



ANKARA
HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Destinasyon Yönetimi için Bir Model Önerisi: Bodrum Örneği

Doktora Tezi

Derya ÇETİNOĞLU

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
Turizm İşletmeciliği Programı
Ankara, 2025

**Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Destinasyon Yönetimi İçin Bir Model Önerisi: Bodrum
Örneği**

Derya ÇETİNOĞLU

Prof. Dr. Selma MEYDAN UYGUR

Tez Jürisi

Prof. Dr. Selma MEYDAN UYGUR

Prof. Dr. Azize HASSAN

Doç. Dr. Kemal Gürkan KÜÇÜKERGİN

DOKTORA TEZİ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI

Ankara - 2025

ETİK BEYAN

Bu tezi Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Tez ve Proje Yazım Kılavuzuna uygun olarak hazırladığımı; tezin tamamında akademik kurallara ve etik ilkelere uyduğumu ifade ederim. Yararlandığım eserlerin tamamını metin içinde referans andırdığımı ve kaynakçada kılavuzda tanımlanan şekilde yer verdiğimi, haricindeki ifadelerin bana ait olduğunu, herhangi bir kaynaktan kopyalama yapmadığımı ya da yapay zeka aracılığı ile üretilmiş ifadelere metinde yer vermediğimi beyan ederim. Herhangi bir zamanda bu beyanıma uygun olmayan bir durumun tespit edilmesi halinde, aleyhime doğacak bütün hak kayıpları dahil tüm hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Derya ÇETİNOĞLU

26.06.2025

ONAY

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı Doktora öğrencisi Derya ÇETİNOĞLU tarafından hazırlanan Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Destinasyon Yönetimi İçin Bir Model Önerisi: Bodrum Örneği Başlıklı tez çalışması 26.06.2025 tarih 11:00 saatinde yapılan tez savunma sınavında aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile DOKTORA TEZİ olarak KABUL edilmiştir.

	Kabul	Ret
Başkan (Prof. Dr. Azize Hassan /AHBVU)	☒	☐
Üye (Prof. Dr. Selma Meydan Uygur / AHBV Üniversitesi):	☒	☐
Üye (Prof. Dr. Ayşe Çelik Yetim /Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi):	☒	☐
Üye (Doç.Dr. Kemal Gürkan Küçükergin /AHBV Üniversitesi):	☒	☐
Üye (Dr. Öğr. Üyesi Ömer Sarı /Kapadokya Üniversitesi):	☒	☐

Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Destinasyon Yönetimi İçin Bir Model Önerisi: Bodrum Örneği

Derya ÇETİNOĞLU

Doktora Tezi

Danışman: Prof. Dr. Selma MEYDAN UYGUR
T.C. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
2025, Ankara

ÖZET

Araştırmanın temel amacı, sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetim modelini geliştirmektir. Araştırmanın amacına uygun olarak yapılan literatür taraması sonucunda sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir boyutlarını bir arada ele alan bütüncül bir destinasyon yönetimi modeline ilişkin çalışmaya rastlanılmamış olması araştırmanın özgün değerini oluşturmaktadır. Nitel araştırma kapsamında yapılandırılan çalışmada tekli durum (vaka) deseni benimsenmiş; veri toplama araçları olarak ikincil veriler (döküman analizi), yarı yapılandırılmış görüşmeler ve gözlem verilerini destekleyici alan notları- araştırmacı günlükleri kullanılmıştır. Araştırma kapsamında, Bodrum destinasyonunun mevcut durumu sürdürülebilirlik, akıllı teknoloji kullanımı ve erişilebilirlik boyutlarıyla detaylı bir şekilde analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda, destinasyon yönetim örgütlerinin rolü ve paydaş iş birlikleri de dikkate alınarak, Bodrum'a özgü sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir destinasyon entegre bir model önerisi geliştirilmiştir. Sürdürülebilirlik boyutu kapsamında öne çıkan en önemli alt temalar iklim değişikliğine uyum, biyoçeşitlilik, kaynak yönetimi ve kaynak planlaması, taşıma kapasitesi, sürdürülebilir farkındalık, atık yönetimi ve geri dönüşüm, kaynakların verimli kullanılması, kültürel mirasın korunması, yerel halkın yaşam kalitesi ve yerel topluluk katılımıdır. Akıllılık boyutunda ise öne çıkan en önemli temalar, akıllı ekonomi, akıllı insanlar, akıllı yönetim, akıllı ulaşım, akıllı çevre ve akıllı yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Son olarak erişilebilirlik boyutunda ise öne çıkan en önemli alt temalar, engelsiz bilinç, tüm engel türlerine yönelik yapılanmalar ve erişilebilir tasarım boyutudur. Elde edilen bulgulara dayanarak ilgili tüm paydaşlara yönelik spesifik öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sürdürülebilirlik, sürdürülebilir destinasyon, akıllı turizm, akıllı destinasyon, erişilebilirlik, erişilebilir destinasyon, destinasyon yönetimi, iyi yönetim.

A Model Proposal for Sustainable, Smart, Accessible Destination Management: The Case of Bodrum

Derya ÇETİNOĞLU

Doctoral Thesis

Supervisor: Prof. Dr. Selma MEYDAN UYGUR

Ankara Hacı Bayram Veli University, Institute of Graduate Programs

Department of Tourism Management

2025, Ankara

ABSTRACT

The main objective of the study is to develop a sustainable, smart, and accessible destination management model. Based on the literature review conducted in line with the research aim, it has been observed that there is no holistic destination management model that simultaneously addresses the dimensions of sustainability, smartness, and accessibility, which constitutes the original value of this study. In the qualitative research, a single case study design was adopted; secondary data (document analysis), semi-structured interviews, and observational field notes—researcher diaries were used as data collection tools. Within the scope of the research, the current situation of the Bodrum destination was analyzed in detail in terms of sustainability, the use of smart technologies, and accessibility. Based on the findings, and by considering the role of destination management organizations and stakeholder collaborations, an integrated model specific to Bodrum was developed for sustainable, smart, and accessible destination management. The most significant feature of the model is that it incorporates three dimensions. Within the scope of the sustainability dimension, the most prominent sub-themes are climate change adaptation, biodiversity, resource management and planning, carrying capacity, sustainable awareness, waste management and recycling, efficient use of resources, preservation of cultural heritage, quality of life of the local community, and community participation. In the smartness dimension, the key themes that emerge are smart economy, smart people, smart governance, smart mobility, smart environment, and smart living. Finally, in the accessibility dimension, the most significant sub-themes are disability awareness, infrastructures addressing all types of disabilities, and accessible design. Based on the findings, specific recommendations have been developed for all relevant stakeholders.

Keywords: Sustainability, sustainable destination, smart tourism, smart destination, accessibility, accessibility destination, destination management, good governance.

İTHAF

Yaşam boyu bilim yolunda kendini geliştirmeye ve aydınlık yarınlara adanmış tüm insanlığa



TEŞEKKÜR

Zorlu ama bir o kadar da gurur verici emeklerimin karşılığını aldığım doktora tezimi bitirmenin onurunu yaşıyorum. Asla pes etmemem gerektiğini öğrendiğim bu uzun sürecin sonucunda kazanmış olduğum tüm tecrübelerin hayatımı şekillendireceğine inanıyorum. Doktora tez süresi boyunca pes etme noktasına geldiğim birçok nokta da bana hem fikirleri ile hem de rehberliğiyle her zaman yanımda hissettiğim Danışmanım Prof. Dr. Selma Meydan Uygur hocama teşekkürü bir borç bilirim. Doktora ders dönemimim de onlarla tanışma fırsatı bulup doktora eğitimim de bana katkıları olan başta Nitel Araştırmaların güzel bir o kadar da farklılıklarını öğreten sürekli eleştirel gözle bakmamı sağlayan Prof. Dr. Ece Konaklıoğlu Hocam'a, Prof. Dr. Kurban Ünlüönen hocalarıma çok teşekkür ederim.

Doktora ders dönemimden doktora tez savunmasına kadar Ankara Hacı Bayram Veli üniversitesinin bana kattığı güzel dostlarım Arş. Gör. Funda Aldoğan Şenol, Arş. Gör. Gizem Pala ve Öğr. Gör. Murat Tekbalkan hocalarıma çok teşekkür ederim.

2010 yılında Düzce Üniversitesi Lisans ile Başlayıp, 2018 Yüksek lisans eğitimine kadar yan yana olduğum ve dostluğun bana baki olduğunu gösteren Can dostum Fatih Turgut'a çok teşekkür ederim.

Bu tezin en büyük mimarı olan ve tüm emeklerin karşılığını almayı hak eden ve bana her zaman doğru bir insan olmayı öğreten başta rahmetle andığım canım babam Ayhan ÇETİNOĞLU, canım annem Hatice ÇETİNOĞLU, canım abim Erdem ÇETİNOĞLU, Yaren'imın güzel annesi Ebru ÇETİNOĞLU' na ve ablam Didem ÇETİNOĞLU'na bana olan inançları ve bitmeyen sevgileri için çok teşekkür ederim. Hayatta olmasa da benimle gurur duyan ve yaptıklarımın her zaman arkasında olan rahmetli amcam Muhteşem KÖSEOĞLU'na minnettarım.

Son olarak Bodrum'da yapmış olduğum çalışmada bir telefon ile ulaşabildiğim araştırmama katkı sağlayan ve Bodrum sevdalısı olan tüm paydaşlara çok teşekkür ederim.

Cevat Şakir KABAAĞAÇLI'nın dediği gibi

“Merhaba! Yokuş başına geldiğinde Bodrum'u göreceksin, Sanma ki sen geldiğin gibi gideceksin. Senden öncekiler de böyleydiler, Akıllarını hep Bodrum'da bırakıp gittiler”.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
Özet	iv
Abstract	v
İthaf	vi
Teşekkür	vii
İçindekiler.....	viii
Tabloların Listesi.....	xi
Şekillerin Listesi.....	xiv
Haritaların Listesi	xv
Resimlerin Listesi.....	xvi
Kısaltmalar Dizini	xvii
1. GİRİŞ	1
2. SÜRDÜRÜLEBİLİR DESTİNASYON YÖNETİMİ PERSPEKTİFİNDE AKILLI VE ERİŞİLEBİLİR DESTİNASYONLAR.....	3
2.1. Sürdürülebilirlik Kavramı ve Gelişim Süreci.....	5
2.2. Turizm ve Sürdürülebilirlik.....	15
2.3. Destinasyon Kavramı	17
2.4. Sürdürülebilir Destinasyon Kavramı.....	23
2.5 Sürdürülebilir Bakış Açısıyla Destinasyon Yönetimi.....	32
2.5.1. Destinasyonlarda Planlama	36
2.5.2. Destinasyonlarda Örgütlenme	42
2.5.3. Destinasyonlarda Yöneltilme.....	55
2.5.4. Destinasyonlarda Koordinasyon	57
2.5.5. Destinasyonlarda Kontrol.....	58
2.6. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetiminde Rehberlik Eden Uluslararası Kuruluşlar.....	61
2.7. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetiminde Yönetişim	75
2.8. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetiminde Paydaşlar	78
2.8.1. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi ve Turizm Endüstrisi	87
2.8.2. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi ve Yerel Halk.....	89
2.8.3. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi ve Ziyaretçiler	90
2.8.4. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi ve Sivil Toplum Kuruluşları.....	91
2.9. Sürdürülebilir Destinasyon Gelişimine Yönelik Literatürde Önerilen Modeller	92

2.10. Akıllı Destinasyon Kavramı ve Gelişimi	104
2.10.1. Akıllı Destinasyon Bileşenleri.....	109
2.10.2. Akıllı Destinasyonlara İlişkin Literatürde Yer Alan Modeller	115
2.10.3. Akıllı Destinasyon Uygulamaları ve Örnekleri	123
2.11. Erişilebilir Destinasyon Kavramı ve Gelişim Süreci.....	126
2.11.1. Engelli Kavramı ve Engellilik Türleri	128
2.11.2. Erişilebilirlik ve Erişilebilir Turizm Tanımı ve Kapsamı	134
2.11.3. Engelli Turistlerin (ya da Bireylerin) Turizme Katılma Engelleri.....	140
2.11.5 Erişilebilir Destinasyon Kavramı	144
2.11.6. Erişilebilir Destinasyon Boyutları ve Özellikleri	148
2.11.7. Engelli Bireyler için Yapılan Yasal Düzenlemeler	150
2.11.9. Erişilebilir Destinasyon Modelleri	162
3. BİR RESORT, YAT DESTİNASYONU OLARAK BODRUM.....	167
3.1. Bodrum'un Genel Tarihi	167
3.2. Bodrum'un Coğrafi Konumu, Yüzölçümü ve İklim Özellikleri	168
3.3. Bodrum'un Sahip Olduğu Doğal Çekicilikler.....	169
3.4. Bodrumun Turizm Potansiyeli	171
3.5. Bodrum Turizm İşletmeleri	174
4. ARAŞTIRMA TASARIMI	181
4.1. Araştırmanın Amacı.....	181
4.2. Araştırmanın Önemi	181
4.3. Araştırma Teorisi ve Modeli.....	182
4.4. Araştırmanın Örneklemi	188
4.5. Veri Toplama Araçları.....	190
4.5.1. Yarı Yapılandırılmış Görüşme	191
4.5.2. Gözlem Verileri	196
4.5.3. Araştırmacı Günlüğü	197
4.6. Geçerlilik ve Güvenilirlik.....	198
4.6.1. İnandırıcılık (Trustworthiness).....	198
4.6.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Üyelerinin Kurulması.....	199
4.6.3. Araştırma Etiği	199
4.6.4. Araştırmacının Rolü	200
4.6.5. Verilerin Analizi	201
5. BULGULAR.....	205

5.1. Bodrum Destinasyonu ile İlgili Doküman Analizine Ait Bulgular	205
5.2. Görüşme Verileri ile İlgili Bulgular.....	216
5.3. Bodrum Destinasyonunun Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Destinasyon Yönetimi Durumuna İlişkin Gözlem Notlarına Ait Bulgular	245
6. SONUÇ.....	255
6.1. Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Destinasyon Model Önerisi	268
6.2. Alanyazına Yönelik Öneriler	271
6.3. Paydaşlara Yönelik Öneriler.....	274
Extended Abstract	279
Kaynakça	281
Ekler	303
Ek-1. Görüşme Formu.....	303
Ek-2. Gözlem Formu.....	307
Ek-3. Araştırmacı Günlüğünden Bir Örnek.....	310
Ek-4. Etik Kurul Onay Belgesi	311
Ek 5. Araştırma Katılım Onay Formu	312
Özgeçmiş	313

TABLoların LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 2.1. Geçmişten Bugüne Sürdürülebilirlik Tanımları.....	10
Tablo 2.2. Sürdürülebilir Kalkınma Kavramının Tarihsel Gelişimi	12
Tablo 2.3. Destinasyon Tanımı ile İlgili Yaklaşımlar	19
Tablo 2.4. Destinasyon Yaklaşımlarının Sınıflandırılması	21
Tablo 2.5. Kitle Turizmine Maruz Kalan Destinasyonlar ve Sürdürülebilir Bir Şekilde Yönetilen Destinasyonlar Arasındaki Farklar	26
Tablo 2.6. Destinasyonun Sürdürülebilir Yönetimi İçin Değerlendirme Çerçevesinin Ana Hatları.....	59
Tablo 2.7. GSTC-D Kriterlerinin Yapısı.....	67
Tablo 2.8. GSTC Tarafından Geliştirilen Sürdürülebilir Destinasyon Akredite Kuruluşları ..	68
Tablo 2.9. Yeşil Destinasyonlar ve Sahip Oldukları Ödüller.....	71
Tablo 2.10. DYÖ’ler İçin Başlıca Performans Alanları ve Kriterleri	73
Tablo 2.11. Sürdürülebilir Destinasyon Sürecinde Paydaşlar ve Rollerı	82
Tablo 2.12. Sürdürülebilir Destinasyonlarda Paydaşların Hak, Beklenti ve Sorumlulukları ..	84
Tablo 2.13. Sürdürülebilir Destinasyon Modelleri.....	94
Tablo 2.14. Sürdürülebilir Turizm Kentsel Modeli.....	97
Tablo 2.15. Akıllı Destinasyona Yönelik Temel Özellikler.....	108
Tablo 2.16. 6A ve Akıllı Şehir Bileşenleri Temelinde Akıllı Destinasyon Bileşenleri	111
Tablo 2.17. Akıllı Destinasyon Çerçevesi.....	117
Tablo 2.18. Akıllı Destinasyon Modeliyle İlgili Farklı Gösterge Sistemlerinin Boyutları...	119
Tablo 2.19. Akıllı Destinasyon Modelleri.....	121
Tablo 2.20. Akıllı Destinasyon Uygulama Örnekleri	124
Tablo 2.21. Türkiye’de Engelli Bireylere Yönelik Hazırlanan Yasal ve Yönetmelik Düzenlemeler	154
Tablo 3.1. Bodrumdaki Turizm İşletmeleri.....	175
Tablo 3.2. Bodrumda Bulunan Tesislerin Sayısı ve Yatak Kapasitesi.....	175
Tablo 3.3. Bodrum’daki İşletme Belgeli Tatil Köylerinin Türü, Yeri, Oda ve Yatak Sayısı	176
Tablo 3.4. Bodrum’daki İşletme Belgeli 5 Yıldızlı Otellerin Yeri, Oda ve Yatak Sayısı.....	177
Tablo 3.5. 2014-2024 Bodrum Destinasyonuna Gelen Turist Sayısı ve Toplam Geceleme Sayıları	178
Tablo 3.6. Bodrum’da Yer Alan Yiyecek-İçecek İşletmeleri	179

Tablo 4.1. Katılımcılara İlişkin Bilgiler	190
Tablo 4.2. Sürdürülebilir, Akıllı ve Erişilebilir Destinasyon Yönetimi Modeli İçin Yarı Yapılandırılmış Görüşme Sorularının Oluşturulma Süreci	192
Tablo 4.3. Görüşme Formu Son Hali	194
Tablo 4.4. Gözlem Dönemleri	197
Tablo 5.1. Bodrum destinasyonu odaklı resmi-yerel yayınlar	206
Tablo 5.2. Bodrum Destinasyonu Odaklı Resmi-Yerel Yayınlar Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Boyutlar Kapsamında Analiz Bulguları	208
Tablo 5.3. Bodrum Kent Konseyi Tarafından Oluşturulan Yönergelerin Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Boyutları Açısından Analiz Bulguları	211
Tablo 5.4. Bodrum Destinasyonunda Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Boyutlar Kapsamında Geliştirilmiş Güçlü ve Zayıf Yönleri	215
Tablo 5.5. Araştırmada Belirlenen Temalar	217
Tablo 5.6. Sürdürülebilir Turizm Politikalarının Yönetimsel Zorluğuna İlişkin Analiz Bulguları	218
Tablo 5.7. Sürdürülebilirlik Bağlamında Çevresel Sorunlara İlişkin Analiz Bulguları	220
Tablo 5.8. Afet Yönetimi ve Kriz Planlamasına İlişkin Analiz Bulguları	223
Tablo 5.9. Ulaşım Araçları ve Yaşanılan Sorunlara İlişkin Analiz Bulguları	225
Tablo 5.10. Turizmin Bodrum’da Yerel Ekonomiye Etkilerine İlişkin Analiz Bulguları	227
Tablo 5.11. Bodrum’da Destinasyon Yönetiminde Kadınların, Gençlerin ve Dezavantajlı Grupların Rolüne İlişkin Analiz Bulguları	229
Tablo 5.12. Sürdürülebilirlik Bilincini Geliştirmeye İlişkin Analiz Bulguları	230
Tablo 5.13. Bodrum’un Çevresel, Sosyo-Kültürel ve Ekonomik Açından Karşılaştığı En Büyük Sorunlara İlişkin Analiz Bulguları	231
Tablo 5.14. Bodrum’un Sahip Olduğu Doğal, Kültürel ve Tarihi Çekiciliklerini Tanıtmak İçin Kullanılan Araçlar Veya Dijital Ortamlar İlişkin Bulgular	233
Tablo 5.15. Dijital Platformlara İlişkin Bulgular	234
Tablo 5.16. Dijital Haritaya İlişkin Bulgular	236
Tablo 5.17. Sağlık, Güvenlik ve Diğer Acil Durum Hizmetlerine Hızlı ve Kolay Erişimini Sağlamak İçin Kullanılan Dijital Sistemlere İlişkin Bulgular	237
Tablo 5.18. Dijital Çözümlere İlişkin Bulgular	238
Tablo 5.19. Dijital Ekonomi ve Erişilebilir Hizmetler Konusunda Verilen Eğitimlere İlişkin Bulgular	238
Tablo 5.20. Veri Tabanlarına ve Platformlara İlişkin Bulgular	239

Tablo 5.21.Yerel Okullar ve Üniversitelerde, Akıllı Turizm ve Dijital Teknolojiye Dayalı Verilen Eğitim Programlarına İlişkin Bulgular	240
Tablo 5.22. Paydaşların Turizm Politikalarına ve Projelerine Dijital Yollarla Katılımına İlişkin Bulgular	240
Tablo 5.23. Bodrum’un Akıllı Destinasyon Olma Yolundaki En Büyük Eksikliklerine İlişkin Bulgular	241
Tablo 5.24. Turistik Merkezlerde Engelli Bireyler İçin Ulaşım Altyapısına İlişkin Bulgular	241
Tablo 5.25. Ulaşım Altyapısının Engelli Bireyler, Yaşlılar ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişiler İçin Erişilebilirliğine İlişkin Bulgular	242
Tablo 5.26. Bodrum-Milas Havalimanı ve Otobüs Terminalleri Gibi Ulaşım Noktalarında Engelli Bireylerin Erişimine İlişkin Bulgular	243
Tablo 5.27. Otel ve Tatil Köylerinde Farklı Engel Türlerine Sahip Bireyler İçin Düzenlemelere İlişkin Bulgular.....	243
Tablo 5.28. Turizm Web Siteleri ve Dijital Uygulamaların Erişilebilirliği İlişkin Bulgular .	244
Tablo 5.29. Turizm Çalışanlarına Engelli Bireylerle İletişim ve Hizmet Konusunda Verilen Eğitimlere İlişkin Bulgular	244
Tablo 5.30. Bodrum’un Erişilebilir Destinasyon Olması İçin En Büyük Sorun ve Çözüm Adımlarına İlişkin Bulgular	245
Tablo 5.31. Bodrum Destinasyonu Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Boyutları Gözlem Raporu Sonuçları.....	252

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 2.1. Sürdürülebilirliğe Doğru Yedi Adım	24
Şekil 2.2. Türkiye Turizm Stratejisinde Ön Görülen Örgütlenme Yapısı.....	47
Şekil 2.3. Destinasyon Yaşam Döngüsü	96
Şekil 2.4. VICE Modeli.....	99
Şekil 2.5. Asma Modeli.....	100
Şekil 2.6. Zeytin ağacı modeli.....	102
Şekil 2.7. Destinasyona Yönelik Yaklaşımlar.....	106
Şekil 2.8. Akıllı Destinasyon Bileşenleri Çerçevesi	114
Şekil 2.9. Sürdürülebilir, Akıllı Destinasyon Modeli.....	118
Şekil 2.10. Sürdürülebilir Destinasyon Rekabet Modeli.....	119
Şekil 2.11. Uluslararası Engellilik Sınıflandırması	132
Şekil 2.12. Dünya Sağlık Örgütü Erişilebilirlik Modeli.....	163
Şekil 4.1. Nitel Araştırma Süreci	183
Şekil 4.2. Araştırma Akış Şeması.....	187
Şekil 6.1. Sürdürülebilir Akıllı Erişilebilir Destinasyon Yönetim Model Önerisi.....	271

HARİTALARIN LİSTESİ

Sayfa

Harita 3.1. Turistik Bodrum Haritası	174



RESİMLERİN LİSTESİ

	Sayfa
Resim 3.1. Bodrum Yarımadası Tarihi Değerler	171
Resim 3.2. Bodrum Yarımadası Tarihi Değerler	172
Resim 3.3. Bodrum Yarımadasında Bulunan Tarihi ve Kültürel Değerler	172



KISALTMALAR DİZİNİ

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
VICE	Visitor, Industry, Community, Enviroment
GSTC	Global Sustainable Tourism Council
TDK	Türk Dil Kurumu
WCED	World on Comission Environment Development
AEP	Akdeniz Eylem Planı
UNEP	United Nationality Enviroment Programme
BM	Birleşmiş Milletler
ÇED	Çevresel Etki Değerleme
KAİ	Karbon Ayak İzi
DTÖ	Destinasyon Yönetim Örgütü
TGA	Türkiye Turizm Tanıtma ve Geliştirme Ajansı
EDEN	European Destinations of Excellence
RTİ	Sorumlu Turizm Enstitüsü
WTO	World Tourism Organization
BETUYAP	Belek Turizm Yatırımcılar Derneği
MARTAB	Marmaris Turizm Altyapı Hizmetler Birliği
BOTAV	Bodrum Tanıtma Vakfı
AKTOB	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği

1. GİRİŞ

Sürdürülebilirlik, destinasyon yönetiminin kilit noktalarından bir tanesidir. Çoğu turizm destinasyonu sürdürülebilirlik yolunda adımlar atsalar da uygulanan yaklaşımlar, politikalar ve sonuçlar büyük ölçüde farklılıklar göstermektedir (d'Angella vd., 2025: 1). Destinasyonların çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliği sağlanırken aynı zamanda akıllı teknolojileri etkin bir şekilde kullanmaları ve erişilebilirliği artırmaları gerekmektedir. Sürdürülebilirliğin önemli bileşenleri arasında yer alan akıllılık ve erişilebilirlik kavramları, destinasyonların uzun vadeli yaşam kalitesini artırmak, kaynakların etkin kullanımını sağlamak ve herkes için turizm deneyimi sunmak açısından kritik bir rol oynamaktadır (Gretzel vd., 2015: 179-188). Kaynaklara ve fırsatlara erişimde bölgesel ve bireysel zorlukların yanı sıra, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler gibi toplumsal eğilimler doğrultusunda erişilebilirlik önlemlerinin geliştirilmesine yönelik önemli çabalar sarf edilmiştir (Kwan vd., 2003). Özellikle yaşlı ve engelli turist sayısındaki artış, turizm destinasyonlarını erişilebilirlik uygulamalarını önceliklendirmeye zorunlu kılmaktadır. Günümüzde sürdürülebilirlik, dijitalleşme, erişilebilirlik ve akıllılık (veri temelli karar alma, katılımcı yönetim, sensör teknolojileri ve gerçek zamanlı bilgi sistemleri gibi unsurlarıyla) destinasyonların rekabet gücünü artıran ve uzun vadeli gelişimlerini şekillendiren temel bileşenler haline gelmiştir. Ancak bu dört boyutun entegre bir yaklaşımla ele alındığı, çok paydaşlı ve kapsayıcı bir destinasyon yönetim modeli literatürde sınırlı sayıda yer almaktadır. Bu durum, sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi bağlamında bütüncül model önerilerine olan ihtiyacı açıkça ortaya çıkarmıştır.

Bu araştırmanın temel amacı, Vice (Visitor- Industry- Community- Enviroment) modeli, Unwto.Quest tarafından önemli üç başlık altında destinasyon yönetim örgütleri için geliştirilen kriterler, GSTC (Global Sustainable Tourism Council) ve Green Destinations kriterleri, Segittur Akıllı Destinasyon Modeli, ENAT Erişilebilir Destinasyon Modeli temel alınarak; Türkiye için önemli bir turizm destinasyonu olan Bodrum destinasyonuna yönelik sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon olma yolundaki var olan potansiyelini ön plana çıkarıp ihtiyaçlarını belirleyip öneriler sunularak destinasyon yönetim modeli geliştirmektir. Bu kapsamda, destinasyon yönetim örgütlerinin rolü ve paydaş iş birlikleri de ele alınarak, sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi için özgün bir model önerisi sunulacaktır. Bu doğrultuda araştırmada aşağıda sıralanan amaçlara cevap aranacaktır:

1. Mevcut sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetim modellerini inceleyerek, bu modellerin güçlü ve eksik yönlerini belirlemek ve geliştirilecek modelin sağlam bir kuramsal temele dayanmasını sağlamak,
2. Bodrum destinasyonunun sürdürülebilirlik, akıllı teknoloji kullanımı ve erişilebilirlik açısından mevcut durumunu analiz etmek,
3. UNWTO QUEST ve Green Destinations kriterleri doğrultusunda Bodrum destinasyonu için özgün bir sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetim modeli geliştirmek,

Literatürde, sürdürülebilirlik, akıllı teknolojiler ve erişilebilirlik gibi üç temel boyutun bir arada ele alındığı destinasyon yönetimi üzerine yapılan çalışmalar sınırlı sayıda kalmakta ve bu unsurların birleşiminden doğan kapsamlı bir modelin eksikliği gözlemlenmektedir. Bu çerçevede, araştırmanın önemi, mevcut literatürdeki bu boşluğu doldurmayı ve destinasyon yönetimi alanına katkı sağlamayı hedeflemektedir. Araştırmanın birinci önemi, Bodrum destinasyonu özelinde sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir bir destinasyon yönetim modeli geliştirmeyi amaçlamakta olup, önerilecek modelin diğer destinasyonlar için de örnek teşkil etmesi beklenmektedir. Araştırma modelinin geliştirilmesi sırasında paydaşların (turizm yöneticileri, yerel halk, turistler) katılımının sağlanması, araştırmanın ikinci önemini oluşturacaktır. Bu paydaşların görüşleri, modelin yerel ihtiyaçlara uygunluğunu ve uygulanabilirliğini değerlendirmek adına kritik bir rol oynayacaktır. Bodrum destinasyonu üzerinde yapılan kapsamlı analiz, bu destinasyonun sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir bir destinasyon olma yolundaki potansiyelini ortaya çıkaracaktır. Araştırma, yerel yönetim ve paydaşların iş birliği ile bu potansiyelin nasıl hayata geçirilebileceği konusunda yol gösterici öneriler sunacaktır.

2. SÜRDÜRÜLEBİLİR DESTİNASYON YÖNETİMİ PERSPEKTİFİNDE AKILLI VE ERİŞİLEBİLİR DESTİNASYONLAR

Sürdürülebilir turizm, çevresel, ekonomik ve toplumsal dengeyi sağlamak için tasarlanmış bir turizm bakış açısıdır. Geleneksel turizm yaklaşımları, zamanla artan turist talepleri ve çevresel baskılar karşısında yetersiz kalmıştır. Bu nedenle, destinasyon yönetimi, sürdürülebilirlik ve teknolojiyi birleştiren yeni yaklaşımlar arayışına girmiştir. Sürdürülebilir destinasyon yönetimi, yerel halkın yaşam kalitesini artırırken çevresel etkileri en aza indirmeyi ve ekonomik kalkınmayı dengeli bir şekilde teşvik etmeyi amaçlayan bütüncül bir yaklaşımdır. Destinasyonların sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir hale gelmesi gerektiği giderek daha fazla kabul görmeye başlamıştır. Sürdürülebilir destinasyon yönetimi, sadece çevreyi korumayla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda toplumsal yaşam kalitesini yükseltmeyi ve ekonomik kalkınmayı bütüncül bir yaklaşımla teşvik etmeyi hedeflenmektedir (Gössling vd., 2015: 19–34). Sürdürülebilirliğin, üç boyutun bir arada ele alındığı bütüncül yaklaşım, dijital teknolojilerin entegrasyonu ile daha etkin hale gelen ve veriye dayalı karar alma süreçlerini mümkün kılan akıllı destinasyon yönetimi anlayışıyla daha da güçlenmektedir.

Akıllı destinasyon yaklaşımı, dijital altyapılar ve veri analitiği yoluyla hem yönetim süreçlerinin etkinliğini artırmakta hem de ziyaretçilere yönelik hizmetleri daha erişilebilir, kişiselleştirilmiş ve sürdürülebilir kılmaktadır. Dijital teknolojiler, büyük veri analitiği ve yenilikçi çözümler aracılığıyla şekillenen akıllı destinasyonlar; sürdürülebilirlik, erişilebilirlik ve yaşam kalitesi gibi temel unsurları güçlendirerek hem ziyaretçilere hem de yerel topluma bütüncül fayda sağlamayı amaçlamaktadır (Buhalis ve Amaranggana, 2014: 553–564). Bu destinasyonlar, gerçek zamanlı veri kullanımı, etkileşimli platformlar, mobil uygulamalar ve sensor teknolojileri gibi araçlar sayesinde turist deneyimlerini kişiselleştirirken, kaynak kullanımını optimize etmektedir ve yönetim süreçlerini daha şeffaf ve katılımcı hâle getirmektedir. Örneğin; akıllı ulaşım sistemleri, turistlerin trafik sıkışıklığını ve çevresel etkileri azaltarak daha sürdürülebilir bir şekilde hareket etmelerini sağlar (Buhalis ve Amaranggana, 2015: 377- 389). Ayrıca, çevre dostu enerji çözümleri, akıllı binalar ve dijital haritalama teknolojileri sayesinde akıllı destinasyonlar, kaynakları daha verimli kullanarak çevresel sürdürülebilirliği arttırmayı hedeflemektedir.

Turistlerin tatil deneyimlerini daha kolay, verimli ve kişiselleştirilmiş hale getirmek amacıyla yapay zeka destekli uygulamalardan yararlanılmaktadır. Bu uygulamalar, gerçek zamanlı bilgi sunarak turistlerin tercihlerinde daha sürdürülebilir ve çevre dostu seçenekleri benimsemelerini teşvik etmektedir (Gretzel vd., 2015: 179–188). Akıllı destinasyonlar,

sürdürülebilirliğin yalnızca çevresel değil; aynı zamanda ekonomik ve sosyal boyutlarını da kapsayan bütüncül yaklaşımıyla, turist deneyimlerinin iyileştirilmesini ve destinasyonların uzun vadeli gelişimini desteklemektedir. Bu bağlamda, gelişmiş teknolojik altyapıların etkisi yalnızca dijitalleşmeyle sınırlı kalmayıp, erişilebilirlik gibi kapsayıcı turizm ilkelerinin hayata geçirilmesinde de önemli bir rol oynamaktadır.

Bir destinasyonun akıllı olabilmesi, yalnızca gelişmiş teknolojik altyapıya sahip olmasıyla değil; fiziksel, duyuşsal, zihinsel ve sosyal engelleri olan- olmayan tüm bireylerin turizm hizmetlerine eşit şekilde erişebilmesiyle mümkündür. Bu bağlamda, erişilebilir destinasyon yönetimi; hem fiziksel çevrenin hem de dijital platformların tüm kullanıcılar için erişilebilir olmasını sağlayarak, kapsayıcı ve adil bir turizm ortamının temelini oluşturur (Buhalis ve Darcy, 2011: 45).

Erişilebilirlik, sürdürülebilir turizmin sosyal boyutunu güçlendiren temel bir unsurdur. Erişilebilir destinasyonlar; engelli bireyler, yaşlılar ve diğer dezavantajlı gruplara eşit fırsatlar sunarak, herkes için kapsayıcı ve tatmin edici turizm deneyimlerinin oluşturulmasına katkı sağlamaktadır (Darcy vd., 2010; UNWTO, 2016). Erişilebilir destinasyonlar, yalnızca fiziksel mekânlara erişimi değil; aynı zamanda görsel, işitsel, zihinsel ve bilişsel engellere sahip bireyler için dijital erişimi de kapsayacak şekilde tasarlanmalıdır (Buhalis ve Darcy, 2011: 10-15). Bu bütüncül yaklaşım ile ele alınan ve yönetilen destinasyonlar tüm bireylerin eşit ve bağımsız bir şekilde turizm hizmetlerinden yararlanabilmesini sağlamaktadır (Gretzel vd., 2015: 184-185).

Dijital teknolojiler, engelli bireylerin turizm destinasyonlarına yönelik bilgiye erişimlerini kolaylaştırmakta ve seyahat süreçlerini daha planlı, bağımsız ve rahat bir şekilde gerçekleştirmelerine olanak tanımaktadır. Akıllı telefon uygulamaları ve web tabanlı platformlar üzerinden sunulan erişilebilir haritalar, sesli yönlendirme sistemleri ve kullanıcı dostu ara-yüzler; görsel, işitsel veya bilişsel engellere sahip bireyler için seyahat deneyimini daha kapsayıcı hâle getirmektedir. Buna ek olarak, akıllı ulaşım sistemleri ve dijital yönlendirme teknolojileri sayesinde, engelli bireylerin destinasyonlara ulaşimleri daha kolay ve güvenli bir şekilde olmakta; bu da fiziksel erişim kısıtlarının büyük ölçüde azaltılmasına katkı sağlamaktadır. Bu tür dijital çözümler, yalnızca engelli bireyler için değil; aynı zamanda yaşlı bireyler, çocuklu aileler ve geçici hareket kısıtı yaşayan turistler için de turizm olanaklarından eşit düzeyde yararlanma imkânı sunmakta; böylece erişilebilirliğin, sürdürülebilir turizmin sosyal boyutuyla bütünleşmesine katkı sağlamaktadır (Poria vd., 2017: 299-301).

Sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyonlar, destinasyon yönetiminin birbirini tamamlayan üç temel ayağını oluşturmaktadır. Akıllı teknolojilerin sunduğu veri odaklı çözümler, çevresel sürdürülebilirliği güçlendirirken enerji ve kaynak kullanımında yüksek verimlilik sağlar; erişilebilirlik uygulamaları ise sosyal adaletin ve eşit fırsatların turizm alanında somut karşılık bulmasına katkıda bulunmaktadır. Bu bütüncül yaklaşım, yalnızca ziyaretçilerin deneyim kalitesini artırmakla kalmaz, aynı zamanda yerel toplulukların refah düzeyini yükselterek destinasyonun yaşam kalitesini dönüştürücü bir biçimde etkilemektedir. Akıllı sistemler aracılığıyla yapılan enerji yönetimi, ulaşım planlaması ve altyapı optimizasyonları çevresel ve ekonomik sürdürülebilirliği desteklerken; erişilebilirlik ilkeleri, her bireyin (engelli, yaşlı, çocuklu ya da geçici engeli bulunan) bu hizmetlerden eşit biçimde yararlanabilmesini güvence altına almaktadır. Bu bağlamda, bu üç bileşenin entegre edildiği destinasyonlar, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine hizmet eden, kapsayıcı, dirençli ve yenilikçi turizm modellerinin hayata geçirilmesine öncülük etmektedir (Hollands, 2008: 303–320).

2.1. Sürdürülebilirlik Kavramı ve Gelişim Süreci

Canlıların çevreyle olan etkileşimi, doğumdan önce başlayıp ölümden sonra da devam eden sürekli bir süreçtir (Ergün ve Çobanoğlu, 2017). Bu etkileşim, ekosistemlerin işleyişine ve biyolojik çeşitliliğin korunmasına büyük bir katkı sağlamaktadır. Çevresel faktörler ve biyolojik süreçler, canlıların hayatta kalma, üreme ve adaptasyon yeteneklerini doğrudan etkilemektedir. Bu bağlamda, sürdürülebilir turizm ve akıllı destinasyon yönetimi çevreyle uyum içinde faaliyet gösteren ve bu etkileşimi gözetten bir yaklaşım benimsemelidir (Buhalis ve Darcy, 2011: 25).

Dünyada yaşanan ekonomik, siyasi ve sosyal gelişmelerin yol açtığı sonuçlara paralel olarak çevre kavramı ve çevreye bakış açıları son yıllarda önemli ölçüde değişime uğramıştır (Atay ve Dilek, 2013: 204). İnsanoğlu tarihsel süreç boyunca çevreyle her zaman uyum içinde yaşamamış; bu nedenle insan kaynaklı çevre kirlilikleri zamanla artmaya başlamıştır (Bulut, 2013: 1). İnsanoğlunun çevreyle olan etkileşiminin artması, çevrenin korunabilmesi ve devamlılığının sağlanabilmesi adına sürdürülebilirlik kavramının ortaya çıkmasını zorunlu kılmıştır.

Sürdürülebilirlik (Sustainability) kavramı köken olarak, Latince “sustinere” kelimesinden gelmektedir. Kelime olarak sürdürmek, aktarmak, devamlı olmak, sağlamak, desteklemek, var olmak ve daim olmak anlamlarında kullanılmaktadır (Arcagök, 2021: 23). Oxford İngilizce Sözlüğü sürdürülebilirlik kavramını, belirli bir oranda ve seviyede tutabilme olarak

tanımlamaktadır (Wikström, 2010: 99-100).

Sürdürülebilirlik kavramı 1960'lı yıllarda başlayarak halkın çevresel kaygılarına yanıt olarak geliştirilmiştir. Değişen koşullara bağlı olarak sürdürülebilirlik kavramı, yalnızca çevresel sürdürülebilirlik olarak ele alınmaktan ziyade kültürel, sosyal, ekonomik, psikolojik ve kurumsal sürdürülebilirlik konuları üzerinde de yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. İnsanoğlunun çevre üzerindeki baskı ve etkilerini korumada sürdürülebilirlik kavramı, kalıcı ve dirençli bir biçimde çevrenin gelişimini desteklemektedir (Smith, 2012). Hem bilimsel hem de politik anlamda çevresel, ekonomik ve sosyal konuları birbirine bağlamak için kilit bir terim haline gelmiştir (Janker vd., 2019: 32).

Sürdürülebilirliğin gerçekleşmesi için, insanlar, yerler ve üretim karşılıklı yararlar uyumlu hale getirilmeli ve çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlarında dahil edilmesiyle ortaya çıkan zorluklar göz önünde bulundurulmalıdır (Kate vd., 2001). Sürdürülebilirlik kavramı, yapılan eylemlerin çevresel, sosyal ve ekonomik yönlerinin örtüşmesini ele alır (Haid vd., 2021: 2). Sürdürülebilirlik kavramı, gelecek nesillerin durumları hakkında düşünmeyi teşvik etmektedir (Getz, 2002). İnsan faaliyetleri ve doğal çevre arasında fiziksel ilişkilerinin dengelenmesinin yanı sıra sistem refahını da ele almalıdır (Zhu vd., 2021: 474). Genel anlamda sürdürülebilirlik kavramında, birbirine bağlılık ve birliğe temel bir vurgu söz konusudur (Becker vd., 1997).

Doğa, sadece insanlar için değil, tüm canlılar için büyük önem taşımaktadır; ancak 21. yüzyılda çevre kirliliği ve doğal kaynakların bilinçsizce tüketilmesi gibi olumsuz insan etkileri, doğanın korunması ve sürdürülebilir kullanımı yönündeki çabalara ters düşmekte ve ekosistemlerin bozulmasına yol açmaktadır (Krishna ve Sankar, 1997). Bu bilinçsizliği ortadan kaldırmak ve doğanın değerini ön plana çıkarmak adına sürdürülebilirlik konusu üzerinde yoğun bir şekilde çalışılmaya başlanmıştır.

Bugünkü anlamlarında “sürdürülebilir” ve “sürdürülebilirlik” kavramına yeni anlamlar yüklenerek (neolojizmlerdir) kullanılmaya başlanmıştır (Adams, 2006). Sürdürülebilirlik anlayışı, yalnızca bugüne odaklanmaz, geleceği de dikkate alarak kaynakları kullanmayı ve çevresel, sosyal ve ekonomik sorunlara uzun vadeli çözümler bulmayı amaçlamaktadır (Portney, 2015). Bu kavram, zaman içinde devamlılığı ve gelecek nesillerin ihtiyaçlarının da gözetilmesini içermektedir.

Sürdürülebilirliğin zaman boyutu çerçevesinde ele alındığında ilk tanımlar temel olarak makro düzeyde bir bakış açısında sahiptir ve bu tanımlardaki ilgi, sürdürülebilir doğal kaynak çıkarımı seviyelerini ve aynı zamanda ekonomik üretim ve tüketimle nasıl başa çıkacağıyla

ilgili tahminler üzerine yoğunlaşmıştır. Sürdürülebilirlik kavramına yönelik ilk bilimsel çalışmalar, doğal kaynakların kullanımı ve bu kaynakların yaşam kalitesi üzerindeki etkisine odaklanmıştır. Zamanla bu yaklaşım gelişerek, sürdürülebilirliğin yalnızca mevcut nesillerin değil, gelecek nesillerin de ihtiyaçlarını gözetmesi gerektiği ve çevre, sosyal ve ekonomi alanlarla bütüncül bir ilişki içinde ele alınması gerektiği anlayışı ön plana çıkmıştır (Caniato vd., 2012: 660).

Sürdürülebilirlik kavramı; çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlara odaklanan, yerel katılımı ön planda tutan yaklaşımlarla birlikte turizm araştırmalarında günümüzde de önemini koruyan temel bir konu haline gelmiştir (Bramwell, 2015). Bu kavram, toplumsal ve ekolojik sistemler arasındaki ilişkiyi sistemin dengesini bozmadan şekillendirmeyi amaçlamaktadır (Littig ve Griebler, 2005: 7). Sürdürülebilirlik, destinasyonların yalnızca bugünün ihtiyaçlarını karşılamasını değil, aynı zamanda gelecek nesillerin de bu değerlerden faydalanmasını sağlayacak şekilde planlanmasını gerektirmektedir. Bu yaklaşım, destinasyonların hem korunmasını hem de sorumlu bir biçimde geliştirilmesini hedefleyen kapsamlı bir yönetim vizyonu sunmaktadır.

Değişen insan ihtiyaçları, teknolojik yenilikler, ulaşım ağlarının gelişmesi, boş zamanın artması, gösterişçi tüketim ve post-modern tüketici istek ve ihtiyaçlarına bağlı olarak, üretim ve gelişme devam ettikçe, sürece dahil edilen doğal ve kültürel kaynakların miktar ve bileşimlerinde de değişimler meydana gelmiştir. Tam da bu nokta da bu gelişmenin sürdürülebilir bir şekilde devam ettirilebilmesi için fiziki ve beşerî sermayeye yapılan yatırımların değerinin, kullanılan doğal ve kültürel kaynakların değerine en azından eşit olması beklenir (Fisunoğlu, 1990: 39). Sürdürülebilirlik kavramı, gelecek nesillerin ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak, onlar için sağlıklı bir ekolojik altyapının korunması gerektiğine dair etik bir kaygıyı ifade etmektedir.

Sürdürülebilirlik kavramı, genellikle “3E” olarak ifade edilen üç temel ilkeye dayanmaktadır: **çevre (environment)**, **eşitlik (equity)** ve **ekonomi (economy)**. Bu üç boyut, sürdürülebilirlik anlayışının çevresel koruma, toplumsal adalet ve ekonomik kalkınma arasında denge kurmayı hedeflediğini göstermektedir (Bramwell, 2015: 4). Her bir boyut, kendi içinde turizm planlaması ve destinasyon yönetimi açısından ayrı ayrı önemli katkılar sunmakta ve bu boyutlar arasında kurulacak denge, sürdürülebilir kalkınmanın temelini oluşturmaktadır.

İlk boyut olan çevre (environment), doğayla insan arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Bu boyut, doğal kaynakların aşırı tüketilmeden, ekosistemlere zarar verilmeden ve biyolojik çeşitlilik gözetilerek kullanılmasını savunmaktadır. Sürdürülebilir turizm bağlamında, çevreye

duyarlı uygulamaların benimsenmesi, karbon ayak izinin azaltılması, atık yönetimi, enerji verimliliği ve doğa temelli çözümler ön plana çıkmaktadır (Collin, 2004: 21). Sezgin ve Karaman'a (2008: 429) göre, sürdürülebilirliğin çevre boyutu, herhangi bir ekosistemin ya da doğal sistemin bozulmadan, tüketilmeden ve doğal taşıma kapasitesi aşılmadan sürdürülebilme yetkinliği olarak ifade edilmektedir.

İkinci boyut olan eşitlik (equity), sürdürülebilirliğin sosyal yönünü temsil etmektedir. Bu boyut, turizmin her kesimden birey için erişilebilir, adil ve kapsayıcı olmasını hedeflemektedir. Sosyal sürdürülebilirlik kapsamında; kadınlar, engelliler, yaşlılar, gençler ve ekonomik açıdan dezavantajlı grupların turizm faaliyetlerine katılımı desteklenmelidir. Eşitlik aynı zamanda kuşaklar arası adaleti de içermekte olup; bugünkü kalkınma hedefleri gerçekleştirilirken, gelecek nesillerin yaşam koşulları da güvence altına alınmalıdır (Wiersum, 1995: 7). Sosyal değerlerin zaman içinde değişebileceği göz önünde bulundurulduğunda, etik anlayışın da bağlamsal olduğu ve turizm uygulamalarında bu farklılıklara duyarlı olunması gerektiği unutulmamalıdır.

Son olarak üçüncü temel boyut olan ekonomik (economy) ise kaynakların etkin kullanımına, yatırımların uzun vadeli getirilerine ve yerel halkın ekonomik refahına odaklanmaktadır. Ekonomik açıdan sürdürülebilir bir turizm modeli, hem üretici hem de tüketici açısından kazanç sağlayan; ancak bunu kısa vadeli kâr maksimizasyonu yerine uzun vadeli planlama ve toplumsal fayda anlayışıyla gerçekleştiren bir yaklaşımı benimsemelidir. Bu kapsamda, turizm gelirlerinin yerel topluluklar arasında adil biçimde dağıtılması, istihdam olanaklarının artırılması ve ekonomik faaliyetlerin yerel kalkınmayı desteklemesi temel öncelikler arasında yer alır (Portney, 2015: 16). Uzun vadeli ekonomik planlama yapılmaksızın yalnızca gelir odaklı sürdürülen turizm faaliyetleri, doğal ve toplumsal kaynakların tükenmesine neden olmaktadır.

Sürdürülebilirliğin 3E'si olarak bilinen çevre, eşitlik ve ekonomi boyutları; sürdürülebilir destinasyon yönetiminin ayrılmaz bileşenleridir. Bu üç ilkenin birlikte ve dengeli bir şekilde uygulanması, hem mevcut hem de gelecek kuşakların ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayacak bütüncül bir turizm kalkınma modeli ortaya koymaktadır. Başarılı bir sürdürülebilirlik uygulaması, yalnızca doğal çevrenin korunmasını değil; toplumsal refahın artırılmasını ve ekonomik sistemin uzun ömürlü, adil ve dengeli bir yapıya kavuşmasını da kapsamaktadır (Caniato vd., 2012: 660). Özellikle turizm sektöründe sürdürülebilirlik, destinasyonların gelecekte de yaşanabilir, çekici ve rekabetçi kalabilmesi için temel bir çerçeve sunmaktadır. Bu bağlamda, sürdürülebilirliğin üç temel boyutu olan çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik

sürdürülebilirlik, turizm faaliyetlerinin yönetiminde kritik rol oynamaktadır. Bu boyutlar, yalnızca birbirinden bağımsız parçalar değil, aynı zamanda bir destinasyonun genel sürdürülebilirliğini belirleyen bir bütünün ayrılmaz unsurlarıdır.

Çevresel Sürdürülebilirlik; turizm sektörü her ne kadar “bacasız sanayi” olarak adlandırılrsa da, çevreye olan etkisi sanayi faaliyetlerinden geri kalmamaktadır. Literatürde, turizmin doğrudan doğal kaynaklar üzerinde baskı yarattığı; özellikle konaklama, ulaşım ve rekreasyon gibi temel turizm bileşenleriyle elektrik, su ve fosil yakıt gibi kaynakların aşırı tüketildiği belirtilmektedir (Baloch vd., 2023; Casals Miralles vd., 2023; Wei ve Lihua, 2022). Özellikle bayramlar ve tatil dönemleri gibi zamanlarda, destinasyonda aşırı insan yoğunluğuna bağlı olarak sera gazlarının daha fazla salınımı, doğal dokunun aşınması, atık ve betonlaşma, fosil yakıt kullanım oranı, su ve enerji tüketiminin oldukça arttığı ortaya koyulmaktadır. Kozak ve Martin’in (2012) Akdeniz sahil destinasyonların da yaptığı çalışmalar, olgunlaşmış destinasyonlarda aşırı tesisleşmeye bağlı doğa tahribatı ve çevresel kirlilik gibi sorunları vurgulamaktadır. Ayrıca UNWTO (2019), 2030’a kadar turizm kaynaklı karbon ayak izinin %25 oranında artabileceğini belirtmektedir. Miralles ve arkadaşları (2023) ise turizm sektörünün küresel sera gazı emisyonlarının %8’ini oluşturduğunu ve bazı yoğun destinasyonlarda bu oranın %11’e kadar çıktığını ifade etmektedir. Bu bağlamda, çevresel sürdürülebilirlik, doğal kaynakların korunması ve turizm faaliyetlerinin ekosistem üzerindeki yıkıcı etkilerinin azaltılmasıyla doğrudan ilişkilidir.

Sosyo-Kültürel Sürdürülebilirlik; turizm, yalnızca fiziksel çevreyi değil, aynı zamanda yerel halkın yaşam biçimini, kültürel değerlerini ve toplumsal yapısını da derinden etkileyen bir sektördür. Fagence (2003), turizmin yerel topluluklar üzerindeki sosyo-ekonomik dönüşümü tetiklediğini, bu durumun yerel halkı turistlere bağımlı hale getirerek kırılgan bir yapı yarattığını savunmaktadır. Chong (2020) Bali örneğinde turist davranışları, kültürel erozyon, göç, trafik ve yetersiz atık yönetimi gibi sorunlar nedeniyle yerel halkta turizme karşı olumsuz algı oluştuğunu ortaya koymaktadır. Lei ve arkadaşları (2023), Macao örneğinde ise turizmin özellikle eğlence ve kumar sektörleri üzerinden aile yapısında çözülme, kimlik kaybı, suç oranlarında artış gibi derin sosyo-kültürel sorunlar yarattığını vurgulamaktadır. Burns ve Holden (1995) ise sosyal stres, suç, seks turizmi ve kültürel yozlaşma gibi etkileri öne çıkarmaktadır. Bu bağlamda, sosyo-kültürel sürdürülebilirlik; yerel kültürün korunması, toplumsal yapının güçlendirilmesi ve turizmden kaynaklı sosyal tahribatın önlenmesi ile doğrudan bağlantılıdır.

Ekonomik Sürdürülebilirlik; turizmin ekonomik boyutu, destinasyonların kalkınması açısından hayati önem taşımaktadır. Ancak tek bir sektöre bağımlı hale gelmek, uzun vadede kırılganlık yaratabilir. Mihalič (2014), turizmde “mono-gelişim” riskine dikkat çekerek, bu durumun geleneksel endüstrileri dışlayarak bölgeyi sosyo-ekonomik açıdan savunmasız bırakabileceğini belirtmektedir. Gössling ve Lane (2015) ise ekonomik sızıntılara vurgu yaparak, destinasyonlarda üretilen gelirin önemli bir kısmının global platformlara (örneğin booking.com, viator.com) aktarıldığını ve bunun küçük işletmeleri zor durumda bıraktığını ifade etmektedir. Haid ve arkadaşları (2021) ise yerel halkın refahı, hizmet kalitesi ve istihdam için eğitim politikaları, sezon dışı stratejiler ve ürün çeşitliliği gibi konulara dikkat çekmektedir. Turistlerin konaklama süresinin uzatılması, döviz gelirinin artırılması ve fiyat dalgalanmalarının kontrol altına alınması, ekonomik sürdürülebilirlik açısından kritik öneme sahiptir. Özetle, ekonomik sürdürülebilirlik; yerel ekonominin turizmden adil ve sürekli fayda sağlaması, gelir dağılımının dengelenmesi ve dışa bağımlılığın azaltılmasıyla sağlanabilmektedir.

Tüm bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere sürdürülebilirlik kavramının odak noktaları, çıkar eşitliği, süreklilik ve koruma üzerinedir. Sürdürülebilirlik kavramı yaygın olarak kullanılmasına rağmen, sürdürülebilirliği neyin oluşturduğuna dair çok net bir anlaşma yoktur. Tanım uygulamanın ölçeğine ve içeriğine göre farklılık göstermektedir (Vos, 2007:1). 1987 yılından 2012 yılına kadar yapılmış olan sürdürülebilirlik tanımları Tablo 1’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 2.1. Geçmişten Bugüne Sürdürülebilirlik Tanımları

Yazar (lar)	Yıl	Tanım
Swaney	1987	Güçlü bir mali tabanı korumaya çalışırken doğal kaynakları bozmayacak veya yok etmeyecek uygulamaları özümsemektir.
International Institute Sustainable Development (IISD)	1992	Günümüzde işletmenin ve paydaşlarının ihtiyaçlarını karşılayan iş stratejilerini ve faaliyetlerini benimsemek, aynı zamanda insanı korumak, sürdürmek ve güçlendirmek, gelecekte ihtiyaç duyulacak insan ve doğal kaynakları korumak, sürdürmek ve geliştirmektir.
Burr	1995	Dikkatli ve hassas bir ekonomik gelişme düşüncesini ifade eden sürdürülebilirlikle kullanımla, günümüz ve gelecek nesillerin gereksinimi olan her türlü doğal ve insan kaynaklarını yok etmeden ya da hasara uğratmadan yararlanılmasıdır. Sürdürülebilir kullanım küresel çevre politikasının temel prensibini oluşturur.
Starik ve Rands	1995	Bir veya daha fazla kuruluşun, bireysel veya toplu olarak, uzun süreli zaman dilimlerinde var olma ve gelişebilme yeteneğidir (diğer toplulukların varlığına ve gelişmesine izin verilecek şekilde).
Shiravastava	1995	Kaynakların tükenmesi, enerji maliyetlerindeki dalgalanmalar, ürün yükümlülükleri, kirlilik ve atık yönetimi ile ilgili uzun vadeli riskleri azaltma potansiyelidir.
Costanza ve Patten	1995	Bir sistemin hayatta kalabilmesi ve devam edebilmesidir.

Avcıkurt	1996	Turizme her türlü kaynak olan “bölgesel/yerel özelliklerin” korunup geliştirilerek, uzun vadeli kullanılabilirliğini sağlamak olarak ifade etmektedir. Bölgesel/yerel özellikler ise, sahip olunan tarihi ve coğrafi değerlerin günlük yaşantının akışı içinde var olması sonucu ortaya çıkan “görüntüler” dizisidir.
Coccosis	1996	İnsan faaliyetlerinin çevreye verdiği yıkıcı sonuçlar doğrultusunda uzun vadeli planlamalarla sürdürülebilirliğin temelini oluşturan ekonomik, sosyal ve çevresel amaçlar arasındaki ilişkinin tekrardan gözden geçirilmesi ve düzenlenmesini” ifade etmektedir.
Callicott ve Mumford	1997	Ekosistemin sağlığından ödün vermeden insan ihtiyaçlarını karşılayabilmesi olarak tanımlanması mümkündür.
Middleton ve Hawkins	1998	İnsanoğlunun, içinde bulunduğu doğal, sosyal ve kültürel çevre arasındaki uyumun dengeli olması şeklinde ifade edilmektedir. Sürdürülebilirlik kavramını asıl ortaya çıkaran düşünce; günümüz ve gelecek nesillerin gereksinimlerini dikkate alarak doğal ve insan yapımı tüm kaynakları yok etmeden, niteliğini bozmadan ve onları geliştirecek şekilde yararlanmaktır.
AccountAbility	1999	Bir kuruluşun (veya toplumun) doğal, sosyal ve beşeri sermaye üzerindeki etkisini dikkate alarak faaliyetlerini süresiz olarak sürdürme yeteneği olarak ele alınmaktadır.
Dyllick ve Hockerts	2002	İşletmenin doğrudan ve dolaylı olarak paydaşlarının (hissedarlar, çalışanlar, müşteriler, baskı grupları, vb.) ihtiyaçlarını bunun yanı sıra gelecekteki paydaşlarının ihtiyaçlarını da karşılama yeteneğinden ödün vermeden karşılamak olarak tanımlanmaktadır.
Sikdar	2003	Ekonomik kalkınma, çevresel yönetim ve sosyal eşitlik arasındaki akıllı bir dengenin sağlanması olarak tanımlanmaktadır.
Mckenzie	2004	Topluluklar içinde yaşamı iyileştiren bir koşul ve bu koşula ulaştırabilecek bir süreç olarak tanımlanmaktadır.
Sarkın	2007	Bütün sektörlerde olması gereken ve insan yaşamının bir parçası olarak da çok sayıda yönlendirici ilke, strateji ve hedefler bütünüü ifade etmektedir. Bu oluşum kısa vadeli değil, uzun süreli düşünmeyi ilke edinerek korumak ve koruyarak kullanmak anlamına gelmektedir. Başka bir ifadeyle yenilenebilir kaynakların yenilenme süreçlerine uygun kullanma, yenilenemez kaynakların da dikkatli bir şekilde korunarak kullanılması gereklidir”.
Carter ve Roger	2008	Bir işletmenin ve tedarik zincirlerinin uzun süreli olarak ekonomik performansını iyileştirmek için, organizasyonlar arası iş süreçlerinin sistematik koordinasyonunda, sosyal, çevresel ve ekonomik hedeflere stratejik, şeffaf entegrasyonu ve ulaşılmasını sağlamak olarak tanımlanmaktadır.
Alpagut	2010	Doğada var olan kaynakların kendini yenileyebilme sürecinde bir sıkıntı yaşamasına olanak vermeden kullanılmasını öngörmektedir. Sosyal açıdan bakıldığında ise bu kavram, günümüz insanların ihtiyaçlarını karşılarken gelecek kuşakların ihtiyaçlarını riske atmadan devam ettirebilmek olarak karşımıza çıkmaktadır”.
Eltayeb , Zailan ve Filho	2010	Kullanılan enerjinin en aza indirilmesini ve üretilen atıkların verimli kullanılmasını teşvik eden organizasyonel uygulama ve bu sayede işletmelerin insanlar üzerindeki eylemlerinin olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi olarak tanımlanmaktadır.
Jones and Kramer	2010	İnsanoğlunun ihtiyaçlarının karşılanması ile uzun vadede gelişecek sosyal ilişkilerin sürdürülmesini içerir. Çevresel sürdürülebilirlik, günümüz ve gelecek nesiller için biyosferin korunması ve yenilenmesini ifade etmektedir. Finansal sürdürülebilirlik, kuruluşun sahiplerinin ihtiyaçlarını şimdi ve gelecekte karşılama yeteneğidir.
Bansal	2010	Ekonomik, sosyal ve çevresel sistemlerin entegre edilmesi yoluyla esnek kuruluşların oluşturulması olarak tanımlanmaktadır.
Slawinski ve Bansal	2010	İşletmelerin uzun vadeli finansal, sosyal ve çevresel performanslarından ödün vermeden kısa vadeli finansal, sosyal ve çevresel taleplere cevap verme yeteneği olarak tanımlanmaktadır.
Chabowski Mena ve Gonzalez	2011	Geleceğe odaklanmaya yardımcı olabilecek yetenekler geliştirirken mevcut gereksinimleri karşılamak için benimsenen bir yaklaşım olarak tanımlanmaktadır.

Morelli	2011	Mevcut ve gelecek nesillerin kaynak ve hizmet ihtiyaçlarını, bunları sağlayan ekosistemin sağlığından ödün vermeden karşılamak olarak tanımlanmaktadır.
Hassini, Surti ve Searcy	2012	Ekonominin, çevrenin ve toplumun refahını sürdürmek için uzun vadeli hedeflerle iş yapma yeteneği olarak tanımlanmaktadır.

Kaynak: Bhanot vd.,2019: 43; Ahi ve Searcy, 2013: 331; Wiese vd., 2012: 321, Çetinoğlu, 2018: 21.

Sürdürülebilirliğin fikir aşamasından bir kavrama dönüşümünde 19. ve 20. yüzyıllarda yazılan uluslararası eserlerin etkisi olurken global kavram haline gelmesinde ise uluslararası düzeyde oluşturulan raporlar, bildiriler, komisyonlar ve konferanslar etkili olmuştur (Alagöz, 2004). Sürdürülebilirlik kavramının evrensel boyuta ulaşmamasındaki en önemli etkenin, ülkelerin büyüme arzusu içinde yalnızca ekonomik büyüme ve kalkınmayı içeren politikalara önem vermesidir. Bu yüzden çevre faktörü bu politikalar içerisinde yok denecek kadar azdır. Özellikle sürdürülebilirlik kavramının popülerlik kazanması çevre- kalkınma ilişkisi konusunda farkındalık yaratması ve içerik değiştirmesi, WCED (World Commission on Environment and Development- Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu) tarafından hazırlanan ve 1987 yılında dünya kamuoyu ile paylaşılan Brundtland Raporu sayesinde olmuştur. Küresel nitelikte çevre sorunlarının artması, 1980’li yıllarda ekonomi ve çevre arasındaki ilişkinin giderek artması kavramın giderek daha çok üzerinde durulmasını sağlamıştır (Hall vd., 2010: 441). Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu, Sürdürülebilir kalkınma kavramını “*gelecek kuşakların kendi ihtiyaçlarını karşılama yeteneğini tehlikeye atmadan, bugünkü kuşakların ihtiyaçlarını karşılayan kalkınma*” şeklinde tanımlayarak kavramın küresel anlamda benimsenmesinin önünü açmıştır (WCED, 1987). Bu bağlamda, sürdürülebilirlikten sürdürülebilir kalkınmaya geçiş sürecinde etkili olan başlıca raporlar, zirveler ve uluslararası belgeler aşağıdaki Tablo 2’de kronolojik olarak sunulmuştur.

Tablo 2.2. Sürdürülebilir Kalkınma Kavramının Tarihsel Gelişimi

Stockholm Çevre Konferansı (1972)	Modern çevre ve kalkınma düşüncesinin 1972 yılında Stockholm Çevre Konferansıyla başladığı kabul edilmektedir. 5-16 Haziran 1972 tarihleri arasında 114 temsilcisi, birçok uluslararası örgüt ve 400 sivil toplum örgütünün katılımıyla gerçekleştirilmiş olan bu konferansta, çevre hakkı ilk defa uluslararası bir konferansın temelini teşkil etmiştir ve bu temeller uluslararası çevre hukukunu etkilemiştir. Stockholm Bildirgesi 26 temel ilkeden oluşmaktadır. Bu ilkelerde özgürlük, eşitlik ve yeterli yaşam koşulları sağlayan bir çevrede yaşamın temel bir insan hakkı olduğu vurgulanmaktadır. Hava, toprak, bitki, hayvan ve ekosistemin korunması, deniz kirliliğinin önlenmesi, yenilenemeyen kaynakların israfının önlenmesi, ekonomik ve sosyal kalkınma gerçekleştirilirken çevrenin mutlaka korunması, çevre tahribatlarının önlenmesi için az gelişmiş ülkelere destek verilmesi kararlaştırılmıştır (Hukuk Ansiklopedisi, 2021). Konferans çevresel sorunlarının evrensel bir boyut kazanmasını sağlamıştır (akdeniztannica, 2014). Konferans insan çevresinin korunması ve geliştirilmesine ilham ve rehberlik etmek için ortak bir bakış açısı ve ortak ilkeler belirlenmesine odaklanmaktadır. Konferansta ayrıca, insan yerleşimleri, doğal kaynak yönetimi, çevre kirliliği, çevrenin gelişimi ve uluslararası örgütlerin eğitici ve sosyal yönleri ile ilgili 109 özel ilkeyi içeren “Çevresel Eylem Çerçevesi” hazırlanmıştır.

Akdeniz Eylem Planı (1974)	Önemli bir doğal çevre bileşeni olan denizlerin sürdürülebilirliği ve kalkınması açısından Akdeniz Eylem Planı (AEP); 1975 yılında, Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) /Bölgesel Denizler Programı altında, 21 Avrupa ülkesi ve Avrupa Birliği tarafından kabul edilmiştir (Akdeniz Eylem Planı Sekreteryası, 1975). Akdeniz Eylem Planı; 1972 yılında Stockholm’de yapılan Birleşmiş Milletler İnsan Çevresi Konferansı’nın en önemli sonuçlarından birisi Birleşmiş Milletler Çevre Programının kurulması olmuştur. Birleşmiş Milletler Çevre Programının 1973 yılındaki ilk yönetim konseyi toplantısında alınan karar uyarınca 1974 yılında “Bölgesel Denizler Programı” kurulmuş ve bu program bünyesinde ele alınacak öncelikli alanın Akdeniz olması kararlaştırılmıştır (Alagan, 1998: 37-39). 1975 yılında Akdeniz’e kıyısı olan ülkeler ile Avrupa Ekonomik Topluluğu tarafından kabul edilerek uygulanmaya başlayan Akdeniz Eylem Planında, 1995 yılında akit tarafların ortak kararı ile bir dizi değişiklik yapılmıştır. Akdeniz Eylem Planı; Akdeniz’de yaşanan çevre sorunlarını bir bütün olarak değerlendirmek ve bölge ülkeler arasında iş birliğini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Rio Konferansında (BM Çevre ve Kalkınma Zirvesi 1992) “Akdeniz Eylem Planı”, çevresel sorunları çözme fikrinden çıkarak Akdeniz’e kıyısı olan ülkeler arasında sürdürülebilir kalkınma amacını taşıyan bir plan haline gelmiştir. 1995 yılında konferansta alınan kararlara uygun olarak sürdürülebilir kalkınma hedefi, halkın katılımı, çevresel etki ve kıyı alanlarını kapsayacak şekilde Barselona Sözleşmesinin adı değiştirilerek “Akdeniz’in Deniz Ortamı ve Kıyı Bölgesinin Korunması Sözleşmesi” olarak kabul edilmiş ve 2004 yılında yürürlüğe girmiştir. Türkiye, yeniden düzenlenen Barselona Sözleşmesini 2002 yılında onaylamıştır. Akdeniz Eylem Planı hedefleri arasında, Akdeniz ülkeleri arasında, şimdiki ve gelecek nesillerin faydasına olacak ortak değerlerin ve kaynakların yönetimi için iş birliğinin güçlendirilmesi, doğanın, kültürel değerlerin ve ekolojik peyzaj alanlarının korunması ve geliştirilmesi, doğal deniz ve arazi kaynaklarının sürdürülebilir kullanımının sağlanması, sosyal ve ekonomik kalkınma ve arazi kullanım politikalarına çevre boyutunun entegre edilmesi, deniz çevresinin ve kıyı alanlarının kirliliğinin önlenmesi ve azaltılması için kroni ve kaza sonucu oluşan kirlitici girdilerinin azaltılması, deniz kirliliğinin kontrolü, ulusal çevre politikalarının geliştirilmesi ve yaşam kalitesinin iyileştirilmesi yer almaktadır.
Brundtland Raporu ve Sürdürülebilir Kalkınma Kavramı (1987)	1983 yılında dönemin Norveç başbakanı Go Harlem Brundtland başkanlığında Birleşmiş Milletler Genel Sekreterinin isteği üzerine 20 farklı ülkeden gelen katılımcıdan oluşan Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonunca (WCED- The World Comission on Environment And Developement) “Ortak Geleceğimiz (Our Common Future)” adlı rapor hazırlanmış ve 1987 yılında Birleşmiş Milletler Genel Kuruluna sunulmuştur (Bozlağan, 2005). Brutland Konferansında oluşturulan “Ortak Geleceğimiz” raporunda ilk kez sürdürülebilir kalkınma kavramına değinilmiştir ve kuramsal tanımı yapılmıştır. Sürdürülebilir kalkınma, İnsanın, gelecek neslin kendi ihtiyaçlarını karşılama yeteneğinden ödün vermeden, bugünün ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamak için kalkınmayı sürdürülebilir kılma yeteneğine sahiptir. Sürdürülebilir kalkınma kavramı, mutlak sınırları değil, mevcut teknoloji ve sosyal organizasyonun çevresel kaynaklara ve biyosferin insan faaliyetlerinin absorbe etme kabiliyetine getirdiği sınırlamalar anlamına gelir. Ancak teknolojik ve sosyal örgütlenmenin yeni bir ekonomik büyüme çağına yol açtığı vurgulansa da çevre üzerindeki gücü kaçınılmazdır (Brundtland Report, 1987). Brutland Raporunda diğer raporlarda vurgulandığı gibi çevre bilincinin artırılmasının yanı sıra kısa vadeli ekonomik ve çevresel yararlar yerine uzun vadeli ekonomik ve toplumsal yararlar sağlayan sürdürülebilir çevresel stratejisi savunulmuştur. Uzun vadede büyümenin kalitesinin değiştirilmesi (sürdürülebilir büyüme), herkesin temel ihtiyaçlarını karşılamayı (yoksullukla mücadele), sürdürülebilir bir nüfus düzeyinin sağlanması (nüfus kontrolü), kaynakların korunması geliştirilmesi ve eşit kullanım hakkı (kuşaklararası adaletin sağlanması, kontrollü ekonomik büyüme, teknoloji ve risk yönetiminin düzenlenmesi (çevre dostu teknolojilerin kullanılması), karar alma süreçlerinde etkin yurttaş katılımı, karar verme süreçlerinde çevre ve ekonominin bir bütün olarak görülmesi gerektiği fikrine yer verilmiştir (ArcaGök, 2021: 31).
Rio Konferansı (1992)	1992 Rio Çevre ve Kalkınma Bildirgesi, ilk olarak Birleşmiş Milletler İnsan Çevresi Konferansı’nda (1972) tanımlanan bireylerin ve ulusların çevreye ve kalkınmaya yönelik tutumlarına ilişkin temel fıkirlere dayanmaktadır. 24 maddeden oluşan temel ilkeler ve birçok farklı alanda sürdürülebilir kalkınma ilkelerini ortaya koyan “Gündem 21” olarak bilinen dört bölümden oluşan bir bildiri hazırlanmıştır. Konferansın dünyaya duyurduğu mesaj “Dünya’nın evimiz olduğu ve birbirine bağlı ayrılmaz bir doğasının olduğudur”. Ayrıca, oluşturulan 24 maddede yer alan ilkelerde, herkesin çıkarlarına saygı gösteren

	küresel çevre ve kalkınma sisteminin bütünlüğünü koruyan uluslararası anlaşmalar için çalışılması gerektiği ve toplumların ve insanların anahtar sektör olacak şekilde devletlerarasında yeni iş birliği seviyeleri oluşturmaları ve bu iş birliğinde hedefin adil küresel bir ortaklık oluşturulması olmak üzere iki ana fikir etrafında toplanmıştır (Declaration R., 1992). Küresel bir ortaklık için kapsamlı bir plan olan “Gündem 21”, dünyanın her bir insanı için yüksek kaliteli bir çevrenin ve sağlıklı bir ekonominin ikiz şartlarını uzlaştırmak için çabalamıştır. Dört bölümden oluşan Gündem 21’in birinci bölümünde sürdürülebilirliğin sosyal ve ekonomik boyutları, ikinci bölümünde kaynakların korunması ve yönetimi, üçüncü bölümde önemli grupların rolünün güçlendirilmesi, son bölümde ise sürdürülebilirliğin uygulama alanları kendi içerisinde alt başlıklarıyla ve maliyetleriyle birlikte açıklanmıştır (Declaration. R, 1992). “Gündem 21” küresel mutabakat belgesi olmasına rağmen tüm anlaşmazlıkları ya da her bir katılımcının en iyi şekilde menfaatini sağlayacak şekilde değil küresel çıkarlar doğrultusunda oluşturulmaya çalışılmıştır. Bununla birlikte, “Gündem 21” sürdürülebilirlik yolunda ilerlemek için benzersiz bir adımdır ve yerel, ulusal, küresel eylemleri harekete geçirmek için cesur bir plan sunmuştur (Keating, 1992).
Kyoto Protokolü (1997)	1992’de Rio De Janerio’da, ülkelerin farklı gelişmişlik düzeylerini dikkate alarak ortak fakat farklılaştırılmış sorumluluklar ilkesi çerçevesinde, farklı ülke grupları için farklı yükümlülükler getiren, küresel soruna küresel yaklaşım sloganıyla imzalanan bu Sözleşme, 21 Mart 1994 tarihinde yürürlüğe giren, ilk çevre sözleşmesidir. 1997 yılında kabul edilen Kyoto Protokolü, ülkeleri, sera gazı salınımlarını azaltmak, sera gazı yutaklarını korumak ve geliştirmek, bununla birlikte iklim değişikliğine karşı aldığı önlem ve politikaların neler olduğunu bildirmekle yükümlüdürler. “Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi’nin” uygulanması için gerekli olan hedefleri ve mekanizmaları kurmuştur. - Atmosfere salınan sera gazı miktarı 1990 yılına göre yüzde 5 aşağıya çekilecek, - Endüstriden, motorlu taşıtlardan, ısıtmadan kaynaklanan sera gazı miktarını azaltmaya yönelik mevzuat yeniden düzenlenecek, -Daha az enerji ile ısınma, daha az enerji tüketen araçlarla uzun yol alma, daha az enerji tüketen teknoloji sistemlerini endüstriye yerleştirme sağlanacak, ulaşımda, çöp depolamada çevrecilik temel ilke olacak, -Atmosfere bırakılan metan ve karbondioksit (CO₂) oranının düşürülmesi için alternatif enerji kaynaklarına yönlenecek, -Fosil yakıtlar yerine, örneğin biyodizel yakıt kullanımı teşvik edilecek, - Çimento, demir-çelik ve kireç fabrikaları gibi yüksek enerji tüketen işletmelerde yakıt kullanımı ve atık işlemleri yeniden düzenlenecek, -Termik santrallerde daha az karbon çıkartan sistemler ve yeni teknolojiler devreye sokulacak, -Güneş enerjisinin önü açılacak, nükleer enerjide karbon sıfır olduğu için dünyada bu enerji ön plana çıkarılacak, -Fazla yakıt tüketen ve fazla karbon üretenden daha fazla vergi alınacaktır (Çetin, 2013:81).
Birleşmiş Milletler Bin Yıl Zirvesi (2000)	2000 yılının Eylül ayında Birleşmiş Milletler tarafından 149 devlet başkanı ve 40’den fazla ülkenin üst düzey yetkilisinin katılımıyla New York da gerçekleştirilmiş olan Binyıl Zirvesinde yer alan “Binyıllık Kalkınma Hedefleri” arasında sürdürülebilirlik ile bağlantılı olan açlığı azaltmak, doğal kaynakların ve biyo-çeşitliliğin kaybını tersine çevirmek, su ve iyi konutlara erişimi iyileştirmek, etkili küresel ortaklıklar kurmak hedefleri yer almaktadır. Binyıl Kalkınma Hedefleri (Binyıl Kalkınma Hedefleri), yoksulluğu azaltmak için alınacak önlemler konusunda daha önce görülmemiş bir küresel uzlaşmayı temsil etmektedir ve bu noktada büyük önem arz etmiştir (Waage vd., 2010: 991- 1023).
Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi (2002)	Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi, Güney Afrika’nın Johannesburg kentinde 2-4 Eylül 2002 tarihleri arasında düzenlenmiştir. Bazı kaynaklarda Rio+10 olarak da adlandırılan bu zirvenin en önemli özelliği, zirveye gerek hazırlık gerekse toplantılar boyunca, toplumun tüm kesimlerinin katılımının sağlanmasına verilen önceliktir. Sürdürülebilirliğin temel bileşenlerinden biri olan toplumun, daha önceki zirvelerden soyutlanması, hükümetler ve devlet düzeyinde yapılan katılımların istenen sonucu vermemesidir (Özmehmet, 2012: 10). Zirvenin açılış konuşmasında açık ve basit bir dille geleceğin çocuklara ait olduğu, yoksulluk, bozulmuş çevre ve sürdürülemez kalkınmanın sebep olduğu yetersiz bir dünya mirası bırakmamaya meydan okunduğu belirtilmiştir (Assembly, U.G., 2002: 4). Zirvede sürdürülebilirlik konuları ile ilişkili olan su projeleri, enerji, tarım, biyo-çeşitlilik ve ekosisteminin korunması gibi konularda kararlar alınmıştır (Karabıçak ve Armağan, 2004: 212).
Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi (2015)	New York’taki Birleşmiş Milletler (BM) Genel Merkezinde 25-27 Eylül tarihlerinde gerçekleştirilen BM Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesinde 2030 Küresel Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri 193 ülkenin imzası ile kabul edilmiştir. Bu yeni gündemin insanlar,

	evren ve refah için bir eylem planının olmasının yanı sıra özgürlük anlayışı içerisinde dünya barışını güçlendirmeyi hedeflemektedir. Sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir kalkınma kavramlarının vazgeçilmezi olan yoksulluğun ortadan kaldırılması düşüncesi söz konusu hedeflerde sıkça yer almaktadır. Bu zirvede ortaya konulan hedefler, tüm ülkeler ve paydaşlar açısından iş birliğine dayanarak uygulamaya konulacaktır. Küresel Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri yeni Küresel Gündemin amaç ve boyutlarını göstermektedir. Bu hedefler 17 tane olup bu hedeflerin anlaşılabilmesi adına altında yatan nedenlerin incelenmesi gerekmektedir (United Nations, 2015). Bu hedefler, Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi Destinasyon Kriterlerinin (Global Sustainable Tourism Council Destination Criteria v2.0) temelini oluşturmaktadır (GSTC, 2019).

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Sürdürülebilir kalkınma kavramı, tanımından da anlaşılacağı üzere kaynak kullanımının koruma-kullanma-denge noktalarına vurgu yaptığı anlaşılmaktadır. Sürdürülebilir kalkınma kavramı, sanayi, tarım ya da enerji sektörleriyle sınırlı kalmamış; çevresel, ekonomik ve sosyal etkileri yoğun olan turizm sektörü açısından da giderek daha fazla önem kazanmıştır. Kitle turizminin çevre üzerindeki baskısı, kültürel değerlerin ticarileşmesi ve yerel halkla ziyaretçiler arasındaki sosyal gerilimler gibi sorunlar, turizmde sürdürülebilirlik ilkelerini zorunlu kılmıştır (Hunter, 1997). Bu bağlamda, turizmin hem mevcut ihtiyaçları karşılaması hem de doğal ve kültürel kaynakları gelecek kuşaklara aktarması için planlı, kapsayıcı ve uzun vadeli bir yaklaşım benimsemesi gerekliliği doğmuştur.

Turizm, ülkeler arası hoşgörü ortamları oluşturarak evrensel barışa katkı sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda 'modernleşme' etkisiyle bireylerin temel sosyal haklar konusunda eşitlik taleplerini güçlendirir. 'Sosyal-ekonomik' ve 'kültürel' etkiler yoluyla ise ev sahibi toplumların yaşam kalitesini artırarak küresel sürdürülebilir kalkınmayı destekler. Ayrıca, küresel sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda vurgulanan 'güvenli kent', 'sürdürülebilir destinasyon yaklaşımları' ve 'sürdürülebilir destinasyon uygulamaları' gibi unsurlar, turistlerin destinasyon tercihlerini belirleyen en önemli faktörlerden biri haline gelmiştir. Bu bağlamda, destinasyon algısı geçmişte turistlerin sadece boş vakit geçirmek için gittikleri yerlerden ibaretken, günümüzde sürdürülebilirlik uygulamalarına verdikleri önemin bir yansıması olarak, tercih sebebi haline gelmiştir (Ar ve Uğuz, 2017: 526).

2.2. Turizm ve Sürdürülebilirlik

Turizmde sürdürülebilirlik, öncelikli bir hedef olarak öne çıkmaktadır. Kavramsal olarak kapsam karmaşıklığı nedeniyle, turizmin sürdürülebilirliği konusunda akademisyenler arasında tanım ve ölçüm üzerine ortak bir fikir birliği sağlanamamıştır. Bununla birlikte, akademik araştırmalar, çevresel bakış açısının ötesine de geçerek ekonomik ve sosyal boyutları da içeren bütünsel bir yaklaşımı savunmakta ve bu eğilim giderek güçlenmektedir (Tores-

Delgado ve Saarinen, 2014: 31-47). Doğal ve kültürel kaynakların korunması, sürdürülebilir kalkınma hedeflerinin vazgeçilmez bir parçasıdır. Özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrasında yaşanan ekonomik büyüme, teknolojik gelişmeler ve ulaşım altyapısındaki iyileşmeler, insan hareketliliğini artırmış, bu durum doğal ve sosyal kaynaklar üzerinde ciddi bir baskı yaratmıştır. Artan kentleşme ve yoğun sanayileşme, bireylerin artan stres ve baskı ortamından uzaklaşma ihtiyacını ortaya çıkarmış; bu da kaynakların daha bilinçli ve sürdürülebilir bir şekilde kullanılmasının önemini gözler önüne sermiştir (Doğan, 2014: 19-20).

Alternatif ve özel ilgi gerektiren yaklaşımlar, yalnızca bireylerin ihtiyaçlarını karşılamakla kalmayıp, aynı zamanda çevresel ve kültürel değerlerin korunmasını teşvik eden önemli bir araç haline gelmiştir (UNWTO, 2021). Plansız kalkınma ve aşırı kaynak kullanımı, doğal dengeyi tehdit eden sonuçlara yol açmaktadır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde ekonomik kazanç öncelik haline gelirken, doğal kaynakların sürdürülebilir yönetimi genellikle göz ardı edilmektedir. Butler'ın (1980) yaşam döngüsü modeli, kaynakların aşırı kullanımının, uzun vadede sosyal ve çevresel dengelerin bozulmasına neden olacağını vurgulamaktadır. Bu nedenle, planlama süreçlerinde sadece ekonomik hedefler değil, aynı zamanda çevresel ve toplumsal sürdürülebilirlik de dikkate alınmalıdır. Hall ve Lew (2009), sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmanın, kaynakların optimal kullanımını sağlamak ve doğal-kültürel değerlerin devamlılığını güvence altına almak için bütünsel yaklaşımların benimsenmesiyle mümkün olduğunu belirtmektedir.

Sürdürülebilir turizm, çevreyi koruma, kültürel mirası yaşatma ve yerel toplumların sosyal ve ekonomik refahını artırma ilkelerine dayanmaktadır. Bu yaklaşım, yalnızca bugünkü turistlerin değil, gelecekteki nesillerin de turizmden faydalanmasını sağlayacak bir denge arayışıdır. Ancak bu dengeyi sağlamak, her destinasyon için özelleştirilmiş planlama ve dikkatle uygulanması gereken politikaları gerektirmektedir (Butler, 1999).

Turizmde sürdürülebilirliğin başarısı, destinasyon yönetimiyle yakından ilişkilidir. Destinasyonlar artık sadece ziyaretçilerin vakit geçirdiği alanlar değil, aynı zamanda çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik için birer platform haline gelmiştir. Doğal kaynakların korunması, kültürel değerlerin yaşatılması ve yerel halkın kalkınması gibi hedefler, destinasyonların planlanmasında anahtar rol oynamaktadır. Bu doğrultuda, iyi yönetilen destinasyonlar, hem ziyaretçiler için hem de yerel toplumlar ve küresel sürdürülebilir kalkınma için fayda sağlamaktadır. Bu nedenle, turizmin sürdürülebilir kalkınmaya olan katkısını artırmak için destinasyon yönetimine bütüncül bir perspektiften yaklaşmak gereklidir.

Turizm faaliyetleri sadece bir ekonomik araç olmaktan çıkıp, çevresel ve toplumsal

değerlerin korunması ve geliştirilmesinde etkin bir rol oynayabilir. Bu nedenle turistik destinasyonların ekolojik sistemlerinin daha iyi yönetilmesi gerekmektedir. Çevresel sorun düzeyleri tüm destinasyonlarda farklılık göstermektedir. Özellikle turizm ürünü olarak doğal kaynakların büyük önem arz ettiği destinasyonlarda (deniz, kum, dağ, yayla, akarsular vb.,) ekolojik sistem sürdürülebilir turizm felsefesi dikkate alarak yürütülmelidir (Vellecco, 2010: 1). Lee (2001)'ye göre destinasyonlar benzersiz oldukları için bu destinasyonlarda sürdürülebilir turizm politikaları da benzersizdir. Bu noktada, her destinasyonun kendine özgü doğal, sosyal ve ekonomik yapısı dikkate alınmalıdır. Bu bakış açısı, sürdürülebilirlik stratejilerinin yalnızca evrensel bir model üzerinden değil, her destinasyonun kendine özgü ihtiyaçlarına ve potansiyellerine göre uyarlanması gerektiğine işaret etmektedir.

2.3. Destinasyon Kavramı

Türk Dil Kurumu tarafından “varış yeri” olarak tanımlanan bu kavramın kökeni Fransızcadır (TDK, 2022). Turizm sisteminde destinasyonlar; konaklama, ulaşım, altyapı ve diğer hizmetler gibi çeşitli bileşenleri içeren bir bütün olarak algılanmaktadır (Tinsley ve Lynch, 2001: 372). Destinasyon kavramına ait turizm, pazarlama ve yönetim alanlarında farklı tanımlar mevcuttur. En basit şekilde destinasyon “yer” kavramı olarak tanımlanabilir. Tıpkı “yer” kelimesinin tarihsel ve epistemolojik değişimlere uğraması gibi araştırmacılarında destinasyon kavramına yaklaşımları değişmiştir (Framke, 2002: 193). Doğası gereği karmaşık bir yapıya sahip olan destinasyon; turizmde bir dizi mekânsal ölçek olan eyaletler, iller, belediyeler, diğer idari birimler ve turizm merkezlerini barındırmaktadır (Framke, 2002: 99). Bunlara ek olarak işletmeler, kamu kurumları, yerel halk ve turistler gibi farklı paydaşların deneyimlerinin olduğu ve etkileşimde bulunduğu eylem birimleri olarak görülmektedir (Saraniemi ve Kylänen, 2011: 133).

Pearce (1982: 98-99) destinasyon kavramını paydaşlar başlığı içerisinde değerlendirmiştir. Pearce’a göre paydaşlar içerisinde yer alan turistlerin turizm olgusunda yer almasını sağlayan turistin çevresi olarak tanımladığı destinasyonları, kişinin günlük yaşantısına ilişkin fiziksel sınırlara yakın olabileceği gibi çok uzak hatta sanal bir ortam olabileceğine dair bir ifadeye başvurmuştur. Bu tanımlamayla birlikte destinasyon kavramının sınırları geniş tutulmuştur.

Bir destinasyon, uzun bir tur sırasında ilk varılan yer olabileceği gibi, turun sona erdiği yer olarak da tanımlanabilir (Flores ve Scott, 2016: 249). Bir başka tanıma göre ise destinasyonlar, “yolculuğun sonu” kavramının aksine insanların daha yeni ve farklı deneyimleri

bir arada yaşadığı yerler olarak karşımıza çıkmaktadır (Vukonic, 1998: 97). Buna bağlı olarak destinasyonlar, insanların yolculuklarına bağlı olarak bir araçtan bakarak, mola vererek bir gece veya daha fazla konaklayarak seyahat ettikleri veya içinden geçtikleri yerlerdir (Lue vd., 1993: 289-301). Destinasyonlar, belirli izlenimler veya imajlar veren belirli söylemlerle ilgili sosyal olarak inşa edilmiş, dinamik, tarihsel birimler olarak görülmektedir (Jacobsen, 2009: 31-33; Keskitalo ve Schilar, 2017: 406; Saarinen, 2004: 163).

Destinasyonlar, tüketicilere temel gıda ürünleri ve ev eşyalarından farklı olarak çeşitli ve seçici bir şekilde sunulmaktadır. Turistik yerler, turizm endüstrisi tarafından yalnızca “kullanılmak” veya “tanıtılmakla” kalmaz, aynı zamanda pazarlama çalışmalarıyla şekillenmektedir. Bu süreçte, destinasyonlarda turizm ile doğrudan ilgili olmayan birimlere belirli roller düşmektedir (Pearce, 2005: 86).

Literatürde bulunan çoğu destinasyon tanımlarının özellikleri değişiklik göstermekte ve araştırmacının araştırma yaptığı konuya göre farklı tanımlamalara bürünmektedir. Destinasyona bakış konusundaki farklılıkları belirli bir standarda göre sınıflandırmak için temel bir bakış açısını esas almak faydalı olacaktır. Pearce ve Schänzel (2015: 5), literatürde destinasyona yönelik yer alan bakış açılarının ortak özelliklerini göz önünde bulundurarak destinasyon kavramını üç alt başlıkta incelemişlerdir. İlk olarak; destinasyonlar, çeşitli faaliyetler, çekicilikler, nitelikler, deneyimler, yerler, ürünler veya hizmetlerin toplamı olarak açıklanmıştır. Yazar ikinci olarak destinasyonların önemli bir coğrafi boyutu olduğundan bahsetmişlerdir. Belirtilen özellikler yerelden makro-bölgeye kadar bir dizi ölçekte belirli konumlar, yerler, alanlar, bölgeler veya boşluklarla ilişkilidir.

Destinasyon sınırlarının sabit mi, değişken mi, idari mi yoksa işlevsel mi olduğu konusunda tartışmalar yaşanır. Son olarak; arz ve/veya talep odak alınarak yapılan tanımlar mevcuttur. Destinasyonlar genellikle, ilk iki özellik kümesinin ya turistlerin ihtiyaçları, algıları, deneyimleri açısından ya da bir dizi ürün hizmet sunan çok sayıda özel sektör sağlayıcısı ve ilgili kamu sektörü kuruluşları açısından görüldüğü bir talep ya da arz perspektifinden tanımlanır. Bazı durumlarda destinasyonlar hem talep hem arz perspektiflerini birleştiren daha kapsamlı yaklaşımlarda benimsenmektedir (Pearce ve Schänzel, 2015: 5). Tablo 3’te destinasyonlara ilişkin farklı tanımlamalara yer verilmektedir.

Tablo 2.3. Destinasyon Tanımı ile İlgili Yaklaşımlar

Mekansal/Coğrafik Yaklaşım	
Destinasyonlar, zaman içerisinde değişim ve gelişim gösteren dinamik bir yapıya sahip coğrafik bölgelerdir.	Butler, 1980
Destinasyon, turistlerin ilgi alanlarına uygun olarak ziyaret ettikleri varış yerleridir.	Pearce, 1982
Ziyaretçilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılanmasına ek olarak önemli çekici ve itici faktörleri içinde barındıran ve bunları turistlere sunan komplike bir yapıdır.	Swarbrooke, 1995
Makro bir bölgeden mikro bir yere kadar tanımlanmış coğrafik alanlardır.	Davidson ve Maitland (1997)
Sıradan topluluk içinde yer alan bir tür turistik toplumun bulunduğu coğrafi bir yerel yer veya bölgedir.	Frisk (1999)
Destek hizmetleri ile ilgili çekici yerler gibi turizm ürünlerini ve turizm kaynaklarını barındıran fiziksel bir alandır.	WTO (2002)
Destinasyonlar, gerçek veya algılanan sınırlara sahip olan yerlerdir. Buna ek olarak destinasyonlar makro ve mikro olarak sınırlandırılabilir.	Kotler, Bowen ve Makens (2003)
Destinasyon kendisine ait fiziksel bir coğrafyası olan ve morfolojik unsurlar ile turizm altyapısına sahip yerlerdir.	Lew ve Mckercher (2006)
Kısa bir süreliğine turistleri çeken ve kıtalardan ülkelere, eyaletlere, illere, şehirlere, köylere ve özel olarak inşa edilen tesislere uzanan yerlerdir.	Pike (2007)
Ulusal, bölgesel ve yerel olması fark etmeksizin coğrafi sınırları olan bölgelerdir. Bu sınırlar içerisinde ekonomik, sosyal, kültürel ve psikolojik etkileşim gerçekleşmektedir.	Tinsley ve Lynch (2008)
Destinasyonlar, turistlerin yaşadıkları yer dışında ziyaret ettikleri veya ilgisini çeken, içerisinde yerel ve turistik toplumun bir arada yaşadığı ve turistik kaynakların kümelendiği coğrafik bir yerdir.	Öztürk (2013)
Destinasyonlar, turistlerin kendilerine keyif veren çeşitli deneyimleri bir arada yaşadıkları coğrafi bir alandır.	Barros vd., (2011)
Turistlerin çekiciliklerinin ve aktivitelerinin yer aldığı, farklı bileşenlerin karışımını içeren coğrafik bölgelerdir.	Barnes (2014)
Pazarlama Yaklaşımı	
Bir destinasyonun, belirli fiziksel, sosyal, kültürel, teknolojik, politik ve ekonomik özellikleri, turist algılarını ve deneyimlerini doğrudan etkileyen çevresel bir etki geliştirir	Russell ve Pratt(1980)
Destinasyon, politik sınırlarından bağımsız olarak belirli pazarlarda farklı ürünlerle rekabette bulunan turistik ürünlerdir. Bu yüzden destinasyonlara pazarlama bakış açısıyla bakıldığında farklı bölümlendirmelerle çeşitlendirileceği belirtilmiştir.	Bieger (1988)
Destinasyonun fiziksel unsurları, bir site veya tesis gibi özellikleri, doğal yer şekilleri, flora ve fauna gibi doğal kaynakları veya hava durumu gibi fiziksel koşulları içerebilir.	Dunn ve Iso-Ahola (1991)
Destinasyonun pazarlanmasında, destinasyonun sahip olduğu sosyal nitelikler; yerel halkın dostluğu, konuşulan dil, aile yapıları, meslekler, kentsel düzen ve nüfus yoğunluğu önemlidir.	Canestrelli ve Costa (1991)
Destinasyonlar, seyahat öznelikleri ile ilgili tüm unsurları içeren ve aynı zamanda destinasyona seyahat eden niteliklerin (ör., destinasyonun fiziksel/kültürel özellikleri, destinasyona ulaşmak için gereken zihinsel/ gerçek mesafe vb.) bir araya getirildiği yerlerdir.	Um ve Crompton (1992)
Turizm tesisi ve hizmet paketi sunan bölgelerdir. Diğer tüketici ürünleri gibi çok boyutlu niteliklerden oluşur.	Hu ve Ritchie (1993)
Turistlerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla tasarlanan tesislerin ve hizmetlerin odağı olan bölgelerdir. Destinasyonlar, cazibe merkezlerinin ve destek hizmetlerinin temel ürünlerini içermektedir.	Cooper vd. (1998)
Destinasyonlar, tüketicilere entegre bir deneyim sunan turizm ürünlerinin bileşimleridir.	Buhalis, 2000
Bir destinasyon, ziyaret edilen alanın toplam deneyimini oluşturmak için bir araya gelen bireysel ürünlerin ve deneyim fırsatlarının bir birleşimi olarak görülebilir.	Murphy vd. (2000)
Çeşitli faaliyetleri bir arada yapmayı sağlayan somut ve soyut ürünlerin birleşimidir.	Middleton ve Clarke (2001)
Destinasyon Markası altında tüketilen, turizm ürün ve hizmetlerinin bir birleşimidir.	Hall ve Lew (2009)

Destinasyon, turistlerin beklentilerini karşılayarak onların satın alma ve seyahat kararlarını etkileyen bir ürün olarak ele alınır.	Kotler vd., 2010
Destinasyonlar, pazarlama stratejileriyle markalaştırılarak farklı bir algı yaratmayı hedefler.	Pike ve Page, 2014
Destinasyon, ziyaretçilerin ihtiyaçlarını anlamak ve onları motive edecek deneyimler yaratmak için bir pazarlama ürünü olarak görülür.	Morrison, 2019
Müşteri Odaklı veya Arz/Talep Odaklı Yaklaşım	
Ziyaretçiler için bir grup hizmet ürününün yanı sıra, şirketler tarafından sağlanan iş ürünleri, topluluklar, insanlar ve yer ile sosyal etkileşim yoluyla sağlananlarda dahil olmak üzere destinasyonlardaki tüm deneyimlerin toplamıdır.	Hall (2005)
Turistik çekicilikleri barındıran coğrafi yapı ve müşteri bölümleri arasında istikrarlı bir dengeyi sağlayan yer olarak ifade edilmektedir.	Sainaghi (2006)
Beklenti için deneyim çerçevesini ve kullanım değerini elde tutmaya sağlayan bölgelerdir. Turistler ve yerel halk tarafından paylaşılan destinasyonlar sosyal iletişim sistemi olarak görülebilir. Turistler ve yerel halk aynı yerde bulunarak, tüketerek ve etkileşime geçerek destinasyonu tanımlayabilirler.	Snepenger vd. (2004, 2007)
Sistem Yaklaşımı	
Destinasyon yönetiminde sistem yaklaşımı, turistik alanları birbirinden bağımsız unsurların toplamı olarak değil, birbiriyle sürekli etkileşim içinde olan, dinamik ve karmaşık yapılar olarak ele alır. Bu yaklaşımda bir destinasyon; ziyaretçiler, yerel toplum, kamu kurumları, özel sektör, çevresel kaynaklar ve altyapı sistemleri gibi çok sayıda bileşenin oluşturduğu bütünsel bir sistem olarak değerlendirilir .	Lue, Crompton ve Fesenmaier, 1993
Destinasyon, turistik ürünlerin bir araya geldiği bütünsel bir sistemdir.	Buhalis, 20000

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Destinasyon kavramı, turizm literatüründe farklı dönemlerde ve yaklaşımlarla ele alınmış, zamana ve ihtiyaçlara bağlı olarak çok boyutlu bir anlayış kazanmıştır. İlk dönemlerde coğrafi bir kavram olarak, bireylerin günlük yaşamlarından uzaklaşıp deneyim yaşayabilecekleri fiziksel mekânlar olarak tanımlanırken (Pearce, 1982), ilerleyen yıllarda turistik yer yaklaşımıyla destinasyonların yolculuk sırasında mola verilen veya konaklanan noktalar olduğu vurgulanmıştır (Lue, Crompton ve Fesenmaier, 1993). Kültürel yaklaşımlar ise destinasyonu sadece bir varış noktası olarak değil, ziyaretçilerin yeni ve farklı deneyimler yaşadığı dinamik alanlar olarak görmüştür (Vukonic, 1998). Pazarlama yaklaşımları, destinasyonu, turistik ürünlerin sunulduğu, markalaştırıldığı ve pazara uygun hale getirildiği birimler olarak ele almıştır (Tinsley ve Lynch, 2001).

Destinasyon kavramı, yönetim ve planlama bakış açılarıyla daha karmaşık bir yapıya bürünmüş, eyaletlerden turizm merkezlerine kadar çok katmanlı mekansal ölçekler olarak tanımlanmıştır (Framke, 2002). Sosyal inşa yaklaşımları, destinasyonları belirli söylemlerle oluşturulmuş, tarihsel ve dinamik sosyal birimler olarak ele alırken (Saarinen, 2004); paydaş yaklaşımları, destinasyonu yerel halk, turistler, kamu kurumları ve işletmelerin bir araya gelerek deneyimlerini şekillendirdiği etkileşim alanları olarak tanımlamıştır (Saraniemi ve Kylänen, 2011). Daha yakın dönemlerde, ekolojik ve sürdürülebilirlik odaklı yaklaşımlar, doğal kaynakların korunması ve destinasyonların çevresel sürdürülebilirliğin bir parçası olarak yönetilmesi gerektiğini vurgulamaktadır (Keskitalo ve Schilar, 2017). Ayrıca çağdaş pazarlama

anlayışlarıyla destinasyonlar, sadece birer turistik ürün değil, marka değeri ve rekabet avantajı sunan dinamik yapılara dönüşmüştür. Bu farklı tanımlar ve yaklaşımlar, destinasyon kavramının çok boyutlu doğasını yansıtarak, destinasyonların yalnızca turistik varış noktalarından ibaret olmadığını; kültürel, ekonomik, sosyal ve çevresel bağlamlarda sürekli değişim ve gelişim gösteren karmaşık yapılar olduğunu ortaya koymaktadır.

Yukarıda verilen tanımlardan anlaşılabacağı üzere destinasyonların farklı bakış açılarıyla ele alındığı görülmektedir. Bu tanımlamalardan farklı olarak destinasyonlar işletme bakış açısı ve sosyolojik bakış açısı ile de ele alınmaktadır. *İşletme bakış açısına göre*, destinasyonların turizm için oldukça önemli bir faktör olduğu vurgusu yapılmaktadır. Destinasyonlar, toplam bir ürünü ortaya çıkaran farklı aktörlerin birleşimi olarak ziyaretçilere sunulmakta ve ziyaretçilerin beklentilerine yönelik olarak şekillendirilmektedir. *Sosyolojik bakış açısı ile* destinasyonlar ele alındığında ise, süreç kısmına vurgu yapılmaktadır. Destinasyon sürece katılan tüm aktörlerin de etkisiyle birlikte destinasyon sürecinin yeniden yapılanmasını sağlamaktadır. Bu bakış açısında, ziyaretçilerin sosyal eylemleri ile ilgilenmektedir ve her ziyaretçinin bulunmuş olduğu destinasyonda sosyal eylemde bulunarak, kendi istedikleri turizm yerlerini ortaya çıkardıkları öne sürülmektedir (Framke, 2002: 99). Bu sınıflandırmaya Tablo 4'te ayrıntılı bir şekilde yer verilmiştir.

Tablo 2.4. Destinasyon Yaklaşımlarının Sınıflandırılması

Yaklaşım	Odak Noktası	Tanım	Kaynak
İşletme Odaklı Yaklaşım	Destinasyonun bir turistik ürün olarak ele alınması. Pazarlama, tüketim ve ekonomik getiriler ön plandadır.	Destinasyon, konaklama, ulaşım, eğlence, altyapı gibi unsurların bir araya gelerek oluşturduğu pazarlanabilir bir ürün olarak tanımlanır.	Framke (2002), Buhalis (2000), Tinsley ve Lynch (2001)
Sosyolojik Odaklı Yaklaşım	Destinasyonun toplumsal, kültürel ve mekânsal etkileşim alanı olarak görülmesi.	Destinasyon, turistler, yerel halk ve diğer paydaşlar arasındaki sosyal ilişkilerin ve kültürel etkileşimlerin gerçekleştiği bir ortamdır.	Framke (2002), Saraniemi ve Kylänen (2011), Saarinen (2004)
Sistem Yaklaşımı	Destinasyonun bir sistem olarak ele alınması.	Destinasyon, birbirine bağlı alt sistemlerden oluşur ve bu sistemler birlikte çalışarak turistik deneyim sunar. Turist akışı ve geri bildirim önemlidir.	Leiper (1990), Baggio vd., (2010)
Pazarlama Yaklaşımı	Destinasyonun imajı, markalaşması ve rekabet gücü.	Destinasyonlar, belirli bir imaj ve marka değeri ile turistlerin zihinlerinde bir algı oluşturur. Bu algı, pazarlama stratejileri ile güçlendirilir.	Buhalis (2000), Pike (2008), Kotler vd., (2016)
Coğrafi Yaklaşım	Destinasyonun mekânsal ve fiziksel özellikleri.	Destinasyon, coğrafi bir yer olarak, doğal kaynaklar, iklim, çevre ve mekânsal planlamalar çerçevesinde değerlendirilir.	Pearce (1989), Hall (2000), Vukonic (1998)

Çevresel Yaklaşım	Doğal kaynakların korunması ve sürdürülebilirlik.	Destinasyonların doğal kaynaklarını koruyarak gelecek nesiller için sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi gerektiği vurgulanır.	Butler (1980), Hall ve Lew (2009), UNWTO (2017)
Paydaş Yaklaşımı	Yerel halk, turistler, işletmeler ve kamu kurumlarının etkileşimleri.	Destinasyonlar, çeşitli paydaşların etkileşim kurduğu bir alan olarak görülür. Bu yaklaşım, katılımcı yönetim ve ortak karar alma süreçlerini içerir.	Freeman (1984), Jamal ve Getz (1995), Beritelli (2011)
Akıllı Destinasyon Yaklaşımı	Teknolojik yenilikler, veri analitiği ve dijitalleşme.	Akıllı destinasyonlar, teknolojiyi kullanarak turist deneyimini iyileştirir, kaynakları optimize eder ve sürdürülebilir kalkınmayı destekler.	Gretzel vd., (2015), Boes vd., (2016), UNWTO (2018)
Deneyim Yaklaşımı	Turistlerin duygusal ve kişisel deneyimleri	Destinasyon, turistlerin anlamlı deneyimler yaşadığı bir ortamdır. Bu deneyimler, fiziksel mekânın ötesine geçerek duygusal, duygusal ve sosyal boyutları içerir.	Pine ve Gilmore (1998), Richards (2002), Tung ve Ritchie (2011)

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Turizm destinasyonlarına yönelik kuramsal yaklaşımlar, farklı disiplinlerden beslenerek destinasyonun çok yönlü doğasını açıklamayı amaçlamaktadır. **İşletme odaklı yaklaşım**, destinasyonları konaklama, ulaşım, eğlence ve altyapı gibi bileşenlerin bir araya geldiği ve pazarlanabilir bir turistik ürün olarak değerlendirmekte; ekonomik kazanç, müşteri memnuniyeti ve rekabetçilik bu anlayışın merkezinde yer almaktadır (Buhalis, 2000; Tinsley ve Lynch, 2001). Buna karşın, **sosyolojik yaklaşım**, destinasyonu, turistler, yerel halk ve diğer paydaşlar arasında sosyal ilişkilerin ve kültürel etkileşimlerin geliştiği bir toplumsal alan olarak ele almakta; sosyal yapı, yerel kimlik ve kültürel dinamikler ön plana çıkmaktadır (Framke, 2002; Saarinen, 2004).

Sistem yaklaşımı, ise destinasyonu, birbirine bağlı ve sürekli etkileşim içinde olan alt sistemlerden oluşan bütüncül bir yapı olarak tanımlamakta ve özellikle turist hareketleri ile geri bildirim döngüsüne odaklanmaktadır (Leiper, 1990; Baggio vd., 2010). **Pazarlama yaklaşımı**, destinasyonların marka imajı, konumlandırma stratejileri ve hedef pazarlardaki algıları üzerinden şekillenen rekabet gücüne vurgu yapmakta; destinasyonun zihinsel temsilleri ve pazarlama iletişimi ön plana çıkmaktadır (Pike, 2008; Kotler vd., 2016). **Coğrafi yaklaşım**, destinasyonların sahip olduğu; fiziksel çevre, doğal kaynaklar, iklim ve mekânsal planlama gibi faktörlerle değerlendirmekte ve özellikle bölgesel analizlere dayanarak turizmin mekânsal etkilerine odaklanmaktadır (Pearce, 1989; Hall, 2000).

Çevresel yaklaşım, doğal kaynakların korunmasını esas alarak sürdürülebilirliğe dikkat çekmekte; çevresel etkilerin yönetimi ve ekolojik dengenin sağlanması bu yaklaşımın temelini oluşturmaktadır (Butler, 1980; UNWTO, 2017). **Paydaş yaklaşımı** ise destinasyonu çok aktörlü

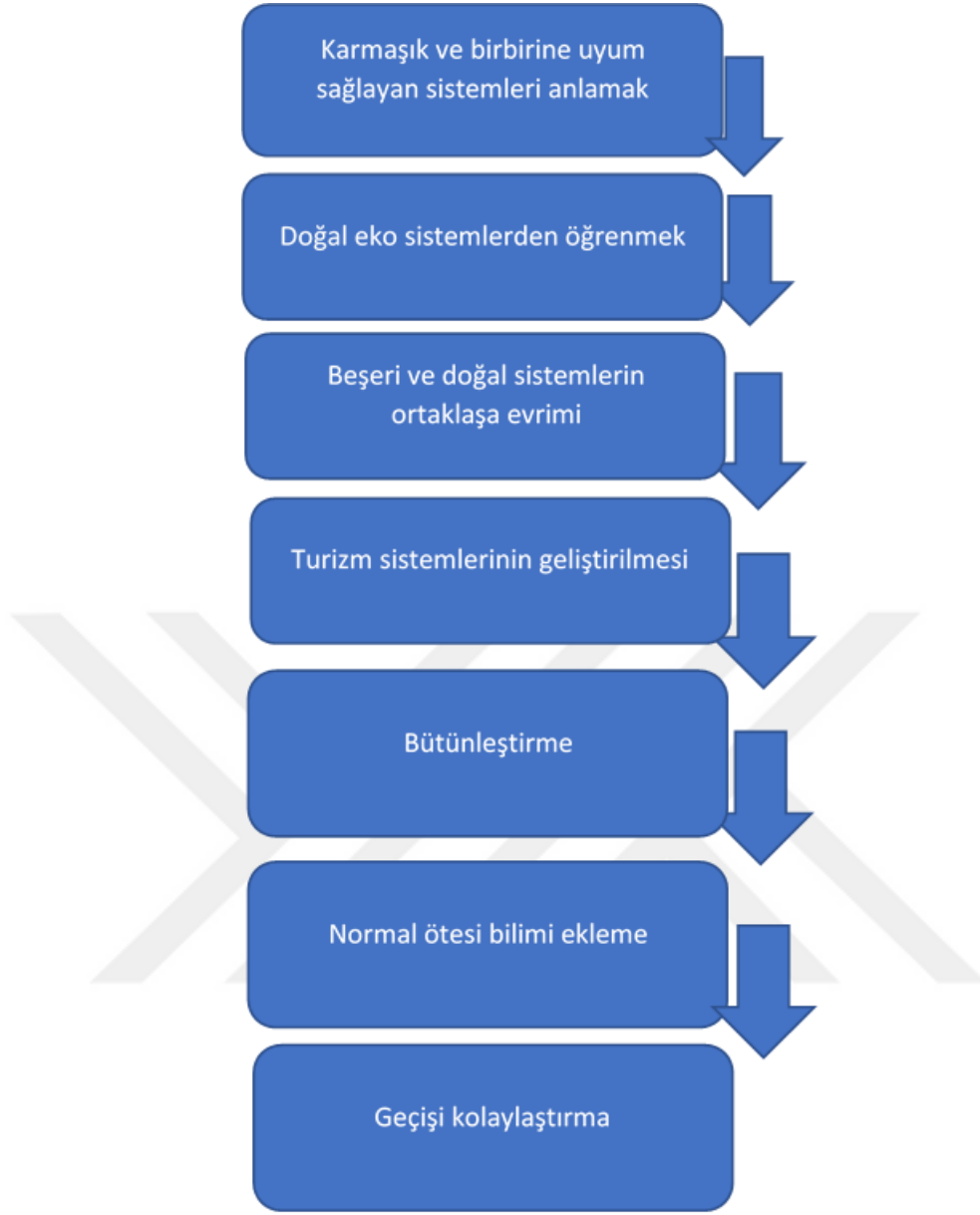
bir yapı olarak görerek yerel halk, kamu kurumları, özel sektör ve turistler gibi farklı paydaşlar arasında katılımcı yönetimi ve iş birliğini ön plana çıkarmaktadır (Freeman, 1984; Jamal ve Getz, 1995). Günümüzde öne çıkan **akıllı destinasyon yaklaşımı**, dijitalleşme, veri temelli karar alma ve teknolojik altyapının turizm yönetimine entegre edilmesini sağlayarak hem turist deneyimini iyileştirmeyi hem de kaynakların verimli kullanılmasını hedeflemektedir (Gretzel vd., 2015; Boes vd., 2016). Son olarak, **deneyim yaklaşımı**, destinasyonları yalnızca fiziksel hizmet sunan alanlar olarak değil, aynı zamanda bireylerin duygusal, duysal ve anlam yüklü deneyimler yaşadığı sosyal mekânlar olarak tanımlamakta ve unutulmaz deneyimlerin oluşturulmasına vurgu yapmaktadır (Pine ve Gilmore, 1998; Tung ve Ritchie, 2011). Bu yaklaşımlar, destinasyonların farklı boyutlarını kavramak ve etkili yönetim modelleri geliştirmek açısından önemli kuramsal çerçeveler sunmaktadır.

Bu farklı yaklaşımlar, destinasyon kavramını yalnızca fiziksel bir yer olmanın ötesinde, çevresel, sosyal, ekonomik, kültürel ve duysal bir yapı olarak ele almaktadır. Bu çerçevede, destinasyonlar artık sadece ziyaret edilen mekânlar değil, aynı zamanda çeşitli paydaşların etkileşimde bulunduğu, anlam yüklü deneyimlerin yaşandığı ve teknolojik, sosyal, çevresel dinamiklerle şekillenen karmaşık sistemler olarak değerlendirilmektedir. Bu çok boyutlu yapı, destinasyon yönetiminde bütüncül ve uzun vadeli stratejilere duyulan ihtiyacı da beraberinde getirmiştir. İşte bu noktada, doğal kaynakların korunması, yerel halkın refahının gözetilmesi, ziyaretçi memnuniyetinin sağlanması ve kültürel mirasın sürdürülebilir şekilde yönetilmesi gibi temel ilkeleri kapsayan sürdürülebilir destinasyon anlayışı ön plana çıkmaktadır.

2.4. Sürdürülebilir Destinasyon Kavramı

Sürdürülebilirlik kavramını ve sürdürülebilir turizm anlayışını doğru anlayıp, araştırmaları daha etkin yönlendirebilmek için yedi aşamalı bir yol, bir model olarak ele alınacak olan “Sürdürülebilirliğe Doğru Yedi Yaklaşım” sürdürülebilir turizm yönetiminin, turizmi sistemsel bir bakış açısı ile ele alarak, hem kendi içindeki dinamikleri, hem turizm hareketliliğini oluşturan faktörler, hem de turizmin temelini de anlamaya çalışması gerekmektedir (Farrell ve Twining 2005: 113).

Yaklaşım, öncelikle turizmin içinde var olduğu sistemleri tanımlamak (örnek: çevre, sosyal, ekonomik, politik) gerektiğini önermek ve bunu yaparken de doğadaki sistemlerin nasıl işlediğinin anlaşılmasından yola çıkabileceğini önermektedir. Bu sistemler içerisinde turizme ait sistemlerin tanımlanması ve geliştirilmesinden sonraki aşama, diğer sistemlerle turizmi bütünleştirme ve uyumlandırma olarak ortaya çıkmaktadır.



Şekil 2.1. Sürdürülebilirliğe Doğru Yedi Adım

Kaynak: Farrell ve Twinning-Ward, 2005: 113-119.

Destinasyonlar, turizmin vazgeçilmez kaynaklarından biri olarak görülmektedir. Destinasyon, yerli ve yabancı ziyaretçilerin ihtiyaçlarını turistik ürün ve hizmetlerle karşılayan sosyal, kültürel, tarihi yerler olup çekiciliği ve imajı olan veya olması muhtemel alanlar olarak nitelendirilmektedir (İlban, 2007: 5). Küresel ölçekte erken turizm gelişmeleri, insanların kitlesel hareketinin sağlanması eğilimindedir. Turizmdeki kitlesel gelişmelerden etkilenen unsurların başında destinasyonlar gelmektedir. Turizmin gelişimi her ne kadar ekonomik büyümeyi desteklese de bu büyümenin nasıl yönetildiği destinasyonların geleceğini belirleyen kritik bir unsurdur. Özellikle kitle turizmine maruz kalan destinasyonlar, yüksek sayıda

ziyaretçiyi çekmeye odaklanmış, kısa vadeli ekonomik kazançları önceliklendiren ve genellikle taşıma kapasitesini aşan bir yapıya sahiptir. Bu tür destinasyonlarda, çevresel bozulma, kültürel yozlaşma, altyapı baskısı, yerel halkın yaşam kalitesinde düşüş ve mevsimsellik gibi sorunlar sıkça görülmektedir (Butler, 1980; Krippendorf, 1987).

Barselona, Venedik, Dubrovnik gibi örneklerde görüldüğü üzere, turizmin kontrolsüz büyümesi sosyal gerilimleri tetiklemiş, “turizm karşıtı hareketler” ortaya çıkmıştır. Buna karşılık, sürdürülebilir şekilde yönetilen destinasyonlar, doğal kaynakların korunmasını, yerel halkın katılımını ve uzun vadeli planlamayı önceleyen bir yaklaşımla ele alınmıştır. Bu destinasyonlar; çevresel koruma politikaları, kültürel mirasın yaşatılması, yerel ekonomiyle bütünleşme ve toplumsal adalet gibi ilkeleri temel alarak turizmi şekillendirir. Örneğin, Slovenya’nın Ljubljana şehri, sürdürülebilir mobilite planlaması, yeşil alan yönetimi ve topluluk temelli turizm stratejileriyle başarılı bir model olarak öne çıkmaktadır (UNWTO, 2018). Benzer şekilde, Kosta Rika, ekoturizm odaklı politikaları sayesinde hem biyolojik çeşitliliğini korumakta hem de kırsal kalkınmayı teşvik etmektedir (Honey, 2008).

Kitle turizmi ile sürdürülebilir turizm arasındaki temel fark, turizmin "ne kadar" olduğu değil, "nasıl" yapıldığıdır. Sürdürülebilirlik perspektifi, destinasyonların sadece ziyaretçi sayısı ile değil, çevresel ve toplumsal dengeyi ne kadar sağladığıyla değerlendirilmesini gerektirir. Bu da destinasyon yönetiminde bütüncül, uzun vadeli ve paydaş temelli bir yaklaşımın önemini ortaya koymaktadır. Turizm faaliyetlerinin düzensiz ve plansız bir şekilde gelişmesi, birçok destinasyonda çeşitli çevresel, sosyal ve ekonomik sorunlara neden olmuştur. Özellikle kitle turizmine maruz kalan destinasyonlar; aşırı kalabalıklaşma, kaynak tüketimi, kültürel bozulma ve yerel halk ile turistler arasında artan gerilim gibi olumsuz etkilerle karşı karşıya kalmaktadır. Bu durum, destinasyonların taşıma kapasitelerini zorlamakta ve turizmin uzun vadeli sürdürülebilirliğini tehdit etmektedir. Buna karşılık, sürdürülebilir şekilde yönetilen destinasyonlar; planlama, kaynak yönetimi, yerel katılım ve çevresel sorumluluk gibi ilkeleri ön plana çıkararak hem ziyaretçi deneyimini hem de yerel yaşam kalitesini artırmayı hedeflemektedir (Koçak, 2016: 170-171).

Tablo 5’te kitle turizmi baskısı altındaki destinasyonlar ile sürdürülebilir turizm ilkeleri doğrultusunda yönetilen destinasyonlar arasındaki temel farklar karşılaştırmalı olarak sunulmuştur.

Tablo 2.5. Kitle Turizmine Maruz Kalan Destinasyonlar ve Sürdürülebilir Bir Şekilde Yönetilen Destinasyonlar Arasındaki Farklar

Karşılaştırma Kriteri	Kitle Turizmine Maruz Kalan Destinasyonlar	Sürdürülebilir Şekilde Yönetilen Destinasyonlar
Yaklaşım	Kısa Vadeli Ekonomik Kazanca Odaklılık	Uzun Vadeli Denge ve Koruma Temelli
Ziyaretçi Yönetimi	Yüksek Yoğunluk (Özellikle Yüksek Sezonda), Kontrolsüz Ziyaretçi Akışı	Taşıma Kapasitesi Odaklı, Dengeli Turist Kabulü
Çevresel Etki	Aşırı Kullanım, Doğal Kaynakların Tahribi	Doğal Kaynakların Korunması, Çevresel Planlama
Yerel Halkın Katılımı	Sınırlı Katılım, Dışlayıcı Yönetim	Katılımcı Süreçler, Topluluk Temelli Karar Alma
Kültürel Etkileşim	Yüzeysel ve Bazen Tahrip Edici Kültürel Temas	Kültürel Mirasın Korunması ve Yaşatılması
Turizm Gelirlerinin Dağılımı	Genellikle Büyük Marka ve Zincir Otellerin Kazançları Fazladır	Yerel İşletmeye ve Topluluk Ekonomisine Katkı Büyüktür
Altyapı Kullanımı	Aşırı Baskı, Mevsimsel Aşırı Yoğunluk	Dengeli Altyapı Kullanımı ve Planlama
Riskler	Sosyal Gerilim, Turizm Karşısı Hareketler, Kaynak Tükenmesi	Uzun Vadeli Koruma ve Dirençli Destinasyon Yapısı
Planlama ve Yönetim	Merkezi ve Ticari Odaklı, Genellikle Kısa Vadeli	Bütüncül, Katılımcı, Uzun Vadeli Stratejik Planlama

Kaynak: Şanlıöz-Özgen vd., 2016: 147-148.

Turizm destinasyonlarının karşı karşıya kaldığı en önemli sorunlardan biri, turizmin plansız büyümesiyle birlikte gelen taşıma kapasitesi aşımı, çevresel tahribat ve toplumsal huzursuzluklardır. Bu bağlamda, kitle turizminin kontrolsüz etkileri, birçok destinasyonu hem fiziksel olarak yıpratmakta hem de sosyal dokuyu zedelemektedir (Seraphin, Sheeran ve Pilato, 2018). Buna karşın, sürdürülebilir turizm yaklaşımları, destinasyonların uzun vadeli refahını önceleyen bütüncül planlamalarla öne çıkmaktadır. Özellikle Dünya Turizm Örgütü'nün (2023) raporunda vurgulandığı üzere, sürdürülebilir şekilde yönetilen destinasyonlar; iklim değişikliği ile mücadele, kültürel mirasın korunması, dijital dönüşüm ve yerel paydaş katılımı gibi stratejik öncelikler çerçevesinde yeniden tanımlanmakta ve desteklenmektedir.

Gössling ve Hall (2021)'un yapmış oldukları çağdaş çalışmalarda, sürdürülebilir destinasyon yönetiminin yalnızca çevresel değil; aynı zamanda ekonomik çeşitlilik, krizlere karşı direnç ve sosyal kapsayıcılık açısından da kritik bir rol oynadığı vurgulanmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde, turizm sektöründe sürdürülebilir yönetim anlayışı artık bir seçenek değil, zorunlu bir yönetim modeli haline gelmiştir. Özellikle COVID-19 sonrası dönemde, dayanıklı ve dirençli destinasyonlar oluşturma yönündeki stratejiler, sürdürülebilirliğin küresel politika belgelerinde ve yerel uygulamalarda merkezî bir konumda yer aldığını göstermektedir

(OECD, 2022). Kitle turizmi ile sürdürülebilir turizm arasındaki temel farklar, turizmin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerinin nasıl yönetileceğine ilişkin önemli ipuçları sunmakta ve destinasyonların geleceğe yönelik stratejik planlamalar yapmalarını gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda, özellikle turistik destinasyonların gelişim süreçlerine yönelik teorik yaklaşımlar, destinasyonların gelecekteki sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasında önemli bir yol haritası çizmektedir. Bu teorik yaklaşımlar arasında Cristaller'in (1963) turizm destinasyonlarının nasıl geliştiğine dair görüşleri hem turizm işletmecileri hem de akademisyenler açısından yol gösterici olmuştur (Mason, 2015: 26).

Cristaller'e göre bir destinasyonun gelişim süreci belirli bir seyir izler; bu seyir, destinasyonların ilk keşfedilme aşamasından, gelişim, olgunluk ve zamanla doyum noktasına ulaşarak yeniden yapılanma veya gerileme sürecine girmelerine kadar devam eden döngüsel bir yapı arz eder. Bu gelişim modeli, sürdürülebilir turizm anlayışının da neden geleneksel kitle turizmine alternatif olarak öne çıktığını açıklamada teorik bir temel sunmaktadır. Cristaller'in (1963) turizm destinasyonlarının nasıl geliştiği hakkındaki fikirleri özellikle bazı turizm işletmecileri ve teorisyenlere yol gösterici olmuştur (Mason, 2015: 26). Cristaller'e göre turistik bir destinasyonun gelişiminin tipik seyri şu şekildedir;

- Destinasyonlar zamanla değişir ve gelişir,
- Bir destinasyonu farklı zamanlarda farklı ziyaretçiler ziyaret eder,
- Bir turistik destinasyon üzerindeki turizm deneyimi zamanla değişir,
- Destinasyonlar üzerindeki etkiler zamanla değişir,
- Yerel halkın turizm destinasyonlarına katılımı zaman içinde değişir,
- Yeni turizm destinasyonlarını içeren yeni çevreler oluşur.

Bu gelişime sırasıyla bakıldığında zamanla destinasyonların yıpranmasının ve sürdürülemez hale gelmesinin daha hızlı bir şekilde olacağı anlaşılmaktadır. Bir destinasyonu sürdürülebilir hale getirmek ve bunun devamlılığını sağlayabilmek, yönetim fonksiyonunun bir unsurudur ve bu açıdan destinasyonların sürdürülebilir geleceği, nasıl yönetildiğine bağlı olarak şekillenmektedir. Sürdürülebilirliği esas alarak, yerellik ve yerel düzeyde yapılacak destinasyon temelli planlama ve uygulamaların önemli olduğu açıktır (Doğan ve Gümüş, 2015: 14). Sürdürülebilir bir destinasyon, sürdürülebilirlik ilkeleri ile sürdürülebilir turizm politikalarının ve uygulamalarının bir araya geldiği; turistler, yerel halk ve diğer paydaşlar açısından çevresel, sosyal, ekonomik ve kültürel tatminin sağlandığı bir destinasyon yapısını ifade eder

(Sustainable Travel International, 2020).

Sürdürülebilir destinasyon, çevresel, sosyal ve ekonomik kaynakların uzun vadeli korunmasını ve geliştirilmesini amaçlayan bir turizm yaklaşımını ifade eder. Dünya Turizm Örgütü (2004), sürdürülebilir destinasyonu, mevcut ve gelecekteki çevresel, sosyal ve ekonomik etkileri dikkate alarak, ziyaretçilerin, yerel halkın, çevrenin ve turizm sektörünün ihtiyaçlarını dengede tutan bir destinasyon olarak tanımlamaktadır. Bu yaklaşım, hem turistlerin hem de yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamayı ve gelecek nesillerin bu kaynaklardan yararlanma hakkını güvence altına almayı hedeflemektedir. Hardy, Beeton ve Pearson (2002), sürdürülebilir destinasyonu, çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliği bir araya getiren bir yönetim anlayışı olarak tanımlamış ve sürdürülebilir destinasyonların bu üç boyutu dengede tutmayı amaçladığını belirtmiştir.

Sürdürülebilir destinasyon anlayışı, turizmin yalnızca ekonomik kazançla sınırlı olmayan, çok boyutlu ve dengeli bir kalkınma yaklaşımıyla yönetilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda sürdürülebilirliğin üç temel bileşeni olan çevresel, sosyal-kültürel ve ekonomik boyutlar, destinasyon yönetiminin temelini oluşturur (UNWTO, 2017; Gössling ve Hall, 2021).

Sürdürülebilir Destinasyon Çevresel boyutu, sürdürülebilir destinasyonların çevresel boyutu, doğal çevrenin korunması, çevresel taşıma kapasitesinin gözetilmesi, ekosistemlerin sürekliliği ve iklim değişikliğiyle mücadele gibi temel unsurları kapsamaktadır. Bu yaklaşım, sadece çevrenin korunmasını değil, aynı zamanda turizmin çevreyle dengeli biçimde etkileşime girmesini de hedeflemektedir (Butler, 1999; Mihalič, 2000; Hall ve Lew, 2009). Özellikle doğal alanların korunması, turizmin yoğunlaştığı bölgelerde habitatların tahrip edilmemesi adına önemlidir. Örneğin, Kosta Rika’da uygulanan eko-turizm politikaları sayesinde ormanlık alanlar korunmuş, milli parklar içinde turist hareketliliği belirli parkurlar ve sayısal kısıtlamalarla düzenlenmiştir. Bu sayede hem çevre hem de ziyaretçi deneyimi sürdürülebilir şekilde yönetilmektedir. Enerji verimliliği bağlamında, destinasyonlarda yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır. Örneğin, Almanya’nın Freiburg şehri, güneş enerjisiyle çalışan konaklama tesisleri ve ulaşım sistemleriyle çevresel açıdan örnek bir destinasyon haline gelmiştir. Bu tür uygulamalar, turistik faaliyetlerin karbon ayak izini azaltmakta ve çevresel performansı artırmaktadır.

Atık yönetimi de çevresel sürdürülebilirliğin önemli bir unsurudur. Turizmde artan tüketim ve tek kullanımlık ürünlerin kullanımı, katı atık miktarını artırmakta ve doğaya zarar vermektedir. Bu nedenle bazı destinasyonlar, sıfır atık politikaları benimseyerek geri dönüşüm

oranlarını artırmış ve atık miktarını düşürmüştür. Örneğin, Slovenya'nın Ljubljana kenti, Avrupa'nın en çevreci başkentlerinden biri olarak, turizm kaynaklı atıkları etkin biçimde ayrıştırmakta ve organik atıkları kompost sistemlerinde değerlendirmektedir. Biyoçeşitliliğin korunması ise, özellikle ekoturizm yapılan hassas alanlarda kritik öneme sahiptir. Endemik türlerin yaşadığı bölgelere yönelik kontrollü ziyaret sistemleri geliştirilmekte; bu tür alanlarda turizm izinleri sınırlı tutulmaktadır. Örneğin, Galapagos Adaları'nda ziyaretçi sayısının sınırlandırılması ve yerel ekosistemlerle ilgili bilinçlendirme programlarının uygulanması sayesinde, nadir türlerin yaşam alanları korunmaktadır (Gössling ve Hall, 2021; UNWTO, 2017).

Sürdürülebilir Destinasyon Sosyal ve Kültürel Boyut, sürdürülebilir destinasyonların sosyal ve kültürel boyutu, yalnızca turistik faaliyetlerin yönetimiyle değil; aynı zamanda yerel halkın yaşam kalitesinin sürdürülebilir biçimde iyileştirilmesi, kültürel değerlerin korunması ve toplumsal bütünlük ile uyumlu bir turizm gelişiminin sağlanmasıyla ilgilidir (Krippendorf, 1987; Dredge ve Jenkins, 2011). Bu boyut, turizmi yalnızca dışsal bir ekonomik girdi kaynağı olarak değil, aynı zamanda yerel toplulukların sosyal dokusunu güçlendiren ve onların kimliklerini sürdürülebilir şekilde yaşatan bir araç olarak görmeyi zorunlu kılmaktadır.

Yerel halkın turizm planlama ve karar alma süreçlerine aktif katılımı, sadece sosyal kabulü artırmakla kalmaz; aynı zamanda destinasyonun kültürel kimliğinin turistler tarafından da daha otantik ve anlamlı bir biçimde deneyimlenmesini mümkün kılmaktadır (Murphy, 1985; Tosun, 2000). Bu bağlamda, kültürel mirasın korunması ve gelecek kuşaklara aktarımı, sosyal sürdürülebilirliğin temel taşlarından birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Geleneksel el sanatları, gastronomi, yerel ritüeller, mimari doku ve dil gibi unsurlar, turizmin kültürel sermayeyi destekleyecek biçimde yönlendirilmesiyle hem yerel halkın aidiyetini güçlendirir hem de destinasyona gelen ziyaretçilerin özgün deneyimler yaşamasını sağlar. Örneğin, İspanya'nın Endülüs bölgesinde gerçekleştirilen kültürel festivaller, turizmin yerel kimliği görünür kıldığı, aynı zamanda halkın da sürece katılımının sağlandığı başarılı uygulamalardandır (Richards, 2007).

Toplumsal katılımın teşviki, sürdürülebilir destinasyon yönetiminde yönetim ilkelerinin bir gereğidir. Özellikle kırılgan grupların (kadınlar, gençler, etnik azınlıklar) turizm sektörüne entegrasyonu; sosyal adaletin sağlanması ve toplumsal kapsayıcılığın güçlendirilmesi açısından önemlidir (Scheyvens, 1999). Bu noktada, sadece ekonomik paydaşların değil; eğitim kurumlarının, yerel STK'ların ve kültürel aktörlerin de sürece dahil edilmesi, daha bütüncül bir yönetim anlayışını beraberinde getirir. Ayrıca, ziyaretçilerin yerel

değerlere, normlara ve sosyal yapıya saygılı davranmaları, sürdürülebilir sosyal etkileşimin sürdürülebilmesi açısından kritik bir faktördür. Bu doğrultuda, ziyaretçilerin bilinçlendirilmesi, kültürel hassasiyetlerin tanıtım materyallerinde vurgulanması ve toplumsal farkındalığın artırılması gibi uygulamalar giderek önem kazanmaktadır (Koçak, 2021; UNWTO, 2019). Ziyaretçi-halk etkileşiminin sağlıklı şekilde kurgulanması, çatışmaların önüne geçilmesine ve karşılıklı anlayışın pekişmesine katkı sağlar.

Sürdürülebilir Destinasyonun Ekonomik Boyutu, turizmin yerel ekonomiye katkısını, gelir dağılımında adaleti ve ekonomik sürdürülebilirliği odağa almaktadır. Bu doğrultuda, destinasyonlarda turizmden elde edilen gelirlerin yerel halka doğrudan yansması, istihdamın artırılması, mevsimsellikten kaynaklı gelir dengesizliklerinin azaltılması ve yerel işletmelerin desteklenmesi temel hedefler arasındadır (Sharpley, 2009; Telfer ve Sharpley, 2015; UNWTO, 2023). Ekonomik kalkınma, sadece büyüme odaklı değil; yerel halkın refahını ve yaşam kalitesini sürdürülebilir şekilde iyileştirecek yapısal dönüşümleri de içermelidir.

Sürdürülebilir destinasyon çevresel boyutu, doğal kaynakların korunmasını; toplumsal sürdürülebilirlik ise yerel toplulukların yaşam kalitesini artırmayı, ekonomik sürdürülebilirlik, turizmin ekonomik faydalarını uzun vadeli kılmayı içermektedir.

Bu üç boyut birbiriyle bütünsel şekilde ele alındığında, sürdürülebilir destinasyonlar yalnızca bugünün değil, geleceğin de ihtiyaçlarını karşılayabilen; çevreye duyarlı, topluma faydalı ve ekonomik olarak dirençli yapılara dönüşebilir. Özellikle 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamında bu bütüncül yaklaşım, destinasyon yönetiminin geleceğini belirleyen stratejik bir zorunluluk olarak öne çıkmaktadır (UNWTO, 2017; United Nations, 2015).

Ko (2005), sürdürülebilir destinasyonları, doğal ve kültürel kaynakların korunmasının yanı sıra yerel halkın turizm sürecine aktif katılımını sağlayan bir yapı olarak açıklamıştır. Ko'ya göre, sürdürülebilir destinasyonlar, yerel halkın karar alma süreçlerinde yer almasıyla güçlenmekte ve sürdürülebilirlik ilkelerine dayalı daha etkili bir yönetim sağlamaktadır. Bir başka tanıma göre sürdürülebilir destinasyon kavramı, somut ve somut olmayan kültürel mirasın korunmasını ve bu mirasın turizm yoluyla sürdürülebilir kalkınmaya entegre edilmesini içermektedir (UNESCO, 2005). Bu tanımlamaya göre, kültürel mirasın turizmde bir değer olarak kullanılabilmesi için, bu mirasın sürdürülebilir turizm uygulamaları ile korunması ve geliştirilmesi gerekmektedir. Sürdürülebilir turizm destinasyonları için farklı birçok tanım bulunmakta ancak ortak bir tanım bulunmamaktadır.

Destinasyonlar benzersiz yapılar oldukları için birbirine benzer destinasyonlar aynı grupta yer alsa da turizmden etkilenme düzeyleri farklı olmaktadır. Bu nedenle destinasyonların sürdürülebilir olmaları destinasyonların özelliklerine yönelik olmaktadır. Sürdürülebilir turizm destinasyonunun tanımının üç ana bileşeni bulunmaktadır. Bunlar; turizm destinasyonlarının sınırları, sürdürülebilir turizm destinasyonlarının kapsamı ve sürdürülebilir kalkınmanın disiplini. Sürdürülebilir turizm destinasyonu tanımında yer alan destinasyonların sınırından anlaşılması gereken, sürdürülebilir turizmin ve sürdürülebilir kalkınmanın yönetimi için anlamlı olan bir fiziksel sınırdır. Diğer bir bileşen olan sürdürülebilir turizm destinasyonu, turizme ayrılan ve turizme dahil olan toplulukların ihtiyaçlarına odaklanmaktadır. Son olarak; sürdürülebilir destinasyon tanımı içerisinde yer alan, sürdürülebilir kalkınmanın ne kadar uygulandığına bağlıdır (Lee, 2001: 313-323).

Destinasyonların sürdürülebilir gelişmesini sağlamaya yönelik plan ya da projelerde, başarıyı belirleyen temel unsurun, planın yerel ve bağımsız otoriteler tarafından yönetilmesi olduğudur (Lee, 2001: 314). Sürdürülebilir bir destinasyon geliştirmedeki amaç direk çevre ile bağlantılı olsa da bu noktada iş birlik içinde hareket etmenin de önemli olduğu unutulmamalıdır. Herhangi bir sürdürülebilir destinasyonun durumu, yerel yönetimin, bölge halkının ve işletmelerin kontrol ettiği karışımından oluşmaktadır (Walljasper, 2009: 49). Destinasyon üzerinde yapılan etkinliklerden uzun süre yararlanmak için, çevresel uyumun sağlanması gerekmektedir.

Sürdürülebilirlik ile bezenmiş bir destinasyonun, temel hedefi disiplinler arası, bütünleştirici ve birleştirici bir yaklaşımının olmasıdır. Sürdürülebilirlik faktörlerinin bir turizm destinasyonun rekabet edilebilirliği üzerinde büyük etkisi bulunmaktadır. Ritchie ve Crouch (2000: 5), turizm destinasyonlarının rekabetçi olabilmesi için turizm gelişiminin sadece ekonomik ve ekolojik anlamda değil; sosyal, kültürel, politik olarak sürdürülebilir olması gerektiğini ve sürdürülebilirlik olmadan rekabetçiliğin bir hayal olduğunu ifade etmişlerdir. Bir destinasyonunun en iyi pazarlaması aslında iyi bir şekilde yönetilmesine bağlıdır. Bir destinasyonun sürdürülebilir olabilmesi için, sunduğu hizmetlerin bütünlüğüne ve sahip olduğu kaynakların çekiciliğini korumasına ve rakiplerinin ataklarına karşı önlem almasına bağlıdır (Mihalic, 2000: 76).

Sürdürülebilir destinasyon ortaya çıkarma sürecinde kullanılan önemli araçlar, çevre mevzuatına uygun olma, çevresel plan oluşturma, taşıma kapasitesinin tespiti, Çevresel Etki Değerleme (ÇED) raporlaması, Karbon Ayak İzi (KAİ) analizlerinin yapılması gerekmektedir (Türkay, 2014: 230). Turistik destinasyonlara sürdürülebilir bir şekilde yaklaşma, doğal,

biyolojik, ekolojik, kültürel ve toplumsal başta olmak üzere destinasyonda kullanılan bütün ürünlerin yenilenebilir bir şekilde sürekliliği sağlanarak uzun yıllar arz edebilme koşullarının yaratılması, başta doğal kaynaklar olmak üzere kaynakların rasyonel bir şekilde geliştirilerek korunması ve kullanılması anlayışına bağlıdır (Eşitti, 2019: 47). Destinasyonu sürdürülebilir hale getirmek ve bunun devamlılığını sağlayabilmek, yönetim fonksiyonunun bir unsurudur ve bu açıdan destinasyonların sürdürülebilir geleceği, nasıl yönetildiğine bağlı olarak şekillenmektedir (Doğan ve Gümüş, 2015: 12). Bir destinasyonun turizmden aldığı pay göz önünde bulundurulduğunda hem taşıma kapasitesi aşılmadan turist sayısının arttırılmasında, hem de destinasyonu sürdürülebilir turizm faaliyetlerine yöneltmek niteliksel olarak gelişimini ve korunmasını sağlamak için organize bir yönetime yani destinasyonun bütüncül yönetilmesine ihtiyaç vardır.

2.5 Sürdürülebilir Bakış Açısıyla Destinasyon Yönetimi

Turizm faaliyetlerinin çoğunluğu destinasyonlarda gerçekleşmektedir (Korkmaz, 2019). Destinasyonlar, ziyaretçilerin seyahat ihtiyaçlarını karşılayan ve ziyaret etme motivasyonunu sağlayan ürün, tesis ve hizmetlerin bir karışımı/ birleşimi olarak ortaya çıkmaktadır. Bu unsurlar aracılığı ile mekânsal alanla bütünleşen “varış bölgesi” anlamında kullanılmaktadır. Bu nedenle destinasyonların “toplam turizm ürünü” veya “toplam seyahat deneyimi” içerdiğini söylemek mümkündür (Eşitti, 2019: 47). Destinasyonların varlığının turizm de bu denli önem arz etmesi yönetim ve pazarlama konusunu gereklilik haline getirmiştir.

Destinasyon yönetim örgütleri, ziyaretçilere en uygun hizmetleri sunma amacıyla çeşitli etkin planlara, gelişime ve güçlere sahip olan pazarlama örgütleridir (Leiper, 1990: 368). Destinasyon yönetim örgütlerinin üstlendiği sorumluluklar arasında, destinasyonun pazarlanmasına yönelik olarak stratejiler geliştirmek, reklam, doğrudan pazarlama, satış tutundurma, kişisel satış, tanıtım ve halkla ilişkiler gelmektedir (Özdemir, 2006: 34). Bu örgütler belirli bir turistik destinasyon alanını; tanıtım, pazarlama ve imajı açısından geliştirme çalışmaları yapmaktadırlar (Adamczyk, 2005: 248).

Destinasyon yönetim örgütleri, turist gönderen ülke ile destinasyon arasındaki bütün planlamayı yapan örgütler olarak karşımıza çıkmaktadır. Destinasyon yönetim örgütleri, destinasyon ile ilgili politik ve ekonomik gelişmeleri etkilemesi beklenen örgütlerdir. Destinasyon yönetim örgütlerinin, turizm gelirlerini arttırmak, istihdam yaratmak, turizmi bölgesel ve mevsimsel olarak yaymak, destinasyon çevresinin kalitesini korumak, turistlerin ilgisini çekmek, sürekliliği sağlamak, sürdürülebilir gelişim sağlamak gibi yerine getirmesi

gereken amaçları vardır (Atay ve Akyurt, 2007: 497; Özdemir, 2006: 33).

Destinasyon yönetim örgütleri bazı kaynaklarda destinasyon pazarlama örgütleri olarak da adlandırılmaktadırlar. Bu iki kavram zaman zaman iç içe kullanılıyor olsa da farklı amaçlara hizmet etmektedirler. Eğer destinasyon imajı, tanıtımı ve pazarlaması açısından ele alınıyorsa bu örgütlere *destinasyon pazarlama örgütü*, destinasyonun yönetilmesi açısından ele alınıyorsa *destinasyon yönetim örgütü* denmektedir (Kotler ve Gary, 2003: 41).

Destinasyonun çekicilik unsurları ve özelliklerinin ortaya çıkarılarak daha çok turizm harcamasının yapılmasını sağlamak destinasyon yönetim örgütlerinin en bilinen özelliklerindendir. Bu amacın gerçekleştirilebilmesi için, bir turizm bölgesinin doğal ya da yaratılmış olan değerlerinden oluşan avantajlarını uzun dönemler için rekabet edilebilir ve sürdürülebilir avantajlara dönüştürmesi gerekmektedir (Lee, 2000: 317). Burada sürdürülebilir ve rekabet edilir olmak aslında destinasyonların, bir işletme olarak görülmesi gerektiğini karlılığını en üst seviyeye çıkarmak adına değişen koşullara ayak uydurması ve bunu yaparken sürdürülebilir adımlar atması gerektiği ve bunları yerine getirirse rekabet edilebilir olabileceği sonucuna ulaştırmaktadır.

Destinasyon yönetim örgütünün, destinasyonun pazarlamasının tüm aşamalarında yer alması ve turizm sektöründe bir koordinasyon sağlamak, sürekli iyileştirmeler yaparak hizmet kalitesini arttırarak daha çok verim elde etmeyi amaçlamaları en önemli özelliklerindedir (Pike, 2004: 47). Turistik destinasyonların çok çeşitli olması uygulamalarında karmaşık olması, pazarlama ve yönetim işlevlerinde güçlüklerle karşılaşılmasına neden olmaktadır. Turistik destinasyonların yönetim ve pazarlaması aşamasında farklı sektörlerin iş birliği yapması gerekmektedir. Benzer özelliklere sahip olan destinasyonlar, aralarında rekabet ortamında bir adım öne geçebilmek ve ziyaretçilerin gözünde çekiciliklerini arttırabilmeleri için geliştirilmiş planlamalara ve stratejilere ihtiyaç duymaktadır. Bunların tümünü bir destinasyon tek başına yapmakta zorlanmakta ve bu yüzden farklı bir örgüte ihtiyaç duymaktadır. Bu anlamda, dünya genelindeki en başarılı destinasyonlar, stratejik ortaklıklarla kurulan yapılanmalar sonucunda pazarlama faaliyetinde bulunan destinasyonlar olarak kabul edilmektedir (Pike, 2004: 23).

Destinasyon yönetim örgütleri geniş bir pazarlama araştırması sistemi oluştururlar ve bu sayede destinasyon hakkında açık ve net bilgiler elde etmeyi amaçlarlar. Bunun sonucunda destinasyondaki yerel halk, potansiyel ziyaretçiler ve paydaşlar açısından o destinasyonun değerleri ve eğilimleri belirlenmeye çalışılır. Destinasyon yönetim örgütlerinin kurulması ile destinasyona gelen ziyaretçi sayısının artması, ziyaretçilerin kalış sürelerinin uzaması ve toplam harcamanın artması hedeflenir (Prideaux ve Cooper, 2002: 39).

Turizm destinasyon yönetimi, sınırları çizilmiş bir turizm alanı içerisindeki ekonomik, sosyal ve coğrafi unsurların koordinasyonunu içeren giderek daha rekabetçi ve karmaşık bir iş olmakla beraber destinasyonda sürdürülebilirliği sağlamayı ve turistik faaliyetleri geliştirmeyi amaçlayan, bunları yaparken de tüm paydaşları dahil eden bir yönetim sürecidir (Pechlaner vd., 2012). Destinasyon yönetimi ve pazarlaması birbirinden farklı kavramlar olarak görülse de destinasyonlar bir bütün olarak düşünüldüğünde bu kavramların birbirleriyle ne kadar ilişkili olduğu daha net anlaşılmaktadır.

Destinasyon pazarlaması, birçok paydaşı ve karmaşık ürün teklifini içeren paydaşlar arasında karmaşıklık ve karşılıklı bağıllık oluşturan yerel turizm pazarlama ittifakıyla gerçekleşen çalışmalardır (Palmer ve Bejou, 1995). Destinasyon pazarlaması, coğrafi olarak bir bölge ve kenti kapsamakta ve genellikle ulusal düzeyde sınırlandırılmaktadır (Ersun ve Aslan, 2009; Ersun ve Aslan, 2011).

Destinasyon yönetimi; genel olarak destinasyonunun konumu, olanakları, destinasyon erişimi, destinasyonun çevresi, yerel işletmeler ve sektörler, pazarlama ve fiyatlandırmalar başta olmak üzere bir destinasyonu oluşturan tüm unsurların koordineli yönetimi şeklinde tanımlanabilir (Howie, 2003). Wang (2011:2)'a göre destinasyon yönetimi bir destinasyonun ekonomik ve kültürel gelişimine proaktif ve ziyaretçi odaklı yaklaşımdır. Destinasyon yönetiminin en önemli avantajlarından birisi destinasyonları rakip destinasyonlardan ayırt edecek konuma getirebilmek ve rekabette avantaj sağlayarak çıkarmak için pazarlama faaliyetlerinin eşgüdümünü sağlamaktır (İlban, 2007: 23).

Destinasyonların rekabetçi küresel pazarda konumlarını sürdürülebilir bir şekilde nasıl geliştirdiği, koruduğu ve bunu sürdürüp güçlendirdiği, turizm endüstrisinde öne çıkan bir zorluktur. Bu zorluğun üstesinden gelebilmek adına destinasyonların sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi ve pazarlanması kaçınılmaz hal almıştır. Turistik destinasyonlarda rekabet avantajının sürdürülebilir olması için, sürdürülebilir turizm politikası ve planlarının hayata geçirilmesi, sürdürülebilir turizmin uygulanabilirliği açısından oldukça önemlidir. Turistik destinasyonlar için yapılan tüm planlarda, planların oluşturulması aşamasında sürdürülebilirlik ilkesinin göz önünde bulundurulması önemlidir (Doğan, 2014: 35).

Destinasyonların rekabet avantajını yakalayabilmeleri, sürdürülebilir uygulamalar veya planlamalar ile mümkün olacaktır. Bir destinasyonun gelişiminin istenilen düzeyde olabilmesi ve başarıya ulaşabilmesi doğru planlama sürecine ve işbirlikçi paydaş etkileşimlerine bağlıdır. Destinasyon yönetim ve pazarlamasında destinasyon yönetim örgütlerine büyük ölçüde görev düşmektedir. Destinasyon yönetim örgütleri, ziyaretçi deneyim kalitesinin artırılması için,

temel altı alan (kriz yönetimi, insan kaynakları gelişimi, finans ve risk sermayesi, kaynak yönetimi, ziyaretçi hizmetleri ve bilgi/araştırma) arasındaki koordinasyonu (paydaşların koordine edilmesi) sağlaması gereken örgütlerdir (UNWTO, 2018).

Bir destinasyonun sürdürülebilir bir bakış açısıyla yönetilebilmesi için doğal kaynakların etkin ve verimli kullanılması ve bu doğrultuda planlanması gerekmektedir. Sürdürülebilir destinasyon yönetimi, çevresel, ekonomik ve sosyal-kültürel dengelerin korunmasını esas alan, destinasyonların uzun vadeli rekabetçiliğini ve sürdürülebilir kalkınmasını sağlamayı hedefleyen stratejik bir yaklaşımdır (UNWTO, 2021). Bu yaklaşım, bir destinasyondaki turizm faaliyetlerinin planlanması ve yönetimi sürecinde, tüm paydaşların ortak bir vizyon doğrultusunda hareket etmesini gerektirir. Özellikle doğal kaynakların korunması, toplumsal refahın artırılması ve ekonomik sürdürülebilirliğin sağlanması, sürdürülebilir destinasyon yönetiminin temel unsurları arasında yer almaktadır (GSTC, 2019).

Sürdürülebilir destinasyon yönetimi, sadece çevresel faktörlere odaklanmanın ötesine geçerek, yerel halkın yaşam kalitesini artırmayı ve toplumsal katılımı teşvik etmeyi de içeren daha bütüncül bir anlayışa evrilmiştir. Gössling ve Hall (2019), sürdürülebilir destinasyon yönetiminin, yerel ekonominin desteklenmesi, kültürel değerlerin korunması ve turistlerin deneyimlerinin iyileştirilmesi gibi çok boyutlu faydalar sağladığını vurgulamaktadır. Bu bağlamda, Destinasyon Yönetim Örgütleri (DYÖ), sürdürülebilirlik ilkelerini politikalarının merkezine yerleştirerek, yerel toplulukların da turizm sürecine aktif katılımını sağlamalıdır (Ritchie ve Crouch, 2003). Sürdürülebilir destinasyon yönetimi çerçevesinde, UNWTO'nun geliştirdiği "QUEST Programı" ve Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi'nin (GSTC) belirlediği kriterler, destinasyonların sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmasında rehberlik etmektedir. Bu kriterler, sürdürülebilir destinasyon yönetimi sürecinde çevresel sürdürülebilirliğin yanı sıra toplumsal adalet ve ekonomik dayanıklılığı da ön planda tutmaktadır (UNWTO, 2021). Örneğin, kaynakların adil bir şekilde dağıtılması, karbon ayak izinin azaltılması ve yerel halkın istihdam edilmesi gibi politikalar, sürdürülebilir destinasyon yönetiminin başarıyla uygulanmasına katkı sağlamaktadır (Bramwell ve Lane, 2011). Diğer yandan, sürdürülebilir destinasyon yönetimi, yalnızca stratejik bir yaklaşımı değil, aynı zamanda sürekli bir izleme ve değerlendirme sürecini de gerektirir. Bu bağlamda, sürdürülebilirlik göstergeleri kullanılarak destinasyonların performansı ölçülmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Sürdürülebilir destinasyon yönetimi, yalnızca bugünün değil, geleceğin turizm ihtiyaçlarını karşılamak için geliştirilen bir yaklaşımdır. Yerel halk, turistler, kamu kurumları ve özel sektör arasında iş birliğini gerektiren bu süreç, turizm endüstrisinin

uzun vadeli başarısında hayati bir rol oynamaktadır.

Sürdürülebilir destinasyon yönetimi, yalnızca çevresel koruma ile sınırlı olmayan, aynı zamanda ekonomik, sosyal ve kültürel boyutları da kapsayan kapsamlı bir yönetim yaklaşımına ihtiyaç duymaktadır. Bu bağlamda, tüm yönetim fonksiyonlarının etkin bir şekilde planlanması ve uygulanması büyük önem taşımaktadır. Yönetim fonksiyonları olan planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon ve kontrol sürdürülebilir destinasyon yönetiminde hayati roller üstlenmektedir. Bu fonksiyonların her biri, destinasyonun uzun vadeli sürdürülebilirliğini sağlamaya yönelik birer yapı taşı görevi görmektedir.

Sürdürülebilirlik bakış açısıyla, tüm yönetim fonksiyonlarının destinasyonlara entegre edilmesi ve bir bütün olarak yürütülmektedir (Niyet, 2020: 18). Sürdürülebilir destinasyon yönetim fonksiyonları, bir destinasyonun çevresel, ekonomik ve sosyo-kültürel sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla planlama, uygulama ve değerlendirme süreçlerini kapsayan temel işlevlerden oluşmaktadır. Bu fonksiyonları yerine getirecek en önemli kuruluşlar destinasyon yönetim organizasyonlarıdır.

2.5.1. Destinasyonlarda Planlama

Planlama, geçmiş, şimdi ve gelecekle ilgili olan, sosyal, ekonomik, politik, psikolojik, antropolojik ve teknolojik faktörleri kapsayan çok boyutlu ve bütünleştirici bir faaliyettir (Gunn ve Var, 2002). Planlama, yalnızca stratejik bir yaklaşım değil, aynı zamanda sürekli bir izleme ve değerlendirme sürecidir (Gössling ve Hall, 2019). Planlamanın amacı, öngörülebilir bir gelecek için eylem planları oluşturmak ve bu eylemleri uygulamaktır. Turizm planlaması ise, turizm örgütleri ve destinasyonlar da kalite, etkinlik ve verimliliğin oluşturulmasına yön sağlayan bir çerçevedir (Gunn ve Var, 2002: 9). Bramwell ve Lane (1993), turizm planlamasının yalnızca çevresel sürdürülebilirliği değil aynı zamanda kültürel değerlerin korunmasını ve toplumsal katılımı artırmayı da hedeflemesi gerektiğini belirtir.

Yönetimin en önemli aşamalarından biri olan planlama destinasyonların sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi de büyük önem arz etmektedir. Sürdürülebilirlik anlayışı ile bir destinasyonu yönetme, tüm yerel aktörleri ve paydaşları bir araya getirmeyi gerekli kılmaktan geçmektedir.

Sürdürülebilir destinasyon planlaması, çevresel, ekonomik ve toplumsal dengelerin korunmasını sağlayarak turizm destinasyonlarının uzun vadeli sürdürülebilirliğini hedefleyen bir süreçtir. Bu yaklaşım, doğal kaynakların korunmasını, yerel halkın yaşam kalitesinin

artırılmasını ve turistlerin memnuniyetini ön planda tutarak bütüncül bir perspektif sağlamaktadır (UNWTO, 2021). Sürdürülebilir destinasyon planlaması, turizm aktivitelerinin doğa üzerindeki etkilerini en aza indirirken, ekonomik kalkınmayı ve sosyal eşitliği de destekler. Sürdürülebilir destinasyon planlaması, öngörülebilir bir gelecekte destinasyonların karşılaşabileceği çevresel ve sosyal sorunları önceden belirleyerek çözüm yolları geliştirmeyi içerir. Butler (1999), destinasyonlar da taşıma kapasitesinin aşılmasının çevresel bozulmalara yol açabileceğini ve bu nedenle planlama sürecinde taşıma kapasitesinin dikkate alınmasının zorunlu olduğunu savunur. Aynı şekilde, Hall ve Page (2014), sürdürülebilir planlamanın yerel halkın katılımını teşvik ederek turizmin sosyal kabul edilebilirliğini artırması gerektiğini ifade etmektedir. Buhalis (2000), sürdürülebilir destinasyon planlamasında teknolojinin oynadığı role dikkat çekmiş ve akıllı destinasyon uygulamalarının sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmayı kolaylaştırdığını vurgulamıştır. Yenilikçi teknolojilerle desteklenen akıllı destinasyon sistemlerinin, turistlerin seyahat davranışlarını analiz ederek doğal kaynakların daha verimli kullanılmasını sağlamaktadır. Bu sistemler, aynı zamanda yerel toplumların ekonomik ve sosyal katılımını artırmaya yönelik çözümler sunmaktadır (Boes vd., 2016). Sürdürülebilir planlama sürecinde, Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi'nin (GSTC, 2019) sürdürülebilirlik kriterleri ve Dünya Turizm Örgütü'nün "QUEST Programı" gibi uluslararası rehberler yol gösterici niteliktedir. Bu programlar, destinasyon yönetiminde şeffaflık, yerel katılım ve hesap verebilirlik gibi sürdürülebilirlik ilkelerini destekler.

Ritchie ve Crouch (2003), destinasyon planlamasının yalnızca kısa vadeli ekonomik kazançlara odaklanmak yerine, destinasyonların rekabetçiliğini uzun vadede artırmayı hedefleyen stratejiler geliştirmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Sürdürülebilir destinasyonların başarıya ulaşması için planlamanın dinamik bir süreç olarak ele alınması gerektiğini ve destinasyon performansının sürdürülebilirlik göstergeleriyle düzenli olarak değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Sürdürülebilir destinasyon planlaması, yalnızca turizmi yönetmekle sınırlı kalmaz; aynı zamanda yerel halk, turistler ve doğal çevre arasında bir denge kurmayı hedefler. Bu dengeyi sağlamak, tüm paydaşların iş birliği içinde hareket etmesini ve ortak bir vizyon benimsemesini gerektirir (Timothy, 1999). Sürdürülebilir destinasyon yönetiminin etkin bir şekilde yürütülmesi için çeşitli planlama araçları geliştirilmiştir. Çevresel, sosyal ve ekonomik boyutları kapsayan bu araçlar, destinasyonların taşıma kapasitesinin belirlenmesinden karbon ayak izi hesaplamasına, coğrafi bilgi sistemlerinden sürdürülebilirlik göstergelerine kadar geniş bir yelpazede yer alır (Butler, 1999; Gössling vd., 2005; Miller, 2001). Planlama araçları, sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için sadece çevresel etkilerin

yönetilmesini değil, aynı zamanda yerel halkın katılımını, ekonomik kalkınmayı ve teknolojik entegrasyonu da içeren bütüncül bir yaklaşımı desteklemektedir (UNWTO, 2021; GSTC, 2019). Sürdürülebilir destinasyon planlamasında kullanılması önerilen stratejik araçlar aşağıda kısaca açıklanmaktadır.

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED): Gerçekleştirilmesi planlanan projelerin çevreye olabilecek olumlu ve olumsuz etkilerinin belirlenmesinde, olumsuz etkilerin önlenmesi ya da çevreye zarar vermeyecek ölçüde minimum seviyeye çekilmesini ifade eder. Çevre üzerinde alınacak önlemlerin, seçilen yer ile teknoloji alternatiflerinin belirlenerek değerlendirilmesinde ve projelerin uygulanmasının izlenmesi ve kontrolünde uygulanacak çalışmaların devam ettirilmesi sürecidir. Yeni turizm projelerinin çevre üzerindeki olası etkilerini analiz eden bir araçtır. ÇED, turizm faaliyetlerinin olası zararlarını öngören bir düzenek olarak çalışmaktadır. En önemli amacı doğal kaynakların korunmasını sağlamaktır (Wood, 2003).

Taşıma Kapasitesi Analizi: Taşıma kapasitesinin ilk ortaya çıkış noktasına yönelik literatür de farklı iddialar bulunmaktadır. Bu kapsamda düşünüldüğünde taşıma kapasiteleri farklı bilim dallarında kullanıldığı söylenebilir. Başta küresel insan sorunlarıyla ilişkilendirilen kavram, mühendislik, biyoloji, çevre bilimi, vahşi yaşam yönetimi, antropoloji dahil olmak üzere bir dizi alanda uygulanmıştır. Aşırı turizmin önlenmesi için kritik bir araç olarak kullanılmaktadır (Butler, 1999). Taşıma kapasitesi tarihsel kökenlerine ve kullanım alanlarına bağlı olarak dört ana bölümde kategorize edilmiştir. 1840’larda başlayan denizcilik ve mühendislik, 1870’lerde başlayan hayvancılık ve av hayvan işletmeciliği, 1950’lerde başlayan nüfus biyolojisi ve yine aynı yıllarda insan nüfusu ve aşırı nüfus hakkında ortaya çıkan konular farklı bilimlerde taşıma kapasitesi anlayışı bağlamında tartışılmıştır (Yusoh vd., 2021: 1-2). Birçok alanda kullanılan taşıma kapasitesi özellikle turizm alanında destinasyonlar da ziyaretçi yönetimi kapsamında oldukça önem arz eden bir konu haline gelmiştir. Taşıma kapasitesi, zamanla insan ve insanın çevresiyle olan ilişkileri içinde kullanılmaya başlamış ve turizm literatürün de yerini almıştır (Caner, 2018: 4).

Talep yoğunluğunun yaşandığı destinasyonlarda çevresel, sosyal ve ekonomik sorunlar ortaya çıkmaktadır (Erdoğan, 2003: 81). Turizm alanında ilk kez kullanılan taşıma kapasitesi kavramı 1964’te Lucas’ın kano sporunun yapıldığı bir destinasyonda alana gelen ziyaretçilerin vahşi yaşam algılarını inceleyen bir araştırmada kullanılmış ve taşıma kapasitesinin çevre ile ilgili öğeleri ilgilendirdiği belirlenmiştir (Fennell, 2002: 46-47). Taşıma kapasitesi sosyal, ekonomik, fiziksel ve ekolojik olmak üzere dört başlık altında ele alınmaktadır. Bu sınıflandırmalara ek olarak psikolojik ve politik taşıma kapasiteleri de eklenerek sınıflandırma

altı başlıkta literatüre geçmiştir.

- **Fiziksel Taşıma Kapasitesi:** Bir destinasyonun sahip olduğu tüm varlıkların zarar görmeden üzerinde taşıyabileceği maksimum kişi sayısını ifade etmektedir (Alagöz ve Güneş, 2019: 360).
- **Çevresel ve Ekolojik Taşıma Kapasitesi:** Bir bölgenin doğal dengesini bozmayan ya da geri dönüşü olmayacak şekilde zarar vermeyen ziyaretçi sayısı olarak tanımlanmaktadır. Destinasyonlar üzerinde var olan eko-sisteme zarar vermeyen ziyaretçi sayısı olarak tanımlanmaktadır (Tokmak, 2008: 45). Çevresel taşıma kapasitesi, çevrenin ve çevrenin sahip olduğu değerlerin kalitesinde buna bağlı olarak ziyaretçi tatmininde istenmeyen bir değişikliğe yol açmadan o bölge ya da destinasyonu kullanan maksimum ziyaretçi sayısıdır.
- **Sosyal taşıma Kapasitesi:** Yerel halkın destinasyonlara gelen ziyaretçilere, aralarında herhangi bir olumsuzluk yaşanmadan gösterdikleri hoşgörü düzeyi veya o bölgede bulunan ziyaretçilerden rahatsızlık duymasına sebep olmayacak turist sayısıdır (Newsome, 2002: 18). Yerel halkın turistlerden etkilenme düzeyi olarak da ifade edilebilir.
- **Ekonomik Taşıma Kapasitesi:** Turizm destinasyonlarının ekonomileri turizm sektörüyle birebir bağlıdır. Ekonomik taşıma kapasitesi, turizmin bir bölgeye sağladığı yararlar ve maliyetler arasındaki dengeyi ifade etmektedir (Avcı, 2007: 492).
- **Psikolojik (Algısal) Taşıma Kapasitesi:** Ziyaretçilerin bir bölgede yaşamış oldukları en düşük memnuniyet derecesini ifade etmektedir. Psikolojik taşıma kapasitesinde ziyaretçilerin destinasyon algısını ve memnuniyet düzeylerini ölçmektedir. Destinasyon da meydana gelen tüm olumsuz durumlardan rahatsızlık duymaya başladıklarını ve bu durumların memnuniyet düzeylerini düşürdüklerini ifade etmektedir (Zhang, 2016: 21).
- **Politik Taşıma Kapasitesi:** Turizmin ülkeler veya destinasyonlar arasındaki politik nedenlerden dolayı zarar görmesini ifade etmektedir. Tüm ekonomik krizler, savaşlar, küresel ölçüde yaşanan salgın hastalıklar ve doğal afetler yalnızca destinasyonu etkilemekle kalmayıp tüm ülke bazında politik taşıma kapasitesini olumsuz etkileyecektir (Kılıç, 2020: 15).

Karbon Ayak İzi Hesaplama: Turizm sektörünün oluşturduğu/ neden olduğu karbon emisyonlarını ölçmek ve azaltma stratejileri geliştirmek için kullanılmaktadır. Sürdürülebilir ulaşım seçeneklerinin teşviki ve enerji verimli altyapının geliştirilmesi bu süreçte değerlendirilen unsurlardır (Gössling vd., 2005).

Ziyaretçi Yönetimi: Sürekli büyüyen turizm sektörüyle birlikte ziyaretçi yönetimi sürdürülebilir destinasyon yönetiminin temel bir unsuru haline gelmiştir. Ziyaretçiler, destinasyonlar üzerinde çok çeşitli davranışlar sergilerler. Bu davranışların bazıları olumlu sonuçlanırken bazıları olumsuz sonuçlanmaktadır (Mason, 2015). Ziyaretçi etikleri, ziyaretçi pazarlarına, demografik özelliklerine, aktivitelere ve seyahat türlerine göre değişiklik göstermektedir (Parkin ve Morris, 2005). Ziyaretçi yönetimi, destinasyon yönetiminin bir bileşeni olup, destinasyon üzerindeki olumsuz etkileri azaltmak veya önlemek amacıyla olumlu davranışları teşvik etmeye ve olumsuz davranışları caydırmaya çalışmaktadır.

Ziyaretçilere uygun davranışlar hakkında bilgi vermeye odaklanan eğitim temelli yumuşak yaklaşımlar, ziyaretçi yönetiminde yaygın olarak kullanılmaktadır (Mason, 2005). Ziyaretçi yönetimi, turist destinasyonlarında ziyaretçilerin akışını, hareketlerini ve davranışlarını düzenlemek amacıyla yönetim araçlarının ve müdahalelerin uygulanmasıdır (Albrecht, 2017). Bu kavram, ziyaretçi deneyimi, hizmet kalitesi, göstergeler ve bilgilendirme panolarının kullanımı, çevresel, sosyo-kültürel, politik ve ekonomik boyutlara ilişkin çerçeve ve yorumlama araçları gibi unsurları kapsamaktadır (Albrecht, 2017; Mason, 2005; Moscardo, 2003). Ziyaretçi yönetimi, doğası gereği, turistik destinasyonların kendine özgü niteliklerine uygun biçimde uyarlanıp uygulanabilecek çok çeşitli faaliyetleri içerir (Hughes, Bond ve Ballantyne, 2013).

Her destinasyonda, turistik cazibe merkezleri, olanaklar ve tesislerle ilişkili olarak açık ya da örtük biçimde ziyaretçi yönetimi uygulanabilir (Albrecht, 2017; Guilarte ve González, 2018). Bu nedenle, turistik tesisler, olanaklar ve diğer turizmle ilgili mal ve hizmetler, rehberlerin aktardığı bilgilerin ötesinde ziyaretçilere ek bilgi sunan ziyaretçi yönetimi sisteminin ayrılmaz bir parçasıdır (Albrecht, 2017; Wong vd., 2016). Bu doğrultuda, destinasyonların ziyaretçi yönetim planında (Visitor Management Plan – VMP) turistik tesis ve hizmetlerin standartları ile kalitesi, etkili bir ziyaretçi yönetimi stratejisinin belirleyici unsurları olarak vurgulanmalıdır.

Ziyaretçi yönetim planı, vandalizm ve yolsuzluk gibi tehditleri izleyip önleyerek, ziyaretçilere tutarlı ve güvenilir bir deneyim sunmak suretiyle, cazibe merkezlerinin sürdürülebilir destinasyon gelişimini sağlamasına yardımcı olan bir stratejidir (Sonmez, 2002). Ziyaretçi yönetim planı, koruma değerleriyle doğru şekilde ilişkilendirilmiş net turizm ve ziyaretçi yönetimi hedeflerini ortaya koymalıdır (Leung vd., 2018). Farklı operasyonel ve politik uygulamalar yoluyla ziyaretçi yönetimi, tarihi, kültürel ve doğal alanların korunmasına ve sürdürülebilir gelişimine katkı sağlamaktadır (Albrecht, 2017; Vafadari, 2008).

Mason'a (2005) göre, turistik destinasyonlarda ziyaretçileri yönetmenin üç temel yolu vardır:

1. Ziyaretçi sayısını taşıma kapasitesine uygun şekilde sınırlayarak ya da belirli bir turizm sezonuna hizmet vermek yerine yıl boyunca ziyaretçi akışını düzenleyerek kontrol etmek,
2. Destinasyonların gelen ziyaretçi akınlarıyla baş edebilmesini sağlayacak direnç kapasitesini güçlendirmek,
3. Sürekli ve etkili yorumlama ve farkındalık oluşturma programlarıyla ziyaretçilerin davranışlarını değiştirmek.

Turistik destinasyonlardaki cazibe merkezlerinin, taşıma kapasitesine ilişkin uygulamaları da içeren uygun ziyaretçi yönetimi stratejileri geliştirmesi gerekmektedir. Destinasyonların özgün bağlamlarını anlamak ve turizm aktörlerinin geniş katılımını sağlamak, etkili ziyaretçi yönetiminin kritik unsurlarındandır (Guilarte ve González, 2018).

Sürdürülebilir destinasyon planlamasında kullanılan araçlar, turizm faaliyetlerinin çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliğini sağlamada kritik bir rol oynar. Çevresel yönetim araçları, destinasyonların doğal kaynaklarını korumaya ve çevresel etkileri en aza indirmeye odaklanırken (Butler, 1999; Wood, 2003), toplum katılımını sağlayan araçlar, yerel halkın sürece aktif olarak dahil edilmesini ve karar alma mekanizmalarına katkı sağlamasını teşvik eder (Timothy, 1999; Bramwell ve Lane, 2000).

Ekonomik değerlendirme araçları, turizmin yerel ve ulusal düzeydeki ekonomik etkilerini ölçmek için kullanılır (Fletcher, 1989; Dwyer ve Forsyth, 2008). İzleme ve değerlendirme araçları, sürdürülebilirlik göstergeleri aracılığıyla turizm faaliyetlerinin etkilerinin sürekli olarak analiz edilmesini sağlar (Miller, 2001; GSTC, 2019). Teknolojik araçlar, akıllı destinasyonlar oluşturma ve turist deneyimlerini iyileştirme konusunda önemli katkılar sunar (Buhalis ve Amaranggana, 2015; Gretzel vd., 2015). Uluslararası rehberler ve sertifikasyon programları ise destinasyonların sürdürülebilirlik standartlarına uyum sağlamasına rehberlik eder (UNWTO, 2021; GSTC, 2019). Bu araçlar, sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için bütüncül ve stratejik bir yaklaşımı destekler.

Destinasyonlar üzerinde sürdürülebilir planlama yaklaşımı olarak ele alınabilecek dört yaklaşım bulunmaktadır: **Fiziksel-Mekansal yaklaşım**, **Topluluk temelli yaklaşım**, **Stratejik planlama yaklaşımı** ve **sürdürülebilir turizm planlaması** yaklaşımıdır. **Fiziksel-Mekansal yaklaşım**, destinasyonların fiziksel açıdan kullanımını sağlarken ekonomik ve turizm

faaliyetlerinin yeterli bir şekilde dağıtımı amacıyla karasal boyutu kapsama almaktadır. Bunun yanında bu yaklaşım, destinasyonların sahip oldukları doğal kaynakların korunması ve turizmin çevresel etkilerinin yönetimi üzerine odaklanmaktadır (Baidal, 2004: 315). **Topluluk temelli yaklaşım**, destinasyonlardaki doğal veya yapay kaynaklar, yerel kültür, geleneksel yaşam biçimleri ve kültürel çeşitliliği gerektirmektedir. Turizmin gelişiminden etkilenen ev sahibi toplumun, doğal, yapay ve sosyo-kültürel çevresel kaynakların geliştirilmesi, yönetimi, planlaması ve karar alma süreçlerine katılımı önemlidir (UNWTO, 2007). **Stratejik planlama**, destinasyonların rekabet çevre analizlerinin belirlenmesine ve geleceğe dönük planlar geliştirmesine yön vermektedir. Bununla birlikte sürdürülebilir destinasyon yönetiminde önem arz eden paydaşlar arasında koordinasyon ve iş birliğinin oluşturulmasına, planlanmanın kalıcı, esnek ve yönetimsel bir süreç olarak gelişimine katkısı bulunmaktadır (Baidal, 2004: 317; Edgell vd., 2008: 306). **Sürdürülebilir turizm planlamasında ise**, sürdürülebilirlik ilkelerinin turizme uyarlanması, turizm destinasyonlarının çevresel, ekonomik ve sosyal-kültürel açıdan gelişimine ve korunmasına yardımcı olacaktır. Ayrıca bu yaklaşım kaynakların doğru kullanımını teşvik eden döngüyü sağlamaktadır (UNSECO, 2011).

2.5.2. Destinasyonlarda Örgütlenme

Turizm Politikalarının iki temel amacı vardır bunlar, planlama ve örgütlenmedir. Örgütlenme, planlama sürecinde hedeflerin ve faaliyetlerin belirlenmesini, bunların gerçekleştirilmesini sağlayan, izleyen, denetleyen, gerekli görüldüğünde değiştiren ve güncelleyen yapıyı ifade etmektedir. Söz konusu hedef ve faaliyetler, kapsadıkları boyut ve içeriklere göre, farklı düzeylerde planlamayı ve denetlenmeyi gerektirmektedir. Planların olumlu bir şekilde sonuçlanabilmesi örgüt yapısı ve örgütlemeye bağlıdır (Tokgöz, 2013: 30).

Örgütlenme, bir yöneticinin şirket hedeflerini etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilebilmesi adına insanları yönlendirmesi ve işleri düzenlemesi ve ilişkilendirmesi aşamasıdır (Kabiru vd., 2018: 112). Örgütlenme, bir destinasyondaki farklı aktörlerin (kamu kurumları, özel sektör, yerel halk ve sivil toplum kuruluşları) ortak bir vizyon etrafında iş birliği yapmasını sağlar (Ritchie ve Crouch, 2003). Bu süreç, yalnızca yönetsel bir yapı oluşturmayı değil, aynı zamanda sürdürülebilir turizm ilkelerinin tüm yönetim süreçlerine entegre edilmesini ve sürekli iyileştirilmesini de içermektedir. Turizmin politik boyutları, uluslararası, ulusal, bölgesel, yerel ve bireysel olarak sınıflandırılabilen farklı düzeyleri içermektedir (Usta, 2009: 199). Bu durum farklı düzeylerde örgütlenme gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde örgütlenme, destinasyon kaynaklarının korunması ve sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması için tüm paydaşların etkili bir şekilde bir araya getirilmesi sürecini ifade etmektedir. Sürdürülebilir bir destinasyon örgütlemesi, genellikle bir Destinasyon Yönetim Örgütü (DYÖ) etrafında şekillenmektedir. DYÖ'ler, destinasyonlardaki turizm faaliyetlerini koordine eden ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmayı amaçlayan temel kuruluşlardır.

Destinasyon yönetim örgütleri; bir ülkeyi, belirli bir bölgeyi veya kenti turistik bir destinasyon olarak ele alan, bu çerçevede destinasyonların yönetimi, pazarlanması ve tanıtımı gibi konularda faaliyet gösteren profesyonel yapılardır. Bu örgütler, kuruluş biçimlerine göre kâr amacı güden ya da kâr amacı gütmeyen yapılar olarak sınıflandırılmaktadır (WTO, 2007: 3). Destinasyonlarda örgütlenme modelleri ise çeşitli kriterlere göre farklı kategorilerde incelenmektedir. Bunlar şu şekilde özetlenebilir:

Örgütlenme biçimlerine göre: Yatay örgütlenme ve dikey örgütlenme,

Faaliyet gösterdikleri bölgelere göre: Kongre ve ziyaretçi büroları, ulusal turizm örgütleri, bölgesel turizm örgütleri ve yerel örgütlenmeler,

Finansman kaynağına göre: Kamu ağırlıklı, kamu-özel ortaklı ve özel sektör ağırlıklı örgütlenmeler.

Turistik destinasyonlarda örgütlenme modelleri, özellikle ***örgütlenme biçimlerine göre*** yatay ve dikey olmak üzere iki ana kategoriye ayrılmaktadır. Bu bağlamda, yatay örgütlenme, daha esnek ve bağımsız bir yapıya sahip olup, farklı sektörler ya da meslek grupları arasında karşılıklı iş birliğine dayalı bir sistem oluşturur. Turizm destinasyonları açısından yatay örgütlenme modeli, otel işletmeleri, seyahat acenteleri, tur operatörleri, restoranlar, ulaşım hizmet sağlayıcıları gibi çeşitli turizm aktörleri arasında iş birliğini teşvik eden bütüncül bir yaklaşımı ifade etmektedir (Dredge ve Jenkins, 2007). Dikey örgütlenme, karar alma süreçlerinin belirli bir hiyerarşi doğrultusunda üstten alta doğru yapılandığı, merkeziyetçi bir yönetim anlayışını benimseyen bir sistemdir. Bu yapı içerisinde yetki ve sorumluluklar açık bir şekilde tanımlanmış olup, özellikle büyük ölçekli, çok paydaşlı ve yüksek düzeyde koordinasyon gerektiren organizasyonlar için uygun bir modeldir (Bornhorst, Ritchie ve Sheehan, 2010).

Destinasyon yönetimi bağlamında değerlendirildiğinde ise yatay örgütlenme modeli, destinasyonda yer alan tüm turizm bileşenlerinin ortak bir paydada buluşmasını, iş birliği temelinde stratejik hedeflerin belirlenmesini ve destinasyonun tek merkezden yönetilmesini

mümkün kılar. Bu model, sürdürülebilir turizm yönetiminin temelini oluşturan çok paydaşlı yönetim ilkeleriyle de örtüşmektedir (UNWTO, 2019).

Diğer bir sınıflandırmaya göre göre faaliyet gösterdikleri bölgelere göre destinasyon yönetim modelleri, destinasyonların pazarlama ve tanıtım faaliyetlerine yoğunlaşmaları nedeniyle destinasyon yönetim birlikleri daha çok mikro düzeyde faaliyet göstermeye başlamıştır (Cabael, 2011: 22). Destinasyon yönetim örgütleri, faaliyet gösterdikleri coğrafi ölçeklere göre farklı şekillerde yapılandırılmaktadır. Bu örgütlenme modelleri, özellikle destinasyonların tanıtım ve pazarlama faaliyetlerine odaklanan yapılar olmaları sebebiyle, mikro düzeyde etkinlik gösteren destinasyon yönetim birliklerinin önemini artırmıştır (Cabael, 2011: 22). Bu çerçevede destinasyonların **faaliyet alanlarına göre en yaygın turizm yönetim örgütlenmeleri** şu dört ana kategoride sınıflandırılmaktadır: (1) Kongre ve Ziyaretçi Büroları, (2) Ulusal Turizm Örgütleri, (3) Bölgesel Turizm Örgütleri ve (4) Yerel Turizm Örgütlenmeleri.

Kongre ve Ziyaretçi Büroları, genellikle bir destinasyonun iş ve etkinlik turizmi potansiyelini öne çıkarmak amacıyla faaliyet gösteren kurumlardır. İlk örneği 1919 yılında Montreal’de kurulan bu büroların işlevi, destinasyonun tanıtımını yapmak, kongre ve toplantıların organizasyonuna destek vermek ve yerli-yabancı turistleri bölgeye çekmektir (ICCA, 2022). Bu alandaki en önemli uluslararası kurumlardan biri, 1963 yılında kurulan ve bugün 98 ülkede 1000’den fazla üyesi bulunan International Congress and Convention Association (ICCA)’dır. Ziyaretçi büroları, destinasyon pazarlama ve yönetim örgütleri olarak, satıcı ve alıcıyı, arz ve talebi, üretici ile tüketiciyi bir araya getirerek şehirlerin marka değerini artırmayı amaçlamaktadır (Baytok vd., 2011:11). Türkiye’de de benzer yapılar İstanbul, İzmir ve Antalya gibi büyükşehirlerde aktif olarak faaliyet göstermektedir.

Ulusal Turizm Örgütleri ise, bir ülkenin genel turizm politikasının oluşturulmasında, yönetiminde ve pazarlanmasında görev alan üst düzey kurumlardır. Bu örgütler, destinasyonun uluslararası alanda rekabet gücünü artırma, sürdürülebilir kalkınma hedeflerini destekleme ve stratejik planlama yapma gibi işlevlere sahiptir (Ritchie ve Crouch, 2003: 185). Dünya genelinde ulusal turizm örgütleri üç temel modelde örgütlenmektedir:

İlki olan **bakanlık modeli**, Türkiye’deki Kültür ve Turizm Bakanlığı ya da Meksika’daki Turizm Genel Sekreterliği gibi, doğrudan kamuya bağlı ve merkezi bir yönetim anlayışını benimseyen yapılardır. **İkinci olarak**, Yarı özel örgütlenmeler: Devletin yanı sıra özel sektör kaynaklarından da beslenen ve özerk yapıda faaliyet gösteren kurullardır. Örnek olarak İrlanda Turizm Kurulu, İngiltere Turizm İdaresi veya Hong Kong Turizm Birliği verilebilir. Bu tür

örgütlenmeler, kamu-özel sektör iş birliğine dayalı esnek modellerdir (Mill ve Morrison, 2012: 251–252). **Üçüncü ve son olarak**, bağımsız kuruluşlar: hiçbir kamu otoritesine bağlı olmayan, tamamen özel yapılarla faaliyet gösteren organizasyonlardır. Japonya Turizm Birliği bu modele örnek gösterilebilir.

Ulusal turizm örgütlerinin yapısı ülkeden ülkeye farklılık göstermekle birlikte; bakanlık, genel müdürlük, kurul, otorite veya özel bir kurum biçiminde örgütlenmiş olabilir (UNWTO, 2007: 3). Bu yapılar, destinasyonların yönetiminde merkezi bir rol üstlenmektedir. Ulusal düzeyde turizm politikalarının şekillendirilmesinde ülkeler farklı örgütlenme modelleri benimsemiştir. Bu modeller, kamu-özel sektör iş birliği düzeyi, merkeziyetçilik yapısı ve kurumsal örgütlenme biçimi açısından çeşitli örneklerle çeşitlenmektedir. Aşağıda bazı ülkelerin ulusal turizm örgütlenme sistemleri açıklanmaktadır:

Fransa: Maison de la France: 1987 yılında kurulan Maison de la France, Fransa'nın ulusal turizm örgütü olarak faaliyet göstermektedir ve Turizm Bakanlığına bağlı şekilde çalışmaktadır. Yapı olarak kamu ve özel sektör iş birliğiyle organize edilmiştir. Örgütün temel görevleri; Fransa destinasyonunun ulusal ve uluslararası düzeyde tanıtımını yapmak, pazarlama faaliyetlerini yürütmek, broşür ve bilgilendirme materyalleri hazırlamak ve turizm talebini artırmaya yönelik kampanyalar düzenlemektir (Maison de la France, 2022).

İtalya: ENIT ve Toskana Modeli: İtalya'da doğrudan bir Turizm Bakanlığı bulunmamakta olup; turizm politikaları Verimli Aktiviteler Bakanlığı tarafından yürütülmektedir. Bu bakanlık çatısı altında Turizm Genel Müdürlüğü görev yapmaktadır. Tanıtım, pazarlama ve koordinasyon faaliyetlerinden sorumlu olan İtalya Devlet Turizm Kuruluşu (ENIT) yasayla kurulmuş özerk bir yapıdır. Turizm alanındaki özel sektör kuruluşları ile yerel yönetimler, İtalya Ulusal Seyahat ve Turizm Endüstrisi Federasyonu çatısı altında birleşmiştir. Bu yapı, kamu-özel sektör iş birliğiyle güçlü bir organizasyon ortaya koymaktadır (TÜRSAB, 2004: 8). Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde öne çıkan İtalyan bölgelerinden biri Toskana'dır. 1995 yılında, destinasyon planlamasında önemli reformlar gerçekleştiren Toskana, çevre düzenleme planını kültürel miras koruma ilkeleriyle entegre eden ilk İtalyan destinasyonudur (Rovai vd., 2016: 219).

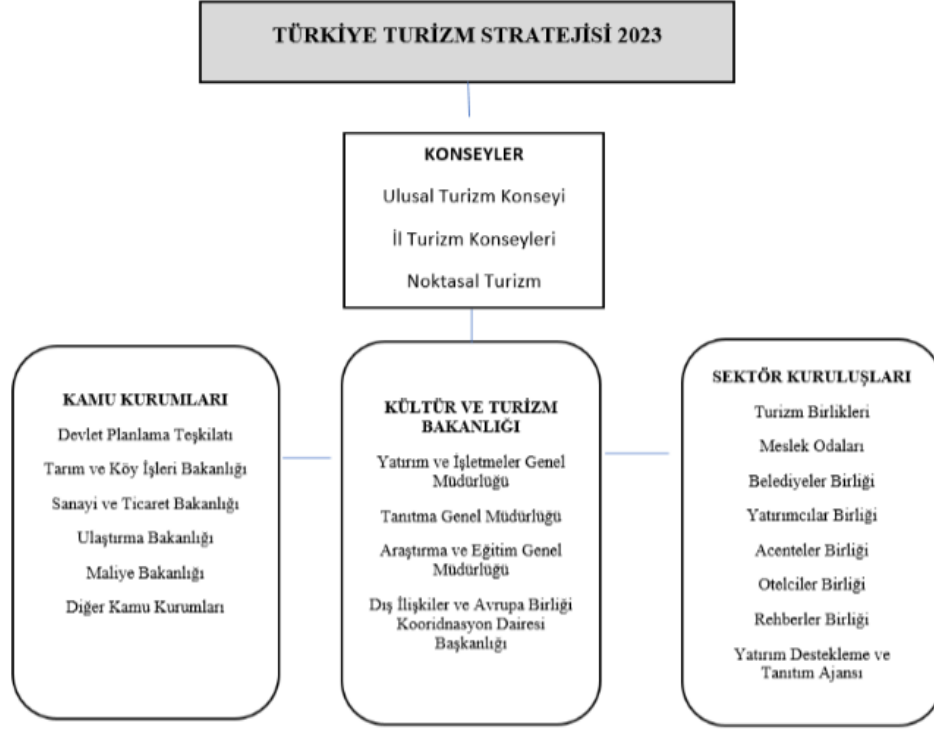
İspanya: Turespaña ve Bakanlıklar Arası Yapı: İspanya'da turizm faaliyetleri Maliye ve Ekonomi Bakanlığı bünyesinde, Turizm Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Ayrıca, Bakanlıklararası Turizm Komisyonu ve Turizm Konferansı gibi yapılar, kamu ve özel sektörün bir arada çalıştığı politika üretim organlarıdır (Aksöz, 2013: 54). Ülkenin ulusal turizm örgütü olan Turespaña, İspanya'nın tanıtımı ve pazarlanmasından sorumludur. Bu kurumun

misyonu, İspanya'ya gelen turist sayısını artırmak, turizmin ekonomik, toplumsal ve çevresel sürdürülebilirliğini sağlamak ve bütüncül pazarlama tekniklerini uygulamaktır (TourSpain, 2022).

İngiltere: VisitBritain ve Bölgesel Yapılanma: İngiltere'de turizm daha çok özel sektör odaklı gelişse de, kamu kurumları da turizme yön veren önemli aktörlerdir. Bu alanda başlıca kamu kurumu Kültür, Medya ve Spor Bakanlığıdır. Ulusal düzeyde ise VisitBritain, VisitScotland, VisitWales ve Kuzey İrlanda Turizm Kurulu gibi yapılar faaliyet göstermektedir. Ayrıca Visit London gibi bölgesel kalkınma ajansları ve Turizm Danışma Kurulu gibi kamu-özel sektör ortaklıkları da destekleyici rol üstlenmektedir. 2003 yılında kurulan VisitBritain, Britanya Turist Yönetimi ve İngiltere Turizm Konseyi'nin birleşimiyle oluşturulmuş olup, turizmin ekonomik katkısını artırmayı, ülkeye gelen turistlerin harcama düzeyini yükseltmeyi ve İngiltere markasını küresel düzeyde tanıtmayı hedeflemektedir (VisitBritain, 2022).

Türkiye: Kültür ve Turizm Bakanlığı Yapısı: Türkiye'de turizmle ilgili örgütlenmeler Cumhuriyet Dönemi ile başlamıştır. Türkiye Seyyahın Cemiyeti ile başlayan süreç diğer sivil toplum örgütlenmeleri ile devam etmiştir. İlk Kamu örgütlenmesi 1934 yılında gerçekleştirilmiştir (Kozak vd., 2013: 103). 1940'lı yılların sonuna kadar genellikle tanıtımla ilgili resmi kuruluşların bir alt birimi olarak anılan turizm, ilk defa özel kurulan Turizm Danışma Kurumu ile 1949 yılında ulusal politika konusu haline gelmiştir. Turizm işletmelerinin faaliyetleri ve turizm teşviklerinin finansmanına yönelik ilk düzenlemelerle geçen on yıldn fazla süreden sonra turizm, 1962 yılındaki ilk BKYP ile ülkenin kalkınma planlarındaki yerini almıştır.

İlk BKYP'nin önemi turizme özel bir bakanlık teşkilatının kurulması olmuştur. Turizm ve Tanıtma Bakanlığı olarak kurulan bakanlık Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, 1982 yılında Kültür ve Turizm Bakanlığı ile birleşmiş 1989 yılında tekrar ayrılmıştır. 2003 yılından itibaren günümüzdeki örgüt yapısı ile Kültür ve Turizm Bakanlığı olarak devam etmiştir. Bakanlığa bağlı olarak faaliyet gösteren İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri, yerelde uygulamaları yürütmekle sorumludur. Türkiye, 2007 yılında ilan ettiği 2023 Türkiye Turizm Stratejisi ile destinasyon yönetimi, tanıtım, sürdürülebilirlik ve çeşitlendirme gibi konularda sistematik hedefler ortaya koymuştur. Türkiye Turizm Stratejisinde yer alan örgütlenme yapısı Şekil 2'de ayrıntılı olarak verilmiştir.



Şekil 2.2. Türkiye Turizm Stratejisinde Ön Görülen Örgütlenme Yapısı

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007: 26.

Şekil 2’de görüldüğü üzere, stratejik turizm planında sürdürülebilir turizm yönetimi ile ilgili yaklaşımların önerdiği şekilde bir örgütlenme yapısı ve yönetim ortamı oluşturulması ön görülmüştür. Hem bilgi akışını kolaylaştırdığı hem tüm düzeyde paydaşların mümkün olduğunca geniş tabanlı olarak temsil edilebildiği, hem de devletin bütünlüğü yaklaşımına paralel olarak turizmle doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili tüm kamu örgütlerinin sürece dâhil edildiği bir model kurulması hedeflenmiştir.

Bölgesel destinasyon yönetim örgütleri; Turizmin etkili biçimde yönetilebilmesi, yalnızca ulusal düzeyde değil; bölgesel ve yerel ölçekte de güçlü bir yapılanmayı gerektirmektedir. Bu bağlamda, **bölgesel turizm örgütleri**, belirli bir coğrafi bölgenin hedeflerini ve çıkarlarını göz önünde bulundurarak turizmi pazarlama ve yönetme amacıyla faaliyet gösteren yapılardır. Yerel turizm örgütleriyle ulusal örgütler arasında bir köprü işlevi gören bu yapılar; bölgesel turizmin gelişimini desteklemek, yerli ve yabancı ziyaretçilere yönelik destinasyon yönetimi ve pazarlama faaliyetlerini yürütmek, alt yapı ve ürün geliştirmek, iletişimi güçlendirmek ve eğitim odaklı ortamlar sunmakla yükümlüdürler (Gretzel vd., 2000: 151). Bu tür örgütlenme modelleri Kanada, Güneydoğu Avustralya, Karayipler ve

Yeni Zelanda gibi ülkelerde etkin biçimde kullanılmaktadır (Cabael, 2011: 41). Türkiye’de bölgesel/yerel paydaşları bir araya getiren ve bulundukları alanda kalkınmaya destek konusunda dikkate değer potansiyele sahip olan bu örgütlerin sürdürülebilir turizm faaliyetlerine yer verilmiştir.

Antalya Kent Konseyi, Konsey bünyesinde bulunan Çevre Çalışma Grubu, 2014 yılı başlarında gündeme gelen Phaselis antik kentine turistik yapılaşmayı önlemeye yönelik çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda, 2014 yılı başlarında gündeme gelen Phaselis Antik Kenti çevresinde planlanan turistik yapılaşma girişimlerine karşı toplumsal ve çevresel duyarlılığı önceleyen aktif bir mücadele yürütülmüştür. Grup, söz konusu yapılaşmanın antik kentin tarihî dokusuna, ekolojik bütünlüğüne ve koruma statüsüne zarar vereceğini savunarak kamuoyunu bilgilendirme, ilgili kurumlara resmi başvurular yapma, bilim insanlarıyla iş birliği içinde raporlar hazırlama ve çeşitli sivil toplum kuruluşlarıyla ortak kampanyalar düzenleme gibi çok boyutlu bir savunuculuk çalışması gerçekleştirmiştir. Bu süreçte Antalya Kent Konseyi, yalnızca yerel düzeyde değil, ulusal çapta da konunun gündeme taşınmasına katkı sağlamış; tarihi ve çevresel değerlerin korunmasına ilişkin duyarlılığı artıran önemli bir aktör olarak öne çıkmıştır. Phaselis örneğinde olduğu gibi, Kent Konseyi ve ilgili çalışma gruplarının bu tür müdahaleleri, destinasyonlarda kültürel mirasın korunması ile turizm gelişimi arasındaki dengeyi sağlamak açısından büyük önem taşımaktadır. Bu tür yerel katılım mekanizmaları, sürdürülebilir turizm planlamasının demokratikleşmesi ve kamu yararının gözetilmesi açısından da kritik bir rol üstlenmektedir (Antalya Kent Konseyi, 2015; Yılmaz, 2017).

Bodrum Kent Konseyi, Bodrum Kent Konseyi (BKK), 31 Mart 2012 tarihinde 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 76. maddesine dayanarak kurulmuştur. Çalışmalarını, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı’nın yayımladığı yönetmelik ile Bodrum Kent Konseyi genel kurulunda kabul edilen yönerge doğrultusunda sürdürmektedir. Bodrum Kent Konseyi’nin amacı, yönergede şu şekilde tanımlanmaktadır: Yerel düzeyde demokratik katılımın yaygınlaştırılması, hemşehrilik bilincinin geliştirilmesi ve çok ortaklı, çok aktörlü yönetim anlayışının benimsenmesini sağlamak; Bodrum’un doğası, tarihi, kültürel mirası, turizm değerleri ve sosyo-ekonomik yapısıyla bütünleşen stratejilerin belirlenmesi ve tanıtımını gerçekleştirmek; kentin sürdürülebilir gelişimine temel oluşturacak politikalar arasında öncelikleri belirlemek ve çözüm önerileri geliştirmek; katılımcılığı, demokrasiyi ve uzlaşma kültürünü güçlendirerek sivil toplumun kurumsallaşmasına katkı sağlamak; kent halkıyla birlikte öncelikli sorunlar doğrultusunda eylem planları hazırlamak, uygulamak ve geliştirmek; çocukların, gençlerin, kadınların ve engellilerin toplumsal hayata katılımını artırmak ve yerel

karar alma süreçlerinde aktif rol almalarını desteklemek; alınan kararların ilgili mercilere iletilmesini sağlamak ve kent kaynaklarının etkili, verimli ve adil kullanımına katkıda bulunmaktır. Ayrıca, kent konseylerinin gelişimine yönelik uluslararası çalışmalarda bulunmak da hedefler arasındadır (Bodrumkentkonseyi, 2012).

Batı Karadeniz Kalkınma Ajansı: Batı Karadeniz Kalkınma Ajansı, Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı tarafından 2009 yılında kurulmuş olup, Batı Karadeniz Bölgesi'nin ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimini desteklemek amacıyla faaliyet göstermektedir. Ajansın faaliyet alanı; Karabük, Zonguldak, Bartın, Düzce, Bolu ve Kastamonu illerini kapsamaktadır. BAKKA'nın temel misyonu, bölgenin sürdürülebilir kalkınmasını sağlamak için yenilikçi, rekabetçi ve kapsayıcı projeler geliştirmek ve uygulamaktır. Bu kapsamda, bölgesel potansiyellerin ortaya çıkarılması, yatırım ve üretim ortamının iyileştirilmesi, insan kaynaklarının geliştirilmesi ve bölge ekonomisinin çeşitlendirilmesi öncelikli hedefler arasında yer almaktadır. Ajans, yerel yönetimler, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve akademik kurumlar arasında iş birliği platformları oluşturarak bölgesel kalkınma projelerinin planlanması, finansmanı ve uygulanmasını koordine etmektedir. Ayrıca, bölgeye yönelik teknik destek, eğitim programları ve danışmanlık hizmetleri sunmaktadır. Batı Karadeniz Kalkınma Ajansı, bölgesel strateji ve planlar hazırlamak, proje tekliflerini değerlendirmek ve finansman sağlamak suretiyle bölgenin rekabet gücünü artırmaya katkı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, sürdürülebilir turizm, yenilenebilir enerji, tarım ve sanayi gibi öncelikli sektörlerde fark yaratacak projeleri desteklemektedir (Batı Karadeniz Kalkınma Ajansı, 2023).

Mevlana Kalkınma Ajansı: Mevlana Kalkınma Ajansı (MEVKA), Türkiye'nin Konya, Karaman ve Aksaray illerini kapsayan bölgesel kalkınma ajanslarından biridir. 5449 sayılı Kalkınma Ajanslarının Kuruluşu, Koordinasyonu ve Görevleri Hakkında Kanun çerçevesinde 2009 yılında kurulmuştur. Ajansın temel amacı, bölgenin ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimini desteklemek, yerel potansiyelleri harekete geçirmek ve sürdürülebilir kalkınmayı sağlamaktır (Mevlana Kalkınma Ajansı, 2023). MEVKA, bölgesel rekabet gücünün artırılması için yerel paydaşlarla iş birliği yaparak stratejik planlama, proje destekleri, kapasite geliştirme ve tanıtım faaliyetleri yürütmektedir. Bu çalışmalar kapsamında, kamu kurumları, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları ile koordineli şekilde hareket ederek bölgenin kalkınma önceliklerini belirlemekte ve kaynakların etkin kullanılmasını sağlamaktadır (Yılmaz ve Demir, 2019).

Yerel Turizm Yapılanmaları ve Örgütlenmeleri; şehir, kasaba gibi daha küçük coğrafi alanların turizm yönetimi ve pazarlamasından sorumlu olan örgütlerdir. Bu örgütler genellikle

özel sektörle ya da kamu-özel sektör iş birliğiyle oluşturulmakta ve destinasyonların etkin yönetilmesinde kritik roller üstlenmektedirler (Ritchie ve Crouch, 2003). Dünyanın önde gelen destinasyonları olan Londra, Barcelona, Venedik, New York, Seul ve Dubai gibi kentler, yerel yönetimlerin organizasyonları tarafından yönetilmekte ve başarılı destinasyon yönetimi örnekleri olarak kabul edilmektedir (Cabael, 2011).

Yerel destinasyon yönetim örgütlerinin temel görevleri arasında, turizm faaliyetlerinin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi, bölgenin etkin tanıtımı, destinasyonun marka kimliğinin oluşturulması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması yer almaktadır. Bu sürdürülebilirlik; çevresel, sosyal-kültürel ve ekonomik boyutlarda dengeli politikaların geliştirilmesiyle mümkündür (Cabael, 2011). Örneğin, İspanya'nın Katolanya bölgesinin başkenti olan Barselona, 1,6 milyonu aşan nüfusuyla dünya çapında önemli bir turizm destinasyonudur. Barselona Belediyesi, 2008 yılında artan turist sayısını daha etkin yönetmek amacıyla destinasyon yönetimini iki ayrı kola ayırmıştır: Turizm yönetimi belediye tarafından yürütülürken, destinasyon pazarlaması Turisme de Barcelona adlı kurum tarafından üstlenilmiştir. Bu yapılanma ile şehir, sürdürülebilir turizme odaklanarak 2011 yılında Barselona biyosfer destinasyon sertifikasını alan ilk şehir olmuştur (Smith ve Albaum, 2005). Barselona, artan kitle turizminin olumsuz etkilerini azaltmak ve yerel halkın desteğini kazanmak amacıyla şeffaflık ve sürdürülebilirlik ilkelerine dayalı politikalar geliştirmiştir. Çevresel koruma, kültürel çeşitlilik ve sosyal sorumluluk çerçevesinde turistlerin olumlu etkilerini artırmak, olumsuz etkileri ise minimize etmek için kapsamlı stratejiler uygulamaktadır (Boz ve Özkan, 2019). Turisme de Barcelona, kamu-özel sektör ortaklığında faaliyet gösteren, ticaret odası, belediye ve diğer paydaşları bir araya getiren önemli bir kurumdur. Bu kurum, sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda gürültü kirliliği ve su kullanımını azaltmak, ulaşımı iyileştirmek ve yaşam kalitesini artırmak gibi çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik projelerini aktif biçimde hayata geçirmektedir. 2019 yılında Turisme de Barcelona, destinasyon pazarlaması ile destinasyon yönetimini bütüncül bir şekilde birleştirerek stratejik turizm planının uygulanması sorumluluğunu üstlenmiştir (Goodwin, 2019).

Türkiye'de 2007 yılında yayınlanan 2023 Türkiye Turizm Stratejik (TTS) Planında Türkiye'de ulusal, bölgesel/yerel ve sivil toplum örgütleri konseylerin oluşturulması ve destinasyon yönetiminin bu konseyler tarafından yürütülerek turizmin geliştirilmesi planlanmıştır. TTS, ulusal ve uluslararası düzeyde turizm sektörünün artan önemi dikkate alınarak, turizm sektörüne yön verecek makro politikaların, stratejilerin ve turizmin bölgesel olarak geliştirileceği destinasyonların belirlenmesi ihtiyacı doğrultusunda hazırlanmıştır. TTS,

kamu ve özel sektörün yönetim ilkesi çerçevesinde iş birliğini gündeme taşıyan ve stratejik planlama çalışmalarının yönetim ve uygulamasına yönelik açılımlar sağlanmasını hedefleyen bir plandır. TTS ve Eylem planının temel amacı, üretim, yönetim ve uygulama süreçlerinde sektörü bir rehber gibi yönlendirmektedir (DPT, 2024).

TTS, Stratejiler 2023 ve Eylem Planı iki bölümden oluşmaktadır. 2007-2013 Eylem Planı, noktasal değil, bölgesel destinasyonlara ve koridorlara doğru bir yaklaşımı kapsamaktadır. TTS 2023 vizyonu, *“Sürdürülebilir turizm yaklaşım doğrultusunda istihdamın arttırılmasında ve bölgesel gelişmede turizm öncü bir sektör konumuna ulaştırmak ve Türkiye’yi 2023 Yılında, uluslararası pazarda turist sayısı ve gelir bakımından ilk beş ülke arasında önemli bir destinasyon ve uluslararası bir marka haline getirmek”* olarak belirlenmiştir. Temel amacı, sürdürülebilir turizm gelişimini sağlayarak, kaynakların doğru kullanımı ile bugünkü nesillerin olduğu kadar gelecek nesillerinde yaşam kalitesinin iyileştirilmesidir.

Günümüzde Türkiye’de az sayıda destinasyon yönetim konseyi oluşturulduğu anlaşılmaktadır. Türkiye’de ulusal destinasyon yönetim örgütü ise Kültür ve Turizm Bakanlığıdır. Türkiye’nin küçük çaplı destinasyon yönetim örgütleri bulunmaktadır. Ancak Türkiye’nin geneli temsil eden bir DYÖ bulunmamaktadır. (2023 Türkiye Turizm Stratejisi, 2007: 45; İlban, 2019: 84).

DYÖ’lerin bulunmadığı yerlerde destinasyon yönetim örgütü oluşturulmalı ve planlanmalıdır. Destinasyon yönetim örgütünde resmî kurumların ve o kentte turizmden beslenen turizmden gelir elde eden tüm meslek ve paydaşların sesinin olması gerekmektedir. Tüm turizm paydaşlarının koalisyonuna dayanan bir destinasyon yönetim modeline ihtiyaç duyulmaktadır (Şanlıöz-Özgen, 2016: 149; İlban, 2019: 84). Türkiye’de ulusal düzeyde Kültür ve Turizm Bakanlığı haricinde Deniz Turizm Birliği, yat turizmi, marinalar ve kıyı işletmelerini temsil eden ve Türkiye’nin mavi yolculuk, yat limanı işletmeciliği ve su sporları turizmi potansiyelinin geliştirilmesine katkı sağlamaktadır. 1988 yılında kurulan Türkiye turizm yatırımcıları derneği (TYD), büyük ölçekli turizm yatırımcılarını bir araya getiren ve özel sektörün çıkarlarını temsil eden önemli bir kuruluştur. Kamu-özel sektör iş birliğini teşvik etmek, yatırım iklimini geliştirmek ve mevzuat uyumu sağlamak amacıyla çalışmaktadır. Bunlara ek olarak Türkiye’de bölgesel ve yerel örgütlenmelerden bazıları ve en etkili olanların başında Belek Turizm Yatırımcıları Derneği (BETUYAP), Marmaris Turizm Altyapı Hizmet Birliği (MARTAB), Bodrum Tanıtma Vakfı (BOTAV) gibi yerel; Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), Antalya The Destination, GÜMTOB ve Kayseri Yönetim AŞ.

gibi bölgesel olarak destinasyon yönetim örgütü işlevini yerine getirmeye çalışan bazı örgütler bulunmaktadır.

Destinasyonların yaşam eğrisini dinamik tutabilmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak adına çaba gösterilmeli ve her destinasyonun sahip olduğu özelliklere uygun olarak model oluşturulmasına özen gösterilmelidir. Destinasyonların özelliklerine uygun olarak geliştirilen her model, destinasyonların başarısını belirlerken, sorunsuz bir şekilde yönetilmesi ve pazarlanmasını sağlamasına yardımcı olacaktır (UNWTO, 2018). Destinasyon yönetiminde en çok dikkat edilmesi gereken konulardan biri olan paydaşların, bütünlük içerisinde hareket ettirilmesi destinasyonların gelişimine katkı sağlayacaktır.

Türkiye’de de yerel anlamda benzer destinasyon yönetim örgütlenmeleri mevcuttur. Belediyeler (örneğin Kayseri Erciyes A.Ş.), özel sektör birlikleri (Belek Turizm Yatırımcıları Birliği - BETUYAP) ve farklı kurumların (Kars Kültür Turizm ve Tanıtım Konseyi) iş birliğiyle oluşan yapılar, destinasyon yönetiminde önemli roller üstlenmektedir. Antalya Tanıtım Vakfı (Antalya The Destination), Bodrum Tanıtma Vakfı (BOTAV), Marmaris Turizm Altyapı Hizmet Birliği (MARTAB), İzmir Turizm Tanıtma Vakfı ve Kapadokya Turistik Otelciler ve İşletmeler Derneği (KAPTİD) gibi birçok sivil toplum kuruluşu, destinasyonda yer alan paydaşların iş birliği, koordinasyonu ve yeni projelerin geliştirilmesi için çaba göstermektedirler (Aslan, 2017). Bu tür yerel yapılanmalar, destinasyonların sürdürülebilir kalkınması ve etkin yönetimi açısından büyük önem taşımaktadır. Yerel yönetimler, özel sektör ve sivil toplum arasındaki iş birliği, destinasyonların rekabet gücünü artırırken, turizmin ekonomik, sosyal ve çevresel boyutlarının dengeli yönetilmesine de olanak tanımaktadır. Ayrıca, il düzeyinde faaliyet gösteren İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri, İl Tanıtım ve Geliştirme Kurulları, yerel kalkınma ajansları, turizm koordinasyon kurulları ve üniversitelerin turizm fakülteleri gibi kurumlar, destinasyon yönetimine akademik, yönetsel ve finansal katkılar sunmaktadır (Gastronomi Turizm Derneği, 2022). Bunun yanında otelciler dernekleri (Ege Turistik İşletmeler ve Konaklamalar Birliği – ETİK, Güney Ege Turistik Otelciler Birliği – GETOB), esnaf odaları (Antalya Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği – AESOB, Kapadokya Esnaf ve Sanatkarlar Odası), kalkınma kooperatifleri (Artvin Turizm Geliştirme Kooperatifi, Şirince Tarımsal ve Turizm Kalkınma Kooperatifi) ve tematik turizm çalışma grupları (İstanbul Sağlık Turizmi Derneği – İSTUSAD, Gastronomi Turizmi Derneği) gibi yapılar da paydaşları bir araya getirerek ortak projeler üretmekte ve sürdürülebilir turizm politikalarının uygulanmasına destek vermektedirler. Bu iş birliğinin güçlendirilmesi, destinasyon yönetiminde bütüncül ve stratejik bir yaklaşımın benimsenmesi açısından kritik önem taşımaktadır (Aslan, 2017).

Destinasyon yönetim örgütlerinin sınıflandırılmasında önemli bir kriter de **finansman kaynaklarıdır**. Başlangıçta birçok destinasyon yönetim örgütü tamamen kamu finansmanına dayanırken, zamanla finansman modelleri çeşitlenmiştir (Mintel, 2005). Gelişmekte olan ülkelerde turizm örgütlerinin finansmanı ağırlıklı olarak kamu kaynaklarından sağlanırken, gelişmiş ülkelerde kamu-özel sektör iş birliği yaygınlaşmıştır. Finansman kaynaklarına göre örgütlenme üç modele ayrılmaktadır:

Kamu Ağırlıklı Örgüt Modeli, Tanıtım bütçesinin tamamının devlet tarafından finanse edildiği modeldir. Bu modelde karar alma süreçlerinde gecikmeler yaşanabilir ve sonuç odaklılık sınırlı olabilir. Örnek ülkeler arasında Güney Amerika eyaletleri, Estonya, Litvanya, Yeni Zelanda, Türkiye, Mısır, Almanya ve bazı Afrika ülkeleri yer almaktadır (Çetin vd., 2017).

Kamu-Özel Sektör Ortak Örgüt Modeli, Kamu ve özel sektörün ortak çalıştığı bu model, son yıllarda giderek önem kazanmıştır. Dünya Turizm Örgütü (2007) raporuna göre Fransa, İtalya, İspanya, İngiltere ve Almanya gibi turizmde öncü ülkeler bu modeli benimsemektedir.

Özel Sektör Ağırlıklı Örgüt Modeli, Finansman ağırlıklı olarak özel sektör tarafından sağlanır ve daha çok piyasa odaklıdır. Bu modelde finansal sorunlar yaşanabilmektedir. ABD ve Japonya bu modeli benimseyen ülkelerdir (Mintel, 2005; Çetin vd., 2017).

Dünya Turizm Örgütü'ne (2021) göre, sürdürülebilir destinasyon yönetiminde etkin bir örgütlenme için, bu organizasyonların çevresel, sosyal-kültürel ve ekonomik sürdürülebilirliği önceliklendiren politikalar geliştirmesi gerekmektedir. Örneğin; GSTC kriterleri, destinasyonların örgütlenme süreçlerinde paydaşların katılımını ve şeffaf yönetim süreçlerini teşvik etmektedir (GSTC, 2019). Destinasyonda birçok paydaşın bulunması destinasyonların örgütlenmesini karmaşık hale getirmiştir. Destinasyonların yönetilmesinde paydaş işbirliği kilit bir noktadır (Burnaz vd., 2017: 47). Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde, örgütlenme sürecinin başarısı, paydaşlar arasındaki iş birliği ve koordinasyon düzeyine bağlıdır. Yerel halkın aktif katılımı, sürdürülebilir destinasyon yönetiminin en önemli unsurlarından biridir (Timothy, 1999).

Yerel halkın karar alma süreçlerine dahil edilmesi, destinasyonda toplumsal kabul düzeyini artırırken, aynı zamanda bölgesel kalkınma hedeflerine ulaşılmasını destekler. Özel sektör ve turizm işletmeleri ise sürdürülebilirlik hedeflerine uygun yenilikçi çözümler ve yatırımlarla sürece katkıda bulunur (Bramwell ve Lane, 2000). Kamu kurumları ve politikacılar, sürdürülebilir destinasyon yönetiminde düzenleyici çerçeveleri oluşturur ve uzun

vadeli planlama süreçlerini destekler (Hall, 1999). Örneğin; çevresel koruma politikalarının uygulanması, karbon ayak izinin azaltılması ve yenilenebilir enerji kaynaklarının teşvik edilmesi, kamu kurumlarının aktif katılımıyla mümkündür. Bu süreçte, yerel ve uluslararası sivil toplum kuruluşları da farkındalık yaratma, eğitim programları düzenleme ve sürdürülebilirlik hedeflerine yönelik projeler geliştirme gibi görevler üstlenir (Honey, 2008). Destinasyonlarda örgütlenme yatay örgütlenme şeklindedir. Yatay örgütlenme, tüm paydaşların destinasyonda bir araya gelerek ortak amaçlara yönelik çalışmalar gerçekleştirmeleri olarak ifade edilmektedir (Genç vd., 2014: 51).

Sürdürülebilir destinasyon yönetim sürecinde yönetim fonksiyonları ayırt edilmeksizin büyük bir özveri ile işlemelidir. Örgütlenme işlemi destinasyonlar üzerinde söz sahibi olan tüm paydaşların ortak bir amaç etrafında hareket etmesini belirtmektedir. Destinasyonlarda turizm gelişimini yönetecek, yönlendirecek bir örgütün varlığı destinasyonlar üzerinde işlerin kimler tarafından yapılacağı, görev sorumlulukların kimlere nasıl paylaştırılacağı paylaştırılacağını ifade etmektedir (Türkay, 2014: 73). Turizm destinasyonlarının geliştirilmesi ve yönetilmesi bütüncül bir örgütlenme işlemine bağlıdır. Destinasyon yönetimi, turizm destinasyonunun rekabet gücünün ve sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesini DYÖ'lere bağlamaktadır. DYÖ'lerin rolü, destinasyonların ortak bir amaç etrafında tutarlı bir strateji oluşturarak faaliyetlere liderlik etmek ve koordine etmektir (UNWTO, 2018).

Destinasyon yönetim örgütleri ulusal, bölgesel ya da şehir bazında oluşturulabilen söz konusu destinasyonun planlanması, tanıtımı ve genel olarak yönetiminden sorumlu örgütlerdir (Bartoluci, 2013: 170). Bu örgütler bir destinasyonun turizme kapılarını açmasında orkestra şefi rolü görmektedirler. Tüm paydaşları bir araya getiren ve uyumlu şekilde hareket etmelerini sağlayan orkestra şefi rolündedirler (Özalp, 2015: 220). Destinasyon yönetim örgütlerinin görevleri bununla sınırlı olmayıp gelecek nesillere aktarılabilecek olan destinasyon zenginliklerini korumak, turizmin olumsuz etkilerini en aza indirmek, ziyaretçi tatminini sağlamak, ziyaretçilerin sürdürülebilir ürünlere olan ilgisini arttırmak, destinasyonda bulunan tüm paydaşları sürdürülebilirlik konusunda bilinçlendirmek, destinasyon imajını sürdürülebilir ve çevre dostu olarak konumlandırmak üzerine çalışmalar yürütmektir (Morrison, 2013: 3).

Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde örgütlenme, paydaşların ortak bir vizyon doğrultusunda iş birliği yapmasını sağlayarak, sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmanın temel taşlarından biridir (Ritchie ve Crouch, 2003). Ancak, bu hedeflerin etkin bir şekilde hayata geçirilebilmesi, yalnızca iyi bir organizasyonel yapı kurmakla mümkün değildir. Bu yapının doğru şekilde yönlendirilmesi, belirlenen politikaların uygulanması ve süreçlerin yönetilmesi

de hayati bir öneme sahiptir (UNWTO, 2021). Bu noktada, yöneltme süreci devreye girerek örgütlenen yapının sürdürülebilirlik hedeflerine uygun bir şekilde çalışmasını sağlar. Yöneltme, örgütlenme aşamasında belirlenen hedeflerin gerçekleştirilmesi için stratejik rehberlik ve liderlik sağlayan bir süreçtir (Bramwell ve Lane, 2011).

2.5.3. Destinasyonlarda Yöneltme

Yöneltme, sürdürülebilir destinasyon yönetiminin temel fonksiyonlarından biri olup, örgütlenmiş yapıların belirlenen hedeflere ulaşması için stratejik bir rehberlik ve liderlik sürecidir (Ritchie ve Crouch, 2003). Sürdürülebilir destinasyonlarda yöneltme, yalnızca yönetsel bir süreç değil, aynı zamanda paydaşlar arasında iş birliğini güçlendiren ve sürdürülebilir kalkınmayı mümkün kılan bir uygulama alanıdır. Çevresel, ekonomik ve sosyal dengeleri koruma hedefi doğrultusunda, liderlik, koordinasyon, iletişim ve motivasyon gibi unsurları bir araya getiren yöneltme süreci, destinasyonların sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasında kritik bir rol oynar (Gössling ve Hall, 2019). Bu süreç; turizm politikalarının etkin uygulanması, doğal kaynakların korunması, yerel halkın kalkınmaya aktif katılımının sağlanması ve turizm sektöründeki paydaşların sürdürülebilir bir çerçevede bir araya getirilmesi gibi unsurları içerir (UNWTO, 2021).

Yöneltme, paydaşların ortak bir vizyon doğrultusunda hareket etmesine olanak tanırken, turizmin olumsuz etkilerini azaltarak destinasyonların uzun vadeli dayanıklılığını artırır (Bramwell ve Lane, 2011). Sürdürülebilirlik ilkelerinin benimsenmesi, bu sürecin temelini oluşturmaktadır. Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi'nin (GSTC) kriterleri ve UNWTO'nun geliştirdiği politikalar, bu süreçte rehberlik eden temel çerçevelerdir (GSTC, 2019). Yöneltme, sadece politika oluşturmakla sınırlı değildir; aynı zamanda liderlik ve iletişim yoluyla sürdürülebilirlik hedeflerinin yerel düzeyde hayata geçirilmesini de sağlamaktadır (Mihalic, 2020). Liderlerin, paydaşlar arasındaki ilişkiyi güçlendirmesi ve sürdürülebilirlik hedeflerine yönelik ortak bir hareket planı geliştirmesi bu sürecin başarısı için kritik öneme sahiptir. Bunun yanı sıra, yöneltme sürecinde motivasyon sağlamak, yerel halkın ve özel sektörün sürdürülebilirlik çabalarına katılımını artırarak, destinasyonun bütüncül bir kalkınma sürecine girmesini destekler (Gössling, 2018).

Sürdürülebilir destinasyonlarda yöneltme fonksiyonunun etkin bir şekilde uygulanması, sadece çevresel ve ekonomik hedeflere ulaşmakla kalmaz, aynı zamanda yerel toplulukların yaşam kalitesini artırarak toplumsal fayda sağlar. Bu nedenle; yöneltme süreci, sürdürülebilir destinasyon yönetiminin başarısı için vazgeçilmez bir yapı taşıdır. Sürdürülebilir destinasyon

yönetiminde yöneltme işlevi ile aşağıda sıralanan konulara dikkat edilmedir.

- **Liderlik Tarzının Önemi:** Yöneltme sürecinde kullanılan liderlik tarzı, sürdürülebilirlik hedeflerinin başarısını doğrudan etkilemektedir. Demokratik ve katılımcı liderlik yaklaşımları, paydaşlar arasında güven inşa eder ve sürdürülebilir kalkınmaya daha geniş bir katılım sağlar (Gössling ve Hall, 2019). Liderlerin vizyoner ve sürdürülebilirlik odaklı bir perspektife sahip olmaları, bu süreçte kritik bir faktördür.
- **Uzun Vadeli Stratejiler:** Yöneltme, kısa vadeli çıkarların ötesine geçerek, uzun vadeli sürdürülebilirlik stratejilerine odaklanmalıdır. Turizmin etkilerinin çevresel ve toplumsal yönlerini dikkate alan uzun vadeli planlama ve yönlendirme, destinasyonların sürdürülebilir kalkınma hedeflerini destekler (Ritchie ve Crouch, 2003).
- **Uyum ve Esneklik:** Sürdürülebilir destinasyonlarda yöneltme, dinamik ve değişken çevresel, ekonomik ve sosyal koşullara uyum sağlayabilmelidir. Özellikle iklim değişikliği, ekonomik dalgalanmalar veya toplumsal değişimler gibi zorluklara karşı esnek bir yaklaşım benimsemek, bu sürecin başarısı için gereklidir (Mihalic, 2020).
- **Eğitim ve Bilinçlendirme:** Yöneltme sürecinde eğitim ve bilinçlendirme faaliyetleri büyük önem taşımaktadır. Hem yerel topluluklar hem de turistlerin sürdürülebilirlik hakkında bilinçlendirilmesi, davranış değişikliklerini teşvik ederek ve destinasyonun sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasını kolaylaştırmaktadır (UNWTO, 2021).
- **Paydaşlar Arası Dengeli Katılım:** Yöneltme sürecinde her paydaş grubunun eşit düzeyde temsil edilmesi ve karar alma süreçlerine dahil edilmesi sağlanmalıdır. Özellikle yerel halkın ve küçük işletmelerin görüşlerinin dikkate alınması, yöneltme sürecinin daha kapsayıcı ve adil olmasını sağlar (Bramwell ve Lane, 2011).
- **Performans Göstergelerinin Kullanımı:** Yöneltme sürecinin başarısını değerlendirmek için sürdürülebilirlik performans göstergelerinin (örneğin, karbon ayak izi, turist memnuniyeti, yerel istihdam oranları) düzenli olarak ölçülmesi ve sonuçlara göre stratejilerin güncellenmesi gereklidir (GSTC, 2019).

Yöneltme fonksiyonu, sürdürülebilir destinasyon yönetiminde yalnızca kaynakların etkin bir şekilde yönlendirilmesini değil, aynı zamanda paydaşlar arasında ortak bir vizyon geliştirilmesini ve sürdürülebilirlik ilkelerinin eyleme dönüştürülmesini sağlayan önemli bir süreçtir. Bu nedenle, yöneltmenin başarıyla uygulanması, destinasyonun uzun vadeli rekabetçiliğini ve dayanıklılığını artıracaktır.

2.5.4. Destinasyonlarda Koordinasyon

Sürdürülebilir destinasyon yönetiminin temel yapı taşlarından biri olan koordinasyon farklı paydaşlar arasında uyumlu bir çalışma düzeni kurmayı amaçlamaktadır. Sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşmak için kamu sektörü, özel sektör, yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve turistler gibi paydaşların bir arada çalışması büyük önem taşımaktadır (Bramwell ve Lane, 2011). Koordinasyon, kaynakların etkili bir şekilde kullanılmasını, çatışmaların önlenmesini ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşılmasını sağlayan bir süreç olarak öne çıkmaktadır (Ritchie ve Crouch, 2003). Destinasyonlarda koordinasyon süreci hem yatay hem de dikey düzeyde iş birliğini içermektedir. Yatay koordinasyon, destinasyon içindeki yerel otoriteler, işletmeler ve topluluklar arasında iş birliği sağlarken, dikey koordinasyon ulusal ve uluslararası düzeyde politikaların uygulanmasını ve destinasyonlar arasındaki bilgi akışını kolaylaştırmaktadır (Gössling ve Hall, 2019). Bu süreç, Destinasyon Yönetim Örgütlerinin (DYÖ'ler) liderliğinde, sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda paydaşlar arasında ortak bir vizyon geliştirilmesini desteklemektedir (UNWTO, 2021). Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde koordinasyonun başarıya ulaşması için birçok unsur bulunmaktadır. Bu unsurlardan en önemlileri aşağıdaki gibidir:

- **Paydaşların Katılımı:** Tüm paydaşların karar alma süreçlerine dahil edilmesi, koordinasyonun etkili bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır. Yerel halkın, turizm sektörünün ve kamu kurumlarının birlikte çalışması, sürdürülebilirlik hedeflerine daha hızlı ulaşılmasını mümkün kılmaktadır (Bramwell ve Lane, 2011).
- **Bilgi Paylaşımı ve Şeffaflık:** Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde en önemli unsurlardan bir tanesi bilgi paylaşımı ve şeffaflık üzerine kurulu olmasıdır. Paydaşlar arasında açık bir iletişim ağı oluşturulması, kaynakların doğru ve etkili bir şekilde yönlendirilmesini sağlamaktadır (Mihalic, 2020).
- **Çatışma Yönetimi:** Çeşitli paydaşlar arasında zaman zaman ortaya çıkabilecek çıkar çatışmalarının çözülmesi için etkin bir koordinasyon mekanizması gerekmektedir. Bu durum, sürdürülebilir turizmin temel prensiplerinden biri olan toplumsal uyumu ön plana çıkarmaktadır (Gössling, 2018).
- **Teknolojinin Kullanımı:** Akıllı destinasyon yönetim sistemleri, sürdürülebilir destinasyonlarda koordinasyonu artıran etkili araçlardır. Örneğin, veri paylaşım platformları ve dijital izleme sistemleri, paydaşların karar alma süreçlerini desteklemektedir (UNWTO, 2021).
- **Kriz Yönetimi ve Esneklik:** Doğal afetler, ekonomik dalgalanmalar ve pandemi gibi kriz

durumlarında koordinasyon süreci esneklik ve hızlı tepki kapasitesine sahip olmalıdır. Bu tür durumlarda iyi bir koordinasyon, destinasyonun dayanıklılığını arttırmaktadır (Ritchie ve Crouch, 2003).

Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde koordinasyon, tüm paydaşların uyum içinde çalışmasını sağlayarak sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmada kritik bir rol oynar. Ancak koordinasyonun etkinliğini değerlendirmek ve sürdürülebilirlik hedeflerine ne ölçüde yaklaşıldığını anlamak için bir sonraki aşamada kontrol mekanizmalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Kontrol, sürdürülebilirlik süreçlerinde izleme, değerlendirme ve gerektiğinde düzeltici eylemleri kapsayarak yönetim sürecinin başarısını garanti altına almaktadır. Bu aşamada, performans ölçütlerinin belirlenmesi, sürekli bir izleme sürecinin sürdürülmesi ve alınan sonuçların paydaşlarla paylaşılması büyük önem taşımaktadır.

2.5.5. Destinasyonlarda Kontrol

Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde kontrol, planlama ve uygulama süreçlerinin hedeflere uygun şekilde yürütülmesini sağlamak için kritik bir aşamadır. Bu süreç, belirlenen hedefler doğrultusunda performansın izlenmesini, analiz edilmesini ve gerektiğinde düzeltici eylemlerin devreye sokulmasını içermektedir (Ritchie ve Crouch, 2003). Kontrol fonksiyonu, hem sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşma sürecini güvence altına alır hem de yönetim sisteminin esnekliğini arttırmaktadır. Kontrol mekanizmaları yalnızca süreçlerin değerlendirilmesini değil, aynı zamanda gelecekteki stratejik kararların şekillendirilmesini de destekler. Örneğin; bir destinasyonun taşıma kapasitesine yönelik veriler, çevresel sürdürülebilirliği korumak adına yeni politikaların oluşturulmasına olanak tanımaktadır (Gössling ve Hall, 2019). Bu aşama, sürdürülebilir destinasyon yönetim sürecinin dinamik ve sürekli bir döngü olduğunu ortaya koymaktadır.

Sürdürülebilir destinasyonlar, sosyal bütünleşme, çevresel saygı, kültürel çeşitlilik, ekonomik şartlar, yerel katılım, demokratik iletişim ve kaynak yönetimi gibi belli kriterlere göre yaratılabilmektedir (Türkyılmaz, 2013: 118). Bir destinasyonun sürdürülebilir yönetimi, bir işletmenin, şirketin, yerel otoritenin ve diğer organizasyonların bireysel performansının ötesinde bir alanı içine almaktadır. Sürdürülebilir destinasyon yönetimi her bir bireysel sürdürülebilir performansın bütüne katkısına bakmaktadır. Bireysel oyuncuların başarısı ve tüm destinasyonun başarısını tek tek paydaşların kaynaklarının, ürünlerinin ve hizmetlerinin verimli bir şekilde koordine edilmesine ve entegrasyonuna bağlıdır (Conaghan vd., 2015: 67).

Sürdürülebilir bir turizm destinasyonun geliştirilmesi, yerel kalkınmaya destekle birlikte sürdürülebilir turizme cazibe merkezleri sağlamaktır. Sürdürülebilir bir destinasyonun varlığından söz edebilmek aktif bir çevre yönetimine bağlıdır. Ziyaretçiler çevreyi büyük ölçüde etkileyeceğinden, olumsuz sonuçları azaltmak için ziyaretçi davranışları yönetilmelidir (Manente, 2008). Turizm destinasyonlarının uzun vadeli başarıya ulaşmalarını sağlamak için sürdürülebilir yollarla sürdürülebilir kalkınmaya odaklanmak gerekmektedir (Buhalis, 2000: 45). Bir destinasyonun aldığı turizm pazar payı göz önüne alındığında hem taşıma kapasitesi aşılmadan turist sayısının artırılmasında hem de destinasyonu sürdürülebilir turizm faaliyetlerine yönelterek niteliksel olarak gelişimini ve korunmasını sağlamak için organize bir yönetime yani destinasyonun bütüncül yönetimine ihtiyaç vardır. Sürdürülebilir bir destinasyon yönetiminde ve gelişiminde öncelikle ziyaretçiler ve turizmle ilgili işletmelerin yanı sıra yerel halk, yerel işletmeler ve endüstrilerinin ihtiyaçlarına hizmet etmesi gerekli olduğundan çeşitli karmaşık zorluklar ortaya çıkabilmektedir. Bu yüzden destinasyonların sürdürülebilir yönetimi için değerlendirme çerçevesinin ana hatları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 2.6. Destinasyonun Sürdürülebilir Yönetimi İçin Değerlendirme Çerçevesinin Ana Hatları

Turizm Destinasyonunun Parametresinin Kurulması	
DYÖ (Destinasyon Yönetim Örgütleri)	DYÖ’nün paydaşlarla etkileşimi
Turizm destinasyonu yöneticisi	Turizm destinasyon yöneticisine fon sağlanması
Turizm destinasyonunun vizyonu	Vizyon için zaman çerçevesinin hazırlanması
Destinasyon politika ve planlaması	Destinasyon politika ve planlama, destinasyon analizi, politika geliştirme, ulaştırma planlaması, arazi kullanımı ve fiziksel planlama, izleme ve değerlendirme
Makro çevre	Politik, ekonomik, sosyal-kültürel, teknolojik, doğal, iklimsel, çevresel ve coğrafi
Organizasyon ve yönetim yapısı	Örgütsel yapıların tasarımı, liderlik ve yönetim kapasitelerinin geliştirilmesi, paydaş katılımının yönetimi
Destinasyonda temel kaynaklar ve operasyonlar	Atık, su kalitesi, hava kalitesi, yaban hayatı, orman/bitki, ziyaretçi, biyolojik çeşitlilik, ikamet eden kişi sayısı/ toplum, kriz yönetimi, hatıra bütünlük, kültür ve tarih
Ürün/ hizmet pazarlaması ve geliştirme	Ürün geliştirme, ürün geliştirme eğitimi, konum, emniyet/güvenlik, maliyet/değer, farkındalık/ımaj, ziyaretçi yönetimi, pazarlama araştırması, gelişmiş bir pazarlama stratejisi, gelişmiş bir tanıtım stratejisi, hizmet kalitesi veya denetim
Destinasyon düzenlemeleri (Yönetmelikleri) Destinasyon yönetim araçları	Çevresel yönetim sistemleri, yerel gündem düzenlemeleri, daha temiz üretim, sertifikalandırma, endüstri düzenlemesi vb.

Kaynak: Conaghan vd., 2015: 68

Geliştirilen bu parametrelerde, bir destinasyonun sürdürülebilir olarak nasıl yönetileceğini incelemek adına geliştirilmiştir. Turizm destinasyonunun parametrelerini, bir DYÖ, destinasyon yöneticisi ve destinasyon için bir vizyonun var olup olmadığını belirleyerek

başlamakta daha sonra turizm destinasyonları için sürdürülebilir yönetimi sağlamak adına diğer faktörler ve yaklaşımları da dahil edilmiştir.

Turizm faaliyetlerinin gerçekleştirildiği her ortam, sınırlı düzeyde kaynağa sahiptir. Bunlar hem yerel halkın hem de ziyaretçilerin ihtiyaçlarını karşılayan ortak ve ayrı kullanım kaynaklarından oluşmaktadır. Tüm bu kaynakların bilinçli ve belirli planlamalarla kullanımı tüm paydaşlar için önem arz etmektedir (Alagöz ve Güneş, 2019: 357). Destinasyonlardaki kaynaklardan etkili yararlanabilmek ve kaynakların sürdürülebilirliğini sağlamak için sürdürülebilir turizm göstergelerinden, taşıma kapasitesinden, çevresel etki değerlendirmesi, karbon ayak izi hesaplaması, su ayak izi hesaplaması veya ziyaretçi yönetimi ile mümkün olacaktır. Tüm bu uygulamalardaki asıl amaç, turizm destinasyonlarında ziyaretçi hareketlerinin sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesini sağlamaktır. Buna ek olarak turizm destinasyonlarının sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi adına atık azaltımı, su kullanımı, gürültü kirliliği ve hava kirliliği gibi sınırlayıcı uygulamalar kullanılabilir (Çalık, 2014: 139).

Destinasyonların sağlıklı ve planlı bir şekilde yönetilmesi adına ortaya çıkan sertifika programları bulunmaktadır. Bunlardan ilki Dünya Turizm Örgütü'nün destinasyonların kurumsal kapasitelerini güçlendirmek ve sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi adına geliştirmiş olduğu UNWTO. QUEST sertifika programıdır. Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (Global Sustainable Tourism Council-GSTC) tarafından sürdürülebilir kalkınma hedefleri dikkate alınarak hazırlanmıştır. Sürdürülebilir kriterleri dört ana konu etrafında düzenlenmiştir. Bunlar; sürdürülebilir yönetim, sosyal-ekonomik etkiler, kültürel etkiler ve çevresel etkilerdir. Bu sertifikasyon geniş ve çeşitli destinasyonlara uygulanmaktadır. Bu sertifikaya sahip dört destinasyon yönetim örgütü bulunmaktadır. Bunlar ilk olarak İspanya'nın Madrid şehrinde yer alan Punta Del Este Convention ve Visitors Bureau destinasyon yönetim örgütüdür. 3 Ocak 2019'da UNWTO.QUEST sertifikasına sahip olmuştur ve QUEST'in pilot uygulaması olarak gösterilmektedir. Daha sonra UNWTO.QUEST sertifikasına sahip olan destinasyon yönetim örgütü yine İspanya'da bulunan FUNDACIO MALLORCA TURISME'dir. Üçüncü olarak destinasyon yönetim örgütü olarak AGENCÍA CORDOBA TURISMO UNWTO.QUEST sertifikasına sahip olmuştur. Cordoba Arjantin Cumhuriyetini oluşturan 23 ilden bir tanesidir. Son olarak UNWTO.QUEST sertifikasına sahip Kanada'da bulunan THOMPSON OKANAGAN TOURISM ASSOCIATION destinasyon örgütü, dünya sorumlu turizm ödülüne üst üste üç kez sahip olan, biyosfer sertifikalı altın varış noktası, erişilebilir istihdam olanakları ile sorumlu turizm hareketini destekleyen bir kuruluştur (UNWTO, 2022).

Yeşil Destinasyon Sertifikasyon Programı, destinasyonların sürdürülebilirliğini,

uygulamaların denetlemelerini yaparak devamlılığı sağlamak amacıyla destinasyonlara verilen bir sertifikasyondur. Yeşil Destinasyon Ödülleri, sürdürülebilir destinasyon yönetimi, politikaları ve politik liderlikteki ilerlemeyi tanır. QualityCoast Ödülleri, yeşil destinasyon sertifikası içerisinde yer alır. Deniz kıyısındaki sürdürülebilirlik, deniz kenarı ve plaj kalitesine odaklanan destinasyonlar için özel olarak tasarlanmıştır. Green Destinations Awards ve QualityCoast Awards, GSTC tarafından tanınan Yeşil Destinasyonlar standardına uygunluk düzeylerini (bağımsız denetçi tarafından değerlendirilen) gösteren bir sertifika türüdür. Denetimler her 2 yılda bir gerçekleşir ve diğer her denetim yerinde yapılır. Bu sertifikaya sahip 97 tane destinasyon bulunmaktadır. Bu destinasyonlar arasında Avusturalya, Brezilya, Hırvatistan, Kıbrıs, Hollanda, Karayip, Estonya, Finlandiya, Almanya, Japonya, Malta, Portekiz, Slovenya, İspanya, İsveç, Tayvan, Hollanda ve Amerika Birleşik Devleti (ABD) bulunmaktadır (Green Destination Collection, 2022). Bu iki sertifikada paydaş işbirliğinin olduğu veya güçlendirilmeye çalışıldığı destinasyonlara veya destinasyon yönetim örgütlerine verilmektedir. Sürdürülebilirlik kavramının bu denli önem kazanması ve destinasyonların bu kavram üzerinde yönetilmesi için yönetim aşamasında örgütlenmenin sağlam temeller üzerine kurulmuş olması gerekmektedir. Sürdürülebilir bir destinasyon oluşturabilmek ve yönetebilmek için destinasyonlarda var olan veya kurulacak olan destinasyon yönetim örgütleri gerekmektedir.

2.6. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetiminde Rehberlik Eden Uluslararası Kuruluşlar

Mal ve hizmet fark etmeksizin, üretim için yapılması gereken ilk eylemlerden birisi örgütlenmedir. Destinasyonlar arası rekabetin artışı göz önüne alındığında, destinasyonlar değişen şartlara uyum sağlayabilmek, her açıdan sürdürülebilir bir destinasyon oluşturabilmek ve gelen ziyaretçilerin tatmin edilmesi için tüm turizm paydaşları arasında iş birliği ortamının oluşturulmasına ihtiyaç vardır (Genç, 2013: 30). Kozak vd., (2012: 46), destinasyon içerisindeki iş birliğinin ve örgütlenmenin önemini domino etkisine benzeterek yapmıştır. Domino etkisi, ziyaretçinin destinasyona gelişinde tek bir unsurdan faydalanmadığını, bunun bir süreçten oluştuğunu ifade etmektedir. Destinasyona geliş süresince, destinasyonda geçirdiği süreç boyunca ve destinasyondan ayrılışına kadar geçen tüm süreci kapsamaktadır. Bu süreçte destinasyonda; coğrafi, ekonomik ve toplumsal unsurun bileşiminden oluşan bir turizm ürünü satın almaktadır. Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde iş birliği, geleceğe ilişkin bir sorunla ilgili tüm paydaşlar arasında birlikte bir karar verme sürecidir. Örgütlenme de destinasyondaki tüm paydaşların iş birliği içinde hareket etmesiyle gerçekleşecektir (Gökdeniz, 2019: 1). Destinasyonlarda örgütlenme aşamalarında başarılı ve sürdürülebilir

olabilmek için turizmi geliştirme çalışmaları; çeşitli devlet kurumları, kamu ve özel sektör şirketleri ve uzmanlarını içermelidir (Liu, 2003: 466).

Destinasyon yönetiminin başarısı ve sürdürülebilir olması örgütlenmenin ne denli başarılı olmasına bağlıdır. Özellikle destinasyonlarda sürdürülebilirliğin sağlanmasında ve ortak çözümün ortaya konulabilmesinde paydaşların birlikteliği oldukça önemlidir (Bayat, 2019: 35). Destinasyon yönetiminde tek ses olabilmek adına yerel, siyasi, sivil, iş, ziyaretçi ve özel sektör temsilcilerini kapsayan tüm paydaşlar koordineli çalışmalıdır. Destinasyonların güçlü ve zayıf yanlarının farkına varan, öz yeteneklerine uyumlu pazarlama stratejisi geliştiren ve bunu başarıyla gerçekleştiren destinasyonlar rakiplerine karşı rekabette üstünlük kazanacaklardır (Özdemir, 2014: 120).

Günümüzde özellikle Kuzey Amerika’da destinasyon yönetimi ve pazarlaması için çok sayıda örgüt faaliyet halindedir. Dünya bu örgütlere *destinasyon yönetim örgütleri* veya *destinasyon pazarlama örgütleri* adını vermektedir. Dünya Turizm Örgütü öngörüsüne göre bu örgütler destinasyonlar açısından büyük önem taşımaktadır. Destinasyon yönetim örgütleri bir destinasyonun imajını, markasını ve konumunu yöneten, pazarlayan ve yönlendiren profesyonel ve kuruluş şekline göre kâr amaçlı ya da kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır (Myers, 1998: 3). Bir başka tanıma göre, destinasyon yönetim örgütleri, destinasyonun sahip olduğu kendisine has özelliklerine uygun olan ve aynı zamanda ziyaretçilerin taleplerini karşılamaya yönelik olarak etkin tanıtım ve pazarlama stratejisi geliştirmesi için resmen görevlendirilen kamu, özel ya da kamu – özel ortaklığı ile kurulmuş örgütlerdir (Pike, 2004: 7). Destinasyon yönetim örgütleri, destinasyon ile ilgili yapılması gereken tüm işleri üstlenen örgütler olarak da ifade edilebilir. Destinasyonla ilgili verileri derleyerek, o destinasyona olan ilgi ve tutumu belirleyip; potansiyel müşterilerin destinasyonla ilgili talepleri ve destinasyonun kendine has özellikleri doğrultusunda pazarlama faaliyetleri geliştiren örgütlerdir (Sheenan vd., 2007: 66).

Morrison (1998:4) ve Pearce (1992:24) destinasyon yönetiminde profesyonel örgütlenme eksikliğinin o destinasyonda uzun vadede birçok sorunu beraberinde getireceğini savunmuşlardır. Bu sorunlar arasında, turizmin gelişmesi ve pazarlamanın birbirinden kopuk yaklaşımlar izlemesi, bölgesel turizm destinasyonları arasında iş birliği eksikliği, turizm sektörünün olanaklarının yetersiz kalması, bölgede bulunan kamu ve özel sektör kuruluşlarının yetersiz kalması ve turizmi ilgilendiren önemli sorunlar, konular ve fırsatlar için girişimlerin yetersiz kalması gösterilmektedir.

Yukarıda belirtilen sorunların ortadan kalkması ya da etkilerinin minimum seviyeye

düşürülmesi amacıyla, destinasyon yönetiminde profesyonel örgütlenmenin gerekliliği daha da önem kazanmaktadır (Pike, 2004: 71). Bir destinasyonun yönetilmesi: sadece kamuya bağlı pazarlama örgütleri ile sağlanabileceği gibi sadece özele bağlı pazarlama sektörü ile hatta kamu-özel iş birliği içerisinde olan pazarlama örgütleri ile sağlanabilmektedir (Schauman, 2005: 3). Destinasyon yönetimi ve pazarlaması ülkede yaşanan siyasal, sosyal, ekonomi ve sağlık gelişmelerinden etkilenebileceğinden kamu sektörünün desteği ve düzenleyiciliğine ihtiyaç duymaktadır. Birçok ülkede destinasyon pazarlaması ve yönetiminde kamu sektörü ağırlığını göstermektedir. Almanya, İtalya, Portekiz, Afrika ülkelerinin çoğu Güney Amerika ve New York'un tercih ettiği model kamu ağırlıklı yönetim modelidir (Mintel International Group, 2005: 2).

Kamu-özel sektör ortaklığı uygulamaları; iş birliğindeki taraflar (kamu ve özel sektör) arasında yatırım, risk, sorumluluk ve kazancın paylaşılması ile bilinmektedir. Bu iş birliklerinin varlık sebepleri değişik olmakla birlikte, KÖSİ'ler de genel ortak amaç; kamu altyapı ve hizmetlerinin tasarlanması, finanse edilmesi, inşa edilmesi, işletilmesi ve bakımının sağlanması için en iyi finansal kaynağın en uygun finansman imkânı ile temin edilmesidir (Sarısü, 2008: 4). Bu modeli benimseyen destinasyonlar arasında Batı Avrupa devletleri (İngiltere, Fransa, Danimarka), Avustralya ve Kanada gibi gelişmiş ülkeler yer almaktadır. Daha çok kamu ağırlıklı olsa da Almanya, İtalya ve Portekiz'de; kamu-özel ortaklıklı destinasyon pazarlama örgütleri faaliyet göstermektedir (Pike, 2004: 71).

Bir diğer model olan özel sektörün öncü olduğu destinasyon örgütlenme modellerinde doğrudan devlet müdahalesinin gereksiz olduğu ve sektörel işleyişin büyük bir bölümünün pazarı oluşturan kurum ve kuruluşlara bırakılması gerektiği savunulur. Bununla birlikte, devlet; özel sektörün tanıtım ve pazarlama faaliyetlerine ek gelir sağlamak amacıyla, turizm ile ilgili vergilerin artmasını kolaylaştıran bir rol üstlenebilir. Özel sektör, destinasyonlarda çok büyük ölçekte tanıtım ve pazarlama kampanyaları yapan oldukça büyük turizm örgütleridir. Bu modeli benimseyen ülkeler arasında Amerika, Japonya ve son yıllarda Hollanda gösterilebilir (Plog, 2001: 15).

Yeni veya gelişmekte olan destinasyonlar için kamunun önderliğinde bir örgütlenme daha makul olabilirken, yeterli düzeyde gelişmiş ve turizmin önemli bir endüstri olduğu destinasyonlarda kamunun katılımının ve etkisinin azalması ve özel sektörün lokomotif rolünü üstlenmesi gerekir (Atay ve Akyurt, 2007: 501; Özdemir, 2006: 45). Bu üç model dışında destinasyonun yönetimi ve pazarlamasında etkili olan örgütler arasında kongre ve ziyaretçi büroları gösterilebilir. Bu bürolar bir kenti temsil etmek adına kâr amacı gütmeyen

kuruluşlardır. Bütçelerinin %70-75 civarı devlet tarafından sağlanmaktadır (Meethan, 1996: 76). Bunun dışında ulusal turizm örgütleri, ulusal turizm yönetimleri, bölgesel turizm örgütleri ve yerel destinasyon ve pazarlama örgütleri de bulunmaktadır.

Destinasyonların, doğru rakip destinasyonlara karşı üstünlük sağlaması, doğru mesajlar ile destinasyon imajı oluşturulmasıyla mümkün olacaktır. Destinasyonu markalama ile destinasyondaki kaynakların ve insan kaynağının yönetimi, ziyaretçi akışının sürdürülebilir kılınması, yerel halkın turizmden ve turizmin yerel halktan fayda sağlaması gibi konuların çözümünü destinasyon yönetiminin gerçekleştirilebilmesi için destinasyondaki tüm aktörlerin birlikte hareket etmesi gerekmektedir. Destinasyon yönetim örgütleri, başarılı bir destinasyon yönetimi için paydaşları bir çatı altında toplayıp, onları koordine etmeyi amaçlayan bir oluşumdur (Vatan, 2019: 119). Destinasyon yönetim örgütleri bu açıdan bakıldığında bir coğrafi alan kadar geniş ya da bir kent kadar sınırlı turistik destinasyon olarak ele alan ve bu kapsamda destinasyonların yönetimi, pazarlanması ve tanıtımı konularında çalışmalar yürüten profesyonel ve kuruluş şekline göre kâr amacı güden veya gütmeyen örgütler olarak ifade edilmektedir (UNWTO, 2018: 3).

Destinasyon yönetim örgütleri, ziyaretçilerin sayısını kontrollü bir şekilde arttıran etkin turizm stratejileri uygulayarak bir destinasyon yönetimi ve pazarlaması ile destinasyonun uzun vadeli başarısını hedefleyen genellikle kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olarak algılanmaktadır (Pearce, 2015:7). Destinasyon yönetim örgütleri, destinasyonun sahip olduğu tüm ürünleri kapsayan bir sorumluluğa sahiptir. Teşvikler ve politikalar sayesinde ziyaretçiler tarafından istenen ürünlerin geliştirilmesini kolaylaştırmaktadırlar. Bunu sağlarken de yerel kaynakların zarar görmesini önleyerek sürdürülebilir gelişimi teşvik etmedir (Buhalis, 2000: 109). Son yıllarda önemli bir konu haline gelmiş ve bilinçli ziyaretçiler sayesinde tercih edilen sürdürülebilir destinasyonların yönetiminde önemli kuruluşlar ortaya çıkmıştır.

Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde sorumlu kuruluşlar, turizmin doğal, kültürel, sosyal ve ekonomik kaynaklar üzerindeki etkilerini denetleyen, bu etkileri yönetmek ve azaltmak amacıyla uluslararası, ulusal ve yerel düzeyde faaliyet gösteren organizasyonlardır. Bu kuruluşların temel amacı, destinasyonların uzun vadeli yaşanabilirliğini, ziyaretçi memnuniyetini ve yerel halkın refahını artırırken, turizmin çevresel ve sosyal etkilerini kontrol altında tutmaktır. Destinasyonların sürdürülebilir yönetimi, genellikle farklı sektörler ve paydaşların ortak çalışmasını gerektirir. Bu noktada uluslararası örgütlerden yerel yönetimlere kadar birçok aktör devreye girer. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) gibi uluslararası kuruluşlar, sürdürülebilir turizm için küresel politikalar oluştururken; yerel

düzeyde belediyeler, yerel topluluklarla iş birliği yaparak uygulama ve denetim süreçlerini yönetir. Ayrıca, sürdürülebilir turizm standartlarını geliştiren Küresel Sürdürülebilir Turizm konseyi (Global Sustainable Tourism Council (GSTC) gibi kurumlar, destinasyon yönetiminde etkin bir rol oynar ve bu standartlar, dünya genelinde turizm politikalarını şekillendiren bir rehber olarak kullanılmaktadır (UNWTO, 2020; GSTC, 2022). Özellikle, turizm faaliyetlerinin yoğun olduğu bölgelerde yerel halkın refahı ve destinasyonların doğal kaynaklarının korunması gibi konular kritik bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, sürdürülebilir destinasyon yönetiminde sorumlu kuruluşların iyi bir yönetim yapısı oluşturması gereklidir.

Dünya Turizm Örgütünün 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri, bu amaca yönelik önemli bir çerçeve sunar ve turizmi ekonomik büyüme, çevresel koruma ve sosyal kapsayıcılıkla ilişkilendirir (UNWTO, 2021). Bununla birlikte, ulusal düzeydeki kuruluşlar ve bakanlıklar da destinasyonların sürdürülebilir şekilde yönetilmesi için politikalar oluşturur. Örneğin; Türkiye'de Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) gibi kurumlar, sürdürülebilir turizm politikalarının hem ulusal hem de yerel düzeyde uygulanmasını sağlamaktadır. Aynı şekilde, Sürdürülebilir Kentler ve Bölgeler gibi ağlar, yerel yönetimlere çevresel sürdürülebilirlik politikalarını uygulamada rehberlik eder. Sürdürülebilir destinasyon yönetiminin etkinliği, yalnızca bu kuruluşların faaliyetleriyle değil, aynı zamanda bu kuruluşların birbiriyle iş birliği yapma kapasiteleriyle de doğrudan ilişkilidir. Örneğin; Avrupa Komisyonu tarafından desteklenen EDEN (European Destinations of Excellence) programı, turizmin sürdürülebilir gelişimini teşvik ederken aynı zamanda farklı destinasyonların birbiriyle bilgi ve deneyim paylaşmasını sağlamaktadır (European Commission, 2022).

Dünyada birçok örneği bulunan sürdürülebilir destinasyon yönetimi örgütlenmeleri, Türkiye destinasyon bazlı bir yapıya sahiptir. Bu alanda öne çıkan kuruluşlardan biri, Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (Global Sustainable Tourism Council - GSTC) tarafından geliştirilen GSTC-D Sertifikasyon Sistemidir. Bu sistem, destinasyonların sürdürülebilirlik kriterlerini karşılaması amacıyla oluşturulmuş ve destinasyon yönetiminde küresel bir standart olarak kabul edilmiştir. Bir diğer program olan Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) tarafından geliştirilen UNWTO.QUEST Sertifikasyon Programı, Destinasyon Yönetim Örgütlerinin (DYÖ'lerin) kurumsal kapasitelerini güçlendirmeyi ve sürdürülebilir yönetim uygulamalarını teşvik etmeyi hedeflemektedir (GSTC, 2022; UNWTO, 2020).

Sürdürülebilir Destinasyon Geliştirme Sürecinde Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (Global Sustainable Tourism Council- GSTC-D)

Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC-D-Global Sustainable Tourism Council-Destinations), sürdürülebilir turizm uygulamalarını destinasyon düzeyinde değerlendirmek ve geliştirmek amacıyla oluşturulmuş bir standarttır. Bu sertifikasyon sistemi, bir destinasyonun sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasına yardımcı olur ve bu hedeflere çevresel, sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan katkıda bulunur. Bu çerçevede, sürdürülebilir turizmi sağlamanın bir yolu olarak, destinasyonlar GSTC-D kriterlerine uyum göstererek çevresel yönetimi, yerel toplumları destekleme, kültürel mirası koruma ve ekonomik kalkınmayı teşvik etme gibi hedefleri denetleyebilir ve iyileştirebilirler (GSTC-D, 2019).

Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC-D) Kriterleri sürdürülebilir turizme ilişkin ortak bir anlayış sağlamak adına oluşturulmuştur. Kısaca “GSTC-D” olarak da bilinen GSTC Destinasyon Kriterleri, herhangi bir turizm destinasyonunun ulaşmayı amaçlaması gereken minimum seviyedir. Sürdürülebilirlik kriterleri dört ana konu etrafında düzenlenmiştir: ***sürdürülebilir yönetim, sosyo-ekonomik etkiler, kültürel etkiler ve çevresel etkiler***. Bu konular, turizm sektörünün tümüne uygulanabilir. GSTC Kriterleri, tüm sektörlerde sürdürülebilirlik standardının geliştirilmesine ilişkin uluslararası normlar konusunda rehberlik sağladığı kabul edilen bir organ olan ISAE Alliance’ın Standard Belirleme Kodu’na uyum sağlama sürecinde geliştirilmiş ve revize edilmiştir. GSTC-D’nin en güncel versiyonu 2019 yılında ve iki türlü paydaş danışmanlığına dayanarak oluşturulmuştur. Kriterlerin geliştirilmesi ve gelecek revizyonlar için planlar konusundaki bilgilere www.gstcouncil.org üzerinden erişim sağlanabilir. GSTC Destinasyon Kriterlerinin bazı kullanımları aşağıdaki sıralanmıştır (Global Sustainable Tourism Council, 2019):

- Sürdürülebilirlik sertifikasyonu için temel teşkil eder,
- Daha sürdürülebilir olmak isteyen destinasyonlar için temel esaslar olarak işlev görür,
- Tüketicilerin güvenilir ve sürdürülebilir destinasyonları tanımalarına yardımcı olur,
- Bilgi medyasının destinasyonların tanınması ve kamuyu destinasyonların sürdürülebilirlikleri hakkında bilgilendirmesi için ortak payda olarak hizmet verir,
- Sertifikasyon ve diğer gönüllü destinasyon seviyesi programlarına ve standartlarına geniş çapta kabul gören bir temel sağlamaya yardım eder,
- Sürdürülebilir turizm gerekliliklerini geliştirmek için hükümet, hükümet dışı ve özel

sektör programlarına bir başlangıç noktası sunar,

- Üniversiteler ve turizm okulları gibi eğitim-öğretim kurumlarına temel esaslar sunar,
- Başkalarına harekete geçmeye ilham verecek şekilde liderlik eder.

Kriterler ne yapılması gerektiğini söyler, nasıl yapılması gerektiğini ya da hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını söylemez. Bu rol, GSTC Kriterleri için vazgeçilmez bir tamamlayıcı olan performans göstergeleri, ilişkili eğitim materyalleri ve uygulama araçlarına erişim ile yerine getirilmektedir.

GSTC-D'nin kapsamı geniş ve çeşitli destinasyonlara uygulanabilir şekildedir. Destinasyonlar dünyanın herhangi bir yerinde ve herhangi bir tipte (kentsel, kırsal, dağ, kıyısız ya da karma, vb.) olabilir. Kriterler büyük destinasyonlar (büyük şehirler veya bölgeler, vb.) ve küçük şehirler (milli parklar, yerel topluluk kümeleri, vb.) ile bağdaştırılabilir (Global Sustainable Tourism Council, 2019). Sürdürülebilir destinasyon geliştirmek için destinasyon yönetim örgütleri veya uluslararası kuruluşlar bunun için önemli etkidir. GSTC-D her ne kadar bir kuruluşla değil bir destinasyonla ilgili olsa da kriterlerin birçoğu yine de destinasyon kapsamında sürdürülebilir turizme yönelik koordineli bir yaklaşımdan sorumlu bir destinasyon yönetim organizasyonu tarafından yürütülebilir ve uygulanabilir. GSTC-D kriterlerinin dayanak noktası sürdürülebilir kalkınma hedefleridir (GSTC, 2019). Bu kriterler Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 2.7. GSTC-D Kriterlerinin Yapısı

Bölüm A: Sürdürülebilir Yönetim A (a) Yönetimin Yapısı ve Çerçevesi (Paydaş Yönetimi)- 3 A (b) Paydaş Katılımı- 4 A (c) Baskı ve Değişimin Yönetimi- 4	Bölüm B: Sosyo-Ekonomik Sürdürülebilirlik B (a) Yerel Ekonomik Faydaların Sağlanması- 3 B (b) Sosyal Refah ve Etkiler- 5
Bölüm C: Kültürel Sürdürülebilirlik C (a) Küresel Mirasın Korunması- 5 C (b) Kültürel Alanların Ziyareti- 2	Bölüm D: Çevresel Sürdürülebilirlik D (a) Doğal Mirasın Korunması- 4 D (b) Kaynak Yönetimi- 3 D (c) Atık ve Emisyon Yönetimi- 5

Kaynak: Green Sustainable Tourism Council (GSTC-D), (2019).

Tablo 7 incelendiğinde bir destinasyonun sürdürülebilir bir destinasyon olabilmesi için sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi gerektiği buna ek olarak sürdürülebilirlik kavramının üç sac ayağı olan çevresel, sosyal-ekonomik ve kültürel sürdürülebilirliğe özen göstermesi gerektiğine dikkat çekilmiştir. GSTC-D sertifikasyonunun asıl amacı destinasyonlarda sürdürülebilir ve sorumlu hareketini desteklemektir. Yeşil destinasyon sertifikasının odaklanmış olduğu altı tema bulunmaktadır. Bunlar; *destinasyon yönetimi* başta olmak üzere,

kültür ve gelenekler, doğa ve manzara, sosyal refah, çevre ve iklim ve son olarak *işletmeler ve iletişim*dir (GSTC-D, 2019).

Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (Global Sustainable Tourism Council) (GSTC) tarafından geliştirilen birçok destinasyon standardı bulunmaktadır. Bunlar Tablo 8’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 2.8. GSTC Tarafından Geliştirilen Sürdürülebilir Destinasyon Akredite Kuruluşları

Turizm Destinasyonları için Biosfer Sorumlu Turizm Standardı (Biosphere Responsible Tourism Standard for Tourism Destinations)	Biyosfer Turizmi, 20 yılı aşkın bir süredir uluslararası düzeyde sorumlu turizmi teşvik eden uluslararası bir kuruluş olan Sorumlu Turizm Enstitüsü (RTI) tarafından bir standarttır. Biosfer markası ile RTI, turizmin Birleşmiş Milletler’in 17 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefine (SDG) katkısını ve İklim Değişikliğine Karşı Paris Anlaşması’nın göstergelerini ölçerek Sürdürülebilir Kalkınmayı teşvik etmektedir.	
Tayland’ın Toplum Temelli Turizm Gelişimi için Kriterler (Criteria for Thailand’s Community-Based Tourism Development-)	Tayland’ın Toplum Temelli Turizm Gelişimi Kriterleri (TCMB Tayland), Tayland’daki toplum temelli turizm gelişiminin sonuçlarını sürekli planlamak, işletmek ve değerlendirmek için önemli bir araç olarak kullanılmıştır. Kriterler, toplulukların kapasitelerinin ve kalkınma bakış açılarının farkında olmaları için dokunulmazlık oluşturulmasına yardımcı olur, böylece topluluk, “Sürdürülebilir Toplum Temelli Turizm Gelişimi ” nin temeli olan yerel kaynak yönetimini güçlendirirken turizmden fayda sağlamaya çalışabilir.	
Dünya Kontrolü Topluluk Standardı (EarthCheck Community Standard)	Dünya Kontrolü Hedef Standardı, kuruluşların ve toplulukların sürdürülebilir sonuçlar elde etmelerine yardımcı olur. Dünya Kontrolü Standartları, sürdürülebilir bir seyahat ve turizm endüstrisi için sertifikalandırma ile ilgili bilim ve teknolojiye ileriye yansıyan canlı belgelerdir. Para birimlerini korumak için, tüm Dünya Kontrolü Standartları periyodik olarak gözden geçirilir ve yeni sürümler yayınlanır.	
Yeşil Destinasyon Standardı (Green Destinations Standard)	Yeşil Destinasyonlar Standardı (GDS), şehirler, kasabalar, korunan alanlar, eko turizm, bölgesel ve ülke destinasyonları gibi tüm destinasyon türlerinin kalitesini ve sürdürülebilirliğini değerlendirmek, izlemek ve geliştirmek için kapsamlı bir değerlendirme ve raporlama sistemidir. GDS, Ödül programlarında 250 destinasyon tarafından kullanılır (Slovenya dahil Ulusal Turizm Kurulu, QualityCoast,	

	Sürdürülebilir Top 100, ITB Top 100 Ödülleri) ve GSTC Onaylı GD Sertifikası. Kriterleri, yönetim yönergelerini ve göstergeleri uygular. GDS stratejik hedef geliştirme, kıyaslama, BM-SDG bağlılık izleme, SWOT ve proje Etki Değerlendirmesi, turizm kalite profiller ve yardımcı bilgiler hedef görüş, Booking.com bağlı bookdifferent.com Tur Operatörleri ve Viami için Travelife tarafından oluşturma destekler.	
Yeşil Adım Sürdürülebilir Turizm Destinasyonu Standardı (GreenStep Sustainable Tourism Destination Standard)	Yeşil Adım Sürdürülebilir Turizm standardı, daha geniş kapsamlarının bir parçası Destinasyonlar, turizm işletmeleri ve konaklama sağlayıcıları için programlar ve hizmetler sunan Sürdürülebilir Turizm 2030 girişimi. Sürdürülebilir Turizm standardı, turizm işletmelerinin ve konaklama birimlerinin sürdürülebilirlik performanslarını yönetim, sosyal, ekonomik, doğal, kültürel ve çevresel olmak üzere birçok kilit kategoride ölçmelerini sağlar.	
Endonezya Sürdürülebilir Destinasyon Standardı (Indonesia Sustainable Tourism Destination Standard)	Endonezya için Sürdürülebilir Turizm Destinasyon Standardı (STD) Endonezya'daki turizm destinasyonlarının sürdürülebilir kalkınmasına rehberlik etmek için geliştirilmiştir. Turizm Bakanlığı, birçok cazip destinasyona artan seyahat talebini kabul ederek, her birinde sürdürülebilir kalkınmayı hedeflemiştir. Endonezya Turizm Bakanı Arief Yahya," Sürdürülebilir Turizm Destinasyonu (STD) Standardı, Endonezya'yı ASEAN ve Asya Pasifik'te sürdürülebilir turizm sertifikasyonu için bir merkez ve merkez üssü olarak tanıtacak " diyor. "Turizm Bakanlığı, STD Standardı için pilot proje olarak belirlenecek 20 bölgeyi onayladı ve ayrıca 10 öncelikli destinasyonda STD Standardı uygulamasını onayladı."	
İnovasyon Norveç Sürdürülebilir Destinasyon Standardı	İnovasyon Norveç'in Sürdürülebilir hedef standardını ölçecek, kaydedecek ve izleyecek 45 kriter ve 108 göstergesi içermektedir. Standart, doğa, kültür, çevre, sosyal değerler, toplum katılımı ve ekonomik uygulanabilirliği kapsamaktadır. Performans sayımları ve markanın her üç yılda bir yenilenmesi ile ölçülebilir ve sürekli gelişim sağlar.	
Japonya Destinasyonları için Sürdürülebilir Turizm Standardı (Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations- JSTS-D)	Destinasyonlar için Japonya Sürdürülebilir Turizm Standardı (JSTS-D) gidilecek yerler için GSTC Kriterlerine dayanan, 2019 yılında Japonya Turizm Ajansı (JTA), arazi, altyapı, ulaşırma ve Turizm Bakanlığı tarafından geliştirilmiştir. JSTS-D, Japonya'ya özgü özellikler eklenmiş 47 kriterden oluşur. Standart geliştirme komitesi akademi, UNWTO, JNTO, JICA, JATA, yerel yönetimler, JTA bölümlerinden oluşuyordu ve başkanlığını Dr. Kumi Kato yaptı. JSTS-D, bir dizi kaynak, kullanım kılavuzu, iyi uygulamalar, sözlük, şablonlar ve faydalı	

	bağlantılar içeren kapsamlı bir kitapçık olarak derlenmiştir. Geliştirme ve uygulama projesinin bir parçası olarak, Japonya'nın 1765 yerel yönetimleri arasında ulusal düzeyde sürdürülebilirliğin durumunu ölçmek için ulusal bir anket yapıldı.	
Kore'de Sürdürülebilir Şehir Şehir Turizmi Standardı (Korea Sustainable City Tourism Destination Standard)	Kore Cumhuriyeti Sürdürülebilir Şehir Turizmi, GSTC Kriterlerini Güney Kore'deki şehirler bağlamında evrensel ilkeler olarak uygulamak üzere tasarlanmıştır. Suwon City Turizm Bürosu, standartları önce kendi iç sürdürülebilirlik uygulamalarına uygulamayı, ardından Standardı ülke genelindeki diğer şehirlere uygulamak için ortaklar aramayı planlıyor.	
İdeal Dağ Destinasyonları Standardı (Mountain Ideal Destinations Standard)	İdeal Dağ Destinasyonları Standardı, kış ve yaz aktivitelerini içeren dağ ortamlarında sürdürülebilirliği ele almak için geliştirilmiştir. Bu benzersiz zorluklar ve fırsatlar Uluslararası Sürdürülebilir Seyahat ve Yürüyüş Dağ Bilimleri Merkezi, su ve snowmaking ve kar eritme sistemleri, destinasyon sakinlerini ve mevsimlik çalışanlar için uygun fiyatlı konut, kamu arazisi yöneticileri ve iş dünyası ile iş birliği ve dağ kültür mirasını kucaklayan ile ilgili enerji kullanımı gibi konular vardır.	
Tayland'ın Sürdürülebilir Turizm Yönetimi Standardı (Thailand's Sustainable Tourism Management Standard)	Tayland'ın Sürdürülebilir Turizm Yönetimi Standardı, turizmi yönetmek için oluşturulmuştur ve turizmle ilgili her türlü ve büyüklükteki kuruluşun turizmi sistematik ve sürdürülebilir bir şekilde yönetmesine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. İlgili kuruluşların yasaların gerektirdiği temel düzeyden daha yüksek bir performans elde etmelerini sağlaması beklenmektedir. Dolayısıyla bu standartlar, faaliyetlerinin verimliliğini artırmak isteyen ve Sürdürülebilir Turizm yol açan kuruluşlar için zorlayıcı olabilir.	
Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) Kriterleri	GSTC Kriterleri, diğer standartların "GSTC Tarafından tanınıp tanınmadığını " belirlemek için temel oluşturur. Bu, tanım gereği GSTC Kriterlerinin "Tanınmış " olarak kabul edilebileceği anlamına gelir. Ayrıca, sertifika programı için GSTC Ölçütlerini kullanan herhangi bir Sertifika Kuruluşunun GSTC tarafından tanınan bir standart kullandığı anlamına gelir. GSTC Akreditasyonunun, bir belgelendirme kuruluşunun sertifikalandırmak için GSTC kriterlerini veya GSTC tarafından tanınan başka bir standartlar kümesini kullandığı ve sertifika programlarının tarafsız ve yetkin olduğunu doğrulamak için GSTC tarafından titiz bir doğrulama sürecinden geçtiği anlamına gelmektedir.	

Kaynak: GSTC, 2024.

Tablo 8'de görüldüğü üzere GSTC'nin akredite etmiş olduğu destinasyonların sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesini sağlayan birçok sertifikasyon bulunmaktadır. Bazı

sertifika programları yalnızca ülke bazlı uygulanıyorken bazı sertifika programları ise dünyada makro destinasyondan mikro bir destinasyona kadar uygulanabilmektedir. Yeşil Destinasyon (Green Destinations) ve Yeşil Sürdürülebilir Turizm Konseyi (Green Sustainable Tourism Council) tarafından geliştirilen sürdürülebilir destinasyon geliştirme uygulamaları tüm destinasyonlar için uygundur. Tablo 9’da sürdürülebilir, yeşil destinasyonlar ve sahip oldukları ödüller yer almaktadır.

Tablo 2.9. Yeşil Destinasyonlar ve Sahip Oldukları Ödüller

Ülke	Sertifika	Derece
Avusturalya	Eko Sertifikalı Destinasyon- Eko Turizm (1)	Eko-Turizm (1)
Brezilya	Yeşil Destinasyon Ödülü (2)	Gümüş (2)
Hırvatistan	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Silver(1)
Estonya	Yeşil Destinasyon Ödülü (2)	Silver (2)
Estonya	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Altın
Estonya	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Bronz (1)
Estonya	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Bronz (1)
Estonya	Yeşil Destinasyon Ödülü (2)	Gümüş (2)
Finlandiya	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Altın (1)
Japonya	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Altın (1)
Porto	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Gümüş (1)
Porto	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Platin (1)
Slovenya	Yeşil Destinasyon Ödülü (14)	Altın (14)
Slovenya	Yeşil Destinasyon Ödülü (16)	Bronz (16)
Slovenya	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Platin (1)
Slovenya	Yeşil Destinasyon Ödülü	Gümüş (19)
İspanya	Yeşil Destinasyon Ödülü (5)	Altın (5)
İsveç	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Altın (1)
Tayvan	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Altın (1)
Hollanda	Yeşil Destinasyon Ödülü (3)	Platin (3)
Hollanda	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Bronz (1)
Hollanda	Yeşil Destinasyon Ödülü (1)	Altın (1)

Kaynak: GSTC, 2022.

GSTC kriterlerine göre alınan puanlar doğrultusunda destinasyonlar gümüş, bronz, silver, altın ve platin ödüllerine sahip olmaktadır. Tablo 9’da ülke bazlı bakıldığında en çok ödüle sahip olan ülke Slovenya’dır. Yeşil destinasyon sertifikası tanıtım ve pazarlama açısından da oldukça önemlidir. Ziyaretçilerin temiz, çevreci ve sorumlu turizme karşı bilgilendirmeyi sağlamakta ve tüketicilerin destinasyon tercihlerinde önemli bir etken oluşturmaktadır.

Sürdürülebilir Destinasyon Geliştirme Sürecinde Dünya Turizm Örgütü (UNWTO.OUEST) Sertifika Programı

Destinasyonların sürdürülebilir bir şekilde faaliyet göstermelerini sağlamak amacıyla hayata geçirilen bir diğer sertifikasyon programı Dünya Turizm Örgütü’nün (DTÖ) Destinasyon

Yönetim Örgütleri için geliştirmiş olduğu UNWTO.QUEST sertifika programıdır. Dünya Turizm Örgütü (DTÖ), Destinasyon Yönetim Örgütlerinin (DYÖ) kurumsal kapasitelerini ve destinasyon yönetiminde üç temel performans alanını “*stratejik liderlik, etkili yürütme ve etkin yönetim*” belirleyerek, güçlendirmeye yönelik bir program olan UNWTO.QUEST Sertifikasyonunu geliştirmiştir. UNWTO.QUEST Sertifikasyonu üç aşamadan oluşmaktadır:

Aşama 1- Değerlendirme: DYÖ tarafından çevrimiçi bir öz değerlendirme ardından raporlama ve UNWTO.QUEST danışma kurulu tarafından doğrulanan bir dış denetçi tarafından yürütülen bir denetimi içermektedir,

Aşama 2- İyileştirme süreci: Kişiyeye özel iyileştirme planının tasarımını ardından kapasite geliştirme ve Dünya Turizm Örgütü tarafından sağlanan eğitimi içermektedir,

Aşama 3- Denetim: UNWTO.QUEST Danışma Kurulu tarafından onaylanan bir denetim sürecinden oluşur. UNWTO.QUEST Sertifikasyonunu DYÖ'ye verip vermeme konusunda tavsiyede bulunan harici bir organ bulunur. Sertifika dört yıl geçerli olmak üzere verilmektedir ve yenilenmektedir.

UNWTO.QUEST DYÖ'ların;

1. Stratejik liderlik;
2. Etkili uygulama ve
3. Etkili (Verimli) yönetim

Bu üç temel performans alanının her birini değerlendirmek amacıyla Dünya Turizm Örgütü UNWTO.QUEST aracılığıyla bir dizi kriter ve gösterge geliştirmiştir. Tablo 9'da özetlenen bu kriterler, UNWTO.QUEST'i oluşturan ayrıntılı 23 kriter ve 64 göstergenin temelini oluşturmaktadır. Tablo 10'da bu kriterlere ayrıntılı biçimde yer verilmiştir. Kriterlerin çoğu tüm Destinasyon Yönetim Örgütleri (DYÖ) için geçerli olup, bazıları ise yalnızca belirli görevleri üstlenmiş DYÖ'lar için geçerlidir (UNWTO.QUEST, 2016).

Tablo 2.10. DYÖ'ler İçin Başlıca Performans Alanları ve Kriterleri

1. Stratejik Liderlik	
Kriter	Kapsam
1.1. Bir destinasyon turizm politikasına ve/veya stratejik kalkınma planına katılmada ve uygulanmasında önemli bir rol oynamaktadır.	Bir destinasyon turizm politikasının ve/veya stratejik vizyonunun lider bir rol oluşturulmasına sadece katılımı değil, aynı zamanda turizm için küresel etik kurallarına uygun olarak doğru gelişimini izlemeyi de gerektirir.
1.2. Belirli bir stratejik vizyona sahip olmak	Bir destinasyonun stratejik planı, ilgili paydaşlar ve aynı zamanda sorumlu otorite tarafından formüle edildiği, belgelendiği ve doğrulandığı anlamına gelir. Aynı zamanda, çeşitli senaryoların gerektirdiği şekilde, uygun paydaşların istişarelerine uygun olarak uygulanması ve değiştirilmesi/güncellenmesi için liderlik ve koordinasyonu da içerir.
1.3. Turizm bilgisi (information) ve Turizm bilgisinde (Knowledge) lider olarak hareket etmek	DYÖ'lar sadece araştırma için en son mevcut olan destinasyon bilgileri, verileri ve istatistikleri toplamakla kalmaz, aynı zamanda doğru karar verme, yayın ve iletişim için analiz, ilgili çalışmalar ve veri analizi yapar.
1.4. Kriz anında turizm sektörü eylemlerinin koordinasyonunda uygun bir rol oynamak	DYÖ, destinasyonu etkileyebilecek bir kriz durumunda prosedürlerin, eylemlerin ve rollerin belgelenmiş bir kriz yönetim planına sahiptir. Çeşitli ilgili kimseler tarafından onaylanan bu kriz yönetim planı, kriz durumunda turizm sektörünü koordine etmektedir. Ayrıca bir kriz iletişim planı içerir.
1.5. Ekonomik, sosyokültürel ve çevresel alanları kapsayan sürdürülebilir bir yönetim programına sahip olmak.	12 UNWTO Turizm sürdürülebilirliği göstergeleri (ITS) ve 17 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SDG) ile uyumlu sürdürülebilirlik için bir yönetim programı gereklidir. Bu, DYÖ'nün çevresel, sosyokültürel ve ekonomik alanlardaki (yani ekonomik canlılık, yerel refah, vb.) kilit yönleri kapsayan sürdürülebilir turizm için bir plan/politikaya sahip olduğunu ima eder ve turizmin Sdg'lere katkısını en üst düzeye çıkarmak için nihai hedefle uygulamanın sürekli izlenmesi yoluyla uyumluluğunu sağlar. DYÖ'nün sürdürülebilir turizm planı / politikası, turizm için küresel etik kurallarının 3. ve 4. maddesine uygun olmalıdır: "Turizm, sürdürülebilir kalkınmanın bir faktörü ve Madde 4: "Turizm, insanlığın kültürel mirasının bir kullanıcısı ve geliştirilmesine katkıda bulunan.
1.6. Destinasyon rekabet gücünü elde etmek için paydaş ortaklıklarını kullanmak ve kurmak	DYÖ, turizm değer zincirini geliştirmek ve özel sektörle etkili ittifaklar kurmak için DYÖ dışındaki tedarikçilerle iş birliği girişimlerine katılır. DYÖ, özel-kamu ortaklığı girişimlerinin yanı sıra, destinasyonun stratejik planına uygun olarak destinasyonun rekabet gücüne katılan veya etkileyen devlet makamlarıyla da ilgilenmektedir. DYÖ, DYÖ olmayan hizmet ve altyapı sağlayıcıları ile düzenli ve etkili iletişim sağlar
1.7. Destinasyon ve toplumunda bir turizm kültürünü teşvik etmek	Bu kriter, DYÖ'nün turizm için küresel etik kurallarının 2. Maddesine uyumu savunup savunmadığını belirlemeyi amaçlamaktadır: "Bireysel ve kolektif yerine getirilmesi için bir araç olarak turizm"; ve Madde 5: Turizm, ev sahibi ülkeler ve topluluklar için faydalı bir faaliyet". DYÖ, görevini yerine getirirken, turizmin yararları ve etkileri hakkında farkındalık yaratmak ve yerel topluluklarla ortak eylemler yürütmektedir.
2. Etkili Yürütme	
Kriter	Kapsam
2.1. Turizm sektörünü düzenlemek	DYÖ, turizm düzenlemelerinin ve normlarının hem formülasyonuna hem de uygulanmasına katılır.
2.2. Destinasyon boş zaman turizmi pazarlaması ve tanıtım planı yapmak	DYÖ, görev tanımı kapsamında boş zaman turizmine yönelik pazarlama planını; pazar analizi, hedef kitle segmentasyonu, destinasyonların tanımlanması ve önceliklendirilmesi, yatırım getirisi gibi unsurları içeren sağlam bir stratejik yaklaşımla geliştirir, uygular, izler ve değerlendirir.

2.3. Destinasyon, kongre ve toplantı turizmine (MICE: Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions) yönelik pazarlama ve tanıtım planını hazırlar	DYÖ görev tanımı kapsamında kongre endüstrisi için pazarlama planının kapsamını sağlam bir stratejik yaklaşımla (örneğin pazar analizi, segmentasyon, hedeflerin tanımı, önceliklendirme, yatırım getirisi vb.) geliştirir, yürütür, izler ve ölçer.
2.4. Bilgi ve iletişim teknolojilerini (ICT's) entegre etmek	DYÖ, çevrimiçi platformlarda (sosyal medya, dijital pazarlama kampanyaları) destinasyon tanıtımını destekleyen ve teşvik eden teknolojik araçları entegre etti.
2.5. Turizm yatırımlarını teşvik etmek	DYÖ, yatırım fırsatlarını, hedef pazarları, pazarlama karmasını, teşvikleri, süreçleri vb. gösteren bir turizm yatırım tanıtım planı geliştirir.
2.6. Destinasyon turizmi teşvik etmek ve kolaylaştırmak, rekabet gücünü artırmak ve geliştirmek	DYÖ, destinasyonun turizminin güçlü yanlarını, rekabet gücünü ve ihtiyaçlarını gösteren belgelenmiş bir plana sahiptir. Bu plan, ilgili paydaşlarla ortaklaşa turizm ilgi çekici yerlerini/deneyim geliştirme ve gelişimini (kültür, doğa, kentsel, insan yapımı, vb.) önceliklendirir.
2.7. Turizm girişimciliğini ve inovasyonu teşvik etmek	DYÖ, turizmde girişimcilik girişimlerini ve yenilikleri teşvik etmek için bir program veya eylem yürütmekte ve girişimcilik dürtüsünü desteklemek için uygun finansal ve insan kaynakları tahsisini göstermek için paydaş ortaklıklarını teşvik etmektedir.
2.8. Tanıtıcı malzemeleri üretmek ve dağıtmak	DYÖ, pazarlama stratejisini desteklemek için hedeflenen halka uygun içerik ve tanıtım materyallerini geliştirir ve düzenli olarak dağıtır.
2.9. Ziyaretçilere bilgi servisleri sağlamak	Ziyaretçiler, uygun turizm bilgi ofisleri ve diğer ziyaretçi bilgi altyapısı tarafından sağlanan destinasyon ile ilgili bilgileri basılı materyallerin dağıtımı veya çevrimiçi olarak alırlar.
2.10. Destinasyon Turizm İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi	DYÖ, bir destinasyonun turizm sektörü insan kaynakları planının oluşturulmasına veya uygulanmasına katkıda bulunur. DYÖ tarafından yönetilen veya aktif olarak desteklenen eğitim ve beceri geliştirme girişimlerini teşvik ederek destinasyonda insan kaynakları gelişimini teşvik eder.
2.11. Destinasyon Turizm Kalitesini Sağlamak	DYÖ bir turizm Kalite Güvence Sistemi uygular veya uygulanmasını savunur.

3. Etkin Yönetişim

Kriter	Kapsam
3.1. Stratejik planıyla uyumlu bir görev ve role sahip olmak	Benzer şekilde, DYÖ, kamu sektörü aktörlerine ve özel sektöre yönelik rollerini ve sorumluluklarını, çeşitli yetkinliklerinde (ulusal, bölgesel ve/veya yerel) tanımlar. DYÖ, turizm gelişiminde paydaşların yükümlülükleri ile ilgili olarak küresel Turizm etik kodlarının 6. Maddesine uyumu savunmaktadır.
3.2. DYÖ ulusal ve uluslararası kabul edilen yönetim ilkeleri standartlara göre yönetmek	DYÖ'nün yıllık operasyon planı, ayrıntılı eylemler, bütçeler, takvimler ve performans ölçüm göstergeleri ve protokolleri ile destinasyon stratejik planına dayanarak tasarlanmıştır.
3.3. DYÖ'nün maliyesini görevine uygun olarak yönetmek	Onaylanmış muhasebe politikaları ve prosedürleri ve finansal yönetim DYÖ tarafından takip edilir. Bütçe tahsisleri, destinasyonun stratejik planında belirlenen önceliklere karşılık gelir ve DYÖ faaliyetlerini, başarılarını ve son mali yıla ilişkin mali durumu açıkça özetleyen yıllık raporlar üretilir.
3.4. İnsan kaynaklarını yönetmek kabul görmüş uluslararası ve ulusal ilkelere uygun olarak	Organizasyon yapısı veya organizasyon şeması belirtilir ve belgelenir. İşe alım ve atama süreçleri adil ve şeffaf istihdam uygulamalarına dayanmaktadır ve DYÖ, turizm için küresel etik kurallarının 9. Maddesine uyumu savunmaktadır "Turizm sektöründe işçi ve girişimcilerin hakları".
3.5. DYÖ'nün stratejik planıyla uyumlu görevini yerine getirmek için teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmak	DYÖ, organizasyonu yönetmede uygun güncel bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi ve kullanılması için bir plan geliştirir.

Kaynak: UNWTO Guidelines for Institutional Strengthening of Destination Management Organizations (DMOs) Preparing DMOs for New Challenges, 2024.

Tüm bu kriterler doğrultusunda DYÖ'ler;

- Dünya Turizm Örgütü Küresel Turizm Etik Kurallarına uymalı ve tüm turizm paydaşlarının vizyonlarında ve performanslarında Kurallara uymasını ve uyumluluğunu savunmalıdır.
- Destinasyonun akıllı bir destinasyona dönüşmesini üstlenmeli ve bu da uzun vadede destinasyonların rekabet gücünü ve sürdürülebilirliğini artırmaya katkıda bulunmalıdır.

2.7. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetiminde Yönetişim

Turizm politikasının iki temel amacı vardır. Bunlar; planlama ve örgütlenmedir. Destinasyonlar, çekiciliğin ve gelen ziyaretçi sayısının artış gösterebilmesi için iyi bir şekilde yönetilmesi gereken yerlerdir (Seçilmiş, 2012: 234). Destinasyon yönetimi, destinasyonda yer alan tüm bileşenler arasında pozitif bir uyum çıkarma olayıdır. Diğer bir ifadeyle destinasyon da yer alan tüm mal ve hizmetlerin bileşik bir şekilde yönetilmesi anlamına gelmektedir (Howie, 2001: 1). Bu tanımdan yola çıkarak destinasyon yönetiminin; destinasyon kaynaklarının sürdürülebilirliğini sağlamak, destinasyon çekim merkezlerini korumak ve geliştirmek, yerel halkı turizm konusunda birleştirmek ve eğitmek, turistlerin seyahati sırasında deneyimlerini artırmak, destinasyon yaşam standartlarını artırmak gibi amaçları bulunmaktadır. Bu amaçlar doğrultusunda, destinasyonlarda yer alan tüm paydaşların birbirleriyle olan ilişkilerinin çok yönlü olması ve farklı paydaş gruplarının farklı amaçlara, istek ve önceliklere sahip olmaları nedeniyle yönetilmesi ve pazarlanması oldukça zor alanlardır (Atar ve Konaklıoğlu, 2017: 229; Semericöz vd., 2007: 152). Bu nedenlerle turistik destinasyonlar da bileşik bir turistik ürün meydana getirilirken birçok paydaşın söz hakkına sahip olması iyi bir yönetişimin olmasını da zorunlu kılmaktadır.

Yönetim 1970'li yıllarda bölge kavramında yerellik kavramına doğru bir dönüş yaşamaya başlamıştır. Değişen bakış açısıyla kalkınma kavramı bölgesel anlamından ayrılarak daha çok yerellik kavramına doğru giderek yerel alanların kendi olanaklarını, birikimlerini ve potansiyellerine dayalı olarak var olma mücadelesini devam ettirebilecek yönetişim kavramını gündeme getirmiştir (Eraydın, 2004: 27). Yönetişim kavramının, yönetim kavramından türetildiği söylenmektedir.

Yönetim, yasalara, kurallara ve belli şartlara bağlı kalmak koşuluyla iş görenlerin uygun biçimde çalışmasını sağlamak ve onları yönlendirmek olarak ifade edilmektedir. Yönetim de iş

görenlerin yetkinliklerine göre yönlendirilmesi ve bunların belirli kurallar çerçevesinde ilerlemesini ifade etmektedir. En geniş tanımıyla bakılacak olursa yönetim, dünya üzerinde var olan sınırlı kaynakları etkin bir şekilde iş birliği içinde bulunan bireyleri planlama, örgütleme, liderlik etme, kontrol etme fonksiyonlarıyla ortak bir amacı gerçekleştirmek için bireysel ya da grup olarak gösterdikleri çabaların eşgüdümü olarak ifade edilmektedir.

Yönetişim, gelişen ve değişen yönetim kavramlarıyla yerel sosyal sermayenin harekete geçirilmesi, yerel halkın katılımının sağlanması ve sosyal faaliyetlerin desteklenmesini sağlayarak giderek yerellikle ilişkilendirilmeye çalışılmıştır (Ayaz, 2012: 87). Yönetişim kavramı, sivil toplum ve uluslararası aktörleri ön plana çıkartarak ulus devletinin yönetimdeki gücünü zayıflatan bir yönetim sistemidir (Çizel vd., 2016: 2). Yönetişim kavramında vurgu yapılan en önemli noktalardan biri de birlikte düzenleme, birlikte karar alma, birlikte üretim ve kamu-özel sektör iş birliğidir (Göymen, 2000: 1026). Yönetişim kavramında eşitlik anlayışı ve yatay bir iletişim söz konusudur. Yönetişim kavramında demokratik, insan haklarına önem veren ve reformcu hareketlere dayanarak hayat bulan bir yapı söz konusudur (Canıkalp ve Ünlükaplan, 2015: 253).

Yönetişim kavramına ışık tutan en önemli çalışma Kooiman (1993) tarafından yapılan çalışmadır. Yaptığı çalışmada ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde ortak düzenleme, ortak idare ve ortak yönetim için kamu ve özel sektör temsilcilerinin bir arada yer aldığı ortak bir sistemin kurulması gerektiğini vurgulamıştır (Kooiman, 1993: 2-4). Kooiman (1993) geleneksel hiyerarşik devlet anlayışından farklı olarak, karmaşık ve çok aktörlü bir yönetim modeli önermiştir. Günümüzün toplumsal sorunları artık yalnızca merkezi kamu otoriteleri tarafından çözülememektedir; bu nedenle, çözüm süreçlerinde farklı aktörlerin – kamu kurumları, özel sektör temsilcileri, sivil toplum kuruluşları ve yerel halk – birlikte yer alması zorunlu hale gelmiştir. Bu bağlamda “ortak düzenleme” (co-regulation), “ortak idare” (co-steering) ve “ortak yönetim” (co-management) kavramlarını geliştirmiştir. Bu kavramlar, ulusal, bölgesel ve yerel düzeylerde çok aktörlü karar alma süreçlerinin işlerlik kazanmasını ve katılımcı bir yönetim yapısının oluşturulmasını ifade etmektedir. Böylece yönetim sadece devletin değil, çok çeşitli toplumsal aktörlerin karşılıklı etkileşimleriyle oluşan dinamik bir yönetim süreci olarak tanımlanmaktadır (Kooiman, 1993: 2–4). Bu yaklaşım, özellikle turizm, çevre ve sürdürülebilir kalkınma gibi çok aktörlü müdahale gerektiren alanlarda yönetim uygulamalarının teorik temelini oluşturmaktadır.

Bir başka önemli çalışma Leftwich (1994: 370-373) tarafından yapılmıştır. Leftwich yönetim kavramını 3 farklı boyutta ele almıştır: sistemsel, siyasal ve yönetimseldir. Sistemsel

olarak yönetim kavramı, hükümetin karar alma süreçleri ve resmi yapısıyla ortaya konulan hükümetten daha büyük bir yapıyı ifade etmektedir. Siyasal boyut ise, yalnız devletin meşruiyetini ve yapı itibarıyla demokratik yönetim anlayışını değil; vatandaşların mümkün olan her durumda katılımının sağlanmasını ifade etmektedir. Yönetimsel boyutta yönetim kavramı ise, etkili, bağımsız, şeffaf, bir kamu yapısını ifade etmektedir. Bu doğrultuda yönetim kavramı, kamu kurumları, özel sektör kuruluşları, sivil toplum ve gönüllü sektör kuruluşlarını içine alan kapsamlı ve karmaşık bir sistemi ve bunların kendi içindeki ilişkiler ağını ve birbiriyle olan etkileşimini ifade etmek için kullanılan bir kavramdır (Cope vd., 1997; Ökmen vd., 2004: 41-42).

Turizmde yönetim kavramı, geleneksel haliyle bakıldığında kamu sektörünün tepeden aşağıya doğru merkezileşmiş bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Yerelde yönetim ve politikaların temelinde kamu sektörü temel rol almaktadır. Bu yapıda, kamu sektörü yani devlet toplumun lehine olarak altyapı, planlama kontrolü, pazarlama ve tanıtım, proaktif gelişim konusunda önemli rol oynamaktadır. Bir destinasyon içerisinde tüm yapıların farklı olması ve söz sahibi kişilerin yalnızca kamu sektörü ile sınırlı olmaması turizm destinasyonlarında yönetim kavramını da beraberinde getirmiştir (Çakar, 2018: 22). Bu doğrultuda destinasyonlarda yeni bir yönetim anlayışına bağlı olarak merkezi yönetim anlayışından uzaklaşarak aşağıdan yukarıya doğru bir iletişimin hakim olduğu, yerel halka ve işletmelere yönetim de sorumlulukların verildiği diğer bir ifadeyle destinasyon geliştirme aşamasında politika ve strateji geliştirirken kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarına söz hakkı tanındığı bir kavram ortaya çıkmıştır (Nordin, Svensson, 2007: 54-55). Turizm alanında çalışmalar yapan Bertucci (2002: 3-4) sürdürülebilir bir büyüme için turizmde sağlıklı bir yönetimin çevresinin olmasının önemini vurgulamıştır. Bu çalışmada turizmde üç önemli yönetim bakış açısı bulunmaktadır:

- Etkin ve şeffaf politikalar uygulayan kurumlar olmalı, bu kurumlar hesap verebilir nitelikte, fikirlere saygı duyan, yeniliklere açık olan ve vatandaşların isteklerine cevap verebilir nitelikte olmalıdır.
- Uyumlu ve istikrarlı politikalar ve destinasyonların yapılarına uygun mevzuatlar ve bütüncül turizme farklı bakış açılarına sahip olmalıdır.
- Kamu sektörü, özel sektör ve sivil toplum iş birliği içinde hareket etmelidir. Turizm sektörü toplumların sosyal ve ekonomik hayatlarını etkiledikleri için ne bir paydaş ne de kamu veya özel sektör turizmle ilgili tüm sorunları aynı anda çözemez. Bu nedenle turizmde yer alan paydaşların her birinin gücü ayrı bir öneme sahiptir.

Turizm destinasyonlarında yönetim kavramı ile ilgili çalışma yapan Graham vd., (2003: 2-3) karar alma süreçlerinde birçok paydaşın yer alması ve sürdürülebilir bir destinasyon yönetiminin geliştirilmesi açısından paydaşlarının yetkilerinin daha çok güçlendirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Turizm destinasyonların'da yönetim aslında bir köprü görevi olarak görülmektedir. Farklı birçok zıt fikirlerin yer aldığı bir kümede farklılıklar arasında denge kurmak ve bu grupların fikirlerine saygı duymak gerektiği konusu dikkat çekmektedir (Nordon ve Svensson, 2007: 54-55). Turizm destinasyonların'da ve diğer alanlarda yönetim boyutları ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışma sonucunda yönetim boyutları hesap verebilirlik, şeffaflık, bağlılık, planlama, etkililik, güç, verimlilik, merkeze bağlı kalmama (ademi merkeziyetçilik), hissedar hakları, bilgi yönetimi, meşruiyet, liderlik, yetki, iletişim, performans, sorumluluk, hukuki kurallar, güven, dayanışma, eşitlik, aidiyet, yetki, fikir birliği geliştirme, karar alma, stratejik vizyon, denetim, iç barış, bağlılık, uyma, çatışmaların çözümü, plan yapma, emir, değişim, esneklik, resmi olmayan ilişkiler, yenilik, pazarlama, risk yönetimi ve eğitim olarak ifade etmektedir (Ruhanen vd., 2010: 8-9). İyi bir yönetim modelinin ortaya konulmasında bilgi ve tecrübeye gerek duyulduğu gibi paydaşların belirlenmesi, rollerinin tanımlanması ve yönetimlerin bu olaya katkısı çok önemlidir.

Yönetim konusunda paydaş iş birliği çok büyük önem taşımaktadır (Çıracı, 2008: 92). Genel olarak ele alındığında bir destinasyonun iyi bir şekilde yönetilebilmesi sorumlulukla başlar. Bu sorumluluk tüm paydaşlara eşit bir şekilde verilmelidir. Özellikle destinasyonlar'da sürdürülebilirliğin sağlanması ve çözümün ortaya konulabilmesi için paydaşların birlikteliği çok önemlidir. Destinasyonlarda iyi bir yönetim ve paydaşların ilişkilerinde başarısı için liderlik, iletişim, işbirliği, koordinasyon, kararlara katılım, bilgi paylaşımı, güven, bağlılık, bağımlılık ve çatışma yönetimi gibi boyutlar büyük önem arz etmektedir (Mohr ve Spekman, 1994: 137).

Paydaşlar, süreci etkileyen ve süreçten etkilenen en önemli gruplar veya organizasyonlar olarak ele alınmaktadır. Bu nedenle destinasyonların yönetilmesi ve pazarlanması açısından oldukça önemli bir role sahiptirler. Özellikle destinasyonlar da bulunan paydaşların birbirleriyle olan iletişimlerinin başarılı bir şekilde sürdürülebilmesi için iyi bir yönetimin destinasyonda sağlanması gerekmektedir.

2.8. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetiminde Paydaşlar

Sürdürülebilir destinasyonların yönetimi konusunda paydaşlar son derece önemlidir. Bramwell ve Sharman da sürdürülebilir turizm politikalarının ve uygulamalarının başarısının

tüm paydaşların desteği ve işbirliğiyle mümkün olabileceğini belirtmektedir (Richards ve Hall, 2000: 2). Paydaş; ortak bir sorun ya da konu ile ilgili bir paya sahip olan ve fayda sağlayan tüm bireyleri, grupları ya da organizasyonları içeren, turizmin gelişiminden olumlu ya da olumsuz olarak etkilenenler olarak tanımlanmaktadır (Nicholas vd., 2009: 392). Bir başka tanıma göre paydaş, bir tesisin amaçlarını etkileyen ve onun çalışmalarından direkt olarak etkilenen kişi ya da gruptur. Turizm sektörünün var olduğu destinasyonlarda interaktif bir etkileşim söz konusu olduğundan turizmden etkilenen birçok paydaş bulunmaktadır (Özdemir, 2014: 65). Median, tüketiciler de (turistler) de dahil olmak üzere tüm paydaşların sürece aktif bir şekilde katılım göstermesi gerektiğini ve sürece yön vermeleri, başka bir deyişle süreci paydaşların ortaklaşa belirlenmesi gerektiğinin altını çizmektedir (Median, 2005: 281). Bunlara ek olarak, birçok çalışmada hükümetlerin sürdürülebilirlik adına oluşturdukları eylem planlarının özellikle karar alma süreçlerinde, oluşturulan politika ve planlamalarının başarılı olabilmesi için paydaşların mutlaka sürecin aktif olarak içinde olmalarının gerekliliği vurgulanmaktadır (Gössling vd., 2009).

Planlı bir sürdürülebilir turizm gelişimi için anahtar faktör; turizmin gelişimine katkı sunan ve söz konusu gelişimi etkileyen kişiler ya da gruplar olarak tanımlanan paydaşların desteğidir. Sürdürülebilir bir destinasyon adına genel olarak paydaşlar yerel halk, turistler, turizm örgütleri (işletmeler, STK'lar, bakanlıklar vb.) ve doğal çevre olmak üzere dört grupta toplanmaktadır. Bununla birlikte paydaş yaklaşımı daha çok planlama ve yönetim alanlarının bir aracı olarak düşünüldüğünde ve sürdürülebilir turizm planlaması, yönetim ve gelişimi söz konusu olduğunda, buna katkı sağlayan, destek olacak herkes paydaş kavramı altında ele alınıp değerlendirilebilmektedir (UNWTO, 2020).

Sürdürülebilir destinasyonların yönetimi konusunda paydaşlar son derece önemlidir. Bramwell ve Sharman da sürdürülebilir turizm politikalarının ve uygulamalarının başarısının tüm paydaşların desteği ve işbirliğiyle mümkün olabileceğini belirtmektedir (Richards ve Hall, 2000: 2). Paydaş; ortak bir sorun ya da konu ile ilgili bir paya sahip olan ve fayda sağlayan tüm bireyleri, grupları ya da organizasyonları içeren, turizmin gelişiminden olumlu ya da olumsuz olarak etkilenenler olarak tanımlanmaktadır (Nicholas vd., 2009: 392). Bir başka tanıma göre paydaş, bir tesisin amaçlarını etkileyen ve onun çalışmalarından direkt olarak etkilenen kişi ya da gruptur. Turizm sektörünün var olduğu destinasyonlarda interaktif bir etkileşim söz konusu olduğundan turizmden etkilenen birçok paydaş bulunmaktadır (Özdemir, 2014: 65). Median, tüketiciler de (turistler) de dahil olmak üzere tüm paydaşların sürece aktif bir şekilde katılım göstermesi gerektiğini ve sürece yön vermeleri, başka bir deyişle süreci paydaşların ortaklaşa

belirlenmesi gerektiğinin altını çizmektedir (Median, 2005: 281). Bunlara ek olarak, birçok çalışmada hükümetlerin sürdürülebilirlik adına oluşturdukları eylem planlarının özellikle karar alma süreçlerinde, oluşturulan politika ve planlamalarının başarılı olabilmesi için paydaşların mutlaka sürecin aktif olarak içinde olmalarının gerekliliği vurgulanmaktadır (Gössling vd., 2009).

Planlı bir sürdürülebilir turizm gelişimi için anahtar faktör; turizmin gelişimine katkı sunan ve söz konusu gelişimi etkileyen kişiler ya da gruplar olarak tanımlanan paydaşların desteğidir. Sürdürülebilir bir destinasyon adına genel olarak paydaşlar yerel halk, turistler, turizm örgütleri (işletmeler, STK'lar, bakanlıklar vb.) ve doğal çevre olmak üzere dört grupta toplanmaktadır. Bununla birlikte paydaş yaklaşımı daha çok planlama ve yönetim alanlarının bir aracı olarak düşünüldüğünde ve sürdürülebilir turizm planlaması, yönetim ve gelişimi söz konusu olduğunda, buna katkı sağlayan, destek olacak herkes paydaş kavramı altında ele alınıp değerlendirilebilmektedir (UNWTO, 2020).

Paydaşlar arasında etkili bir işbirliği ve diyalog, destinasyonların uzun vadeli başarılarını ve sürdürülebilir kalkınmalarını sağlayacak temel faktörlerden biridir (Gössling vd., 2019). Bu nedenle, sürdürülebilir destinasyon yönetiminde paydaşların rollerinin belirlenmesi ve güçlendirilmesi, destinasyonların hem yerel topluluklara hem de turizm endüstrisine fayda sağlaması için kritik bir adım olarak öne çıkmaktadır (Bramwell ve Lane, 2011). İşbirliği ile hayata geçirilen projeler, yerel kalkınmayı desteklerken aynı zamanda doğal ve kültürel kaynakların korunmasına da katkı sağlar (Hall, 2011). Ayrıca, yerel halkın ve turizm işletmelerinin dâhil olduğu süreçler, destinasyonların sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmalarında önemli bir itici güç oluşturur (Sharpley, 2009).

Sürdürülebilir destinasyon geliştirmede ölçüt ve gösterge belirlerken en önemli paydaş grubu yerel halktır (Choi ve Sirakaya, 2006: 1275). Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde yerel halkın karar verme sürecine dahil edilmesi son derece önemlidir. Yerel halkın sürdürülebilir destinasyon yönetimine karşı olumlu düşüncelerle aktif ve bilinçli katılımı ile elde edilecek yararlar şunlardır: Turizm gelirlerinin artması, iş fırsatlarının ve yaşam kalitesinin artışı sağlanması, kültürel kimliğin devamlılığını sağlanması, doğal ve kültürel mirasın korunmasına destek olması, yerel kaynaklar ile yerel iş imkanları oluşturmaları, toplum kalkınmasına yardımcı olması ve eğitim-sağlık imkanlarının artışına fayda sağlaması olarak yararlanmaktadır (Eagles vd., 2002: 150).

Destinasyon açısından düşünüldüğünde paydaşlar etkileyen ve etkilenen konumundadırlar. Paydaş teorisi, “paydaşlar kimlerdir?”, “ne istemektedirler?”, “sürece nasıl

katılabilirler?” sorularına cevap bulmaya çalışmaktadır (Frooman, 1999: 91). Destinasyonların rekabet gücünü artırmak için yukarıda belirtilen üç sorunun tam anlamıyla cevabını bulması gerekmektedir. Destinasyonlara söz sahibi paydaşlar kimler olacak, paydaşların beklentileri neler olacak ve son olarak da sürecin hangi aşamalarında dahil olacaklardır? Tüm bu sorulara yanıt bulan destinasyonlar tüm sektörlerde başarılı bir şekilde yollarına devam edeceklerdir. Destinasyonların rekabetini arttırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak için paydaşların işbirliği içinde hareket etmesi önemli bir husustur. Tüm paydaşlar bireysel ve örgütsel sorumluluklarını kendi yapabildikleri kadarıyla yerine getirerek destinasyon yönetimine, destinasyon politikasına, destinasyonun geliştirilmesine ve planlamasına katkıda bulunmaktadır (Benedetti, 2010: 18).

Paydaş işbirliği; etkili, koordineli destinasyon yönetimi ve pazarlamasının öngörüldüğü bir iletişim şeklidir. Destinasyonların güvenliği, paydaşlar arasındaki iletişim, temel alt yapının iyileştirilmesi, olumlu ziyaretçi deneyimi, destinasyon rekabetinde daha iyi verim için temel teşkil etmektedir (Koens vd., 2009: 1234; Dimmock vd., 2014: 1118). Tüm bunlar göz önüne alındığında planlı sürdürülebilir bir destinasyon gelişimi için anahtar faktör paydaşlardır. Destinasyon gelişimine katkı sunan ve söz konusu gelişimi etkileyen kişiler ya da gruplar olarak tanımlanan paydaşların desteğidir (Byrd, 2007:6).

Sürdürülebilirliği sağlama da çeşitli paydaşları koordine etmek hayati önem taşımaktadır (Björk, 2000: 200). Yerel Halk, kamu kurum/kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, ziyaretçiler, işletme sahipleri (konaklama ve hizmet sunanlar), tur operatörleri, turizmle ilgili sektör temsilcileri, alan yöneticileri (koruma görevlileri, idari personel vb.) eğitim birimleri, basın, ulusal ve yerel yöneticiler sürdürülebilir destinasyon alanı için paydaşlar olarak gösterilmektedir (Eagles, 2002: 75). Bu doğrultuda, sürdürülebilir turizmin paydaşları ve sürdürülebilir turizm sürecinde oynadıkları roller Dünya Turizm Örgütü’nün oluşturmuş olduğu çerçeve üzerinden ele alınmıştır. Uluslararası kalkınma ajansları, ulusal yönetimler (bakanlıklar, kamu kurumları vb.), yerel yönetimler, destinasyon yönetim (planlama) örgütleri, özel sektör, turizm çalışanları, sendikalar, STK’lar, eğitim kurumları, yerel halk, turistler (tüketiciler) söz konusu çerçeve içerisinde yer alan turizm paydaşlarıdır (UNWTO, 2024).

Sürdürülebilirlik perspektifinden bakıldığında, paydaş grupları kamu sektörü, özel sektör ve ev sahibi topluluk altında kategorize edilebilir. Sürdürülebilir destinasyon sürecinde paydaşların desteği ve işbirlikçi rolü oldukça önemlidir. Paydaşların desteği kadar söz konusu süreçte üstlendikleri roller ve rollerin belirli olması, sürdürülebilir destinasyon planlaması, uygulanması ve denetiminin sağlanabilmesi çok önemli bir döngüdür. Dünya Turizm Örgütü

rehber olması adına sürdürülebilir destinasyon yönetiminde yer alan paydaşlara ve rollerine ilişkin bir yol haritası çizmiştir. Bunlar Tablo 11’de ayrıntılı olarak anlatılmaya çalışılmıştır (UNWTO, 2004).

Tablo 2.11. Sürdürülebilir Destinasyon Sürecinde Paydaşlar ve Roller

Örgüt/ Paydaşlar	Sorumluluk ve Görevler
Uluslararası Kalkınma Ajansları	Sürdürülebilir bir destinasyonun gelişmesi için kalkınma politikalarının geliştirilmesi ve projelerin finansal/ teknik açıdan desteklenmesi.
Ulusal Yönetimler	Yasal düzenlemeler, standartlar, yönetmelikler, altyapı, kaynak yönetimi ile politika ve planlama yapılması, stratejilerin geliştirilmesi.
Özel Sektör	Ürün/ Hizmet sunmak ve geliştirmek, yerel ve küresel pazarların entegrasyonu, yatırım, istihdam yaratma, ekonomik- kültürel- çevresel unsurları bütünsel olarak dikkate almak.
Yerel Yönetimler	Yerel stratejilerin belirlenmesi, planlama, paydaşların katılımını sağlamak, sürdürülebilir uygulamaları desteklemek.
Turizm Çalışanları	Ücret karşılığı güvenilir hizmet sunma, çevresel uygulamalara adapte olmak, destek olmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak.
Sendikalar	Çalışanların haklarını korumak, iş gücü niteliğini arttırmaya yönelik planlama yapmak.
Sivil Toplum Örgütleri	Paydaşların koordinasyonunu sağlamak uzmanlık desteği vermek, paydaşların çıkarlarını gözetmek, sürece katılmak ve destek olmak.
Eğitim Kurumları	Bilgi Toplamak ve yaymak, uzmanlık desteği vermek, politika, planlama ve strateji geliştirme noktasında katkı sunmak.
Yerel Halk	Karar verme sürecine katılmak, yereli temsil etmek, eşitliği gözetmek (gelir vb.), gelir elde etmek adına girişimde bulunmak turistlerle etkileşimde olmak.
Turistler	Turizm faaliyetlerine katılımda sorumlu ve duyarlı davranmak, turizm sektörüne gelir sağlamak, sürdürülebilir uygulamalara destek olmak.

Kaynak: UNWTO, 2004.

Turizm destinasyonlarının sürdürülebilir bir şekilde yönetilebilmesi; çok paydaşlı bir yönetişim yapısının etkinliğine bağlıdır. Bu süreçte uluslararası kalkınma ajansları (örneğin Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı, Dünya Bankası, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü, Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü vb. kuruluşlar), teknik ve mali destek yoluyla destinasyonların altyapı gelişimi, çevresel koruma ve toplumsal kalkınma gibi alanlarda önemli katkılar sunmakta, böylece küresel sürdürülebilirlik hedeflerine yerelden katkı sağlamaktadır. (UNDP, 2015; Göymen, 2000). Ulusal düzeyde merkezi yönetimler ise turizm politikalarının belirlenmesi, yasa ve düzenlemelerin oluşturulması, ülke tanıtım stratejilerinin geliştirilmesi ve kriz dönemlerinde koordinasyonun sağlanması gibi kritik görevler üstlenmektedir (Hall, 2008; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007). Destinasyonların ekonomik gelişiminde ise özel sektör temel bir aktördür. Otelcilik, ulaşım, yeme-içme, tur operatörlüğü ve teknolojik altyapı hizmetlerini sunan özel sektör kuruluşları, yenilikçi çözümler ve dijital uygulamalarla rekabet gücünü artırmakta, destinasyonun marka değerine katkı sağlamaktadır (Buhalis ve Amaranggana, 2015; Morrison, 2013).

Yerel yönetimler, kent ölçeğinde altyapı düzenlemeleri, çevre temizliği, ulaşım planlaması ve toplumsal kapsayıcılığı sağlama görevleriyle sürdürülebilir ve erişilebilir destinasyonların yerel düzeyde uygulayıcısı konumundadır (Dredge ve Jenkins, 2011; Healey, 1997). Bu sistemde turizm çalışanlarının rolü de hayati önemdedir; nitelikli hizmet sunumu, turist memnuniyeti ve yerel istihdamın sürdürülebilirliği doğrudan bu grubun bilgi ve becerileriyle ilişkilidir (Baum, 2007; Jordan ve Vogt, 2017). Turizm sektöründeki çalışanların haklarını savunan sendikalar ise adil çalışma koşulları, sosyal güvence ve sektörel eşitlik için mücadele ederek insan merkezli bir kalkınmayı destekler (Liu ve Wall, 2006; ILO, 2022). Sivil toplum örgütleri çevresel duyarlılık, kültürel mirasın korunması, toplumsal katılım ve yerel halkın temsil edilmesi gibi alanlarda aktif roller üstlenmekte, katılımcı yönetim mekanizmalarını güçlendirmektedir (Tosun, 2000; Duffy, 2006). Eğitim kurumları ise nitelikli insan kaynağı yetiştirmenin yanı sıra, bilimsel araştırmalar ve uygulamalı projeler aracılığıyla turizm sektörünün bilgi altyapısını oluşturmaktadır (Airey ve Tribe, 2005; Cooper ve Shepherd, 1997). Yerel halk, destinasyonların sosyal dokusunu oluşturan temel paydaşlardır; turizm faaliyetlerinden olumlu etkilenmeleri kadar olumsuzluklardan korunmaları da önemlidir. Dolayısıyla, karar alma süreçlerine katılımlarının sağlanması, sosyal sürdürülebilirlik açısından temel bir gerekliliktir (Murphy, 1985; Ap, 1992). Son olarak, turistler yalnızca hizmet alan değil; aynı zamanda çevreye, yerel kültüre ve kaynaklara doğrudan etki eden tüketici aktörlerdir. Sorumlu turist davranışları ve erişilebilirlik beklentileri, destinasyonların dönüşümünde önemli bir belirleyicidir (Gössling ve Hall, 2006; UNWTO, 2020).

Sürdürülebilir destinasyonlarda, paydaşlar sorumlu turizm kapsamında etik ve sürdürülebilir ilkelere dayalı hareket etmesini ifade etmektedir. Sorumlu turizm; yerel halkın refahını artırmayı, doğal ve kültürel mirası korumayı, çevresel etkileri en aza indirmeyi ve kapsayıcı, saygılı bir turizm anlayışı geliştirmeyi hedefler (Goodwin, 2011; UNEP ve UNWTO, 2005). Sürdürülebilir bir destinasyonda paydaşların hak, beklenti ve sorumlulukları Tablo 12’de ayrıntılı bir şekilde yer verilmiştir.

Tablo 2.12. Sürdürülebilir Destinasyonlarda Paydaşların Hak, Beklenti ve Sorumlulukları

Paydaşlar	Haklar	Beklentiler	Sorumlulukları
Uluslararası Örgütler	- Turizm uygulamalarının nasıl iyileştirilebileceği konusunda politika koyuculara tavsiyelerde bulunmak, - Turizmde yeni eğilimlerin tartışılması ve başlatılması için toplantılar düzenlemek ve yayınlar yapmak, - Turizm gelişim projelerini uygulamak ve desteklemek, - Sürdürülebilir turizm gelişimi konusunda kamuoyunda farkındalığı arttırmak .	- Turizm sektöründe önemli ve vazgeçilmez bir paydaş olmak, - Politika koyucular arasında sürdürülebilir turizm gelişiminin gerekli olduğuna dair farkındalığı arttırmak.	- Politika koyucuların ve kamuoyunun sürdürülebilir turizm gelişimine yönelik farkındalığı arttırmak, - Güncel turizm uygulamaları üzerine kamuoyuna güvenilir bilgi sağlamak.
Devlet	- Sürdürülebilir turizm gelişimini sağlamak, - Sürdürülebilir turizm teminat altına alan çeşitli araçları (ekonomik araçlar, ölçme araçları, komuta ve denetim, gönüllülük ve destek araçları) seçmek, desteklemek ve/ veya uygulamak, - Turizmin sürdürülebilirliğini sağlamak için kapasite oluşturulması programlarını tanıtmak ve uygulamak.	- Hükümetler için yeniden iktidar olmak, - Turizmin ekonomik refaha katkısını azami düzeye çıkarmak, - Turizmdeki istihdam kalitesini güçlendirmek, - Turizmde elde edilen toplumsal ve ekonomik yararların adil dağılımını sağlamak, - Ayrımcılık yapmadan tüm ziyaretçiler için güvenli bir deneyim sağlamak.	- Turizm gelişimi ile ilgili karar vermek, - Sürdürülebilir turizm gelişimini temin etmek için mevcut yasal düzenlemeleri güncellemek, - Ulusal turizm yasalarına işlerlik kazandırmak, - Turizm yasaları ile diğer ilişkili yasalar arasında bağlantı sağlamak.
İş Çevreleri (Üretici Gruplar)	- Turizm ürünlerini pazarlamak, - Daha sürdürülebilir bir turizme yönelik olarak çevresel politikalarda değişimleri talep etmek, - Turizm sürdürülebilirliğini sağlamak için kapasite oluşturulması programlarını tanıtmak ve uygulamak.	- Turizmden sağlanan ekonomik yararları azami düzeye çıkarmak, - Yenilikçi iş yaklaşımlarını yürürlüğe koymak, - Turizm ekonomisi piyasasındaki yerini korumak ve iyileştirmek.	- Çevresel politikalarını yürürlüğe koymak ve sürdürülebilirlik ilkelerini uygulamalara yansıtmak, - Sürdürülebilir yönetim uygulamalarını temin edecek operasyonlarda teknolojiye işlerlik kazandırmak, - Örgüt içi yönetimin sürdürülebilirlik uygulamaları ile aynı doğrultuda olmasını sağlamak,

			• Tur operatörleri tarafından yürütülen tedarik zinciri yönetimin sürdürülebilir olmasını sağlamak ve bu yönde iyileştirmek, • Turistlere tatilleri sırasında çevreye olan etkileri konusunda farkındalık kazandırmak, • Yerel yönetimlerle, bir yandan yerel halkın yaralarını gözetirken, diğer yandan hizmet kalitesinin yükseltilmesine çaba göstermek.
Sivil Toplum (Üretici Olmayan Gruplar)	• Tüm turizm paydaşlarına (politika koyucular, medya, girişimciler, uluslararası örgütler) yönelik sürdürülebilir uygulamaları işlerine yansıtma ve sağlayacak lobi çalışmaları yürütmek, • Kamuoyunun sorumlu turizm davranışı konusunda farkındalığını arttırmak, • Turizmin sürdürülebilirliğini sağlamak için kapasite oluşturulması programlarını tanıtmak ve uygulamak.	• Sürdürülebilir turizm gelişimini gerçekleştirmenin gerekliliği konusunda kamuoyunun farkındalığını arttırmak, • Ulusal ve uluslararası alanda görünürlük sağlamak, • Daha sürdürülebilir ve sorumlu turizm uygulamalarına uygulamalarına yönelik politik değişikliklerin yapılması konusunda politika koyucularını etkilemek, • Sürdürülebilirlik anlayışını (çevresel, toplumsal ve ekonomik) günlük uygulamalara yaymak .	• Turizm uygulamalarının temiz çevre, toplumsal adalet ve ekonomik yararlarına yönelik kamu haklarını talep etmek, • Turistlere tatilleri sırasında çevreye olan etkileri konusunda farkındalık kazandırmak, • Tüm hedef kitlelerin sürdürülebilir turizm uygulamalarına yönelik farkındalıklarını arttırmak, • Yerel halkın turizm gelişimine aktif katılımını ve bu gelişimden yarar sağlaması amacıyla yerel yönetimlerle iş birliği kurmak.
Akademik Çevre	• Turizm eğilimleri üzerine araştırma ve analizler gerçekleştirmek, • Turizm uygulamalarının geliştirilmesi konusunda paydaşlara öneri ve tavsiyelerde bulunmak, • Turizmde yeni eğilimlerin tartışılması ve başlatılması için toplantılar düzenlemek ve yayınlar yapmak, • Çeşitli turizm projelerinde danışman olarak görev almak,	• Sürdürülebilir turizm yönetimi için yenilikçi teknolojileri ve yöntemleri ortaya çıkarmak, • Turizm sektöründe önemli ve vazgeçilmez paydaş olmak, • Sürdürülebilir turizm gelişimini gerçekleştirmenin gerekliliği konusunda kamuoyunun farkındalığını arttırmak.	• Güncel turizm uygulamaları üzerine kamuoyuna doğru bilgileri iletmek, • Turizm gelişimindeki yenilikçi ve sürdürülebilir eğitimleri başlatmak.

	• Turizm gelişim projelerini oluşturmak ve uygulamak, • Sürdürülebilir turizm gelişimi konusunda kamuoyunda farkındalığı arttırmak.		

Kaynak: UNEP, 2009: 96-110.

Turistik bir destinasyon açısından, ikisi de hayatta kalmak için diğerine güvendiğinden, paydaşlar ve destinasyonlar arasında çift yönlü bir ilişki vardır (Quinlan, 2008: 60). Bu çift yönlü ilişkinin nedenleri üç madde altında toplanabilir. Bunlar;

- Birçok destinasyonun, turistlerin diğer destinasyonlar yerine kendilerini ziyaret etmelerini sağlayacak, iletişim kuracak ve ikna edecek bir turizm pazarlama stratejisi geliştirmek için finansal kaynaklardan yoksun olmalarıdır,
- İkinci olarak, hem işletmeler hem de kamu kuruluşları açısından, destinasyonların ani felaketler ve olayların itibarını kolaylıkla olumsuz etkileyebileceği durumların olduğunu bilmeleridir,
- Üçüncü olarak arz parçalanması ve “hepsi bir arada deneyim” paradoksunun oluşmasıdır (Aichner vd., 2020: 20).

Destinasyon yönetiminde süreç, koordine bir çaba gerektirmektedir. Tüm paydaşlar ideal bir destinasyon yönetimi için sürece dahil edilmelidir. Etkili bir destinasyon yönetimi için, süreci paydaşlarla planlamak, mevcut durum değerlendirmesi yapmak, ilerlemeyi sürekli izlemek ve gerektiğinde değişiklik yapmak önemlidir (Çoban ve Yıldız, 2019: 122). Tüm bunlara ek olarak, her bir destinasyonun kendine has özelliğinin olduğunun farkında olmak gerekmektedir. Destinasyon için hangi strateji ve yöntemlerin en uygun olduğuna karar vermek her ne kadar doğru yaklaşımlar gerektirse de, sürece katılan tüm paydaşların çıkarlarının korunması göz ardı edilmemelidir (Risteski vd., 2012: 25). Risteski (2012) sürdürülebilir destinasyon yönetiminin çok paydaşlı yapısına ve bunun turizm endüstrisine katkılarına odaklanmaktadır.

2.8.1. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi ve Turizm Endüstrisi

Destinasyonlar üzerinde farklı birçok paydaş grubu bulunmaktadır. Destinasyon üzerinde söz sahibi olan paydaşların her birinin, faaliyet alanlarında sürdürülebilir turizmden beklentileri ve bakış açıları birbirinden farklı olabilmektedir (Holden ve Mason, 2005: 421). Üst başlığa daha uygun bir destinasyonunun bir bütün olarak ziyaretçilere sunulması turizm endüstrisi ile mümkün olmaktadır. Ziyaretçi turizm olayına katıldığı andan itibaren, tekrar ikamet ettiği yere dönünceye kadar gereksinim duyduğu ulaşım, konaklama, yeme-içme, eğlence ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan faaliyet alanlarının tümünü sağlayan turizm endüstrisi, ağırlıklı olan işletmelerdir (Doğan, 2014: 40). İşletmelerin toplumsal yaşamdaki rolleri ve sürdürülebilirlik felsefesinin işletmelere yansması son zamanlarda etkilerini daha çok göstermeye başlamıştır.

İşletmeler bazında sürdürülebilir gelişmenin sağlanabilmesi için işletmelerin üç ilkeyi benimsemesi gerekmektedir: **çevresel bütünlük, sosyal eşitlik ve ekonomik refah**. Bansal (2005: 99) **çevresel bütünlüğün**; işletmelerin kurumsal çevre politikaları uygulayarak çevreye verdikleri zararı minimize etmeleri olarak tanımlamaktadır. Turizm endüstrisi içerisinde yer alan işletmelerin üretim aşamasında çevre üzerinde bırakmış olduğu etki farklı olmaktadır. Bu yüzden turizm endüstrisi içerisinde yer alan işletmelerin çevre üzerindeki etkileri kaçınılmaz olacaktır. Bu yüzden turizm endüstrisinde yer alan en küçük işletme bile bu etkiyi minimum seviyeye ve kabul edilebilir en rasyonel ölçülerde olması için çaba göstermelidir.

Sosyal eşitlik, turizm işletmelerinin faaliyet gösterdikleri yerel topluluklar içinde adaletli, kapsayıcı ve hak temelli bir yaklaşım benimsemeleriyle ilgilidir (Jamal ve Camargo, 2014). İşletmelerin ekonomik çıkarlarını gözetirken hizmet verdikleri toplumun tüm bireylerinin haklarını tanımasını ve gözetmesini gerektirmektedir (Hall ve Lew, 2009). Bu bağlamda, cinsiyet, etnik köken, yaş, engellilik durumu gibi alanlarda ayrımcılıktan uzak bir istihdam politikası benimsenmesi, sosyal sürdürülebilirliğin temel unsurlarındandır (Scheyvens, 2011; Cole ve Morgan, 2010). Aynı zamanda turizm işletmelerinin, yerel halkın kültürel değerlerine saygılı bir şekilde hizmet üretmesi ve yerel toplulukların bu süreçte aktif rol oynamasını sağlaması gerekmektedir (UNWTO, 2016). Turizm faaliyetlerinden elde edilen faydanın yalnızca belirli gruplara değil, toplumun geneline dengeli bir biçimde dağılması, sosyal eşitlik anlayışının temelini oluşturur (Bramwell ve Lane, 2011).

Ekonomik refah, turizm işletmelerinin sürdürülebilir kâr elde etme çabalarının yanı sıra, bu kazancın yerel ekonomiye katkı sağlayacak biçimde planlanmasıyla ilgilidir (Forsyth ve Dwyer, 2010). İşletmelerin yerel istihdam yaratması, bölgesel ürün ve hizmet sağlayıcılarla iş birliği yapması ve kaynakların yerel düzeyde dolaşımını artırması bu sürecin temel bileşenlerindendir (Tribe, 2011; UNEP ve UNWTO, 2005). Ayrıca uzun vadeli ekonomik kalkınmaya katkıda bulunacak girişimlerin teşvik edilmesi ve turizm gelirlerinin mevsimsel dalgalanmalara karşı dayanıklı hâle getirilmesi, ekonomik sürdürülebilirlik açısından önem arz etmektedir (Sharpley ve Telfer, 2015; OECD, 2018). Turizm sektörünün yalnızca kısa vadeli kâr elde etmeye değil, aynı zamanda yerel halkın yaşam kalitesini artırmaya ve bölgesel ekonomik dayanıklılığı güçlendirmeye odaklanması, ekonomik refah kavramının temelini oluşturmaktadır (Bansal, 2005; Gössling, Hall ve Weaver, 2009).

Sürdürülebilirlik anlayışının toplum ve örgüt içerisinde yayılmasında etkili olan en kritik kişiler, işletme sahipleri ve yöneticilerden oluşan kurumsal liderlerdir. Bu liderler destinasyonlar üzerinde yaratmış oldukları etkilerle sürdürülebilirliğe yön vermektedirler. Her

ne kadar ziyaretçilerin bu konudaki etkisi kritik olsa da arzın sürdürülebilirlik esaslarına uygun olarak sunulması gereği, yöneticilerin önemini vurgulayan önemli bir çıkış noktasıdır (Koçak, 2016: 163). Destinasyonların sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi işletmelerin sürdürülebilir bir bakış açısıyla hareket etmesiyle mümkün olmaktadır. Ticari amaç ve hedeflerini toplumsal ve çevresel sorunlarla ilişkilendirerek hareket etmelidirler.

2.8.2. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi ve Yerel Halk

Turizmin bir yörede gelişebilmesi için turistlerin ilişkide bulunabilecekleri bireylerin gönüllü yardımsever davranışlar sergilemesi ve devam ettirmesi gerekmektedir. Turizmin bir bölgede sürdürülebilir şekilde gelişebilmesi, yalnızca turizm işletmelerinin kaliteli hizmet sunması yeterli olmayacaktır. Ziyaretçilerin doğrudan ilişki kuracağı yerel halkın gönüllü, yardımsever ve olumlu tutum sergilemesi de kritik öneme sahiptir. Yerel halkın katılımı ve destekleyici yaklaşımı sağlanmadığı takdirde, turizm yatırımları ve çabaları beklenen başarıyı elde edemeyeceklerdir (Bayat, 2019: 33).

Ziyaretçiler ile yerel halk arasında ilişki noktası potansiyel olarak tatil deneyiminin en önemli kısmını teşkil etmektedir. Ziyaretçiler ve yerel halk arasındaki düşmanlık ve kızgınlığa yol açan potansiyel durumların iyi belirlenmesi gerekmektedir. Ziyaretçiler ve yerel halk arasında ortaya çıkan en önemli sorunların başında birçok ziyaretçinin yerel halkın kültürünü hiç takdir etmemesi veya çok az takdir etmesi gösterilmektedir (Jenkins, 1997: 16). Bu gibi durumların ortadan kaldırması ya da minimum seviyeye getirilebilmesinin en önemli yolu yerel halka turizmi anlatmaktan geçmektedir. Turizmin gelişimi, öncelikle yerel halkın kabul etme mekanizmasına bağlıdır.

Sürdürülebilirlik paradigması içinde yerel toplumun rolü ve turizm gelişimine ilişkin toplumun algı ve tutumlarını anlamak çok önemlidir. Sürdürülebilir turizm destinasyonundan yerel halkın beklentisi, eşitsizliklerin ortadan kaldırıldığı, yerelin yaşamına saygı duyulan, çevresel ve sosyal gelişimin sağlandığı, refahın en üst düzeye çıkarılması beklenen plan ve politikaların uygulanmasıdır. Aksi halde yerel toplum kendini, sadece sezondan sezona hatırlanan ve çok uluslu turizm çıkarlarına hizmet eden ve aracılık eden ikinci sınıf vatandaş olarak hissedecektir. Bunu ortadan kaldırmak ve yerel halkın turizme daha ılımlı bakmasını sağlamak amacıyla sürdürülebilirlik temele alınmalı ve daha saygın, daha paylaşımcı ve daha eşitlikçi hareket edilmelidir (Choi ve Murray, 2012: 576).

Yerel halk, ziyaretçilerin aynı yere bir daha gelip gelmeme yönündeki karar alma aşamasında anahtar durumundadırlar. Yerel halkın ziyaretçilere karşı samimi, sıcak, sevecen, misafirperver, yardımsever vb. olumlu davranış ve yaklaşımları turizmin bir yörede gelişmesi için olmazsa olmazdır. Yerel halk turizmin pozitif etkisinin negatif etkisinden fazla olduğu algısına sahipse turistlere karşı olumlu davranışlarda bulunacaktır. Bu sebeple sürdürülebilir destinasyon geliştirme aşamasının her noktasında yerel halkın turizmden beklentisi iyi bir şekilde analiz edilmedir (Bayat, 2010: 53).

Sürdürülebilir destinasyon geliştirmede ölçüt ve gösterge belirlerken en önemli paydaş grubu yerel halktır (Choi ve Sirakaya, 2006: 1275). Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde yerel halkın karar verme sürecine dahil edilmesi son derece önemlidir. Yerel halkın sürdürülebilir destinasyon yönetimine karşı olumlu düşüncelerle aktif ve bilinçli katılımı ile elde edilecek yararlar şunlardır (Eagles vd., 2002: 50) :

- Turizm gelirlerinin artması,
- İş fırsatlarının ve yaşam kalitesinin artışı sağlanması,
- Kültürel kimliğin devamlılığını sağlanması,
- Doğal ve kültürel mirasın korunmasına destek olması,
- Yerel kaynaklar ile yerel iş imkânlarının oluşturulması,
- Toplum kalkınmasına yardımcı olması ve eğitim- sağlık imkânlarının artışına fayda sağlanması olarak yararlanmaktadır.

2.8.3. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi ve Ziyaretçiler

Ziyaretçi, kendisini çeken destinasyonu ya da destinasyondaki turistik hizmetlerin bazılarını talep eden ve turistik ürünü destinasyonda tüketen aktördür. Turizmin gerçekleşmesi ve ekonomik olarak varlığını devam ettirebilmesi için ziyaretçi büyük önem arz etmektedir (Doğan, 2014: 44). Ziyaretçilerin seyahatleri esnasındaki davranışları, normal yaşamlarındaki davranışlarından büyük ölçüde farklıdır. Kişileri destinasyonlara yönelten istekleri, destinasyonlardaki beklentileri, destinasyonları ziyaretleri esnasındaki deneyimleri, onların ziyaret esnasındaki davranışlarına özel bir görünüş ve anlam vermektedir. Ziyaretçileri destinasyonlara tekrar ziyaret etme konusunda çeken en önemli unsur yerel halk ile olan ilişki noktasıdır. Bunun yanı sıra ziyaretçileri destinasyonlara çeken, destinasyon seçimlerinde karar alma aşamasında etkili olan, destinasyonun doğal güzellikleri, tarihi, kültürel çekiciliği, altyapı-üstyapı olanakları, imajı, vb. gibi faktörler dışında, anlayış ve ilkesel olarak sürdürülebilir turizmin uygulandığı bir turistik bölge olup olmadığı önem kazanmaktadır. Özellikle bilinçli

tüketiciler tarafından destinasyon tercih etme konusunda sürdürülebilirlik faaliyetleri çok etkili olmaktadır. Sürdürülebilir turizm, hem yereli koruyan hem de turistik tüketimi ve hassas ekosistemleri koruyan ve aynı zamanda kendini yenileyebilen kaynakları yaratabilen bir araç olarak görülür. Ziyaretçiler hizmet aldıkları destinasyon veya işletmelerde sürdürülebilir turizme yönelik sordukları sorular şunlardır:

- Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılıp kullanılmadığı,
- Su kaynaklarının verimli kullanılıp kullanılmadığı,
- Yerel halkın desteklenip desteklenmediği,
- Ziyaretçiler üzerinde sosyal ve çevresel bilinç yaratma üzerinde gerekli mesajların verilip verilmediğidir (Çelik, 2016: 82).

Bu sorulara yanıt arayan ziyaretçiler destinasyonların daha çok sürdürülebilir şekilde yönetilmesi fikrini savunmaktadır. Bilinçli ziyaretçi sürdürülebilir faaliyetleri ön planda olan destinasyonları tercih etmektedir. Destinasyonlarda bu ziyaretçileri destinasyonlara çekmek adına daha çok sürdürülebilir faaliyetlere yöneleceklerdir. Bu sebeple destinasyonlar fazla ziyaretçi çekmek yerine, ziyaretçilerin kalitesine odaklanması gerekmektedir (Özdemir, 2014: 22). Bu ziyaretçiler sürdürülebilir ve sorumlu turizm bilincine sahip olan destinasyonu yok etmekten ziyade destinasyonun koruma-kullanma dengesini sağlamaktadır (Çoğalmış, 2019: 37). Sürdürülebilir destinasyon yönetimi anlayışında da bu ziyaretçilerin sayısının artış göstermesini sağlamak amaçlanmalıdır. Sürdürülebilir uygulamaları hayata geçiren destinasyonlar, ortaya çıkan bu bilinçli ziyaretçiler tarafından daha çok tercih edilecektir. Bunun için destinasyonlar gerçekleştirmiş oldukları sürdürülebilir destinasyon uygulamalarını karşı tarafa doğru bir şekilde aktarabilmelidir.

2.8.4. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi ve Sivil Toplum Kuruluşları

Destinasyonlardaki en önemli paydaşlardan bir diğeri de sivil toplum kuruluşlarıdır. STK'lar, belirledikleri idealler çerçevesinde, birçok farklı alanda faaliyet gösterebilmektedirler. Sivil toplum kuruluşlarının turizm politikası ve planlaması bakımından başta gelen işlevi, yerel halkın turizm planlaması sürecine dahil edilmesi iken, turizm pazarlaması açısından destinasyon tanıtımına katkı sağlamaktır (Harman, 2014: 343). STK'lar, resmî kurumların dışında faaliyetlerde bulunan ve bağımsız olarak çalışan politik, sosyal, kültürel, hukuki ve çevresel amaçları doğrultusunda lobi çalışmaları yaparlar. Üyeleri ve çalışanları gönüllülük esasına göre bu kuruluşlara katılırlar. Destinasyonların gelişimlerini sağlamak ve sürdürülebilir

bir şekilde faaliyetlerini sürdürebilmeleri için STK'lara büyük işler düşmektedir (Kilinç ve Ogun, 2019: 32).

Dernek, vakıf ve odalardan oluşan STK'lar sürdürülebilir turizmde doğal ve kültürel kaynakların korunmasında öncü olmasının yanı sıra bunlarla ilgili proje ve faaliyetlerde önemli roller oynamaktadırlar (Artun, 2016: 134). En önemlisi de destinasyonların sürdürülebilir bir şekilde faaliyet göstermelerini sağlamak adına birçok girişimde bulunmaktadırlar.

Türkiye'de sürdürülebilir turizmi geliştirmek açısından kurulmuş en önemli kuruluşlardan bir tanesi TÜRÇEV'dir. TÜRÇEV Avrupa Çevre Eğitim Vakfının plajlara mavi bayrak, otellere yeşil anahtar verme çalışması en önemli adımlardan bir tanesidir. TÜROFED'in global bir hijyen firması ile yürüttüğü oteller için Beyaz Yıldız Çevre Programı projesi, Deniz Temiz Derneği'nin denizlerin korunmasına yönelik proje ve eğitim programları, TÜRİSAB'ın Doğa, Çevre ve Sürdürülebilir Turizm Komitesi birimi ile gerçekleştirdiği eğitim ve uygulama projeleri örnek olarak gösterilebilir. Bu gibi kuruluşların sayısının artırılması ve desteklenmesi destinasyonların daha sürdürülebilir bir şekilde hareket etmesini beraberinde getirecektir.

2.9. Sürdürülebilir Destinasyon Gelişimine Yönelik Literatürde Önerilen Modeller

Küresel ısınma, iklim değişikliği, kirlilik, karbon emisyonları, gıda kıtlığı, doğal kaynakların tükenmesi, çölleşme ve diğer tehditler gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için temel sorunlardan bazılarıdır (Grosbeck vd., 2019: 2). Turizm, seyahat ve ulaştırma endüstrisindeki teknolojik yenilikler, ekonomik büyümeler ve harcanabilir gelirdeki artış nedeniyle yoğun bir şekilde büyümüştür (Scott ve Cooper, 2010). Sürdürülebilirlik, turizm destinasyonlarında rekabet gücü için kilit bir faktördür. Butler'ın (1980) destinasyonların yaşam döngüsünü incelemiş olduğu modelde turizmi bir ürün olarak değerlendirmekte ve her destinasyonun bu döngünün bir aşamasını yaşadığı ve ona göre stratejiler geliştirmesini savunmuştur.

Butler (1980), bu döngünün “Keşfedilme”, “Gelişme”, “Güçlenme”, “Olgunluk” “Durgunluk” ve “Çöküş” ya da “Canlanma” gibi beş aşama olduğunu belirtmiştir. Sürdürülebilirliği destinasyon yaşamına entegre eden destinasyon yönetim örgütleri kendi yaşam yeteneklerini daha sürdürülebilir hale getireceklerdir. Destinasyon yaşam döngüsündeki en önemli aşama, durgunluk sonrası “çöküş” mü? yoksa yeniden “canlanma” yaşayıp yaşamayacağıyla ilgili olan dönüm noktası aşamasıdır (Butler, 1980: 1993). Bu aşama özellikle olgun destinasyonlar için büyük önem arz etmektedir. Olgun destinasyonlar hayatta kalmak için

yeniliğe ihtiyaç duymaktadırlar (Cucculelli ve Goffi, 2016:371). Bu yüzden destinasyonlarda sürdürülebilir turizm gelişimi, çevresel, sosyal-kültürel ve ekonomik kalkınmayı iyileştirmek için bir çerçeve olarak teşvik edilmektedir. Bu noktada sürdürülebilir destinasyon geliştirme ve ziyaretçi yönetimi arasındaki bağlantı ayrılmaz hale gelir (Kebete ve Wondirad, 2019: 85).

Aşırı büyüme, iklim değişikliği veya COVID-19 pandemisi nedeniyle meteorolojik olayların (sel, kasırga, vb.) artması gibi son trendler, destinasyon yönetiminde sürdürülebilir turizmi zorunlu hale getirmiştir (Penagos-Londono vd., 2021:2). Sürdürülebilir bir destinasyon, sosyal, çevresel, politik, kültürel hedeflere, ekonomik ve fiziksel gereksinimlere cevap vermesi gerekmektedir. Bu yüzden bir destinasyonun sürdürülebilir olabilmesi yönetimi ile birebir ilişkilidir. Sürdürülebilir destinasyon yönetimi, turizm altyapısının yönetimini, pazarlamayı, paydaş katılımının kolaylaştırılmasını, iş tavsiyelerini, stratejiyi ve turizm için uzun vadeli stratejik planları ve bütüncül, bütünleştirici ve uzun süreli bir planlama yaklaşımını içermelidir (Moyle vd., 2013: 3; Pearce, 2016). Literatürde farklı destinasyonlara yönelik olarak sürdürülebilir destinasyon modelleri ortaya konulmuştur. Bu modeller Tablo 13'te ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Tablo 2.13. Sürdürülebilir Destinasyon Modelleri

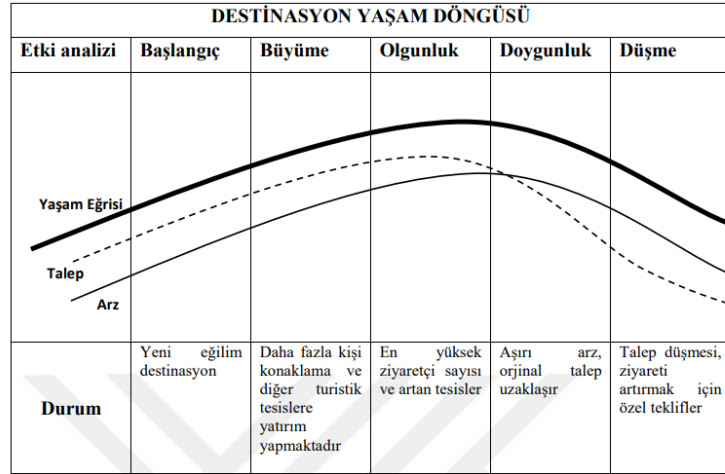
Model Adı	Açıklama	Ana Unsurlar	Kaynaklar	Tarih
Butler (1980) Destinasyon Yaşam Döngüsü Modeli	Turizm destinasyonlarının yaşam döngüsünü açıklayan bu model, destinasyonların gelişiminden çöküşüne kadar geçen süreci incelemektedir.	- Keşif, - Geliştirme, - Olgunluk, - Düşüş aşamaları - Sürdürülebilir yönetim gereksinimleri.	Butler (1980), Stynes (1997)	1980
Sürdürülebilir Turizm Kent Modeli	Sürdürülebilir kentsel planlama anlayışı, ekonomik verimlilik ve kar elde etmeye değil, insani ve ekolojik değerlere dayalıdır. Yürünebilirlik, insan ölçeği, çeşitlilik, güçlü /canlı konut, işyeri, kamu tesislerinin varlığı temel unsurlardır.	- Ana Ticari Eğilim, - Ekonomik Büyüme, - Dışsal Maliyeti, - Değer Sitemleri, - Sorumluluk, - Teknoloji, - Doğa.	Haughton ve Hunter, 1994.	1994
Karmaşık Sistemler Modeli	Destinasyonların sürdürülebilirliğini, doğal ve kültürel kaynaklar, insan faktörleri ve ekonomik koşullar arasındaki dinamik ilişkiler üzerinden analiz etmektedir.	- Karar destek sistemleri, - Sistem dinamikleri, - Paydaşlar arasında etkileşim.	Meadows (2008), Ritchie ve Crouch (2003)	2003
Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi (SDM)	Bu model, destinasyonların sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesini sağlayan temel ilkeleri ortaya koyar ve yönetim süreçlerini açıklamaktadır.	- Entegre yönetim, - Çevresel sorumluluk, - Ekonomik sürdürülebilirlik ve sosyal katılım.	UNWTO (2007), Bramwell ve Lane (2000)	2007
Asma Yapraklı Modeli	Sürdürülebilir destinasyonların gelişiminde her bir faktörün diğerine nasıl etki ettiğini görsel olarak analiz eder.	- Sürdürülebilirlik boyutları arasındaki ilişki, - Paydaşların etkisi ve birbirine bağlılığı.	United Nations (2017), Hall vd., (2008)	2008
Zeytin Ağacı Modeli	Bu model, çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliği bir arada değerlendiren ve dengeyi sağlamayı amaçlayan bir yaklaşımdır.	- Çevresel sürdürülebilirlik - Sosyal sürdürülebilirlik - Ekonomik sürdürülebilirlik	Mowforth ve Munt (2009), Gössling vd., (2019)	2009, 2019
Dönüşüm Süreci Modeli	Bu model, destinasyonların sürdürülebilir turizm anlayışına geçişini yönetmek için geliştirilmiştir.	- Stratejik planlama - Toplumsal ve kültürel dönüşüm - Çevresel denetim	Vargo ve Lusch (2004), Tassiopoulos(2010)	2010
Yeşil Destinasyon Modeli	Çevre dostu ve enerji verimli uygulamalar üzerinde yoğunlaşır. Doğal kaynakların korunmasına, atık yönetimine ve enerji verimliliğine odaklanır.	- Çevresel koruma - Karbon ayak izi yönetimi - Doğal ve kültürel mirasın korunması -Toplumsa kalınma	Green Destinations (2018), UNEP (2011)	2011
Bütünsel Sürdürülebilir Kalkınma Modeli	Çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik arasındaki dengeyi sağlamaya yönelik bütünsel bir yaklaşımdır.	- Çevre, ekonomi ve toplum arasındaki entegrasyon - Katılımcı yaklaşım - Eğitim ve bilinçlendirme	Hall (2011), Gössling vd., (2019)	2011

VICE Modeli	Sürdürülebilir destinasyonları değerlendiren bir modeldir ve çevresel, sosyal, kültürel ve ekonomik faktörleri bir arada değerlendirir.	- Çevre, ekonomi, toplum, kültür arasındaki denge - Karbon salınımı ve doğal kaynak yönetimi	Gössling vd., (2019), Baggio vd., (2015)	2015
Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SDGs)	Birleşmiş Milletler tarafından belirlenen 17 sürdürülebilir kalkınma hedefini turizm sektöründe uygulamak için kullanılan bir modeldir.	- Çevre, ekonomi, toplumsal eşitlik - Kültürel mirasın korunması - İklim değişikliği ile mücadele	United Nations (2015), UNWTO (2019)	2015
Kültürel Mirası Koruma Modeli	Turizmde sürdürülebilirliği sağlamak için kültürel mirası koruma temalı bir yaklaşımdır.	- Kültürel mirasın korunması - Yerel halkın katılımı - Kültürel değerlerin turizme entegrasyonu	UNESCO (2015), Timothy ve Boyd (2003)	2015
DIT-ACHIEV Modeli	Destinasyonların sürdürülebilirlik çabalarını değerlendiren bir modeldir ve her aşamanın optimizasyonunu amaçlar.	- Dönüşüm süreci - Sürdürülebilirlik adımları - Etkili yönetim stratejileri	Weaver (2017), Hall (2016)	2016
İşsel Değişim Modeli	Sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için destinasyonlarda hem çevresel hem de toplumsal dönüşüm süreçlerinin yönetildiği bir modeldir.	- Kültürel ve toplumsal değişim, - Çevresel denetim, - Yerel halkın katılımı	United Nations (2017), Hall ve Lew (2009)	2017

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

1. Destinasyon Yaşam Döngüsü Modeli

Bu model, 1950 yıllarda kullanılmaya başlayan bu model son halini 1980 yılında almıştır. Ürün Yaşam Döngüsü Modeli, ürünlerin insanlar gibi yaşam çizgileri olduğunu, doğdukları, büyüdükları, olgunlaştıkları ve öldükleri varsaymaktadır. Ürünler tam olarak canlılar gibi olmasa da yaşam döngüsüne sahiptir (Yükselen, 2016: 217). Turistik ürün, turistik hizmetlerin ve turistik destinasyonların ortadan kaybolmasının birçok nedeni bulunmaktadır. Bunlar; ziyaretçi taleplerinin doğru anlaşılıp, yönetilememesi, teknolojik gelişmeler konusunda uyum sağlayamama, pazarlama stratejisinde yapılan hatalar, rekabet, değer kaybetmek, talebe uygun olmayan çok yüksek fiyatlandırma ve güncel gelişmeleri takip edememe olarak karşımıza çıkmaktadır (Barana Aydın, 2023: 27).



Şekil 2.3. Destinasyon Yaşam Döngüsü

Kaynak: Buhalis, 2000: 105.

Ürün Yaşam Döngüsünün destinasyon üzerinde kullanımı yeni bir kavram değildir. Tüm ürünlerde olduğu gibi destinasyonların bir yaşam evresi bulunmakta olup her destinasyonun bu süreci farklı zamanlarda yaşadığı söylenemektedir. Destinasyon yaşam döngüsü modeli, gelişmekte olan destinasyonların öncelikli olarak arz aşaması ile şekillendiğini ve bunu yüksek ekonomik, sosyal ve çevresel turizm etkilerinin yönetilmesi gereken daha olgun aşamalarda, bir yeniden ayarlama döneminin izlemesi gerektiğini savunmaktadır (Paunović vd., 2020: 3). Butler (1980)' in modeli, turizm literatüründe en çok atıfta bulunulan ve uygulanan teorilerden biridir ve turizm destinasyonlarının gelişim döngüsünü ürün yaşam döngüsü modelindeki ürünlerle ilişkilendiren model olarak kullanılmaktadır (Holmes ve Ali-Knight, 2017: 986). Butler'ın (1980) makalesinde ortaya koyduğu destinasyon yaşam döngüsü modeli, bir destinasyonun keşif, katılım, gelişme, konsolidasyon, durgunluktan gençleşmeye veya düşüşe doğru ilerleme aşamalarını açıklamaktadır. Model, turist sayısının zaman içindeki değişimine dayanmaktadır. Modelde yaşam sürecinde olması gereken tüm evreler yer almaktadır.

2. Sürdürülebilir Turizm Kentsel Modeli

Bu modelde araştırma sorunsalı olarak “sürdürülebilir kentsel turizm gelişimini stratejik olarak nasıl yönetebilirim” dir. Bu model sürdürülebilirliğin temelini oluşturan çevresel, sosyal ve ekonomik faktörler dikkate alınarak geliştirilmiştir. Bu model genel anlamıyla kırsal, dağ turizminin gerçekleştiği destinasyonların yanı sıra diğer turistik alanlarda da uygulanabilir (Grah vd., 2020: 792).

Tablo 2.14. Sürdürülebilir Turizm Kentsel Modeli

	Dışa bağımlı kentler	Kompakt kentler	Kendi kendine yeten kentler	Adil paylaşımcı kentler
Ana Ticari Eğilim	Küresel Pazar Bağımlı, Kısıtlanmamış dış Alan	Pazar ağırlıklı ekonomik gelişme, negatif dışsal etkileri azaltmak amacı	Bio-bölge, yerel kapasite kullanımı, kısıtlanmış art alan, ekolojik ayak izleri	Küresel – yerel, taşıma kapasitesi ile sınırlanmış, eşitlik kaygısı
Ekonomik Büyüme	Ana amaç	Uyumlu gelişme	Çevreye duyarlı seçilebilir büyüme	Rehberi olma
Düzenleme	Pazara uygun olmayan teşviklerin azaltılması	Devlet düzenlemesi, arazi kullanım planlaması, tasarım kontrolü	Kendi kendine düzenleme, alternatif pazarlar, desantralize kontrol	Bölgesel taşıma kapasitelerine saygılı pazar düzenlemesi
Dışsalılık Maliyeti	Tüketici – üretici Ödemeleri	Tüketici – üretici ödemeleri, altyapı teşviklerinin kaldırılması	Üretim ve tüketim sistemlerini azaltarak maliyetleri içselleştirme	Üretici ve tüketici öder
Değer Sistemleri	Pazar egemenliği, neo liberalizm, çok açık yeşil	İnsan merkezli, yeşil planlama ile insan davranışlarının modifiye edilmesi	Eko merkezli derin Yeşil	Doğa duyarlı, derin yeşil
Angajman	Tüketici egemen	Yerel, bölgesel, ulusal demokratik kurallara göre bilgi alışverişi	Katılım, kolektif karar Verme	Yeniden dağıtımda devletin etkin gücü
Teknoloji	Akıllı, ileri teknoloji	Çevre ile uyumlu Teknoloji	Düşük ve uygun Teknoloji	Teknolojilerin Karışımı
Doğa	Doğanın bir bedeli Vardır	Doğayı kontrol etme, ölçme ve yönetme	Doğa ile birlikte çalışma ve onunla bütünleşme	Önem alma Prensibi

Kaynak: Karakurt Tosun, 2013: 38.

3. Karmaşık Sistemler Model

Karmaşık Sistemler Modeli (Complex Systems Model), destinasyon yönetiminde özellikle çok sayıda paydaşın, değişkenin ve etkileşimin bulunduğu dinamik yapıları anlamak için kullanılan bir yaklaşımdır. Karmaşık sistemler, doğrusal olmayan ilişkiler, geri besleme döngüleri ve öngörülemez davranışlar gösteren bileşenlerden oluşur (Baggio, 2008; Fuchs ve Hein, 2019).

Turizm bağlamında bu model, destinasyonları tek bir yapı olarak değil, birbirine bağlı alt sistemler (ekonomi, çevre, sosyal yapı, ulaşım, teknoloji vb.) üzerinden inceler. Böylece, değişikliklerin tüm sistemi nasıl etkileyebileceği, paydaşlar arasındaki etkileşimler ve olası senaryolar daha iyi analiz edilebilir (Choi vd., 2017). Karmaşık sistem yaklaşımı, özellikle

sürdürülebilir ve akıllı destinasyon yönetiminde, dinamik ve çok boyutlu planlama, risk yönetimi ve stratejik karar alma süreçleri için kritik öneme sahiptir. Karmaşık sistemler modeli, destinasyon yönetiminde çok paydaşlı ve dinamik yapıların anlaşılmasını sağlar; politika, strateji ve uygulamaların bütüncül bir şekilde ele alınmasına olanak tanımaktadır.

4. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi (SDM)

Sürdürülebilir destinasyon yönetimi (SDM), turizm destinasyonlarının çevresel, ekonomik ve sosyo-kültürel boyutlarını dengeli bir şekilde yönetmeyi amaçlayan bütüncül bir yaklaşımdır. SDM yalnızca ekonomik kazanç sağlamayı değil, aynı zamanda çevrenin korunmasını, yerel halkın yaşam kalitesinin artırılmasını ve kültürel mirasın sürdürülebilir biçimde korunmasını hedefler (UNWTO, 2004; Bramwell ve Lane, 2011). Bu yaklaşım, destinasyonları dinamik sistemler olarak ele alır ve paydaş katılımı, uzun vadeli planlama ile entegrasyonlu politika geliştirmeyi ön plana çıkarır (Miller vd., 2010). SDM, turizmin olumsuz etkilerini azaltırken, destinasyonların rekabet gücünü ve çekiciliğini sürdürülebilir biçimde artırmayı amaçlamaktadır.

5. DIT-ACHIEV Model

Bu model, Dublin Teknoloji Enstitüsü, Konaklama İşletmeciliği ve Turizm Okulu tarafından yürütülen bir araştırmada geliştirilmiştir. DIT-ACHIEV Sürdürülebilir Turizm Modeli, sürdürülebilir turizm göstergelerini tanımlar. Bu göstergeleri, UNWTO gösterge geliştirme kılavuzlarını, turizmi daha sürdürülebilir kılmak için UNEP kılavuzunu, VICE modelini ve Avrupa Birliği kriterlerini kullanarak geliştirilmiştir. Göstergeler altı ilgi alanını temsil etmektedir: *yönetim, miras, topluluk, alt yapı, ziyaretçi ve işletmeler*. Her bir ilgi alanı, üç ile beş alt alandan oluşur. “*DIT-ACHIEV Sürdürülebilir turizm modeli*”, turizmin yatırım, gelir ve istihdam için önemli olduğunu göstermektedir. Turizmin ulaşım, çevre, iş, bölgesel planlama ve ticaret gibi alanlar üzerindeki dolaylı ve doğrudan etkileri, bir politika alanının diğerinin başarısını engellemesini önlemek için plan ve politikaların bütünleştirilmesi ve koordine edilmesi gerektiği anlamına gelir. Modele göre sürdürülebilir turizmde işletmelerin üç rolü vardır: sürdürülebilir uygulamalar, iletişim ve emek (Yüzbaşıoğlu, vd., 2014: 970).

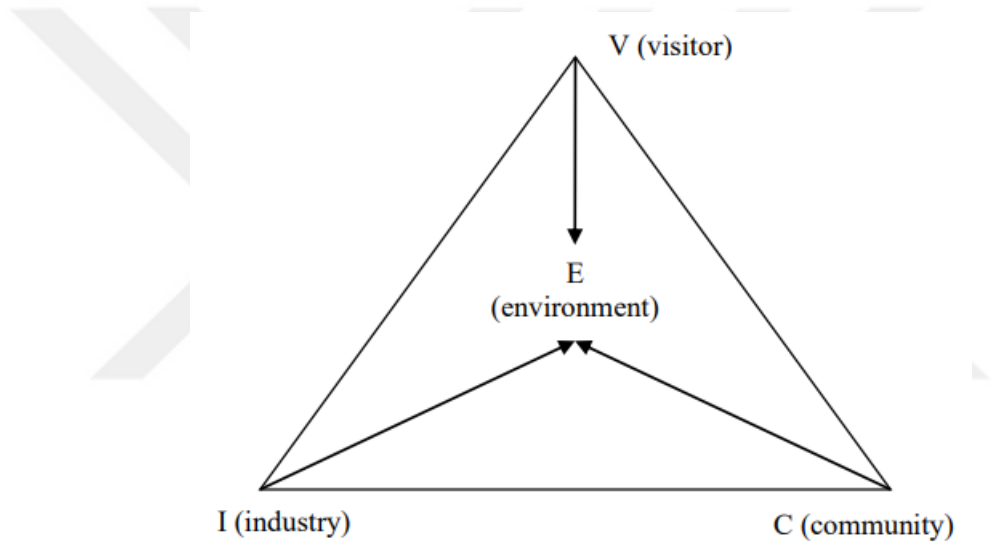
6. Dönüşüm Süreci Modeli

Dönüşüm Süreci Modeli (Transformation Process Model), destinasyonların mevcut durumdan sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir hedeflere ulaşmasını sağlayan sistematik bir çerçeve sunar. Model, girdi (input) – süreç (process) – çıktı (output) mekanizması üzerinden destinasyon yönetimindeki değişim ve gelişim süreçlerini açıklamaktadır (Bramwell ve

Sharman, 1999; Dwyer vd., 2009). Bu yaklaşım, destinasyonların statik değil, sürekli değişen ve adaptasyon gerektiren yapılar olduğunu vurgulamaktadır. Özellikle paydaş katılımı, stratejik planlama ve altyapı ile teknoloji entegrasyonu, dönüşüm sürecinin etkinliğini belirleyen kritik unsurlardır. Model, destinasyonların uzun vadeli sürdürülebilirliğini güvence altına alırken, rekabet gücünü artırmak ve çevresel ile sosyal etkileri yönetmek için yol gösterici bir araç sağlamaktadır.

7. The VICE modeli

Destinasyonların daha sürdürülebilir bir şekilde yönetilebilmesi adına sürdürülebilirliğin en önemli ölçütü olan paydaşları temel alan “*The VICE modeli*”, Climpson tarafından geliştirilmiştir.



Şekil 2.4. VICE Modeli

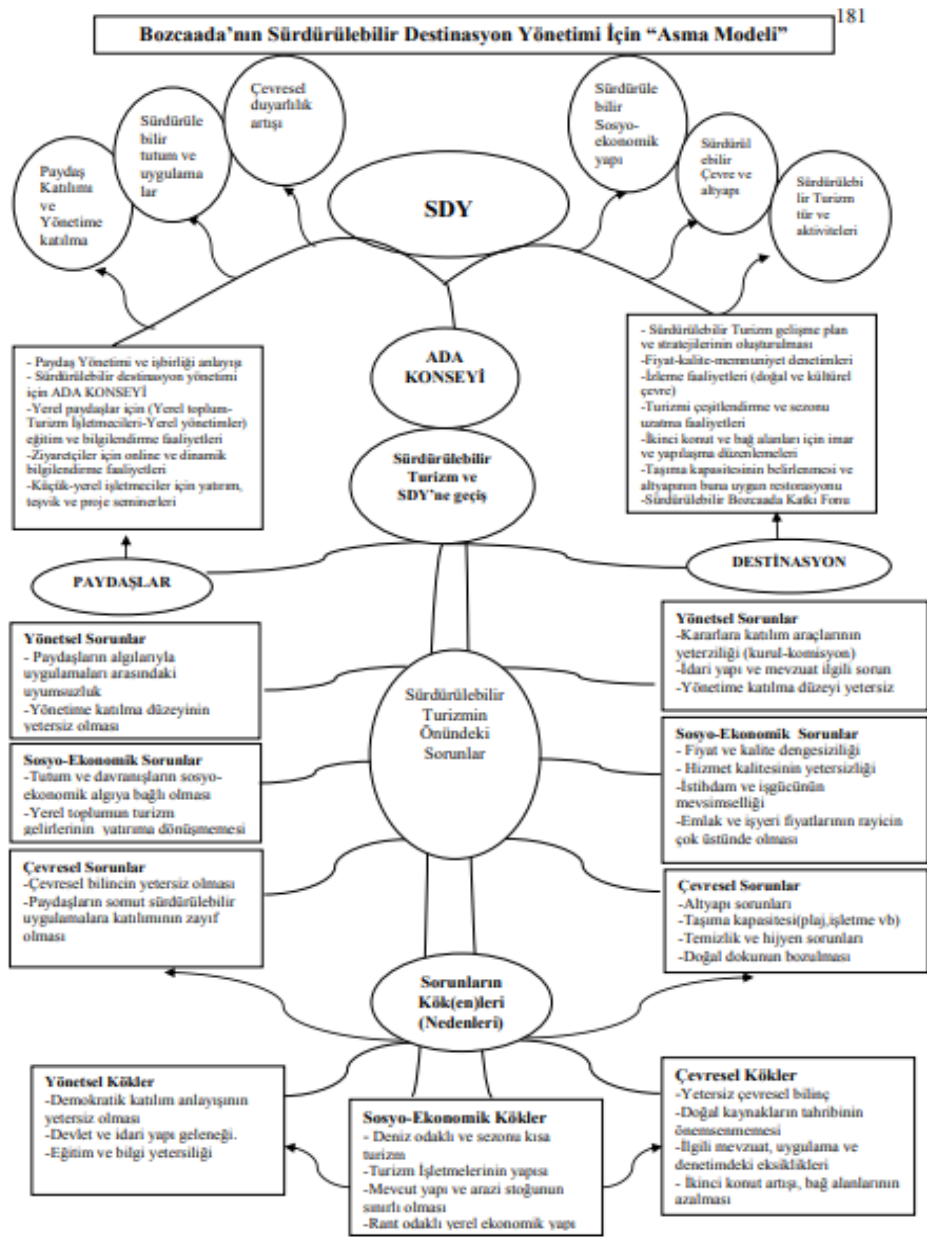
Kaynak: Climpson, 2008’den aktaran Spyriadis, T. (2014), 15.

Turizm destinasyonlarındaki sürdürülebilir gelişimi sağlamak için VICE Modelinin dört unsurdan oluştuğunu açıklamaktadır. V, ziyaretçileri; I, turizm sektöründe hizmet sunan işletmeleri; C, turizmle direk ilgili olmayan fakat turizmin faydaları ve zararlarından etkilenen bölgede yaşayan yerel halkı ve E, ise ziyaretçilerin, yerel halkın ve turizm sektörünün faydalandığı doğal çevre ile sonradan inşa edilen çevreyi kapsar. VICE modeli sayesinde ziyaretçi sayısı artar, yerel halkın yaşam kalitesi geliştirilir, turistlerin destinasyonu tekrar ziyareti artmasıyla destinasyon yönetim örgütünün sürdürülebilirliği sağlanır. Bu modelin etkili şekilde gerçekleşmesi için kamu ve özel sektörün işbirliği gereklidir. Bununla birlikte destinasyonda doğru yaklaşım ve düşünce yollarını uygulamak için ziyaretçi yönetimi,

pazarlama stratejisi, misafir dostu ve misafir odaklı yaklaşımların doğru şekilde uygulanması gerekir (Szabo, 2015: 251). İlerleyen araştırmalarda birçok modelin temelini oluşturması bu modeli daha önemli hale getirmekte ve uygulama alanının geniş olduğunu göstermektedir.

8. Asma Yapağı Modeli

Doğan'ın (2014) Bozcaada'nın sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi adına ortaya çıkarmış olduğu **"Asma yapağı modeli"** adaların sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi adına önem arz etmektedir.



Şekil 2.5. Asma Modeli

Kaynak: Doğan, 2014: 181-183.

Model daha sürdürülebilir bir Bozcaada için hem paydaşların algı, tutum ve uygulamalarının, hem de destinasyonun dönüşümünü birlikte öngörmektedir. Model, şekil olarak Bozcaada'nın sosyo-ekonomik ve kültürel mirasının en önemli unsuru olan üzümün, asmasından esinlenerek kurgulanmıştır. Asmanın gövdesinde sürdürülebilir turizmin önündeki sorunlar, kökünde sorunların nedenleri, dallarında mevcut problemlerin sürdürülebilir çözümüne yönelik öneriler, yapraklarında bunları sağlayacak politikalarla bu politikaları yürütecek yönetsel birimler ve nihayet dalların sonundaki üzümlerle modelin çıktılarını oluşturacağı bir çerçeveye sahiptir. Modelde öngörülen iki yenilik bulunmaktadır. Bunlardan ilki ada konseyi, diğeri sürdürülebilir turizm katkı fonudur (Doğan, 2014: 185-186).

Sürdürülebilir destinasyon yönetimi için ortaya çıkarılan bir diğer model Kömür (2020) tarafından ortaya çıkarılmıştır. Kömür'ün çıkarmış olduğu bu model VICE ve Doğan'ın (2014) yapmış olduğu doktora tezinde üretmiş olduğu model baz alınarak oluşturulmuştur.

çevresini oluşturan yerel halk ve son olarak dalların bitimindeki zeytinler ile modelin çıktılarını oluşturan bir çerçeveye sahiptir (Kömür, 2020). Tüm bu modellerin destinasyonla uyumlu olmasıyla birlikte teknoloji gelişmelerini de takip ederek ortaya çıkarılması destinasyon yönetiminde önemli bir noktaya değinmiştir.

9. Yeşil Destinasyon Modeli

Yeşil Destinasyon Modeli (Green Destination Model), turizm destinasyonlarının çevresel sürdürülebilirlik hedeflerini öncelikli olarak dikkate alarak yönetilmesini sağlayan bir yaklaşımdır. Bu model, destinasyonun doğal kaynaklarının korunması, enerji ve su kullanımının optimize edilmesi, atık yönetimi ve ekolojik ayak izinin azaltılması gibi çevresel uygulamaları sistematik bir şekilde bütünleştirir (Bramwell ve Lane, 2011; Gössling, 2018).

Yeşil Destinasyon Modeli, yalnızca çevresel performansa odaklanmakla kalmaz; aynı zamanda yerel toplulukların katılımı, paydaş iş birliği ve sürdürülebilir ekonomik kalkınma unsurlarını da içerir. Bu sayede destinasyon, turizmden elde edilen faydaları uzun vadeli ve çevre dostu bir şekilde yönetebilir. Model, sürdürülebilir turizm politikalarının uygulanması ve destinasyonların uluslararası sürdürülebilirlik sertifikasyonlarıyla uyumlu hale getirilmesinde önemli bir araçtır.

10. Bütünsel Sürdürülebilir Kalkınma Modeli

Bütünsel Sürdürülebilir Kalkınma Modeli, kalkınma süreçlerinde çevresel, ekonomik ve sosyal boyutları bir arada ele almayı amaçlayan kapsamlı bir yaklaşımdır (Sachs, 2015; Gössling vd., 2018). Bu model, destinasyon yönetiminde yalnızca kısa vadeli ekonomik kazançlara odaklanmak yerine, doğal kaynakların korunması, sosyal adalet, topluluk refahı ve ekonomik çeşitlilik gibi unsurları bütüncül bir şekilde entegre etmektedir. Turizm bağlamında bu model, destinasyonların sürdürülebilir kalkınmasını sağlamak için paydaş katılımını, stratejik planlamayı ve uzun vadeli değerlendirmeyi dikkate almaktadır. Özellikle kaynakların etkin kullanımı, toplulukların yaşam kalitesinin artırılması ve turizm faaliyetlerinin çevre üzerindeki olumsuz etkilerinin minimize edilmesi bu yaklaşımın temel unsurlarıdır.

11. Kültürel Mirası Koruma Modeli

Turizm destinasyonlarında tarihi, kültürel ve somut/soyut miras değerlerinin korunmasını ve sürdürülebilir şekilde kullanılmasını hedefleyen bir yönetim yaklaşımıdır (Ashworth ve Tunbridge, 2000; Jokilehto, 2017). Bu model, kültürel mirası yalnızca turistik bir

çekim unsuru olarak görmek yerine, toplumsal kimliğin ve kültürel sürekliliğin korunması açısından değerlendirmektedir.

Modelin temel bileşenleri arasında mevcut değerlerin tespiti, restorasyon ve bakım uygulamaları, paydaş katılımı, politika ve yasal düzenlemeler yer alır. Ayrıca, kültürel mirasın turizm yoluyla ekonomik faydaya dönüştürülmesi sırasında sürdürülebilir ve etik yönetim ilkeleri ön plana çıkar. Bu sayede, hem kültürel miras korunur hem de destinasyonun ekonomik ve sosyal kalkınmasına katkı sağlanır.

2.10. Akıllı Destinasyon Kavramı ve Gelişimi

Sektörlerin dönüşümü konusunda turizm sektörü, dijitalleşmenin öncülerinden biri olup, uçuş ve otel rezervasyonlarını çevrimiçi hale getirmiş, iş süreçlerini küresel ölçekte dijitalleştirmiştir (Buhalis ve Amaranggana, 2020: 14). Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) küresel bir fenomen haline geldikçe, turizm sektörü de bu teknolojileri hızla benimsemekte ve entegre etmektedir (Gretzel vd., 2015). Dijitalleşmiş bir turizm sektörü, rekabet gücünü artırmak, sürdürülebilir büyümeyi sağlamak ve yeni iş fırsatları yaratmak için inovasyonu teşvik etmektedir (Boes vd., 2016).

Birleşmiş Milletler'in (BM) Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKH) doğrultusunda, dijitalleşme turizmde daha akıllı ve sürdürülebilir seyahat deneyimlerini mümkün kılmaktadır (UNWTO, 2018). Ziyaretçiler, seyahatlerini daha sorunsuz ve sürdürülebilir bir şekilde gerçekleştirme imkânı bulurken, Nesnelerin İnterneti (IoT), konum tabanlı hizmetler, yapay zekâ, artırılmış ve sanal gerçeklik ile blok zinciri teknolojileri gibi yenilikler sektörü daha çekici, verimli, kapsayıcı ve ekonomik hale getirmektedir (OECD, 2020). Turizm sektöründe dijitalleşme ve akıllı uygulamaların kullanılması, destinasyonlar üzerinde mevsimsellik ve aşırı kalabalıklaşma gibi zorluklarla mücadele etmek ve daha akıllı destinasyonlar geliştirmek amacıyla inovasyonu ve süreçlerin yeniden düşünülmesini kolaylaştırmıştır (UNWTO, 2022).

Dijitalleşmenin turizm sektörü üzerinde üç önemli etkisi bulunmaktadır. Bunlar; akıllı seyahat, akıllı destinasyonlar ve yeni iş olanaklarının ortaya çıkmasıdır. Bu üç olgu birbirini destekler niteliktedir. Turizm sektöründe dijitalleşme, yalnızca teknolojik bir dönüşüm değil, aynı zamanda sürdürülebilir kalkınmanın çevresel, sosyal-kültürel ve ekonomik boyutlarını destekleyen stratejik bir süreç olarak değerlendirilmektedir (Gretzel vd., 2015; Sigala, 2018). Dijital uygulamalar sayesinde enerji ve su tüketiminin izlenmesi, atık yönetiminin dijital çözümlerle optimize edilmesi gibi çevresel sürdürülebilirliği destekleyen birçok yenilik

mümkün hale gelmiştir (Buhalis ve Amaranggana, 2015). Öte yandan, yerel halkın dijital platformlar üzerinden turizm süreçlerine aktif katılımı sağlanarak sosyal sürdürülebilirliğe katkı sunulmakta; yerel kültürlerin sanal ortamlarda tanıtımı ise kültürel değerlerin korunmasına hizmet etmektedir (UNWTO, 2019). Ekonomik sürdürülebilirlik açısından bakıldığında, dijital pazarlama araçları, çevrimiçi rezervasyon sistemleri ve veri tabanlı karar destek mekanizmaları yerel işletmelerin rekabet gücünü artırmakta ve daha dengeli bir ekonomik dağılım sağlamaktadır (Yılmaz ve Küçükkaltan, 2020).

Jovicic (2017), destinasyon kavramına, yalnızca bir ziyaret alanı olarak değil etkin planlama, yönetim ve sürdürülebilirlik ilkeleriyle yönetilmesi gereken dinamik bir yapı olarak yaklaşmakta ve dijitalleşmenin bu süreçte kritik bir rol oynadığını vurgulamaktadır. Dolayısıyla dijitalleşme, sürdürülebilir destinasyon yönetimi için hem bir araç hem de bir stratejik öncelik haline gelmiştir. Destinasyonların teorik gelişimine katkı sağlayan üç destinasyon kavramı üzerinde durulmuştur. Bu üç kavram aslında destinasyonların evrimsel gelişimini göstermektedir. Bu üç destinasyon kavramı, ***destinasyonların klasik-geleneksel yaklaşımı, destinasyonların sistematik yaklaşımı ve akıllı turizm destinasyonlarıdır.***

Klasik-geleneksel destinasyon yaklaşımı, destinasyonların fiziksel özelliklerinin önemine vurgu yapmaktadır. Burada amaç destinasyonlardan elde edilecek kazancın en üst seviyeye çıkarılmasıdır. Destinasyonlara sistematik yaklaşım, turizm uygulamalarının dinamik gelişimi ve turizm teorisinin önemli ölçüde gelişim göstermesinden kaynaklanan klasik-geleneksel yaklaşımın bir dönüşümü olarak gösterilmektedir. Son olarak akıllı turizm destinasyonu ise klasik-geleneksel ve sistematik yaklaşımdan farklı olarak ziyaretçilere farklı deneyimler sunmaktadır. Destinasyona yönelik yaklaşımlar Şekil 3'te ayrıntılı olarak verilmiştir.



Şekil 2.7. Destinasyona Yönelik Yaklaşımlar

Kaynak: Jovicic, 2017: 276–282

Akıllı turizm destinasyonları, akıllı şehir ve akıllı turizm kavramından türetilmiştir. Şehirler için akıllılık kavramı; *pazarlama, şehir planlaması ve teknolojik* açıdan farklı anlamlar barındırmaktadır.

Pazarlama açısından akıllılık, kullanıcı unsuruna odaklanarak, geniş toplulukların yönetimi ve yaşam kalitelerinin artırılması açısından ihtiyaç duyulan iyileştirmelerle daha iyi hizmet verilebilmesini (Klein ve Kaefer, 2008) kullanıcı ihtiyaçları dikkate alınarak gelişim sağlanmasını ve bireyselleştirilmiş hizmetlerin sunumunu kapsadığı görülmektedir (Marsa-Maester vd., 2008).

Şehir planlama alanındaki akıllılık; akıllı gelişim için gerekli olan stratejiler ve ideolojileri kapsayarak hükümetler ve yerel yönetimlerin vatandaşlar için sürdürülebilir kalkınmayı, ekonomik büyümeyi ve daha iyi bir yaşam kalitesini sağlayabilmeleri amacıyla yeni politikaları, stratejileri ve planlarını kapsamaktadır (Paquet, 2003).

Teknolojik boyutuyla, bakıldığında ise akıllılık, birbirine bağlı teknolojik sistemlerin daha iyi yapılandırılması, iyileştirilmesi, güven ortamı sağlayarak birlikte akıllı evler, binalar, havaalanları, hastaneler ve üniversite kampüsleri gibi birçok yaşam alanlarını mobil terminaller, gömülü sistemler ve sensörler ile donatılmasını içermektedir (Yovanof ve Hazapis, 2009).

Gretzel ve arkadaşları (2015), akıllı destinasyon kavramını, akıllı turizmin ayrılmaz bir parçası olarak tanımlamaktadır. Turizmin gerçekleşebilmesi için nasıl ki temel bir unsur olarak destinasyona ihtiyaç duyuluyorsa, benzer şekilde bir destinasyonun “akıllı” nitelik kazanabilmesi de akıllı turizm kavramı ile bütünleşmesini gerektirmektedir. Bu bağlamda, akıllı destinasyonlar; bilgi ve iletişim teknolojilerinin entegrasyonu, veri temelli karar alma süreçleri ve paydaş etkileşimi yoluyla, akıllı turizm sistemlerinin mekânsal karşılığı olarak değerlendirilmektedir. Akıllı destinasyon kavramı, tüm turizm döngüsü boyunca *teknoloji, inovasyon, sürdürülebilirlik, erişilebilirlik ve kapsayıcılık stratejilerine* sahip bir destinasyondur (UNWTO, 2019).

Akıllı destinasyon, çok dilliliği, kültürel özellikleri ve mevsimselliği turizm planlamasına dahil ederek hem yerel halkı hem de ziyaretçileri göz önünde bulunduran destinasyonlarıdır. Bu nedenle akıllı destinasyonlar, turizm sektörünün dönüşebilmesinin

anahtarıdır. Akıllı destinasyonlar, doğru ve sürekli veri ölçümü, entegrasyonu ve analizi sayesinde verimli karar alma süreçlerini destekler, öncelikleri belirler ve olası zorlukları tespit eder. Yerel kaynakları etkin bir şekilde yönetirken, ziyaretçilere kesintisiz ve unutulmaz bir deneyim sunmayı hedefler. Ayrıca, kamu ve özel sektör paydaşlarını bir araya getiren kurullar, vakıflar veya sivil toplum kuruluşları aracılığıyla turizm yönetimini daha kapsayıcı hale getirebilirler. Engelleri ortadan kaldırarak destinasyonlardaki ulaşım, hizmetler ve turistik alanlarda maksimum erişilebilirliği sağlamaya katkıda bulunurlar. Aynı zamanda sürdürülebilir turizm yönetimine çok yönlü bir bakış açısı kazandırarak, destinasyonların uzun vadeli gelişimini desteklerler (Gretzel vd., 2015: 179-188).

Akıllı turizm destinasyonu, ilgi çekici yerlerin ve hizmetlerin bir arada toplanmasını, turistlerin rolünü ve paydaşlar arası işbirliğinin sürekli gelişimini içermektedir (Jovicic, 2019: 277). Akıllı turizm destinasyonları, bilgi teknolojisinin ilerlemesini özelleştirebilir, turizmin uluslararasılaşmasını teşvik edebilir ve turist deneyimlerinin kalitesini güçlendirebilir (Wang vd., 2013: 60). Akıllı teknolojilerle desteklenmiş olan destinasyonlar, turizm paydaşlarını bir araya getirmek, bilgi alışverişi yapmak ve turizm deneyimlerini geliştirmek için platformlar olarak değerlendirilebilir (Buhalis ve Amaranggana, 2014: 557).

Akıllı destinasyonlar, BİT temelli bir ortamı, mikro ve makro düzeyde duyarlı süreçleri, Entegre son kullanıcı cihazları ve Entegre paydaşlar üzerinden oluşturulmaktadır. Akıllı turizm destinasyonun nihai amacı hem turistlerin yaşam kalitesini arttırmak hem de kaynak yönetimi etkinliğini arttırarak destinasyon rekabetçiliğini, müşteri memnuniyetini ve sürdürülebilirlik eksenini en üst düzeye çıkarmaktadır (Buhalis ve Amaranggana, 2013: 557).

Akıllı destinasyonlar, bilgi ve zekanın sürdürülebilir ekonomik büyümeye rehberlik ettiği, yaşam kalitesini yükselttiği ve modern teknolojik altyapısı ve sistemleri aracılığıyla rekabet gücünü ve sürdürülebilirliği hedeflediği yerler olarak tanımlanmıştır (Gretzel vd., 2015: 185; Shafiee vd., 2019: 287-300). Akıllı turizm destinasyonları, destinasyonlar için yeni bir planlama ve yönetim anlayışı olarak ortaya çıkmıştır. Akıllı turizm destinasyonları bilgi teknolojisinin ilerlemesini özelleştirebilir, turizmin uluslararasılaşmasını teşvik edebilir ve turist deneyimlerinin kalitesini güçlendirebilir. Destinasyonlarda akıllı yaklaşımlar, yenilikçiliği, sürdürülebilirliği ve rekabet gücünün geliştirilmesini, daha verimli ve bilgiye dayalı bir yönetimi de beraberinde getirmektedir (Soares, 2021: 3).

Bir destinasyon akıllı olarak nitelendirilebilmesi için sahip olması gereken özellikler bulunmaktadır. Bu özelliklere Tablo 15’te ayrıntılı şekilde yer verilmiştir.

Tablo 2.15. Akıllı Destinasyona Yönelik Temel Özellikler

Paydaşlar	Özellikler
Turizm İşletmeleri	➤ Gerekli tüm bilgileri kontrol eder, kullanıcının gerçek zamanlı bilgiye ulaşmasını sağlar ➤ Temel iş süreçlerinin dijital platformda gerçekleşmesi ➤ Enerji kullanımlarının optimize edilmesi ➤ Turizm deneyimi oluşturmada topluluklar, turistler ve hükümetlere yer vermek ➤ Ziyaretçilerin istek ve beklentilerine doğru anda cevap verebilmek ➤ Hassas pazarlama faaliyetlerinde bulunmak ve deneyimleri kişiselleştirmek
Kamu (Hükümet)	➤ Veri açıklığını destekleyen bir yönetişime sahip olmak ➤ Veri gizliliğini sağlayabilme ➤ Kamu- özel işbirliğini sağlayabilme
Yerel Halk	➤ Birbirleri ile sürekli etkileşim içinde olan ➤ Yeterli düzeyde yaratıcı ve bilgili ➤ Teknoloji meraklısı ➤ Akıllı mirasın/Akıllı kültürün sağlanmasında aktif olarak yer alan
Turist	➤ Çevrimiçi ve destinasyona ait bilgiye hâkim ➤ Sosyal medya mecraları üzerinden aktif yorum sağlayıcı ➤ Kişiselleştirilmiş deneyim yaşamak isteyen ve bunun için kişiselleştirilmiş servis talep eden ➤ Sosyal ve teknolojik etkileşim içerisinde bulunan ➤ Birlikte değer yaratma deneyimine sahip olan ➤ İçeriğe katkı sağlayan ➤ Dijital teknolojinin son kullanıcı cihazlarından her yerde yararlanan
Çevre	➤ IoT ile birbirine bağlı ➤ Bulut teknolojisine sahip ➤ İnovatif eko sisteme sahip ➤ Sensörlerle donatılmış ➤ Dijital bilgi ve sosyal kavramları bütünleştiren

Kaynak: Buhalis ve Amaranggana, 2013: 560

Tablo 15’te belirtilen bileşenlere ek olarak bir destinasyonun akıllı olarak ifade edilebilmesi için; yenilikçi olması, teknolojik verileri kullanarak turist deneyimlerini iyileştirmesi, herkes için erişilebilir turizm hizmetleri sunması, sürdürülebilir olması ve tüm paydaşların katılım gösterebildiği şeffaf verimli bir yönetişime sahip olması gerekmektedir (Boes vd., 2016: 109). Bu bileşenler doğrultusunda akıllı destinasyonlar, turistlerin, yerel halkın, özel sektörün ve kamu otoritelerinin katılımıyla yönetilen veri odaklı ve sürdürülebilir destinasyonlar olarak tanımlanır (SEGİTTUR, 2015; UNWTO, 2018).

Akıllı destinasyonlar, tıpkı sürdürülebilir destinasyonlarda olduğu gibi, çok boyutlu bir değer zinciri yaklaşımıyla yönetilmektedir. Bu zincirin en önemli halkalarından biri, destinasyonda yaşayan yerel halkın beklenti ve ihtiyaçlarının dikkate alınmasıdır. Gretzel

vd.,'ne (2015) göre, akıllı destinasyonlarda sadece ziyaretçilerin memnuniyeti değil, aynı zamanda yerel halkın yaşam kalitesinin korunması ve iyileştirilmesi de stratejik bir öncelik haline gelmiştir. Bu doğrultuda, ziyaretçilerin destinasyon deneyimleri; yaşam/ziyaret kalitesi, mobilite (ulaşım kolaylığı), kaynaklara erişim düzeyi ve çevresel sürdürülebilirlik gibi faktörler temelinde değerlendirilmelidir (Gretzel vd., 2015: 180). Aynı zamanda akıllı destinasyon içerisinde çok dillilik, çok kültürlülük, yerel gastronomi ve mevsimsellik (ziyaretlerin yoğun olduğu dönemler) gibi hususlara da dikkat edilmesi gerekmektedir.

Akıllı destinasyonların başarılı olabilmesi için sadece teknolojik altyapı yeterli değildir; aynı zamanda sosyal ve kültürel çeşitliliğe duyarlı bir yönetim anlayışı da gereklidir. Bu bağlamda, çok dillilik uygulamaları ziyaretçilerin bilgiye erişimini kolaylaştırmakta, çok kültürlülük ise farklı etnik ve kültürel grupların kendilerini temsil edilmiş hissetmelerini sağlamaktadır. Yerel gastronominin ön plana çıkarılması, hem kültürel mirasın korunmasına hem de ekonomik kalkınmaya katkı sunarken; mevsimsellik gibi hususlar ise destinasyonun turizm taşıma kapasitesine uygun şekilde yönetilmesini zorunlu kılar. Özellikle ziyaretlerin yoğunlaştığı dönemlerde dijital sistemlerle veri temelli planlamaların yapılması, hem ziyaretçi deneyimini optimize eder hem de çevresel baskıyı azaltır. Dolayısıyla akıllı destinasyonlar, teknolojik çözümleri kültürel duyarlılık ve sürdürülebilirlik ilkeleriyle birleştirerek bütüncül bir yönetim modeli sunmaktadır. Aynı zamanda akıllı destinasyon içerisinde çok dillilik, çok kültürlülük, yerel gastronomi ve mevsimsellik (ziyaretlerin yoğun olduğu dönemler) gibi hususlara da dikkat edilmesi gerekmektedir (Gretzel vd., 2015: 179-188).

2.10.1. Akıllı Destinasyon Bileşenleri

Turizm pazarı son dönemlerde önemli teknik deneyime sahip teknoloji meraklısı tüketicilerin nesliyle karşı karşıyadır. Turistik destinasyonlar arasındaki rekabet gücü, destinasyon yönetim kuruluşlarının ziyaretçilerine sürekli yenilikçi, benzersiz ürün ve hizmet sunmalarını zorunlu kılmaktadır. Destinasyon yönetimine yönelik rekabetçi yaklaşım giderek sürdürülebilir yaklaşıma evrilmektedir. Akıllı teknolojilerin potansiyeli turizm deneyiminin iyileştirilmesine katkıda bulunmaktadır. Crouch ve Ritchie'nin (2003) belirttiği gibi sürdürülebilirlik olmadan rekabet gücü mümkün olmamaktadır. Rekabetçi destinasyonların geliştirilmesinde sürdürülebilirliği de dahil ederek turist deneyiminin iyileştirilmesi için akıllı teknolojilerin potansiyeli kabul edilmektedir.

Akıllı turizm destinasyonlarının amacı, yerel halk için değil, ziyaretçiler için de yaşam kalitesini sürdürülebilir bir şekilde iyileştirmek için kaynakların daha akıllıca kullanılmasıdır. Cohen (2014) akıllı şehirler için stratejilerin geliştirilmesinde altı akıllılık boyutunun olduğunu belirtmektedir. Bunlar; ***akıllı yönetim, akıllı çevre, akıllı hareketlilik, akıllı ekonomi, akıllı insanlar ve akıllı yaşamdır.*** Ayrıca akıllı şehir bileşenleri içinde, akıllı turizm destinasyonu, destinasyon inovasyonu ve rekabet gücünün temeli olarak gördüğü uygun turizm uygulamalarını uygulayarak akıllılık yapmalıdır (Buhalis ve Amaranggana, 2013).

Buhalis ve Amaranggana (2013), destinasyonlarda karı arttırmak ve turist deneyimini geliştirebilecek altı turistik yer bileşeni belirtmektedir. Bu bileşenler; Çekicilik, erişilebilirlik, olanaklar, yardımcı hizmetler, aktiviteler ve mevcut kaynaklardır. Destinasyonların rekabetçi olabilmesi için altı bileşenin herbirinin güçlendirmesi çok önemlidir. Bu bileşenlere Tablo 16'da ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

Tablo 2.16. 6A ve Akıllı Şehir Bileşenleri Temelinde Akıllı Destinasyon Bileşenleri

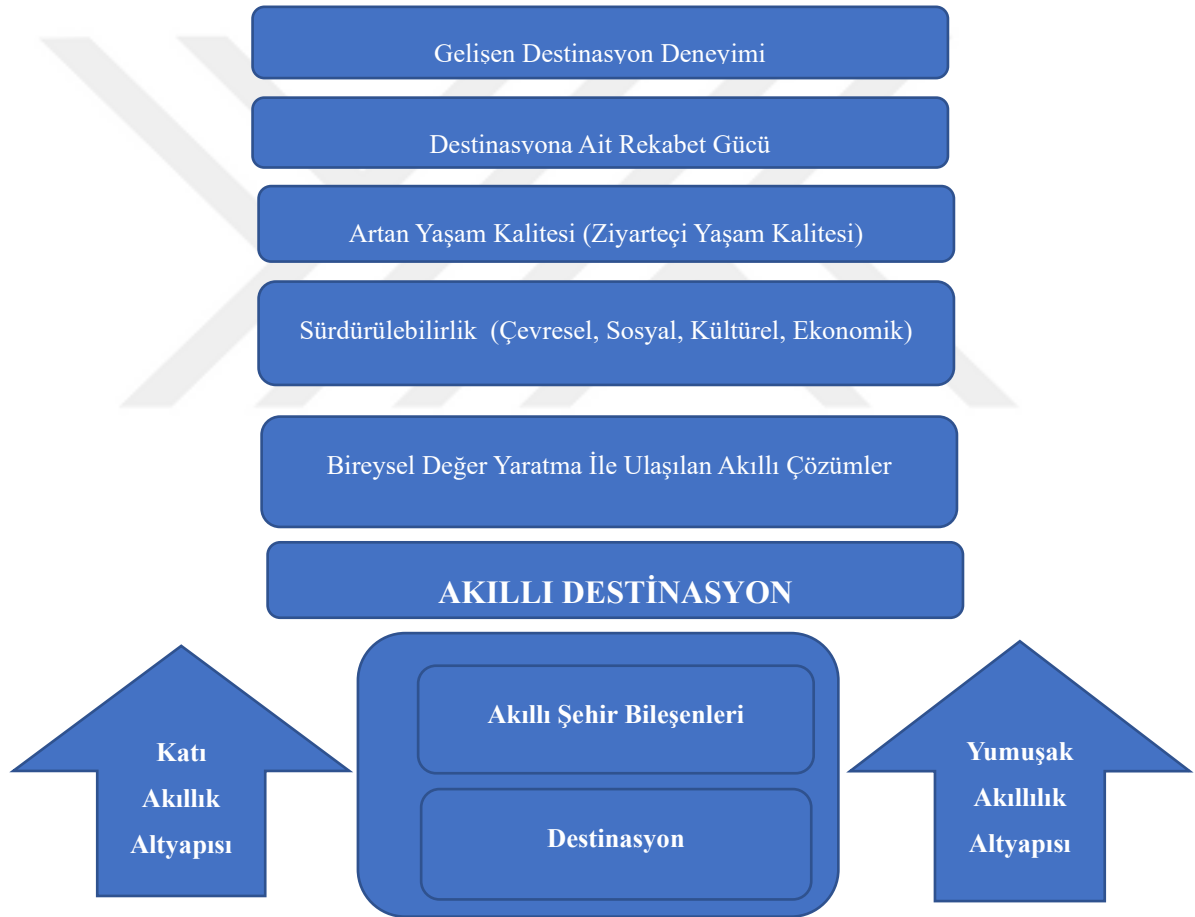
Destinasyon 6A Modeli	Destinasyon Unsurları Alt Başlıkları	Akıllı Destinasyon Bileşenleri	Akıllı Şehir Bileşenleri
Çekicilikler	Doğal güzellikler (orman, dağ, ova, göl vb.); deniz ve kumsal, iklim	➤ Orman yangınlarını önceden belirlemek ➤ Zehirli gaz ve karbon salınımını azaltarak sürdürülebilir çevre imkânı sunmak ➤ Su kirliliği kontrolü yapmak	Akıllı Çevre
	Miras Kalıntıları (Tarihi Alan, sit alanı, bina veya anıt)	➤ AR/ VR ile alanların metin, resim, üç boyutlu animasyon/ video ile desteklenmesi ➤ Tarihi alanların dokusunun bozulması için yenilik BİT' ten yararlanma	Akıllı Çevre/Akıllı yaşam ve Akıllı Ekonomi
	Yapay parklar, eğlence alanları ve özel olaylar (festivaller, olimpiyatlar, şampiyonalar vb.)	➤ Altyapıda en yeni (AR, VR, AI vb.) çevre dostu teknolojilerden yararlanma ➤ Çok dilli web sayfaları ve mobil uygulamaları (Tanıtma, bilet almaya, yön bulmaya ve geri bildirim yapmaya yönelik) ➤ Sosyal medya mecralarından yararlanma	
	Kültür, din ve yöresel özellikler	➤ Kültür, din ve yöresel özelliklerin korunmasına yönelik çaba gösterilmesi	Akıllı Yaşam
	Destinasyonun imajı ve atmosferi	➤ Akıllı/ teknoloji odaklı/ çevre dostu destinasyon imajına sahip olunmalı	Akıllı İmaj
Erişilebilirlik	Destinasyona ulaşım ve konum	➤ Çevre dostu havalimanları: Kiosklar; biyoetanol, elektrikli, doğalgazlı ve düşük CO2 salımlı araçlar; elektrikli yer taşıma teçhizatı	Akıllı Mobilité
	Destinasyon hakkında bilgi edinme	➤ Web 2 portalları, web siteleri, mobil uygulamalar	
	Destinasyon içi ulaşım, toplu taşıma vb.	➤ Havaalanı, tren istasyonları, duraklar vb. ve şehir merkezi arasında iyi bir bağlantı olması ➤ Destinasyonlar ve turistik alanlar arası yeterli ve bağlantılı ulaşım imkânı ➤ Yeterli toplu taşıma ve ulaşım altyapısı imkânı ➤ Akıllı durak ile taşıt bekleme süresi bilgilendirme ➤ Elektronik ödeme sistemleri ➤ Temiz enerjili ve motorsuz araç kullanım imkânı (bisiklet, elektrikli araç vb.): arj istasyonlarının kurulması, bisiklet yolları vb. ➤ Çevre dostu yakıt kullanımı	
	Yön bulma ve haritalar	➤ Konum bulma servisleri (LBS) ve GPS	
	Yönlendirme işaretleri	➤ Yeterli yönlendirme işareti kullanılması ve tabelalarda çok dillige verilen önem	
	Park etme	➤ Boş park yeri bilgilendirmesine yönelik mobil uygulamalar	
	Trafik yönetimi	➤ Trafik izleme sistemleri ➤ Akıllı trafik ışıklar ve akıllı kavşaklar	

		➤ Akıllı yolcu bilgilendirme ile yol tarifi, taşıt bekleme süresi, kaza uyarısı vb.	
	Engelli ve yaşlılara yönelik imkanlar	➤ Engelli ve yaşlılara yönelik toplu taşımada, yaya yollarında ve turistik alanlar	
Olanaklar	Konaklama olanakları	➤ Akıllı ve çevre dostu otel ➤ Müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) sisteminden yararlanma ➤ Pazarlama sistemlerinden (B2B, B2C) yararlanma ➤ Merkezi rezervasyon sistemi kullanma ➤ Sosyal medya verileri için içerik yönetim sisteminden (CMS) yararlanma ➤ Yenilikçi BİT'ten (AR, VR, ses teknolojileri, akıllı bileklik, WİFİ, web sayfaları ve mobil uygulamalar efektif yararlanma)	Akıllı Ekonomi ve Akıllı Çevre
	Yeme- içme olanakları	➤ Her kültüre yönelik yeme içme imkânı sunulması (Vegan, vejeteryan, Hint vb.)	Akıllı Yaşam
	Alışveriş olanakları	➤ Haritalar, web sayfaları ve mobil uygulamalar ile alverişe kolay ulaşım ➤ Kişiselleştirilmiş hizmet sunma	Akıllı Ekonomi
	Turizm örgütleri	➤ Destinasyon için çok dilli web sayfası ve mobil uygulamalar hazırlanması ➤ Web 2 portallarının (sosyal medya) iyi yönetilmesi ➤ Turist bilgilendirme ofislerinin son BİT ile iyi yönetilmesi ➤ İnteraktif turist bilgilendirme stantlarından yararlanmak (VR ve AR kullanan) ➤ İlgi çekici aktiviteler için NFC etiketleri ve QR kodları ile bilgi alabilme imkânı ➤ Çevrimiçi şikâyet yönetim sistemleri ile turist geri dönüşlerini değerlendirme ➤ Destinasyona yönelik sosyal medya içeriklerinin veri analizi ➤ Yerel turizm girişimcilerinin PPP (kamu özel iş birliği) için desteklenmesi ➤ Destinasyon yönetim sistemlerinden yararlanma (DMS) Akıllı ekonomi ➤ Yaşayan laboratuvarlar kurarak birlikte yaratma imkânı sunma Akıllı toplum ➤ Sürdürülebilir turizm hizmetleri	Akıllı Ekonomi, Akıllı Toplum ve Akıllı Çevre
	Dil engeli	➤ Çok dillige verilen önem (tabelalarda, web sayfalarında, tabelalarda vb.)	
	Yerel halkın tutumu	Akıllı toplum eğitimleri ile; ➤ Sürdürülebilir turizm bilincine sahip, kendi kültürünü ve tarihini tanıyan ➤ İnovatif, cana yakın ve çevre dostu bir toplum için çaba ➤ Kültürel zenginleme için turistler ve yerel halkın beraber olacağı ortamlar sunma	Akıllı Toplum
	Teknolojik alt yapı	➤ Destinasyonda IoT, büyük veri ve bulut teknolojisi altyapısının kurulması ➤ Gerçek zamanlı veri sağlanması ➤ Destinasyonda kesintisiz WİFİ erişim imkânı ➤ Coğrafi bilgi sisteminin geliştirilmesi	Tüm Bileşenler

Yardımcı Hizmetler	Su, elektrik, gaz	➤ Akıllı elektrik /gaz/su sayaçları ve akıllı şebekeler ➤ Otomatik arızaların tespiti ve önleyici bakım ➤ Enerji yönetim sistemlerinin (EMS) kurulması	Akıllı Çevre
	Mimari yapı ve çevre	➤ Yeterli yeşil alan imkânı ➤ Ekolojik / akıllı binalar, akıllı oteller, yeşil oteller ➤ Yenilenebilir kaynak kullanımı (güne, rüzgâr, yağmur suyu vb.)	
	Temizlik	➤ Otomatik hava ve su kirliliği kontrolü ➤ Verimli atık toplama ve yok etme ➤ Atıkların azaltılması ve yeniden dönüştürülmesi	
	Ses kirliliği	➤ Akıllı ses denetim sistemleri	
	Güvenlik	➤ Kalabalık alanların, yolların / turistik alanların kamera ile izlenmesi ➤ Erken afet uyarı sistemlerinden yararlanma. Örn: Su seviyesi kontrolü ile sel uyarı sistemi vb.	Akıllı Yaşam
	Yaşam kalitesi	➤ Sağlıklı ve güvenli bir yaşam alanı ➤ Kültür ve sanat ile iç içe bir yaşam ➤ Kaliteli barınma ve kaliteli ulaşım	
	Sağlık hizmetleri	➤ Sağlık sistemine erişim kolaylığı ➤ BİT ile olası salgın, hastalılardan korunmak ve teşhis etmek	
	Yönetişim	➤ Herkese açık veri ile şeffaf yönetim anlayışı ➤ Dijital kamu yönetimi (e-devlet, e-belediye) ➤ Gerçek zamanlı veri ile yönetilen entegre hizmetler ➤ Kamu kurumlarına özel (hastane, postane vb.) çok dilli web sayfası ve mobil uygulaması hizmeti	Akıllı Yönetişim
Aktiviteler	Ekonomik gelişim	➤ Yetenekli insanları cezbedici sosyal politikalar geliştirmek ➤ İnovasyon ve girişimcilik için olanak sağlama ➤ Nitelikli / eğitilmiş bireyler için çekici bir destinasyon haline gelme ➤ Enerji tüketimini azaltarak sürdürülebilir kalkınmaya destek ➤ Ulusal ve kültürel pazarda tanınma ➤ Alım isteğini artırma (kişiselleştirilmiş hizmet ile) ➤ Paylaşım ekonomisinden yararlanma	Akıllı Ekonomi
	Aktif ve izleyici spor aktiviteleri	➤ Çevre dostu yaklaşımla yapılması (dalış, yelken, balık tutma vb.)	Akıllı Çevre
	Kumarhane ve gece hayatı	➤ Kalabalık alanların kamera ile izlenmesi	Akıllı Yaşam
	Festival, konser ve sergi	➤ Kültür ve sanat ile iç içe bir yaşam sunmak	
Mevcut Paketler	Seyahat acenteleri	➤ Online seyahat acenteleri ve sosyal medyanın gelişmesi	Akıllı Ekonomi

Kaynak: Buhalis, D. (2000). 97-116.

Akıllı destinasyona yönelik çerçevenin belirlenmesinde destinasyonu oluşturan unsurlar temel alınarak geleneksel destinasyon oluşturma sürecinden akıllı destinasyon olma sürecine bir evre oluşturulmuştur. Bir destinasyonun akıllı bir destinasyon olabilmesi için gerekli tüm unsurlar dikkate alınmalıdır. Bu unsurlar ekonomik, çevresel, ekolojik, sosyal ve teknolojik altyapının hazır olması ile mümkün olacaktır. Başarılı bir akıllı destinasyon için, çevreye kurulan sensörler ve IoT yapısı ile destinasyon 6A modeline ait bileşenlerin hem kendi içinde hem de birbirleri ile entegre olması gerekmektedir. Buna ek olarak akıllı destinasyonların gelişebilmesi için tüm paydaşların iş birliği içerisinde hareket etmesi büyük önem arz etmektedir. Tüm bu bilgiler ışığında bir destinasyonun akıllı olma yolunda sahip olması gereken bileşenler Şekil 7’de ayrıntılı olarak verilmiştir.



Şekil 2.8. Akıllı Destinasyon Bileşenleri Çerçevesi

Kaynak: Buhalis, D. ve Amaranggana, A. (2015). 377-389.

Akıllı destinasyonun yapısı; **teknoloji, yenilik, erişilebilirlik ve sürdürülebilirlikten** oluşmaktadır. Akıllı turizm destinasyonu, teknoloji aracılığıyla destinasyonlarda bilginin

retimine, toplanmasına, depolanmasına ve analizine katkı sağlayarak elde edilen verilerle yöneticilerin turizm politikaları oluşturmasına olanak sağlamaktadır. Turist ihtiyaç ve isteklerine cevap veren teknoloji kaynakları, turist kaynak yönetimi konusunda verimlilik sağlayan, turist deneyimini iyileştiren mobil iletişim araçları ile turistlerin sosyal ve kültürel anlamda memnuniyetini sağlayan önemli bir unsurdur. Yenilik yönüyle bakıldığında ise, destinasyonların geliştirilebilmesi ve teknolojilerin destinasyonlara uyarlanarak uygulanabilmesini temsil etmektedir. Yenilik boyutu destinasyonların rekabet edilebilirlik ve turizm sektöründeki rekabet etme avantajını elde etmeyi sağlayacaktır. Erişilebilirlik boyutu, akıllı destinasyonları engelliler, hamileler, yaşlılar, hastalar, çocuklar ve diğer fiziki nedenlerle hareket kabiliyeti kısıtlanmış olan insanlara hizmet vermesini ifade etmektedir. Tüm bunlara ek olarak erişilebilirlik tüm insanların destinasyonlara ve destinasyonlardaki mal ve hizmetlere erişimini ifade etmektedir.

Akıllı destinasyon kavramı oldukça geniş bir kavramdır. Hem kentsel alanlarda hem kırsal alanlarda uygulanabilir ve sadece yerel halkı dikkate almaz ziyaretçileri de dikkate alır (SEGITTUR, 2015). Akıllı destinasyon çerçevesinden farklı olarak bir başka yapılan araştırma sonucunda akıllı destinasyonun temelini Bit altyapısı, e-yönetişim, sürdürülebilirlik ve yaşanabilirlik oluşturmaktadır. Yönetişim ve e-yönetişim, akıllı destinasyonlar oluşturmada birden fazla paydaş ilgilendiren bir konudur. Gelişmiş teknolojiler, etkin kalabalıklar ve kirlilik kontrolü gibi önlemlerle kültürel ve doğal kaynakların korunmasında destinasyonlara yardımcı olabilir ve destinasyonların mevcut ve gelecekteki turizm gelişimlerini sürdürülebilir hale getirme becerisine de katkı sağlayabilir. Akıllılık, destinasyonların yaşanabilirliğini desteklemeli ve onları yaşamak ve ziyaret etmek için daha güvenli ve mobil yerler haline getirilmelidir (Castro, 2017).

2.10.2. Akıllı Destinasyonlara İlişkin Literatürde Yer Alan Modeller

1980'lerden bu yana bilgi ve iletişim teknolojilerinin yayılması sadece toplumun ve insanların günlük yaşamlarında büyük bir etkiye sahip değil aynı zamanda turizm sektörü de dahil olmak üzere iş uygulamaları ve tüm sanayi yapıları üzerinde etkili olmuştur (Buhalis ve Amaranggana, 2013: 557). Bu nedenle Bit'lerin turizm destinasyonlarının gücünü arttırmada önemli bir rol oynadığına vurgu yapılmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileriyle donatılmış destinasyonların diğer destinasyonların yanı sıra, kimlik ve yaratılış açısından rekabet gücünü arttırdığı vurgulanmıştır. Bunlara ek olarak Bit'ler destinasyonların üretim, pazarlama ve

sürdürülebilirlikleri açısından daha fazla kullanılmalıdır (Avila de Lopez ve Sanchez, 2013: 62).

Akıllı turizm destinasyonları, işbirliği ve bilgi paylaşımını destekleyen dijital bir ortam yaratmayı amaçlayan teknolojik bir altyapı ile donatılmış yerler olarak tanımlanmaktadır. Akıllı turizm destinasyonlarına yeni paydaşların dahil edilmesi ve onlar arasında bilgi alışverişi sağlayarak, ziyaretçi deneyimi geliştirme gibi konularla destinasyon sisteminin yapısını yeniden yapılandırmaktadır. Akıllı turizm destinasyonlarında iki bileşen dikkat çekmektedir. Bunlar akıllı deneyim ve akıllı iş ekosistemidir. Akıllı deneyim sistemi, yalnızca tüketen değil, aynı zamanda deneyimlerin kalitesini artırarak veriler yaratan, turistlerin teknoloji aracılığıyla deneyimlerini ifade eder. Akıllı iş ekosistemi, turizm kaynaklarının paylaşılmasını ve turizm deneyimlerinin birlikte oluşmasını sağlar ve dinamik olarak birbirine bağlı paydaşları, temel iş sürecinin dijitalleştirilmesini, örgütsel becerileri, liderliği, vizyonu vb. içerir. Akıllı iş ekosisteminin sürekli bir değerlendirme ve değişim süreci ile zaman içinde geliştiği görülmektedir (Gretzel vd., 2015: 185).

Akıllı destinasyonun ortak tanımını yapmak pek mümkün olmamaktadır. Bu yüzden en genel kabul görmüş tanımdan yola çıkarak; bölgenin sürdürülebilir kalkınmasını garanti eden, evrensel erişilebilirliği destekleyen, etkileşimi ve entegrasyonu kolaylaştıran, son teknoloji ile bir teknolojik altyapı üzerinde inşa edilmiş yenilikçi bir destinasyon olarak tanımlanmaktadır. Akıllı destinasyonlar, çevre ile ziyaretçi arasındaki etkileşimi arttırırken destinasyonda yaşayan yerel halkında yaşam kalitesini yükseltir. Bu tanımdan yola çıkarak akıllı turizm destinasyonlarının yönetim, yenilik, teknoloji, sürdürülebilirlik ve erişilebilirlik alanlarını geliştirmesi gerekmektedir (Segittur ve Techfriendly, 2020:19).

Akıllı turizm destinasyonları, teknolojilerin aracılık ettiği, kişiselleştirme, kaynak farkındalığı ve gerçek zamanlı izleme yoluyla iyileştirilen bir turizm deneyimi olarak tanımlanan akıllı bir deneyim sağlamalıdır (Buhalis ve Amaranggana, 2015). Daha iyi turizm deneyimleri ve daha yüksek yaşam kalitesi sağlamak için tasarlanmış turistik alanların sürdürülebilir ve erişilebilir gelişimini destekleyen modern bir teknoloji altyapısı üzerine inşa edilmiş yenilikçi turizm destinasyonlarıdır (Gretzel vd., 2015). Akıllı kavramının destinasyonlara entegre edilmesi, turistler ile destinasyonlar arasında dinamik bir etkileşim sağlayacak ve turizm paydaşlarına da değer katacaktır (Neuhofer vd., 2012). Akıllı destinasyonların nihai amacı, destinasyon rekabet gücünü arttırmak ve destinasyonların sürdürülebilir olmasına katkı sağlamaktır. Turistler için akıllı turizm destinasyonları, verilerin

yararlı bir şekilde entegre edildiğini ve tek bir yerde mevcut olduğunu göstermektedir (Gretzel vd., 2015).

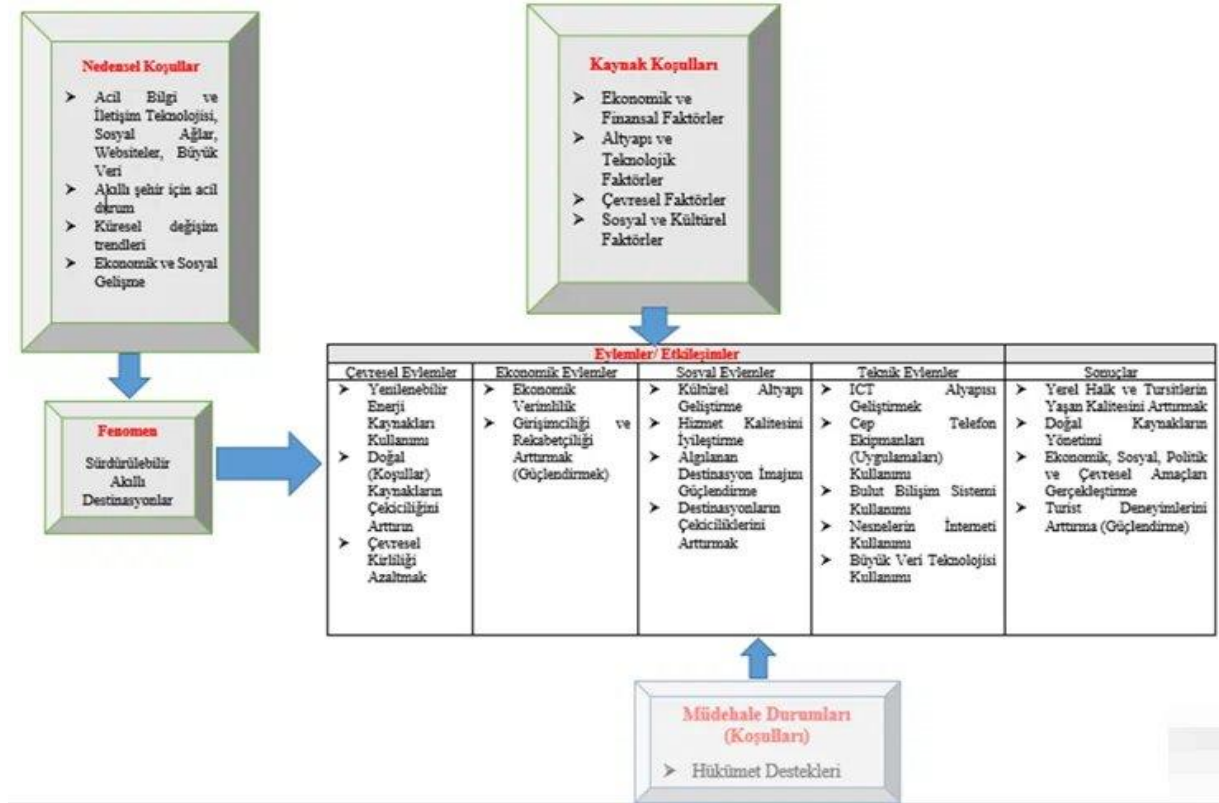
Cohen (2014) tarafından literatüre kazandırılan akıllı şehrin altı boyutu oldukça önemlidir. Bunlar; *akıllı yönetim, akıllı çevre, akıllı hareketlilik, akıllı ekonomi, akıllı insanlar ve akıllı yerel halk* boyutlardan oluşmaktadır. Cohen (2018) bu altı boyutun her birinin altında üç madde yer alacak şekilde boyutları geliştirmiş ve akıllı şehir tekerliği oluşturmuştur. Gretzel (2018) Cohen tarafından geliştirilen ancak eksik gördüğü refah boyutunun da akıllı şehir tekerliği içerisinde yer alması gerektiğini vurgulamıştır. Önerilen akıllı destinasyon yönetim modeli literatürde en kapsamlı model olarak gösterilmektedir. Bu model Tablo 17’de ayrıntılı bir şekilde verilmiştir. Bu model genellikle adalarda akıllı turizmin geliştirilmesi adına geliştirilmiştir.

Tablo 2.17. Akıllı Destinasyon Çerçevesi

Akıllı Ekonomi	Akıllı Sürdürülebilirlik	Akıllı Yönetim	Akıllı Turistler	Akıllı Teknoloji	Akıllı Yerel Halk
➤ Girişimcilik ve İnovasyon ➤ Pazarlama ve Promosyon ➤ Yardımcı Hizmetler	➤ Sürdürülebilir Alt Yapılar ➤ Sürdürülebilir Destinasyon Planlaması ➤ Sürdürülebilir Turizm Ekonomisi	➤ Sosyal Sermaye ➤ Liderlik ➤ IT ve Data	➤ Sağlık ve Güvenlik ➤ İkramlar ve Deneyimler ➤ Erişilebilirlik ve Kapsayıcılık	➤ Mobilite Yönetimi ➤ Bölgeler arası Ulaşım ➤ Destinasyonlar Arası Ulaşım	➤ Eğitim ➤ Turistlerle Entegrasyon ➤ Verimlilik ve İstihdam

Kaynak: Cohen, B. (2018).

Geliştirilen diğer model ise sürdürülebilir akıllı destinasyon modelidir. Bu modelin temel amacı, akıllı turizmi etkileyen faktörleri analiz ederek akıllı turizm destinasyonları için model sunmaktır. Akıllı turizm destinasyonlarının çeşitli yönlerini keşfetmek ve kavramsal bir model geliştirmek için sürdürülebilir akıllı turizm yapı taşlarını çıkarmak için kapsamlı bir sistematik inceleme yapılmıştır (Shafiee vd., 2019: 289). Bu model Şekil 5’te ayrıntılı olarak verilmiştir.



Şekil 2.9. Sürdürülebilir, Akıllı Destinasyon Modeli

Kaynak: Shafiee, S., Rajabzadeh, G. A., Hasanzadeh, A. ve Jahanyan, S. (2019), 287-300.

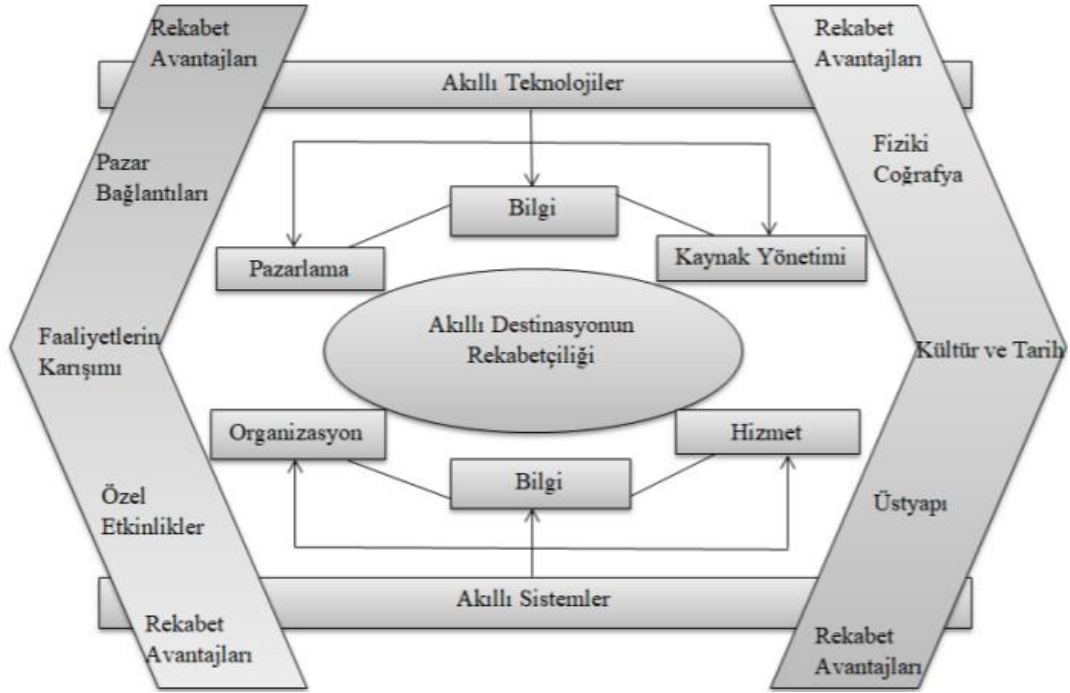
Bir başka araştırmada ise İspanya gibi akıllı şehir olma yolunda emin adımlarla ilerleyen yenilikçi, herkes için erişilebilir ve üstün bir teknolojik altyapısı ile geliştirilmesi hedeflenen bir model önerisi sunulmuştur. Bu model önerisinde yalnızca İspanya için değil tüm turizm destinasyonları için akıllı olma yolunda ilerleyebilmesi adına akıllı turizm destinasyon boyutları geliştirilmiş ve bir araya getirilmiştir. Bu göstergeler Tablo 18’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 2.18. Akıllı Destinasyon Modeliyle İlgili Farklı Gösterge Sistemlerinin Boyutları

Akıllı Şehir	Sürdürülebilir Destinasyon	Rekabetçi Destinasyon	Akıllı Destinasyon
- Akıllı Yönetişim - Akıllı Ekonomi - Zeki İnsanlar - Akıllı Yaşam - Akıllı Çevre - Akıllı Hareketlilik	- Destinasyon Yönetimi - Ekonomik Değer - Sosyal ve Kültürel Etki - Çevresel Etki	- Elverişli Ortam - Seyahat ve Turizm Politikasına Olanak Sağlayan Koşullar - Altyapı - Doğal ve Kültürel Kaynaklar	- Yönetim - Sürdürülebilirlik - Yenilikçilik - Ulaşılabilirlik - Bağlantı - Zeka - Online Pazarlama - Performans

Kaynakça: Ivars-Baidal, A.J., Bernabeu- A. Celdran, M., Serra, F.F., Ribes, P.F. ve Sanchez, D.G. (2021). 1-20.

Akıllı destinasyonların nihai amacı, yerel halkı ve turistleri de içeren tüm paydaşların yaşam kalitesini arttırarak destinasyon rekabet gücünü elde etmektir. Yapılan bir çalışmada akıllı destinasyonların rekabetçiliğini ortaya koyan bir model önerisi sunulmuştur (Koo vd., 2016).



Şekil 2.10. Sürdürülebilir Destinasyon Rekabet Modeli

Kaynakça: Koo, Shin, Gretzel Hunter, Chung, (2016).

Şekil 9’da sunulan akıllı destinasyon rekabetçilik modeli, destinasyonun temel kaynakları, çekicilik unsurları, destinasyon yönetim faktörleri, karşılaştırmalı üstünlükleri ve rekabet avantajlarını kapsamlı bir biçimde içermektedir. Modelde yer alan bu unsurlar

arasındaki dinamik etkileşim, bir destinasyonun rekabet gücünü doğrudan belirlemektedir. Bu bağlamda akıllı teknolojiler, yalnızca destekleyici bir unsur değil; aynı zamanda mevcut kaynaklar ile çekicilikler arasında stratejik bir köprü işlevi görerek modelin merkezine entegre edilmiştir. Böylece destinasyon, klasik turizm destinasyonlarından farklılaşarak daha yüksek bir katma değer üretme kapasitesine ulaşmaktadır.

Akıllı teknolojiler sayesinde bilgiye dayalı karar alma süreçleri hızlanmakta, ziyaretçi deneyimi kişiselleştirilmekte ve sürdürülebilir yönetim uygulamaları desteklenmektedir. Bu yönüyle akıllı destinasyonlar, yalnızca teknolojik altyapı ile değil; aynı zamanda veriye dayalı yönetim, etkin yönetişim ve paydaş katılımı gibi temel ilkeler doğrultusunda şekillenmektedir.

Literatürde en çok öne çıkan akıllı destinasyon modelleri ise şunlardır: Bu modeller, akıllı destinasyonların planlanmasında rehber niteliğinde olup, rekabetçiliği artırmanın yanı sıra sürdürülebilirliği, erişilebilirliği ve teknoloji entegrasyonunu bütüncül bir şekilde ele almaktadır. Bu modellere Tablo 19’da ayrıntılı bir şekilde yer verilmiştir.



Tablo 2.19. Akıllı Destinasyon Modelleri

Model Adı	Yıl	Temel Boyutlar	Odak Noktası	Kullanılan Araçlar/ Teknolojiler	Kaynak
Teknolojik Altyapı Modeli	2015	➤ IoT Altyapısı ➤ Sensör Sistemleri ➤ Mobil Bağlantı ➤ Ulaşım Sistemleri	➤ Fiziksel ve dijital altyapı ile destinasyon verimliliğini ve güvenliğini arttırmak	➤ IoT, Sensörler, Mobil Sistemler, Akıllı Ulaşım	Buhalis, D. ve Amaranggana, A. (2015). Smart tourism destinations
Sürdürülebilirlik ve Yeşil Teknoloji Modeli	2018	➤ Çevresel Sürdürülebilirlik ➤ Yeşil Enerji Kullanımı ➤ Atık/Su Yönetimi ➤ Karbon Ayak İzi Azaltımı	➤ Yeşil Teknolojilerle Çevresel Etikler Azaltmak ve Yaşam Kalitesini Arttırmak	➤ Akıllı Enerji Sistemleri, Yeşil Altyapılar, Çevre izleme	Pencarelli, T. ve Venturelli, A. (2018). Smart tourism, sustainability and green technologies.
SEGITTUR Modeli	2018	➤ Yenilikçilik ➤ Teknoloji ➤ Erişilebilirlik ➤ Sürdürülebilirlik ➤ Yönetişim	➤ Akıllı Destinasyon Dönüşümünü Beş Boyutta Uygulamak, Dijitalleşmeyi Teşvik Etmek	➤ ICT, Dijital Yönetişim, Sürdürülebilirlik Sistemleri	SEGITTUR. (2018). Smart Tourist Destinations: Building the Future.
Kişiselleştirilmiş Ziyaretçi Deneyimi Modeli	2018	➤ Kişisel Tercih Analizi ➤ Deneyim Tasarımı ➤ Etkileşimli İçerik ➤ Ziyaretçi Memnuniyeti	➤ Ziyaretçilere Özel Deneyim Sunarak Sadakati ve Memnuniyeti Arttırmak	➤ AR/VR, Mobil Uygulamalar, Veri Analizi	Gouveia, L. vd., (2018). Personalized experience in smart tourism ecosystems.
Çok Paydaşlı Katılım Modeli	2019	➤ Paydaş Katılımı ➤ Şeffaflık ➤ Ortak Karar Alma ➤ Toplumsal Bütünleşme	➤ Tüm Paydaşların Kapsayıcı Yönetişimde Söz Sahibi Olması	➤ Katılım Platformları, Topluluk Temelli Araçlar	Sigala, M. (2019). Tourism and digital transformation: A multi-stakeholder perspective.
Veri Tabanlı Model	2020	➤ Ziyaretçi Verileri ➤ Demografi ➤ Etkileşim ve Davranış Analizi ➤ Karar Destek Sistemleri	➤ Veri Odaklı Yönetim ile Stratejik Planlama ve Sürdürülebilir Turizm	➤ Büyük Veri Analitiği, Karar Destek Sistemleri, Yapay Zeka	UNWTO. (2020). Data-Driven Tourism Recovery.

Kaynak: Yazar Tarafından Oluşturulmuştur.

Teknolojik Altyapı Modeli

Teknolojik altyapı modeli, destinasyonlarda akıllı turizm uygulamalarını mümkün kılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin (ICT) bütününe kapsamaktadır. Bu model; sensör ağları, veri toplama sistemleri, akıllı ulaşım çözümleri, mobil uygulamalar, GPS tabanlı rehberlik ve IoT cihazları gibi teknolojileri içermektedir. Modelin temel amacı, hem yöneticilerin veri temelli karar almasını sağlamak hem de ziyaretçilere güvenli, hızlı ve kişiselleştirilmiş bir deneyim sunmaktır. Örneğin, Bodrum’da otel ve marina girişlerinde akıllı sensör sistemleri kullanılarak yoğunluk yönetimi ve ziyaretçi akışının optimizasyonu sağlanabilir. Bu model, destinasyon yönetiminde verimlilik, kaynak kullanımı ve ziyaretçi memnuniyetini artırır (Buhalis ve Amaranggana, 2015; Gretzel vd., 2015)

Sürdürülebilirlik ve Yeşil Altyapı Modeli

Bu model, destinasyonlarda çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliği sağlamak için geliştirilmiştir. Yeşil altyapı; enerji tasarruflu binalar, yenilenebilir enerji kaynakları, atık ve su yönetimi sistemleri, doğal kaynak koruma önlemleri ve ekolojik dengeyi gözetken planlamayı içerir. Bodrum özelinde, plaj ve kıyı yönetimi, doğal parkların korunması ve yerel ekonomiyi destekleyen ekoturizm girişimleri bu modelin uygulama alanlarıdır (Hunter, 2002; Gössling, 2020)

Segittur Modeli

Segittur, İspanya’da geliştirilmiş bir akıllı turizm ve inovasyon modelidir. Model, destinasyonlarda dijitalleşmeyi, veri yönetimini ve ziyaretçi deneyimini iyileştirmeyi hedeflemektedir. Segittur Modeli, turizm yönetiminde akıllı şehir teknolojileri ile entegrasyonu destekmekte, ziyaretçi yoğunluğu analizi, rezervasyon ve hizmet optimizasyonu, enerji ve kaynak kullanımı izleme gibi bileşenleri içermektedir. Bodrum için uygulanabilirliği, marina ve otel alanlarında yoğunluk ölçümü, ziyaretçi davranışı analizi ve akıllı ulaşım çözümlerinin entegrasyonu ile mümkündür (SEGITTUR, 2021).

Kişiselleştirilmiş Ziyaretçi Deneyim Modeli

Bu model, ziyaretçilerin bireysel ilgi, ihtiyaç ve davranışlarına göre özelleştirilmiş hizmet ve deneyimler sunmayı amaçlar. Yapay zekâ, veri analitiği ve misafir ilişkileri sistemleri ile desteklenmektedir. Bodrum özelinde, ziyaretçilerin ilgi alanlarına göre gezi rotaları, etkinlik önerileri, restoran ve kültürel aktiviteler sunmak için kullanılabilir. Bu model, ziyaretçi memnuniyetini ve destinasyonun rekabet gücünü artırır (Tussyadiah, 2020; Liv d., 2018)

Çok Paydaşlı Katılım Modeli

Bu model, destinasyon yönetiminde tüm paydaşların (kamu kurumları, özel sektör, STK'lar, yerel halk) sürece aktif katılımını öngörür. Karar alma süreçlerinde şeffaflık, iş birliği ve ortak vizyon oluşturma esastır (Bramwell ve Lane, 2011).

Veri Tabanlı Model

Veri tabanlı model, destinasyon yönetiminde sistematik veri toplama, analiz ve raporlama süreçlerine dayanır. Büyük veri ve yapay zekâ uygulamaları ile ziyaretçi davranışları, çevresel etkiler, ekonomik göstergeler ve sosyal etki ölçümleri yapılabilir. Bodrum'da otel doluluk oranları, trafik yoğunluğu, su ve enerji tüketimi gibi veriler toplanarak analiz edilebilir ve yönetim kararları optimize edilebilir (Gretzel vd., 2015; Liv vd., 2018).

2.10.3. Akıllı Destinasyon Uygulamaları ve Örnekleri

Dünya üzerinde geliştirilen akıllı destinasyon uygulamalarına ve başarılı akıllı destinasyon olma yolunda ilerleyen şehirlere yer verilmiştir.

➤ *Avrupa Birliği Girişimi – Akıllı Turizm Avrupa Başkenti Yarışması (Initiative of European- Union European Capital of Smart Tourism):*

Bu yarışma Dünya Turizm Örgütü (DTÖ) ve İspanya'nın turizm örgütü olan SEGİTUR tarafından 2018 yılında gerçekleştirilmiştir. Bu yarışma kapsamında hem şehirlere akıllı olma yolunda yapmış oldukları uygulamaları sunma fırsatı vermekte hem de ödüllendirilmektedir. İlk olarak 2018 yılında gerçekleştirilen bu yarışma kapsamında akıllı destinasyon kavramı; erişilebilirlik, sürdürülebilirlik, dijitalleşme, kültürel miras ve yaratıcılık olarak dört bileşeni temel almaktadır. Öncelikle bu yarışma kapsamında dört ana bileşenin toplam puanına bakılarak değerlendirme yapılır ve her bir kategorinin birincisi seçilir. 2020 yılında Seçilen 10 finalist arasında Malaga ve Göteborg birinci seçilmişlerdir. Bunlar dışında Göteborg sürdürülebilirlik kategorisinde, Breda erişilebilirlik kategorisinde, Ljubljana Dijitalleşme kategorisinde son olarak Karlsruhe kültürel miras ve yaratıcılık kategorisinde birinci seçilmişlerdir (2020 European Capital of Smart Tourism, 2020).

➤ *Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Girişimi (International Sustainable Tourism Initiative):*

Turizm sektörünün hızla büyümesi küresel anıtlar ve ekosistem üzerinde derin sonuçlar ortaya çıkaracağına inanan Harvard Üniversitesi tarafından geliştirilen Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Girişimi (ISTI) önemli bir sürdürülebilir turizm girişimidir. Bu girişim

tamamen sürdürülebilir turizme odaklanan bir araştırma birimidir. Hem çevreyi hem de yerel halkın yaşam kalitesini koruyarak, turizmde dengeli ekonomik bir gelişim sağlamaya öncülük etmek ve bunu destekler nitelikte olan akıllı destinasyon girişimidir. Bu programda yerel halk, üniversite, hükümetler ve STK'lar birlikte hareket etmektedir (Harvard University, 2019).

Tablo 2.20. Akıllı Destinasyon Uygulama Örnekleri

Ülke	Uygulama Örnekleri
Malaga/İspanya	Geliştirilen EMT adlı uygulama ile hem akıllı hem de erişilebilir destinasyon olma adımları başarılı ile atılmıştır. EMT uygulaması ile görme engelli vatandaşlar ve turistler sesli mesaj aracılığıyla otobüs talep edebilmektedir. Buna ek olarak şehrin merkezlerine işaret dili içeren ekstra ekranlar kurulmuştur ve artırılmış gerçeklik uygulamaları kullanılmaktadır.
Kopenhag/ Danimarka	En çok turist çektiği ülkeye yönelik uygulama geliştiren şehir Kopenhag, Çinli turistler için geliştirmiş olduğu siteler oteller, restoranlar, mağazalar hakkında Çince bilgiler sunarak Çinli turistlerin iletişimini kolaylaştırıyor.
Marriott Otel/ABD	Marriott, akıllı odalarla donatılmış oteller sunarak misafirlerine kişiselleştirilmiş deneyimler sunmaktadır. Misafirler, odalarındaki akıllı cihazlarla ışıkları, sıcaklıkları ve diğer cihazları kontrol edebilirler.
Amsterdam/Hollanda	Amsterdam'da, Artipulse adlı uygulama, turistlere sanal turlar ve bilgi sağlar. Bu uygulama, artırılmış gerçeklik (AR) kullanarak, tarihi mekanların zenginleştirilmiş görselleriyle ziyaretçilere rehberlik eder.
London/Birleşik Krallık	Londra'da, "smart kiosks" (akıllı kiosklar) turistlere şehir hakkında rehberlik eder, haritalar, yol tarifi ve önerilen gezi noktaları sunar.
Dubai/ Birleşik Arap Emirlikleri	Dubai, AI destekli chatbotlar ve akıllı turizm platformlarıyla, turistlere öneriler ve hizmetler sunarak daha kişiselleştirilmiş deneyimler sağlamaktadır.
Singapur	Singapur'daki akıllı şehir uygulamaları, büyük veri analizi kullanarak, ziyaretçi yoğunluğuna göre etkinlik ve hizmet önerileri sunar. Bu sistemler aynı zamanda şehirdeki çevresel etkileri ölçer.
Palma/İspanya	Aşırı turizme maruz kalan şehir bunun önüne geçebilmek adına turizm vergisi uygulaması getirmiştir. Getirilen bu vergi uygulamasından elde edilen gelir, çevre koruma projelerine, sürdürülebilir turizmin gelişimine fon sağlamak için kullanılmaktadır.
Nice/ Malaga	Malaga şehrinin en önemli özelliklerinden biri erişilebilir destinasyon olma yolunda önemli adımlar atmasıdır. Bölgenin kağıt kullanımı olmadan tanıtımını sağlamak amacıyla turistlerin tatil planlarını derlemeleri ve kendi seyahat güzargahlarını oluşturmaları için bir seyahat günlüğü programı sunmaktadır. Uygulamanın bir sonraki güncellemesinde turistik mekanlarda NFC etiketlerini ve QR kodlarını kullanan erişilebilir turizm hizmetleri hakkında bilgi içermesi amaçlanmaktadır.
SchleswigHolstein/Almanya	Kiel dijital haftası şehrin her noktasında dijitalleşme sağlayarak Kiel'i çekici bir destinasyon olarak geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla turizm ve iş dünyasının tüm paydaşları yeni ve yenilikçi modeller sunmak için çalışmaktadır.
Viyana/Avusturya	Viyana, akıllı enerji yönetimi sistemleri ve çevre dostu ulaşım seçenekleriyle yeşil turizmi destekleyen bir şehir olarak ön plana çıkmaktadır.
Salamanca/ İspanya	Salamanca şehri, sanal turlarını 2010 yılında başlatan ve sanal tur ile yüksek çözünürlükteki fotoğrafçılığı bir araya getirmiştir. Yapılan bu uygulama İspanya'nın öncü projelerinden biridir. Virtual Reality (VR) gözlükleri kullanılarak bölgenin ünlü anıtlarına sanal turlar düzenlenmektedir. Bu hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ya da mimari özellikleri sebebiyle sınırlı sayıda erişilebilirlik sağlanan yerleri ziyaret edebilme konusunda fırsat sağlamaktadır.
Malaga/ İspanya	Turizm yöneticileri ziyaretçilere yenilikçi güzargahlar sağlamak amacıyla yerel işletmelerle iş birliği yapmakta ve Malaga kardeşlik parkurları

	oluşturmuştur. Bu rotalar ziyaretçileri şehrin gastronomik yerlerine yönlendiren yemek rotaları, geleneksel balıkçı mahallesindeki yaşamı deneyimlemelerini sağlayan espeto güzargahlarını içermektedir.
Schlosslichtspiele/Almanya	Şehrin kalbi ve popüler noktası olarak anılan Karlsruhe kalesinde ışık gösterileri aynı zamanda projeksiyon haritaları ile birlikte dijital sanal eserleri gerçekleştirilmektedir. Festival yılda 350.000'den fazla ziyaretçi ağırlıyor. Festival uluslararasılığı, birlikteliği ve dijitalleşmeyi kutlamaktadır.
Antalya/ Türkiye	Antalya'nın akıllı destinasyon kapsamında sunduğu uygulamaları ve hizmetleri (myAntalya, antalyakart, ICF Airport Mobile) ortaya koymaktadır. Bu kapsamda turistlerin en çok tercih ettiği alanlarda free-Wifi uygulamasının sunulduğu belirtilmektedir. Ayrıca belediye otobüslerinde de kullanıcılar kayıt oluşturarak ücretsiz internet erişim hakkına sahip olabilmektedir. Elektronik trafik kontrol sistemiyle birlikte akıllı sinyalizasyon sistemi uygulanmaktadır. Bir diğer uygulama olan ICF Airports uygulaması, uçuşlar ile ilgili olarak bilgiler sunmaktadır. Uygulama Türkçe, Almanca, Rusça ve İngilizce dil seçeneklerine sahiptir. MyAntalya uygulaması ile Antalya ile ilgili görülmesi gereken yerler, döviz kurları, hava durumu gibi bilgilere erişim sağlanabilmektedir.
Çanakkale/ Türkiye	2008 yılından 2022 yılına kadar Çanakkale de Akıllı olma yolunda birçok adım atılmıştır. Bunlardan ilki online ödeme imkânları iken ilerleyen yıllarda akıllı durak uygulamaları, yeşil bina projelerinin başlatılması, e-belediye uygulamaları, akıllı bisiklet kiralama ve akıllı sinyalizasyon ve en önemlilerinden biri de engelli butonlarının olmasıdır.
Ankara/ Türkiye	Ankara Büyük Şehir Belediyesi geliştirdiği uygulama olarak e- Ankara uygulamaları içerisinde dokuz mobil uygulama yer almaktadır. Ankara'nın sahip olduğu kent bilgi sistemi ile harita sayesinde ulaşım istenen konumlara rahatça erişilebilmekte, kültürel, tarihi, turistik vb. yerler arama seçeneklere daraltılarak ulaşılabilir. Ayrıca sistem ayrıntılı adres bilgisi sunmaktadır. Şehrin farklı noktalarına yerleştirilen kameralar sayesinde uygulama üzerinden seçilen bölge canlı olarak izlenebilmektedir. Fakat uygulamada dil seçeneği bulunmaması eksiklik olarak görülmektedir.
İstanbul/ Türkiye	Akıllı destinasyon olma yolunda emin adımlarla ilerleyen İstanbul ilinde akıllı olarak değerlendirilebilecek uygulamalar sürdürülebilirlik ve yaşam kalitesi, erişilebilirlik/ seyahat, teknolojik çözümler ve yönetim kademesi olarak dört boyut altında ele alınmaktadır.

Kaynak: Yayla ve Aydın (2021). 145-146.

Akıllı destinasyon uygulamalarına bakıldığında Dünya da İspanya en önemli örneklerinden bir tanesidir. Akıllı şehirler ve turizm endüstrisinde başarılı olan İspanya, akıllı destinasyonu da Ulusal Akıllı Şehirler Planına ve dolayısıyla Ulusal Entegre Turizm Planına dâhil etmiştir. Akıllı Şehir ve Destinasyon olma yolunda devlet tarafından atılan bir adım olan SEGITTUR aynı zamanda Akıllı destinasyon projesine önderlik etmektedir. SEGITTUR aynı zamanda yerel ile iş birliği içerisinde hareket etmektedir. SEGITTUR akıllı destinasyonların standardizasyonlar geliştirmesi içinde çaba sarf etmektedir. Bu nedenle turizmin alt sektörlerini (konaklama, yiyecek-içecek, turizm ofisleri, golf ve kayak merkezleri v.) içeren İspanyol Standardizasyon Derneği Aneor ile iş birliği kurmuştur. Aneor Akıllı Destinasyon alt komitesi 5 (SC Smart Destination 5) adıyla bir çalışma grubu oluşturulmuş; gruba tüm paydaşlar dahil edilmiştir. Bir bütün olarak akıllı destinasyon olma yolunda ilerleyen İspanya'da öne çıkan başarılı şehirler arasında Barselona, Malaga, Santander, Madrid ve San Sebastian gösterilmektedir (Segitur, 2022).

Bir bütün olarak bakıldığında akıllı destinasyon olma yolunda ilerleyebilmek ve destinasyonların bu şekilde anılabilmesi destinasyonun sahip olduğu teknolojik alt yapı, erişilebilirlik, paydaş iş birliği ve fon kaynaklarına bağlıdır. Özellikle erişilebilirlik son dönemlerde üzerinde durulan ve önem arz eden konu haline gelmiştir. Bir destinasyonun erişilebilir olması her bireye eşit fırsat yaratılmasıyla oluşmaktadır.

2.11. Erişilebilir Destinasyon Kavramı ve Gelişim Süreci

Destinasyonlar uzun süreli bir şekilde rekabet halinde oldukları için çekiciliklerini ve rekabet güçlerini arttırmak adına yoğun bir şekilde yeniliklere ayak uydurmaları gerekmektedir (Buhalis, 1998). Bunlar, turistlerin ve ziyaretçilerin ihtiyaçlarını etkin ve verimli bir şekilde yerine getirerek ve farklı hedef pazarların özel gereksinimlerini karşılama yeteneklerine bağlıdır (Hwang vd., 2020: 6). Bu nedenle destinasyonların piyasayı benzer istek ve ihtiyaçlara sahip segmentlere ayırmanın yanı sıra özelleştirilmiş teklifler ve uygun ürünler oluşturması büyük öneme sahiptir. Hızla gelişen ve önemli bir pazar haline gelen engelli insanların oluşturduğu gruba destinasyonlara çekebilmek için erişilebilir pazarlar oluşturulması gerekmektedir (Buhalis ve Michopoulou, 2010). Küresel rekabet, değişen mevzuat ve giderek yaşanan nüfus, rekabetçi turizm destinasyonlarının ve organizasyonlarının erişilebilirliklerini iyileştirmeleri gerektiğini ve bu yönde uygun adımlar atmaları gerektiğini ortaya koymaktadır (Pühretmair, 2004).

Engellilikle birlikte değerlendirilen erişilebilirlik, engellerin ortadan kaldırılması anlamına gelmektedir. Toplum hayatına tam katılım için bir yere ulaşmak ve o yeri ihtiyaçlara uygun şekilde kullanabilmek oldukça önemlidir (Türkiye Cumhuriyeti Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu, 2010). Bu bağlamda, fiziksel çevre erişilebilirliği, yalnızca engelli bireyler için değil, tüm bireyler için kolay ulaşılabilir olmalıdır. Erişilebilirlik, farklı kişilik özelliklerine sahip bireylerin bağımsız olarak kendilerine sunulan tüm olanaklara, fiziksel ve sosyal olarak yaratılan etkinlikler ve donatılara ulaşabilmesi ve burayı kullanabilmesidir. Toplum hayatına katılım ve ihtiyaçlar doğrultusunda destinasyona ulaşmak ve bu destinasyonu kullanabilmek büyük önem taşımaktadır. Her birey, destinasyonlara bağımsız ve eşit bir şekilde ulaşma şansına sahip olmalıdır (Çınar, 2010: 143). Açık ve kapalı alanlardaki engellerin ortadan kaldırılması ve dış dünyanın yaşanabilir ve erişilebilir bir duruma getirilmesi, engelli bireyler kadar yaşlılar, hamileler ve diğer özel ihtiyaçları olan bireyler için de büyük bir önem taşımaktadır (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2014).

Yenişehirlioğlu'nun (2013) yaptığı tanımda ise erişilebilirlik de ön plana çıkan nokta engellilerin yaşamış olduğu sorunlar üzerinedir. Sağlık başta olmak üzere, eğitim ve ulaşım gibi noktalarda tüm alanların engelliler için uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Erişilebilirlik sosyal bir yapı olduğundan engelli turist ile turizm sisteminin bütünleşik bir yapıda ilerlemesi gerekmektedir. Turizmin fonksiyonel olan tüm öğelerinin tüm insanlar tarafından erişilebilir olmasına odaklanılmalıdır (Darcy ve Dickson, 2009). Erişilebilirlik kavramının temelinde, engelli bireylerin sosyal olarak dışlanmasını engellemek için gerekli mal ve hizmetlerde daha iyi erişim sağlanması yer almaktadır. Engelli bireyler için erişilebilirlik kavramı, haklarını kullanabilmenin yanında, toplumsal yaşamın tüm alanlarına tam olarak katılabilmenin koşuludur. Engelli bireylerin bağımsız ve insan onuruna yakışır bir şekilde yaşamlarını sürdürebilmeleri diğer tüm sağlıklı bireylerle birlikte fiziksel çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojilerine, halka açık tesis ve hizmetlere erişimlerinin sağlanması gerekmektedir (Çağlar, 2012).

Turizm olayına herkesin katılımını kolaylaştırmak adına destinasyonların erişilebilir altyapıya sahip olması sağlanmalıdır. Erişilebilir destinasyonlar yalnızca engelli bireyler için değil tüm insanlar için erişilebilir destinasyonlar olarak değerlendirilebilir. Erişilebilir destinasyonlar çok geniş bir kavram olup, tüm insanlar için ürünler ve hizmetler sağlamaktadır. Özellikle de erişim gereksinimleri olan kişilerin, eşitlik ve onurlu bir şekilde işlev görmelerini sağlamaktadır (Darcy ve Dickinson, 2009: 32-44). Engelli bireyler dünyanın en büyük azınlığını oluşturmaktadır. Bu yüzden tüm sektörler için önemli bir pazar konumundadır. Bu pazarın temel amaçlarından biri, engelli turizmini geliştirmektir. Çünkü engelli bireyler destinasyonlara tek başlarına değil refakatçileri ile birlikte erişebilmektedir. Bu bağlamda engelli bireyler için turizm ve destinasyon erişilebilirliği büyük önem arz etmektedir.

Dünya Turizm Örgütü (DTÖ) 1 Ekim 1999 tarihli olarak Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi'ni kabul etmiştir. Bu ilkeler doğrultusunda turizm etkinlikleri insan haklarını, çocuk, yaşlı, hamile ve engelli bireyler gibi dezavantajlı grupların gelişimine yönelik olarak geliştirilmelidir (WTO, 1999). Engelli bireylerinde tıpkı sağlıklı bireyler gibi sosyal bir yaşamları, aile ve arkadaş çevreleri vardır. Destinasyonlar ve turizm tesislerine ulaşmada yaşadıkları yetersizlik engelli bireyle birlikte refakatçisini de etkilemektedir. Destinasyonlarda turizm tesislerinde yaşanan erişim sorunları sadece engelli bireyleri değil hamile kadınları, çocukları ve yaşlı insanları da etkilemektedir (Darcy, 2005: 549-570). Erişilebilir bir destinasyon oluşturma sürecinde ilk olarak herkes için erişilebilir destinasyon öngörüsü olması

beklenmektedir. Turizmden herkesin hoşnut olma durumu olarak düşünülmektedir (McCabe, 2020: 61-64).

Evrensel olarak tasarlanmış bir destinasyona ulaşmak için, hareketlilik, iletişim ve seyahat gibi engellerin ortadan kaldırılması, bağımsızlık, eşitlik ve hassasiyetin sağlanması gerekmektedir (Buhalis ve Darcy, 2020). Destinasyonlar yalnızca engelsiz tesislere sahip olmamalı, aynı zamanda erişilebilirlik hakkında geniş çapta bilgi yaymak için uygun mekanizmalar geliştirmelidir. Bu nedenle destinasyon yönetim örgütlerinin, erişilebilirlik konusunda güvenilir ve doğru bilgileri toplaması, yönetmesi ve yayması gerekmektedir. Bilgi İletişim Teknolojileri (BİT'ler) ve Destinasyon Yönetim Sistemleri, bu görevi yerine getirmek için etkili yöntemlerden biridir.

Bir destinasyon da erişilebilir turizmden söz edilebilmesi için, engelliliğin önündeki hareketlilik, işitme, bilişsel ve diğer tüm engelleri kapsayan çok boyutlu bir yapıya sahip olunması gerekmektedir. Erişilebilirlik, herkesin boş zaman hakkına ve etkinlikleri deneyimleme hakkına sahip olduğunu ifade etmektedir (Darcy ve Buhalis, 2010: 10). Erişilebilir destinasyon yaratmaktaki amaç, benzersiz bir destinasyon yaratmaktır. Engelli grubuna ve özel grup olarak adlandırılan tüm gruplara hizmet sağlayarak özel pazar oluşturmak amaçlanmaktadır. Destinasyonlarda uygulanan erişilebilir olma hareketleri destinasyonların sürdürülebilir olmasını, pazar paylarının artmasını sağlayabilir. Erişilebilir bir destinasyonun erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik olanaklarını geliştirme konusunda tüm paydaşlar sorumludur.

Engelli bir bireyin seyahat aşaması rezervasyon aşamasından başlayarak, seyahati, konaklaması, destinasyonun ulaşılabilirliği ve erişilebilirliği, destinasyondaki ilgi çekici yerlerin erişilebilirliğini sağlamak için sektördeki tüm paydaşlara görev düşmektedir (Tellioğlu, 2018: 98). Destinasyon bölgesi bir bütündür ve gerekli tüm düzenlemeler bu bütünlük içerisinde gerçekleştirilmelidir (Balcı, 2021: 102-103). Tüm bireylerin engel düzeyleri bir değildir ve bu engel türlerine göre destinasyonlar çözüm üretmeli ve erişilebilirliklerini bu yönde sağlamalıdır.

2.11.1. Engelli Kavramı ve Engellilik Türleri

Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2001) engelli kavramını şu şekilde tanımlar; tıbben bir engellilik söz konusu olduğunda bu engele sahip olan bireyler diğer bireylere göre kabiliyetlerini kaybetmişler ya da sınırlı ölçüde kullanabilmektedirler. Engelli bireylerin hepsini bir kategoride toplamak mümkün değildir. Kabiliyet ve engellilik seviyesine göre bu

insanlar farklı sınıflandırmalara tabi tutulmuşlardır. Yaşlı bireyler ve hamile kadınlarında belirli işleri yapmada hareket kabiliyetleri sınırlı olduğundan dolayı engelli olarak tanımlanmışlardır.

Literatürde uluslararası ve ulusal pek çok kurum ve örgüt farklı bakış açıları ile engellilik konusunda tanımlar yapmıştır. Özellikle İnsan Hakları Örgütü, Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Birleşmiş Milletler (UN) ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) uluslararası kuruluşlar arasında yer alırken, ulusal örgütler arasında Devlet İstatistik Kurumu (DİK), Türk Standartları Enstitüsü (TSE), Özürlüler İdaresi Başkanlığı (ÖİB) yer almaktadır (Burnett ve Baker, 2001; Buhalis vd., 2005). Ancak gerçekleştirilen bu tanımlamalarda “engelli” kavramı ile özürlülük, sakatlık, noksanlık gibi pek çok benzer ancak önemli farklılıkların bulunduğu kavramların kullanılması, genellikle bu kavramların birbirinin yerine kullanılması ile birlikte “engelli” ve “engellilik” kavramlarının tanımlanmasını zorlaştırmıştır. Bu yüzden bu kavram ile ilgili fikir birliğine varılamamıştır (Bilsin- Başbakkal, 2014: 66).

Engellilik, yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel etkenlere bağlı olarak özürlülük ve yetersizlik sonucu meydana gelen, insanların normal olan faaliyetlerini yerine getirememesi, tamamlayamaması ya da eksik kalması durumudur. Eksik kalan faaliyet sadece bir aktiviteyi yerine getirememesi ya da sınırlı kalması değil yaşamı etkileyen bir unsurdur (Atıcı, 2007: 6-7). Yapılan tanımlamalarda ve araştırmalarda gösteriyor ki engellilik vücut kısmında belli bir bozulma, aktivite kısıtlaması veya katılım kısıtlaması olarak nitelendirilmektedir (Aytekin, 2023: 13).

Dünya Turizm Örgütü Küresel Etik Kurallarına (2001) göre engellilik; belirli aktiviteleri yapmayı ve çevreleriyle etkileşim kurmayı zorlaştıran herhangi bir beden veya zihin durumudur. Engellilik sadece bedensel bir eksiklik değil aynı zamanda zihin ve ruh sağlığının normal işleyişinin dışında hareket etmesiyle de meydana gelmektedir (UNWTO, 2001).

Engellilik, bireyi yalnızca fiziksel anlamda etkilemez, bu engelden ötürü sosyolojik ve psikolojik yönden den etkiler (Obuz, 2015:10). Engellilik durumu olan birey tüm yaşamı boyunca kendinde var olan olumsuzlukları yalnızca kendisi yaşamayıp tüm çevresini, sosyal ve fiziksel ortamına da yansıtmaktadır. Bu sebepten ötürü engellilik kavramı kapsamlı ve heterojen elemanlara sahip bir küme olarak değerlendirilmelidir. Yetersizlik, Özürlülük ve Engellilik tanımları Dünya Turizm Örgütü tarafından yapılan akademik çalışmalarla yenilenmektedir. Engellilik bireyi yalnızca fiziksel problemlerinden dolayı değil, bu durumun ortaya çıkardığı gerilimden dolayı psikolojik ve sosyolojik olarak da etkilenmektedir. Bireyin fiziksel olarak etkilenmesinin yanında sosyo-psikolojik olarak da etkilenmesi ve bu bireylerin

toplumla etkileşimde bulunması sosyal bilimlerin ortaya çıkmasından itibaren inceleme konuları arasında yer almıştır (Obuz, 2015: 10).

Engelli bireye ve engelliliğe karşı olan tutum zaman içerisinde değişiklik göstermiştir. Engelliliğe bakış; toplumun içinde bulunduğu sosyal durum, refah düzeyi ve zamana göre değişiklikler göstermektedir. Genel anlamda engelliliğe bakışın daha kabul edilebilir ve daha insancıl hale gelmesi uygarlık seviyesinin yükselmesine bağlıdır (Çağlıyangil, 2014: 16).

Gökbay vd. (2011:1), Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) güncellediği engellilik tanımına dikkat çekmişlerdir. Bu tanıma göre, engellilik, bireyin zihinsel, ruhsal, bilişsel ve fiziksel özelliklerinde geçici veya kalıcı olarak meydana gelen, yaşamını sürdürmede, hareket ve davranışlarda kısıtlılığa yol açan, diğer bireylerin yaşamlarını sürdürme ve toplumsal normlara uyum sağlama açısından olağan kabul edilen davranış ve hareketleri sergileyememe durumudur. Ayrıca, İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri gibi gelişmiş ülkeler de kendi engellilik tanımlarını belirlemişlerdir.

İngiltere (1995) yayınladığı Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasasına (DDA) göre engelli birey, bir bireyin uzun süreli olarak en az 12 ay kabul edilen günlük faaliyetlerini yerine getirebilme becerisinden fiziksel, zihinsel ve ruhsal olarak yoksun olma durumu olarak ifade edilmiştir (Department for Work and Pensions, Disability Rights Commission, Monitoring the Research Disability Discrimination Act (DDA, 1995: 249).

Amerika Birleşik Devletleri'nde (1990) çıkarılan Amerikan Engelliler Yasasında ise engelli birey, günlük bir insanın yerine getirmesi gereken yemek yeme, uyku, yürüme, ayakta durma, bir şeyi kaldırma, eğilme, konuşma, nefes alma, öğrenme, okuma, konsantre olma, düşünme, iletişim kurma, kendine bakmak, elini kullanarak iş yapmak, görme ve işitme gibi yaşamsal faaliyetler ile bağışıklık sistemi, normal hücre büyümesi, sindirim, bağırsak, mesane, nörolojik, beyin, solunum, dolaşım, endokrin ve üreme gibi temel bedensel ve biyolojik fonksiyonların yanı sıra yaşam aktivitesini büyük oranda sınırlayan bir ya da birden çok bozukluk olarak tanımlanmıştır (Americans with Disabilities Act, 1990: 7-8).

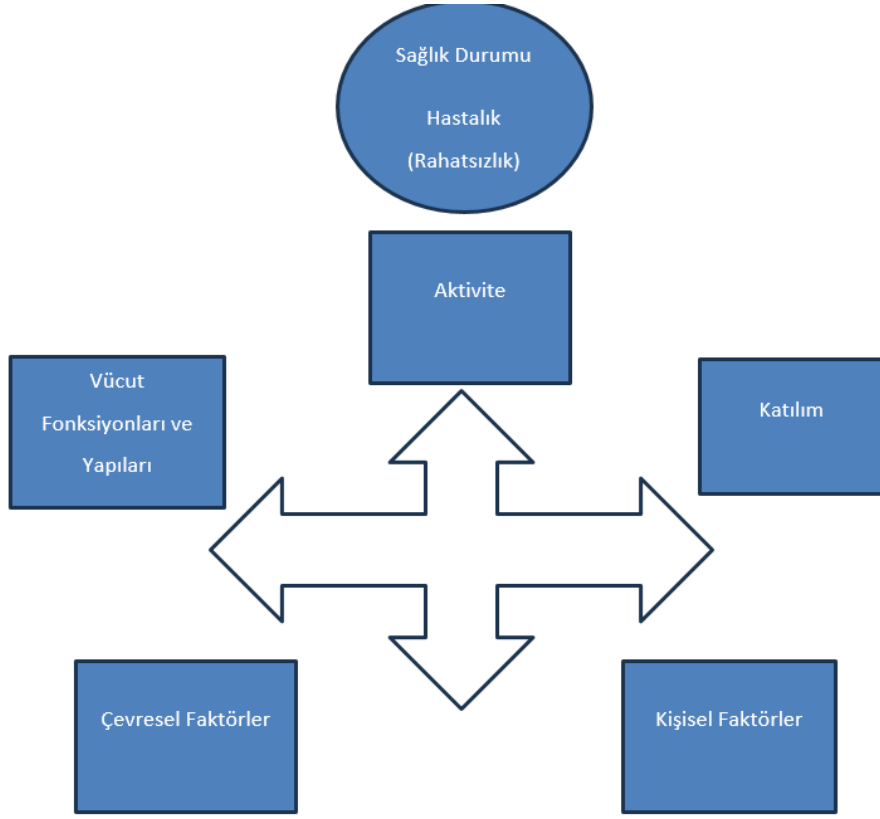
Almanya Federal Katılım Yasası'na göre engelli birey, doğuştan ya da sonradan meydana gelen zihinsel veya fiziksel işlev kaybı ve yeteneklerdeki azalma nedeniyle toplumsal yaşamın her alanına katılım hakkından mahrum bırakılan birey olarak tanımlanmaktadır (Meier vd., 2017: 8).

Türkiye’de 1986 yılında kurulan 'Sakatları Koruma Milli Koordinasyon Kurulu'nun tanımına göre, engelli birey; fiziksel, ruhsal, bilişsel veya zihinsel yapısında meydana gelen kalıcı ya da geçici bozulmalar sonucunda organ yetmezliği yaşayan ve bu nedenle günlük yaşam aktivitelerini yerine getirmekte kısıtlamalarla karşılaşan kişidir. Bu duruma yol açan olgu ise 'engellilik' olarak tanımlanmaktadır (Güler, 2005: 11).

Engelli bireyler ile ilgili yapılan tüm tanımlamalarda varılan ortak noktalar aşağıda belirtilmiştir (WHO, 2001; UN, 2006; Shakespeare, 2018; Darcy ve Buhalis, 2011; Altman, 2014).

- Engellilik; biyolojik, sosyolojik ve zihinsel yönleri olan çok boyutlu bir kavramdır.
- Doğuştan veya sonradan meydana gelebilir (anne karnında, doğum esnasında, doğum sonrasında ya da hastalık ve kaza gibi etkenler sonucunda ortaya çıkabilir).
- Geçici veya kalıcı fiziksel, zihinsel ya da duyuşsal hasarlara yol açabilir.
- Günlük yaşam aktivitelerini sürdürebilmek için ikinci bir kişinin yardımına ihtiyaç duyabilir.
- Toplumsal rol ve sorumluluklarını tamamen yerine getiremeyebilir ya da kısıtlı bir şekilde gerçekleştirebilir.
- Engelliliğin derecesi, bireyin sosyal hayata ve iş gücüne katılımını farklı düzeylerde etkileyebilir.
- Engelli bireylerin yaşam kalitesini artırmak için erişilebilir çevreler, kapsayıcı politikalar ve destekleyici teknolojiler önem taşımaktadır.

Her bireyin engel seviyesi ve engel türü farklıdır. Engellilerle ilgili kavramsal bir çerçeve oluşturmak için gerek ülkeler de ortaya çıkan yasalar gerek akademik çalışmalar büyük önem arz etmektedir. Yapılan tüm düzenlemeler bu engel türleri dikkate alınarak geliştirilmelidir. Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO, 2001) yapmış olduğu engellilik sınıflaması Şekil 10’da gösterilmiştir.



Şekil 2.11. Uluslararası Engellilik Sınıflandırması

Kaynak: World Health Organization (WHO) (2001).

Dünya Sağlık Örgütü, herkes tarafından benimsenebilecek ve kullanılabilecek ortak, belirleyici kriterlere sahip kapsayıcı ve çok yönlü bir engellilik sınıflandırmasını ilk olarak 1980 yılında oluşturmuştur. Bu sınıflandırma, “Engellilik Modeli” kapsamında fiziksel, zihinsel ve duysal engelleri değerlendiren bir yapı sunmuştur. Ancak zamanla, engellilik kavramının sadece bireyin fiziksel durumu ile sınırlı olmadığı, çevresel ve toplumsal faktörlerin de önemli bir rol oynadığı anlaşılmıştır. Bu doğrultuda, DSÖ (2001) mevcut sınıflandırmayı revize ederek Uluslararası Fonksiyon, Özürlülük ve Sağlık Sınıflaması (International Classification of Functioning, Disability and Health - ICF) adıyla güncellemiştir. ICF, bireyin sağlık durumu ile çevresel ve kişisel faktörleri birlikte ele alan bütüncül bir yaklaşıma sahiptir. Bu sınıflandırma, engelliliğin yalnızca tıbbi bir durum olmadığını, bireyin yaşadığı sosyal, kültürel ve çevresel koşulların da engellilik deneyimini şekillendirdiğini vurgulamaktadır (İnan vd., 2013: 274-289). ICF, engelliliği yalnızca bireyin sınırlılıkları üzerinden değil, aynı zamanda toplumla etkileşimi içinde değerlendiren bir model sunmaktadır (WHO, 2001).

- Hareket ve Fiziksel Engeli Olan Bireyler
- Omurilik Engeli Olan Bireyler

- Kafa Yaralanmasına Bağlı Beyin Engeli Olan Bireyler
- Görme Engeli olan Bireyler
- İşitme Engeli Olan Bireyler
- Zihinsel Engelli Bireyler
- Psikolojik Engelli Bireyler
- Görünmeyen Engellilik Durumu Olan Bireyler

2002 yılında yapılan Türkiye Özürlüler Araştırması, Türkiye’de yaşayan engelli bireylerin demografik, ekonomik ve sosyal durumlarını ayrıntılı bir şekilde ortaya koyan önemli bir çalışmadır. Bu araştırma, engellilik durumuna ilişkin kapsamlı bir sınıflandırma sunarak, engelli bireylerin yaşam koşulları ve karşılaştıkları zorluklar hakkında önemli veriler sağlamıştır. Araştırma kapsamında engellilik durumu aşağıdaki kategoriler altında değerlendirilmiştir (T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü ve T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2002):

- Görme Engelliler: Tamamen görme kaybı olan bireyler ile kısmi görme kaybı yaşayan bireyleri kapsar.
- İşitme Engelliler: Hiç duyamayan veya işitme kaybı yaşayan bireyleri içerir.
- Konuşma Engelliler: Konuşma yetisinde tamamen veya kısmen kayıp yaşayan bireyleri kapsar.
- Ortopedik Engelliler: Hareket kabiliyetinde kısıtlılık yaşayan bireyleri (doğuştan ya da sonradan oluşan uzuv kaybı, felç vb.) içerir.
- Zihinsel Engelliler: Hafif, orta ve ağır derecede zihinsel yetersizliği bulunan bireyleri kapsar.
- Ruhsal ve Duygusal Engelliler: Psikiyatrik rahatsızlıkları nedeniyle günlük yaşam aktivitelerinde kısıtlılık yaşayan bireyleri içerir.
- Süreğen Hastalığı Olan Bireyler: Kronik hastalıklar nedeniyle günlük yaşam aktivitelerini yerine getirmekte zorlanan bireyleri kapsar.

Bu sınıflandırma, engellilik durumunu yalnızca fiziksel engellerle sınırlı tutmayıp, bireylerin psikososyal ve sağlık durumlarını da dikkate alarak kapsamlı bir çerçeve sunmaktadır. Türkiye’de engelli bireylere yönelik sosyal politikaların geliştirilmesi ve erişilebilirlik standartlarının belirlenmesi açısından Türkiye Özürlüler Araştırması önemli bir referans kaynağı olmuştur.

Engellilerin gruplandırmasına yönelik olarak birçok sınıflandırma bulunmaktadır. Bu sınıflandırmalar yapılırken dikkate alınan önemli unsurlardan ilki engelli bireyde engelin oluş şekli ikincisi ise buna etki eden nedenlerdir. Bu unsurlarla birlikte Burnett ve Baker (2001)’in

yapmış oldukları sınıflandırmada yaşlanmanın doğal seyri halinde meydana gelen kronik rahatsızlıklar ve yaşlılığın kendisinin de bir engel türü olarak değerlendirilmesi gerektiğini belirterek sınıflandırmayı 7 ana başlıkta ele almışlardır. Bunlar;

- Fiziksel Engelliler ve Hareket Güçlüğü Çeken Bireyler,
- Çeşitli Derecelerde Görme Bozukluğu Olanlar ve Tamamen Görme Yetisini Kaybetmiş Olanlar,
- Çeşitli Derecede Duyma Kaybı Yaşayanlar ve Tamamen Duyma Yetisini Kaybetmiş Olanlar,
- Çeşitli Derecelerde Konuşma Bozuklukları Olanlar ve Tamamen Konuşma Yetisini Kaybetmiş Olanlar,
- Zihinsel Engelliler ve Öğrenme Güçlüğü Çekenler,
- Kronik Rahatsızlığı Olanlar,
- 3. Yaş Grubu Olarak Adlandırılan 65 yaş ve Üstü Olanlar.

2.11.2. Erişilebilirlik ve Erişilebilir Turizm Tanımı ve Kapsamı

Engelli bireyler, toplumsal yaşama tam anlamıyla katılım sağlayabilmek için fiziksel çevrenin erişilebilir olmasına ihtiyaç duymaktadırlar. Erişilebilirlik, fiziksel çevrenin temel bir niteliği olup, engelli bireylerin yaşadıkları yerlerden çıkıp bağımsız bir şekilde hayatlarını sürdürebilmeleri açısından büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda, engelsiz bir çevre anlayışının hayata geçirilmesi için, bireylerin ihtiyaçlarına uygun erişilebilir ve engelsiz şehirler oluşturulmalıdır.

Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'ne göre erişilebilirlik, engelli bireylerin topluma tam ve eşit katılımını sağlamak için kritik bir unsurdur (Birleşmiş Milletler, 2006). Birleşmiş Milletler (BM) tarafından geliştirilen erişilebilirlik yaklaşımı, bu kavramın yalnızca engelli bireyler için temel bir hak olmadığını, aynı zamanda onların tüm hak ve özgürlüklerden eşit şekilde yararlanabilmelerini güvence altına alan bir ilke olduğunu vurgulamaktadır. Engelli bireyler, diğer bireylerle eşit haklara sahip olup, topluma tam ve bağımsız bir şekilde katılma hakkına sahiptirler (Department of Economic and Social Affairs, 2013: 3).

Erişilebilirlik bir başka tanıma göre; farklı kişilik özellikleri bulunan insanların bağımsız olarak kendilerine sunulan tüm olanaklara, fiziksel ve sosyal olarak etkinliklere ve donatılara ulaşabilmesi ve kullanabilmesi olarak ele alınmıştır. Toplum hayatına gerek katılımda gerekse ihtiyaçlar doğrultusunda mekâna ulaşmak ve ulaşılan bu mekânı kullanmak oldukça önemlidir. Herkes tüm bu mekanlarda bağımsız ve eşit olarak faydalanma hakkına

sahiptir (Çınar, 2010: 143). Bu tanımda ele alınan herkes için eşit faydalanma hakkı DTÖ tarafından çok kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır. Erişilebilirlik, bireylerin insan olarak doğmuş olmaktan kaynaklı, doğal sahip oldukları hakları hiçbir gerekçe göstermeksizin sürdürülebilir olarak kullanabilmektir (Darcy vd., 2008). Engelli bireylerde tüm insanlar gibi farklı güdülerle ve ihtiyaçlarla seyahat etme arzusuna sahiptirler. Turizmde DTÖ tarafından çok kapsamlı olarak hazırlanan “Herkes için Erişilebilir Turizm: Ulaşabileceğimiz Bir Fırsat” adlı rapor turizmin tüm bireyleri kapsamı ve engelli bireylerinde herkes gibi turizme katılabilmesi için tüm koşulların sağlanması gerektiği vurgusunu yapmıştır. Ayrıca DTÖ Küresel Turizm Etik Kuralları (2001) 7.maddesi de herkesin engelsiz bir şekilde turizmden faydalanması hakkını savunmaktadır. Bu nedenle, turizm sektörünün erişilebilir olması artık kaçınılmaz olmuş ve erişilebilir turizm kavramı daha çok gündeme gelmiştir.

Erişilebilir turizm, herkesin turizme eşit şartlarda katılabilmesi için evrensel erişilebilirlik kuralları geliştirilerek bunun tüm paydaşlar tarafından benimsenip uygulanmasını gerektirmektedir. Özellikle turizm destinasyonlarında çokça ele alınan erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik kavramları turizmin yapı taşı oluşturmaya başlamıştır. Engellilerin turizm alanında fiziksel çevre, ulaşım, bilgi ve iletişim, turizm mekanları, tesisler ve hizmetlerde eşit erişim hakkına sahip olmaları gerekmektedir (Öndül, 2015). Erişilebilir turizm kavramında, yasaların ve gücün rolü oldukça önemlidir. Erişilebilir turizm, turistik destinasyonların, ürün ve hizmetlerin fiziksel sınırlamalara, zorluklara, engellere ve yaşlara bakılmaksızın tüm insanlar için erişilebilir olmasını sağlamaya yönelik çabaların sürdürülmesi anlamına gelmektedir. Darcy ve Dickson (2009: 34) tarafından “*Erişilebilir turizm, erişimin hareketlilik, görme, duyma ve bilişsel boyutları da dahil olmak üzere erişim gereksinimlerine sahip kişilerin evrensel olarak tasarlanmış turizm ürünleri, hizmetleri ve ortamlarının sunulması yoluyla bağımsız, eşitlik ve onurla hareket etmelerini sağlamaktadır*” şeklinde tanımlanmaktadır.

Erişilebilir turizm kavramında vurgulanmak istenen en önemli noktalar; *bağımsızlık, eşitlik ve hassasiyettir*. Bu üç değer bir destinasyonun oluşturulması aşamasında kullanıldığında engelli bireyler daha bağımsız bir şekilde seyahat edebilir turizm destinasyonlarında daha az desteğe ihtiyaç duyabilmektedirler. İnsanların ne için seyahat ettiği sorusu tüm destinasyon paydaşları için çok önemlidir. Erişilebilir turizmin temelini anlamının ve geliştirmenin en önemli yolları, nesiller arası ve yaşam boyu planlamayı kapsayacak şekilde sürekli yollar, erişim ve hareketlilik ve engelsiz ortamlar kavramlarını genişleten bir paradigma aracılığıyla bulunabilir (Aslaksen vd., 1997).

Avrupa Erişilebilir Destinasyon Ağına (The European Network for Accessible Tourism-

ENAT) (2014) göre erişilebilir turizm şunları içermelidir:

- Engelsiz destinasyonlar; altyapılar ve tesisler,
- Ulaşım; tüm ulaşım yollarının (hava, kara ve deniz) herkes için erişilebilir ve uygun olması,
- Yüksek kaliteli hizmetler; eğitimli personel tarafından sunulmaktadır,
- Faaliyetler, sergiler ve turistik yerler; herkes tarafından turizme katılımın sağlanabilmesi,
- Pazarlama, rezervasyon işlemleri, web siteleri ve hizmetleri; bilginin herkesin erişimine açık olması.

Erişilebilir turizm, hem akademik çalışma alanı hem de endüstri uygulamaları açısından giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Ancak, bu alandaki tanımlar ve kapsam hakkında yapılan tartışmaların sınırlı olması, erişilebilir turizm üzerine yeterli düzeyde çalışma yapılmadığını ortaya koymaktadır. Mevcut literatürde, özellikle engelli bireylerin seyahat deneyimlerine odaklanan çalışmalar (Daniel vd., 2005), engelli turizminin tanımlayıcı unsurlarını açıklamadan sadece deneyimsel yönlerini ele almıştır. Erişilebilir turizm, farklı literatürlerde engelli turizmi, kolay erişim turizmi, engelsiz turizm, evrensel turizm gibi terimlerle ilişkilendirilmiş ve son yıllarda erişilebilir turizm olarak daha geniş bir perspektifle tanımlanmıştır (Buhalis, 2005; Burnett ve Bender-Baker, 2001; O'Neill ve Ali Knight, 2000; Shaw ve Coles, 2004; Yau vd., 2004). Bu tanımların çoğunda, turizmin herkesin erişimine açık olan işlevsel unsurlarına vurgu yapılmakta ve tüm bireyler için eşit fırsatlar sunan bir turizm anlayışı benimsenmektedir. Her türlü tüketiciye hizmet vermeyi amaçlayan turizm sektörü, bağımsız sağlayıcılardan oluşan oldukça karmaşık bir yapıya sahiptir. Sektörde sıklıkla çatışan istek ve ihtiyaçlara sahip olan çeşitli paydaşlar yer almaktadır. Tüm turizm sistemi beş unsurla tanımlanmaktadır (Buhalis, 2003):

- Gezgin üreten bir bölge,
- Destinasyon,
- Bir transit bölge,
- Seyahat ve Turizm endüstrisi,
- Dış çevre.

Engelli bireyler, engeli olmayan bireyler gibi aynı turizm ihtiyaçlarına sahiptir. Ancak, engelli bireyler için tasarlanmamış seyahat olanakları, büyük zorluklara neden olabilir ve bu da engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını olumsuz yönde etkileyebilir. Bu bağlamda, engelli bireylerin karşılaştığı pratik ve sosyal zorluklar, bilet satın alma, konaklama rezervasyonları yapma veya bir paket tur için ödeme yapmanın ötesinde, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine tam katılımını engelleyebilecek birçok bariyeri içermektedir (Yau vd.,

2004: 946). Engelli bireylerin turizm işletmelerinden eşit, hijyenik, konforlu ve onurlu bir şekilde faydalanmaları, temel hakları arasında yer almaktadır. Erişilebilir turizm, bu faydaların herkes tarafından eşit bir şekilde paylaşılarak, engelli bireylerin toplumsal yaşama katılımını kolaylaştırmayı amaçlar (Kara ve Bilim, 2022: 516). Ancak, bu ideal durumun gerçekleşmesi, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı sırasında karşılaştıkları çeşitli zorluklar nedeniyle tam anlamıyla mümkün olmamaktadır.

Dünyanın en büyük azınlığını oluşturan engelli bireyler, turizm sektöründe önemli bir pazar oluşturmaktadır. Engelli turizmi, engelli bireylerin seyahat etme, konaklama ve diğer turizm hizmetlerinden faydalanma süreçlerini kapsamaktadır. Bu bireyler, sahip oldukları engel türüne göre bazen yalnız, bazen ise refakatçileriyle birlikte turizm faaliyetlerine katılmaktadırlar. Engelli turizm kavramı, engelli bireylerin turizm olayına katılmasıyla birlikte ortaya çıkmıştır (Ketboğa, 2016: 5). Engelli turizmi, nispeten yeni bir araştırma konusu olmasına rağmen, ilk incelemeler 1970'li yıllarda yapılmaya başlanmıştır. 20. yüzyılın son yirmi yılında ise konu daha derinlemesine ele alınmış ve giderek daha fazla incelenmeye başlanmıştır (Poria vd., 2011: 573). Engelli turizm konusunda her kesim tarafından kabul edilmiş ortak bir kavram oluşturulmamış olmasındaki en büyük etken, engelli turizminin ortaya çıkışından itibaren bu alanda çalışma yapmış olan araştırmacıların elde ettikleri bilgiler doğrultusunda engelli turizmi ya da benzer kelimeler kullanmış olmalarından kaynaklanmaktadır (Yıldız vd., 2018: 104-105). Yapılan araştırmalar sonucunda, engelli turizmi kavramı ile eşdeğer olarak kullanılan bazı kavramlar, turizm alanındaki farklı erişilebilirlik düzeylerini ve amaçlarını yansıtan kavramlardır. Bu kavramlar, engelli bireylerin turizm deneyimlerini daha kapsamlı bir şekilde ifade etmeyi amaçlamakta ve farklı bakış açıları sunmaktadır:

- **Erişilebilir turizm:** Engelli bireylerin seyahat, konaklama ve diğer turizm hizmetlerine eşit ve bağımsız bir şekilde erişimini sağlayan tüm hizmet ve altyapıyı kapsar. Bu, fiziksel engellilikten zihinsel engelliliğe kadar tüm engel türlerini kapsayan bir kavramdır (López, 2016: 45).
- **Uyarlanmış turizm:** Bu kavram, engelli bireylerin ihtiyaçlarına göre özelleştirilmiş turizm hizmetlerini ifade etmektedir. Seyahat ve konaklama gibi alanlarda, engelli bireylerin özel ihtiyaçlarını karşılamak için yapılan düzenlemeleri kapsamaktadır (Prieto, 2018: 132).
- **Herkes için turizm:** Engelli turizminin temel felsefesini yansıtan bir kavramdır. Burada amaç, engelli bireyler de dahil olmak üzere, tüm bireylerin eşit fırsatlarla turizm faaliyetlerine katılabilmesini sağlamaktır. Bu kavram, turizmin evrensel bir hak

olduğuna işaret eder (Gusso, 2019: 98).

- **Kolay erişim turizmi:** Bu terim, özellikle fiziksel erişimi kolaylaştıran altyapı ve hizmetlerin oluşturulmasına yönelik bir yaklaşımı ifade eder. Engelli bireylerin zorlanmadan turizm destinasyonlarına ulaşabilmelerini sağlayacak düzenlemeleri kapsamaktadır (Baker ve Peel, 2017: 111).
- **Bariyersiz turizm:** Fiziksel, zihinsel veya çevresel engelleri ortadan kaldırmayı amaçlayan bir kavramdır. Bu tür turizmde, her türlü bariyerin (fiziksel, sosyal, kültürel) kaldırılması hedeflenir, böylece engelli bireyler diğer bireylerle eşit şekilde turizm aktivitelerine katılabilirler (Ketboğa, 2016: 5).

Araştırmacılar, engelli turizmiyle ilgili tanımlamalar yaparken farklı adlandırmalar kullanmalarının başlıca sebebinin, çalışma alanında dâhil ettikleri araştırma kitlelerinin ihtiyaç ve beklentilerinin zamanla değişiyor olması olduğu görölmektedir. Engelli turizmi üzerine yapılan bu tanımlamalara ilişkin ilk önemli katkı, 2000 yılında O'Neill ve Ali Knight tarafından yapılmış, bunu takip eden yıllarda sırasıyla 2001'de Burnett ve Bender-Baker, 2002'de Darcy, 2004'te Shaw ve Coles, 2005'te ise Buhalis, Daniels ve diğerleri tarafından yapılmıştır (Buhalis ve Darcy, 2010, aktaran Oğuz Diker ve Adnan Çetinkaya, 2016: 111-125). Ayrıca, yapılan çalışmalarda "engelli turizm" kavramının zaman içerisinde evrimleşerek "erişilebilir turizm" kavramıyla eşdeğer şekilde kullanılmaya başlandığı gözlemlenmiştir (Evcı-Şahin, 2017: 682).

Engelli ve engelsiz ayrımı yapılmaksızın, tüm bireylerin gezme, eğlenme ve farklı kültürleri tanıma gibi temel ihtiyaçları ve hakları bulunmaktadır. Ancak bu isteklerin ve ihtiyaçların karşılanabilmesi için engeli bulunmayan bireylerin, engelli bireylere yönelik düzenlemeler yaparak destek sağlaması gerekmektedir (Bağcı, 2017: 19). Bu doğrultuda engelli turizmi, engelli bireyler için özel olarak oluşturulan veya düzenlenen turistik ürün, hizmet ve faaliyetleri içeren bir turizm türü olarak tanımlanabilir (Tozlu ve Atay, 2011: 606).

Engelli turizmi ile ilgili yapılan en genel tanımlama 2011 yılında Darcy ve Buhalis (2011: 10-11) tarafından şu şekilde gerçekleştirilmiştir; evrensel tasarım ilkelerinin benimsendiği, bireylerin erişiminin yalıtılmış olmadığı, turizm paydaşlarının bir bütün halinde hareket ettiği, hareket, işitme ve erişimin bilişsel boyutları da dâhil olmak üzere turizm hizmet ve ürünlerine koşulsuz ulaşım imkânının sağlandığı, bağımsızlık, eşitlik, özgürlük, hassasiyet ve işlevselliğin temel alındığı işbirlikçi süreçleri içeren bir turizm türüdür. Bu tanımlamada engelli turizminin kapsamından da söz edilmektedir.

Engelli bireyler için yapılan düzenlemelerin sadece fiziksel engelli olan için değil aynı zamanda diğer engele sahip olan bireyleri de kapsaması gerektiğine vurgu yapılmıştır. Engelli bireyler, yalnızca engel durumu olanlarla sınırlanmamalı geçici engellilik durumu yaşayan

bireyleri, yaşlıları, obezleri, hamileleri ve küçük çocukları da kapsamalıdır. Darcy ve Buhalis'e göre engelli turizmi, insanların sadece hayatlarının belli bir döneminde değil, tam tersi yaşamları boyunca erişilebilir turizm hizmetlerinden faydalandıkları bir "yaşam yaklaşımı" olarak benimsenmesi gerekmektedir (Darcy ve Buhalis, 2011: 10-11).

Akdu ve Akdu (2018: 100-102) yaptıkları tanımlamada engelli turizminin yalnızca engelli bireyleri kapsadığını belirtirken, erişilebilir turizmin daha geniş bir kavram olduğunu belirterek engelli, yaşlı, hamile ve çocuklu bireyleri de kapsadığı için engelli turizminin erişilebilir turizminin içinde değerlendirilmesi gerektiğine vurgu yapmışlardır. Tozlu ve Atay (2011) engelli turizmini farklı bir turizm çeşidi olarak değerlendirmiş olup, engelli turizmne daha kapsamlı bir tanımlama yaparak, sadece bedensel ve zihinsel engeli olan bireyleri dikkate alarak bu engeli olan kişilere yönelik turistik etkinlik, ürün, aktivite, hizmet ve çalışmaların yapılması gerektiğine vurgu yapmışlardır (Tozlu ve Atay, 2011: 606). Evcı ve Şahin (2017: 682) yukarıda yapılan tanımlamanın aksine engelli turizminin yalnızca bedensel, işitme ya da görme engeli olan bireylerle sınırlı olmadığını bu kavramın biraz daha geniş bir perspektiften değerlendirilmesi gerektiğini bu tanım içerisinde 3. yaş olarak adlandırılan 65 ve yaş üzeri kişilerin, kronik rahatsızlığı olan, kalıcı olduğu kadar geçici bir engel durumu da yaşayanların, çocuklu ailelerin ve hamile kadınlarında yer alması gerektiğini bu kişilerin özgür ve bir engel olmadan yardım almaksızın turizm ile ilgili ürün, hizmet, etkinlik ve aktivitelerden yararlanabilmesi olarak belirtmişlerdir. Bir başka tanımlamada ise engelli bireyler için ulaşılabilirlik ve erişilebilirliğin önemi üzerinde durulmaktadır. Engelli turizmde; devlet, toplum, eğitim kurumları, yerel idareler, yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve turistik işletmelerin iş birliğinin son derece önemli olduğu üzerine vurgu yapılmıştır. Engelli bireylerin sürekli ikamet ettikleri yerlerden ayrılarak tatillerini geçirmek amacıyla gittikleri destinasyonlarda geçirdikleri süre zarfında, ulaşımdan konaklamaya kadar her şeyin engelli turizm kapsamında değerlendirilmesi ve buna göre gerekli önlem ve düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Kozak ve Turan, 2014: 1177-1178).

Engelli turizmne ışık tutan ve farklı bir gözle bakılmasını sağlayan bir diğer tanımlamada ise dikkat çeken nokta, engelli turizminin sağlık turizminin bir alt dalı olarak değerlendirilmesi yönündedir (Aydın, 2012: 99). Bozok ve arkadaşları (2014: 6) engelli bireylerin herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan toplumu oluşturan diğer bireyler gibi fiziksel çevreye ulaşım araçlarına, dijital ya da değil her türlü bilgiye, iletişim araçlarına, halka açık yerlere ve aynı zamanda turistik ürün ve hizmetlere diğer bireylerle birlikte eşit şartlarda yardımsız ve özgürce ulaşım, kullanabilmesi ve toplumsal yaşama etkin bir şekilde dahil olması olarak tanımlamaktadırlar. Baş ve Ulema'ya göre engelli turizmi ulaşılabilirliğe eş değerdir.

Turistik ürün ve hizmetleri içerisine alan, bu doğrultuda engelli bireylere yönelik olarak sunulan ulaşım, konaklama, iletişim gibi turistik ürün, hizmet ve etkinliklerden engelli bireylerinde herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan, özgürce ulaşabilmesi, yararlanabilmesi ve katılabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Engelli bireylerin turizme katılımı, yalnızca talep ve hizmet sunumu ile sınırlı olmayıp, aynı zamanda bu bireylerin karşılaştıkları engellerin aşılması gerektiği önemli bir konuyu gündeme getirmektedir. Bu bağlamda, engelli turistlerin turizme katılmalarını engelleyen faktörlerin daha iyi anlaşılması, erişilebilir turizmin geliştirilmesi için kritik bir adımdır.

2.11.3. Engelli Turistlerin (ya da Bireylerin) Turizme Katılma Engelleri

Dünyada ve Türkiye'de birçok engelli birey, ekonomik yetersizlikler, fiziksel engeller, sağlık sorunları, psikolojik olarak toplumdan dışlanma hissi ve daha pek çok sebepten dolayı turizm faaliyetlerine katılamamaktadır. Daha çok engelli bireyin turizme katılabilmesi ve bu süreci yaşarken zorluk seviyesini minimum düzeye indirilmesi adına ülkeler bazında uygulamalar yapılmaya başlanmıştır. Engelli turizmi ya da Erişilebilir turizm tam da bu noktada ortaya çıkmış kavramlardır (Kilimci, 2008: 258). Engelli bireylerin diğer insanlar gibi toplum tarafından kabul görmesi çok önemlidir. Engelli bireylerin karşısına çevresindeki olanaklara ulaşabilme ve erişebilme konusunda birçok sorun ortaya çıkmaktadır. Turizm olayına katılmak da bu sorunlardan yalnızca bir tanesidir. Turizm etkinliklerinin tüm bireyler için olduğu gibi engelli turistler içinde temel insan ve vatandaşlık hakkı olduğu belirtilmektedir.

Luiza (2011: 1154), engelli turistlerin turizm faaliyetlerine katılımını kolaylaştırmak için, başkalarına bağımlı olmadan rahatça hareket edebilecekleri bir turizm ortamının oluşturulmasının büyük önem taşıdığını vurgulamaktadır. Darcy (2006: 4) engelli turistlerin evrensel turizm hizmetlerine erişim sağlarken üç hassas noktanın olduğuna değinmiştir: **bağımsızlık, haysiyet, eşitlik**. Bu üç değer, evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda, turistik destinasyonlar ve bu destinasyonlardaki turistik ürün ve hizmetler üzerine odaklanarak, engelli bireylerin daha az desteğe ihtiyaç duyarak, tam eşitlik ve erişilebilirlik içinde özgürce faydalanabilmelerini hedeflemektedir (Darcy ve Dickson, 2009: 5). Engelli turistlerin turizm faaliyetlerine katılımındaki en büyük engeller arasında; olumsuz tutumlar, bilgi eksiklikleri ve sosyal engeller yer almaktadır (Gillovic ve McIntosh, 2015: 224-225).

Birleşmiş Milletler (2006), engelli turistlerin turizm alanındaki fiziksel çevre, ulaşım, bilgi ve iletişim, turizm mekânları, tesisler ve hizmetlere eşit erişim haklarına sahip olmaları gerektiğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, turizm sektörü, engelli turizm gerekliliklerine uygun düzenlemeler yaparak, bu alanda faaliyet gösteren işletmelerin sayısını artırabilir ve

engelli turizmini bir kazanç haline getirebilir. Bu kazançla birlikte, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı, onların toplumsal yaşama katılımlarını ve özgüvenlerini artırarak daha kapsayıcı bir toplum oluşturulmasına katkı sağlar (Doğru vd., 2014).

Engelli turistlerin turizm faaliyetlerine kolayca katılabilmesi turizm olayında yer alan tüm paydaşların sorumluluğu altındadır. Engelli turizmi gelişme gösterse de engelli turistler birçok sorunla karşı karşıya kalmaktadır. Cassia ve arkadaşlarının (2020: 215) yapmış olduğu araştırmaya göre engelli/ erişilebilir turizmin önündeki engeller yedi başlık altında toplanmıştır. Bunlar;

- **Bilgi engelleri:** Engelli bireylerin turizm faaliyetleri süresi boyunca ulaşım, konaklama, tatil güzergahları veya basit tatil etkinliklerini bireysel olarak değerlendirirken ve seçmek istediklerinde yaşamış oldukları zorluklar olarak ifade edilebilir.
- **Mimari engeller:** Engelli bireylerin tatilde ulaşım araçlarına erişme, farklı yerlerde hareket etme, kaldırımları ve yolları kullanırken karşılaştıkları zorluklar olarak ifade edilebilir.
- **Siyasi engeller:** Mimari engelleri ortadan kaldırmak için hareket etme idealini vurgularken, siyasi eylemlere genellikle aciliyet, kısa vadelilik ve dar görüşlü seçim faaliyetlerine rehberlik etmektedir.
- **Kültürel engeller:** Tüm yeteneklere sahip insanların engellilere yönelik davranışlarını karakterize edebilen onların kayıtsızlığı olarak ifade edilebilir. Bu engeller, engelliler için ayrılan yürüyüş yolları, park yerleri ve toplu taşıma araçlarında oturma alanlarına saygı gösterilmemesi gibi faktörler gösterilebilir.
- **İlişkisel engeller:** Genel nüfusun engelli bireyler hakkındaki görüşlerinin haklı olduğunu savunmasıdır. Engelli kişilerin, yaşanan yetersizliklerin kısıtlamaları dahilinde bile sağlıklı bir birey gibi hayatını yaşayamayacağına inanmasına atıfta bulunmasıdır.
- **Teknolojik engeller:** ulaşım ve iletişim araçlarındaki hızlı değişime ayak uydurmakta zorlanabilmektedirler.
- **Girişimci miyopluğu:** Engelliler için turizm pazarının büyüklüğünü, değerini ve kamuoyunda meydana gelen değişiklikleri takdir edememe anlamına gelmektedir.

Bir başka sınıflandırmada ise engellilerin turizme katılmasındaki engeller içsel ve dışsal olarak iki başlıkta ele alınmaktadır. *İçsel engeller*, genellikle kişilerin turizme katılma güdülerini ile ilgilidir. Bu kişilerin ya kendi başlarına ya da profesyonel olarak turizm olayına katılabileceklerine kendilerini inandırmaları gerekmektedir. *Dışsal engeller ise*, bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarından alacakları hazzı azaltan ya da kısıtlayan destinasyonlara

ait özelliklerdir. Bunlar; yapısal engeller, çevresel engeller, seyahat engelleri, yasal engeller ve iletişim engelleri olarak beş başlık altında incelenmektedir (Mihaela vd., 2011).

- **Yapısal engeller;** Konaklama tesislerindeki, müzelerdeki ya da öğrenim yerlerinde bulunan fazla basamaklar ya da yürüme, görme engeli olan bireyler için uygun işaretlendirmelerin yapılmamış olması, engelli bireylere uygun olarak tuvaletlerin uygun bir şekilde dizayn edilmemesi
- **Çevresel engeller;** Düzensiz yollar, kaldırımlar ve rampalar, ağaç kökleri
- **Seyahat engelleri;** Engelli bireyler için dizayn edilmemiş arabalar ve toplu taşıma araçları
- **Yasal engeller;** Engelli insanların beraberinde engellerini ortadan kaldırmaya yönelik olarak getirdikleri ekipmanların kullanımını engelleyen yasal engeller,
- **İletişim engelleri;** İkili ilişkilerde müze, öğrenim yeri ya da hizmet sektöründe çalışanların gösterdikleri tepki ya da ilgisizliğin doğurduğu olumsuz yaklaşımlar; işaret dili vb. yönden eksik tesis ve müzelerin eksikliği nedeniyle ortaya çıkan iletişim engelleri ve bunun sonucunda ortaya çıkan anlaşmazlıklar.

Turistik faaliyetlere katılmak isteyen engelli bireyler, hem kişisel engellerinden hem de gittikleri destinasyonlardaki yetersizliklerden dolayı önemli zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu engeller, engelli bireylerin uzun süreler boyunca turizm faaliyetlerinden uzak kalmasına neden olabilmektedir (Gillovic ve McIntosh, 2015; 224-225). Turizm endüstrisi, engellilik perspektifinden bakıldığında, erişim gereksinimleri olan tüm bireyler için eşit ve erişilebilir deneyimler sunmalıdır. Bu bağlamda, turistik destinasyonların planlanması, tasarlanması, işletilmesi ve hizmetlerin sağlanması sürecinde evrensel tasarım ilkelerinin dikkate alınması büyük önem taşır (Darcy ve Dickson, 2009: 5). Bu süreçler, bağımsızlık, eşitlik ve hassasiyet değerlerinin tam olarak anlaşılmasını gerektirir.

Bu bağlamda, erişilebilir turizm ve erişilebilirlik, engelli bireylerin turizm sektörüne katılımını sağlamak adına temel unsurlar haline gelmektedir. Erişilebilir turizm, her bireyin fiziksel, sosyal ve dijital alanlarda engel olmaksızın turizm deneyimlerinden yararlanabilmesi için gerekli düzenlemelerin yapıldığı bir yaklaşımı ifade eder (BM, 2006).

2.11.4. Erişilebilir Turizmin Önündeki Engeller

Engellilik, bireylerin bazı bedensel ve zihinsel kabiliyetlerinden mahrum kalması durumu olarak tanımlanabilir. Bu durum, bireylerin çevreye erişimlerini zorlaştırarak, hayatlarını ve toplumsal yaşantılarını olumsuz etkileyebilmektedir (Evliyaoğlu, 2015: 40). Engelli bireylerin turizm hizmetlerinden eşit şekilde yararlanma hakkı olduğu gerçeği, her

zaman göz önünde bulundurulmalıdır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine engelsiz bir şekilde katılabilmesi için, karşılaştıkları engellerin detaylı bir şekilde incelenmesi gerekmektedir (Çelik, 2019: 853). Bununla birlikte, engelli bireylerin yaşadıkları çevresel sorunların yanı sıra psikolojik engeller de bulunmaktadır. Seyahat özgürlüğü, her bireyin temel hakkıdır ve engelli bireylerin bu hakkı kullanabilmesi için gerekli yasal düzenlemelerin yapılması ve hayata geçirilmesi gerekmektedir (Önken Şayan, 2018: 2). Ancak yasal düzenlemelerin uygulamaya geçmemesi, onları geçersiz kılmaktadır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine rahat, mutlu ve güvenli bir şekilde katılabilmesi için konaklama, ulaşım gibi unsurların engelliler için erişilebilir hale getirilmesi büyük önem taşımaktadır (Bağcı, 2017: 17).

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımındaki en büyük engel, erişilebilirlik sorunlarıdır. Bu engeller, genellikle fiziksel engeli olan bireylerin karşılaştığı sorunlar etrafında şekillenir. Örneğin, tekerlekli sandalye kullanan bireyler için rampalar, asansörler ve korkuluklar gibi fiziksel erişim unsurları sağlanmalıdır. Görme, işitme ve konuşma engeli olan bireyler içinse dokunmatik işaretler, işitme güçlendirici sistemler ve sesli işaretler gibi iletişim erişimi düzenlemeleri yapılmalıdır. Engelli bireyler, bu tür engellerle karşılaştıklarında, sosyal hayata uyum sağlamakta zorluk yaşamakta ve toplumsal hayata katılmakta ciddi adaptasyon sorunları yaşamaktadırlar. Engelli bireylerin turizmde karşılaştığı sorunlar, genel olarak beş ana başlık altında incelenebilir:

- **Sosyal ve kültürel kısıtlamalar;** Doğu ve Batı kültüründeki farklılıkların turizmin gerçekleştiği bölgelerde engellilerin seyahat etmesi ve sosyal katılımları üzerinde birtakım etkileri bulunmaktadır.
- **Seyahat bilgisi kısıtlamaları;** Güçlü erişilebilirlik gereksinimleri ve ihtiyaçları bulunan engelli bireylerin seyahatleri esnasında kendi ile ilgili konularda daha çok bilgiye ihtiyaçları bulunmaktadır. Güvenilir bilginin eksikliği engelli bireylerin turizme katılmasını daha zorlaştırmakta hatta engellemektedir. Engellilerin bilgi alabileceği erişim kaynaklarının kısıtlı olması engelli bireylerin seyahat etmesini önemli ölçüde etkilemektedir. Çünkü erişilebilir destinasyonlara erişimde bilgi platformları oldukça önemlidir (Tellioğlu, 2018: 84).
- **Ulaşım kısıtlamaları;** Havayolunu kullanan engelli bireylerin genellikle uçuş programlarının iptal edilmesi, bagajlarının yanlış yerleştirilmesi ya da kaybolması, uzun süre uçağa binme alanlarında bekletilmesi, tekerlekli sandalyelerinin zamanla kaybolması ya da zarara uğraması gibi konularda sıkıntılar yaşanmaktadır. Bunun dışında uzun süren uçuşlar engelli bireylerde uzuv sertliklerine ve iltihaplanmalara

neden olabilmektedir. Ulaşımına dair diğer kısıtlamalar otobüs, tren ve arabalarda meydana gelmektedir. Günümüzde otobüslerde engelli bireyler için düşük zeminler oluşturulsa da tam anlamıyla bu sorun giderilmiş değildir. Trenlerde tuvaletlerde ve kompartımanlarda tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin erişimi için oldukça sınırlıdır (Emiroğlu ve Demirkol, 2014: 923).

- **Erişilebilir konaklama tesisleri kısıtlamaları;** Turizmin erişilebilirliği, destinasyon erişilebilirliği, konaklama erişilebilirliği ya da yiyecek-içecek işletmelerindeki erişilebilirliği konularının ne anlama geldiği tam anlamıyla kavranamamış durumdadır. Özellikle konaklama işletmelerindeki erişilebilirlik işletmeciler tarafından tam olarak uygulanamamaktadır. Birçok durumda konaklama işletmeleri odaların engelsiz ve erişilebilir olduğunu söylemekte ancak engelli bireyler konaklama sürecinde birçok durumda yetersiz kaldığını ifade etmektedir. Konaklama işletmeleri yalnızca fiziksel engeli olan bireylerle ilgili düzenlemeler değil diğer engelle sahip olan bireyler içinde uygulamalar geliştirmelidir (Emiroğlu ve Demirkol, 2014: 923).

- **Destinasyon deneyim kısıtlamaları;** Engelli bireylerin gittikleri destinasyonlarda ulaşım, çevre, konaklama ve müşteri hizmetleri tutumları önemli rol oynamaktadır. Engelli bireylerin gittikleri destinasyonlarda yaşamış oldukları güzel deneyimler bireyleri destinasyonun sadık müşterisi durumuna getirecektir. Engelli bireylerin seyahat öncesi ve seyahat esnasında yaşadıkları olumsuz durumlar göz önüne alındığında; güvenilir bilgi paylaşımına erişimin güçlüğü, gelişmiş alt yapı ve üst yapı, engel durumuna uygun kaliteli hizmet ve personelin engelli psikolojisine uygun eğitim alması engelli turizminin ana şartlarından olmalıdır (Birdir ve Karacaoğlu, 2015: 1570).

Engelli bireylerin turizme katılmasındaki en önemli engellerden bir tanesi, destinasyonların erişilebilirlik açısından yeterince geliştirilmemiş olmasıdır. Engelli bireylerin destinasyonlarda rahatça vakit geçirebilmeleri, destinasyonların erişilebilir olmasıyla mümkün olacaktır. Bu bağlamda, erişilebilir destinasyon kavramı, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını sağlamak adına kritik bir rol oynamaktadır. Erişilebilir destinasyonlar, engelli bireylerin fiziksel, sosyal ve dijital çevrelerde engellerle karşılaşmadan, bağımsız bir şekilde seyahat etmelerini sağlayan destinasyonlardır. Bu tür destinasyonların tasarımı, her bireyin eşit şartlarda, kolaylıkla ve güvenli bir şekilde erişebileceği mekanlar oluşturulmasını gerektirir (Tellioglu, 2018: 84; Emiroğlu ve Demirkol, 2014: 923; Birdir ve Karacaoğlu, 2015: 1570).

2.11.5 Erişilebilir Destinasyon Kavramı

Erişilebilir destinasyonlar, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını mümkün

kılacak fiziksel, sosyal ve çevresel koşulların sağlandığı destinasyonlardır. Erişilebilirlik, sadece fiziki unsurların değil, aynı zamanda sosyal ve duygusal erişimin de sağlanması anlamına gelir. Engelli bireylerin, destinasyonlarda rahatça vakit geçirebilmeleri, bu destinasyonların erişilebilir olmasına doğrudan bağlıdır. Bu, destinasyonların tasarımından hizmetlerin sunumuna kadar her alanda uygun düzenlemeleri içermektedir. Erişilebilirlik, sorumlu ve sürdürülebilir olma destinasyonlar için en önemli unsurlardır. Erişilebilir destinasyonlar, sadece engelli ve özel ihtiyaçları olan bireyler için fayda sağlamadığını ek olarak herkese fayda sağladığını bilmek gerekmektedir (Yarra Rangers, 2011). Bir destinasyonun erişilebilir olması, engelli bireylerin tüm turist deneyimlerinden eşit şekilde faydalanabilmelerine olanak tanımaktadır. Erişilebilir destinasyonlar, engelli bireylerin seyahatlerini bağımsız bir şekilde gerçekleştirebileceği, tüm ulaşım noktalarından, konaklama alanlarına kadar her alanda erişimin kolaylaştırıldığı yerlerdir. Bu bağlamda, evrensel tasarım prensiplerinin uygulanması, bu destinasyonların hem engelli bireyler için hem de diğer turistler için uygun hale gelmesini sağlamaktadır.

Erişilebilir destinasyonların oluşturulması için öncelikle yerel yönetimler, turizm işletmeleri ve diğer paydaşlar arasındaki iş birliği büyük önem taşır. Bu paydaşlar, engelli bireylerin ihtiyaçlarını anlayarak ve bu ihtiyaçları karşılayacak şekilde turizm altyapısını geliştirerek, engelli turistlerin destinasyonları daha rahat kullanmalarını sağlayabilirler (Buhalis, 2005). Erişilebilir destinasyonlar, engelli bireylerin turizm deneyimlerini iyileştirmede kritik bir rol oynamaktadır ve bu tür destinasyonların sayısının artması, hem turizm endüstrisine hem de toplumsal eşitliğe büyük katkı sağlamaktadır. Erişilebilir destinasyonlar, hem engelli bireyler için yaşam kalitesini artırırken, aynı zamanda turizm sektörünün sürdürülebilirliğini de güçlendirmektedir. Bu konuda yapılacak yatırımlar, engelli bireylerin turizm sektörüne katılımını artıracak ve engelli turizm pazarının büyümesine olanak tanıyacaktır (Darcy ve Dickson, 2009). Bu bağlamda, erişilebilir destinasyonların sayısının artırılması, tüm bireyler için daha kapsayıcı ve sürdürülebilir bir turizm endüstrisinin temellerini atmaktadır.

Erişilebilir destinasyon kavramı, küresel ölçekte ele alındığında, farklı nüfus gruplarının ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde tasarlanmalıdır. Bu bağlamda, erişilebilir destinasyonların;

- İlgili nüfus alanlarının genişlemesiyle, yalnızca engelli bireyler için değil, hareket kabiliyeti kısıtlı tüm bireyler için kapsayıcı olması (Buhalis ve Darcy, 2011),
- Engellilik ve yaşlı nüfus arasındaki bağlantıyı göz önünde bulundurarak, yaşlanan toplumların artan ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunması (Darcy vd., 2010),

- Mümkmn olduğunca çok sayıda insan için faydalı olacak şekilde evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda geliştirilmesi (Dünya Turizm Örgütü, 2011),
- Herkes tarafından erişilebilir olması için fiziksel, dijital ve sosyal erişilebilirlik unsurlarını bir araya getirmesi gerekmektedir (Legdic ve Markovic, 2011).

Destinasyonların erişilebilirlik olanaklarını geliştirmek, erişilebilir yatırım olanaklarının büyümesine katkı sağlamak için hedeflere odaklanan stratejiler, yapılar ve faaliyetler geliştirilmelidir. Bu stratejiler, ziyaretçilerin tatmin edici bir deneyim yaşamasını sağlamak amacıyla destinasyonların fiziksel ve hizmet sunum kapasitesini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Erişilebilir destinasyonların gelişimi, sunulan servis ve ürünlerin, ziyaretçilerin yaşlarına ve fiziksel kısıtlamalarına uygun olmasını gerektirir. Erişilebilir destinasyonlar, engellilik durumu bulunan kişilere yönelik evrensel tasarımlar ve erişilebilir turizm ürünleri, hizmetleri ve çevresel düzenlemeleri ile turizme katılımlarını mümkün kılar (Uslu Aratoğlu, 2019: 24). Bu tanım içerisinde yer alan kişiler genişletilerek çocuklu aileler ve yaşlılarda eklenmiştir. Erişilebilir destinasyonlar, evrensel turizm ürünlerinin, hizmetlerinin ve ortamlarının sağlanmasıyla engelli ve yaşlıların bağımsız, eşitlik ve hassasiyetle işlev görmesini sağlama sürecidir (Darcy, 2006). Erişilebilir bir destinasyon, turistik seyahatlerin kolaylaştırılması için her sorumlunun ve sürdürülebilirliğin bir parçasıdır. Bu nedenle sürdürülebilirlik ve sorumlu olma hali erişilebilir destinasyonların politikalarının temel unsurudur.

Engelli bireyler için erişilebilir destinasyonlar; engelli bireyler, diğer bireylere eşit şekilde fiziksel evre, ulaşım, bilgi ve erişim ile halka açık ya da genel kullanıma uygun tesislere erişilebilirliği sağlamak adına yapılan uygulamalar ve alınan tedbirler olarak tanımlanır (Dünya Turizm Örgütü, 2011). Erişilebilir destinasyonların temel dayanaklarından biri, destinasyonların sürdürülebilir ve akılcı bir şekilde yönetilmesidir.

Sürdürülebilir turizm anlayışı, yalnızca doğal ve kültürel kaynakların korunmasını değil, aynı zamanda destinasyonların uzun vadede erişilebilir ve kapsayıcı hale getirilmesini de hedeflemektedir. Bu kapsamda, koruma, yenileme, mekânın akılcı kullanımı ve iyileştirilmesi sürdürülebilir destinasyon yönetiminin temel prensipleri arasında yer almaktadır (Buhalis ve Darcy, 2011). Sürdürülebilir destinasyon oluşturmanın birçok yolu bulunmaktadır. Öncelikle, destinasyonlarda yer alan tüm paydaşların ortak hareket etmesi ve karar alma süreçlerine aktif katılım sağlaması büyük önem taşımaktadır. Kamu otoriteleri, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve yerel halkın işbirliği içinde çalışması, erişilebilirlik ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmada kritik bir rol oynamaktadır (Legdic ve Markovic, 2011). Bunun yanı sıra,

sürdürülebilir destinasyon yönetimi yalnızca fiziksel altyapıyı geliştirmekle sınırlı kalmamalı, aynı zamanda toplumsal farkındalığı artırmayı ve kapsayıcı politikalar üretmeyi de içermelidir. Bu süreç, yalnızca engelli bireylerin değil, yaşlıların, çocuklu ailelerin ve hareket kabiliyeti kısıtlı bireylerin de turizm faaliyetlerine tam anlamıyla katılımını sağlamayı amaçlamalıdır (Dünya Turizm Örgütü, 2011). Bu bağlamda erişilebilir destinasyonlar yaratmanın en temel yolu, sürdürülebilirlik ilkelerini esas alarak destinasyonların herkes için erişilebilir hale getirilmesini sağlamaktır.

Erişilebilir turist pazarı, bu ziyaretçileri ağırlamaya hazır olan destinasyonlar için önemli bir fırsat sunmaktadır. Engelli bireyler, genellikle sezon dışı dönemlerde ve gruplar halinde seyahat etme eğiliminde olup, sık sık aynı destinasyonları tercih etmekte ve ortalamanın üzerinde harcama yapmaktadırlar (UNWTO, 2016: 4). Erişilebilir destinasyonların oluşturulmasında tüm paydaşlara önemli sorumluluklar düşmektedir. Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşları, erişilebilir hizmetlerin sağlanması noktasında ortak hareket etmelidir. Ancak birçok destinasyonda eğitim ve farkındalık eksikliği nedeniyle engelli bireylerin ihtiyaçlarına yönelik yeterli hizmet sunulmadığı görülmektedir (Connell ve Page, 2019). Bu nedenle, erişilebilir destinasyonların oluşturulması sürecinde tüm paydaşların bilinçlendirilmesi ve sürdürülebilir erişilebilirlik politikalarının geliştirilmesi gerekmektedir.

Erişilebilir destinasyonların oluşturulmasında en büyük yanılgılardan biri, yalnızca fiziksel engellerin ortadan kaldırılmasının herkes için erişilebilir bir ortam yaratacağı düşüncesidir (Richard vd., 2010). Oysa engellilik tek boyutlu bir kavram değildir ve erişilebilir destinasyonların tasarımında, mimarların, tasarımcıların ve planlamacıların engelliliği sadece tıbbi bir perspektiften ele alarak çeşitliliği ve karmaşıklığı göz ardı etmeleri önemli bir eksiklik oluşturmaktadır. Bu nedenle, erişilebilir destinasyonların etkin bir şekilde geliştirilmesi için paydaşların eğitimi, farklı engel türlerinin göz ardı edilmemesi, paydaşlar arasında güçlü bir iş birliği sağlanması ve erişilebilir bir altyapının oluşturulması gerekmektedir (Nyanjom, 2018). Hansen vd. (2021: 1-3) tarafından yapılan araştırma, erişilebilir destinasyonların geliştirilmesinde yalnızca fiziksel düzenlemelerin yeterli olmadığını vurgulamakta ve bu süreçte ergoterapistlerin ve mesleki terapistlerin kritik roller üstlendiğini ortaya koymaktadır. Ergoterapistler, destinasyonlardaki ziyaretçi merkezleri ve konaklama tesislerinde erişilebilirlik bilincini artırarak, tasarım ve planlama süreçlerine katkıda bulunmakta ve erişilebilir turizm deneyimlerinin geliştirilmesine destek olmaktadır. Özellikle mesleki terapistler, engelli bireylerin fiziksel, psikolojik, sosyal ve çevresel ihtiyaçlarını bütüncül bir yaklaşımla ele alarak,

turizm sektörüne bu alanda önemli bir uzmanlık sunmaktadır (RCOT, 2020).

2.11.6. Erişilebilir Destinasyon Boyutları ve Özellikleri

Erişilebilir destinasyonda en önemli nokta sunulan hizmetlerin ve ürünlerin ulaşılabilir ve erişilebilir olmasıdır. Erişilebilir destinasyonlarda hedeflenen amaç, engelli bireylerin herhangi bir engel veya sorunla karşılaşmadan turizm faaliyetlerini en iyi şekilde yerine getirebilmeleri gerekmektedir. Bunlara ek olarak seyahat ürünlerini, hizmetlerini ve olanaklarını kullanarak seyahat faaliyetlerine bağımsız olarak katılmalarını sağlayabilmelidir (Lyu, 2017). Kısaca erişilebilir destinasyonlar, engelli bireylerin turistik ürünlere, faaliyetlere ve hizmetlere sorunsuz bir şekilde ulaşabilmesi olarak tanımlanabilir. Erişilebilir destinasyonlar oluşturulurken tüm engellilik çeşitleri göz önüne alınarak düzenlemeler yapılmalıdır. Engelli bireylerin turizme katılması önemli bir olay olarak görülürken bunun yanında engelli bireylerle birlikte turizm olayına katılan aileleri ve refakatçıları da göz ardı edilmemelidir (UNWTO, 2013). Erişilebilir destinasyon kapsamında turizm ürün ve hizmetlerinin tüm engellilerin yaş, cinsiyet, engeline, kültürüne bakılmaksızın olabildiğince çevreye (terminaller, araçlar, oteller, parklar, merdivenler, rampalar vb.) çeşitli müdahaleler ve düzenlemeler yapılması gerekmektedir. Böylece engelli kişiler turizm faaliyetlerine ve turizm destinasyonlara ulaşabilmesi daha kolay olacaktır (ENAT, 2018). Bu nedenledir ki erişilebilir destinasyonların yönetimi oldukça önemlidir. Başarılı bir turizm destinasyonunun çerçevesi genişletilerek turizm ürün ve hizmetlerinin erişilebilir olmasına odaklanılması gerektiğine vurgu yapılmıştır. Genişletilmiş destinasyon yönetimi kapsamına 6A eklenmiştir. Bu yönetim kısmında Accessibility (Erişilebilirlik) büyük önem arz etmektedir (Buhalis, 2000). Erişilebilir destinasyonlar, sistemin yalnızca taşıma kısmını ifade etmez, aynı zamanda misafirlerin bilgi ve ihtiyaç zincirlerinin tüm bileşenleriyle ilgilidir.

Erişilebilirlik ihtiyacı olan kişileri seyahatlerinin başlangıç sürecinden bitiş sürecine kadar desteklemek ve onlara uygun erişilebilir uygulamalar yapmak büyük öneme sahiptir. Engelli bireyler için ihtiyaç duyulan şey, destinasyon genelinde erişilebilir uygulamaların entegre edilmesidir. Şekil 8’de görüldüğü üzere engelli bireyin turizm olayına karar vermesiyle başladığı andan destinasyona varış sürecine kadar geçen zamanda tüm bilgilere kolay bir şekilde erişebiliyor olması gerekmektedir. Engelli bireyler turizm olayına katılmaya karar verdiklerinde destinasyon seçiminde aracı olarak seçtikleri seyahat acenteleri, tur operatörleri ve karşılayıcı acentelerin bu bilgi paylaşımlarına engelli bireylerin kolay bir şekilde ulaşabilmesi gerekmektedir. Engelli bireylerin karar vermiş oldukları destinasyonların

erişilebilir olması çok önemlidir. Bunun için destinasyon içerisinde yer alan birincil tedarikçiler diye adlandırılan paydaşların bu konuda erişilebilir özelliklere uyum sağlaması gerekmektedir.

Dünya Turizm Örgütü (UNWTO, 2013), erişilebilir turizmin herkes için sürdürülebilir bir turizm modeli yaratmada önemli bir bileşen olduğunu vurgulamaktadır. Bu kapsamda, erişilebilir destinasyonların sahip olması gereken temel boyutlar aşağıda belirtildiği gibidir:

➤ **Fiziksel Erişilebilirlik:**

Fiziksel erişilebilirlik, turizm mekânlarının herkes için ulaşılabilir olmasını sağlamak amacıyla yapılan yapısal ve altyapısal düzenlemeleri kapsamaktadır. Bu bağlamda, kaldırımların rampalarla desteklenmesi, asansörlerin erişilebilir şekilde tasarlanması, tekerlekli sandalye kullanıcıları için uygun park alanlarının tahsis edilmesi ve tarihi/kültürel alanların erişilebilir hale getirilmesi büyük önem taşımaktadır (Darcy ve Dickson, 2009).

➤ **Ulaşım ve Hareketlilik Erişilebilirliği:**

Destinasyon içi ve destinasyona erişim sürecinde ulaşım hizmetlerinin engelli bireyler için uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Toplu taşıma araçlarının tekerlekli sandalye erişimine uygun olması, sesli ve görsel bilgilendirme sistemlerinin kullanılması ve engelli yolcular için uygun rezervasyon sistemlerinin geliştirilmesi bu bağlamda önem arz etmektedir (Poria vd., 2011).

➤ **Konaklama ve Turizm Hizmetlerinin Erişilebilirliği:**

Erişilebilir destinasyonlarda, oteller ve diğer konaklama tesislerinin fiziksel erişilebilirliğinin yanı sıra personelin erişilebilirlik konularında bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Odalarda geniş kapılar, düşük yatak yüksekliği, banyo düzenlemeleri gibi standartların uygulanması bu sürecin önemli bir parçasıdır (Buhalis ve Darcy, 2011).

➤ **Dijital ve Bilgiye Erişilebilirlik:**

Erişilebilir turizmin önemli boyutlarından biri de dijital erişilebilirliktir. Web siteleri, mobil uygulamalar ve rezervasyon sistemlerinin görme engelli bireyler için sesli komutlarla çalışabilir hale getirilmesi, işitme engelliler için görsel desteklerin sağlanması ve basılı materyallerin Braille alfabesiyle sunulması erişilebilir destinasyonların gereklilikleri arasındadır (UNWTO, 2016).

➤ **Kültürel ve Rekreatif Alanların Erişilebilirliği:**

Müze, tiyatro, konser alanları, parklar ve rekreatif alanlar gibi turistik cazibe merkezlerinin herkes için erişilebilir olması gerekmektedir. Sesli rehber sistemleri, dokunsal haritalar, altyazılı ve işaret dili destekli etkinlikler gibi düzenlemeler engelli bireylerin kültürel hayata katılımını artıran unsurlar arasındadır (Richards vd., 2010).

➤ **Hizmet ve Personel Erişilebilirliği:**

Turizm sektöründe çalışan personelin erişilebilirlik konularında bilinçlendirilmesi, engelli turistlere yönelik hizmetlerin iyileştirilmesi açısından kritik bir unsurdur. Otellerde, restoranlarda ve turistik noktalarda çalışanların engelli bireylere nasıl yardımcı olabileceklerine dair eğitim almaları gerekmektedir (Connell ve Page, 2019).

➤ **Politik ve Yasal Çerçeve:**

Erişilebilir destinasyonların geliştirilmesi için uluslararası ve ulusal yasal düzenlemelerin oluşturulması ve uygulanması gerekmektedir. Avrupa Birliği (EU, 2010) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2011) gibi kurumlar, erişilebilir turizmin teşvik edilmesi için çeşitli yasal düzenlemeler önermektedir. Türkiye'de ise 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun, erişilebilir turizm politikaları açısından önemli bir çerçeve sunmaktadır (Resmî Gazete, 2005).

Engelli bireylerin ve tüm nüfusun seyahat ve turizm fırsatlarına erişiminin sağlanması, tüm vatandaşları kapsayan bilgi ve tasarım yapılarını gerektirir (Minnaert, 2019). *Herkes için Turizm Olgusu* sıklıkla belirtilen bir hedeftir ve mevcut tüm araştırmalar, çeşitli engellerin varlığı nedeniyle turizm endüstrisinde engelli bireylere yeterince hizmet verilmediği vurgulanmaktadır. Engellilere yönelik sosyal modelden yararlanarak, turizme katılımı etkileyen tüm engellerin ve kısıtlamaların, tüm bireyler için seyahat fırsatlarına olanak tanıyacak şekilde ortadan kaldırılması veya azaltılması gerekmektedir (Stumbo ve Pegg, 2005). Engelli bireylerin destinasyonlarda karşılaştıkları en büyük engel olarak bilgi ve etkileşim engeli görülmektedir. Destinasyonlardaki erişilebilirlik koşullarına ilişkin güvenilir ve zamanlı verilerin sağlanması esastır (Cole ve Chancellor, 2012). Engelli bireylerin destinasyonlarla ilgili yalnızca temel bilgilere değil, aynı zamanda ihtiyaç duydukları tüm hizmetleri almaları konusunda onlara güven veren ek bilgilere de ihtiyaçları vardır. Bilgi erişilebilir formatlarda tüm kullanıcılara ulaşmalıdır. Bu bilginin eksikliği, seyahat acentelerinin çoğunluğunun (turizm arz ve talebi arasındaki uyum sağlayan ana paydaşlar) yeterlilik eksikliği ile birleştiğinde, engelli turistlerin aleyhine erişilebilirlik sorunlarını ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenledir ki engelli bireyler için turizm uygulamaları giderek önem kazanmıştır.

2.11.7. Engelli Bireyler için Yapılan Yasal Düzenlemeler

Engelli bireyler bireysel olarak seyahat edebildikleri gibi yanlarında kişisel asistanları ya da refakatçıları ile birlikte de seyahate katılmaktadırlar. Bu nedenledir ki engelli bireyler için erişilebilirlik ve şeffaflık konusu oldukça önemlidir.

Engelli bireyler için şeffaflık konusu Dünya Turizm Örgütü tarafından 1 Ekim 1999

yılında kabul edilen *Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesinde* ele alınmıştır ve kabul edilmiştir. Bu ilkeler çerçevesinde turizm etkinlikleri insan haklarını, çocuk, yaşlı, hamile kadınlar, çocuklu kadınlar ve engelli bireyler gibi dezavantajlı grupta yer alan kişilerin gelişimine yönelik olarak şekillendirilmelidir. Ayrıca, dünyanın kültürel değerlerinin tüm insanların katılımına açılması gerektiği vurgulanmıştır. Bu bağlamda, bildirgede turizmin erişilebilir bir yapıya kavuşturulması ve teşvik edilmesi gerektiği konularına vurgu yapılmıştır (Zengin ve Eryılmaz, 2020: 25).

Turizm faaliyetlerine katılmak da güçlük çeken engelli bireylerin yaşamış oldukları sosyal ve pratik engelleri kaldırmak amacıyla modern toplumlarda yasalar ve uygulamalar çıkarılmıştır (Yaylı ve Öztürk, 2006: 88). Avrupa Komisyonunun yapmış olduğu araştırmalar sonucunda Avrupa’da yılda 12 milyon engelli bireyin minimum bir kere seyahate çıktığı, 20 milyon engelli bireyin ülke içinde seyahat ettiği, 30 milyon engelli bireyin ise günübirlik turlara katıldığı belirlenmiştir (European Commission, 2020). Avrupa’da engelli birey sayısına bakıldığında, 2023 yılı itibarıyla yaklaşık 80 milyon engelli birey bulunduğu tahmin edilmektedir, bu da Avrupa nüfusunun yaklaşık %15'ine denk gelmektedir. Engelli birey sayısının en fazla olduğu ülkeler sırasıyla Almanya (14 milyon), Türkiye (8 milyon), İtalya (7 milyon) ve Fransa (6 milyon) olarak öne çıkmaktadır (European Disability Forum, 2023). Engelli turist sayısına bakıldığında ise, en fazla engelli turistin seyahat ettiği ülke İspanya (4 milyon engelli turist) olup, onu İtalya (3 milyon engelli turist) ve Fransa (2,5 milyon engelli turist) takip etmektedir (European Travel Commission, 2023).

Engelli bireylerin turizm sektörüne katılımı, yasal düzenlemelerle desteklenmiş ve çeşitli stratejilerle teşvik edilmiştir. Büyük bir pazar olan engelli bireylerin turizme erişimlerini iyileştirecek yasal çerçevelerin geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu yasal düzenlemeler, engelli bireylerin seyahatlerinde karşılaştıkları engelleri kaldırmak için önemli bir adım olmuş ve sektördeki tüm paydaşlara bu bireylerin turizm hizmetlerinden faydalanmalarını sağlamak için sorumluluk yüklemiştir. Avrupa'da engelli bireylerin turizme erişimlerinin artırılması, bu yasaların etkin bir şekilde uygulanması ve geliştirilmesiyle mümkün olmuştur.

1990 yılında çıkarılan *Engelli Amerikalılar Yasası (ADA - Americans with Disabilities Act)*, engelli bireylerin seyahat etmeleri ve turizm faaliyetlerinden yararlanmaları için önemli bir adım olmuştur. Bu yasa, engelli bireylerin kamuya açık alanlara erişimini güvence altına alarak turizm sektöründe de eşit haklar sağlamaktadır. Ayrıca 1994 yılında İngiltere’de yürürlüğe giren *Engelliler Ayrımcılık Yasası (DDA – Disability Discrimination Act)* da benzer şekilde engelli bireylerin ayrımcılığa uğramadan yaşamlarını sürdürmelerini sağlamayı

hedeflemiştir. 1996 yılında çıkarılan *Uluslararası Sivil ve Siyasal Haklar Sözleşmesi*'nin 12. Maddesinin 2. Fıkrasında “Herkesin kendi ülkesi de dâhil olmak üzere istediği ülkeyi terk edebilir” ifadesi yer almaktadır (Kaygısız ve Bulgan, 2015: 100). Ayrıca, 12 Mayıs 2000 tarihinde Avrupa Konseyi tarafından yayımlanan “*Engelliler için Engelsiz Avrupa*” isimli tebliğ, engelli bireylerin erişilebilirlik ve eşit haklar konusunda önemli bir dönüm noktası olmuştur. Hollanda’da 2003 yılında dezavantajlı gruplar için yasa çıkarılmıştır. Bu yasa *Dezavantajlı Gruplara veya Kronik Hastalara Eşit Muamele Yasasıdır (Act on Equal Treatment on the Grounds of Handicap or Chronic Illness)*. Bu yasa, engelli bireylerin veya kronik rahatsızlıkları olan kişilerin her türlü hizmeti alırken ayrımcılıklardan uzak tutulması amaçlanarak hazırlanmıştır (Çizel vd., 2012: 27).

Birleşik Krallık Ülkeleri, engelli bireylerin haklarını korumak amacıyla 2010 yılında *Eşitlik Yasası’nı (The Equality Act)* çıkarmışlardır. Yasaya göre eğer uzun süreli (12 aydan uzun) fiziksel ya da zihinsel rahatsızlığınız varsa engelli sayılmaktasınız. Bu yasa içerisinde engelli bireylere eğitim, mülk, sağlık, erişim, arazi ve mülk kiralamalarında imtiyazlar sağlamaktadır. Özellikle bu yasaya göre engelli bireylerin ulaşım konularında büyük haklara sahip oldukları vurgulanmaktadır (Çizel vd., 2012: 25).

BM 2010-2020 *Avrupa Birliği Engelliler Stratejisi*, engelli bireylerin ve engelli ailelerinin, hayatın tüm alanlarında diğer bireylerle aynı şartlarda yararlanabilmelerini sağlamayı hedeflemektedir. Bu strateji, engelli bireylerin bağımsız seyahat etme haklarını, etkinliklere katılım haklarını ve rekreatif faaliyetlere katılma haklarını kullanabilmelerini garanti altına almayı amaçlamaktadır (Boyacıoğlu vd., 2014: 95).

İtalya’da bazı bölgelerdeki turistik kuruluşlar ve turizm tesisleri, engelli bireylere turizm faaliyetleri hakkında bilgi sağlamaktadır. İtalya’da, engelli bireylerin seyahat etmelerini kolaylaştırmak amacıyla “*Accessible Italy*” adlı bir tur operatörü bulunmaktadır. Bu tur operatörü, engelli bireylere katılabilecekleri turlar hakkında bilgi sunmakta ve şehirdeki erişilebilirlik uygulamalarını tanıtmaktadır (Artar ve Karabacakoglu, 2003:7). Ayrıca, İtalya’da 2006 yılında çıkarılan 67/2006 sayılı “*Erişilebilirlik Yasası*” ile engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını teşvik eden yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu yasa, engelli bireylerin ulaşılabilir turizm hizmetlerine erişimini sağlamayı amaçlamaktadır ve turizm sektöründe erişilebilirlik standartlarının artırılmasını öngörmektedir.

İspanya, engelli bireylerin seyahat ettikleri ülkeler arasında ön sıralarda yer almaktadır. 2003 yılında, engelli bireylerin tüm haklarını korumak ve verdikleri kararları özgürce uygulayabilmelerini sağlamak amacıyla *Engelli Yasası (Ley de Derechos de las Personas con*

Discapacidad) kabul edilmiştir. Bu yasa, engelli bireylerin yaşamlarını daha bağımsız bir şekilde sürdürebilmelerini sağlayacak önemli düzenlemeler içermektedir. Ayrıca, işverenlerin engelli bireylere yönelik ayrımcılık yapması durumunda para cezası uygulanmaktadır. İspanya, 2005 yılında 1 milyon Avro başlangıç fonu ile bir bağımlılık fonu oluşturmuş ve bu fonda engelli bireyler ile yaşlılara yönelik çeşitli destekler sağlanmaktadır. Bu fon, engelli bireylerin yaşam kalitesini artırmak amacıyla sağlık hizmetleri ve diğer gerekli destekleri temin etmektedir.

Engelli bireylerle ilgili en çok yasaya sahip olan ülke Amerika Birleşik Devletidir. Yasalar genellikle eyalet boyutunda uygulanmaktadır. Buna karşın bazı yasalar ülkenin hepsini kapsamaktadır. En önemli yasalar:

- Engelli Amerikalılar Yasası (Americans with Disabilities Act of 1990/ ADA),
- Engelli Bireyler Eğitim Yasası (Individuals with Disabilities Education Act/ IDEA),
- Rehabilitasyon Yasası (Rehabilitation Act of 1973/ RA),
- Uygun Yerleşim Islah Yasası (Fair Housing Amendments Act- FHAA),
- Tıbbi Yardım (Medicaid),
- Sosyal Güvenlik Engellilik Sigortası (Social Security Disability Insurance/ SSDI),
- Medicare (Tıbbi Bakım).

Amerika’da engelli bireyler için çıkarılan en önemli yasa Engelli Amerikalılar Yasasıdır. Engelli bireyler için bir dönüm noktası özelliği taşıyan yasa içerisinde engelli bireylerin eğitim, ulaşım, yaşama ve birlikte çalışma hakları koruma altına alınmıştır (Eryılmaz, 2012: 22-23).

Bu ülkeler haricinde Avusturalya, Çin Halk Cumhuriyeti, Kanada ve Fransa gibi birçok ülkede engelli bireyler için uygulamalar ve yasal geliştirilmiştir. Özellikle Avusturalya’da 2010-2020 yıllarını kapsayan Ulusal Engellilik Stratejisi pek çok engelli bireyin seyahat etmesini teşvik etmekte ve engelli bireyleri geliştirmekte olan en büyük pazar olarak görmektedir. Çin Halk Cumhuriyeti’nde 2004 yılında *Engelsiz Çevre İnşası ve Yönetimine İlişkin Yasa* oluşturulmuştur. Bu yasa; çevrenin, binaların ve imkanların engelsiz hale gelmesine, tasarımına, inşa edilmesine, kullanılmasına ve yönetilmesine ilişkin düzenlemeler içermektedir (Bi vd., 2007: 206). Fransa’da yürütülen *Tourisme et Handicaps* (Turizm ve Engelliler) projesi, erişilebilirlik ve kullanılabilirlik standartlarına uyan turistik yerlere, restoranlara ve otellere *Tourisme et Handicap* etiketini verir. Farklı semboller, fiziksel, işitsel, zihinsel ve/veya görme engeli olan engelli kişilere sağlanan erişim türlerini gösterir. Ayrıca bu yasa Fransa’da engelli turizm pazarlaması açısından önemli bir marka haline gelmiştir.

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından 1948’de yayınlanan İnsan Hakları Evrensel Beyanemesi tüm ülkelerde olduğu gibi Türkiye içinde dönü noktası olmuştur. Bu beyanemenin altına imza atan tüm ülkeler bireyin savunduğu ve desteklediği politik görüş, yaşam biçimi, cinsel tercihi, sahip oldukları ya da olmadıkları, mensup olduğu uyruk, servet durumu, fiziksel dış görünüşünden kaynaklı vb. ayırmaksızın tüm insanların eşit hak ve özgürlüklere sahip olduğunu tüm insanların eşit şekilde eğitim, sağlık, refah ve sosyal olanaklar gibi birçok konuda eşit haklarının olduğunu kabul etmişlerdir (www.un.org).

Türkiye’de engelli bireylere engelli haklarına ilişkin geliştirilen en önemli düzenlemelerin başında 5378 sayılı kanun olarak bilinen ve engelliği tanımlayan yasanın üçüncü maddesi gelmektedir. Bu yasal düzenlemeye göre engellilik tanımı;

“Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıp bulunan ve bundan dolayı toplum içerisinde diğer bireyler ile eşit koşullarda görülmeyen, toplumsal hayata tam ve etkin katılım sağlayamayan ayrıca birtakım tutumsal ve çevresel koşullardan etkilenenlerdir” (Engelliler Hakkında Kanun, 2005: 9463).

Türkiye’de Engelli bireyler için birçok yasal düzenleme yapılmıştır. Bunlar Tablo 21’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 2.21. Türkiye’de Engelli Bireylere Yönelik Hazırlanan Yasal ve Yönetmelik Düzenlemeler

Yasal Düzenlemeler/Kuruluşlar	Açıklama	Yıl
Cenevre Çocuk Hakları Bildirgesi	Engelli çocukların haklarını içermektedir.	1924
İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi	Bedensel engeli bulunan bireylerin haklarının iyileştirilmesini, engelliliğin önlenmesini ve rehabilitasyon çalışmalarına daha fazla önem verilmesini hedeflemektedir.	1949
5822 sayılı Sağır, Dilsiz ve Körler Kanunu	Sağır, Dilsiz ve Kör Bireylerin Milli Eğitim Bakanlığı’nda eğitim yönünden eşit haklara sahip olarak eğitim almasını sağlamak.	1951
Özel Eğitim Yönetmeliği	Özel eğitime ilişkin maddelerin yer aldığı yönetmeliktir.	1961
1475 sayılı İş Kanunu	Engellilerin istihdamında kamu ve özel sektör işverenlerine işverenlere %2 oranında engelli işçi çalıştırma zorunluluğu getirilmesini içermektedir.	1971
Türkiye Cumhuriyeti Anayasası	Çocuklar, yaşlılar, engelliler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirlerin eşitlik ilkesine dahil edilmesi, engellilerin eğitim, sağlık ve genel hakları ile ilgili hükümleri garanti altına alınmasını içermektedir.	1982
2916 Sayılı Özel Eğitime Muhtaç	Özel eğitime ihtiyacı olan çocukların	1983

Çocuklar	haklarının korunmasını içermektedir.	
İmar Kanunu	Engelliler için erişilebilir ve yaşanabilir bir fiziksel çevrenin sağlanması amacıyla önemli düzenlemelerin zorunlu tutulmasını içermektedir.	1985
Sakatları Koruma Milli Koordinasyon Kurulu	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na bağlı Sakatları Koruma Milli Koordinasyon Kurulunun kurulmasıdır.	1985
İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi Sözleşmesi	ILO'nun 1975 yılında kabul ettiği İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi Sözleşmesi kabul edilerek engelli bireylerin de diğer öğrenciler gibi çıraklık eğitiminden yararlanmalarına imkan tanınmasıdır.	1992
571 Sayılı Özürlüler İdaresi Başkanlığının Kurulması	571 Sayılı Özürlüler İdaresi Başkanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK ile Özürlüler İdaresi Başkanlığı kurulması	1997
572 sayılı KHK ile Engelli İşçi Çalıştırma Zorunluluğu Yasası	Engelli işçi çalıştırma zorunluluğunun %3'e yükseltilmesi, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda yapılan değişiklikle kamu kurum ve kuruluşlarına %3 oranında engelli memur çalıştırma zorunluluğu getirilmesidir.	1997
Engelliler Kanunu	Engellilerin hak ve özgürlüklerden tam ve eşit şekilde yararlanmalarını ve erişilebilirliklerini sağlamayı amaçlamaktadır.	2005
5825 Sayılı Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme	Birleşmiş Milletler engellilerin haklarına ilişkin sözleşmeyi yürürlüğe almıştır.	2008
657 sayılı Devlet Memurları Kanunu	Engelli personel çalıştırma yükümlülüğü 53. maddesinde yapılan değişiklikle engellilerin kura ve merkezi sınavlarla devlet memuru olmalarının sağlanması yer almaktadır.	2011
Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği	Bu Yönetmeliğin amacı, umuma açık hizmet veren her türlü yapılar ve açık alanlar ile toplu taşıma araçlarında erişilebilirliğin izleme ve denetimini yapacak olan komisyonların teşkili, çalışma usul ve esasları ile idari para cezalarının uygulanmasına ve genel bütçeye gelir kaydedilen idari para cezası tutarlarının kullanımına ilişkin hususları belirlemektir.	2013
Engellilik Değerlendirmesi Hakkında Yönetmeliği	Erişkinler için engellilik sağlık kurulu raporu, erişkinler için terör, kaza ve yaralanmaya bağlı durum bildirir sağlık kurulu raporu ve bu raporları verebilecek yetkili sağlık kurum ve kuruluşlarını ve engellilerle ilgili sınıflandırma ve ölçütleri kapsar.	2019
Erişilebilirlik Yılı	Erişilebilirlik, engelliler ve yaşlılar başta olmak üzere herkesin toplumsal yaşama eşit ve etkin olarak katılabilmesi için ön koşuldur. Hareket kısıtlılığı olanların evlerinden çıkabilmesi; kaldırımları, yaya geçitlerini, parkları, binaları ve toplu taşımayı kullanabilmesi; bilgi ve iletişim teknolojilerine ve hizmetlere erişebilmesi için, tüm bunların engelsiz yani erişilebilir	2020

	olarak planlanması, tasarlanması ve düzenlenmesi gerekmektedir.	
Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı (2023-2025) yayımlanması	Engelli bireylerin eşit vatandaşlar olarak potansiyellerini gerçekleştirebildikleri içermeci bir toplum inşa etmek' vizyonunu ortaya koyan “2030 Engelsiz Vizyon”, ülkemizin engellilik konusundaki topyekûn yaklaşımını yansıtarak tüm politika, program ve hizmetlerde engellilik konusunun hak temelli ve içermeci bir anlayışla ele alınmasını amaçlamaktadır	2023
Engelli Bireylere Kimlik Kartı Verilmesine ve Ulusal Engelli Veri Sistemi Oluşturulmasına Dair Yönetmelik'in yayımlanması	Bu yönetmeliğin amacı, engellilere tanınan hak ve hizmetlerden yararlanmada kullanılmak üzere engelli bireylere kimlik kartı verilmesine ve Ulusal Engelli Veri Sistemi oluşturulmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.	2023

Kaynak: Yazar Tarafından oluşturulmuştur.

Tüm bu yasalar ve uygulamalar incelendiğinde, Dünya ve Türkiye genelinde engelli bireylerin de diğer bireylerle eşit haklara sahip oldukları ve onlara özel yaşam alanlarının bulunduğu pek çok ülke ve destinasyon örneği bulunmaktadır. Bu gelişmeler, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını kolaylaştırarak, erişilebilir destinasyon uygulamalarının daha yaygın hale gelmesine katkı sağlamaktadır.

2.11.8. Erişilebilir Destinasyon Geliştirme Faaliyetlerine Yönelik Örnek Uygulamalar

Bir destinasyonun imajının olumlu olabilmesi, o destinasyonun etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesine bağlıdır. Dünya genelinde engelli turistler, büyük ve önemli bir pazar haline gelmiştir. Bu durum, birçok ülkenin erişilebilir destinasyonlar geliştirme yönünde adımlar atmasına yol açmıştır. Erişilebilir turizm uygulamaları ve bu alandaki yenilikçi projeler sayesinde, bazı şehirler ve bölgeler, ENAT (European Network for Accessible Tourism) tarafından ödüllendirilmiştir. Bu ödüller, engelli bireyler için daha kapsayıcı ve erişilebilir turizm olanakları sunan destinasyonların takdir edilmesini sağlamaktadır.

İspanya'da Erişilebilir Destinasyon Geliştirme Faaliyetleri; Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre, İspanya dünyanın en popüler üçüncü destinasyonu (2024 yılında 94 milyon turist) ve en yüksek ikinci küresel destinasyona sahip ülke olarak öne çıkmıştır (Turizm Ajansı, 2024). Turizm açısından önemli bir destinasyon olan İspanya, engelli turistler için de büyük önem arz etmektedir. Erişilebilir destinasyon geliştirme açısından birçok ülkeye ve şehre öncülük etmiştir. İspanya da erişilebilir olarak adlandırılan şehirler arasında Arona, Mallarco, Barselona, Avila ve Malaga gelmektedir. Avrupa Komisyonu tarafından engelsiz destinasyon seçilen Arona şehri, engelsiz turizm konusunda ilk ve önde gelen örnekler arasında

belirtilmektedir (lima, 2020: 112). Dünya Turizm Örgütü tarafından yayınlanan erişilebilir turizm destinasyonları arasında İspanya'nın birçok şehri bulunmaktadır. Bunların en önemlilerinden bir diğeri ise, Avila'dır. 1985 yılında UNESCO Dünya Mirası olarak ilan edildi. Kent Konseyi tarafından şehre erişilebilir ve sosyal turizm bağlamında herkes tarafından eşit bir şekilde kullanılabilmesi adına uygulamalar başlatılmıştır. Avila Belediye Kurulu içerisinde engelli bireyler için oluşturulmuş farklı dernekler ve gruplar aracılığıyla tüm halkın katılımını sağlayan bir ortam oluşturuyor. Engelli bireyler için yapılan tüm uygulamalar, destinasyon içerisinde yer alan paydaşların çabaları ve yardımları ile oluşturulabileceğine inanılmaktadır. 2006 yılında Avila Belediyesi içerisinde Sürdürülebilir ve Sosyal Turizm Departmanı kurulmuştur. Bu departman Erişilebilirlik Ofisinin bir parçasıdır. 2006 yılından bu yana Avila'yı daha fazla erişilebilir hale getirmek için uğraşmaktadır. Şehir yapmış olduğu uygulamalar ile birçok ödüle layık görülmüştür. Bu ödüller yıllarla birlikte aşağıda verilmiştir.

- 2011 1. Avrupa Erişilebilir Şehir Ödülü (First European Access City Award)
- 2011 Erişilebilir Ödülü (Progreso Awards)
- 2011 Birincilik Ödülü (ONCE Awards, Castilla y León)
- 2011 Telefónica Yetenek Ödülleri (Telefónica Ability Awards)
- 2010 Konekta Vakfı (Konekta Foundation)
- 2010 Iniciativas Estrella Ödülleri (Iniciativas Estrella Awards)
- 2009 Belediye Evrensel Erişilebilirliği için Kraliçe Sofya Ödülü (Queen Sofia Award for Municipal Universal Accessibility)
- 2008 Cermi.es Ödülü (Cermi.es Award)
- 2008 Castilla y León Erişilebilirlik Ödülü (Castilla y León Accessibility Award)

İspanya'da erişilebilir destinasyon olarak gösterilen bir diğer turizm destinasyonu Malaga'dır. Malaga İspanya için önemli bir turizm destinasyonudur. Şehirdeki bütün yapılandırmalar erişilebilir ve akıllı olarak düzenlenmiştir. Malaga Belediyesi içerisinde 2007 yılında erişilebilirlik departmanı kurulmuştur. Bu departman evrensel erişilebilirlik bölümünün bir parçasını oluşturmaktadır. Sosyal refah dairesi bünyesindeki engelliler ile ilgili tüm işlemler, erişilebilirliği ve iyi uygulamaları tüm belediye hizmetlerinin bir parçası haline getirmeyi amaçlamaktadır. Temel amaç, kaliteli bilgiye erişimi, sosyal katılımı, belediye hizmetlerine erişimi, hareketliliği, eğlence ve spora erişimi, bağımsız yaşama ve ulaşımı teşvik edecek önlemleri teşvik ederek BM Engelli sözleşmesine uymaktır. Malaga engelli bireyler için yapmış olduğu uygulamalarla birçok ödüle layık görülmüştür. Bu uygulamalardan ilki engelli bireylerin spor alanında kendilerini rahat hissedebilecekleri alanlar yaratarak onları hem

psikolojik olarak hem sosyolojik olarak topluma entegre etmek, konuşma güçlüğü çeken ya da hiç konuşmayan bireyler için işaret dili uygulamaları, gruplar halinde yapılan turizm uygulamalarında engelli bireylere eşlik etmesi için özel rehber hizmetleri sunulmaktadır (UNWTO, 2015). Malaga yapmış olduğu engelli turizm uygulamaları ile birçok ödüle layık görülmüştür. Bunlar:

- The CAMF-COCEMFE Bölgesel Erişilebilirlik Ödülü- Endülüs (The CAMF-COCEMFE Regional Accessibility Award- Andalusia)-2008,
- Erişilebilirlik alanında seçkin belediyelere verilen Ulusal COCEMFE Ödülü (The National COCEMFE Award for Distinguished Municipalities in the Field of Accessibility)-2009,
- Yerel kuruluşlar için Ulusal CERMI Ödülü (The National CERMI Award for Local Bodies)-2010,
- Herkes İçin Tasarım Vakfı Ödülü (Yönetim Kategorisi) (The Design for All Foundation Award (administration category)- 2011,
- Telefon Erişilebilirlik Ödülleri'nde 1. Lik Ödülü (The 1st Prize in the Telefónica Ability Awards in Accessibility) 2012,
- Territorio Y Pazarlama 1.lik Ödülü (Bilgi hizmetlerine evrensel erişim kategorisi) (The Territorio Y Marketing 1st Prize (Services for Universal Access to Information Category)- 2013,
- Bir zamanlar Endülüs Ödülü (Kamu Yönetimi Kategorisi) (The ONCE Andalusia Award (Public Administration Category)- 2013,
- Erişilebilir Şehir Ödülü (Ulaşım Kategorisinde Özel Mansiyon)The Access City Award (Special Mention in the Transport Category)-2014.

Avrupa'da bulunan birçok ülkede erişilebilirlik önemli bir konu haline gelmiştir. Önemli bir Pazar olarak görülen ve yıllar geçtikçe daha da artan engelli birey oranına bakıldığında destinasyonlar bu bireyleri destinasyonlara çekebilmek adına birçok uygulama başlatmıştır. Özellikle turizmden büyük paya sahip olan ülkeler bu konuda daha da büyük projeler ve uygulamalar yaparak kendilerini bir adım öne çıkartmıştır. Avrupa'da Engelli bireylere yönelik yaptıkları uygulamalarla ön plana çıkan destinasyonlar aşağıda ayrıntılı bir şekilde verilmiştir. Bunlar;

İsviçre'de Erişilebilir Destinasyon Geliştirme Faaliyetleri;

Cenevre, İsviçre'nin uluslararası başkenti olarak kabul edilir. Şehir, Avrupa Birliğinin ve Kızıl Haç'ın genel merkezine ve diğer birçok kuruluşa ev sahipliği yapar. Bu nedenle şehir

çok kültürlü bir metropoldür. Kent bulunduğu konum itibariyle pek çok bina ve yürüyüş yolu dik yamaçlar üzerine kurulduğu için evrensel erişilebilirliğin sağlanmasını zorlaştırmaktadır. Böyle bir yapıya sahip olmasına rağmen şehir engelli bireyler için birçok imkanı sağlamaktadır. Örneğin şehir merkezinde bulunan göl kenarındaki yol yürüme engeli olan bireyler için tasarlanmıştır. Buna ek olarak tramwaylar tamamen erişilebilirlik kapsamında düzenlenmiştir. Engelli bireyler için engelsiz bir şehir yaratmak amacıyla çalışan (Handicap Architecture Urbanisme) HAU derneği tarafından Geneva rehberi yayımlandı. Bu rehberde okunulabilirliği arttırmak ve erişilebilir yerleri vurgulamak için simgeler kullanılmıştır. Bir diğer önemli uygulama ise bebekli aileler, tekerlekli sandalye kullanan bireyler ve bebek arabası kullanan aileler için geniş yollar tasarlanmıştır.

Lozan, İsviçre platosunun tepelerinden Cenevre Gölünün Kuzey kıyısına doğru inen bir yamaçta yer alır. Şehirde dört önemli nehir bulunmaktadır. Bu nehirlerin kenarlarında bulunan yürüyüş yolları engelli bireyler için hiçbir sorun teşkil etmemekte hatta tekerlekli sandalye kullanan bireyler için rampalar tasarlanmıştır.

Bern, İsviçre’de bulunan Bern şehri UNESCO Dünya Miras listesinde yer alan en eski şehirlerden bir tanesidir. Şehirde en önemli ulaşım ağlarından bir tanesi tramvaylardır. Tramvaylar hem yerel halkın hem de şehri ziyaret eden turistler için önemli bir ulaşım aracıdır. Görme engeli olan ve yürüme engeli olan bireyler için tramvay alanları düzenlendi.

Basel, İsviçre’de bulunan Basel şehri, botanik bahçeleri ve birçok botanik bahçesinin yanı sıra şehrin tam ortasından geçen Ren Nehri kıyısındaki patika yolları içeren yeşil bir şehirdir. Şehirde bulunan turist danışma ofisi, engelli bireyler için ayrıntılı bir kitapçık sağlar. Önemli bir alışveriş merkezi olan şehir, görme engelli bireyler için kaldırım klavuz şeritleri, asansörler ve erişilebilir tuvaletler içermektedir.

Zürih, En önemli turizm merkezlerinden biri olan şehir tarihi caddeleri ve binaların karakteristik yapılarıyla turistlerin başlıca çekim merkezidir. Şehrin sokakları, yürüme engeli olan bireyler için oldukça kullanışlı bir hale getirilmiştir. Zürich’in tren istasyonunda erişilebilir; klavuz şeritler, rampalar ve asansörler iyi bir şekilde donatılmış ve işaretlenmiştir. 2005 yılında şehirde işitme engeli olan bireyler için rehberli turlar sunmuştur. 2007 yılında görme engeli olan bireyler için tasarlanan turlarda, bireyler şehrin tüm dokusunu, yerel lezzetlerin kokusunu tüm duyularıyla keşfedebileceklerdir.

Fransa’da Erişilebilir Destinasyon Geliştirme Faaliyetleri;

Bordo, Şehir Garonne kıyısında yer almaktadır. Şehir 2008 yılında UNESCO Dünya

Miras listesinde yer almıştır. Turizm alanındaki yapmış olduğu iyi uygulamalar ile tüm ziyaretçilerin deneyimleyebileceği ve keyif alabileceği kentsel bir turizm alan örneğidir. Ziyaretçiler, engelliliğin şehrin her köşesine ulaşmaya engel olmadığı, başlıca anıtlara opera binasına, otellere ve en iyi restoranlara erişilebilen Bordo şehrine akın etmektedirler. Şehrin tüm olanakları herkes için erişilebilir olmasıyla dikkat çekmektedir. Ulaşım, Websiteleri, Bordo’da erişilebilir turist rehberi, “Benim Şehrim Herkes için Erişilebilirdir” uygulaması, görme engelliler için dokunsal modeller, güvenli yollar, tabelalar ve sokak aydınlatmaları engelli bireyler için yapılan en önemli uygulamalar arasındadır.

Birçok şehirde engelli bireyler için uygulamalar yapılmaktadır. Özellikle şehrin en önemli turizm çekme aracı olan kültür, şarap, doğal alanlar vb., popüler olan turizm çeşidiyle bağlantılı olan yerlerde erişilebilirlik vurgusu daha çok yapılmaktadır. Özellikle İsviçre sahip olduğu tarihi yapısı ve mekanları ile bu konuda önemli çalışmalar yapmaktadır. Cenevre müzesi, National Museum, Bern şehrinde bulunan Paul Klee, The Art ve The Paul müzeleri buna örnektir. Doğal park ve bahçeleri ile engelli bireylere farklı deneyimler sunun birçok şehir bulunmaktadır. Bunlara örnek olarak Fransa’da bulunan Leonardo Da Vinci parkı, Almanya da bulunan Luisenpark, Arjantin’de bulunan Iguazu National Park örnek verilebilir (UNWTO, 2015).

Türkiye, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını kolaylaştırmak amacıyla son yıllarda önemli adımlar atmıştır. Erişilebilir destinasyon uygulamaları, genellikle altyapı ve tesislerle doğrudan ilişkilidir. Bir destinasyonun, tüm ziyaretçilerine uygun araç ve ulaşım seçenekleri sunması, hizmetlerin kaliteli ve eğitimli personel tarafından sağlanması, turistik etkinliklere herkesin katılımının sağlanması gibi unsurlar, erişilebilirliğin temel bileşenlerindendir. Ayrıca, pazarlama ve rezervasyon sistemlerinin, web sitelerinin ve servislerinin de erişilebilir olması gerekmektedir (Avrupa Komisyonu, 2013). Türkiye, engelli turizmi konusunda özellikle 2015 yılından sonra daha fazla çalışma başlatmış ve bu alanda birçok kurum ve kuruluş faaliyet göstermeye başlamıştır. Bu çalışmalara örnek olarak Dünya Engelliler Vakfı (DEV) ve TURSAB gösterilebilir. TURSAB bünyesinde, "Herkes için Engelsiz Turizm Komitesi" aracılığıyla engelli turizmi ile ilgili bilgilendirme ve raporlar sunulmaktadır. Ancak yapılan araştırmalarda, Türkiye’de tam anlamıyla erişilebilir olarak tanımlanabilecek bir öncü destinasyon bulunmamaktadır. Buna rağmen, Antalya, İstanbul ve Muğla, erişilebilirlik açısından önemli adımlar atmış ve bu alanda gelişim göstermiş iller arasında yer almaktadır (Baş, 2012: 65-66).

Antalya, Türkiye'nin en önemli turizm bölgelerinden biridir ve engelli dostu turizm

konusunda önemli bir noktada yer almaktadır. Antalya'daki pek çok plajda, engelli bireyler için özel düzenlemeler yapılmış, plajlar engelsiz hale getirilmiştir. Özellikle Alanya ve Kemer gibi turistik ilçelerde, engelli bireylerin rahatça plajlara ve otellere ulaşabilmesi için rampalar, engelli park yerleri ve uygun temizlik alanları sağlanmaktadır. Ayrıca, Antalya'nın şehir içi ulaşımında da erişilebilirlik ön planda tutulmakta, toplu taşıma araçlarında engelli bireyler için yer ayrılmaktadır (Baş, 2012: 65-66).

İstanbul, Türkiye'nin en büyük illerinden biri olarak erişilebilirlik konusunda çeşitli adımlar atmıştır. İstanbul'da engelli bireylerin şehir içi ulaşımında karşılaştıkları zorlukları aşmak için toplu taşıma araçlarında (metrobüs, metro, vapur) erişilebilirlik düzenlemeleri yapılmıştır. Ayrıca, İstanbul'daki otellerde ve turistik alanlarda engelli dostu hizmetler sunulmakta, şehri ziyaret eden engelli turistler için rehberli turlar düzenlenmektedir. İstanbul'un Tarihi Yarımada'sında yer alan Sultanahmet Meydanı, Topkapı Sarayı ve Ayasofya gibi önemli turistik alanlar, engelli ziyaretçilere uygun hale getirilmiştir (Baş, 2012: 65-66).

Muğla, özellikle Bodrum, Marmaris ve Fethiye gibi ilçeleriyle engelli bireylere yönelik erişilebilir turizm konusunda önemli projeler geliştirmiştir. Muğla'daki plajlar, engelli bireylerin rahatça denize girebileceği özel düzenlemelere sahiptir. Bodrum, engelli dostu otelleriyle öne çıkarken, Marmaris'te ise plajlar, rampalar ve engelli tuvaletleri gibi temel altyapı olanakları sunulmaktadır. Ayrıca, bu illerdeki turistik alanlarda engelli bireyler için özel turlar ve aktiviteler düzenlenmektedir (Baş, 2012: 65-66).

Bununla birlikte, Türkiye'deki diğer illerde de engelli bireylerin seyahatlerini kolaylaştırmaya yönelik uygulamalar ve projeler hızla artmaktadır. Aydın (Didim ve Kuşadası) gibi Ege Bölgesi'nin önemli turistik destinasyonlarında, engelli bireylerin rahatça ulaşabileceği plajlar ve oteller bulunmaktadır. Didim Altınkum Plajı, engelli bireyler için özel düzenlemelerle donatılmışken, Kuşadası'nda da engelli dostu tatil köyleri ve plajlar mevcuttur. Çanakkale (Bozcaada ve Assos) gibi bölgelerde de engelli bireylerin rahatça seyahat edebilmesi için engelli dostu altyapılar oluşturulmuştur. İzmir ve Çeşme, Ege'nin diğer önemli destinasyonları arasında yer almakta ve engelli bireyler için erişilebilir oteller ve ulaşım hizmetleri sunulmaktadır. Bursa ve Tekirdağ gibi Marmara şehirlerinde de engelli dostu yollar, rampalar ve parklar gibi uygulamalar yapılmaktadır. Trabzon ve Samsun, Karadeniz Bölgesi'nde engelli bireylerin doğal alanlarda ve plajlarda rahatça vakit geçirebilmelerini sağlamak amacıyla düzenlemeler yapmıştır (Baş, 2012: 65-66; Avrupa Komisyonu, 2013).

Türkiye'deki bu örnekler, engelli bireylerin turizmden daha fazla faydalanabilmesi için yapılan altyapı yatırımları ve düzenlemelerin artarak devam ettiğini göstermektedir. Giderek

daha fazla destinasyon, erişilebilirlik konusunda projeler geliştirerek, engelli bireylerin de seyahat etmelerini ve turizm faaliyetlerinden faydalanmalarını mümkün kılmaktadır (Baş, 2012: 65-66; Avrupa Komisyonu, 2013).

2.11.9. Erişilebilir Destinasyon Modelleri

Erişilebilir destinasyon modelleri, engelli bireylerin seyahat ve turizm deneyimlerini iyileştirmek için geliştirilmiş çeşitli yaklaşımları içermektedir. Bu modeller, engelli bireylerin seyahat etmeleri için gerekli olan altyapı ve hizmetlerin sağlanmasıyla, onları dışlamadan tüm bireylerin eşit şekilde faydalanabileceği bir çevre yaratmayı amaçlamaktadır. Dünya çapında birçok farklı model, yerel koşullar ve ihtiyaçlara göre şekillenmektedir.

➤ Dünya Sağlık Örgütü (WHO) Modeli:

Dünya Sağlık Örgütü (WHO), engelli bireylerin seyahat etmesini teşvik etmek amacıyla destinasyonların fiziki ve toplumsal erişilebilirlik açısından çeşitli stratejiler geliştirmelerini öneriyor. Bu model, "Erişilebilirlik ve Engellilik" yaklaşımına dayanarak, hem altyapı hem de toplumsal katılımı kapsayan bütüncül bir yaklaşımı benimsemektedir. WHO, engelli bireylerin toplumda tam katılımını sağlayabilmek için engelli dostu destinasyonlar yaratılmasını ve bu destinasyonların tüm hizmetlerinin erişilebilir olmasını önemsemektedir (World Health Organization, 2011). Dünya Sağlık Örgütü Modeli Şekil 11’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

**Sağlığın Sosyal Belirleyicileri
(Dünya Sağlık Örgütü)**



Şekil 2.12. Dünya Sağlık Örgütü Erişilebilirlik Modeli

Kaynak: Dünya Sağlık Örgütü, 2008.

Dünya Sağlık Örgütü'nün sağlık sosyal belirleyicileri modeli, bireylerin ve toplumların sağlık durumunu şekillendiren sosyal, ekonomik ve çevresel faktörlerin önemini vurgulamaktadır. Model, genel sosyoekonomik, kültürel ve çevresel koşulların sağlık üzerinde temel etkisi olduğunu belirtir.

Bir toplumun ekonomik durumu, kültürel yapısı ve yaşanılan çevre sağlık hizmetlerine erişim ve yaşam kalitesini doğrudan etkiler. Bireylerin sosyoekonomik durumu, eğitim seviyesi ve mesleği ise sağlık üzerinde belirleyici rol oynamaktadır. Yüksek eğitim ve gelir seviyesine sahip olan bireyler daha iyi sağlık koşullarına sahipken bunun tersi bir koşula sahip bireyin ise sağlıklı bir yaşam koşuluna sahip olduğu gerçeğidir. Yaşam ve çalışma koşulları da sağlık açısından kritik bir faktördür; sağlıklı ve güvenli ortamlar hastalık riskini azaltırken, olumsuz koşullar sağlık sorunlarını artırmaktadır. Sosyal ve toplumsal ağlar, yani aile ve arkadaş gibi destek sistemleri, bireylerin stresle başa çıkmasına yardımcı olarak psikososyal sağlığı olumlu etkilmektedir. Bireysel yaşam tarzı faktörleri ise beslenme, fiziksel aktivite ve zararlı alışkanlıklar gibi davranışları kapsar ve bu alışkanlıklar sağlık üzerinde doğrudan etkilidir. Tüm bu sosyal belirleyicilerin etkileşimi, bireylerin genel sağlık durumunu belirler ve sosyal eşitsizlikler sağlıkta eşitsizliklere yol açmaktadır. Bu nedenle, sağlık politikalarının yalnızca

tedavi odaklı değil, aynı zamanda sosyal koşulların iyileştirilmesine ve eşit sağlık hizmetlerine odaklanması gerekmektedir.

ENAT (European Network for Accessible Tourism) Modeli:

ENAT, Avrupa'daki engelli turistlerin seyahatlerini kolaylaştırmak için geliştirilmiş bir modeldir. Bu model, engelli bireylerin tüm ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, destinasyonların çeşitli hizmetleri ve altyapıları nasıl düzenlemesi gerektiğine dair rehberlik sunar. ENAT, erişilebilir turizmin dünya çapında yaygınlaşmasını sağlamak ve engelli bireylerin gezdiği yerlerdeki deneyimlerini iyileştirmek için önemli bir platformdur (ENAT, 2020).

Birleşmiş Milletler Erişilebilirlik Modeli (UN Accessibility Model):

Birleşmiş Milletler (BM), engelli bireylerin yaşam kalitesini iyileştirmek için erişilebilirlik standartları geliştirmiştir. Bu standartlar, özellikle 2006 yılında kabul edilen Engelli Haklarına Dair Sözleşmesine (CRPD) dayandırılarak geliştirilmiştir. Bu standartlar, *fiziksel erişilebilirlik* kapsamında binalar, yollar, toplu taşıma araçları gibi altyapıların engellilerin ihtiyaçlarına uygun düzenlenmesi gerekmektedir. *İletişim erişilebilirliği* ise işaret dili, Braille alfabesi, altyazı ve sesli rehberlik gibi yöntemlerle Ayrıca *dijital erişilebilirlik* standartları, web siteleri ve mobil uygulamaların engelli kullanıcılar tarafından kullanılabilir olmasını zorunlu kılmaktadır. Eğitim, istihdam ve sağlık hizmetlerine erişimde ayrımcılığın önlenmesi ve destek mekanizmalarının oluşturulması da BM'nin erişilebilirlik vizyonunun önemli parçalarıdır. Bu standartların uygulanması, engelli bireylerin bağımsız yaşamalarını, fırsat eşitliğine ulaşmalarını ve toplumsal katılımlarını güçlendirmektedir (United Nations, 2006). Böylece BM, erişilebilirliği sadece bireysel bir hak olarak değil, sürdürülebilir kalkınmanın ve toplumsal adaletin temel unsuru olarak kabul etmektedir. Bu model, engelli bireylerin fiziksel ve dijital ortamda herhangi bir sınırlama olmaksızın turizm faaliyetlerine katılabilmelerini sağlar. BM, özellikle turizm alanında, tüm engelli bireyler için erişilebilir mekanların tasarlanmasını ve sosyal katılımın desteklenmesini teşvik etmektedir (United Nations, 2017).

Sosyal Katılım Modeli:

Sosyal katılım modeli, engelli bireylerin sadece fiziksel değil, aynı zamanda toplumsal olarak da dahil olabilecekleri bir seyahat deneyimi sunmayı amaçlar. Bu model, toplumsal eşitlik, empati ve engelli bireylerin tüm toplumsal aktivitelerde yer alabilmesini sağlayacak düzenlemelere dayanır. Engelli bireylerin sadece fiziksel çevreye değil, aynı zamanda sosyal ve kültürel aktivitelerle de iç içe olabilmesi, bu modelin temel taşlarından (Schulz, 2017)

Eğitim ve Bilgilendirme Modeli:

Erişilebilir destinasyonların sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için, destinasyonlar ve turizm hizmeti sağlayıcıları engelli bireyler hakkında eğitim almalı ve erişilebilirlik standartlarına uygun şekilde hizmet vermelidirler. Bu model, hem ziyaretçilere hem de hizmet sağlayıcılara yönelik eğitimler sunar. Erişilebilirlik eğitimi, personelin engelli bireylerle nasıl iletişim kuracağı, onlara nasıl yardımcı olacağı konusunda bilinçli olmasını sağlamaktadır (Liu, 2019).





3. BİR RESORT, YAT DESTİNASYONU OLARAK BODRUM

3.1. Bodrum'un Genel Tarihi

Bodrum'un tarihi, MÖ 3000'lere kadar uzanmakta olup, bölge, Antik Yunan'dan Roma İmparatorluğu'na, Bizans'tan Osmanlı İmparatorluğu'na kadar birçok büyük medeniyetin etkisi altında kalmıştır. Bodrum'un antik ismi Halikarnasos'tur. Halikarnasos, Antik Yunan'da önemli bir şehir-devlet olarak tanınmış ve bölgedeki en önemli kültürel merkezlerden biri olmuştur. Bodrum'un tarihi, özellikle Halikarnasos'un ünlü hükümdarı Mausolos'un yaptığı büyük anıt mezar ile tanınmıştır. Mausolos'un mezarı, antik dünyanın yedi harikasından biri olarak kabul edilmiştir (Öztürk, 2017). Halikarnasos, Yunanistan'dan gelen etkilerle birlikte kültürel açıdan oldukça zengin bir şehir olmuş ve büyük bir ticaret merkezi haline gelmiştir. Roma döneminde de Bodrum önemli bir yerleşim yeri olarak varlığını sürdürmüştür. Bu dönemde Roma İmparatorluğu'nun egemenliği altına giren Halikarnasos, Roma kültürünün etkisiyle gelişmeye devam etmiştir (Yılmaz, 2020).

Bodrum'un tarihi gelişimi, Bizans dönemiyle devam etmiştir. Bizanslılar, Bodrum'u dini bir merkez olarak kullanmış ve şehirdeki bazı yapıları kiliselere dönüştürmüşlerdir. Bu dönemde, Halikarnasos'taki antik yapılar kısmi olarak tahrip olmuş olsa da şehir, Bizans İmparatorluğu'nun etkisi altında önemli bir yerleşim olmaya devam etmiştir. Osmanlı dönemi, Bodrum'un bir başka önemli dönüm noktasıdır. Osmanlı Devleti, Bodrum'u 15. yüzyılda fethetmiş ve burada savunma amaçlı önemli yapılar inşa etmiştir. Bodrum Kalesi, Osmanlı dönemi savunma yapılarının başında gelir. Osmanlı Devleti, Bodrum'u liman ve ticaret merkezi olarak kullanırken, aynı zamanda bölgedeki denizden gelebilecek saldırılara karşı da önlemler almışlardır (Aydın, 2019). Kalenin iç kısmında günümüzde çeşitli müzeler ve sergi alanları yer almaktadır. Cumhuriyet'in ilanı ile birlikte Bodrum, modernleşmeye doğru bir adım atmıştır. 20. yüzyılın ortalarından itibaren Bodrum, özellikle turizm açısından büyük bir gelişim göstermeye başlamıştır. 1960'larda Bodrum, yurt dışından gelen turistler için popüler bir tatil beldesi olmuştur. Özellikle 1980'lerde Bodrum'un turizm potansiyeli daha da artmış ve bölge, hem yerli hem de yabancı turistlerin ilgisini çekmiştir. Bu dönemde Bodrum, sahil köyleri ve kasabalarıyla birlikte büyük bir inşaat ve turizm yatırımlarına sahne olmuştur (Köksal, 2018). Bugün Bodrum, hem tarihsel hem de kültürel açıdan büyük bir zenginliğe sahip olmasının yanı sıra, modern turizm altyapısıyla birlikte hızla gelişmektedir.

Günümüzde Bodrum, hem Türkiye'nin hem de dünya çapında tanınan ve tercih edilen bir turizm destinasyonu olmuştur. Bodrum'un tarihi yapıları, doğal güzellikleri, eşsiz plajları

ve zengin kültürel mirası, her yıl milyonlarca turisti bölgeye çekmektedir. Bodrum, yaz aylarında yoğun bir şekilde turist ağırlamakta olup, kış aylarında ise sakin ve huzurlu bir atmosfer sunmaktadır. Bölge, sürdürülebilir turizm anlayışı ile hem doğal çevresini hem de kültürel mirasını koruyarak, gelişmeye devam etmektedir. Bodrum'un tarihi mirası ile modern yaşam arasındaki denge, ziyaretçilerine benzersiz bir deneyim sunmaktadır (Güner, 2020).

3.2. Bodrum'un Coğrafi Konumu, Yüzölçümü ve İklim Özellikleri

Bodrum, Muğla ilinin güneydoğusunda, Ege Denizi kıyısında yer almaktadır. Bodrum Yarımadası üzerinde bulunan bu şehir, doğusunda Güllük Körfezi, batısında ise Kos Adası ile komşudur. Bodrum, çevresindeki berrak deniz, doğal koylar ve yeşil alanlarla çevrilidir. Yüzölçümü yaklaşık olarak 650 km²'dir ve bu alan üzerinde farklı coğrafi yapılar yer alır; dağlar, vadiler, koylar ve plajlar gibi birçok doğal özellik Bodrum'u zenginleştirir (Aydın, 2019). Bodrum Yarımadası'nın sahip olduğu kıyı şekilleri, turizm açısından büyük bir avantaj sağlamakta ve özellikle yat turizmini destekleyen marinaları ile denizcilik faaliyetleri için elverişli bir bölge oluşturmaktadır (Erdoğan, 2021).

Bodrum'un coğrafyası, dağlık ve engebeli yapısıyla dikkat çekmektedir. İlçenin iç kesimlerinde yer alan alçak dağlar ve tepeler, kıyıya yaklaştıkça geniş vadilere ve düzlük alanlara dönüşmektedir. Bodrum'un en yüksek noktalarından biri, 690 metre yüksekliğindeki Pazar Dağı'dır. Yarımadanın büyük bir bölümü maki bitki örtüsüyle kaplı olup, zeytin ağaçları, çam ormanları ve çeşitli Akdeniz bitkileri yaygındır (Kaya, 2018). Bu bitki örtüsü, bölgenin doğal güzelliğini oluştururken, sürdürülebilir turizm ve ekoturizm faaliyetleri için de önemli bir zemin sunmaktadır. İklim özellikleri açısından Bodrum, Akdeniz iklimine sahiptir. Yaz ayları sıcak ve kurak, kış ayları ise ılıman ve yağışlı geçmektedir. Yıllık ortalama sıcaklık 19°C civarında olup, yaz aylarında sıcaklıklar 35°C'ye kadar çıkabilmektedir. Deniz suyu sıcaklığı yıl boyunca ılıman olup, özellikle mayıs ve ekim ayları arasında denize girilebilecek ideal sıcaklığa ulaşmaktadır (Demir, 2020). Bu iklim koşulları, Bodrum'un turizm sezonunun uzun olmasını sağlamaktadır. Yaz turizmi kadar, son yıllarda kış turizmi ve sağlık turizmi gibi alternatif turizm türleri de Bodrum'da gelişmektedir.

Bodrum'un doğal kaynakları ve coğrafi özellikleri, tarih boyunca bölgeyi cazip bir yerleşim merkezi haline getirmiştir. Antik dönemlerden bu yana denizcilik açısından önemli bir liman kenti olarak kabul edilen Bodrum, günümüzde de yat turizmi ve deniz sporları açısından Türkiye'nin önde gelen destinasyonlarından biridir (Turan, 2022). Bodrum Koyu ve çevresinde yer alan Göltürkbükü, Gümüşlük, Bitez ve Turgutreis gibi turistik mahalleler hem doğal

güzellikleri hem de kültürel zenginlikleri ile öne çıkmaktadır.

Bodrum'un coğrafi konumu ve iklimi, bölgenin ekonomik yapısını da büyük ölçüde etkilemiştir. Geçmişte balıkçılık ve tarımla geçimini sağlayan bölge halkı, günümüzde büyük ölçüde turizm ve hizmet sektörüne yönelmiştir. Özellikle sahil kesimlerinde yer alan lüks oteller, tatil köyleri ve restoranlar, Bodrum'un ekonomik kalkınmasına katkı sağlamaktadır. Bodrum'un coğrafi yapısı, aynı zamanda bölgedeki ulaşım ağlarını da şekillendirmiştir. Bodrum-Milas Havalimanı, ilçeye havayolu ile ulaşımı kolaylaştırırken, denizyolu ulaşımı da Bodrum Limanı ve marinalar sayesinde oldukça gelişmiştir. Yarımada'nın iç kesimlerindeki dağlık yapı nedeniyle bazı yerleşim alanları dar ve virajlı yollara sahip olsa da son yıllarda yapılan yatırımlarla birlikte ulaşım altyapısı güçlendirilmiştir (Özkan, 2021).

3.3. Bodrum'un Sahip Olduğu Doğal Çekicilikler

Bodrum, sahip olduğu eşsiz doğal güzellikleri, mavi bayraklı plajları, koyları, dağlık ve ormanlık alanları, termal kaynakları ve zengin biyolojik çeşitliliği ile Türkiye'nin en önemli turistik destinasyonlarından biridir. Ege Denizi kıyısında yer alan bu yarımada, temiz denizi ve benzersiz doğasıyla hem yerli hem de yabancı turistlerin ilgisini çekmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023).

Koylar ve Plajlar

Bodrum, mavi bayraklı plajları ve sakın koyları ile ünlü destinasyonlardan bir tanesidir. Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı (FEE) tarafından belirlenen mavi bayrak kriterlerini karşılayan birçok plajı bulunmaktadır (TÜRÇEV, 2023). Turkuaz renkli denizi ve beyaz kumları, bölgeyi deniz turizmi açısından cazip hale getirmektedir. En ünlü koyları şunlardır:

- **Göltürkbükü Koyu:** Lüks otelleri, beach club'ları ve hareketli gece hayatı ile ünlüdür (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023).
- **Bitez Plajı:** Rüzgâr sörfü ve su sporları için oldukça elverişlidir (Bodrum Belediyesi, 2023).
- **Gümüşlük Koyu:** Antik Myndos şehrinin kalıntılarıyla iç içe geçmiş doğal yapıya sahiptir (İncekara ve Uslu, 2021).
- **Akvaryum Koyu:** Dalgıçlar için popüler bir noktadır, berrak suları ve su altı yaşamı ile öne çıkar (Bodrum Denizcilik Kulübü, 2023).
- **Orak Adası:** Bölgenin en bakir koylarından biridir, dalış ve yüzme için mükemmel bir noktadır (Karakaş, 2020).

- **Kargı Koyu:** Doğayla iç içe, sessiz ve sakin bir yapıya sahiptir (UNWTO, 2021).

Dağlar, Vadiler ve Yaylalar

Bodrum Yarımadası, Karaada, Mazı ve Yalıkavak gibi bölgelerde yüksek tepeler ve yeşil alanlarla çevrilidir. Özellikle Mazı Köyü ve çevresi, doğa yürüyüşü yapmak isteyenler için harika bir rotadır. Bodrum'un kıyı şeridinde yer alan Kissebükü Vadisi, muhteşem doğası ve tarihi kalıntılarıyla dikkat çekmektedir (Bodrum Belediyesi, 2022).

Ormanlık Alanlar ve Biyolojik Çeşitlilik

Bodrum'un orman varlığı özellikle kızılçam, zeytin ve maki bitki örtüsü ile dikkat çeker. Bölgedeki ormanlık alanlar, çeşitli kuş türlerine ve yaban hayatına ev sahipliği yapmaktadır (TEMA Vakfı, 2023). Özellikle Kissebükü ve Çökertme bölgeleri, zeytinlikleri ve yeşil doğasıyla öne çıkmaktadır (WWF Türkiye, 2022).

Termal Kaynaklar ve Doğal Mağaralar

Bodrum, yalnızca deniz turizmiyle değil, termal turizm potansiyeli ile de dikkat çekmektedir. Karaada Kaplıcaları, kükürt içeren sıcak su kaynakları ile sağlık turizmi açısından büyük bir önem taşımaktadır. Antik dönemden bu yana kullanılan bu kaplıcaların cilt hastalıklarına ve romatizmal rahatsızlıklara iyi geldiği düşünülmektedir (Jeoloji Mühendisleri Odası, 2023). Bunun yanı sıra İncirlin Mağarası, doğa ve tarih tutkunları için keşfedilmesi gereken önemli doğal alanlardan biridir (Bodrum Ticaret Odası, 2023).

Denizaltı Dünyası ve Dalış Noktaları

Bodrum, Ege Denizi'nin en iyi dalış noktalarından bazılarına ev sahipliği yapmaktadır. Özellikle Orak Adası, Büyük Resif ve Küçük Resif, su altı mağaraları, batıklar ve zengin deniz yaşamı ile dikkat çekmektedir. Bodrum Batıkları, dalış turizmi açısından büyük bir öneme sahiptir. Bodrum Sualtı Arkeoloji Müzesi'nde sergilenen Uluburun Batığı, dünyanın en önemli su altı keşiflerinden biri olarak kabul edilmektedir (George Bass, 1986; Bodrum Denizcilik ve Dalış Kulübü, 2023).

Doğa Yürüyüşü ve Ekoturizm Rotaları

Bodrum, yürüyüş ve doğa sporları için de önemli bir destinasyondur. Leleg Yolu, antik dönemden kalma patika yolların keşfedildiği 185 km uzunluğundaki bir yürüyüş rotasıdır ve hem tarih hem de doğa tutkunları için cazip bir alan sunmaktadır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023).

3.4. Bodrumun Turizm Potansiyeli

Bodrum, sahip olduğu doğal ve kültürel zenginlikleriyle sadece Türkiye'nin değil, dünyanın en önemli turizm destinasyonlarından biridir. Akdeniz ikliminin etkisi altında, yeşil alanları, berrak denizi ve tarihi dokusuyla her yıl yerli ve yabancı turistleri ağırlamaktadır. Bodrum'un turizm çeşitliliği, bölgenin gelişimine büyük katkı sağlamaktadır.

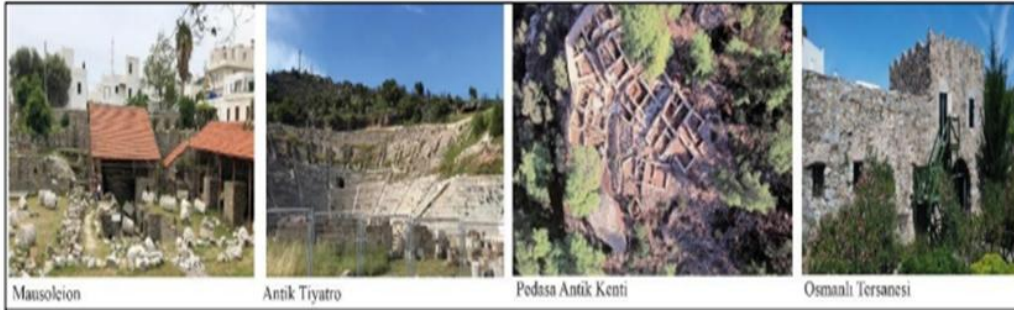
Deniz ve Plaj Turizmi: Bodrum'un en büyük cazibe merkezlerinden biri olan deniz turizmi, bölgenin popülerliğinde önemli bir yer tutmaktadır. Gümbet, Bitez, Ortakent gibi plajlar, hem yerli hem de yabancı turistler tarafından yoğun olarak tercih edilmektedir. Bu plajlar, özellikle güneş, deniz ve kum üçlüsüne dayalı tatiller yapmak isteyen tatilciler için oldukça elverişlidir. Ayrıca Bodrum'un yat turizmi konusunda da önemli bir yer edinmesi, bölgede yatçılık ve marinacılığın gelişmesini sağlamıştır. Bodrum Marina, dünyaca ünlü lüks yatların ve teknelerin demirlediği önemli bir yat limanı olarak ön plana çıkmaktadır (Aydın, 2020).

Kültür ve Tarih Turizmi: Bodrum, tarihsel olarak da büyük bir öneme sahiptir. Bodrum Kalesi, Antik Tiyatro, Halikarnas Mozolesi gibi yapılar, ziyaretçilere zengin bir tarihî miras sunmaktadır. Bu tarihi yapılar, bölgenin kültür turizmi açısından önemini artırmış ve özellikle tarih meraklıları için vazgeçilmez noktalar haline gelmiştir. Bodrum'un geçmişi, MÖ 7. yüzyıla kadar gitmektedir ve bölgedeki birçok antik kalıntı, turistler için keşfedilecek çok şey sunmaktadır (Balcıoğlu, 2018). Ayrıca Bodrum'un çevresindeki antik kentler de bölgeye gelen turistler için alternatif tarih turizmi imkânları sağlamaktadır.



Resim 3.1. Bodrum Yarımadası Tarihi Değerler

Kaynak: Salt, 2021



Resim 3.2. Bodrum Yarımadası Tarihi Değerler

Kaynak: Öncü, 2019



Resim 3.3. Bodrum Yarımadasında Bulunan Tarihi ve Kültürel Değerler

Kaynak: Salt, 2022

Sağlık Turizmi ve Termal Kaynaklar: Bodrum, termal kaynaklar açısından da önemli bir potansiyele sahiptir. Bölge, hem kaplıca turizmi hem de genel sağlık turizmi açısından oldukça büyük bir cazibe merkezidir. Gökova bölgesindeki kaplıcalar ve wellness merkezleri, sağlık turizmi meraklıları için önemli bir ziyaret noktası oluşturur. Bodrum'un spa merkezleri, masaj terapileri, güzellik merkezleri ve doğayla iç içe bulunan konaklama tesisleri, turistlerin sağlıklı yaşam ve dinlenme ihtiyaçlarını karşılamaktadır (Yılmaz, 2019).

Ekoturizm ve Doğa Sporları: Bodrum, sahip olduğu doğal parklar, orman alanları ve dağlık bölgelerle ekoturizm açısından da zengin bir destinasyondur. Bölgedeki doğal alanlar, doğa yürüyüşleri ve bisiklet turları yapmak isteyen turistler için oldukça cazip fırsatlar

sunmaktadır. Bodrum'un Gökova Körfezi ve çevresi, ekoturizm faaliyetlerinin en yoğun olduğu alanlardan biridir. Aynı zamanda bölgede yapılan doğa yürüyüşleri, kuş gözlemi ve kamp gibi doğa sporları da turistler için ilgi çekici aktiviteler sunmaktadır (Demir, 2017).

Yatçılık ve Deniz Sporları Turizmi: Bodrum, yatçılıkla ilgili uluslararası çapta büyük bir üne sahiptir. Bodrum Marina, sadece Türkiye'nin değil, dünyanın en önemli yat limanlarından biri olma özelliğine sahiptir. Yatçılık, bölgedeki turizmin önemli bir kısmını oluşturur ve her yıl binlerce yatçıyı ağırlamaktadır. Yat ve deniz sporları turizmi, Bodrum'un en önemli turizm türlerinden biridir ve deniz tutkunları için rüzgar sörfü, dalış, kano gibi farklı su sporları imkânı sunmaktadır (Günay, 2021).

Festival ve Etkinlik Turizmi: Bodrum, kültür ve sanat etkinlikleriyle de öne çıkmaktadır. Bodrum Caz Festivali, Bodrum Bale Festivali, Bodrum Müzik Festivali gibi etkinlikler, bölgenin kültürel zenginliğini yansıtır ve sanata ilgi duyan turistlerin ilgisini çeker. Bu festivaller, Bodrum'un uluslararası alandaki tanınırlığını artırmış ve bölgeyi yalnızca yaz turizmiyle değil, kültürel bir merkez olarak da ön plana çıkarmıştır (Aydın, 2020).

Gastronomi Turizmi: Bodrum'un gastronomi turizmi, hem geleneksel Türk mutfağı hem de dünya mutfaklarına ait lezzetler açısından oldukça çeşitlidir. Bodrum'a özgü zeytinyağlı yemekler, deniz ürünleri ve yerel şaraplar, yemek meraklıları için cazip bir deneyim sunmaktadır. Ayrıca, Bodrum'da yerel pazarlarda ve restoranlarda yapılan geleneksel mutfak şovları, gastronomi turizmi açısından önemli bir yeri vardır.

Bodrum, sahip olduğu bu çeşitlilikle, her türlü turiste hitap eden bir destinasyon olma özelliğini taşır. Bölgede her turistin ilgi alanına hitap eden bir turizm türü bulunmaktadır. Bodrum, aynı zamanda sürdürülebilir turizm politikaları doğrultusunda çevreyi koruyarak, doğa dostu tatil imkânları sunmaktadır. Bu da Bodrum'un gelecekte daha fazla turist çekmesinin önünü açan önemli bir faktördür.



Harita 3.1. Turistik Bodrum Haritası

Kaynak: Bodrum Belediyesi, 2021

Bodrum'daki müze ve ören yerlerine ait ziyaretçi sayıları yıllar içerisinde farklı dalgalanmalar göstermektedir. Bodrum Antik Tiyatro, 2018 yılına kadar sürekli bir artış gösterse de 2019 yılında belirgin bir düşüş yaşamış ve 2020'de pandemi nedeniyle ciddi bir azalma meydana gelmiştir. Ancak 2021'den itibaren ziyaretçi sayıları tekrar artış göstermiştir ve 2024 yılı itibarıyla 2018 seviyelerine yaklaşmıştır. Bodrum Mausoleium Anıt Müzesi de benzer bir şekilde, 2020'deki düşüş dışında, sürekli bir artış kaydetmiştir. 2024 yılı itibarıyla, 2016'dan itibaren çok daha fazla ziyaretçiye ev sahipliği yapmaktadır. Bodrum Sualtı Müzesi, 2018 yılında sıfır ziyaretçi sayısı ile bir duraklama dönemi geçirmiş olsa da, sonraki yıllarda büyük bir toparlanma yaşamış ve 2024 yılında en yüksek ziyaretçi sayısına ulaşmıştır. Son olarak, Bodrum Zeki Müren Sanat Müzesi de sürekli bir artış göstermiş, 2020 yılındaki pandemi etkisini atlattıktan sonra ziyaretçi sayısını artırarak 2024'te yüksek bir seviyede kalmayı başarmıştır. Genel olarak, Bodrum'daki müzeler, pandeminin olumsuz etkilerine rağmen, 2021'den itibaren toparlanmış ve 2024 yılı itibarıyla büyük bir artış yaşanmıştır.

3.5. Bodrum Turizm İşletmeleri

Turizm destinasyonlarında yalnızca turizm tesislerinin bulunması, turizmin gelişimi için yeterli değildir. Destinasyonların sürdürülebilir bir şekilde büyüyebilmesi ve rekabet gücünü

artırabilmesi için altyapı ve üstyapının da güçlü ve gelişmiş olması gerekmektedir (Ritchie ve Crouch, 2003). Modern ulaşım ağları, çevresel sürdürülebilirlik, teknolojik altyapı ve erişilebilirlik gibi unsurlar, destinasyonun cazibesini artırarak turizmin sürdürülebilir gelişimine katkı sağlar (Buhalis, 2000; UNWTO, 2019). Özellikle altyapının yetersiz olduğu bölgelerde, turizm faaliyetleri uzun vadede sürdürülebilir olmayabilir ve destinasyonun rekabet gücü azalabilir. Bu nedenle, başarılı bir turizm destinasyonu oluşturmak için sadece konaklama ve eğlence tesislerine değil, aynı zamanda ulaşım, dijital altyapı ve çevresel düzenlemelere de yatırım yapılmalıdır.

Bodrum’da turizm işletmeleri incelendiğinde; işletme belgeli tatil köyü sayısının 12, toplam otel sayı 100, pansiyon sayısının 3, apart sayısının 15, butik otel sayısının 13 ve özel tesis sayısının olduğu anlaşılmaktadır (Bodrum Ticaret Odası, 2024).

Tablo 3.1. Bodrumdaki Turizm İşletmeleri

	İşletme Belgeli İşletmeler			Yatırım Belgeli İşletmeler		
	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
Tatil Köyü	13	3.718	8.397	15	4.084	1.022
5 Yıldız	32	8.047	17.669	5	1.256	2.898
4 Yıldız	35	5.728	12.277	5	562	1.138
3 Yıldız	30	1.806	3.702	13	456	973
2 Yıldız	14	476	969			
1 Yıldız	3	79	161	3	40	80
Pansiyon	2	32	64			
Apart	13	737	2.146			
Butik Otel	15	575	1.211	10	315	755
Özel Tesis	4	200	410	2	82	247
Toplam	161	21.398	47.006	53	6.795	16.313

Kaynak: Muğla İl Kültür Turizm Müdürlüğü (2024)

Bir bölgedeki altyapı yatırımları, tüm sektörlerin ortaklaşa faydalandığı temel yatırımlar arasında yer alırken, üstyapı yatırımları daha çok turizme yönelik olup, turizmin sürdüğü sürece varlığını koruyan önemli yatırımlardır. Üstyapı yatırımlarının büyük bir kısmını konaklama tesisleri ve bu tesislere bağlı işletmeler oluşturmaktadır (Zengin, 2010: 123). Bu bağlamda, Bodrum da yer alan tesislerin sayısı ve yatak kapasitesine Tablo 23’te yer verilmiştir.

Tablo 3.2. Bodrumda Bulunan Tesislerin Sayısı ve Yatak Kapasitesi

Bakanlık Belgeli Tesis Sayısı	Belediye Belgeli Tesis Sayısı	Genel Tesis Toplam
214	718	932
Bakanlık Belgeli Yatak Sayısı	Belediye Belgeli Yatak Sayısı	Genel Yatak Toplam
63.319	38.396	101.715

Kaynak: Bodrum Ticaret Odası, Muğla İl Kültür Turizm Müdürlüğü (2024)

Bodrum’da turizm tesisleri incelendiğinde, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan işletme belgeli tesis sayısının 214, belediye belgeli tesis sayısının ise 718 olduğu görülmektedir. Ayrıca, bölgedeki toplam yatak kapasitesinin 101.715 olduğu anlaşılmaktadır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2024).

Tablo 3.3. Bodrum’daki İşletme Belgeli Tatil Köylerinin Türü, Yeri, Oda ve Yatak Sayısı

Tesis Adı	Lokasyon	Yıldız	Konsept	Yatak Sayısı	Oda Sayısı
Voyage Türkbükü	Türkbükü	5★	Her Şey Dahil / Resort	600	300
La Blanche Island	Güvercinlik	5★	Ultra Her Şey Dahil	1.200	600
Club Med Bodrum Palmiye	Yalıçiftlik	4★	Fransız Resort	800	400
Lujo Hotel	Güvercinlik	5★	Lüks Resort	900	450
Rixos Premium Bodrum	Torba	5★	Resort & Tatil Köyü	1.000	500
Kempinski Hotel Barbaros Bay	Yalıçiftlik	5★	Lüks Resort	400	200
Bodrum Park Resort	Yalıçiftlik	4★	Tatil Köyü	700	350
Asteria Bodrum Resort	Bitez	5★	Her Şey Dahil	850	425
Yasmin Resort Bodrum	Turgutreis	5★	Tatil Köyü	1.000	500
Isil Club Bodrum	Torba	5★	Club Resort	750	375
Voyage Türkbükü	Türkbükü	5★	Her Şey Dahil / Resort	600	300
Toplam				8.200	4.100

Kaynak: Muğla İl Kültür Turizm Müdürlüğü (2024)

2024 yılı itibarıyla Bodrum Yarımadası’nda faaliyet gösteren ve tatil köyü (resort) konseptiyle öne çıkan başlıca 10 tesis, hem yatak kapasitesi hem de oda sayısı bakımından bölge turizmine önemli katkı sağlamaktadır. Bu tesisler; Türkbükü, Güvercinlik, Yalıçiftlik, Torba, Bitez ve Turgutreis gibi Bodrum’un öne çıkan turistik bölgelerinde konumlanmıştır. Tabloda görüldüğü üzere yatak kapasitesine sahip tesisleri arasında La Blanche Island (1.200 yatak / 600 oda), Rixos Premium Bodrum (1.000 yatak / 500 oda) ve Yasmin Resort Bodrum

(1.000 yatak / 500 oda) öne çıkmaktadır. Bu 10 tesisin toplam tahmini yatak kapasitesi 8.200, toplam oda sayısı ise 4.100 olarak hesaplanmıştır. Tesislerin yıldız sınıfları genellikle 5★ olup, çoğu “her şey dahil” ya da “ultra her şey dahil” sistemle çalışmaktadır.

Tablo 3.4. Bodrum'daki İşletme Belgeli 5 Yıldızlı Otellerin Yeri, Oda ve Yatak Sayısı

Otel Adı	Lokasyon	Oda Sayısı (Tahmini)	Yatak Sayısı (Tahmini)
Rixos Premium Bodrum	Torba	500	1000
Lujo Hotel	Güvercinlik	450	900
Kempinski Hotel Barbaros Bay	Yalıçiftlik	200	400
The Marmara Bodrum	Merkez	100	200
Titanic Deluxe Bodrum	Güvercinlik	400	800
Hilton Bodrum Türkbükü Resort	Türkbükü	500	1000
Susona Bodrum, LXR Hotels	Torba	150	300
Mandarin Oriental Bodrum	Cennet Koyu	250	500
Baia Bodrum Hotel	Gündoğan	230	460
Bodrum Edition Hotel	Yalıkavak	108	216
Vogue Hotel Bodrum	Yalıkavak	180	360
Macakizi Hotel	Türkbükü	120	240
Samara Bodrum	Gümüşlük	90	180
Caresse, a Luxury Collection	Türkbükü	110	220
Casa dell'Arte Boutique Hotel	Bodrum Merkez	60	120
Sianji Well-Being Resort	Türkbükü	150	300
Toplam		4.975	9.496

Kaynak: Muğla İl Kültür Turizm Müdürlüğü (2024)

Tablo 25'te Bodrum'daki işletme belgeli 5 yıldızlı otellerin dağılımı, farklı lokasyonlarda ve çeşitli büyüklüklerde olduğunu göstermektedir. En yüksek oda sayısına sahip oteller arasında Torba'daki Rixos Premium Bodrum (500 oda) ve Türkbükü'ndeki Hilton Bodrum Resort (500 oda) olarak öne çıkmaktadır. Güvercinlik'teki Lujo Hotel (450 oda) ve Titanic Deluxe Bodrum (400 oda) da büyük kapasiteye sahip diğer tesisler olarak dikkat çekmektedir. Genel toplamda, tabloda yer alan 16 otelin toplam oda sayısı yaklaşık 4.795,

toplam yatak sayısı ise yaklaşık 9.496 olarak hesaplanmıştır.

1950’li yıllardan itibaren gelişen havayolu ulaşımı ile turizm, küresel ekonomide giderek daha büyük bir paya sahip olmuştur. Özellikle turizm şirketlerinin düzenlediği paket turlar ve seyahat olanaklarındaki ilerlemeler, uzak mesafelere dahi kolay ve hızlı bir ulaşım sağlamış, bu da turizm faaliyetlerindeki gelişmeyi beraberinde getirmiştir (Kapan, 2018: 152). Tablo 26’da Bodrum Yarımadası’na deniz ve hava yolu ile gelen turist sayılarında, bazı yıllar hariç sürekli bir artış olduğu görülmektedir.

Tablo 3.5. 2014-2024 Bodrum Destinasyonuna Gelen Turist Sayısı ve Toplam Geceleme Sayıları

Yıl	Tesise Gelen Toplam Kişi	Toplam Geceleme	Ortalama Kalış	Doluluk Oranı(%)
2014	2.055.574	8.814.250	4	47
2015	2.293.189	8.041.189	3,4	44
2016	2.104.394	7.285.860	3,2	39
2017	1.182.808	3.930.854	2,8	39
2018	1.530.484	4.925.320	2,9	42,6
2019	1.747.142	5.488.408	3,1	53
2020	904.602	2.657.826	2,9	24,1
2021	1.300.000	4.000.000	3,1	38,0
2022	1.900.000	6.000.000	3,2	51,0
2023	2.200.000	6.900.000	3,1	58,0
2024	2.400.000	7.800.000	3,3	60,0

Kaynak: (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2024d) verilerinden yararlanılarak yazar tarafından hazırlanmıştır.

2014 yılında tesise gelen toplam kişi sayısı 2.055.574, toplam geceleme sayısı 8.814.250, ortalama kalış süresi 4 gece ve doluluk oranı %47 olarak kaydedilmiştir. 2015 yılında kişi sayısı 2.293.189’a yükselmiş, geceleme 8.041.189’a düşmüş, ortalama kalış süresi 3,4 geceye inmiş ve doluluk oranı %44 olmuştur. 2016 yılında kişi sayısı 2.104.394, geceleme 7.285.860, ortalama kalış 3,2 gece ve doluluk oranı %39’dur. 2017 yılında kişi sayısı 1.182.808’e, geceleme 3.930.854’e, ortalama kalış 2,8 geceye ve doluluk oranı %39’a düşmüştür. 2018 yılında kişi sayısı 1.530.484’e yükselmiş, geceleme 4.925.320’ye çıkmış, ortalama kalış 2,9 gece ve doluluk oranı %42,6 olmuştur. 2019’da kişi sayısı 1.747.142, geceleme 5.488.408, ortalama kalış 3,1 gece ve doluluk oranı %53 olarak hesaplanmıştır. 2020 yılında kişi sayısı 904.602’ye düşmüş, geceleme 2.657.826’ya inmiş, ortalama kalış 2,9 gece ve doluluk oranı %24,1 olarak gözlemlenmiştir. 2021 yılında kişi sayısı 1.300.000, geceleme 4.000.000, ortalama kalış 3,1 gece ve doluluk oranı %38 olmuştur. 2022’de kişi sayısı 1.900.000, geceleme 6.000.000, ortalama kalış 3,2 gece ve doluluk oranı %51 olarak verilmiştir.

2023 yılında kişi sayısı 2.200.000, geceleme 6.900.000, ortalama kalış 3,1 gece ve doluluk oranı %58'dir. 2024 yılında ise kişi sayısı 2.400.000, geceleme 7.800.000, ortalama kalış 3,3 gece ve doluluk oranı %60 olarak belirtilmiştir.

Bodrum destinasyonunda turizm açısından en önemli işletmelerden biri olan yiyecek-içecek işletmeleridir. Özellikle resort destinasyonlarda yiyecek-içecek işletmelerinin varoluşu ve çeşitli olması önemli bir destinasyon itme faktörü olarak gösterilmektedir. Tablo 27'de Bodrum'da yer alan yiyecek-içecek işletmelerine ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

Tablo 3.6. Bodrum'da Yer Alan Yiyecek-İçecek İşletmeleri

No	İşletme Adı	Sınıf	Mahalle / Mevki
1	Marina Yacht Club Restaurant	1. Sınıf	Bodrum Merkez
2	Kocadon Restaurant	1. Sınıf	Bodrum Merkez
3	Limon Gümüşlük	1. Sınıf	Gümüşlük
4	Orfoz Restaurant	1. Sınıf	Bardakçı Koyu
5	Suda Restaurant (The Bodrum Edition)	1. Sınıf	Yalıkavak
6	Maçakızı Restaurant	1. Sınıf	Göltürkbükü
7	Zuma Bodrum	1. Sınıf	Yalıkavak Marina
8	Nusr-Et Steakhouse	1. Sınıf	Yalıkavak Marina
9	Eski Köy Restaurant	2. Sınıf	Turgutreis
10	Nazar Lokantası	2. Sınıf	Bodrum Merkez
11	Ayana Restaurant	2. Sınıf	Gündoğan
12	Kısmet Lokantası	2. Sınıf	Konacık
13	Köfteci İsmail	2. Sınıf	Bitez
14	Körfez Lokantası	2. Sınıf	Bodrum Merkez
15	Gönül Pide	Lokanta	Ortakent
16	Derya Lokantası	Lokanta	Turgutreis
17	Ali Baba Lokantası	Lokanta	Gümüşlük
18	Bodrum Ocakbaşı	Lokanta	Bodrum Merkez
19	Sıralı Kebap	Lokanta	Yalıkavak
20	Meşhur Bodrum Manticısı	Lokanta	Konacık
21	Leleg Restaurant	Lokanta	Yalıçiftlik
22	Kasap Döner	Lokanta	Midtown AVM – Ortakent
23	Şirin Lokantası	Lokanta	Bodrum Sanayi
24	Sahil Lokantası	Lokanta	Torba
25	Merhaba Lokantası	Lokanta	Gölköy

Kaynak: Yatırım İşletmeleri Genel Müdürlüğü, (2025)

Bodrum destinasyonunda faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri, sınıflarına ve konumlarına göre çeşitlilik göstermektedir. Bölgedeki 1. sınıf restoranlar, genellikle üst segment müşteri profiline hitap eden, yüksek kaliteli hizmet ve gastronomi deneyimi sunan işletmelerdir. Bu kategoride Marina Yacht Club, Kocadon, Orfoz, Limon Gümüşlük, Suda (The Bodrum Edition), Maçakızı, Zuma Bodrum ve Nusr-Et gibi prestijli restoranlar yer almakta olup, Bodrum Merkez, Gümüşlük, Yalıkavak ve Göltürkbükü gibi turistik bölgelerde konumlanmışlardır.

2. sınıf restoranlar, Eski Köy, Nazar, Ayana, Kısmet, Köfteci İsmail ve Körfez Lokantası gibi restoranlar yer almakta olup, Turgutreis, Gündoğan, Konacık ve Bitez gibi mahallelere yayılmış durumdadır.

Lokanta tipi işletmeler , Derya Lokantası, Ali Baba Lokantası, Bodrum Ocakbaşı, Sıralı Kebap, Leleg, Kasap Döner, Şirin Lokantası, Sahil Lokantası ve Merhaba Lokantası gibi birçok işletme bulunmaktadır. Bu tablo, Bodrum'daki yiyecek-içecek sektörünün hem lüks restoranlardan yerel lokantalara uzanan geniş bir yelpazede hizmet sunduğunu hem de farklı gelir gruplarına ve gastronomi tercihlerine hitap ettiğini ortaya koymaktadır.



4. ARAŞTIRMA TASARIMI

4.1. Araştırmanın Amacı

Bir destinasyonun gelişim, büyüme, olgunlaşma ve devamlılığı açısından sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir bir şekilde yönetilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu araştırmanın temel amacı, destinasyon yönetiminde sürdürülebilirlik, akıllılık ve erişilebilirlik ilkelerini bütüncül bir yaklaşımla ele alan bir model önerisi geliştirmektir. Çalışma, Bodrum destinasyonu özelinde yürütülmüş olup, turizm alanındaki mevcut yönetim yapılarının üç boyut doğrultusunda nasıl şekillendiğini ortaya koymayı hedeflemektedir. Bu kapsamda, sürdürülebilir destinasyon yönetimi bağlamında çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik boyutlar kapsamında ele alınmış olup; akıllı destinasyon yaklaşımı çerçevesinde dijital altyapı, yenilikçilik, veri temelli karar alma süreçleri ve paydaş katılımı değerlendirilmiştir. Ayrıca erişilebilir destinasyon kavramı kapsamında fiziksel, dijital ve hizmet erişilebilirliği açısından destinasyonun mevcut durumu analiz edilmiştir. Bu model, hem yerel hem de ulusal düzeyde destinasyon yönetiminde politika yapıcılara, uygulayıcılara ve araştırmacılara yol gösterici bir çerçeve sağlamayı amaçlamaktadır.

4.2. Araştırmanın Önemi

Turizm sektöründe artan rekabet, destinasyonların yalnızca doğal ve kültürel kaynaklarıyla değil, aynı zamanda sürdürülebilir, yenilikçi ve kapsayıcı yönetim anlayışlarıyla da öne çıkmalarını zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda sürdürülebilirlik, akıllı teknolojilerin entegrasyonu ve erişilebilirlik ilkeleri, çağdaş destinasyon yönetimi yaklaşımlarının temel bileşenleri haline gelmiştir. Ancak bu üç ilkenin birlikte ve bütüncül bir çerçevede ele alındığı yönetim modellerine literatür de sınırlı düzeyde rastlanmaktadır. Bu çalışma, Bodrum gibi yoğun turistik faaliyetlerin yürütüldüğü bir destinasyon özelinde sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon boyutlarını bir araya getiren özgün bir yönetim modeli önererek bu alandaki önemli bir boşluğu doldurmayı hedeflemektedir.

Bu araştırma, yalnızca kuramsal düzeyde katkı sunmakla kalmayıp; aynı zamanda destinasyon yöneticileri, yerel yönetimler, politika yapıcılar ve diğer turizm paydaşları için uygulanabilirliği yüksek, ölçeklenebilir ve bütüncül bir yönetim modeli geliştirme potansiyeline sahiptir. Çalışma, destinasyonların küresel ölçekte rekabet gücünü artırmaları, ziyaretçi memnuniyetini yükseltmeleri ve yerel toplulukların yaşam kalitesini korumaları açısından stratejik bir önem taşımaktadır. Bu yönüyle araştırma, hem akademik literatüre katkı

sağlamakta hem de turizm planlaması ve destinasyon politikalarının yeniden yapılandırılmasına yönelik somut öneriler sunmaktadır.

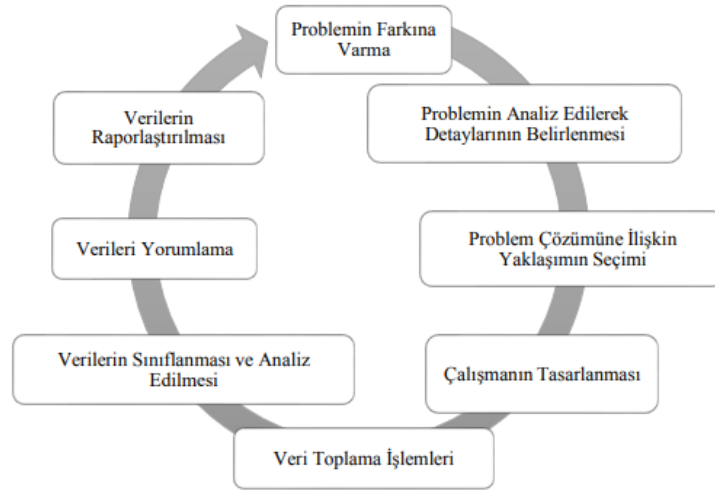
4.3. Araştırma Teorisi ve Modeli

Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilecek olan model önerisi iyi yönetim teorisi temeli üzerine kurgulanacaktır. Yönetişim, en genel anlamıyla “sosyal, siyasi ve idari aktörlerin yönetme faaliyetleri” olarak tanımlanmakta (Kooiman, 1993:2) ve kısaca “yönetim eylemleri ve bütünlüğü” olarak ifade edilmektedir (Hall, 2014:538). Meuleman (2008:11), yönetişimin toplumsal boyutuna dikkat çekerek onu; toplumsal sorunların çözülmesi veya yeni fırsatların yaratılması amacıyla sivil toplum, özel sektör, kamu kuruluşları ve hükümetin dâhil olduğu etkileşimlerin bütünü olarak açıklamaktadır. Bu açıklamada yönetişimin temelinde işbirliği içerisinde hareket etme yatmaktadır. Kamu politikası açısından yönetişim, yönetim sürecinde resmi ve gayri resmi aktörler arasında özel ilişkilerin kurulması, geliştirilmesi veya desteklenmesi olarak görülmektedir (Capano vd., 2015:313). Bu bağlamda yönetişim, politika süreçlerinin hangi düşünceyle şekilleneceğini, nasıl koordine edileceğini ve aktörler arasındaki etkileşimlerin nasıl gerçekleşeceğini ortaya koymaktadır.

Yönetişim, kamu politikalarına ilişkin kararların alınması ve uygulanması sürecini ifade etmektedir. Bu süreç, hükümet, kamu sektörü, özel sektör ve sivil toplum gibi farklı aktörler arasındaki etkileşimlerin, ilişkilerin ve ağların bir sonucu olarak ortaya çıkar. Aynı zamanda, kimin neyi, ne zaman ve nasıl elde edeceğini belirleyen karar mekanizmalarını, müzakereleri ve güç ilişkilerini kapsar (Choudhary ve Neeli, 2018:247). Sürdürülebilir, Akıllı ve Erişilebilir Destinasyon Yönetimi Modeli, iyi Yönetişim temelinde, çok aktörlü katılım, şeffaflık, hesap verilebilirlik, etkinlik ve hukukun üstünlüğü ilkeleriyle şekillenen karmaşık sistemler olarak tanımlanabilir (Kaufmann vd., 2011; Rhodes, 1997). Bu modelin temelinde, sürdürülebilirlik ilkesinin çevresel, ekonomik ve sosyal boyutları, akıllı teknolojilerin yenilikçi entegrasyonu ve erişilebilirliğin kapsayıcı uygulamaları yatmaktadır.

Bir çalışmada hangi araştırma metodolojisinin kullanılacağı, öncelikle araştırmacının amacı, araştırma soruları ve ele alınan konunun doğasıyla doğrudan ilişkilidir (Creswell, 2014; Patton, 2015). Uygun bir yöntemin seçilmesi, çalışmanın geçerliliği, güvenilirliği ve bilimsel katkısı açısından kritik öneme sahiptir. Bu çerçevede nitel araştırma yöntemi, özellikle sosyal olguların anlamını katılımcıların bakış açısıyla derinlemesine incelemeyi amaçlayan çalışmalarda etkili bir yaklaşım sunmaktadır (Denzin ve Lincoln, 2011; Merriam ve Tisdell, 2016).

Nitel araştırmalar, sosyal gerçekliğin çok boyutlu yapısını ortaya koymak amacıyla katılımcıların deneyimlerini, değerlerini ve algılarını doğal bağlamaları içinde anlamaya çalışır (Marshall ve Rossman, 2016). Her araştırmada olduğu gibi nitel araştırmalarda da araştırılacak konuya ilişkin bir farkındalık ve merak duygusu olmalıdır. Problemi tanıma ve problemin farkında olma ve problemin çözümüne ilişkin merak konusu uyandırmalıdır (Creswell, 2002; Guba ve Lincoln, 1994; Shenton, 2004). Problemin analiz edilerek detaylarının belirlenmesi, çözümüne ilişkin alternatif yaklaşımlar arasından hangisinin problemi tutarlı şekilde çözeceğini seçmek için önemlidir (Morgan ve Smircich, 1980; Morse, 2016). Bu aşamadan sonra çalışma tasarlanır ve veri toplama aracı geliştirilir. Veri toplama süreci uzun sürebilir ve araştırmacı ilgili ilgisiz tüm nitel verileri edinmiş olabilir (Neuman ve Robson, 2014). Toplanan verilerin sınıflandırılması araştırmacının da konuya olan ilgisini din tutacaktır. Sınıflandırma ile veriler daha etkili bir şekilde analiz edilerek yorumlanır (Bogdan ve Biklen, 1997). Araştırmanın son aşaması olan raporlaştırma, farklı problemleri görünür kılabılır. Çünkü nitel araştırmanın amaçlarından biri de belirli problemlerin özölmesi ve yeni problem durumlarının fark edilmelerinin kolaylaştırılmasıdır (Mallat, 2007; Pope vd., 2006). Bu döngü tüm araştırma süreci boyunca devam eder. Nitel araştırma döngüsü şekil 12’de ayrıntılı olarak gösterilmiştir.



şekil 4.1. Nitel Araştırma Süreci

Kaynak: Creswell, J. W. (2002).

şekil 12’de görüldüğü üzere nitel araştırma süreci kendi içinde belirli durumları içermektedir. Nitel araştırma süreci başladıktan sonra araştırmacının dikkate alması gereken üç önemli nokta bulunmaktadır. Araştırmacı, araştırmaya esas teşkil edecek ve araştırma konusunu tanımlayacak detaylı bir kuramsal ereve oluşturulmalıdır. Ardından araştırmacı sistematik,

uygulanabilir, zaman ve diğer imkânlar yönünden esnek bir araştırma stratejisi geliştirmelidir. Son olarak araştırmaların belirli bir okuyucu kitlesini hedeflediği unutulmamalı; araştırma, okuyucunun idrak edebileceği açık ve anlaşılır bir dil ile kendi içinde tutarlı bir şekilde raporlaştırılmalıdır (Bengtsson, 2016; Connelly, 2016; Creswell, 2002; Golafshani, 2003; Kitzinger, 1995; Merriam ve Grenier, 2019; Miles ve Huberman, 1994; Morgan, 1996).

Nitel araştırma yöntemleri, bireylerin sosyal dünyayı nasıl anlamlandırdığını açıklamak amacıyla, olguların doğal ortamlarında derinlemesine anlaşılmasını hedefleyen yorumlayıcı bir yaklaşıma dayanır (Merriam, 2009; Yıldırım ve Şimşek, 2021). Bu yaklaşımlar, karmaşık toplumsal yapıların, ilişkilerin ve deneyimlerin sayısal olmayan yollarla çözümlenmesine olanak sağlar. Nitel araştırmalar, katılımcıların anlam dünyasına odaklanırken araştırma sürecinde esneklik, çoklu veri toplama yöntemleri ve bağlamsal çözümlemeyi esas alır (Creswell ve Poth, 2018). Bu yöntemde, araştırma süreci esnektir; veri toplama araçları (örneğin yarı yapılandırılmış görüşmeler, odak grup çalışmaları, gözlemler ve doküman incelemeleri) araştırmanın gelişimine göre uyarlanabilir (Bogdan ve Biklen, 2007; Silverman, 2021). Araştırmacı, çalışmanın merkezinde aktif bir rol üstlenir ve sürece hem yorumlayıcı hem de etkileşimli bir biçimde dâhil olur (Creswell ve Poth, 2018).

Nitel araştırmanın temel felsefi dayanakları arasında yorumsamacı ve inşacı paradigma yer almaktadır (Schwandt, 2015). Bu yaklaşıma göre gerçeklik, katılımcıların deneyimlerine ve anlamlandırmalarına bağlı olarak inşa edilir. Bu nedenle, çoklu bakış açılarına dayalı olarak elde edilen veriler, araştırma probleminin daha bütüncül şekilde kavranmasına olanak tanımaktadır (Lincoln vd., 2018). Nitel araştırma yöntemleri, bireylerin sosyal dünyayı nasıl anlamlandırdığını açıklamak amacıyla, olguların doğal ortamlarında derinlemesine anlaşılmasını hedefleyen yorumlayıcı bir yaklaşıma dayanır (Merriam, 2009; Yıldırım ve Şimşek, 2021).

Bu araştırma Türkiye turizmi için önemli olan Bodrum destinasyonunun sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir bir şekilde yönetilebilmesi adına öneriler sunularak detaylı bir durum çalışması yapmaktır. Bu araştırma sorunsalının en iyi şekilde sonuçlara ulaşabilmesi ve derinlemesine araştırma yapılabilmesi durum çalışması ile mümkün olacaktır. Bu bağlamda, durum çalışması (case study) deseni, belirli bir "durum"un kapsamlı, sistematik ve bağlamsal olarak ele alındığı nitel bir araştırma yaklaşımıdır. Yin (2018), bu deseni özellikle "nasıl" ve "neden" sorularına cevap arandığı, araştırmacının olayları denetleme gücünün az olduğu ve olguların gerçek yaşam bağlamında incelenmesi gerektiği durumlar için önerir. Durum çalışmaları; birey, grup, kurum ya da yerel bağlam gibi bir "durumu" derinlemesine incelemekle

birlikte, çoklu veri kaynaklarının bir araya getirilmesini gerektirir (Stake, 1995). Zonabend (1992) durum çalışmasını, gözlem, yeniden yapılandırma ve analiz süreçlerinde bütünlüğe özel önem verilerek gerçekleştirdiğini belirtmiştir. Durum çalışması, incelenen olgulardaki “paydaşların” bakış açılarını da kapsayacak şekilde yürütülmektedir. Durum çalışması desenine yöneltilen yaygın eleştirilerden biri, yapılan araştırmanın tek bir vakaya dayanmasının genellenebilir sonuçlar sunmasını olanaksız kıldığıdır. Yin (1993), durum çalışması desenini “mikroskobik” olarak nitelendiren Giddens’in görüşüne yer vermiştir; çünkü bu yöntem “yeterli sayıda” vakaya sahip olmadığı düşünülmektedir. Hamel ve arkadaşları (1993) ve Yin (1994) örneklem büyüklüğünün — ister 2, ister 10, isterse 100 vaka olsun — birden fazla vakayla çalışmanın onu makroskobik bir araştırmaya dönüştürmeyeceğini güçlü biçimde savunmuşlardır.

Araştırmanın amacı, çalışma sınırlarını belirlemeli ve bu sınırlar tüm araştırmalara uygulanmalıdır. Bu yaklaşımla, belirlenen amaca uygun olduğu sürece, tek bir vaka bile kabul edilebilir bir araştırma olarak değerlendirilebilmektedir. Bu desen, araştırmacının hem genel durumu hem de durumu oluşturan alt birimleri analiz etmesini sağlar ve böylece çok boyutlu sosyal olguların bütüncül biçimde incelenmesine katkıda bulunur (Yin, 2018; Baxter ve Jack, 2008). Literatürde durum kullanımına dair çeşitli örnekler bulunmaktadır. Yin (1993), her bir örnekle birlikte uygun araştırma tasarımını da listelemiştir. Durum çalışmaları üç başlıkta toplanmaktadır. Bunlar; keşifsel (exploratory), açıklayıcı (explanatory) ve betimleyici (descriptive) durum çalışmalarıdır. Bu üç yaklaşımın her biri, tekli ya da çoklu durum çalışması şeklinde uygulanabilir. Araştırmanın amacına ve derinlemesine irdelenebilmesi için tek bir bağlamda (Bodrum) gerçekleştirilmesi ve bu bağlam içinde birden fazla alt birim (kamu kurumları, özel sektör, yerel halk ve turistler) bulunması nedeniyle, nitel araştırma desenlerinden tek durum çalışması (single case study) deseni benimsenmiştir. Tek durum çalışması, birçok türde araştırma için ideal hale getiren kendine özgü özelliklere sahip, değerli bir araştırma desendir.

Araştırmada kullanılan veri toplama teknikleri olan doküman analizi (ikincil veriler), yarı yapılandırılmış görüşmeler ve gözlem (araştırmacı günlükleri), tek durum deseninin doğasına uygun biçimde seçilmiştir. Stake (1995) ve Yin (1994), durum çalışmalarında farklı veri toplama tekniklerinin kullanılmasının çalışmayı daha güçlü hale getireceklerini belirtmişlerdir. Özellikle; belgeler, arşiv kayıtları, görüşmeler, doğrudan gözlem, katılımlı gözlem ve fiziksel kanıtlar araştırmanın doğasına uygun olarak kullanılabilir. Bu çalışmada farklı veri toplama tekniklerinin bir arada kullanılması tekli durum çalışmasının

kullanılmasını güçlendirmiştir. Nitel araştırmalarda geçerliliği artırmak amacıyla önerilen veri türü çeşitlendirmesine (triangulation) olanak tanır (Patton, 2015). Bu bağlamda, elde edilen nitel veriler doğrultusunda Bodrum'daki mevcut destinasyon yönetimi uygulamaları çok yönlü biçimde değerlendirilmiş ve özgün bir model önerisi geliştirilmeye çalışılmıştır.

Araştırma tasarımının akış şeması Şekil 13'te ayrıntılı olarak verilmiştir. Birinci aşamada, araştırmanın kuramsal temelini oluşturmak amacıyla kapsamlı bir literatür taraması yapılmıştır. Araştırmada incelenen olgu veya olaylarla ilgili olan tüm bilgileri içeren yazılı belgelerin ayrıntılı olarak taranması ve bu bilgilerden yeni bir bütünlük oluşturulması, doküman/metin analizi olarak adlandırılır (Creswell, 2002). Araştırılan konu ile ilgili literatür taramasını da içeren doküman analizi, araştırmacının yaptığı gözlem ve görüşme kayıtları ile diğer belgelerin sistemli bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlamaktadır. Bu analiz yöntemi araştırmacı için zaman ve diğer kaynaklarda tasarruf sağlarken, incelenen olgu ve olayların da önem sırasının oluşturulmasını, veri kaynaklarının tasnif edilmesini ve yeni veri setleri oluşturulmasını da kolaylaştırır (Baxter ve Jack, 2008). Bu çerçevede, sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimine ilişkin ulusal ve uluslararası düzeyde geliştirilen modeller, stratejiler ve uygulamalar incelenmiş; mevcut kuramsal yaklaşımlar ikincil veriler ışığında analiz edilmiştir. Böylece çalışmanın kavramsal çerçevesi oluşturulmuş ve araştırmanın odak noktası belirginleştirilmiştir.

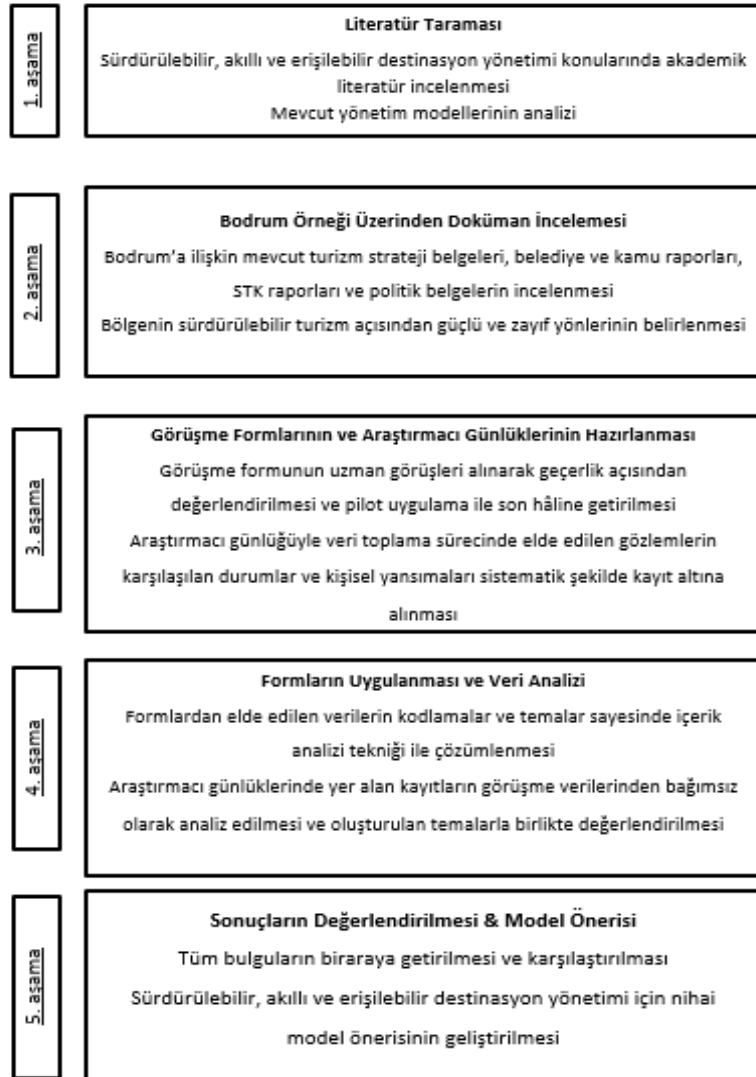
İkinci aşamada, araştırmanın örneklemini oluşturan Bodrum destinasyonu özelinde mevcut durum analizine yer verilmiştir. Bu kapsamda, Bodrum'a ilişkin stratejik planlar, yerel yönetim raporları, kamu kurumlarının yayımladığı belgeler, sivil toplum kuruluşlarının hazırladığı değerlendirme raporları ve diğer politika dokümanları incelenmiştir. Bu belgeler aracılığıyla bölgenin sürdürülebilirlik, akıllılık ve erişilebilirlik boyutlarındaki güçlü ve zayıf yönleri sistematik biçimde ortaya konmuştur.

Üçüncü aşamada, veri toplama süreci gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, araştırmanın ana temalarını oluşturan sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi boyutları doğrultusunda geliştirilmiş yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Görüşmeler, yüz yüze ve online toplantı yöntemleriyle Bodrum'daki ilgili paydaşlarla yapılmıştır. Ayrıca, araştırmacı tarafından günlük tutularak veri toplama sürecindeki gözlemler, karşılaşılan durumlar ve kişisel yansımalar sistematik biçimde kayıt altına alınmıştır. Bu günlük, araştırmanın bağlamsal bütünlüğünü güçlendirmek amacıyla tamamlayıcı bir nitel veri kaynağı olarak değerlendirilmiştir.

Dördüncü aşamada, elde edilen veriler nitel veri analiz teknikleri çerçevesinde

çözümlemiştir. Görüşme formlarından elde edilen veriler, kodlama, tema oluşturma ve içerik analizi süreçlerinden geçirilmiştir. Araştırmacı günlüğünde yer alan kayıtlar ise görüşme verilerinden bağımsız olarak analiz edilmiş; ulaşılan bulgular temalarla birlikte bütüncül bir şekilde değerlendirilmiştir. Bu çift yönlü analiz sayesinde, hem katılımcı görüşleri hem de araştırmacının gözlemleri dikkate alınarak çok boyutlu bir veri yapısı elde edilmiştir.

Beşinci ve son aşamada, analiz edilen tüm bulgular bir araya getirilmiş ve karşılaştırmalı değerlendirmeler yapılmıştır. Bu değerlendirmeler sonucunda, Bodrum özelinde sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi ilkelerini bütüncül biçimde kapsayan nihai model önerisi geliştirilmiştir. Geliştirilen model, hem teorik katkı sağlamayı hem de destinasyon yöneticileri, yerel yönetimler ve ilgili paydaşlar için uygulanabilir stratejik bir çerçeve sunmayı amaçlamaktadır.



Şekil 4.2. Araştırma Akış Şeması

4.4. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın amacı doğrultusunda nitel araştırma yapılan çalışmalarda rasgele seçim ve anlamlı kılacak kadar büyük örneklemlemlerle çalışma ve genelleme yapma zorunluluğu bulunmamaktadır. Yorumlayıcı yaklaşım benimseyen araştırmalarda amaçlı örnekleme ile çalışmak, araştırmanın doğru sonuçlara ulaşması açısından büyük önem arz etmektedir (Patton, 2002). Bu doğrultuda, çalışmanın amacıyla örtüşen amaçlı örnekleme kullanılmıştır. Öncelikle, araştırmanın temel odağı olan sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi konularında bilgi ve deneyim sahibi olan paydaşların seçilmesini sağlamak amacıyla bu örnekleme üzerinden gidilmiştir. Amaçlı rastgele örneklem sistematik ve rastgele seçilen durum örneklerinin araştırmanın amacı doğrultusunda amaçlı bir şekilde açıklanmasıdır (Marshall ve Rossman, 2014). Rasgele örnekleme ile belirlenen durumlardan daha zengin verilere ulaşabilmek ve araştırmanın inanılabilirliğini arttırabilmek için yapılmaktadır (Flick, 2014). Araştırmacı öncelikle rasgele yöntemleri kullanarak evrenden bir örneklem grubu belirlemekte ve daha sonra bu grup içinden araştırmaya en çok katkı yapacağını düşündüğü küçük bir alt grubu seçmektedir (Tashakkori ve Teddlie, 2010). Bu küçük grup amaçlı rastgele örneklemdir. Amaçlı rastgele örneklemin amacı, neden belli durumların araştırma için seçildiğine dair şüpheleri azaltarak, inanılabilirliği sağlamaktır, fakat böyle bir araştırmanın yine de istatistiksel olarak temsil kabiliyeti yoktur (Creswell, 2013).

Katılımcıların seçiminde “Bodrum’da turizm yönetimi alanında aktif olmak”, “konuyla ilgili karar alma süreçlerinde yer almak” ve “uygulayıcı ya da gözlemleyici konumda bulunmak” gibi ölçütler dikkate alınmıştır. Ayrıca, seçilen kişilerin çoğu ilgili alanda uzmanlaşmış, kurumsal veya sektörel bilgi birikimine sahip kişilerden oluştuğu için uzman örnekleme yaklaşımı da sürece entegre edilmiştir. Böylece, derinlemesine ve anlamlı veriler elde edilmesi sağlanmıştır. Bununla birlikte, farklı kurum ve sektörlerin (kamu kurumları, yerel yönetimler, özel sektör temsilcileri, STK’lar, turizm kooperatifleri, akıllı şehir uygulayıcıları, çevreci kuruluşlar, erişilebilirlik alanında çalışan dernekler vb.) temsil edilmesine dikkat edilerek maksimum çeşitlilik örnekleme de kullanılmıştır. Bu sayede, destinasyon yönetiminin farklı aktörlerinin görüşleri karşılaştırmalı olarak ele alınmış, çok boyutlu analiz yapılmasına olanak tanınmıştır. Bu örnekleme stratejisi, Yin’in (2018) vaka çalışmasında vurguladığı şekilde, istatistiksel değil analitik genelleme yoluyla bağlamdan kurama ulaşmayı hedeflemekte ve çalışmanın geçerliliğini güçlendirmektedir.

Katılımcıların seçiminde, zaman, maliyet ve emek gibi kaynakların etkin kullanımı gözetilerek erişilebilir durumda olan ve araştırma konusu ile doğrudan ilişkili paydaşlarla

görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu yaklaşım, nitel araştırmalarda sıkça tercih edilen bir yöntem olup, saha koşullarıyla uyumlu şekilde esneklik sağlamıştır. Görüşme yapılan kişiler, Bodrum destinasyonunda sürdürülebilirlik, akıllı uygulamalar ve erişilebilir turizm alanlarında doğrudan bilgi sahibi, uygulamalara katılmış veya bu süreçleri gözlemleyerek deneyim kazanmış kişiler arasından belirlenmiştir.

Bu kapsamda, çalışmanın geçerliliğini ve bağlamsal tutarlılığını artırmak amacıyla, nitel araştırmalarda kalite güvencesi açısından önemli bir strateji olarak kabul edilen belirli kriterler temelinde katılımcı seçimi yapılmıştır (Miles ve Huberman, 2014). Söz konusu kriterler; katılımcıların konu hakkında deneyim sahibi olması, destinasyon yönetiminde aktif rol oynaması, kurumsal temsiliyet taşıması ve veri sağlayabilecek bilgiye sahip olması gibi ölçütleri kapsamaktadır. Bu kapsamda, araştırmanın amacı doğrultusunda belirlenen paydaş grupları; merkezi ve yerel yönetim temsilcileri, turizm işletmesi sahipleri ve yöneticileri, STK temsilcileri, yerel halk, turizm çalışanları, kooperatifler, meslek birlikleri, sektör odaları ve alana katkı sunan uzman kişiler olarak sınıflandırılmıştır. Katılımcıların seçiminde, bu gruplar içerisinde erişilebilir durumda olan, belirlenen kriterlere uyan ve konu hakkında bilgi ve deneyim sahibi olduğu değerlendirilen kişilerle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Tablo 28’de yer alan katılımcı profilleri incelendiğinde, araştırma kapsamında çok çeşitli paydaşlarla görüşmelerin gerçekleştirildiği görülmektedir. Merkezi yönetimden (K3: Çevre Mühendisi – Atık Yönetimi Müdürlüğü; K4: İklim Değişikliği ve Sıfır Atık Müdürlüğü), yerel yönetimden (K6: Bodrum Tanıtma Vakfı Sekreteryası), turizm işletmesi sahipleri ve yöneticilerinden (K1: Grup Otel Sahibi; K2: Restoran Müdürü; K11: Manzara Hotel Genel Müdür; K13: Bodrum ETS Tour Sahibi), turizm çalışanlarından (K5: Pastane Şefi; K14: Yönetici Asistanı; K15: Bölge Sorumlusu; K8: Şoför), meslek birlikleri ve sektör odalarından (K7: Bodrum Otelciler Derneği Başkan Yardımcısı ve Ticaret Odası üyesi; K10: Bodrum Deniz Ticaret Odası), sivil toplum kuruluşlarından (K12: Bodrum Engelliler Sağlık Vakfı), kooperatif/yerel üretici temsilcilerinden (K16: İşletme Sahibi–Kuaför, K17: Yerel Halk Derneği Başkanı), ve uzmanlardan (K6: Doktora derecesine sahip turizm uzmanı) temsilciler ile görüşülmüştür. Bu çeşitlilik, literatürde de önerildiği şekilde destinasyon yönetiminde çok paydaşlı yapının dikkate alındığını göstermektedir (Bramwell ve Lane, 2011; Fyall, Garrod ve Wang, 2012). Bununla birlikte, bazı gruplardan temsilcilerle görüşme sağlanamamıştır. Örneğin, merkezi yönetim düzeyinde Bakanlık temsilcileri ve kaymakamlık ile görüşme gerçekleştirilememiştir. Bu durum, Dredge ve Jenkins’in (2011) belirttiği üzere, bürokratik süreçlerin uzunluğu ve üst düzey yöneticilere erişimde yaşanan güçlüklerle ilişkilidir. Yine, zincir otel yöneticileri ile

görüşmeler yapılamamıştır; bunun başlıca nedeni sezonluk iş yoğunluğu ve araştırmaya zaman ayıramamalarıdır (Getz ve Timur, 2005). STK'lar içinde yalnızca belirli büyük ve aktif kurumlarla görüşme yapılabilmiş, küçük ölçekli yerel dernekler ise gönüllülük esaslı yapıları nedeniyle çalışmaya dahil olamamıştır (Bramwell ve Sharman, 1999). Ayrıca, bazı düşük kademeli turizm çalışanları (örneğin sezonluk işçiler, temizlik personeli) görüşmeye dahil olamamıştır. Baum'un (2007) da belirttiği gibi, yoğun çalışma saatleri ve iş güvencesizliği turizm çalışanlarının araştırmalara katılımını sınırlayan önemli faktörlerdir. Nitel araştırmalarda katılımcı sayısına ilişkin sabit bir ölçüt bulunmamaktadır (Glesne, 2012). Bu doğrultuda, araştırma kapsamında belirlenen paydaş gruplarından erişilebilen ve katkı sağlayabileceği öngörülen toplam 17 paydaşın 9 ile yüz yüze, 8 ile zoom üzerinde toplantı link oluşturularak yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Katılımcılara ilişkin bilgiler kodlanarak Tablo 28'de ayrıntılı olarak verilmiştir. Araştırmaya katılan kişilerin kimliklerinin gizli kalması amacıyla kodlama yapılarak K1, K2, K3... K17 şeklinde isimlendirilmiştir.

Tablo 4.1. Katılımcılara İlişkin Bilgiler

Katılımcılar	Yaş	Eğitim	Cinsiyet	Mevcut Konum	Görüşme Süresi
K1	30	Lisansüstü	Kadın	Grup Otel Sahibi	55 Dakika
K2	34	Lisans	Kadın	Restaurant Müdürü	1 saat 05 Dakika
K3	42	Lisans	Kadın	Çevre Mühendisi-Atık Yönetimi Müdürlüğü	57 Dakika
K4	48	Yüksek lisans	Kadın	İklim Değişikliği Ve Sıfır Atık Müdürlüğü	1 saat 24 Dakika
K5	28	Ortaöğretim	Erkek	Turizm Çalışanı- Pastane Şefi	53 Dakika
K6	32	Doktora	Kadın	Bodrum Turizm Tanıtma Vakfı Sekretaryası	1 Saat 20 Dakika
K7	47	Lisans	Erkek	Bodrum Otelciler Derneği Başkan Yardımcısı- Ticaret Odası Üyesi	1 Saat
K8	28	Lisans	Erkek	Şoför	1 saat 30 Dakika
K9	24	Lise	Kadın	Çalışmıyor	1 Saat
K10	28	Lisans	Kadın	Bodrum Deniz Ticaret Odası	57 Dakika
K11	38	Lisans	Kadın	Manzara Hotel Genel Müdür	1 saat 2 dakika
K12	24	Lisans	Kadın	Bodrum Engelliler Sağlık Vakfı	53 Dakika
K13	43	Lisans	Erkek	Bodrum ETS Tour Sahibi	1 Saat
K14	23	Lisans	Kadın	Turizm Çalışanı-Yönetici Asistanı	53 Dakika
K15	43	Lisans	Erkek	Turizm Çalışanı- Yiyecek İçecek Bölge Sorumlusu	1 Saat 20 Dakika
K16	38	Lisans	Kadın	İşletme Sahibi- Kuaför Sahibi	57 Dakika
K17	46	Lisans	Erkek	Yerel Halk- Eski Zabıta Amiri	1 Saat 25 Dakika
Toplam					1.121 dakika

4.5. Veri Toplama Araçları

Durum çalışması araştırmasının temel özelliklerinden ve güçlü yanlarından biri, bu tür araştırmalarda incelenen olgunun derinlemesine araştırılmasının yapılmasını sağlamak ve

gerekli olan veriyi çoklu veri toplama teknikleri ile elde etmektir (Stake, 1995). Yin (2018), durum çalışmasına, bir olgunun kendi bağlamı içerisinde derinlemesine ve çok yönlü olarak incelenmesini amaçlayan bir yaklaşım olarak vurgu yapmaktadır. Özellikle “neden” ve “nasıl” sorularının ön planda olduğu, araştırmacının olayları kontrol edemediği ve bağlamsal koşulların karmaşık olduğu durumlarda etkili bir araştırma stratejisidir. Bu Bağlamda bu araştırmada Bodrum destinasyonu bir “durum” olarak ele alınmış; destinasyon yönetimi kapsamında sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir boyutları çerçevesinde çoklu veri kaynaklarından yararlanılarak analiz yapılmıştır. Araştırma süresince görüşmeler, dökümanlar (yazılı ve görsel) ve gözlemler aracılığıyla veriler elde edilmiştir.

4.5.1. Yarı Yapılandırılmış Görüşme

Bu çalışmada, araştırmacı veri toplamının birincil aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme sorularıyla görüşmeler sağlayarak derinlemesine veriler elde etmeye çalışmıştır. Araştırmada görüşmeler, veri toplamının ana kaynağı olarak tercih edilmiştir. Miles ve Huberman (2014) nitel araştırmacıların, kapsamlı ve bağlamsal olarak incelenen küçük örneklem ile çalışma eğiliminde olduklarını belirtmektedir. Dolayısıyla araştırmacı, Bodrum destinasyonunun sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir bir destinasyon olma yolunda önemli rollere sahip 17 paydaş ile görüşmeler gerçekleştirmiştir.

Bodrum destinasyonunun sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir bir destinasyon olma özelliğinde sahip olduklarını ve eksiklerini ön plana çıkararak bir model önerisi sunabilmek amacıyla üç boyutu kapsayan detaylı bir görüşme soru formu hazırlamıştır. Görüşme sorularının geliştirilmesi için çeşitli aşamalar gerekmektedir. Öncelikle, Destinasyon yönetimi, Sürdürülebilir Destinasyon, Akıllı Destinasyon, Erişilebilir Destinasyon kapsamında geliştirilen tüm modeller ve sertifikalar kapsamlı olarak incelenmiştir. Sürdürülebilirlik, Akıllı ve Erişilebilirlik boyutunun yer aldığı araştırmalar sınırlı sayıda olması boyutların tek tek ele alınarak incelenmesini gerektirmiştir. Görüşme sorularının oluşturulması süreci Tablo 29’da ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 4.2. Sürdürülebilir, Akıllı ve Erişilebilir Destinasyon Yönetimi Modeli İçin Yarı Yapılandırılmış Görüşme Sorularının Oluşturulma Süreci

Ana Boyutlar	
1.Sürdürülebilirlik Boyutu	
Alt Boyutlar	
Çevresel Boyut	➤ Ekolojik Sürdürülebilirlik- Taşıma Kapasitesi-Çevresel Etkiler ve Yönetim (Gössling vd., 2012: 1-15; Dodds and Butler, 2019; Buckley, 2012: 528-546; UNWTO, 2018; Hall ve Lew, 2009; Gössling vd., 2015: 203-212; UNWTO, 2020; Dolnicar ve Leisch, 2008: 672-680 ➤ Ekolojik Sürdürülebilirlik - Doğal Denge- Kaynak Yönetimi (Hall, 2010; Gössling, 2002: 283-302; Boulding, 1966: 3-14; Rockstrom vd., 2009: 472-475; ➤ Ekolojik Sürdürülebilirlik- İnsan- Doğa İlişkisi- Antropojenik Etkiler (Diamond, 2005; Steffen vd., 2007: 614-621; UNEP, 2019; WWF, 2020; Cronon, 1996; White, 1967). ➤ Çevresel Taşıma Kapasitesi-Kirlilik-Aşırı Turizm ve Yaşam Kalitesi Etkileri (Gössling ve Peeters, 2015: 639-657; Dodds ve Butler, 2019; Seraphin ve Donicar, 2020: 1426-1444; Baumeister ve Mitterer, 2021: 101-111; (Butler, 1980; (UNWTO, 2004). ➤ Biyolojik Çeşitliliğin Korunması (Sala, 2000: 23-35; FAO, 2018; UNEP, 2019; Berry, 1999). ➤ Akıllı Enerji ve Altyapı (Gil-Alana ve Palencia, 2020: 34; Papageorgiou vd., 2017: 166-175; Kumar ve Gaur, 2020: 2114; Robinson ve Heffernan, 2019: 34-41; Rezaie ve Rosen, 2012: 3516-3524; Al-Debei ve Kootb, 2017: 99-112; Zhang ve Liu, 2018: 15-26; Martinez, 2019: 74-84; ➤ Atık Yönetimi ve Geri Dönüşüm (Akyol ve Çetin, 2020: 121-130; Silvennoinen vd., 2019: 188-134; Renswoude, 2019: 2082-2095; Anderson ve Goldstein, 2020: 8241-8249). ➤ Su Yönetimi ve Atık Yönetimi (UNESCO, 2019; World Bank, 2020; Martinez, 2018: 2352-2361; He ve Zhang, 2020: 172). ➤ Karbon Ayak İzi ve Emisyon Azaltı sağlanmalıdır (Gibbins ve Chalmers, 2020: 1229-1240; UNWTO, 2020; Becken, 2019: 510-523; Gössling ve Hall, 2018: 1-14; Haim ve Müller, 2021: 219-227; Ivanova ve Bouwer, 2020: 101-112). ➤ İklim Değişikliğine Uyum ve Dayanıklılık (Scott vd., 2019: 667-683; UNWTO, 2021; (IPCC, 2021; Nicholls ve Cazenave, 2019: 678-692; Gössling ve Peeters, 2021; UNEP, 2020). ➤ Yeşil Alanların Korunması ve Ekolojik Restorasyon (Timothy ve Boyd, 2015: UNEP, 2022; (Beatley, 2020; European Commission, 2021; Hall, 2019; UNWTO, 2022). ➤ Kıyı Alanları ve Deniz Ekosistemlerinin Korunması (Hall, 2020; UNEP, 2021; Garrod ve Gössling, 2019; PADI, 2022). ➤ Sürdürülebilir Ulaşım (Banister, 2008; Gössling, 2013; UITP, 2021)
Ekonomik Boyut	➤ Ekonomik Katkılar ve Yatırımlar (Higham ve Luck, 2003; Formica ve Uysal, 2006). ➤ Sürdürülebilir Kalkınma İçin Eylem Planları (Sachs, 2015; Buckley, 2012). ➤ İstihdam Yaratma ve Yerel Ekonomiler (Torres, 2003; Gössling ve Weaver, 2009; Hall ve Lew, 2009; UNWTO, 2013). ➤ Turizmin Ekonomik Çeşitlenmesi (Butler, 2004; Hall ve Richards, 2000). ➤ Kaynakların Verimli Kullanımı (TEEB, 2023; UNEP, 2022). ➤ Yerel ve Uluslararası İşbirlikler (UNEP, 2023; WTO, 2023).

Sosyo-Kültürel, Toplumsal Boyut	➤ Sürdürülebilirlik ve Turizm Beklentileri (Richards ve Wilson, 2006; Shaw ve Williams, 2004). ➤ Yerel Topluluk Katılımı ve Sosyal Sürdürülebilirlik (Roberts ve Hall, 2001; Tassiopoulos ve Haydam, 2008; Mckercher ve Du Cros, 2002; Smith, 2009; Cockerill, 2009; Bramwell ve Lane, 2011; UNWTO, 2013; Hall, 2011; Ritchie, 2008; Faulkner, 2001; UNDRR, 2019). ➤ Kültürel Miras ve Korunması (Timothy, 2007; Horne, 2008; Poria vd., 2006; Mckercher ve Du Cros, 2002; UNESCO, 2019; Hall, 2019; Graham vd.,). ➤ Yerel Kültür ve Girişimcilik (Butler, 2006; Richards, 1996; Hall, 2005; Mowforth ve Munt, 2009; Black, 2004). ➤ Kültürel Eğitim ve Farkındalık (UNESCO, 2003; Richards, 2007; Mckercher ve Du Cros, 2002; UNESCO, 2010). ➤ Turizm ve Yerel Halkın Yaşam Kalitesi (Pizam ve Shani, 2009; Cohen, 1978; ➤ Turistlerle Tanışmak ve Kültürel Alışveriş (Zhang ve Li, 2012; Kim ve Jang, 2010; (Richards, 2003) ➤ Yerel Halkın Yaşam Kalitesindeki Artış (Dwyer vd., 2006; Hall ve Page, 2014; Gursoy ve Rutherford, 2004). ➤ Kültürel Mirasın Korunması (Timothy, 2011; Bandarin ve Van, 2012; Jansen ve Van, 2013). ➤ Turizmin Sosyal Etkileri ve Toplumsal Katılım (Ap, 1992; Tosun, 2000; McGehee ve Andereck, 2009). ➤ Sürdürülebilir Turizm Altyapısı (Gössling ve Peeters, 2015; Mathieson ve Wall, 1982; Kim ve Jamal, 2007).
2. Akıllılık Boyutu	
Alt Boyutlar	
	➤ Akıllı Ekonomi (Buhalis ve Michopoulou, 2020; UNWTO, 2021; European Commission, 2022; Gretzel, 2018; Buhalis, 2019; World Economic Forum, 2020; UNWTO, 2022; European Travel Commission, 2021).
	➤ Akıllı İnsanlar (UNWTO, 2020; WHO, 2019; Gretzel, 2018; UNWTO, 2021; European Commission, 2022; Buhalis, ve Michopoulou, 2020). ➤ Akıllı Yönetişim (Buhalis, 2019; UNWTO, 2020; European Commission, 2022; Gretzel, 2018). ➤ Akıllı Ulaşım (Buhalis, 2023; UNWTO, 2022; Gretzel ve Sigala, 2022; Worldbank, 2023). ➤ Akıllı Çevre (Buhalis, 2023; UNWTO, 2022; World Energy Council, 2023; European Environment Agency, 2023). ➤ Akıllı Yaşam (UNWTO, 2023; European Commission, 2023; Buhalis ve Gretzel, 2023; WHO, 2023; Sigala ve Buhalis, 2023).
3. Erişilebilirlik Boyutu	
Alt Boyutlar	
	➤ Kişisel Kısıtlar (Fiziksel Erişilebilirlik) Boyutu (Pijl ve Frissen, 2013; Buhalis ve Law, 2008; UNWTO, 2016; Buhalis ve Darcy, 2011; Darcy, 2010; Michopoulou vd., 2015;). ➤ Görme Engelli Bireylerin Erişilebilirlik ile ilgili Boyutu (WHO, 2011; Darcy ve Buhalis, 2011; Buhalis ve Michopoulou, 2011; Darcy vd., 2010; ENTA, 2015). ➤ İşitme Engelli Bireylerin Erişilebilirlik ile ilgili Boyutu (UNEP, 2016; UNESCAP, 2019; UNWTO).

	➤ Psikiyatrik Engelli Bireylerin Erişilebilirlik Engel Boyutu (Darcy, 2019; UNESCAP, 2019; WHO, 2011; ENAT, 2015).

Tablo 29’da görüldüğü üzere üç temel boyut etrafında literatürde yer alan araştırmalar dikkate alınarak toplamda 79 soru ifadesi oluşturulmuştur. Ön soru taslağını revize etmek amacıyla sürdürülebilir destinasyon pazarlaması ve yönetimi, akıllı destinasyon yönetimi ve erişilebilir destinasyon yönetimi konusunda uzman üç akademisyen ve bir sosyal pedagoğdan uzman görüşü alınmıştır. Uzmanlardan alınan incelemeler sonucunda görüşme soruları içerisinde anlaşılmayan, aynı sorular çıkarılıp gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra katılımcıların bilgi alabilecek şekilde daha kolay, net ve anlaşılır şekilde hazırlanarak son haline getirilmiştir. Görüşme formu son hali 25 sorudan oluşmaktadır ve Tablo 30’da verilmiştir.

Tablo 4.3. Görüşme Formu Son Hali

<u>Sürdürülebilir Destinasyon Boyutları</u>
1. Bodrumda sürdürülebilir turizm politikalarının hayata geçirilmesi sürecinde karşılaştığınız en büyük yönetsel zorluklar nelerdir?
2. Bodrum’da sürdürülebilirlik açısından karşılaşılan çevresel sorunlar nelerdir? Su ve enerji kullanımı, atık yönetimi, geri dönüşüm ve biyolojik çeşitliliğin korunması alanlarında ne tür uygulamalar yürütülmekte, bu alanlarda iyileştirme sağlamak için hangi planlamalar yapılmaktadır?
3. Bodrum’da afet yönetimi ve kriz planlaması konusunda pandemi, iklim değişikliği gibi olası risklere karşı ne tür önlemler alınmaktadır?
4. Bodrum’da toplu taşımalar, limanlar ve deniz ulaşımı açısından karşılaşılan temel sorunlar nelerdir? Alternatif ulaşım modelleri (örneğin elektrikli araçlar, paylaşımlı bisiklet ve scooter sistemleri) hangi düzeyde kullanılmakta ve bu alanda sürdürülebilirliği artırmak için nasıl çalışmalar yapılmaktadır?
5. Turizm gelişiminin Bodrum’daki yerel ekonomiye katkısı nedir? (Bodrumda turizm sektöründe yerel işletmeler mi yoksa yabancı işletmeler mi daha ağırlıklı olarak faaliyet göstermektedir?) Yerel halkın turizm istihdamındaki payı nedir? Yerel iş gücünün eğitilmesi konusunda hangi adımlar atılmaktadır?
6. Bodrumda destinasyon yönetiminde kadınların, gençlerin ve dezavantajlı grupların rolü nedir? Turizm sektörüne entegrasyonu nasıl artırılabilir?
7. Bodrumda yerel halkın ve turistlerin sürdürülebilirlik bilincini artırmak için hangi eğitim veya kampanyalar düzenlenmektedir?
8. Bodrum’un çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik sürdürülebilirlik açısından karşılaştığı en büyük sorununu birer kelime ile anlatsanız bu kelime neler olurdu?
<u>Akıllı Destinasyon Boyutları</u>
9. Bodrumun sahip olduğu doğal, kültürel ve tarihi çekiciliklerini tanıtmak için hangi araçlar veya dijital ortamlar kullanılmaktadır?
10. Turistlerin toplu taşıma, havaalanı ve şehir içi ulaşım hakkında dijital platformlardan bilgi almasını sağlayan hangi sistemler kullanılmaktadır?
11. Bodrum’un dijital bir haritası oluşturulacak olsa, bu haritada yer alması gereken en önemli veri veya unsurlar sizce neler olmalıdır?
12. Turistlerin sağlık, güvenlik ve diğer acil durum hizmetlerine hızlı ve kolay erişimini sağlamak için hangi dijital sistemler vardır?
13. Turist deneyimini geliştirmek amacıyla kullanılan dijital çözümler (interaktif haritalar, mobil uygulamalar, QR kodlu panolar, akıllı rehberler, chatbot hizmetleri vb.) hakkında ne düşünüyorsunuz? Bodrum destinasyonunda kullanım durumu ve etkinliği hakkında ne söyleyebilirsiniz?

14. Bodrum’da turizm sektöründe çalışan bireylere, dijital ekonomi ve erişilebilir hizmetler konusunda hangi eğitimler verilmektedir? Dijital ortamlarda bu eğitimler etkili bir şekilde duyurulmakta mıdır?
15. Bodrumda sürdürülebilir yönetimde turizm verilerinin analiz edilmesi ve karar alma süreçlerinde kullanılması için hangi veri tabanları veya dijital sistemler kullanılmaktadır?
16. Bodrum’daki yerel okullar ve üniversitelerde, akıllı turizm ve dijital teknolojiye dayalı hangi eğitim programları sunulmaktadır? Yeterliliği ve etkili eğitim olması konusunda hangi programlar kullanılabilir?
17. Bodrum’da paydaşların turizm politikalarına ve projelerine dijital yollarla katılımı nasıl sağlanmaktadır?
18. Bodrum’un akıllı destinasyon olma yolundaki en büyük eksiklikleri nelerdir ve bu konuda hangi adımlar atılmalıdır?
Erişilebilir Destinasyon Boyutları
19. Bodrum’da turistik merkezlerde (antik kentler, müzeler, sahil alanları vb.) engelli bireylerin kullanabileceği uygun ulaşım, otopark, yönlendirme sistemleri gibi destekleyici unsurlardan hangileri kullanılmaktadır?
20. Bodrumdaki ulaşım altyapısının engelli bireyler (zihinsel, görme, işitme, ortopedik engelli) , yaşlılar ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için erişilebilirliğini nasıl değerlendiriyorsunuz? Bodrumda toplu taşıma sistemlerinde (otobüs, minübüs), tekerlekli sandalye ve taksi hizmetlerinde engelli bireylere yönelik ne tür düzenlemeler mevcuttur? Bu düzenlemelerin yetersiz kaldığı noktalar nelerdir?
21. Bodrum-Milas Havalimanı ve otobüs terminalleri gibi şehre giriş ve çıkışlarda önemli rol oynayan ulaşım noktalarında, engelli bireylerin erişimine yönelik ne tür uygulamalar ve hizmetler sunulmaktadır?
22. Bodrum’daki otel ve tatil köylerinde, farklı engel türlerine sahip bireylerin (zihinsel, görme, işitme, ortopedik engelli) ihtiyaçlarına yönelik ne tür düzenlemeler vardır?
23. Bodrum’daki turizm ürünlerinin sunulduğu web siteleri ve mobil uygulamalar gibi dijital ortamlar, engelli bireylerin erişimi için uygun şekilde tasarlanıyor mu? Hangi engel grupları için erişilebilirlik sağlanmaktadır?
24. Bodrum’daki turizm sektöründe çalışan (otel, restoran, kamu) personele, engelli bireylerin ihtiyaçlarına ve iletişim kurma yöntemlerine ilişkin hangi eğitimler veriliyor?
25. Bodrumun erişilebilir bir destinasyon olma konusunda en önemli sorunu nedir? Erişilebilir bir destinasyon olması yolunda hangi adımlar atılabilir?

Bununla birlikte görüşme soruları paydaşların özelliklerine bağlı olarak hazırlanmıştır. Görüşme sorularına son halini verdikten sonra Bodrum destinasyonuna gidilerek görüşme sorularının dil ve ifade açısından açık, anlaşılır, konu ile ilişkisi ve araştırmanın amacına uygunluğunu belirlemek amacıyla 1-4 Mayıs 2025’te pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda 3 kişi ile yüz yüze görüşme yapılmıştır. Görüşmeler ortalama 57 dakika sürmüştür. Bu kapsamda görüşme formunda, pilot çalışmanın ardından erişilebilirlik boyutu kısmında yer alan “Bodrum’un erişilebilir bir destinasyon olma konusunda en önemli sorunu nedir? Sorusunun katılımcılar tarafından anlaşılmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların “erişilebilirlik” kavramını net bir şekilde anlamadığı ve kavramın anlaşılabilmesi için araştırmacı tarafından açıklanması durumu nedeniyle bu soruda değişikliğe gidilmiştir ve soru yeniden düzenlenerek son haline getirilmiştir.

Bodrum destinasyonunda turizm sezonunun yüksek olduğu 2025 Mayıs’ta araştırma için gidilmiştir. Bu kapsamda görüşmeler Bodrumda yüz yüze ve araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler farklı dönemlerde yapılmamıştır. Bunun nedeni araştırmacının hem yüksek hem düşük sezonda araştırma süresi boyunca Bodrum destinasyonunda ikamet etmesi ve destinasyonu çok iyi tanımasından kaynaklanmaktadır. Görüşmelere başlamadan önce araştırmacı kendini resmi olarak tanıtmıştır. Sonrasında ise araştırmanın amacını,

katılımcıların hak ve sorumluluklarını hatırlatmıştır. Katılımcılara, katılımın tamamen gönüllük esasına dayalı olduğunu ve gönüllü katılım formu sunularak görüşme sırasında ya da sonrasında herhangi bir noktada ve tezin yazımından önce çalışmadan ayrılabilceğı bilgisi verilmiştir. Bununla birlikte katılımcılara görüşmelerin tamamen bilimsel amaçla kullanılacağı hatırlatılmıştır. Ayrıca yüz yüze yapılan görüşmeler katılımcılardan izin alınarak ses kaydı alınmıştır. Online yapılan görüşmeler de ise video kayıt edilerek gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler ortalama 45 dakika sürmüştür.

Görüşmeler 5-15 Mayıs 2025'te gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, Bodrum destinasyonu paydaşlarından oluşan 17 kişi ile yüz yüze yarı-yapılandırılmış sorular aracılığıyla görüşmeler gerçekleştirilmiştir ve görüşmeler ortalama 45 dakika sürmüştür. Görüşmeler esnasında verilerin kendini tekrar etmesi ve teorik doyum noktasına ulaşıldığı anlaşıldığında görüşmeler sonlandırılmıştır.

Görüşme soruları yarı-yapılandırılmış sorular olması nedeniyle, katılımcıların çalışma ile ilgili olduklarına inandıkları deneyimlerini cevaplamaları ve paylaşımları için gerekli zaman tanınmıştır. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplarında revize etmek istedikleri yerlerde izin verilmiştir. Katılımcılara, isterlerse görüşme oturumlarında verilen bilgilerin sonuçlarını değerlendirme seçeneğı de sunulmuştur.

4.5.2. Gözlem Verileri

Gözlem, araştırmacının ekonomik, politik, tarihi, kültürel, estetik ve fiziksel dâhil olmak üzere incelenen durumun çevresel ve sosyal bağlamlarını ayrıntılı biçimde tanımlamasına imkân sağlar (Stake, 1995). Gözlemlerin odağı, yapılan araştırmanın türüne bağlı olarak değişiklik göstermektedir (Glesne, 2012). Bu çalışmada, gözlem katılımcı olunmayan türde gerçekleştirilmiş olup, araştırmacı gözlemlerini ortamın doğal akışı içinde, müdahalesiz biçimde yapmıştır. Gözlem verilerinin seçiminde erişilebilirlik ve uygunluk kriterleri temel alınmıştır. Araştırmacı, Bodrum'un sürdürülebilirlik, akıllı, erişilebilirlik bağlamlarını dikkate alarak, destinasyonun bu boyutlarda ne durumda olduğunu sistematik biçimde gözlemlemiştir (Stake, 1995; Buhalis, 2000).

Önemli bir veri toplama aracı olan gözlem bilimsel çalışmalarda oldukça etkili sonuçları ortaya çıkarmaktadır. Gözlemin bilimsel araştırmalarda uygulama basamakları ile ilgili çok çeşitli sıralamalar bulunmaktadır. Bu basamaklar çeşitlilik gösterse de gözlem esnasında izlenmesi gereken ilk yol gözlem yapma amacının belirlenmesi ile başlamaktadır (Cemaloğlu, 2020; Creswell, 2017; Yalçiner, 2006). Bu araştırmada, araştırmacı konunun daha detaylı bir

şekilde incelenebilmesi ve elde edilecek sonuçların geçerlilik ve güvenilirliğini arttırması açısından büyük önem taşımaktadır. Örneğin görüşme metodu ile toplanamayacak veriler bazen gözlem yoluyla ortaya çıkabilmektedir. İkinci aşamada araştırmacı gözlem türünü seçerken yapmış olduğu araştırma amacına uygun olarak araştırmayı hangi ortamda yapacağı, sürece dahil olup olmayacağı ve bu gözlemi ne kadar sürede veya ne sıklıkla yapacağı konusunda önemli bir planlama yapması gerekmektedir (Metin vd., 2023: 217). Araştırmacı, gözlemlerini belirli aralıklarla kendilerinin belirlediği tarihler arasında yapmış olup, dışardan bir gözlemci olarak konulara dâhil olmadan yarı-yapılandırılmış bir şekilde gerçekleştirmiştir. Gözlem kurgusu, araştırmacı tarafından görüşmelerden önce yapılarak gerçekleştirilmiştir. Gözlemler, Bodrum destinasyonunun en yoğun olduğu üç yaz döneminde yapılmıştır. İlk gözlem dönemi 02 Mayıs-15 Eylül 2022 yılında, İkinci Gözlem Dönemi 06 Haziran-31 Ekim 2023 yılında, Üçüncü Gözlem Dönemi 05 Mayıs- 31 Ekim 2024 yılında yapılmıştır. Gözlem süresince alınan notlar araştırmacı günlüğüne rapor olarak kaydedilmiştir. Alan araştırmasında yapılan gözlemler 3 dönem olarak verilmiş olup süre olarak bir sınırlama verilmemiştir.

Tablo 4.4. Gözlem Dönemleri

GÖZLEM NO	GÖZLEM TARİHİ	GÖZLEM SÜRESİ
1. DÖNEM RAPORU	02.05.2022-15.09.2022	-
2. DÖNEM RAPORU	06.06.2023- 31.10.2023	-
3. DÖNEM RAPORU	05.05.2024- 31.10.2024	-

4.5.3. Araştırmacı Günlüğü

Araştırmacı günlüğü, araştırma sürecine dair gözlem, duygu, düşünce, çıkarım ve analiz noktalarının sistemli biçimde kaydedildiği kişisel bir dokümandır. Özellikle nitel araştırmalarda kullanılan bir veri toplama tekniğidir (Guba, 1985). Özellikle gözlem, fenomenolojik ve etnografik araştırmalarda tercih edilen bir veri toplama tekniğidir. Araştırmacı günlükleri, araştırmacının yalnızca nesnel veri toplamanın ötesine geçerek, araştırmacının sürece olan duyarlılığını, değişen algılarını ve analiz sürecinde gelişen yorumlarını yansıtır. Bu yönüyle hem araştırmada veri üretiminde üretkenlik sağlar, gözden kaçan noktaların akılda kalmasını sağlar, veri kaybını önler. Özellikle nitel araştırma yöntemlerinin kullanıldığı araştırmalarda veri kaybını önlediğinden geçerlilik ve güvenilirlik açısından araştırmanın değerini yükseltmektedir.

4.6. Geçerlilik ve Güvenilirlik

Nitel araştırmalarda araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliği nicel araştırmalardan farklı biçimde ele alınır. Nitel araştırmalarda amaç, evrensel genellemelere ulaşmaktan ziyade, belirli bir bağlamda derinlemesine ve anlamlı bilgi üretmektir (Yıldırım ve Şimşek, 2021). Bu nedenle, nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik; inandırıcılık, aktarılabilirlik, tutarlılık ve doğrulanabilirlik gibi kavramlarla ifade edilmektedir (Lincoln ve Guba, 1985).

4.6.1. İnandırıcılık (Trustworthiness)

Nitel araştırmalarda en önemli hususlardan bir tanesi inandırıcılıktır. Araştırmacılar, sosyal olarak yapılandırılan olguların kesin veya doğru olduğundan emin olmak için bir ölçüt oluşturulmayacağını belirtmektedir. Bazı araştırmacılar ise “inandırıcılık” kavramını kullanarak çalışmalarının olası ve aktarılabilir olduğunu açıklayan bazı yollar belirlemişlerdir (Glesne, 2012). Bu çalışmada güvenilirliği sağlamak, verilerin doğruluğunu ve araştırmanın önyargılarının tanımlamasına katkıda bulunmak için birçok stratejiden yararlanılmaktadır.

Üçgenleme, bir olgunun incelenmesinde farklı veri toplama yöntemlerinin uygulanmasını içeren stratejidir. Nitel araştırmalarda geçerliliği ve güvenilirliği arttırmak için kullanılan bir tekniktir. Üçgenleme, araştırma konusu hakkında daha bütüncül ve derinlemesine bir anlayış elde etmek amacıyla birden fazla veri kaynağı, yöntem, araştırmacı veya kuramsal çerçevenin kullanılması anlamına gelir (Denzin, 1978). Bu yöntem, araştırma bulgularının yalnızca tek bir perspektiften değil, farklı açılardan da test edilmesini sağlayarak yanlılığı azaltır ve bulguların doğruluğunu güçlendirir (Patton, 2002). Özellikle sosyal bilimlerde karmaşık yapıların analizinde üçgenleme, verilerin tutarlılığını ve çok yönlülüğünü ortaya koyma açısından oldukça değerli bir tekniktir. Bu bağlamda, sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi modeli geliştirmeyi amaçlayan bu araştırmada da yöntemsel üçgenleme uygulanmıştır. Araştırmanın güvenilirliğini arttırmak amacıyla gözlem ve etkileşim, verilerin inandırıcılığının sağlanması öne çıkan bir diğer unsurdur. Bu kapsamda Bodrum destinasyonunda görüşmeler süresince bölgede konaklama yapılarak gözlem yapılmıştır. Bunun yanı sıra gözlem süresi turizm sezonunun yoğun olduğu dönemlerde gerçekleştirilerek, en doğru verilere ulaşılmaya çalışılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2021).

Araştırmanın konusu belirlendikten sonra sorular temelinde oluşturulan görüşme soruları için uzman görüşleri alınmıştır. Bu doğrultuda alan uzmanlarının görüşlerine başvurularak sorular son haline getirilmiştir. Araştırma yazımında zengin ve ayrıntılı betimleme

yaklaşımına yer verilmiştir. Bununla birlikte araştırmanın gerçekleşmesi sürecinde alan notları, araştırmacı günlüğü ve kod şeması dışarıdan bir denetimle araştırma süreci desteklenmiştir (Decrop, 2004). Araştırmada katılımcıların ve olguların doğru temsil edildiğinden emin olmak için görüşme dökümlerinin ve araştırmanın taslak raporunun katılımcılarla paylaşılabileceği görüşme sürecinde belirtilmiştir (Creswell, 1998; Merriam, 2002).

4.6.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Üyelerinin Kurulması

Yorumlayıcı bir geleneğe sahip olan ve özneliliğin etkin olduğu nitel araştırmalarda geçerliliğin ve güvenilirliğin sağlanması için birçok strateji mevcuttur. Nitel araştırmalarda inandırıcılığı sağlamanın en etkili yolu uzman kontrolüdür (Creswell, 1998). Bu bağlamda araştırmacı araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğini sağlamak amacıyla alanında uzman kişilerin yorum ve geri dönüşlerine başvurmuştur. 2 uzmandan oluşan geçerlilik ve güvenilirlik üyelerinden biri Doç.Dr. Unvanına sahip Destinasyon Yönetimi ve Pazarlaması konularında 10 yıllık akademik kariyere sahip bir diğeri ise Eğitim bilimlerinde Doktora eğitimini tamamlamış aynı zamanda 12 senedir Öğr. Gör. Olarak görev yapmaktadır. Araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliği konusunda alanında uzman iki hocadan destek alınarak ilerlenmiştir.

Araştırmacı, nitel araştırma sürecinin planlaması, veri toplama, verilerin analizi ve raporlaştırılması bağlamında bilgi edinmek için doktora ders döneminde Nitel Araştırma Dersini almıştır. Öğrenci derse misafir olarak 2 dönem boyunca katılmıştır. Ders esnasında nitel araştırma, veri toplama teknikleri, nitel araştırma deseni ve kodlama konusunda bilgisini arttırmak amacıyla çalışmalarına devam etmiştir. Ayrıca verilerin analizi ve bulguların yazılması aşamasında nitel araştırma yöntemlerinde uzman bir akademisyende destek alınarak süreç yönetilmiştir.

4.6.3. Araştırma Etiği

Nitel araştırma kapsamında etik kurallar oldukça önemlidir. Araştırmada gözlem ve görüşmeler gibi üçüncü kişilerin etkilenebileceği durumlardan dolayı etik kurulu onayına başvurulmuştur. Bu Kapsamda Ankara Hacı Bayram Veli üniversitesi Etik Kurulu'na 2025'te başvuru yapılmıştır. Mayıs 2025' de ise etik kurul nihai onay vermiştir. Araştırmada kullanılan görüşmeler, gözlemler ve dokümanlar herkese açık ve hiçbir engel olmadan elde edilmiştir. Dolayısıyla veri toplama araçları derlenirken hiçbir etik kural ihlali yapılmamıştır. Gözlemler araştırmacı tarafından yaşam alanı ihlali ya da gizlilik ihlali olmadan yapılmıştır. Araştırmacılarından alınan kişisel bilgilere kodlama yöntemi kullanılarak detay verilmeden

sunulmuştur. Görüşmeler tamamen gönüllük esasına dayanarak yapılmıştır. Bunun için araştırmacı yaptığı çalışmanın amacını, katılımlarının ayrıntılı açıklandığı ve onlara herhangi bir durumda olumsuz sonuçlara yol açmadan çalışmadan ayrılma özgürlüğü veren gönüllü katılım formu hazırlanmıştır. Online olarak yapılan görüşmelerinde ise kayıt esnasında onay alınarak görüşmeye başlanmıştır. Bunun yanında kendilerinin verdiği bilgiler dışında bir bilgi aktarımının yapılmayacağı açık bir şekilde ifade edilmiştir. Araştırma boyunca gizlilik ilkesi büyük önem taşımaktadır ve paylaşılan bilgiler şifreli bir bilgisayarda muhafaza edilmiştir.

4.6.4. Araştırmacının Rolü

Nitel araştırma sürdüren araştırmacı, araştırma sürecinin tüm aşamalarında aktif bir şekilde rol almaktadır. Bu durumda veri analizi daha ön plana çıkmaktadır. Özellikle durum çalışmalarında araştırmacının rolü kilit bileşeni oluşturmaktadır (Stake, 1995). Araştırmacı veri toplama ve analiz aşamasında birincil araç görev üstlenmektedir. Nitel araştırmalarda veri analizi yapan araştırmacının kendisidir. Araştırmacının oluşturduğu sorular ve sorulara verilen yanıtların içinden seçtiği kısımlar, analizi ve yorumları belirler. Soruları hazırlamak, süzgeçten geçirmek, analiz yapmak ve yorumlara ulaşmak araştırmacının görevidir. Nitel araştırmalarda araştırmacı dürüst ve tarafsız olmaya özen göstermelidir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Ancak nitel araştırmalar da dahil olmak üzere hiçbir araştırmada nesnelliği yakalamak tamamen mümkün değildir. Nitel veri toplama araçlarından biri olarak kabul edilen araştırmacı (Corbin ve Strauss, 2008) soruları, gözlemleri, araştırmacı günlüklerini ve yorumlamalarıyla veri analizinin tam merkezinde yer almaktadır. Bu nedenle nitel araştırmalarda araştırmacının rolü hem büyük bir dezavantaj hem de avantaj olarak kabul edilebilir.

Bu çalışmada araştırmacının rolü “dışardan” (outsider) olarak belirlenmiştir. Araştırmacı, Bodrum bölgesinin bir sakini değildir ve bölgede destinasyon bazında sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir bir destinasyon yönetim modeli geliştirilme aşamasında yer almamıştır. Araştırma alanı ve incelenen durum hakkında yaptığı okumalar, çalıştığı süre zarfında Bodrumda bulunması destinasyon hakkında bilgi sahibi olduğunu göstermektedir. Araştırmacı, Bodrum destinasyonunun sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir bir destinasyon olma yolunda potansiyelini ortaya çıkarabilmek amacıyla destinasyonu sık sık ziyaret ederek bir ön çalışma gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda, ön araştırma çalışması araştırmacının Bodrum’da çalıştığı dönemlerde gözlemlediği tüm olgular araştırma konusunun seçimini, araştırmanın amacına uygunluğunu, özellikle mevcut konulardaki kişisel ilgisi, bilgisi ve istekli olup olmadığı temelinde yapmıştır.

Araştırmada dışarda olmanın bazı avantajları bulunmaktadır. Dışarda olmanın avantajları, içeriden konulara derinlemesine araştırma yapmak için sorular sorarak, dışarıdan bakış açısı nedeniyle değerli bilgiler elde ederek daha nesnel ve tarafsız bilgiler elde etmeyi sağlar. Araştırmacı dışarda gözlem yaparak gözden kaçan verileri fark etme şansı daha fazladır (Bonner ve Tolhurst, 2002). Dışarda olmanın avantajlarının yanında her araştırmada olduğu gibi dezavantajları da bulunmaktadır. Dışardan araştırmacılar genellikle araştırma alanlarıyla daha az ilgilidirler. Dışardan araştırmacılar içerden araştırma yapan araştırmacıların incelediği gibi grubun kültürünün; grup ve üyeleri ile doğal bir şekilde etkileşim kurma yeteneğine sahip olmadığı için önceden kurulmuş grupla ilişkisel yalnızlık kuramazlar (Hellowell, 2006).

Araştırmacı konudan ve verilerden yeterli mesafeyi elde etmek ve araştırmacı olarak önyargıları ve değerleri hakkında farkındalık kazanmak için çaba sarf etmiştir. Bunun yanında, araştırmanın kendisi ve yöntemleriyle ilgili önemli gördüğü tüm verileri kaydederek araştırmaya yansımaya yardımcı olmak için gözlem yaptığı esnada araştırmacı günlüğü, alan notları ve fotoğraflama yaparak nesnelliğin gücünü araştırmada arttırmıştır. Araştırma süresince, sürekli araştıran, sürekli merak eden ve gezerek yerinde olayları deneyimlemeye dikkat etmiştir.

4.6.5. Verilerin Analizi

Nitel araştırmalarda veri analizi, üzerinde çalışılan veri ile ilgili anlam üretmek ve veri setinde neyin temsil edildiğine dair açıklamalar geliştirmek için bir sınıflandırma ve yorumlama sürecidir (Çelik vd., 2020: 381). Bu süreç aynı zamanda Nitel Araştırmalarda rutin ve pratik uygulamalardaki yapıları, süreçleri veya alan sorularını keşfetmek ve tanımlamak için başvuru bir yoldur. Nitel araştırmalarda verilerin analizi sürecinin bir başlangıç ve bitiş tarihi olmaksızın öğrenme gibi sürekli devam eden bir süreci kapsamaktadır. Nitel araştırmalarda planlananın üzerinde veri toplanmaktadır. Stake'in (1995) de belirttiği gibi "Tam kapsamı sağlama ve tüm verilere eşit düzeyde dikkat etmek mümkün değildir. Durum ve kilit noktalara dikkat edilmesi gerekmektedir. Bu noktada araştırmacının rolünün önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır. Araştırma için en verimli ve en alakalı verileri tanımlama ve geri kalan verilerin ayrıştırılması konusunda araştırmacının rolü büyük önem taşımaktadır.

Nitel veri analizi, yorumlayıcı (interpretivist) bir paradigmaya dayalı olarak, verinin anlamını bağlamsal ve bütüncül biçimde ortaya koymayı amaçlayan çok katmanlı bir süreçtir. Bu süreç, genellikle verilerin yüzeysel bir ön incelemesinden başlayarak, derinlemesine analiz ve anlamlandırmaya kadar uzanır.

İlk aşamada araştırmacı, elde edilen verileri gözden geçirir, sadeleştirir ve temel temalar etrafında yoğunlaştırır. İkinci aşamada ise, veriler sistematik biçimde kategorilere ayrılarak detaylandırılır, yorumlanır ve anlamlı örüntüler oluşturacak şekilde yeniden yapılandırılır (Nowell vd., 2017; Braun ve Clarke, 2021). Nitel analizde temel amaç; verileri sadece betimlemekten öteye geçerek, onların ardında yatan yapılar, ilişkiler ve bağlamsal anlamlar üzerinden kuramsal açıklamalara ulaşmaktır. Bu doğrultuda, farklı kaynaklardan elde edilen veriler karşılaştırılarak ortak temalar geliştirilmeye çalışılır (Clarke, Braun ve Hayfield, 2023).

Nitel veri analizinin temelinde, büyük hacimli ham verinin yönetilebilir ve anlamlı bir forma dönüştürülmesi yer alır. Bu süreç, çoğu zaman üç temel aşamada ele alınır: (i) Veri indirgeme: Verilerin sistematik biçimde seçilmesi, sadeleştirilmesi ve kodlanması yoluyla araştırma açısından anlamlı hale getirilmesi; (ii) Veri sunumu: Verilerin tablo, şema ya da görsel temsillerle organize edilerek ilişkilerin ve örüntülerin açık biçimde ortaya konması; (iii) Sonuç çıkarımı ve doğrulama: Elde edilen bulguların yorumlanması, örüntüler ve nedensel ilişkilerin tanımlanması, sonuçların geçerlik açısından sınanması (Tracy, 2020; Castleberry ve Nolen, 2018). Bu kapsamda nitel analiz, yalnızca veriye dayalı açıklamalar üretmekle kalmaz; aynı zamanda araştırmacının öznel bakışıyla şekillenen, bağlamsal olarak derinleştirilmiş ve teorik olarak temellendirilmiş çıkarımlar geliştirmesine olanak tanır (Miles ve Huberman, 2016).

Bu çalışmada elde edilen nitel veriler, tümevarımsal analiz yaklaşımı doğrultusunda analiz edilmiştir. Tümevarımsal analiz, araştırma sürecinde veri kaynaklarından elde edilen örüntü, tema ve kategorilerin, önceden belirlenmiş kuramsal bir yapıya bağlı kalınmaksızın, doğrudan verilerden türetilmesi esasına dayanır (Thomas, 2006; Elo ve Kyngäs, 2008). Bu yaklaşım, araştırmacının sahadaki çoklu veri kaynaklarından (örneğin; yarı yapılandırılmış görüşmeler, gözlemler, alan notları, araştırmacı günlüğü ve belgeler) elde ettiği zengin verilerden yola çıkarak bağlamsal bir anlayış geliştirmesine olanak sağlar. Araştırmada, Bodrum'un sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi açısından mevcut durumunun anlaşılması ve bu kapsamda geliştirilecek model önerisine temel oluşturacak stratejilerin belirlenmesi amaçlandığından, tümevarımsal analiz yöntemi uygun bir tercih olarak değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda analiz süreci iki aşamada yürütülmüştür.

İlk aşamada, Bodrum'un turistik gelişim süreci, mevcut destinasyon yapısı, paydaşlar arası ilişkiler ve yönetsel dinamikler nitel veriler ışığında betimlenmiş; sürdürülebilirlik, dijitalleşme ve erişilebilirlik bağlamında içsel ve dışsal faktörlerin etkileri, katılımcı ifadelerinden yapılan doğrudan alıntılarla desteklenerek ortaya konmuştur. İkinci aşamada ise,

araştırmanın temel amacına yönelik olarak sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir destinasyon yönetim model önerisi belirlenmesi hedeflenmiş ve bu kapsamda kodlama ve tema oluşturma süreçleri manuel olarak gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizi, her bir veriye doğrudan temas etmeyi ve bağlamsal detayları daha derinlemesine kavramayı mümkün kıldığından, nitel veri analizinde halen sıklıkla tercih edilen bir yaklaşımdır (Clarke, Braun ve Hayfield, 2023). Araştırma süreci boyunca veri analizi süreci araştırmacı günlüğü ile desteklenmiş, alınan notlar ve gözlemler aracılığıyla yorumlama sürecinin şeffaflığı ve geçerliliği artırılmıştır.

Araştırmada kullanılan veriler, görüşmelerin ses kayıtları doğrultusunda araştırmacı tarafından manuel olarak yazıya aktarılmıştır. Görüşme dökümlerinin tamamlanması 05 Mayıs – 15 Mayıs 2025 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Verilerin doğruluğunu ve aktarım sürecinin güvenilirliğini sağlamak amacıyla veri doğrulama sürecine başvurulmuştur. Bu kapsamda, alanında deneyimli iki Öğretim Görevlisinden destek alınmıştır. Rastgele seçilen üç görüşme dökümü bir uzmana, gözlem notlarından seçilen Gözlem 3 ve Gözlem 9 verileri ise diğer uzmana verilmiş; ses kayıtları ile yazılı dökümlerin karşılaştırılması sağlanmıştır. Uzmanlar, yazılı aktarımlarda herhangi bir eksiklik veya hata bulunmadığını teyit etmişlerdir. Bu süreç, verilerin güvenilirliğini artırmak için başvuru bağımsız değerlendirme tekniği ile desteklenmiştir (Noble ve Smith, 2015).

Veri analizine geçilmeden önce tüm veriler –görüşmeler, gözlem notları, alan notları ve araştırmacı günlüğü– bir araya getirilerek bütüncül bir şekilde tekrar okunmuştur. Bu aşama, nitel veri analizinin önemli adımlarından biri olan tekrarlı okuma ve veriyle iç içe geçme sürecidir (Braun ve Clarke, 2021). Araştırmanın temelinde yer alan durum çalışması yaklaşımı gereği, birden fazla veri kaynağının bir arada analiz edilmesi araştırmanın inandırıcılığını ve derinliğini artırmıştır (Yin, 2018). Kodlama süreci manuel olarak gerçekleştirilmiş olup, herhangi bir yazılım desteği kullanılmamıştır. İlk aşamada, veriler üzerinde ön kodlama yapılmış, ardından açık kodlama süreci ile anlamlı veriler sistematik biçimde etiketlenmiştir. Bu süreçte araştırma soruları ve tematik çerçeve dikkate alınarak veriler gruplandırılmış, bağlantılı olmayan kodlar elenmiş, anlamlı örüntüler belirlenmiştir. Kodlar, ortak anlam taşıyan yapılar etrafında birleştirilerek temalara dönüştürülmüş ve bu temalar arasındaki ilişkiler irdelenerek ana temalar ortaya konmuştur (Clarke vd., 2023).

Bu yaklaşımla, nitel veri analizinde güvenilirlik, geçerlik ve derinlik kriterleri sağlanmış; sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimine dair kapsamlı, çok katmanlı bir analiz ortaya konmuştur.



5. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. İlk olarak Bodrum Destinasyonuna ait doküman analizi yapılarak ikincil veriler ışığında sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir boyutlar ışığında Bodrum'un güçlü ve zayıf yönlerine yer verilmiştir. Bulgular, araştırmanın problemi doğrultusunda belirlenen sorular kapsamında açıklanmıştır. İkinci aşama olarak oluşturulan yarı-yapılandırılmış görüşmeler ışığında sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir boyutlar ışığında içerik analizi yapılarak temalar ortaya çıkarılmıştır. Son olarak gözlemler ve araştırmacı günlükleri ışığında elde edilen verilerin güvenilirliği desteklenmiştir. Tüm bu veri toplama teknikleri kapsamında Bodrum destinasyonunun sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir destinasyon potansiyelini ortaya çıkarmak ve eksik olan noktalarda kendini geliştirebilmesi ve tamamlayabilmesi adına bir model önerisi sunulmaktadır.

5.1. Bodrum Destinasyonu ile İlgili Doküman Analizine Ait Bulgular

Nitel araştırmalarda gözlem ve görüşmenin yanında araştırmacının geçerliliği arttırmak amacıyla incelenen araştırma problemiyle ilgili yazılı ve görsel materyal ve malzemeler de araştırmayı desteklemesi açısından kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Durum çalışması deseni kapsamında başvuru alan veri toplama araçlarından biri de doküman incelemesidir. Dokümanlar, araştırmacının doğrudan gözlemleyemediği olaylar, süreçler ve geçmişe dair bilgiler hakkında veri sağlayarak çalışmaya tarihsel ve bağlamsal bir derinlik kazandırır. Özellikle araştırmacının doğrudan tanıklık edemediği durumlarda, konuyla ilgili bilgileri kaydeden belgeler araştırmacı tarafından sistemli biçimde incelenebilir (Stake, 1995).

Nitel araştırmalarda kullanılan dokümanlar üç grupta ele alınmaktadır. Bunlar; kişisel belgeler, resmi belgeler ve popüler kültüre ait materyallerdir (Bogdan ve Biklen, 2007). Araştırmacı, araştırmanın amacına, bağlamına ve problemine bağlı olarak hangi tür belgelerin veri kaynağı olarak değerlendirileceğine karar vermektedir (Creswell ve Poth, 2018).

Bu doğrultuda, Bodrum özelinde sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi modeline yönelik mevcut durumu incelemeyi amaçlayan bu çalışmada, özellikle resmi belgeler ve popüler kültüre ait dokümanlar analiz edilmiştir. Resmi belgeler kapsamında; Bodrum Belediyesi'nin stratejik planları, 4 yıllık 2 ayrı plan olarak incelenmiştir. Planlar 2020-2024 yılları kapsamında (1. Stratejik Plan), 2025-2029 (2. Stratejik Plan) detaylı olarak incelenmiştir. Bodrum için önemli bir destinasyon yönetim örgütü görevinde yer alan Bodrum

Kent Konseyi tarafından oluşturulan Bodrum Kent Konseyi Çalışma Yönergesi, Spor Meclisi Çalışma Yönergesi, Mahalle Meclisi Yönergesi, Kadın Meclisi Yönergesi, Gençlik Meclisi Çalışma Yönergesi, Çalışma Grupları Yönergesi, Bodrum Kent Konseyi Engelliler Meclisi Çalışma Yönergesi incelenmiştir.

Bodrum’da sürdürülebilirlik, dijitalleşme ve erişilebilirlik temalarıyla ilgili uygulamaları, yönetim süreçlerini ve kamuoyundaki algıyı daha kapsamlı değerlendirme olanağı sunmuş; böylece veri çeşitliliği, geçerlilik ve bütüncül analiz olanağı sağlanmıştır (Bowen, 2009). Tablo 32’de Bodrum destinasyonunun resmi ve yerel yayınlarda turizm alanında geliştirilen ve yürütülen belgelerine yer verilmiştir. Tablo 32’de yer alan tüm belgeler detaylı şekilde incelenerek notlar alınmıştır. Alınan notlar betimsel analiz yöntemi ile detaylı bir şekilde analiz edilmiştir. Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir boyutlar ışığında analiz edilen veriler Tablo 33’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 5.1. Bodrum destinasyonu odaklı resmi-yerel yayınlar

Doküman Adı	Yayınlayan Kurum	Yıl	Erişim Link
TÜRÇEV	TÜRÇEV	2024	https://www.turcev.org.tr/V2/Default.aspx
Bodrum Belediyesi Stratejik Plan	Bodrum Belediyesi	2025-2029 Yılları Arası 2020-2024 Yılları Arası	https://www.bodrum.bel.tr/stratejik_yonetim_planlari.php
Muğla BB Enerji Yönetim Raporu	Muğla Büyükşehir Belediyesi	2023	https://panel.mugla.bel.tr/uploads/politikalarimiz/enerjiyoneti_mpolitikasi.pdf
Çevre ve Ekoloji Derneği Raporu	MUCEP	2023	https://mucep.org/wp-content/uploads/2024/09/MUGLA-CEVRE-VE-EKOLOJİ-POLİTİKALARI-DERNEĞİ-FAALİYET-RAPORU1.pdf
Bodrum Belediyesi Mobil Sistemler Raporu	Bodrum Belediyesi	2023	https://www.bodrum.bel.tr/haber.php?id=10034
E- Belediye Uygulamaları	Bodrum Belediyesi	2023	https://webportal.bodrum.bel.tr/engine/saysis.php?szbtrys=vSYPIW
Bodrum BİT Birimi	Bodrum Belediyesi	2023	http://www.sp.gov.tr/upload/xSPStratejikPlan/files/f6C80+Bodrum_25-29_SP.pdf
STK Gözlem Raporları	STK	2023	https://www.bodrum.bel.tr/haber.php?id=7799

Muğla Valilik Kırsal İzleme Raporu	Muğla Valilik	2023	http://www.mugla.gov.tr/dogay-a-saygi-projesiyle-surdurulebilir-kirsal-kalkinma-hedefleniyor
MUSKİ Değerlendirme Raporu	MUSKİ	2022	https://www.muski.gov.tr/
UNDP Smart Cities Türkiye	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı	2022	https://www.undp.org/tr/turkiye
Bodrum Belediyesi Erişilebilirlik Raporu	Bodrum Belediyesi	2022	https://www.bodrum.bel.tr/faaliyet_raporlari
TÜRSAB Bodrum Yerel Raporu	TÜRSAB	2022	https://www.tursab.org.tr/turkiyeden-1001-fotograf/ege/bodrum
Bodrum Kent Konseyi (Kültür Meclisi Çalışma Yönergesi, Bodrum Kent Konseyi Çalışma Yönergesi, Spor Meclisi Çalışma Yönergesi, Mahalle Meclisi Çalışma Yönergesi, Kadın Meclisi Yönergesi, Gençlik Meclisi Çalışma Yönergesi, Çalışma Grupları Yönergesi, Engelliler Meclisi Çalışma Yönergesi)	Bodrum Belediyesi	2012-2016	https://bodrumkentkonseyi.org/page.php?id=33

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.2. Bodrum Destinasyonu Odaklı Resmi-Yerel Yayınlar Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Boyutlar Kapsamında Analiz Bulguları

Boyut	Dönem	Hedefler	Somut Projeler/ Faaliyetler	Performans Göstergeleri	Beklenen Etkiler
2020-2024 1. Bodrum Stratejik Plan					
Sürdürülebilirlik	2020-2024	➤ Atık yönetimini geliştirmek ➤ Yeşil alan miktarını artırmak ➤ Kıyı ve deniz temizliği sağlamak ➤ İklim değişikliğine uyum sağlamak	➤ Geri dönüşüm konteynerleri ve toplama merkezleri kurulması ➤ Yeni park ve yeşil alan düzenlemeleri ➤ Kıyı temizliği kampanyaları ➤ Pilot güneş paneli uygulamaları	➤ Geri dönüşüm oranı %20 ➤ Yeşil alan/kişi oranı %15 artış ➤ Yılda en az 12 kıyı temizliği etkinliği	➤ Çevre Kirliliğinin azalması ➤ Toplumsal anlamda çevre bilincinin artırılması ➤ Enerji maliyetlerinde azalma ➤ Yenilenebilir enerji kullanımının artırılması ➤ İklim döngüsü müdahalesinin azaltılması
Akıllılık	2020-2024	➤ Belediye hizmetlerinde dijitalleşme ➤ Turizm tanıtımında dijital araçları kullanmak	➤ E-Belediye portalı ve online başvurular ➤ Şeffaflık ve bütçe izleme modeli ➤ Sosyal medya ve web tanıtım kampanyaları	➤ Online başvuru oranı %40 ➤ Web ziyaretçi sayısında %25 artış	➤ Hizmetlere erişim kolaylığı ➤ Turizm verilerine ulaşımının kolaylaşması
Erişilebilirlik	2020-2024	➤ Engelliler için fiziksel erişimi artırmak ➤ Toplu taşımada erişilebilirliği sağlamak	➤ Engelsiz kaldırımlar ve rampalar ➤ Toplu taşıma araçlarında kısmi erişim düzenlemeleri ➤ Engelli sosyal destek programları	➤ Engelsiz alan oranı %15 ➤ Toplu taşıma araçlarının %40'ı erişilebilir	➤ Engelli bireylerin kent yaşamına daha fazla katılımı ➤ Farklı engel türlerine sahip bireylerin toplumsal farkındalığını arttırmaya yönelik çalışmaların gerçekleştirilmesi

2025-2029 2. Bodrum Stratejik Plan					
Sürdürülebilirlik	2025-2029	➤ Karbon nötr belediye hedefi ➤ Geri dönüşüm oranını %60'a çıkarmak ➤ Sürdürülebilir ulaşım ağı kurmak ➤ Su kaynaklarını korumak	➤ Akıllı enerji yönetim sistemi ➤ Elektrikli otobüs filosu ve bisiklet yolları ➤ Deniz ekosistemi izleme sistemi ➤ Yağmur suyu toplama ve gri su kullanımı	➤ Karbon salımında %30 azalma ➤ Toplu taşıma kullanım oranında %20 artış ➤ Deniz kirliliğinde %25 azalma	➤ İklim dostu kent imajı ➤ Turizm sezonunda çevresel baskının azalması ➤ Uzun vadede doğal kaynakların korunması
Akıllılık	2025-2029	➤ Tam entegre akıllı şehir yönetim sistemi ➤ Turizm deneyimini dijitalleştirmek ➤ Akıllı ulaşım ve trafik yönetimi	➤ Akıllı şehir kontrol merkezi ➤ VR/AR turizm uygulamaları ➤ Akıllı duraklar, trafik sensörleri ➤ Yerel üretici için e-ticaret platformu	➤ Dijital turizm uygulaması indirme sayısı 50.000 ➤ E-ticaret üzerinden yerel satışlarda %30 artış	➤ Ziyaretçi memnuniyetinin artması ➤ Yerel ekonominin dijitalleşmesi ➤ Ulaşımda zaman ve yakıt tasarrufu
Erişilebilirlik	2025-2029	➤ Tüm şehirde evrensel tasarım standartlarını uygulamak ➤ Dijital hizmetlerde erişilebilirlik sağlamak ➤ Turizm tesislerinde erişilebilirliği artırmak	➤ Tüm toplu taşıma araçlarının erişilebilir hale getirilmesi ➤ Görme/işitme engelliler için web ve mobil arayüzler ➤ Tüm plaj, park ve kültürel alanlarda erişilebilir tasarım	➤ Engelsiz alan oranı %100 ➤ Toplu taşıma araçlarının %100'ü erişilebilir ➤ Turizm tesislerinin %80'i erişilebilir	➤ Eşit hizmet imkanı ➤ -Engelli turizmde Bodrum'un cazibe merkezi haline gelmesi

Tablo 33'te Bodrum Belediyesi'nin 2020–2024 ve 2025–2029 Stratejik Planları, sürdürülebilirlik, akıllı kent uygulamaları ve erişilebilirlik boyutlarında incelendiğinde, iki dönem arasında belirgin bir olgunlaşma ve kapsam genişlemesi görülmektedir. 2020–2024 dönemi, ağırlıklı olarak altyapı oluşturma ve temel uygulamaları hayata geçirme süreci olarak öne çıkmıştır. Bu dönemde sürdürülebilirlik kapsamında geri dönüşüm altyapısının geliştirilmesi, yeşil alanların artırılması, kıyı temizliği kampanyaları, iklim değişikliği ile mücadele planlarının başlatılması ve yenilenebilir enerjiye yönelik pilot uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Akıllı kent vizyonunda e-belediye portalları, çevrim içi başvuru sistemleri, şeffaflık platformları ve dijital tanıtım çalışmaları ön plana çıkmış, ancak uygulamalar temel dijital hizmet düzeyinde kalmıştır. Erişilebilirlik açısından ise engelsiz kaldırımların ve rampaların yapılması, toplu taşımada kısmi erişim düzenlemeleri ve engelli bireylere yönelik sosyal destek programları gibi parçalı ve sınırlı çalışmalar yürütülmüştür.

2025–2029 döneminde ise stratejik planlar daha bütüncül, ölçülebilir ve ileri seviye hedeflerle güçlendirilmiştir. Sürdürülebilirlik alanında karbon nötr belediye hedefi, akıllı enerji yönetim sistemleri, atık geri dönüşüm oranını %60'a çıkarma, elektrikli ulaşım ağı kurma, deniz ekosistemi izleme sistemleri ve su kaynaklarının korunmasına yönelik projeler planlanmıştır. Akıllı kent vizyonunda tam entegre akıllı şehir kontrol merkezi, VR/AR tabanlı turizm deneyimleri, akıllı ulaşım ve trafik yönetimi, akıllı duraklar ve yerel üreticiye yönelik e-ticaret platformları gibi yenilikçi uygulamalar öngörülmüştür. Erişilebilirlik boyutunda ise tüm kenti kapsayan evrensel tasarım standartlarının uygulanması, tüm toplu taşıma araçlarının erişilebilir hale getirilmesi, dijital hizmetlerin görme ve işitme engellilere uyumlu hale getirilmesi ve turizm tesislerinde erişilebilirlik oranının artırılması hedeflenmiştir.

Bir diğer önemli görülen belge, Bodrum Kent konseyi tarafından oluşturulan Kültür Meclisi Çalışma Yönergesi, Bodrum Kent Konseyi Çalışma Yönergesi, Spor Meclisi Çalışma Yönergesi, Mahalle Meclisi Yönergesi, Kadın Meclisi Yönergesi, Gençlik Meclisi Çalışma Yönergesi, Çalışma Grupları Yönergesi, Bodrum Kent Konseyi Engelliler Meclisi Çalışma Yönergeleri ele alınarak sürdürülebilirlik, akıllılık ve erişilebilirlik boyutları dikkate alınarak göze çarpan noktalara dikkat çekilmiştir. Tablo 34'de ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Tablo 5.3. Bodrum Kent Konseyi Tarafından Oluşturulan Yönergelerin Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Boyutları Açısından Analiz Bulguları

Yönerge	Sürdürülebilir boyut	Akıllı Boyut	Erişilebilir Boyut
Kültür Meclisi Çalışma Yönergesi	Yerel Kültürel Mirasın Korunması, kültürel etkinliklerin devamlılığı, yerel sanatçıların desteklenmesi, yerel ürünlerin korunması ve yaşatılması, yok olmaya yüz tutmuş ürünlerin korunması	Kültürel faaliyetlerin dijital arşivlenmesi ve çevrimiçi tanıtım platformlarının etkin ve etkili bir şekilde kullanılması	Kültürel etkinliklerde evrensel tasarım standartlarının uygulanması, engelli bireylerin etkinliklere erişimlerinin sağlanması
Bodrum Kent Konseyi Çalışma Yönergesi	Katılımcı demokrasi ile sürdürülebilir yönetim, toplumsal uzlaş, paydaş işbirliği içerisinde hareket edilmesi ve uzun vadeli kent konseyi oluşturma	Karar alma süreçlerinde dijital toplantı sistemleri, e-katılım platformları, e-şikayet sistemlerinin oluşturulması	Tüm halk gruplarının temsil edilmesi, toplantı alanlarının fiziksel erişilebilir engelli olan bireylere yönelik dizayn edilmesi, İşaret dili tercümanının bulundurulması
Spor Meclisi Çalışma Yönergesi	Sporun yaygınlaştırılması, sağlıklı yaşamın teşvik edilmesi, sağlıklı yaşamın sürdürülebilirliği, spor altyapısının uzun vadeli planlaması	Spor etkinliklerinin dijital kayıt, izleme ve tanıtım sistemleriyle desteklenmesi	Tesislerde erişilebilir spor alanlarının oluşturulması, engelli bireyler ve sporcular için uyarlanmış programlar
Mahalle Meclisi Yönergesi	Yerel sorunların tespiti ve çözümünde sürdürülebilir yerel yönetim modelinin oluşturulması ve geliştirilmesi	Mahalle anketleri, mobil uygulama ile geri bildirim mekanizmaları	Toplantıların tüm mahalle sakinlerine erişilebilir kılınması, mekan erişilebilirliği

Kadın Meclisi Yönergesi	Kadınların sosyal ve ekonomik hayata sürdürülebilir katılımı, girişimcilik faaliyetlerinin desteklenmesi	Kadın girişimciler için dijital pazarlama ve e-ticaret eğitimleri	Kadınların erişimini engelleyen psikolojik, sosyal ve fiziksel engellerinin kaldırılması
Gençlik Meclisi Çalışma Yönergesi	Gençlerin kent yaşamına aktif ve sürdürülebilir katılımı, gönüllülük kültürünün yaygınlaştırılması	Dijital gençlik platformlarının kurulması, çevrimiçi proje geliştirme ve fikir paylaşım ortamları	Gençlik projelerinin tüm engelleri (görme, işitme, fiziksel, psikolojik vd.,) kapsayıcı şekilde tasarlanması
Çalışma Grupları Yönergesi	Tematik alanlarda (çevre, kültür, sosyal ve yardımlaşma) sürdürülebilir projeler geliştirme	Proje yönetiminde dijital araçların kullanılması, veri toplama ve raporlama sistemlerinin kullanılması	Proje faaliyetlerine herkesin katılımını sağlayacak erişilebilir yöntemlerin benimsenmesi
Engelliler Meclisi Çalışma Yönergesi	Engelli bireylerin toplum yaşamına sürdürülebilir entegrasyonu, uzun vadeli istihdam ve sosyal uyum politikaları	Akıllı erişilebilirlik teknolojilerinin (mobil rehber, sesli yönlendirme, dijital bilgi panoları) uygulanması	Şehirde ve kamusal alanlarda evrensel tasarım standartlarının yaygınlaştırılması, tam erişim hedefi

Bodrum Kent Konseyi bünyesindeki Kültür, Spor, Kadın, Gençlik, Mahalle ve Engelliler Meclisleri ile çeşitli çalışma grupları, hazırlanan yönergeler doğrultusunda hem yerel yönetim anlayışını güçlendirmekte hem de kentin sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir bir destinasyon olmasına katkı sağlamaktadır. Sürdürülebilirlik boyutunda bu meclisler, yerel kültür mirasının korunmasından sporda sağlıklı yaşam alışkanlıklarının yaygınlaştırılmasına, kadın ve gençlerin sosyal-ekonomik hayata katılımının desteklenmesinden mahalle ölçeğinde katılımcı yönetim modellerinin geliştirilmesine kadar uzun vadeli toplumsal fayda üreten çalışmalar yürütmektedir. Akıllı boyutta dijital arşivleme, e-katılım platformları, mobil uygulamalar, çevrim içi proje geliştirme ortamları ve veri odaklı yönetim araçları kullanılarak karar alma süreçleri hızlandırılmakta ve şeffaflaştırılmaktadır. Erişilebilirlik boyutunda ise tüm toplumsal grupların katılımını kolaylaştıran evrensel tasarım standartları, engelsiz mekân düzenlemeleri, işaret dili ve sesli yönlendirme teknolojileri gibi çözümler uygulanmakta, kültürel etkinliklerden spor tesislerine, mahalle toplantılarından dijital platformlara kadar her alanda kapsayıcı bir yaklaşım benimsenmektedir. Böylece Bodrum Kent Konseyi'nin tüm meclis ve çalışma grupları, kentin sosyal, kültürel ve ekonomik gelişimini bütüncül şekilde destekleyen, yenilikçi ve kapsayıcı bir yönetim modeli oluşturmaktadır.

Bodrum özelinde detaylı bilgiler içeren bir diğer temel belge ise Bodrum Belediyesi 2021–2023 Faaliyet Raporlarıdır. Bu raporlar sayesinde destinasyonda geliştirilen akıllı ulaşım sistemleri, engelsiz taksi uygulamaları, çevrimiçi belediye hizmetleri gibi pek çok yenilikçi hizmet tespit edilmiştir. Çevresel sürdürülebilirlik açısından Türkiye genelinde kıyaslanabilir veri sunan en önemli belge, TÜRÇEV tarafından yayımlanan 2024 yılı Mavi Bayrak Raporudur. Bu raporda Bodrum'un 86 adet mavi bayraklı plaj ile Türkiye'nin en yüksek sıralamasında yer aldığı görülmektedir (TÜRÇEV, 2024). Çevresel altyapıya ilişkin güçlü yönlerle rağmen, özellikle yaz aylarında artan nüfusun etkisiyle yaşanan altyapı sorunları, Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi'nin (MUSKİ) 2022 yılı Altyapı ve Su Yönetimi Değerlendirme Raporunda açıkça belgelenmiştir (MUSKİ, 2022). Bu rapora göre, Bodrum'un kanalizasyon sistemleri yaz aylarında taşma riski taşımakta, bu da sürdürülebilirlik boyutunda zayıf bir yön olarak değerlendirilmektedir. Akıllı şehircilik ve dijitalleşme düzeyini değerlendirmek üzere incelenen Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı'nın (UNDP) 2022 tarihli Türkiye Akıllı Şehirler ve Açık Veri Raporu, Bodrum'un açık veri altyapısı ve gerçek zamanlı veri paylaşımı konularında eksiklik yaşadığını belirtmektedir (UNDP, 2022). Bu durum, özellikle dijital yönetim ve veri temelli karar alma mekanizmalarının zayıf olduğuna işaret etmektedir.

Turizm işletmelerinin erişilebilirlik uygulamalarını değerlendirmek amacıyla incelenen TÜRSAB Bodrum Yerel Araştırma Raporları (2022) ise, pek çok konaklama ve yeme-içme tesisinde evrensel tasarım ilke ve uygulamalarının yetersiz olduğunu, personel düzeyinde ise engelli bireylerle ilgili eğitim eksikliklerinin yaygın olduğunu ortaya koymuştur (TÜRSAB, 2022). Bu tespitler, özel sektörün erişilebilirlik konusundaki katkısının sınırlı kaldığını göstermektedir. Öte yandan Muğla Valiliği 2023 Kırsal İzleme ve Gelişim Raporu, Bodrum'un kırsal mahallelerinde (Mazı, Yaka, Gökpınar gibi) yönlendirme sistemlerinin, toplu taşıma erişiminin ve altyapı hizmetlerinin yetersiz olduğunu belgeleyerek, kırsal kapsayıcılık açısından ciddi bir eksikliğe işaret etmektedir.

Kamusal belgelerde sıklıkla yer almayan mikro ölçekteki iyi uygulamaları tespit edebilmek adına incelenen Engelsiz Bodrum Koalisyonu'nun 2023 yılına ait Gözlem ve Saha Raporları, engelli çocuklar için özel oyun alanlarının kurulması, plaj erişim rampaları ve özel rehberlik hizmetleri gibi kapsayıcı uygulamaları belgeleyerek sahadan özgün veriler sunmuştur (Engelsiz Bodrum STK Koalisyonu, 2023). Tüm bu belgeler, Bodrum'un sürdürülebilirlik, erişilebilirlik ve dijitalleşme ekseninde nerede durduğunu gösteren kapsamlı bir çerçeve sunmakta; güçlü yönlerin pekiştirilmesi ve zayıf yönlerin iyileştirilmesi için stratejik planlama yapılmasına olanak tanımaktadır.

Tüm raporlar, belgeler ve planlar üç boyut altında incelendiğinde Bodrum destinasyonunun güçlü ve zayıf yönleri Tablo 35'te ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 5.4. Bodrum Destinasyonunda Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Boyutlart Kapsamında Geliştirilmiş Güçlü ve Zayıf Yönleri

Boyut	Yön	Gözlem/Özellik	Belirti Düzeyi	Etki Alanı	Stratejik Önem	Kaynak
Sürdürülebilirlik Boyutu	Güçlü	Mavi Bayraklı plaj sayısının artışı (86 adet)	Yüksek	Kıyı Ekosistemi	Uzun vadeli çevresel marka gücü	TÜRÇEV, 2024
	Güçlü	Güneş paneliyle çalışan kamu binaları (örneğin: Gümüşlük Kültür Evi)	Orta	Enerji Yönetimi	Model oluşturma potansiyeli	Muğla BB Enerji Yönetim Raporu, 2023
	Zayıf	Yaz sezonunda kanalizasyon taşmaları ve altyapı kapasite yetersizliği	Yüksek	Altyapı / Halk Sağlığı	Acil müdahale gerektirir	MUSKİ 2022 Değerlendirme Raporu
	Zayıf	Doğal sit alanlarının yapılaşmaya açılması ve imar aflarıyla zayıflayan koruma	Yüksek	Ekosistem ve Biyoçeşitlilik	Sürdürülebilirlik için tehdit oluşturur	Çevre ve Ekoloji Derneği Raporu, 2023
Akıllılık Boyutu	Güçlü	Bodrum Trafik Mobil Uygulaması ile yoğunluk izleme ve yönlendirme	Orta	Ulaşım Yönetimi	Dijital mobiliteye katkı	Bodrum Belediyesi Mobil Sistemler Raporu, 2023
	Güçlü	Belediyeye ait e-ihale ve çevrimiçi ruhsat başvuru sistemleri	Düşük	Dijital Yönetişim	Şeffaflık ve verimlilik artırıcı	E-Belediye Uygulamaları, 2023
	Zayıf	Turizm sezonunda dijital verilerin güncellenmemesi ve sistemsel yetersizlikler	Yüksek	Gerçek Zamanlı Yönlendirme	Anlık karar alma zafiyeti doğurur	Bodrum BT Birimi, 2023
	Zayıf	Açık veri portalının olmayışı, akademik ve kamusal erişimin sınırlandırılması	Orta	Bilgi Paylaşımı / Veri Erişimi	Katılımcı planlama engelleniyor	UNDP Smart Cities Türkiye, 2022
Erişilebilirlik Boyutu	Güçlü	Engelsiz taksi hizmeti ve rehberli erişilebilir Bodrum turları	Orta	Ulaşım ve Turizm Deneyimi	Kapsayıcı turizm için örnek uygulama	Bodrum Belediyesi Erişilebilirlik Raporu, 2022
	Güçlü	Engelli çocuklar için özel oyun grupları (örnek: Gündoğan plajı)	Düşük	Çocuk Erişimi ve Sosyal Katılım	Yenilikçi sosyal kapsayıcılık	STK Gözlem Raporları, 2023
	Zayıf	Turizm işletmelerinde evrensel tasarım ve erişilebilirlik farkındalığının zayıf olması	Yüksek	Konaklama / Restoran Hizmetleri	Ziyaretçi deneyimini olumsuz etkiler	TÜRSAB Bodrum Yerel Raporu, 2022
	Zayıf	Kırsal alanlarda (örn. Yaka, Mazı) toplu taşıma, yön levhası ve görsel işitsel sistem eksiklikleri	Yüksek	Kırsal Altyapı / Toplumsal Erişim	Bölgesel kapsayıcılık eksikliği	Muğla Valiliği Kırsal İzleme, 2023

Kaynak: Yazar Tarafından Oluşturulmuştur.

5.2.Görüşme Verileri ile İlgili Bulgular

Araştırmaya katılan paydaşlar, yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan 25 açık uçlu sorulara kendi deneyimleri, bilgi birikimleri ve perspektifleri doğrultusunda içtenlikle yanıtlamışlardır. Görüşme formunun başlangıcında, katılımcıların kurumsal rolleri ve görev alanlarına ilişkin tanıtıcı bilgilere yer verilmiş; bu sayede katılımcıların bulundukları pozisyonun, görüşmelerde dile getirdikleri değerlendirmelere etkisi dikkate alınarak bağlamsal bir okuma yapılabilmesi amaçlanmıştır.

Bu çerçevede, Bodrum'un sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir bir destinasyon olarak mevcut durumunu ortaya koymak ve bütüncül bir destinasyon yönetimi modeline zemin hazırlamak amacıyla analiz edilen verilerden elde edilen temalar aşağıda sunulmuştur. Bu temalar, katılımcı görüşlerinden hareketle oluşturulmuş ve çalışmanın amacına uygun biçimde, Bodrum'un mevcut durumu, güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerini ortaya koyarak model önerisine temel teşkil edecek yapıyı oluşturmuştur. Araştırmanın bulgularının dayandırıldığı temalara 3 tema altında toplanmıştır. Bu araştırmada ortaya çıkan sürdürülebilirlik, akıllılık ve erişilebilir destinasyon yönetimi temaları, nitel veri analiz süreci sonucunda elde edilmiştir. Öncelikle Bodrum'daki paydaşlarla yapılan yarı yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen veriler yazıya dökülmüş, daha sonra içerik analizi yöntemi kullanılarak sistematik biçimde incelenmiştir. Veriler kodlanmış, benzer ifadeler ve görüşler altında alt kategoriler oluşturulmuş ve bu kategoriler daha üst düzeyde üç ana tema etrafında toplanmıştır. Kodlama süreci hem tümevarımsal (katılımcı ifadelerinden çıkan yeni bulgular) hem de tümdengelimsel (literatür ve stratejik planlarda öne çıkan konular) yaklaşımlar birlikte kullanılarak yürütülmüştür. Bu yöntemsel süreç, elde edilen temaların hem saha verilerine dayalı hem de kuramsal çerçeve ile uyumlu olmasını sağlamıştır.

Elde edilen bulgular literatürle karşılaştırıldığında, büyük ölçüde örtüşme olduğu görülmektedir. Nitekim UNWTO (2019), sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimini birbirini tamamlayan stratejik boyutlar olarak tanımlamakta; Buhalis ve Amaranggana (2015) da akıllı destinasyonların sürdürülebilirlik ve kapsayıcılık ilkeleriyle birlikte ele alınması gerektiğini vurgulamaktadır. Benzer şekilde Darcy ve Dickson (2009), erişilebilir turizmin yalnızca sosyal bir sorumluluk değil, aynı zamanda destinasyonların rekabet gücünü artıran bir unsur olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışma kapsamında Bodrum özelinde ortaya çıkan üç tema da literatürdeki bu bulgularla paralellik göstermektedir. Bununla birlikte, literatürde genellikle kavramsal ve politika düzeyinde tartışılan bu boyutlar, Bodrum

örneğinde yerel stratejik planlar, somut projeler ve paydaş görüşleriyle desteklenmiş; böylece kuramsal çerçeveden uygulamaya uzanan bütüncül bir model önerisine temel oluşturmuştur.

Tablo 5.5. Araştırmada Belirlenen Temalar

Tema 1	Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi
Tema 2	Akıllı Destinasyon Yönetimi
Tema 3	Erişilebilir Destinasyon Yönetimi

Tema 1. Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimine İlişkin Görüşme Bulguları

Sürdürülebilir turizm politikalarının oluşturulmasında, çevre, ekonomi, kültür ve toplum gibi farklı sektörlerin birbirinden kopuk biçimde hareket etmesi, **bütüncül planlamanın** önüne geçmektedir. Planlama belgeleri çoğu zaman sektörel temelde hazırlanmakta ve turizmin çok disiplinli doğası göz ardı edilmektedir. Sürdürülebilir turizm politikalarının hayata geçirilirken yaşadıkların en büyük zorluk koordinasyon eksikliğidir.

Katılımcıların sürdürülebilir turizm politikalarının hayata geçirilmesi konusunda yaşadıkları en büyük zorluk sorusuna vermiş oldukları cevaplar aşağıda verilmiştir;

Paydaşların, sürdürülebilir destinasyon yönetimi konusunda bilgi sahibi olmaları önemli bir bulgudur. Bu doğrultuda paydaşların sürdürülebilir turizm politikalarının hayata geçirilmesi sürecinde karşılaştıkları yönetsel sorunları belirleyebilmek için kendilerine bu soru yöneltilmiştir. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplar analiz edilerek “Sürdürülebilir Destinasyon Yönetim Zorlukları” ana teması oluşturulmuştur. Paydaşların bu soruya yönelik vermiş oldukları cevaplar analiz edilerek 6 alt tema ortaya çıkmıştır. Paydaşların bu konudaki görüşlerinden elde edilen verilen kapsamında oluşturulan alt temalar ve kodlar Tablo 37’de verilmiştir.

Bodrum destinasyonun Türkiye’nin en popüler destinasyonları arasında yer almaktadır. Turizm verilerinden anlaşılağı (Tablo 22) üzere yurtiçi ve yurtdışı birçok turiste ev sahipliğı yapmaktadır. Bu popülerliğı ve turizmden elde ettiğı gelirlerin devamının sağlanabilmesi sürdürülebilir turizm politikaları ile mümkün olacaktır. Bu sebeple sürdürülebilir turizm politikalarında yaşanan en büyük yönetsel zorluklar başlığı adı altında soruya verilen cevaplar arasında iyi bir yönetim olmadığı bunun eksikliğınin tüm paydaşlar üzerinde etkisi olduğuna vurgu yapılırken, diğey yandan paydaş görüşlerinin politikalarda etkili olmadığı ortaya çıkmıştır.

Tablo 5.6. Sürdürülebilir Turizm Politikalarının Yönetimsel Zorluğuna İlişkin Analiz Bulguları

Alt Temalar	Yönetişim ve Koordinasyon Eksikliği	Stratejik Uygulama Boşlukları	Süreç Yönetimi	Politika ve Bilgi Altyapısındaki Yetersizlikler	Kavramsal Farkındalık Eksikliği	Kaynak Planlama Eksikliği
Kodlar	➤ Paydaşlar arasında iletişim kopukluğu ➤ Ortak vizyon eksikliği ➤ Kurumlar arası yetki çatışması ➤ Yerel ve ulusal düzeyde koordinasyonsuzluk ➤ Koordinasyon mekanizmalarının eksikliği	➤ Hazırlanan planların raflarda kalması ➤ Eylem planlarının izlenmemesi, ➤ Denetim ve takip eksikliği ➤ Planların uygulamaya geçirilmemesi ➤ Hedeflerin somutlaştırılama ması	➤ Süreçlerin belirsizliği ➤ Roller ve sorumlulukların net olmaması ➤ Geri bildirim mekanizmalarının zayıf olması ➤ Süreç odaklı değil, anlık çözümlere yönelim ➤ İzleme ve değerlendirme sistemlerinin olmaması	➤ Veri eksikliği ve güncel bilgiye erişim sorunu ➤ Bilgiye dayalı politika geliştirilmemesi ➤ Stratejik veri kullanımının olmaması ➤ Karar alma süreçlerinde bilimsel temelin eksikliği ➤ Paydaş görüşlerinin politikalara yansımaması	➤ Kavramların içeriğinin bilinmemesi ➤ Kavramların yanlış anlaşılması ➤ Eğitim ve bilgilendirme eksikliği	➤ Finansal kaynak yetersizliği ➤ Kaynakların etkin kullanılmaması ➤ İnsan kaynağı eksikliği ➤ Uzun vadeli bütçe planlarının olmaması ➤ Proje bazlı kaynak kullanımında sürdürülebilirlik sorunu
Katılımcılar	K3, K1,K7,K9	K2, K6, K15, K8	K12, K14, K13,	K11,K10	K4,17	K5
Toplam	4 Katılımcı	4 Katılımcı	3 Katılımcı	2 Katılımcı	2 Katılımcı	1 Katılımcı

Katılımcılara ilk olarak çevresel sürdürülebilirlik sizce nedir? ve nasıl sağlanabilir soruları yöneltilmiştir?

Bu sorulara verilen cevaplar doğrultusunda altyapı yetersizliği, aşırı yapılaşma ve kıyı tahribatı, atık yönetimi eksiliği, kuraklık riski, biyoçeşitliliğin korunamaması, turizm baskısı altı alt tema ortaya çıkmıştır. Oluşturulan alt temalar ve kodlara ilişkin bilgiler Tablo 38’te verilmiştir.

Katılımcılardan K3, K2 ve K1 bu soruya verdikleri cevaplarda “Bodrum 2010 yıllarında bembeyaz olan bir yer iken şimdi o kadar farklı yerlerde inşalar var ki en kalabalık şehirleri bile geçmiş durumda, yaz dönemlerinde milyonu bulan nüfus artışları bu çarpık yapılaşmayı ve imarlaşmayı daha da hızlandırmaktadır. Temmuz, Ağustos aylarında yollardan geçerken tüm logarlardan öyle bir koku yayılıyor ki size anlatamam. Her gün caddeninin birinde ya boru patlıyor ya da yollarda yarılmalar meydana geliyor. Bu ani nüfus artışları Bodrumun zamanla tüm doğal yapısının yok olmasına neden olacak bu yüzden çok üzgünüm” cevapları alınmıştır. Alınan cevaplardan ortaya çıkan temalardan biri altyapı yetersizliği, kanalizasyon sorunu, su sorunu olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle K1, K2, K3, K4, K5 katılımcıları, Bodrumda aşırı kuraklıkların daha da artacağını çevresel anlamda bu nüfusu altyapının kaldıramayacağını ve yetersiz atık yönetimi sorununun Bodrum için bir tehdit olacağını dile getirmişlerdir.

Tablo 5.7. Sürdürülebilirlik Bağlamında Çevresel Sorunlara İlişkin Analiz Bulguları

Alt Temalar	Altyapı Yetersizliği	Aşırı Yapılaşma ve Kıyı Tahribatı	Atık Yönetimi Yetersizliği	Kuraklık Riski	Biyoçeşitliliğin Korunamaması	Turizm Baskısı
Kodlar	➤ Yapılaşma Konusunda planlamanın olmaması ➤ Belirli sezonlarda turist yığılması ➤ Yetersiz yol ağı ➤ Otopark sorunu ➤ Su yönetim sorunları ➤ Kanalizasyon eksikliği	➤ Kaçak yapılaşma ➤ İmar izinleri ➤ Doğal görünüm kaybı ➤ Kıyı erozyonu artışı ➤ Tarım Alanlarının Yapılaşmaya açılması	➤ Katı atık toplama sorunu ➤ Tekne atık kontrolsüzlüğü ➤ Sezonda atık artışı ➤ Mobil atık toplama eksikliği	➤ Aşırı su tüketimi ➤ Yağış Azalması ➤ Yeraltı sularının aşırı kullanımı	➤ Endemik Türlerin Korunamaması ➤ Kıyı ve Deniz Ekosisteminin Bozulması ➤ Yaban hayatını koruyamama-Yasal olmayan avlanma	➤ Kitle turizm yoğunluğu ➤ Yerel halkın Yaşam kalitesinin düşmesi ➤ Konaklama kapasite aşımı ➤ Zamansal-mekansallık baskısı ➤ Trafik ve gürültü artışı
Katılımcılar	K3, K2,K1,K6,K7	K8, K4, K15, K11	K14, K16, K17,	K5,K9	K13	K10, K12
Toplam	5 Katılımcı	4 Katılımcı	3 Katılımcı	2 Katılımcı	1 Katılımcı	2 Katılımcı

Turizm temelli gelişimin sürdürülebilirlik ilkeleriyle çeliştiği destinasyonların ilk sıralarında yer alan Bodrum, son yıllarda ciddi çevresel baskılarla karşı karşıya kalmaktadır. Özellikle kıyı bölgelerinde gözlemlenen aşırı yapılaşma ve imar baskısı, doğal alanların betonlaşmasına yol açmakta, bu durum yalnızca görsel peyzajı bozmakla kalmayıp aynı zamanda kıyı erozyonuna, biyoçeşitlilik kaybına ve ekosistem hizmetlerinin zayıflamasına neden olmaktadır. Bu dönüşüm süreci, koruma-kullanma dengesinin bozulmasıyla birlikte yerel yaşam alanlarının tahribatı ve kıyı alanlarının özel mülkiyetle kapatılması gibi sosyal yansımalar da doğurmuştur. *Ayrıca, yaz aylarında dramatik biçimde artan nüfusun getirdiği turizm baskısı, Bodrum'un altyapısını zorlamakta; başta katı atık yönetimi, kanalizasyon sistemleri ve trafik yoğunluğu gibi alanlarda taşıma kapasitesini aşan kullanımlar ortaya çıkmaktadır (Alan Notları 3, 12.05.2024).* Çevresel yük sadece karasal sistemlerle sınırlı kalmamakta, denizel alanlar da turistik faaliyetlerden yoğun biçimde etkilenmektedir. *Tekne turizmi, yat limanları, ve sahil işletmeleri, deniz ekosisteminde ciddi tahribatlara neden olmakta; bu durum, başta caretta caretta gibi türlerin yaşam alanlarını tehdit etmekte ve denizel biyoçeşitliliği zayıflatmaktadır (Alan Notları Üç Dönemde de Aynı Sonuçları Vermektedir).* Üstelik denizden gelen baskılarla birleşen atıksu deşarjı ve geri dönüşüm altyapısının eksikliği, hem doğal çevreyi hem de destinasyon imajını olumsuz etkilemektedir. Bu çerçevede atık yönetimi, yalnızca teknik kapasite değil aynı zamanda toplumsal farkındalık, yerel yönetim kapasitesi ve kamu-özel sektör iş birliği bağlamında da ele alınmalıdır.

İklim değişikliği bağlamında ise kuraklık riski, Bodrum'un çevresel kırılganlıklarını daha da artırmaktadır *(Alan Notları 1, 22.08.2024)*. Artan sıcaklıklar, azalan yağışlar ve yeraltı su kaynaklarının aşırı kullanımı, destinasyonun hidrolojik sürdürülebilirliğini tehdit etmektedir. Özellikle lüks turizm tesislerinin yoğun su tüketimi ve arıtılmış su kullanımının sınırlı olması, su kıtlığı problemini yapısal bir soruna dönüştürmektedir. Su kaynakları üzerindeki bu baskı, aynı zamanda bölgedeki tarımsal faaliyetleri, yerel halkın su erişimini ve genel yaşam kalitesini de tehdit eder hâle gelmiştir.

Tüm bu çevresel sorunlar, Bodrum'da sürdürülebilir turizm yönetiminin neden bir zorunluluk olduğunu açık biçimde ortaya koymaktadır. Ancak yalnızca çevresel değil; ekonomik, yönetsel ve toplumsal boyutları da kapsayan bütüncül ve kapsayıcı bir destinasyon yönetim modeli, bu baskıları hafifletebilir. Bu bağlamda, taşıma kapasitesine uygun planlama, doğa temelli çözümler, alternatif turizm türlerinin teşviki ve paydaşlar arası iş birliği, Bodrum'un çevresel sürdürülebilirliği için kritik önemdedir.

Katılımcılara afet yönetimine ilişkin alınan bir önlemin olup olmadığına dair soru yöneltilmiştir?

Önemli bir konu olan ve katılımcılara yönetilen sorulardan bir tanesi Bodrum’da yakın zamanda yaşadıkları bir afetin olup olmadığını, eğer yaşandıysa sürecin nasıl yönetildiğini ve alınan tedbirlerin neler oldukları sorulmuştur. Bu sorulara verilen cevaplar doğrultusunda Mobil Uygulama ve SMS Bilgilendirme sistemleri, Sivil Toplum Kuruluşları ve Gönüllü Kuruluşlar, Tahliye Alanları ve Toplanma Alanları, Otel ve Konaklama Tesislerinin Kriz Planları teması oluşturulmuştur. Katılımcılardan alınan yanıtlar doğrultusunda Tablo 39’da alt temalar ve kodlar aşağıda verilmiştir.



Tablo 5.8. Afet Yönetimi ve Kriz Planlamasına İlişkin Analiz Bulguları

Alt Temalar	Mobil Uygulama ve SMS Bilgilendirme Sistemleri	Sivil Toplum Kuruluşları ve Gönüllü Kuruluşlar	Tahliye Alanları ve Toplanma Alanları	Otel ve Konaklama Tesislerinin Kriz Planlaması
Kodlar	➤ Anlık Haber ➤ AFAD Mobil ➤ Muğla Büyük Şehir Belediyesi Sms Bilgilendirme	➤ Afet ve Acil Durum Gönüllüleri ➤ Muğla Sivil Toplum Kuruluşları Platformu ➤ Doğa Koruma ve Milli parklar Derneği ➤ Bodrum Belediyesi Gönüllü Yangın Söndürme Grupları	➤ Acil Durum Toplanma Alanları ➤ Kriz Anında Tahliye Alanları	➤ Büyük otellerde kriz planlarının varlığı ve güncelliği ➤ Personel kriz yönetimi eğitimi ve tatbikatların yapılması ➤ Acil durum iletişim ve bilgilendirme sistemlerinin kullanımı ➤ Misafirlerin tahliyesine yönelik prosedürlerin belirlenmesi ➤ İşletmeler arası iş birliği ve yerel kurumlarla koordinasyon
Katılımcılar	K3, K2, K1, K6, K7, K8, K11	K14, K16, K17, K15	K5, K9	K13, K12, K4, K10
Toplam	7 Katılımcı	4 Katılımcı	2 Katılımcı	4Katılımcı

Son yıllarda iklim değışikliğı, Bodrum'un çevresel kırılganlıklarını ciddi şekilde artırmış ve bölgede daha sık ve yoğun doğal afetlerin yaşanmasına neden olmuştur. Özellikle 2021 yazında yaşanan büyük orman yangınları, yalnızca binlerce hektarlık alanı yok etmekle kalmamış, aynı zamanda turizm ekonomisini, biyo-çeşitliliğı ve yerel halkın yaşam kalitesini doğrudan etkilemiştir. Bu yangınlar, artan sıcaklıklar, düşük nem oranı ve kontrolsüz yapılaşma gibi faktörlerin bir araya gelmesiyle oluşmuş ve iklim krizinin etkilerinin artık somut bir gerçeklik haline geldiğini gözler önüne sermiştir (*Alan Notları 2, 11.06.2022*). Aynı şekilde, son yıllarda ani ve yoğun sağanak yağışlara bağı sel olayları da Bodrum'un altyapısını zorlamakta; su baskınları, yolların tahribi ve atık su sistemlerinin yetersiz kalması gibi sorunlara neden olmaktadır (*Alan Notları 2, 15.08.2024*).

Bu afetler, yalnızca doğal çevreye değil, aynı zamanda Bodrum'un turistik cazibesine, yerel halkın güvenliğine ve destinasyon markasına da zarar vermektedir. Ayrıca iklim değışikliğıne bağı olarak artan kuraklık riski ve su kaynaklarının azalması, özellikle yaz aylarında nüfusun katlanarak artması nedeniyle, su yönetimi krizini derinleştirmektedir. Bu çerçevede, Bodrum'un sürdürülebilir turizm hedefleri, iklim değışikliğıyle mücadele ve iklim uyum politikalarının entegrasyonu olmaksızın gerçekçi görünmemektedir. Dolayısıyla afetlere karşı dirençli, doğa temelli çözümler içeren ve iklim uyum stratejilerini önceleyen bir destinasyon yönetimi, bölgenin geleceğı için hayati önem taşımaktadır (*Alan Notları 3 Döndemde Aynı Sonuçları Vermektedir*).

Katılımcılara Bodrum destinasyonunda ulaşım ile ilgili yaşadıkları en büyük zorlukların neler olduğı ve bu zorlukların üstesinden gelmek adına alternatif ulaşım modellerine yatırım yapılmadığı soruları yöneltilmiştir?

Bodrum destinasyonu, turizm sezonunda yaşadığı en büyük sorunlardan bir tanesi ulaşım sorunudur. Bu sorunun yaşanmasındaki en büyük etken altyapı eksiki ve ulaşım ağlarının kısıtlı olmasından kaynaklanmaktadır (*Alan Notları 3 Döndemde de Aynı Sonuçları Vermektedir*). Katılımcılara sürdürülebilir destinasyon yönetiminin en önemli bileşenlerinden biri olan ulaşım sistemleri ile ilgili karşılaştıkları en büyük sorunların neler olduğı ve alternatif ulaşım modellerinin olup olmadığı sorulmuştur. Katılımcılardan alınan cevapların analiz edilmesi sonucunda 4 alt temalar ve kodlara Tablo 40'da yer verilmiştir.

Tablo 5.9. Ulaşım Araçları ve Yaşanılan Sorunlara İlişkin Analiz Bulguları

Alt Temalar	Altyapı Eksikliği	Toplu Taşıma Yetersizliği	Aşırı Yoğunluk ve Trafik	Alternatif Ulaşım Sistemlerinin Eksikliği
Kodlar	➤ Yetersiz yol kapasitesi ➤ Bozuk yol ve kaldırım yapısı ➤ Trafik sinyalizasyon eksikliği ➤ Ulaşım planlamasının mevsimselliğe uygun olmaması	➤ Sefer sayılarının azlığı ➤ Toplu taşıma saatlerinin düzensizliği ➤ Ulaşım araçlarının eski ve konforsuz oluşu ➤ Toplu taşımada dijital bilgilendirme eksikliği	➤ Yaz sezonunda araç yoğunluğu artışı ➤ Otopark yetersizliği ➤ Dar yolların tıkanması ➤ Trafik akışının iyi yönetilememesi	➤ Bisiklet yollarının yetersizliği ➤ Scooter altyapısının olmaması ➤ Yaya ulaşımı için güvenli alan eksikliği ➤ Deniz yolu ulaşımının entegre edilmemesi
Katılımcılar	K3, K2, K1, K6 ,K7, K8, K11	K14, K16, K17, K15	K5, K9	K13, K12, K4, K10
Toplam	7 Katılımcı	4 Katılımcı	2 Katılımcı	4Katılımcı

Bodrum gibi turistik destinasyonlar da mevsimsel nüfus artışı, mevcut kara yolu altyapısının kapasitesini aşmakta ve ulaşım sistemlerini zorlamaktadır. Özellikle yaz aylarında araç yoğunluğu, yetersiz yol genişliği ve bozuk kaldırım yapıları, hem yerel halk hem de ziyaretçiler için ulaşımı zorlaştırmaktadır. Bodrum’da toplu taşıma sistemleri yaz aylarında ani artan talebe yanıt verememekte; sefer sayısı ve saat düzenlemeleri yetersiz kalmaktadır. Mevcut minibüs hatları, sürdürülebilir turizm hedefleriyle örtüşmeyen biçimde bireysel taşıma odaklıdır. Bodrum’da **bisiklet yolları çok sınırlıdır** ve var olanlar da süreklilik göstermemekte, tehlikeli noktalarda sonlanmaktadır. Alternatif ulaşım sistemlerinin eksikliği, sürdürülebilir destinasyon yönetimi açısından ciddi bir dezavantajdır.

Katılımcılara Bodrum’da turizmin yerel ekonomiye katkısının neler olduğu sorusu yöneltilmiştir?

Bodrum, Türkiye’nin önde gelen turizm destinasyonlarından biri olarak, yerel ekonomiye çok boyutlu katkılarda bulunmaktadır (*Alan Notları 3 Dönem de Aynı Sonuçları Vermektedir*). Görüşmeler sonucunda elde edilen veriler, turizmin Bodrum’da özellikle hizmet sektörü başta olmak üzere pek çok alanda ekonomik canlılık sağladığını ortaya koymaktadır. Katılımcılar, turizm sayesinde ilçede istihdamın arttığını, küçük işletmelerin desteklendiğini, vergi gelirlerinin yükseldiğini ve girişimciliğin teşvik edildiğini belirtmiştir. Bununla birlikte, turizmin ekonomik etkilerinin yalnızca olumlu yönlerle sınırlı olmadığı; özellikle mevsimsellik, yaşam maliyetlerinin artışı ve turizm gelirlerinin yerel ekonomide yeterince tutulamaması gibi sorunların da yaşandığı ifade edilmiştir. Bu kapsamda elde edilen verilerin analiz edilmesiyle aşağıdaki alt temalar ve kodlar belirlenmiştir. Bunlar Tablo 41’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 5.10. Turizmin Bodrum’da Yerel Ekonomiye Etkilerine İlişkin Analiz Bulguları

Alt Temalar	İstihdam Yaratma	Yerel İşletmelere Ekonomik Katkı	Gayri Menkul ve Kira Artışı	Mevsimsel Kaynaklı Ekonomik Dengesizlik
Kodlar	➤ Turizm sezonunda geçici iş gücü artışı ➤ Yerel halk için istihdam olanakları ➤ Kadın ve genç istihdamında artış ➤ Hizmet sektöründe yoğunlaşma	➤ Kafe, restoran, butik otel, hediyelik eşya dükkanı gibi küçük işletmelerin cirosunda artış ➤ Gıda, tarım ve el sanatları sektörlerine dolaylı katkı ➤ Tedarik zincirinde yerel üreticilerin aktif rolü	➤ Mevsimsel kira fiyatlarının artması ➤ Turizm bölgelerinde konut fiyatlarının yükselmesi ➤ Yerel halkın yaşam maliyetlerinin artması	➤ Sadece yaz sezonunda gelir yoğunlaşması ➤ Kış döneminde iş kayıpları ve ekonomik durgunluk ➤ Dönemsel istihdamın sürdürülebilir olmaması
Katılımcılar	K5, K9	K14, K16, K17, K15	K3, K2, K1, K6, K7, K8,K11	K13, K12, K4, K10
Toplam	2 Katılımcı	4 Katılımcı	7 Katılımcı	4Katılımcı

Bodrum destinasyonunda turizmin yerel ekonomiye etkileri oldukça belirgindir (*Alan Notları Dönem 2, 11.08.2023*). Katılımcıların büyük çoğunluğu, turizmin özellikle yaz aylarında ilçeye ciddi bir ekonomik canlılık kazandırdığını ifade etmektedir. Sezonun başlamasıyla birlikte artan turist sayısı, başta konaklama ve yeme-içme sektörü olmak üzere pek çok alanda istihdam olanaklarını artırmakta, yerel halk için yeni iş fırsatları doğurmaktadır. Bu istihdamın büyük bir kısmının mevsimsel olduğu ve yaz sezonu ile sınırlı kaldığı belirtilmekle birlikte, kadınlar ve gençler için geçici de olsa gelir getirici bir unsur haline geldiği vurgulanmaktadır. Turizmin bir diğer önemli etkisi, yerel işletmelere sağladığı doğrudan ekonomik katkıdır. Bodrum’da kafe, restoran, butik otel, hediyelik eşya dükkanı gibi küçük ölçekli işletmelerin büyük kısmı turizm gelirlerine bağlı olarak faaliyet göstermektedir. Turistlerin tüketim harcamaları, yalnızca bu işletmelere değil, aynı zamanda dolaylı olarak gıda üreticileri, el sanatları ustaları ve küçük tedarikçilere de ekonomik katkı sağlamaktadır (*Alan Notları 3 Dönemde de Aynı Sonuçlara Vermektedir*). Bu durum, destinasyonun sadece turizm merkezi olarak değil, aynı zamanda yerel ekonomik kalkınmanın bir parçası haline gelmesini sağlamaktadır. Ancak, bu olumlu gelişmelerin yanında bazı ekonomik olumsuzlukların da ortaya çıktığı görülmektedir. Özellikle sezonluk konut kiralama ve gayrimenkul ve kira fiyatlarında ciddi artışlara neden olmaktadır. Bu durum, yerel halkın barınma hakkını tehdit eden ve yaşam maliyetlerini yükselten bir unsur haline gelmiştir. Yerel işletme sahipleri ve çalışanlar, artan kira maliyetlerinden doğrudan etkilenmekte; bu durum bazı bölgelerde düşük gelirli grupların yerinden edilmesine (gentrifikasyon) yol açmaktadır.

Turizmin Bodrum’daki ekonomik yapıyı mevsimsellik temelinde şekillendirdiği de dikkat çekmektedir (*Alan Notları Üç Dönemde de Aynı Sonuçları Vermektedir*). Yaz sezonunda büyük bir ekonomik hareketlilik yaşanırken, kış aylarında bu hareketlilik büyük ölçüde durmakta; birçok işletme kapanmakta ya da kapasitesinin çok altında çalışmaktadır. Bu durum, iş gücü ve gelir sürekliliği açısından ciddi bir dengesizlik yaratmakta ve yerel halkın yıl boyunca sürdürülebilir bir ekonomik düzen kurmasını zorlaştırmaktadır. Katılımcılar bu durumu, Bodrum’un turizme olan tek yönlü bağımlılığının bir sonucu olarak değerlendirmekte ve destinasyonda sağlık, gastronomi, spor veya kongre turizmi gibi alternatif ve yıl boyu sürdürülebilir turizm türlerinin geliştirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Katılımcılara Bodrum destinasyon yönetimi sürecinde dezavantajlı grupların etkin rol alıp almadıkları sorusu yöneltilmiştir?

Kadınların, gençlerin ve dezavantajlı grupların turizm sektöründeki katılımı, sürdürülebilir ve kapsayıcı destinasyon yönetimi için kritik öneme sahiptir. Bodrum’da bu

grupların ekonomik ve sosyal entegrasyonunun artırılması için mesleki eğitimler, fırsat eşitliği politikaları ve sosyal destek programları gereklidir. Ayrıca, toplumsal cinsiyet rolleri ve sosyal önyargılar gibi engellerin aşılması stratejik bir öncelik olmalıdır.

Araştırma kapsamında katılımcılardan alınan yanıtlar doğrultusunda 5 alt tema oluşturulmuştur. Bu alt temalar ve kodlar Tablo 42’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 5.11. Bodrum’da Destinasyon Yönetiminde Kadınların, Gençlerin ve Dezavantajlı Grupların Rolüne İlişkin Analiz Bulguları

Alt Temalar	Sosyal ve Kültürel Engeller	İstihdam ve Sosyal Katılım	Eğitim ve Becerilerin Geliştirilmesi	Politikalar ve Destek Mekanizmaları
	➤ Toplumsal cinsiyet kalıpları ➤ Ayrımcılık ve ön yargılar ➤ Sosyal dışlanma ve önyargılar	➤ Kadınların turizmde istihdam oranlarının artırılması ➤ Gençlerin sektöre katılımı ➤ Dezavantajlı grupların görünürlüğünün artırılması	➤ Mesleki eğitim programlarına erişim ➤ Dijital ve sosyal beceri eğitimlerinin yaygınlaştırılması ➤ Kapsayıcı eğitim fırsatları	➤ Kadın ve gençlere yönelik teşvik politikaları ➤ Engelleri kaldırmaya yönelik yasal düzenlemeler ➤ Yerel yönetim ve STK iş birlikleri
Katılımcılar	K10, K13, K15, K12	K3, K5, K7, K11, K16	K2, K6, K9, K14, K17	K1, K4, K8,
Toplam	4 Katılımcı	5 Katılımcı	5 Katılımcı	3 Katılımcı

Kadınların ve gençlerin turizm sektörüne entegrasyonu, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmada temel bileşenlerden biridir. Bodrum özelinde, katılımcılar istihdamın artırılması ve mesleki eğitimlerin yaygınlaştırılması gerektiğini belirtmişlerdir. Özellikle gençlerin dijital ve sosyal becerilerinin geliştirilmesi, sektörde rekabet avantajı sağlamaktadır. Dezavantajlı grupların görünürlüğünün artırılması ve sosyal engellerin aşılması için yerel yönetimlerin aktif rol alması gerekmektedir. Toplumsal cinsiyet kalıplarının yıkılması, kadınların iş gücüne katılımını pozitif yönde etkilerken, ayrımcılıkla mücadelede yasal ve sosyal politikaların desteklenmesi gereklidir. Bu bağlamda, Bodrum’da kapsayıcı ve bütüncül yaklaşımların benimsenmesi, turizmde sosyal sürdürülebilirliği güçlendirecektir.

Katılımcılara Bodrum destinasyonunun sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi adına ne gibi uygulamalar bulunmaktadır sorusu yöneltilmiştir?

Sürdürülebilir turizmde en kritik unsurlardan biri, yerel halk ve turistlerin çevresel,

ekonomik ve sosyo-kültürel sürdürülebilirlik bilincine sahip olmasıdır. Bodrum’da bu bilinci artırmak amacıyla çeşitli eğitim programları, bilinçlendirme kampanyaları ve atölyeler düzenlenmektedir. Literatürde, sürdürülebilirlik eğitiminin paydaşların davranış değişikliğine etkisi vurgulanmakta; etkili kampanyaların ise sürdürülebilir turizm uygulamalarının yaygınlaşmasını desteklediği belirtilmektedir. Yerel aktörlerin ve turistlerin aktif katılımı, çevresel farkındalığın yükseltilmesi için gereklidir.

Tablo 5.12. Sürdürülebilirlik Bilincini Geliştirmeye İlişkin Analiz Bulguları

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Toplam Katılımcı Sayısı
Eğitim Programları	➤ Yerel halka yönelik sürdürülebilir turizm eğitimleri ➤ Turistlere yönelik bilgilendirici seminerler ve broşürler	K4, K7, K10,K16,K17	5 Katılımcı
Bilinçlendirme Kampanyaları	➤ Sosyal medya ve yerel medya üzerinden sürdürülebilirlik kampanyaları ➤ Çevre temizliği etkinlikleri ve atölyeler	K2, K6, K8, K15	4 Katılımcı
İşbirliği ve Paydaş Katılımı	➤ Belediyeler, STK’lar ve turizm sektörü iş birliği ➤ Okullarda çevre ve sürdürülebilirlik temalı projeler	K1, K3, K11,K13,14	5 Katılımcı
Sürdürülebilirlik Algısı	➤ Katılımcıların sürdürülebilirlik bilincindeki artış ➤ Kampanyaların yerel ve turist davranışlarına etkisi	K5, K9, K12	3 Katılımcı

Bodrum’da sürdürülebilirlik bilincini artırmaya yönelik eğitim ve kampanyalar, yerel halk ve turistlerin çevreye duyarlılığını yükseltmek için önemli araçlardır. Eğitim programları, özellikle yerel halkın turizm faaliyetlerinde çevresel ve sosyo-kültürel etkileri anlamasına olanak sağlar. Turistlere yönelik bilgilendirme ise ziyaretçilerin davranışlarını sürdürülebilirlik ilkelerine uygun hale getirmede etkilidir. Katılımcılar, sosyal medya ve yerel medya kampanyalarının yaygın kullanımıyla bilinçlendirme çalışmalarının güçlendiğini belirtmiştir. Belediyeler, STK’lar ve eğitim kurumları arasında oluşturulan iş birlikleri, kampanyaların başarısını artırmakta ve sürdürülebilir turizm kültürünün yerleşmesini sağlamaktadır. Genel olarak, sürdürülebilirlik algısının yükseltilmesi hem ekonomik hem de çevresel sürdürülebilirliğin sağlanması açısından kritik bir gerekliliktir.

Katılımcılara Bodrum’da çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik olarak karşılaştıkları en büyük zorluklar nelerdir sorusu yöneltilmiştir?

Sürdürülebilir destinasyon yönetiminde çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik boyutların her birinin farklı zorlukları bulunmaktadır. Bodrum özelinde katılımcılar, bu

alanlarda yaşanan en büyük sorunları tek kelimelerle ifade etmişlerdir. Çevresel sorunlar genellikle "kirlilik", sosyo-kültürel sorunlar "değişim" veya "uyumsuzluk", ekonomik sorunlar ise "dengesizlik" veya "mevsimsellik" olarak öne çıkmaktadır. Bu ifadeler, literatür de sürdürülebilir turizmin üç boyutundaki temel sorunlarla paralellik göstermektedir.

K1, K3, K5 görüşme esnasında belirttikleri üzere “Bodrum kendine has bir doğası olan yer ancak normal nüfusu 400 binlerde iken bu oran yaz aylarında 1 milyona kadar yükseltmekte haliyle doğa tahribatına neden olmaktadır. Bunun sonucunda da çöplerin, konteynırlardan taşması, kanalizasyon sorununu, sussuzluk, kuralık ve birçok sorunu beraberinde getirmektedir”.

K2, K6, K10, K14 katılımcılarının vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda sosyo-kültürel alt teması altında “Gelen turistlerin yerel halk üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bu etkilerin başında; giyim tarzındaki değişimler, konuşma biçimindeki farklılıklar ve dükkânlardaki fiyat etiketlerinin Avro bazlı olması gibi unsurlardır” olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 5.13. Bodrum’un Çevresel, Sosyo-Kültürel ve Ekonomik Açıdan Karşılaştığı En Büyük Sorunlara İlişkin Analiz Bulguları

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Toplam Katılımcı Sayısı
Çevresel Sorunlar	➤ Kirlilik, Doğa Tahribatı	K1, K3, K5, K9, K13	5 Katılımcı
Sosyo-Kültürel Sorunlar	➤ Değişim, Uyum Sorunu, Kültürel Erozyon	K2, K6, K10, K14, K12, K17	6 Katılımcı
Ekonomik Sorunlar	➤ Mevsimsellik, Yüksek Fiyat, Dengesizlik, İşsizlik	K4, K7, K8, K11, K15, K16	6 Katılımcı

Tema 2. Akıllı Destinasyon Yönetimine İlişkin Görüşme Bulguları

Katılımcılara ilk olarak Bodrum destinasyonunun tanıtıldığı dijital bir platformun olup olmadığı sorusu yöneltilmiştir?

Akıllı destinasyon yaklaşımı doğrultusunda, dijital tanıtım araçları destinasyonların sahip olduğu cazibe unsurlarını hem yerel hem de uluslararası ziyaretçilere etkili bir şekilde sunmak adına kritik bir rol oynamaktadır. Bodrum, zengin tarihi mirası, doğal güzellikleri ve kültürel dokusuyla ön plana çıkan bir destinasyon olarak, bu değerlerini tanıtmak için çeşitli dijital platformları etkin biçimde kullanmaktadır. Bu kapsamda öncelikle **sosyal medya platformları** (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube vb.), destinasyonun görsel ve hikâye

temelli anlatımı için güçlü bir mecra sunmaktadır. Özellikle Instagram ve TikTok gibi görsel temelli ağlar, Bodrum'un doğal manzaraları, plajları, tarihi alanları (örneğin Antik Tiyatro, Bodrum Kalesi) ve gastronomik unsurlarının etkileyici bir biçimde sergilenmesine olanak tanımaktadır.

Bunun yanında, **resmi tanıtım portalları** ve belediye destekli web siteleri, Bodrum'a ilişkin detaylı bilgilerin çok dilli ve erişilebilir formatta sunulmasını sağlamaktadır. Bodrum Belediyesi'nin ve Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün web portalları, etkinlik takvimleri, kültürel rotalar, müze ve ören yerleri hakkında bilgi sağlayarak potansiyel ziyaretçilere planlama sürecinde rehberlik etmektedir. **Mobil uygulamalar**, kullanıcıların seyahatlerini kişiselleştirmelerine olanak tanımakta; interaktif haritalar, öneri sistemleri ve anlık bilgilendirme gibi özellikler sunarak ziyaretçi deneyimini zenginleştirmektedir. Özellikle destinasyon bazlı mobil uygulamalar, kullanıcıların rotalar oluşturmaya ve anında bilgilere ulaşmasına imkân tanıyarak akıllı destinasyon işlevselliğini artırmaktadır.

Sanal gerçeklik (VR) ve artırılmış gerçeklik (AR) teknolojileri ile desteklenen **sanal turlar**, özellikle pandemi sonrası dönemde destinasyon pazarlamasında öne çıkan bir araç haline gelmiştir. Bodrum'daki önemli kültürel ve tarihi alanların üç boyutlu olarak sanal ortamda gezilebilmesi, potansiyel ziyaretçilerin destinasyonla etkileşime geçmesini sağlamaktadır. Bu uygulamalar sayesinde fiziksel olarak seyahat edemeyen bireyler dahi Bodrum'un atmosferini deneyimleyebilmekte, bu da destinasyon farkındalığı ve tercih edilme oranını artırmaktadır. **Influencer iş birlikleri**, dijital hikâye anlatımı yoluyla özellikle genç turist profiline hitap eden etkili stratejiler arasında yer almaktadır. Seyahat bloggerları ve dijital içerik üreticileri aracılığıyla Bodrum'un keşfedilmemiş yönleri ön plana çıkarılmakta; deneyim temelli tanıtım çalışmaları turistlerin karar verme sürecini doğrudan etkilemektedir.

Tablo 45'de katılımcılardan alınan yanıtlar ışığında temalar ve alt temalar orataya çıkarılmıştır. Özellikle K1, K4, K7, K9, K17 Bodrumu tanıtırken kullanılan en önemli dijital mecraların instagram, googleads, youtube ve influencer reklamları olduklarını belirtmişlerdir. K1 *"Bodrum hem yapısıyla hep sahip oldukları cennet bir yer özellikle son yıllardaki en önemli dijital reklam kanallarından biri influencerlar. Bu kişiler çoğu markanın tanıtıcısı olduğu gibi destinasyonları ve destinasyon da yer alan işletmeleri de tanıtmak için önemli bir araç olarak tercih edilmektedir"* ifadelerini belirtirken, K3 ve K6 *"Bodrum belediyesinin kendi sitesinde yer alan Bodrum tanıtım filmleri ve Visitbodrum sitesinden Bodruma ait gezilecek görülecek yerler, nerde kalınır, nerde yemek yenir gibi sorulara en kısa sürede ulaşabilecekleri mecralarını olduklarını"* ifade etmişlerdir. Bodrum destinasyonunda dijital tanıtım stratejileri;

görsellik, etkileşim, erişilebilirlik ve kullanıcı odaklılık ilkeleri çerçevesinde yapılandırılmakta, bu sayede destinasyonun doğal, kültürel ve tarihi zenginliklerinin daha geniş kitlelere etkin şekilde aktarılması sağlanmaktadır.

Tablo 5.14. Bodrum’un Sahip Olduğu Doğal, Kültürel ve Tarihi Çekiciliklerini Tanıtmak İçin Kullanılan Araçlar Veya Dijital Ortamlar İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Katılımcı Sayısı
Sosyal Medya ve İnternet Tanıtımı	Instagram, YouTube, Google Ads, influencer tanıtımları	K1, K4, K9, K12, K7, K17	6 Katılımcı
Mobil Uygulamalar ve Web Siteleri	VisitBodrum, Bodrum Belediyesi web sitesi, otel/ajans uygulamaları	K3, K6, K8, K11, K16,	5 Katılımcı
Sanal Turlar ve VR Uygulamaları	360° video içerikler, dijital müze gezileri, AR uygulamaları	K2, K5, K10, K13, K14, K15	6 Katılımcı

Katılımcılara Bodrum destinasyonunu ziyaret eden turistlerin ulaşım konusunda bilgi alabilecekleri bir dijital platformun olup olmadığı sorusu yöneltilmiştir?

Akıllı destinasyon yaklaşımı kapsamında **akıllı ulaşım sistemleri (AUS)**, ziyaretçilerin şehir içi hareketliliğini kolaylaştırarak seyahat deneyimini hem daha verimli hem de daha konforlu hale getirmektedir. Gerçek zamanlı bilgi akışı, dinamik ulaşım planlaması, mobil uygulamalar üzerinden yönlendirme, çevreci ulaşım seçenekleri ve kullanıcı odaklı hizmet tasarımı bu sistemlerin temel bileşenlerini oluşturmaktadır. Turistlerin bulundukları destinasyonda yön bulmaları, toplu taşıma saatlerini ve güzergâhlarını öğrenmeleri, kalabalık veya yoğun rotalardan kaçınmaları bu teknolojiler sayesinde mümkün olmaktadır.

Bodrum özelinde değerlendirildiğinde, **belediye otobüsleri** ve bazı özel otobüs firmaları, dijitalleşme sürecine uyum sağlayarak **mobil uygulamalar** ve **web tabanlı güzergâh/saat sorgu sistemleri** aracılığıyla yolculara bilgi sunmaktadır. Örneğin, Muğla Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı “**MUTTAŞ**” ve özel taşımacılık firmaları, mobil uygulamalar üzerinden sefer saatleri, durak bilgileri ve canlı konum takibi gibi olanaklar sunarak yerel halkın yanı sıra turistlerin de şehir içi ulaşımında kolaylık yaşamasına katkı sağlamaktadır. Bununla birlikte, **bu sistemlerin destinasyon genelinde bütüncül ve entegre bir yapı içinde**

işletilmediği, özellikle otel, liman, havaalanı ve turistik cazibe merkezleri arasındaki bağlantıların parçalı kaldığı görülmektedir. Bu durum, özellikle destinasyona ilk kez gelen turistler açısından yön bulma, araç değiştirme veya zamanlama konularında çeşitli güçlüklerin yaşanmasına yol açabilmektedir.

Bodrum’da bisiklet yolları, deniz ulaşımı, taksi hizmetleri ve havaalanı transferleri gibi farklı ulaşım türleri de bulunmasına rağmen, bu hizmetlerin **ortak bir platformda toplanarak entegre bilgi sistemine dönüştürülmesi** yönünde hâlâ gelişime açık alanlar bulunmaktadır. Akıllı ulaşım sistemlerinin tam anlamıyla etkin çalışabilmesi için **birbirine entegre veri tabanları, kullanıcı dostu ara yüzler, çok dilli hizmet sunumu, QR kod uygulamaları, güncel trafik bilgisi ve engelli bireyler için erişilebilirlik özellikleri** gibi unsurların tüm ulaşım bileşenlerine entegre edilmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak, Bodrum destinasyonunda akıllı ulaşım uygulamaları kısmen gelişmiş olmakla birlikte, **sistemlerin destinasyon yönetimi perspektifinden bütüncül bir dijital ekosistem olarak yapılandırılması**, ziyaretçi memnuniyetinin artırılması ve sürdürülebilir hareketlilik hedeflerine ulaşılması açısından büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda Bodrum’un ulaşım altyapısına yönelik dijital dönüşüm stratejilerinin, akıllı destinasyon vizyonu ile uyumlu şekilde yeniden ele alınması gerekmektedir.

Tablo 5.15. Dijital Platformlara İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Katılımcı Sayısı
Web Tabanlı Bilgi Sistemleri	Muğla Büyükşehir Belediyesi otobüs sorgulama sistemi	K2, K5, K6, K10, K13, K16	6 Katılımcı
Mobil Uygulamalar	MUTTAŞ uygulaması, HAVAŞ uygulaması, Google Maps entegrasyonu	K1, K3, K4, K11, K12, K14	6 Katılımcı
Ulaşım Bilgilendirme Panoları	Dijital durak ekranları, QR kodla güzergâh bilgisi	K7, K8, K9, K15, K17,	5 Katılımcı

Katılımcılara Bodrum destinasyonunun dijital bir haritası oluşturulsa içersinde yer alması gereken en önemli unsur veya unsurların neler olması gerektiği sorusu yöneltilmiştir?

Bodrum’da dijital harita oluşurulsa bu haritada yer alması gerekenlerin neler olması gerektiği konusunda verilen cevaplar doğrultusunda üç ana tema karşımıza çıkmaktadır. K2, K4,K7 katılımcıları “ *Bodrum önemli bir turistik destinasyon ve birçok yabancı turiste ev*

sahipliği yapmaktadır. Özellikle yoğun dönemlerde yabancı turistlerin ihtiyaç duydukları en büyük şey acil bir durumda kısa sürede hastane, sağlık kuruluşu ya da polis merkezlerine nasıl ulaşabilirimdir. Bu konular tamamen güvenlikle bağlantılı ve bir turistinde gittiği destinasyonu tercih etmesindeki en büyük sebep olarak karşımıza çıkmaktadır. Bodrum için dijital bir mecra oluşturulacak olsa başta bu noktaların o haritada yer alması şarttır” ifadelerini kullanmışlardır.

K6, K8, K11 Katılımcıları ise konuya farklı bir bakış açısıyla yaklaşarak “ Diğer tüm destinasyonlar gibi Bodrum destinasyonunu da sadece normal insanlar değil engelli bireyler, hamile kadınlar ve dezavantajlı gruplar da ziyaret etmektedirler. Bu platformda-haritada yer alması gereken en önemli bilgilerin başında engelli bireylerin rahat ulaşım sağlayacakları noktalar, engelli rampalarının olduğu alanlar, engelli plajlarının bulunduğu yerler gibi birçok noktayı içinde barındırması gerektiğidir” belirtmişlerdir.

Bodrum özelinde yapılan değerlendirmelerde, katılımcı görüşleri, bu dijital haritaların sadece turistik çekim merkezlerini göstermesiyle sınırlı kalmaması gerektiğine dikkat çekmektedir. Özellikle acil hizmet noktaları (hastane, eczane, güvenlik birimleri vb.), toplu taşıma bağlantıları, yaya öncelikli güzergâhlar, engelli dostu alanlar ve acil toplanma alanları gibi kritik bilgilerin kullanıcı dostu bir arayüzle sunulması gerektiği vurgulanmaktadır. Bu sayede turistler, yalnızca kültürel ve rekreasyonel alanlara yönlendirilmekle kalmayacak, aynı zamanda güvenlik ve erişim açısından da desteklenecektir.

Akıllı destinasyon haritaları; mekânsal yönlendirme, bilgi aktarımı ve kullanıcı deneyimi bileşenlerini dijital bir platformda birleştiren, çağdaş destinasyon yönetiminin vazgeçilmez unsurlarındandır. Bodrum gibi turistik yoğunluğu yüksek bölgelerde bu haritaların fonksiyonel, erişilebilir ve güncel tutulması; ziyaretçi memnuniyeti, sürdürülebilir yönlendirme ve kapsayıcı turizm politikaları açısından büyük önem taşımaktadır.

Tablo 5.16. Dijital Haritaya İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Katılımcı Sayısı
Acil Durum ve Sağlık Noktaları	Hastane, polis, eczane, toplanma alanı konumları	K2, K4, K7, K10, K15, K16	6 Katılımcı
Turistik Çekim Alanları	Müzeler, tarihi yapılar, plajlar, doğal parklar	K1, K3, K5, K9, K14, K17	6 Katılımcı
Erişilebilirlik ve Ulaşım Bilgisi	Rampa yerleri, engelli otoparkları, toplu taşıma durakları	K6, K8, K11, K12, K13	5 Katılımcı

Bodrum özelinde değerlendirildiğinde, çeşitli kamu kurumları ve yerel yönetimlerin dijital güvenlik ve sağlık hizmetleri sunduğu görülmektedir. Bodrum Belediyesi'nin mobil uygulamaları aracılığıyla anlık bildirim sistemi, acil çağrı numaraları ve sağlık hizmetleri bilgisi gibi içeriklere erişim mümkündür. Benzer şekilde, AFAD (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı) tarafından geliştirilen “AFAD Acil” ve “Deprem Bilgi Sistemi” gibi mobil uygulamalar sayesinde, afet anlarında vatandaşlara yönlendirme sağlanmaktadır. Ancak, bu sistemlerin farklı kurumlara ait ve birbirinden bağımsız yapılar içinde işlemekte oluşu, bilgiye erişimi zorlaştırmakta ve kriz anlarında koordinasyonu zayıflatabilmektedir.

Katılımcılara turistlerin acil durumlarda kolayca ulaşabilecekleri dijital bir platformun olup olmadığı sorusu yöneltilmiştir?

Katılımcı görüşleri ve saha gözlemleri, Bodrum’da dijital sağlık ve güvenlik altyapısının parça parça geliştirildiğini, ancak bu sistemlerin tek ve bütünleşik bir platform altında toplanmaması nedeniyle verimliliğin düştüğünü ortaya koymaktadır. Örneğin, turistlerin sağlık hizmetlerine yönlendirilmesi sırasında yerel hastane bilgileri, yabancı dilde iletişim desteği ve sigorta uyum süreçleri gibi konularda ciddi bilgi eksiklikleri yaşanabilmektedir. Aynı şekilde, acil durumlarda tahliye alanlarının dijital haritalar üzerinden işaretlenmemesi ya da SMS bilgilendirme sisteminin yaygın kullanılmaması gibi eksiklikler de mevcuttur (Boes vd., 2016; Femenia-Serra vd., 2019).

Sonuç olarak, dijital güvenlik ve sağlık sistemleri akıllı destinasyon yönetiminin yalnızca destekleyici değil, aynı zamanda yaşamsal bir bileşeni konumundadır. Bodrum’un bu alandaki dijital altyapısını daha entegre, çok dilli, erişilebilir ve etkileşimli hale getirmesi; hem yerel halk hem de turistler açısından daha dirençli, güvenli ve sürdürülebilir bir destinasyon

yapısı oluşturulmasına katkı sağlayacaktır.

Tablo 5.17. Sağlık, Güvenlik ve Diğer Acil Durum Hizmetlerine Hızlı ve Kolay Erişimini Sağlamak İçin Kullanılan Dijital Sistemlere İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Katılımcı Sayısı
Mobil Uygulamalar	AFAD Acil Yardım, 112 Acil, e-Nabız, Eczane Sorgu sistemleri	K1, K3, K5, K9, K14, K17	6 Katılımcı
QR Kod ve Bilgi Panoları	Plajlarda ve müzelerde acil iletişim QR panoları	K2, K4, K7, K10, K15, K16	6 Katılımcı
Çağrı Merkezleri ve Çok Dilli Hatlar	Çok dilli destekli 112, 155, 184 çağrı hatları	K6, K8, K11, K12, K13	5 Katılımcı

Turist deneyiminin geliştirilmesinde en önemli araçlardan birinin dijital çözümler olduğu, bu bağlamda akıllı turizmin temel bileşenlerini oluşturduğu vurgulanmıştır. Bodrum’da bu tür çözümler sınırlı düzeyde uygulanmakta, özellikle QR kodlu panolar, mobil rehber uygulamaları gibi araçlar bazı yerel projeler kapsamında denenmiştir. Bodrum özelinde yapılan saha araştırması ve katılımcı görüşleri, bu tür dijital çözümlerin ya hiç bulunmadığını ya da yalnızca sınırlı ve projeye dayalı uygulamalar şeklinde denendiğini göstermektedir.

Katılımcılara Bodrum destinasyonunu ziyaret eden turistlere daha iyi bir hizmet sunmak adına geliştirilen bir geribildirim uygulamasının olup olmadığı sorusu yöneltilmiştir?

Bodrum’un dijital turizm çözümleri konusunda parçalı, bütünlüklü olmayan ve sürdürülebilirlikten uzak bir yaklaşım sergilediğini ortaya koymaktadır. Bazı belediye destekli projelerde QR kodlu pano denemeleri yapılmışsa da, bu uygulamalar ne güncellenmiş içeriklerle desteklenmekte ne de dijital sistemlerle entegre biçimde çalışmaktadır. Ayrıca, erişilebilirlik, çok dillilik ve interaktif kullanım gibi unsurlar da bu sistemlerde göz ardı edilmektedir.

Katılımcıların ortak vurgusu, Bodrum’un dijital altyapısının turistik beklentileri karşılamada yetersiz kaldığı, mevcut uygulamaların genellikle “göstermelik” ya da “yerel proje” ölçeğinde sınırlı kaldığı yönündedir. Bu da Bodrum’un akıllı destinasyon yönetimi modeline geçiş sürecinde yapısal dönüşüme ihtiyaç duyduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 5.18. Dijital Çözümlere İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Katılımcı Sayısı
Mobil Uygulamalar ve Rehberler	Bodrum Mobil Rehber, TripAdvisor, Google Maps	K1, K3, K7, K8, K11, K17	6 Katılımcı
QR Kod Uygulamaları	Antik kentlerde QR panolar, restoran menülerinde QR kullanım	K2, K4, K9, K12, K15, K16	6 Katılımcı
Chatbot ve Etkileşimli Sistemler	Otel web sitelerinde chatbot uygulamaları	K5, K6, K10, K13, K14	5 Katılımcı

Bodrum’da Turizm Sektöründe Çalışan Bireylere, Dijital Ekonomi ve Erişilebilir Hizmetler Konusunda Hangi Eğitimler Verilmektedir? Dijital Ortamlarda Bu Eğitimler Etkili Bir Şekilde Duyurulmakta Mıdır?

Bodrum destinasyonun da turizm sezonu genellikle 3-4 ay aralığında sürdürdüğü için gerekli kamu- özel sektör kuruluşların o dönemlerde yalnızca misafir memnuniyetini sağladıklarını belirttikleri eğitim konusunda gerekli özen gösterilmediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Tablo 5.19. Dijital Ekonomi ve Erişilebilir Hizmetler Konusunda Verilen Eğitimlere İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Katılımcı Sayısı
Eğitim İçeriği	Dijital pazarlama, erişilebilirlik eğitimi, e-turizm becerileri	K1, K4, K7, K11, K16	5 Katılımcı
Eğitim Kanalları ve Duyuru	Online eğitim portalları, belediye sosyal medya duyuruları	K2, K3, K8, K10, K12, K14, K17	7 Katılımcı
Katılım ve Etki	Eğitilere düşük katılım, sezonluk geçici katılım	K5, K6, K9, K13, K15	5 Katılımcı

Bodrumda sürdürülebilir yönetimde turizm verilerinin analiz edilmesi ve karar alma süreçlerinde kullanılması için hangi veri tabanları veya dijital sistemlerine ilişkin yöneltilen soruya yönelik katılımcılardan alınan görüşler ışığında üç ana tema ortaya çıkarılmıştır. K2, K3, K6 ve K11 ifadeleri “Sürdürülebilir bir destinasyon yönetimi için öncelikle doğru bilgi akışının olması gerektiği ve bu verilere herkesin eşit ve şeffaf bir şekilde ulaşması gerektiğinin altını çizmiştir. Mevcut turizm verilerine resmi sitelerden istenildiği zaman ulaşılsa da Bodrum özelinde bu verilerin bir analiz mecrasının olmadığını görmekteyiz. Evet veriler var ancak bu veriler ham veriler olduğu için yıllar karşılaştırılması Bodrum turizminin nereye evrildiğini görmek pek de mümkün olmamaktadır” ifadelerini belirtmişlerdir. K1, K4 ve K8 de bu ifadeleri

destekleyici benzer ifadeler kullanarak “Ham veriler ve istatistikler var ancak bunları analiz eden özet halinde rapor sunan bir mecra yok. Özellikle turizm ile birebir ilişki de olan müdürlüklerin bunu yapmaması bu konuda eksik kalındığını ortaya koymaktadır”.

Tablo 5.20. Veri Tabanlarına ve Platformlara İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Katılımcı Sayısı
Mevcut Resmî Veri Kaynakları	TÜİK, Belediye Gelir Kayıtları, Konaklama verileri	K2, K3, K6, K11, K12, K13, K15	7 Katılımcı
Veri Analizi Eksiklikleri	Anlık veri olmaması, mekânsal analiz altyapısının zayıflığı	K1, K4, K8, K14, K16	5 Katılımcı
Karar Sürecinde Kullanım Düzeyi	Verilerin politika yapımında sınırlı rolü	K5, K7, K9, K10, K17	5 Katılımcı

Bodrum’daki Yerel Okullar ve Üniversitelerde, Akıllı Turizm ve Dijital Teknolojiye Dayalı Hangi Eğitim Programlarına İlişkin Bulgular

Bu başlık altında katılımcılardan alınan cevaplar doğrultusunda üç ana tema ortaya çıkmıştır. Bu üç tema, mevcut eğitim programları, varolan eğitimlerin yeterliliği ve bu konuda önerileridir. Bu konuda okul ayrımı yapılmaksızın tüm eğitim kurumlarında dijitalleşme ve bununla bağlantılı olan tüm konularla ilgili en az bir dersin müfredatta yer alması gerektiğidir.

K3, K5, K7, K9 birebir olmasa da benzer ifadelerle “*bu konu hakkında sürdürülebilir turizm, dijital pazarlama gibi konuların yakın civardaki yüksekokul ve üniversitelerde ders olarak verildiğini ifade etmişlerdir*”.

K1,K2,K6,K11 katılımcılardan alınan cevaplar “*Verilerin eğitimlerin yetersiz olduğunu bu derslerin uygulamaya geçmediği sürece havada kaldığını ifade etmişlerdir. Özellikle sürdürülebilir ve dijitalleşmenin bu kadar önem arz ettiği dönemde çok yavaş ilerliyor olmamız inanın daha sonra yapılacak olan hiçbir müdahale ile düzelemeyecek hasarlara neden olabileceğini*” ifade etmişlerdir.

Tablo 5.21.Yerel Okullar ve Üniversitelerde, Akıllı Turizm ve Dijital Teknolojiye Dayalı Verilen Eğitim Programlarına İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Katılımcı Sayısı
Mevcut Eğitim Programları	Dijital turizm dersi, sürdürülebilir turizm modülleri	K3, K5, K7, K9, K12, K13, K15	7 Katılımcı
Eğitimlerin Yeterliliği	Uygulama eksikliği, yerel sektörle etkileşimsizlik	K1, K2, K6, K11, K16, K17	6 Katılımcı
Önerilen Programlar	AR/VR turizmi, veri analitiği, destinasyon yönetimi yazılımları	K4, K8, K10, K14	4 Katılımcı

Bodrum’da Paydaşların Turizm Politikalarına ve Projelerine Dijital Yollarla Katılımı Nasıl Sağlanmaktadır?

Bodrum özelinde yapılan görüşmelerde, dijital katılım araçlarının sınırlı ölçüde kullanıldığı ve bu araçların daha çok “bilgilendirme” amacına hizmet ettiği görülmektedir. Belediyeye bağlı bir yönetici K5 bu konuda şu değerlendirmeyi yapmıştır: *“Bazı dönemlerde çevrim içi anketlerle halkın görüşleri alınıyor, sosyal medya üzerinden anketler ya da çağrılar yapılıyor; ancak bu görüşlerin politika üretimine yansıdığını söylemek zor.”*

Benzer şekilde, bir sivil toplum temsilcisi K11 “geri bildirim mekanizmalarındaki yetersizliğe dikkat çekmiştir: *“Paydaşlar ya da vatandaşlar dijital yolla görüş bildirse bile, bu görüşlerin izlenebilir bir süreci yok. Sonuçları açıklanmadığı için katılım da zamanla azalıyor.”*

Tablo 5.22. Paydaşların Turizm Politikalarına ve Projelerine Dijital Yollarla Katılımına İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Katılımcı Sayısı
Katılım Araçları	Çevrimiçi anket, e-devlet, sosyal medya kampanyaları	K1, K4, K6, K10, K16, K17	6 Katılımcı
Geri Bildirim Mekanizmaları	Yetersiz bildirim, sonuçların paylaşılmaması	K2, K3, K7, K12, K13, K15	6 Katılımcı
Katılımın Yaygınlığı	Belirli gruplarla sınırlı, dijital uçurum problemi	K5, K8, K9, K11, K14	5 Katılımcı

Bodrum’un Akıllı Destinasyon Olma Yolundaki En Büyük Eksiklikleri Nelerdir ve Bu Konuda Hangi Adımlar Atılmalıdır?

Bu başlık altında alınan cevaplar ışığında üç ana tema Bodrumun akıllı bir destinasyon olabilmesi için öncelikle bilinçli bir insan altyapısına sahip olması gerekmektedir. Bu bilinçli toplum ile birlikte ilerleyerek, belediyelerin, yerel halkın, STK’ların ve diğer birçok kurumun her konuda olduğu gibi bu konuda da birlikte hareket etmesi gerekmektedir.

Tablo 5.23. Bodrum'un Akıllı Destinasyon Olma Yolundaki En Büyük Eksikliklerine İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Katılımcı Sayısı
Altyapı ve Teknolojik Eksiklikler	Yetersiz dijital altyapı, veri platformu eksikliği	K1, K2, K4, K10, K16, K17	6 Katılımcı
İnsan Kaynağı ve Eğitim Eksikliği	Personelin dijital beceri yetersizliği	K3, K5, K8, K11, K14	5 Katılımcı
Entegrasyon ve Koordinasyon Sorunu	Sistemlerin birbiriyle entegre olmaması, çok başlılık	K6, K7, K9, K12, K13, K15	6 Katılımcı

Tema 3. Erişilebilir Destinasyon Yönetimi

Bodrum'da Turistik Merkezlerde Engelli Bireyler İçin Ulaşım Altyapısına İlişkin Bulgular

Bodrum'un kültürel ve doğal varlıklarının geniş kitlelerce erişilebilir kılınması, destinasyonun sürdürülebilir ve kapsayıcı gelişimi açısından hayati önem taşımaktadır. Katılımcılar, Bodrum'daki turistik merkezlerde engelli bireylere yönelik altyapıların genel olarak yetersiz olduğunu ancak bazı alanlarda sınırlı uygulamaların bulunduğunu belirtmişlerdir. Özellikle Bodrum Kalesi ve Zeki Müren Müzesi gibi yerlerde kısmen erişim imkanlarının sağlandığı belirtilmiştir. Bununla birlikte yönlendirme sistemlerinin ve engelli otoparklarının yetersizliği dikkat çekmektedir.

Tablo 5.24. Turistik Merkezlerde Engelli Bireyler İçin Ulaşım Altyapısına İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Toplam Katılımcı
Fiziksel Erişilebilirlik	Rampalar, yürüyüş yolları, engelsiz tuvaletler	K2, K5, K9, K12, K14	5 Katılımcı
Otopark Erişimi	Engelli otopark alanlarının sınırlı sayıda olması, uygun işaretleme eksikliği	K4, K7, K11	3 Katılımcı
Yönlendirme Sistemleri ve Bilgilendirme	Kabartma yazı, sesli yönlendirme eksikliği, zemin işaretlerinin yetersizliği	K1, K6, K10, K15, K16	5 Katılımcı
Tarihi Mekanlarda Erişim Sorunları	Antik kentlerde rampa yokluğu, merdiven yapısı, zemin bozukluğu	K3, K8, K13, K17	3 Katılımcı

Katılımcılar, Bodrum'da erişilebilirliğe yönelik bazı olumlu gelişmelerin varlığını belirtmekle birlikte, bu hizmetlerin çoğunlukla sınırlı ve parçalı kaldığını ifade etmişlerdir. Özellikle sahil bandında bazı alanlarda rampaların bulunması ve engelsiz yürüyüş yollarının

inşa edilmiş olması olumlu karşılanırken; antik kentlerdeki fiziksel bariyerlerin kaldırılmaması büyük bir eksiklik olarak vurgulanmıştır. Yönlendirme sistemlerinde Braille alfabesi, sesli uyarı sistemleri ve uygun tabelaların eksikliği; görme ve işitme engelli bireyler için ciddi bir erişim kısıtı oluşturmaktadır.

Bodrum’da Ulaşım Altyapısının Engelli Bireyler, Yaşlılar ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişiler İçin Erişilebilirliğini Nasıl Değerlendiriyorsunuz?

Katılımcılar, şehir içi ulaşımında (özellikle minibüs ve otobüslerde) erişilebilirliğin ciddi eksiklikler taşıdığını vurgulamıştır. Ulaşım araçlarında rampa sistemlerinin sınırlı olması, duraklarda sesli ve görsel sistemlerin eksikliği, yaşlılar, görme, işitme ve ortopedik engelliler için büyük sorun oluşturmaktadır. Taksi hizmetlerinde de benzer şekilde erişilebilir taksilerin sayısı çok sınırlıdır.

Tablo 5.25. Ulaşım Altyapısının Engelli Bireyler, Yaşlılar ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişiler İçin Erişilebilirliğine İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Toplam
Toplu Taşımada Erişilebilirlik	Düşük tabanlı otobüslerin yetersizliği, engelli rampalarının eksikliği	K3, K4, K5	3 Katılımcı
Durak ve Güzergah Sorunları	Sesli anons sistemlerinin olmaması, duraklarda bilgilendirme eksikliği	K2, K8, K16	3 Katılımcı
Taksi ve Özel Araç Hizmetleri	Erişilebilir taksi sayısının azlığı, çağrı merkezlerinin destek eksikliği	K6, K9, K7, K12, K15	5 Katılımcı
Mevsimsel Yoğunluk Etkisi	Turist yoğunluğu nedeniyle engelli bireylerin alanlara erişememesi	K1, K10, K11, K17, K13, K14	6 Katılımcı

Bodrum-Milas Havalimanı ve Otobüs Terminalleri Gibi Ulaşım Noktalarında Engelli Bireylerin Erişimine Yönelik Bulgular

Havalimanında engelli bireylere yönelik asansör, rampalı geçişler ve yardımcı personel hizmeti olduğu belirtilmiştir. Ancak şehirlerarası otobüs terminalinde fiziksel erişimin yanı sıra bilgi erişiminde ciddi eksiklikler yaşandığı aktarılmıştır. Katılımcılar, havalimanındaki uygulamaların görece olarak daha gelişmiş olduğunu, terminalde ise zayıf kaldığını ifade etmiştir.

Tablo 5.26. Bodrum-Milas Havalimanı ve Otobüs Terminalleri Gibi Ulaşım Noktalarında Engelli Bireylerin Erişimine İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Toplam
Havalimanı Erişimi	Asansörler, engelli yardım hizmeti, erişilebilir tuvalet	K3, K7, K9, K10, K13, K15, K17	7 Katılımcı
Otobüs Terminali Sorunları	Rampasız girişler, bilgi ekranlarının yetersizliği	K1, K2, K5, K11, K14, K16	6 Katılımcı
Destek Personel Hizmeti	Yetersiz personel sayısı, eğitim eksikliği	K4, K6, K8, K12	4 Katılımcı

Bodrum'daki Otel ve Tatil Köylerinde Farklı Engel Türlerine Sahip Bireyler İçin Düzenlemeler Nelerdir?

Büyük ölçekli zincir otellerde erişilebilir oda, banyo ve asansör bulunmakta ancak küçük ölçekli tesislerde bu tür uygulamalar ya hiç yok ya da yetersizdir. Katılımcılar, özellikle görme ve işitme engellilere yönelik uygulamaların neredeyse hiç bulunmadığını ifade etmiştir.

Tablo 5.27. Otel ve Tatil Köylerinde Farklı Engel Türlerine Sahip Bireyler İçin Düzenlemelere İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Toplam
Fiziksel Düzenlemeler	Erişilebilir oda, banyo, asansör uygulamaları	K4, K6, K9, K15, K17, K5	6 Katılımcı
Engel Türlerine Yönelik Ayrım	Görme ve işitme engellilere özel sistemlerin eksikliği	K1, K2, K7, K16, K12, K11	6 Katılımcı
Küçük İşletmelerde Yetersizlik	Butik otellerde erişim imkanlarının olmaması	K3, K8, K10, K13, K14	5 Katılımcı

Bodrum'daki Turizm Web Siteleri ve Dijital Uygulamaların Erişilebilirliği Nedir?

Katılımcıların büyük çoğunluğu, Bodrum'daki dijital turizm içeriklerinin erişilebilirlik standartlarına uygun olmadığını belirtmiştir. Web sitelerinde ekran okuyucu uyumluluğu ve görsel-işitsel içeriklerin altyazı/alternatif metin ile desteklenmemesi önemli eksiklikler olarak öne çıkmıştır.

Tablo 5.28. Turizm Web Siteleri ve Dijital Uygulamaların Erişilebilirliği İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Toplam
Web Erişilebilirliği	Ekran okuyucu uyumsuzluğu, kontrast eksikliği, alternatif metin yokluğu	K5, K7, K8, K10, K13	5 Katılımcı
Mobil Uygulama Sorunları	Görme engelliler için sesli yönlendirme eksikliği	K1, K4, K9, K11, K12	5 Katılımcı
İçerik Erişimi Eksikliği	İşitme engelliler için altyazı ve işaret dili desteği yokluğu	K2, K3, K6, K14, K15, K16, K17	7 Katılımcı

Turizm Çalışanlarına Engelli Bireylerle İletişim ve Hizmet Konusunda Hangi Eğitimler Verilmektedir?

Katılımcılar, özellikle kamu kurumlarında ve büyük ölçekli otellerde temel düzeyde engelli bireylerle iletişim eğitimlerinin verildiğini, ancak bu eğitimlerin periyodik ve uygulamalı olmadığını vurgulamıştır. Eğitimlerin çoğu teorik düzeyde kalmakta, küçük işletmelere ise ulaşmamaktadır.

Tablo 5.29. Turizm Çalışanlarına Engelli Bireylerle İletişim ve Hizmet Konusunda Verilen Eğitimlere İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Toplam
Kamu Kurumlarında Eğitimler	Belediyeler tarafından düzenlenen kısa süreli seminerler	K5, K8, K13, K14, K15	5 Katılımcı
Otel Zincirleri ve Kurumsal Eğitimler	Temel erişilebilirlik eğitimi, müşteri ile empatik iletişim	K3, K6, K7, K11, K12	5 Katılımcı
Küçük İşletmelerde Eğitim Eksikliği	Bilgilendirme ve farkındalık eksikliği	K1, K2, K4, K9, K10, K16, K17	7 Katılımcı

Bodrum'un Erişilebilir Destinasyon Olması İçin En Büyük Sorun ve Çözüm Adımları Nelerdir?

Katılımcılar, Bodrum'un erişilebilir bir destinasyon olmasında karşılaşılan en temel sorunun, bütüncül ve kapsamlı bir erişilebilirlik politikasının eksikliği olduğunu belirtmiştir. Mevcut erişilebilirlik uygulamalarının genellikle bağımsız, birbirinden kopuk ve koordinasyondan yoksun bir şekilde yürütüldüğü; bu durumun sürdürülebilirliği olumsuz etkilediği ifade edilmiştir. Ayrıca, yasal düzenlemelerin var olmasına rağmen, mevzuatın uygulanması ve denetlenmesinde ciddi boşluklar olduğu, bunun da erişilebilirlik standartlarının

fiilen hayata geçirilmesini engellediği vurgulanmıştır.

Katılımcılar, Bodrum’da hem fiziksel altyapı hem de dijital hizmetlerin entegrasyonunun sağlanmasının zorunlu olduğunu dile getirmiştir. Bu entegrasyon sayesinde, engelli bireylerin ve farklı erişim gereksinimi olan ziyaretçilerin, destinasyonun sunduğu olanaklardan sorunsuz ve eşit şekilde faydalanabileceği belirtilmiştir. Ayrıca, erişilebilirlik tasarımlarının ve uygulamalarının sadece teknik standartlara uygun olmaktan öte, gerçek kullanıcı deneyimleri esas alınarak, katılımcı yaklaşımla şekillendirilmesi gerektiği üzerinde durulmuştur.

Bodrum’un erişilebilir destinasyon olma yolunda, öncelikle tüm paydaşların katılımıyla geliştirilecek kapsamlı bir erişilebilirlik stratejisine ihtiyaç vardır. Bu strateji; mevzuatın etkin uygulanması için denetim mekanizmalarını güçlendirmeli, dijital ve fiziksel altyapıyı bütüncül bir şekilde ele almalı ve kullanıcı odaklı çözümlerle desteklenmelidir. Böylece erişilebilirlik, sadece yasal bir zorunluluk değil, sürdürülebilir ve kapsayıcı bir destinasyon yönetimi yaklaşımı olarak benimsemelidir.

Tablo 5.30. Bodrum’un Erişilebilir Destinasyon Olması İçin En Büyük Sorun ve Çözüm Adımlarına İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	Katılımcılar	Toplam
Politika ve Planlama Eksikliği	Strateji eksikliği, kurumlar arası koordinasyon yetersizliği	K3, K4, K5, K12, K13,K14	6 Katılımcı
Uygulama ve Denetim Sorunu	Standartlara uygunluk denetimi eksikliği	K6, K7, K9, K10, K11	5 Katılımcı
Altyapı ve Teknoloji Eksikliği	Entegrasyon yokluğu, kullanıcı odaklı dijital çözümler eksikliği	K1, K2, K8, K15, K16, K17	6 Katılımcı

5.3. Bodrum Destinasyonunun Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Destinasyon Yönetimi Durumuna İlişkin Gözlem Notlarına Ait Bulgular

Gözlemler, tüm bulgularda yer alan ana temalar üzerinden ilerlenerek yürütülmüştür. Araştırmacı Bodrumda bulunduğu süre zarfında yapmış olduğu gözlemler ışığında alınan alan notlarını daha kolay analiz edilebilmesi açısından sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir boyut temaları altında tutulmuştur.

Kitle turizmi destinasyonları ile karşılaştırıldığında Bodrum destinasyonu kimi zaman yaşanan olumsuzluklarından az etkilense de çoğu zamanda derinden etkilenmiştir. Bodrum ulaşımın kolay olmadığı dar yollara sahip ve ulaşım çeşitliliğinin az olduğu bir destinasyondur. Özellikle yaz aylarında artan nüfus ile birlikte mevcut durumda birçok zorlukla karşılaşmaktadır.

Sürdürülebilirlik Destinasyon Teması Altında Yapılan Gözlemler Sonucu Alınan Alan Notlarına Ait Bulgular

Çevresel Boyut

Öncelikle Türkiye'nin en önemli destinasyonlarından biri olan Bodrum, Türkiye'deki benzer popüleriteye sahip destinasyonlar gibi sürdürülebilirlik başlığı altında birçok sorun yaşamaktadır. *Öncelikle Bodrum destinasyonunda Haziran, Temmuz, Ağustos aylarında yaşanan turist yoğunluğu destinasyonun kendi kendine yetememesi durumunu gözler önüne sermektedir. Özellikle Çevre boyutunda bakıldığında yollarda sürekli patlayan borular, kanalizasyon taşmaları, kanalizasyondan gelen kötü kokunun belirtilen tarihlerde artması, çöp konteynurlarının yetmemesi ve en önemli beldelerinden olan Merkez, Yalıkavak, Türkbükü, Turgutreis ve Bitez de Çöplerin taşması ve etrafa saçılması (Alan Notları , 22.05.2022).*

Bodrum destinasyonu önemli bir resort ve yat turizm destinasyonudur. Ancak kapasitenin üzerinde koyların yatlara ev sahipliği yapması özellikle Cennet Koyu, Küdür Koyu, Göltürbükü, Turgutreis gibi koylarda Temmuz, Ağustos ve Eylül ayının ortalarında aniden yaşanan yat sayısındaki artışlar ile birlikte denizde yaşanan kirlilik, denizlere boşaltılan sintoneler hem canlıların hem de yerel halkın yaşam kalitesini düşürmektedir. Bunun haricinde Yatların çıkarmış olduğu gürültü ve çevreye motorlarından saldıkları egzozlar canlıların yaşamlarını tehlikeye atmaktadır (Alan Notları 2, 25.07.2023).

Bodrum destinasyonun da uzun süreli yaşayan yerel halkın bazen konuşmalarına kulak misafiri oluyordum. Aralarında her zaman Bodrum böyle bir yer değildi her tarafa beyaz ve mavi renkler hakimdi. Sokaklar tertemiz, insanlar huzurlu ve sakindi. Şimdi ise herkes birbiri ile mücadele peşinde birbirini geçme peşinde. Bodrumu Bodrum yapan renkleri evlerinin dokusu, geleneksel el sanatları artık yok (Araştırmacı günlüğü, 23.08.2024).

Bodrum da akıl almaz bir trafik var. İnsanlar o trafiğe girmek için öyle farklı sokaklardan kaçmaya çalışıyor ki bu bile o trafiği azalmaya yetmiyor. Kimse toplu taşımayı kullanma taraftarı değil. Çünkü araçlar o kadar eski ve konforsuz ki tika basa dolmadan araçlar asla hareket etmiyor. On kişi oturuyorsa on beş kişi ayakta ve sıcaklık 36-37 derece ve

bu kimsenin umrunda değil. Bununla ilgili geçirilen  dönem boyunca hiçbir önlem alınmadı. İnsanlar bu yüzden de kendi araçlarını kullanma taraftarı. Bodrumun çoğunluğun da da motor kullanımı yaygın. Ancak trafikte asla motor kullanan kişiilere saygı yok ve bu yüzden ortalama günde 3-4 motor kazası yaşanmakta. 200-300 bin nfusya sahip olan Bodrum'un yazın en ysek dönemlerinde nfusu1 milyona kadar çıkmaktadır (Alan Notları 3, 17.08.2024).

Bodrum destinasyonunun sahip olduğu tarihi yapılar ve kültürel anıtları korumak amaçlı birçok uygulama görmek beni mutlu etti. Bunlardan ilki iki dönem boyunca her Haziran-Ağustos aylarında Antik Kentte yapılan konserlerin yapılmayışıdır. nc dönemde bunun neden yapılmadığını araştırdığımda antik kentlerin yapısının zarar gördüğü olduğudur. Buna ek olarak Orman yangınlarının önüne geçmek ve olası felaketleri engellemek amacıyla belediyelerin sürekli anons geçerek insanları uyarması ve gerekli uyarı levhaları koymasındır. Milli Parklarda ve açık alanlarda piknik alanı olsa dahi sıcaklıkların ysek olduğu dönemlerde mangal ve ateş yakımına izin verilmemesi ve yakanlara para cezası verilmesidir (Araştırmacı Günlüğü, 20.06.2024).

Sosyo- Kültürel Boyut

Bodrum destinasyonu birçok medeniyete ev sahipliği yapmaktadır. Özellikle geçmişten bugüne farklı kültürlerdeki insanların Bodruma gelip yerleşmesi çok farklı bir kültür yelpazesinin oluşmasına neden olmuştur. Bodrum merkez pasajında yer alan dükkanların çoğunda yerel halkı beklerken daha çok zaza ve kürtlerin çoğunlukta olduğu görülmektedir (Alan Notları 1, 2, 18.06.2022).

Bodrum yerel halkına bakıldığında kıyafetleri ve konuşma tarzları o kadar yereli yansıtmaktadır ki, ancak turizm birinci gelir kapısı olarak görülmesi sonucu yerel halkın her şeyine etki etmiş ve onların da zamanla asimile olmasına neden olmuştur. Doğma- büyüme Bodrumlu olan bir kişinin yanındaki kişiye telefonundan eski fotoğraflarını gösterdiği bir fotoğrafa şahit oldum şimdiki hali ile alakası yoktu. Sokakta denizde giyilen kıyafetlerle bundan 10 sene öncesine kadar gezilmezdi. Yerel satıcılar turistleri asla para kazanma amaçlı görmez onlarla ilgilenmekten zevk alırlardı. şimdi turist birinci gelir kazanma aracı olarak görülmekte ve hiç hoş olmayan davranış ve sözlü tacizlere neden olmaktadır. Onların dilini bilmeden onlar gibi konuşan satıcılar mı dersiniz, iltifat ettiğini zannedip zorla insanları dkkna almaya çalışanları mı dersiniz (Alan Notları, 15.08.2022).

Turizmin Bodrum'daki sosyal yapıya etkisi, özellikle yerel halkın gündelik yaşam pratiklerinde gözlemlenebilir nitelikte bir dönüşüme işaret etmektedir. Yerel halkın kıyafet, dil

ve sosyal etkileşim biçimleri turizmin yoğunluğu ile paralel biçimde değişmiş; bu durum, kültürel kimliğin erozyona uğraması ve toplumsal değerlerin ticarileşmesi şeklinde tezahür etmiştir. Yerel halkın turist ile kurduğu ilişkide, geçmişte karşılıklı misafirperverlik ve sosyal etkileşim ön planda iken, günümüzde ekonomik beklentilerin baskın hâle gelmesi, destinasyonun sürdürülebilirlik boyutunda ciddi bir kırılmaya işaret etmektedir. Nitekim alan gözlemlerinde, Bodrumlu esnafın turistlere yönelttiği söylemlerin, samimi bir misafirperverlikten çok, pazarlama odaklı ve kimi zaman rahatsız edici boyutlara ulaştığı görülmüştür. Bu durum, destinasyonun sosyal sürdürülebilirliği açısından olumsuz bir tablo sunmaktadır. Sürdürülebilir turizm anlayışı, yalnızca ekonomik getiriye artırmayı değil, aynı zamanda yerel halkın yaşam kalitesini korumayı ve kültürel özgünlüğün devamlılığını sağlamayı da gerekli kılmaktadır. Ancak gözlemler, yerel halkın zamanla turizm ekonomisinin baskısı altında kendi kültürel değerlerinden uzaklaştığını ve “asimilasyon” olarak tanımlanabilecek bir süreçte maruz kaldığını göstermektedir (Alan Notları, 15.08.2022).

Bodrum’un sosyal sürdürülebilirliği açısından dikkat çeken bir diğer husus, kültürel mirasın metalaştırılmasıdır. El emeği ve yerel üretimden doğan otantik ürünler, turizm piyasasında giderek değer kaybetmekte; bunun yerine ithal, düşük maliyetli ve “turistik” imajı yansıtan ürünlerin rağbet gördüğü gözlemlenmektedir. Yerel bir üreticinin ifadesiyle, “Eskiden insanlar bizim işçiliğimizi, emeğimizi görmek isterdi, şimdi herkes hızlı ve ucuz olanı arıyor.” Bu durum yalnızca ekonomik adaletsizliğe değil, aynı zamanda kültürel kimliğin sürdürülebilirliğini tehdit eden bir yapısal dönüşüme işaret etmektedir (Alan Notları, 18.08.2022).

Ekonomik Sürdürülebilirlik Boyut

Turizmin Bodrum’daki ekonomik sürdürülebilirliğe etkisi, yerel halkın gelir kaynaklarının giderek tek yönlü hâle gelmesinde açıkça görülmektedir. Özellikle yaz aylarında turizme bağımlılığın artması, yılın geri kalanında gelir dengesizliklerine neden olmakta; bu durum, yerel halk için ekonomik kırılganlık yaratmaktadır. Gözlemler sırasında, küçük ölçekli esnafın kira fiyatlarının yüksekliği nedeniyle dükkânlarını kapatmak zorunda kaldıkları, yerlerine ise daha büyük sermayeye sahip işletmelerin geçtiği dikkat çekmiştir. Böylece, yerel işletmelerin turizm ekonomisinden dışlandığı ve ekonomik faydanın giderek belli gruplar arasında yoğunlaştığı görülmektedir (Alan Notları, 22.08.2022).

Bir başka gözlemde, sahilde bulunan küçük teknelerin sahiplerinin, yüksek maliyetler ve rekabet nedeniyle faaliyetlerini sürdüremediklerini, yerlerini büyük turistik yat şirketlerine bıraktıklarını dile getirdikleri kaydedilmiştir. Bu durum, Bodrum’un ekonomik yapısında küçük

ölçekli girişimcilerin zayıflamasına ve destinasyonun ekonomik çeşitliliğinin azalmasına işaret etmektedir. Yerel halk açısından bakıldığında, turizmden elde edilen gelirlerin giderek daha adaletsiz bir biçimde dağıldığı; özellikle genç nüfusun düşük ücretli, mevsimlik işlerde çalışmaya yönlendirildiği görülmektedir (Alan Notları, 25.08.2022).

Ekonomik sürdürülebilirlik bağlamında öne çıkan bir diğer bulgu, “hızlı kazanç” anlayışının yerel iş pratiklerinde kökleşmeye başlamasıdır. Uzun vadeli planlama yerine, kısa süreli turizm sezonunda maksimum kazanç elde etme çabası, işletmelerin kalıcı yatırımlar yapmasını engellemektedir. Örneğin, sahilde görüştüğüm bir restoran sahibi, “Biz dört ay kazanıyoruz, kalan sekiz ay zaten boş geçiyor, yatırım yapsak geri dönmez” diyerek bu bakış açısını özetlemiştir. Bu yaklaşım, destinasyonun uzun vadeli ekonomik sürdürülebilirliği açısından ciddi bir tehdit oluşturmaktadır (Alan Notları, 28.08.2022).

Bodrum’da turizm ekonomisinin belirgin bir yansıması, mal ve hizmet satış fiyatlarının giderek Avro üzerinden belirlenmesidir. Sahil bandındaki restoranlar ve perakende dükkânlarda menü ve etiketlerin çoğunlukla “€” işaretiyle yazıldığı, kur dalgalanması günlerinde fiyat panolarının gün içinde iki kez güncellendiği gözlemlenmiştir. Bu durum, yerel halk açısından satın alma gücünü düşürmekte; ücretlerin ağırlıklı olarak TL üzerinden ödendiği bir bağlamda, temel tüketim kalemlerine erişimde eşitsizliğe yol açmaktadır. Bir esnafın ifadesiyle, “Müşterinin yüzde 90’ı turist; Avro’ya sabitlemezsek zarar ediyoruz” söylemi, kur riskinin nihai tüketiciye maliyet aktarımıyla yönetildiğini göstermektedir (Alan Notları, 29.08.2022).

Avro ile fiyatlamamanın yaygınlaşması yalnızca tüketici düzeyinde değil, kira ve tedarik sözleşmelerinde de etkisini göstermektedir. Merkezdeki dükkân kiralarının “Avro bazlı” talep edildiği; sezon başında sabitlenmeyen kiraların kur şoklarında yeniden pazarlık konusu olduğu kaydedilmiştir. Bu pratik, küçük ölçekli yerel işletmelerin maliyet öngörülebilirliğini azaltmakta, piyasadan çekilmelerini hızlandırmaktadır. Öte yandan, ithal içecek ve gurme ürünlere olan talep, tedarik zincirinde döviz bağımlılığını artırmakta; kur şoklarında “fiyat yapışkanlığı” ile birlikte “menü küçültme/ürün ikamesi” stratejilerinin devreye girdiği gözlemlenmiştir (Alan Notları, 31.08.2022).

Avro’ya endeksli fiyatlama, ekonomik sürdürülebilirlik açısından iki yönlü bir kırılma üretmektedir: (i) Mevsimsellik ve kur oynaklığı eşleştğinde, işletmeler kısa vadeli kârı maksimize etmek için fiyatları agresif biçimde yukarı çekerken uzun vadeli sadık müşteri tabanını (yerel ve yerli ziyaretçi) kaybetmektedir; (ii) Yerel ücretlerin TL’de sabit kalması, çalışan refahında reel erimeye, bahşişe bağımlılığın artmasına ve düzensiz gelir yapısına yol

açmaktadır. Bir garsonla yapılan kısa görüşmede, “Maaş TL, ama hedef Avro harcayan masa; sezon bitince elde kalan yok” ifadesi bu dengesizliği somutlaştırmaktadır (Alan Notları, 02.09.2022).

Akıllı Destinasyon Teması Altında Yapılan Gözlemler Sonucu Alınan Alan Notlarına Ait Bulgular

Bodrum destinasyonunun gelişimini etkileyecek olan en önemli diğer bir unsur destinasyona akıllılık boyutunun entegre edilebilmesidir. Ancak yapılan incelemeler sonucunda destinasyon bu konuda geri kalmıştır. Özellikle her yıl farklı ülkelerden binlerce turist ağırlayan bu destinasyonda teknolojik gelişmeler yok denecek kadar azdır. Özellikle bilgilendirme ekranları, var olan sanal uygulamaların güncellenmemesi, bilgilendirme ekranlarının olmaması gibi konular turistler ve ziyaretçiler açısından büyük bir eksiklik olarak görülmektedir. Özellikle destinasyona ilk kez gelmiş olan bir turistin destinasyona ait önemli tarihi yapıları bulma konusunda bilgiye geç ulaşması ya da ulaşamaması büyük bir eksiklik olarak göze çarpmaktadır (Alan Notları, 22.06.2023).

Bodrum’da gözlemlenen bir diğer eksiklik sokaklarda ücretsiz wifi’nin olmaması, gelen turistlerin iletişim konusunda zorlandığı anlarda internetleri olmadığı için herhangi bir bilgiye ulaşamaması, akıllı destinasyon olma yönünde büyük eksiklik olarak göze çarpmaktadır (Alan Notları, 12.07.2024).

Bodrum’da turizmle ilgili kararların paydaşlar arasında koordinasyonsuz alındığı gözlemlenmiştir; farklı kurumlar kendi uygulamalarını yürütüyor (Alan Notları 1, 22/06/2023).

Belediye uygulamalarında etkin güncelleme yapılmıyor, turistler bilgi almak için farklı kaynaklara başvurmak zorunda kalıyor (Alan Notları 2, 22/06/2023).

Plaj ve sahil bölgelerinde atık kutuları yetersiz ve sık sık dolu oluyor; çevresel sürdürülebilirlik açısından risk oluşturuyor (Alan Notları 3, 30/06/2023).

Toplu taşıma duraklarında dijital bilgilendirme ekranı yok; turistler özel araç kullanıyor, karbon salınımı artıyor (Alan Notları 4, 30/06/2023).

Pazar ve sahil bölgelerinde fiyatlar çoğunlukla Avro üzerinden belirleniyor; yerel ve turist tüketici fiyat farkını anlamakta zorlanıyor (Alan Notları 5, 02/09/2024).

Mobil ödeme ve dijital POS sistemleri küçük esnaf için sınırlı; bazı işletmeler hâlâ yalnızca nakit kabul ediyor (Alan Notları 6, 02/09/2024).

Turistlerle iletişimde İngilizce dışında dil bilen az; dijital çeviri uygulamaları yaygın değil (Alan Notları 7, 15/07/2024).

Yerel çalışanlar dijital okuryazarlık ve yenilikçi hizmet sunma konusunda yeterince desteklenmiyor (Alan Notları 8, 15/07/2024). Kültürel etkinlik ve sanat faaliyetleri hakkında anlık dijital bilgi sağlayacak sistem bulunmuyor (Alan Notları 10, 12/07/2024).

Görme engelli turistler için sesli rehber veya dijital AR uygulaması yok (Alan Notları 11, 05/07/2023). Tekerlekli sandalye kullanıcıları bazı tarihi alanlara ulaşamıyor, rampalar ve asansörler yetersiz (Alan Notları 12, 05/07/2023).

Erişilebilir Destinasyon Teması Altında Yapılan Gözlemler Sonucu Alınan Alan Notlarına Ait Bulgular

Bodrum destinasyonu erişilebilir destinasyon olma yolunda önemli adımlar atmaktadır. Ancak yapısı itibariyle değiştirilemeyen bir altyapısı mevcuttur. Özellikle tarihi sit alanlarının çok olması, coğrafi yapısı itibariyle düz olmaması, fiziksel mimarisi ile dar sokaklara ve dik yokuşlara sahip olması engelli bireylerin destinasyonu ziyaret etmesini zorlaştırmakta ya da ziyaret alanlarını kısıtlamaktadır. Özellikle önemli tarihi alanların hemen hemen hepsinde görülen ve müdahale edilemeyen sorunların başında fiziksel engele sahip olan hiçbir bireyin o alana ulaşamamasıdır (Alan Notları, 11.07.2022). Bodrum kalesini ziyaret etmek isteyen bir engelli bireyin sadece giriş katını ziyaret edip diğer alanlara ulaşması pek de mümkün olmamaktadır. Sadece fiziksel engeli olan değil görme engeli ya da işitme engeli olan bireylere yönelik turistik alanlarda hiçbir uygulama bulunmamaktadır (Alan Notları, 15.07.2024).

Turistik alanlarda danışma alanlarında bulunan personellerin engelli bireylerin psikolojilerine nasıl dokunması gerektiği, onları anlayacak bir işaret dili gibi eğitimlere hakim olmadığı da büyük bir eksiklik olarak gözlemlenmiştir (Alan Notları, 07.06. 2024).

Turistik bir destinasyon için en önemli bileşenlerden biri deniz ve plaj kullanımına ilişkin olanaklardır. Bodrum destinasyonu bu konuda bazı iyileştirmeler yapmaya çalışmış, engelli bireyler için plajlarda özel alanlar oluşturmuştur. Ancak yerel halkta bu alanların kullanımına ilişkin farkındalık yeterince gelişmediği için, bu alanlar zaman zaman oyun alanı gibi kullanılmaktadır (Alan Notları, 17.08.2024).

Tablo 5.31. Bodrum Destinasyonu Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Boyutları Gözlem Raporu Sonuçları

Boyut	1.Gözlem Dönemi (02.05.2022-15.09.2022)	2. Gözlem Dönemi (06.06.2023-31.10.2023)	3. Gözlem Dönemi (05.05.2024-31.10.2024)
Sürdürülebilir Destinasyon Boyutu	Altyapı Eksiklikleri: ➤ Geri dönüşüm kutuları yetersiz ve düzensiz yerleştirilmiş. ➤ Atık su ve katı atık sistemleri yaz nüfusuna göre yetersiz. Gözlemler: ➤ Turistik işletmelerde tek kullanımlık plastik yaygın. ➤ Yarımada genelinde çevresel denetim zayıf. <i>Araştırmacı Günlüğü: “Gölköy’de restoranların çöpünü gece denize boşalttığını yerel halktan duydum.”</i>	İyileştirmeler: ➤ Bitez ve Torba plajlarında geri dönüşüm alanları kuruldu. ➤ Çocuklar için çevre bilinci atölyeleri düzenlendi. ➤ Kampanyalar başlatıldı (“Plastiksiz Plajlar”). Gözlemler: ➤ Yerel STK’lar çevre konusunda daha görünür hale geldi. <i>Araştırmacı Günlüğü: “Belediye çalışanları geri dönüşüm kutularını denetliyor ama sadece merkez bölgelerde.”</i>	Stratejik Uygulamalar: ➤ Güneş panelli otobüs durakları, enerji verimli sokak lambaları aktif. ➤ Biyodizel üretimi yapan yerel işletmeler. ➤ Mavi Bayrak alanı sayısı arttı. ➤ Çevre temizliği için gönüllü dalgıç kampanyaları. <i>Araştırmacı Günlüğü: “Belediyenin STK’larla birlikte yaptığı ‘Kıyı Temizliği Haftası’ gerçekten etkili oldu. Ortakent sahili 3 ay temiz kaldı.”</i>
Akıllı Destinasyon Boyutu	Teknolojik Eksiklikler: ➤ Dijital yönlendirme sistemleri, kioskler, QR kodlar yok denecek kadar az. ➤ Mobil uygulama işlevsiz, güncellenmiyor. Ziyaretçi Deneyimi: ➤ Yabancı turistler bilgiye ulaşmakta zorlanıyor. ➤ Fiziksel harita dışında yön bulma aracı yok. <i>Araştırmacı Günlüğü: “Yabancı bir çift, antik tiyatroya yürümeye çalışırken yön tabelası olmadığı için yanlış yöne gitti.”</i>	Gelişmeler: ➤ Belediye mobil uygulaması güncellendi ancak hâlâ sınırlı. ➤ QR kodlu pano uygulamaları başlatıldı ama teknik hatalar mevcut. ➤ Wi-Fi noktaları devreye alındı (belediye meydanı, otogar). <i>Araştırmacı Günlüğü: “Mobil uygulamada plaj bilgisi ararken sistem çöktü. Wi-Fi hizmeti çok zayıf, sinyal çoğu yerde kopuyor.”</i>	Entegre Teknolojik Sistemler: ➤ Dijital kioskler: turistlere rehberlik, harita, etkinlik, toplu taşıma. ➤ LED ekranlarla trafik yoğunluğu yönlendirmesi. ➤ Ziyaretçi memnuniyeti anketleri anlık takip ediliyor. ➤ Mobil uygulamada konum bazlı yönlendirme, otopark doluluk bilgisi, e-bilet satışları. <i>Araştırmacı Günlüğü: “Kumbahçe sahilinde dijital pano hem Türkçe hem İngilizce olarak çalışıyor. QR ile yürüyüş rotasını telefonuma indirdim.”</i>

Erişilebilir Destinasyon Boyutu	Altyapı Eksiklikleri: ➤ Sahil rampaları yok ya da standart dışı. ➤ Kaldırımlar yüksek, bozuk. ➤ Toplu taşıma durakları işaretli değil. ➤ Görsel/işitsel uyarı sistemleri yok. <i>Araştırmacı Günlüğü: “Gümbet sahilinden denize ulaşım engelliler için imkânsız. Tekerlekli sandalye rotası yok.”</i>	Pilot Uygulamalar: ➤ 2 halk plajında erişilebilir duş ve rampa alanları kuruldu. ➤ Bazı otobüslerde rampa sistemi deneniyor. ➤ Belediyeye ait tesislerde yönlendirme levhaları geliştirildi. <i>Araştırmacı Günlüğü: “Bodrum merkezde otelde engelsiz oda var ama yalnızca rampa mevcut; oda içi düzenleme eksik.”</i> <i>Araştırmacı Günlüğü: “ Bodrum çoğu sokağı çok dar; fiziksel engeli bulunan, tekerlekli sandalyeli, çocuklu aile ya da hamile kadınlar o sokağın başına geldiklerinde geri dönüyorlar”.</i> <i>Araştırmacı Günlüğü: “Bodrum evet çok güzel bir destinasyon ancak sağlıklı, ulaşım aracı olan ve zengin kişilere hitap eden bir yer. Engelliler için sadece sözde uygulamalar var icraatte çok eskikler”.</i> <i>Araştırmacı Günlüğü : “Bodrumda engelli bir birey olmak sanki utanç kaynağı, insanlar bakıp gülen mi dersiniz, aynı ortama oturmak istemeyen mi dersiniz daha sayamayacağım utanç boyutunda birçok durum ile karşılaştım”.</i>	Kapsayıcı Adımlar: ➤ “Engelsiz Bodrum Vizyon Belgesi” açıklandı. ➤ Taktıl yüzeyler (görme engelliler için) Bodrum merkezde uygulamaya alındı. ➤ Sesli yönlendirme sistemleri trafik ışıklarına entegre edildi. ➤ Engelsiz Turizm Rehberi yayımlandı: otel, müze ve plaj erişilebilirlik bilgileri içeriyor. <i>Araştırmacı Günlüğü: “Sesli sinyal sistemi sayesinde görme engelli bireylerin geçişini kolaylıkla izledim. Denetim ekiplerinin aktif çalışması önemli bir gelişme.”</i> <i>Araştırmacı Günlüğü: “ Son dönemlerde engelli bireyler için beach alanlarında düzenlemeler var ancak belli bir süre sonra o yapılan uygulama yok oluyor”.</i>



6. SONUÇ

Turizm destinasyonlarının yönetimi, küresel ölçekte artan çevresel, teknolojik ve sosyal dönüşümlerin etkisiyle daha karmaşık bir boyut kazanmıştır. Özellikle artan turist hareketliliği, doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımı, ziyaretçi deneyiminin iyileştirilmesi ve toplumun yaşam kalitesinin korunması destinasyon yönetiminde yeni paradigmaların doğmasına yol açmıştır (Bramwell ve Lane, 2011; UNWTO, 2023). Bu bağlamda sürdürülebilirlik, yalnızca çevresel koruma değil; aynı zamanda ekonomik canlılık ve toplumsal refahın dengelenmesini de ifade etmektedir.

Dijitalleşmenin hız kazandığı bir dönemde akıllı destinasyon yaklaşımı, destinasyonların rekabet gücünü artırmak, ziyaretçi memnuniyetini yükseltmek ve yönetim süreçlerini daha etkin hale getirmek için önemli bir araç olarak öne çıkmaktadır (Buhalis ve Amaranggana, 2015). Turizmin kapsayıcı bir yapıya kavuşabilmesi için erişilebilirlik boyutunun da göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Erişilebilir destinasyonlar, yalnızca engelli bireyler için değil; yaşlılar, çocuklu aileler ve farklı ihtiyaçlara sahip tüm ziyaretçiler için adil bir katılım fırsatı sunmaktadır (Darcy ve Dickson, 2009). Dolayısıyla, sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi boyutları, günümüz turizminin geleceğini şekillendiren bütüncül bir yaklaşım olarak değerlendirilmelidir. Bu konunun ele alınmasının temel nedeni, turizm destinasyonlarının sadece çevresel ve ekonomik sürdürülebilirliği sağlamakla yetinmeyip aynı zamanda dijitalleşme ve erişilebilirlik ilkelerini de kapsamaya gerektiğine dair literatürde yer alan boşluğu ön plana çıkarmaktır (Buhalis ve Amaranggana, 2015; UNWTO, 2022).

Sürdürülebilir destinasyon kavramı uzun zamandır, turizmin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerini dengede tutma arayışını ifade ederken (Butler, 1999; Bramwell ve Lane, 2011), akıllı destinasyon yaklaşımı teknolojik altyapı, veri temelli yönetim ve ziyaretçi deneyimini artıran dijital çözümlerle bu süreci desteklemektedir (Gretzel vd., 2015). Buna ek olarak, erişilebilirlik boyutu, turizmin tüm bireyler için kapsayıcı ve eşit bir deneyim sunmasını sağlayarak sosyal sürdürülebilirliğin güçlenmesine katkıda bulunmaktadır (Darcy ve Buhalis, 2011; Alén vd., 2012). Dolayısıyla, sürdürülebilirlik tek başına yeterli bir hedef olmaktan çıkmış, dijitalleşme ve kapsayıcılık ile birlikte ele alınması zorunlu hale gelmiştir. Bu araştırmanın amacı da, literatürde ki bu bütüncül yaklaşımı destekleyerek, destinasyonların gelecekte rekabetçi, dirençli ve kapsayıcı olabilmesi için sürdürülebilirlik, akıllı sistemler ve erişilebilirliğin birlikte değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktır.

Bu araştırmada, Bodrum destinasyonunun karmaşık turizm dinamiklerini sürdürülebilirlik, akıllı, erişilebilirlik boyutlarında bütüncül şekilde ele almak amaçlanmaktadır. Bu araştırmanın özgünlüğü açısından en önemli özelliği, destinasyon gelişim sürecinde yer alması zorunlu olan sürdürülebilirlik, akıllı, erişilebilirlik boyutlarının bir arada ele alınarak bütüncül bir entegre sistemiyle tüm paydaşların da katılımının sağlandığı bir model oluşturmaadır. Bu çalışmanın amacı, Bodrum destinasyonunun mevcut durumunu bu üç boyut çerçevesinde incelemek, güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koymak ve elde edilen bulgular doğrultusunda bütünleşik bir model nerisi geliştirmektir. Bodrum'un araştırma alanı olarak seçilmesinin nedeni, Türkiye'nin önde gelen turizm merkezlerinden biri olması, yüksek sezonsal yoğunluğa maruz kalması ve aynı zamanda sürdürülebilirlik, diğitalleşme ve erişilebilirlik konularında gelişme potansiyeli taşımasıdır. Literatürde sürdürülebilir turizm yönetimi üzerine çok sayıda çalışma bulunmakla birlikte (Gössling, Scott ve Hall, 2015), akıllı destinasyon ve erişilebilir turizm boyutlarının birlikte ele alındığı çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir (Boes, Buhalis ve Inversini, 2016). Bu açıdan araştırma, Bodrum rneği üzerinden disiplinlerarası bir yaklaşım geliştirerek hem teorik literatüre katkı sağlamayı hem de uygulamaya yönelik yol haritaları sunmayı amaçlamaktadır.

Araştırma yöntemi nitel araştırma yaklaşımı üzerine kurgulanmıştır. Çalışmada tekil durum çalışması deseni benimsenmiş olup, Bodrum destinasyonu detaylı bir şekilde incelenmiştir. Veri toplama sürecinde üç temel araç kullanılmıştır: birincisi, Bodrum özelinde hazırlanmış stratejik plan ve politika belgelerinin incelenmesi yoluyla doküman analizi; ikincisi, Bodrum'daki kamu kurumları, özel sektör temsilcileri, sivil toplum kuruluşları ve turizm alanında faaliyet gösteren diğer paydaşlarla gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler; üçüncüsü ise araştırmacı tarafından sahada gerçekleştirilen gözlemler ve araştırma günlüğü notlarıdır. Bu oklu veri kaynakları, bulguların güvenilirliğini artırmak amacıyla veri trianglasyonu yöntemi ile bir araya getirilmiştir (Denzin, 2012). Örneklem seçiminde amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmış, Bodrum turizminde kritik role sahip paydaşlar araştırmaya dahil edilmiştir. Bu kapsamda yerel yönetim temsilcileri, destinasyon yönetim örgütleri, konaklama sektörü işletmecileri, ulaşım sektörü aktörleri, kültürel miras alanı yöneticileri, sürdürülebilirlik ve erişilebilirlik odaklı sivil toplum kuruluşları görüşmelere katılmıştır. Görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiş, katılımcı onayı alınarak ses kayıtları tutulmuştur. Elde edilen veriler veri kaybını önlemek amacıyla manuel olarak detaylı bir şekilde analiz edilmiş olup, temalar sürdürülebilirlik, akıllı destinasyon ve erişilebilirlik ana eksenleri altında sınıflandırılmıştır. Son aşamada ise bu veriler işığında Bodrum destinasyonu için sürdürülebilir,

akıllı ve erişilebilir bir destinasyon yönetim modeli önerisi geliştirilmiştir.

Tüm bu bilgiler ışığında; araştırma deseni çerçevesinde elde edilen bulgular, mevcut literatürde karşılaştırmalı bir şekilde analiz irdelenmiştir. Bunlar göre; Araştırmada ulaşılan bulgular doğrultusunda, sürdürülebilirlik, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi olmak üzere üç temel tema altında toplanan alt boyutların, mevcut literatürle önemli ölçüde örtüştüğü görülmektedir.

Model, iyi yönetim teorisinin temel prensipleri olan katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik, etkinlik ve kapsayıcılık (Kaufmann, Kraay ve Mastruzzi, 2011; UNWTO, 2019) esas alınarak geliştirilmiştir. Bu çerçevede, Bodrum’da destinasyon yönetiminin paydaşlar arasında eşgüdümlü ve katılımcı bir yapıda örgütlenmesi, dijitalleşme ve akıllı teknolojilerin karar alma süreçlerine entegre edilmesi ayrıca erişilebilirlik standartlarının tüm hizmet ve altyapılarda bütüncül şekilde uygulanması ile sürdürülebilir kalkınmanın desteklenmesi hedeflenmektedir.

Araştırmada elde edilen veriler sonucunda sürdürülebilirlik, akıllı, erişilebilir destinasyon ana boyutları altında “yönetişim ve koordinasyon eksikliği”, “stratejik uyulama boşlukları”, “süreç yönetimi”, “bilgi altyapısındaki eksiklik”, “kaynak planlama eksikliği”, “altyapı yetersizliği”, “iklim değişikliği”, “biyo-çeşitliliğin korunamaması”, “turizm baskısı”, “afet yönetimi”, “gayri menkul-lira artışı”, “sürdürülebilirlik kavram bilinçlendirmesi”, “dijital tanıtma kanalları”, “dijital haritalandırma” “dijital çözümler”, “ulaşım altyapısı erişilebilirlik” “kara-havayolu ulaşımında erişilebilirlik uygulamaları”, “dijital ortamların erişilebilirliği” temaları ortaya konmuştur.

Bodrum’un Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi Durumuna İlişkin Sonuçlar

Bodrum, Türkiye’nin önde gelen turizm destinasyonlarından biri olmakla birlikte, özellikle yoğun turizm sezonlarında talep artışı altyapısal ve sosyal sorunları beraberinde getirmektedir. Benzer şekilde, Kaş gibi küçük turizm destinasyonlarında da sezonluk aşırı yoğunluk, altyapının yetersiz kalmasına ve çevresel bozulmalara yol açmaktadır (Kiper, 2019; Yılmaz vd., 2020). Özkan’ın yapmış olduğu araştırma sonuçlarında (2021) “*Bodrum’da da park alanı yetersizliği, trafik sıkışıklığı ve doğal kaynakların aşırı kullanımı sosyal ve çevresel taşıma kapasitesinin aşılmasına neden olmakta, bu durum yerel halkın yaşam kalitesi ile turist memnuniyetini olumsuz etkilemektedir*” ifadesi yer almaktadır (Özkan, 2021). Bodrum sürdürülebilir destinasyon yönetimi konusunda yapılan görüşme ve alan notlarından elde edilen bulgular bu çalışma sonuçları ile benzerlik göstermekte ve birbirini destekler niteliktedir.

Bodrum’da özellikle yaz sezonunun doğru bir şekilde yönetilememesi, ziyaretçi sayısındaki artışın destinasyon alan kapasitesiyle uyuşmaması, kalabalıklaşma ile birlikte altyapı ve trafik sorunlarının daha çok hissedilmesi yerel halk için büyük sorun teşkil etmektedir. Tüm bu sorunlarla birlikte destinasyondaki bozulmalar hem destinasyon imajını etkilemekte hem de sürdürülebilir olma fikrine destinasyonu uzaklaştırmaktadır.

Bodrum destinasyonunda yapılan saha araştırmaları, turizmin yaşam döngüsünde durgunluk evresine işaret eden çeşitli göstergelerin mevcut olduğunu ortaya koymaktadır. Bu göstergeler arasında turist sayısında yıllık dalgalanmalar, sezon yoğunluğundaki dengesiz artışlar, altyapı ve hizmetlerde olgunlaşma, destinasyon ürünlerinin standardizasyonu ve rekabetin artması yer almaktadır. Bu bulgular, Bodrum’un turizm talebinde ani büyüme yerine stabilize olmuş bir döneme girdiğini ve destinasyonun ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik stratejilerinin yeniden gözden geçirmesi gerektiğini göstermektedir. Özellikle sosyal sürdürülebilirlik açısından, yerel halkın yaşam kalitesi üzerindeki etkilerin ve mekânsal adalet sorunlarının yönetilmesi, durgunluk evresindeki destinasyonlarda kritik bir öncelik olarak öne çıkmaktadır. Butler (1980), Haywood (1986) ve Faulkner (2002) gibi araştırmacılar tarafından tanımlanan durgunluk aşamasına dair başlıca göstergeler; ziyaretçi sayısında mevsimsel dalgalanmaların artması, turistlerin konaklama sürelerinde azalma, ziyaretçilerin daha düşük harcamalar yapması, destinasyonun kapasite sınırlarına yaklaşması, altyapı ve üstyapıdaki yetersizlikler ile çevresel kaynakların baskı altında kalmasıdır.

Çevresel sürdürülebilirlik bağlamında ise, Bodrum’un doğal ve kültürel kaynakları, plansız yapılaşma ve kaçak inşaatlar nedeniyle tehdit altındadır. Bu durum, destinasyonun çevresel taşıma kapasitesinin aşılması ve doğal kaynakların bozulmasıyla sonuçlanmaktadır. Benzer şekilde, Akdeniz Bölgesi’ndeki diğer turizm destinasyonlarında da çevresel bozulmanın turizm sürdürülebilirliği üzerinde olumsuz etkileri olduğu belirlenmiştir (Karataş vd., 2017).

Literatürde nadiren ele alınan ve araştırma sonuçları ile benzerlik gösteren bir başka önemli sonuç ise, turizm baskısının yarattığı sosyal sürdürülebilirlik sorunlarının gayrimenkul fiyatlarındaki artış üzerinden değerlendirilmesidir. Turizm gelişimi, özellikle yoğun talep gören destinasyonlarda konut ve kira fiyatlarını artırarak yerel halkın yaşam maliyetlerini yükseltebilmekte ve yaşam kalitesini olumsuz etkileyebilmektedir (Gurran ve Phibbs, 2017; García ve Clavé, 2019). Bu durum, sosyal sürdürülebilirlik açısından ciddi bir sorun teşkil etmekte ve mekânsal adaletin sağlanmasını zorlaştırmaktadır (Dawson vd., 2017). Dolayısıyla, turizm gelişimi sadece ekonomik büyüme açısından değil, aynı zamanda **yerel toplulukların yaşam standartları ve mekânsal adalet perspektifi** üzerinden de değerlendirilmelidir (Van

der Zee vd., 2021). Çalışma, yerel halkın yaşam kalitesi üzerindeki olumsuz etkileriyle birlikte, turizm gelişiminin mekânsal adalet boyutuna dikkat çekmektedir. Bodrum destinasyonunda yapılan saha araştırmaları, turizm gelişiminin yerel halkın yaşam kalitesi üzerinde belirgin olumsuz etkiler yarattığını ortaya koymaktadır. Özellikle yoğun sezonlarda konut ve kira fiyatlarındaki artış, günlük yaşam maliyetlerinin yükselmesi ve altyapı üzerindeki baskı, yerel toplulukların ekonomik ve sosyal refahını olumsuz etkilemektedir. Bunun yanı sıra, turizm alanlarındaki yatırım ve planlama kararlarının çoğunlukla turiste odaklanması, mekânsal adaletin sağlanmasını zorlaştırmakta; bazı mahallelerde kaynaklara erişim ve hizmet sunumu açısından eşitsizlikler gözlemlenmektedir. Bu durum, Bodrum’da turizm yönetiminin sosyal sürdürülebilirlik ve mekânsal adalet perspektifiyle yeniden ele alınmasını gerekli kılmaktadır.

Ekonomik açıdan değerlendirildiğinde, Bodrum’un turizm gelirleri genellikle konaklama ve yeme-içme sektörleriyle sınırlı kalmakta, diğer yerel sektörler ve üreticiler turizmin ekonomik faydalarından yeterince yararlanamamaktadır. Bu durum, turizmin ekonomik sürdürülebilirliğine yönelik benzer sonuçların elde edildiği farklı destinasyonlarda da gözlemlenmiştir (Erdoğan ve Yıldırım, 2018; Akpınar, 2020). Bu kapsamda, Bodrum’un turizm gelirlerinin çeşitlendirilmesi ve yerel ekonomiye daha fazla katkı sağlanması gerekmektedir. Talep artışına bağlı konaklama fiyatlarındaki yükseliş, yerel halkın konut erişimini zorlaştırırken, turizm sektöründe çalışan kalifiye iş gücünün bölgede kalıcılığını engellemekte, bu da hizmet kalitesinde düşüşe yol açmaktadır (Çavuş ve Demir, 2022). Ayrıca, Bodrum’da kayıt dışı konaklama ve apart dönüşümleri gibi yapısal sorunlar, turizmde standart hizmet sunumunu engellemekte, destinasyonun sürdürülebilir ekonomik gelişimini tehdit etmektedir (Kara ve Şahin, 2020). Bodrum’da da gözlemlenen bu belirtiler, destinasyonun sürdürülebilir kalkınma hedefleriyle örtüşmeyen sorunları gündeme getirmektedir. Turistik talepteki mevsimsel yoğunluklar altyapının zorlanması, aşırı kalabalıklaşma ise sosyal taşıma kapasitesinin aşılmasına neden olmaktadır. Altyapı ve üstyapı eksiklikleri, çevresel kaynakların tahribatını hızlandırırken, plansız yapılaşma ve kiralarda yaşanan artışlar ekonomik sürdürülebilirliği olumsuz etkileyerek yerel halkın yaşam kalitesini düşürmektedir. Bu durum, katılımcıların ifadeleriyle de desteklenmekte olup, turizm çalışanlarının konaklama ve yaşam giderlerindeki zorluklar nedeniyle kalifiye eleman temininde sıkıntılar yaşandığı tespit edilmiştir.

Sürdürülebilir destinasyon yönetimi, turizmin çevresel, ekonomik ve sosyo-kültürel etkilerini dengede tutarak destinasyonun uzun vadeli yaşanabilirliğini sağlamayı amaçlamaktadır (Gössling, Scott ve Hall, 2015). Bu süreçte, destinasyondaki paydaşların aktif

katılımı ve iş birliği, sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşılmasında kritik bir öneme sahiptir (Bramwell ve Lane, 2011). Araştırmada, Bodrum örneğinde paydaşların sürdürülebilir destinasyon yönetimindeki rolleri ve bu rollerle ilgili algıları incelenmiştir. Yerel yönetimler, sürdürülebilirlik politikalarının belirlenmesi ve uygulanmasında merkezi aktörler olarak öne çıkmaktadır (UNWTO, 2013). Ancak, mevcut uygulamalarda kaynak yetersizliği ve koordinasyon eksikliği nedeniyle sürdürülebilirlik stratejilerinin tam anlamıyla hayata geçirilemediği gözlemlenmiştir. Bu durum, Hall (2008) ve Hunter'ın (1997) sürdürülebilir turizm uygulamalarında karşılaşılan yönetsel zorluklarla örtüşmektedir. Özel sektör paydaşları ise ekonomik kaygılar nedeniyle sürdürülebilir uygulamaların benimsenmesinde isteksiz davranmakta, kısa vadeli kazanç odaklı hareket etmektedir (Font ve McCabe, 2017). Bu tutum, turizmin çevresel bozulma ve toplumsal etkilerinin artmasına yol açabilmektedir (Bramwell ve Lane, 2011). Sivil toplum kuruluşları ve yerel halk, sürdürülebilir destinasyon yönetiminde çevresel koruma ve sosyal dengeyi sağlama açısından önemli paydaşlar olarak ortaya çıkmaktadır (Mosedale, 2007). Araştırma katılımcıları, STK'ların eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin sürdürülebilirlik bilincinin artırılmasında etkili olduğunu, ancak destek ve iş birliği eksikliği nedeniyle bu etkinin sınırlı kaldığını belirtmiştir. Paydaşlar arası iş birliği eksikliği, sürdürülebilir destinasyon yönetiminde en önemli engellerden biridir (Ayuso vd., 2013). Bodrum'da iş birliğinin daha çok bireysel ve kısa dönemli sorunlara yönelik olduğu; stratejik ve uzun vadeli sürdürülebilirlik planlamasında ise paydaşlar arası koordinasyonun zayıf kaldığı görülmüştür. Bu durum, sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşılmasını güçleştirmekte, destinasyonun rekabet gücü ve çevresel dayanıklılığı üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır (Bramwell ve Lane, 2011). Sonuç olarak, Bodrum gibi turizm destinasyonlarında sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için paydaşların rollerinin netleştirilmesi, yerel yönetimlerin liderliğinde kapsayıcı ve sürekli iş birliği mekanizmalarının oluşturulması gerekmektedir. Ayrıca, sürdürülebilirlik kapasitesinin artırılması amacıyla eğitim programları, teşvik politikaları ve kaynak desteğinin artırılması önem arz etmektedir (UNWTO, 2013).

Sürdürülebilirlik teması altında yer alan yönetim ve koordinasyon eksikliği, stratejik uygulama boşlukları, süreç yönetimi, kaynak planlama eksikliği ve altyapı yetersizliği gibi sorunlar, Bramwell ve Lane (2011), Ruhanen ve arkadaşları (2010) ile Gössling ve Hall (2006) gibi araştırmacıların da vurguladığı temel yönetim problemleriyle paralellik göstermektedir. Benzer şekilde, iklim değişikliği, biyolojik çeşitliliğin korunamaması ve turizm baskısı gibi çevresel tehditler, literatürde Becken ve Simmons (2002), Buckley (2012) ve Milano vd. (2019) gibi çalışmalarda ayrıntılı şekilde ele alınmıştır.

Bodrum'un Akıllı Destinasyon Yönetimi Durumuna İlişkin Sonuçlar

Akıllı destinasyon yönetimi, dijital dönüşüm süreçleriyle IoT, büyük veri analizi ve yapay zeka teknolojilerini kullanarak, destinasyonun dinamiklerini gerçek zamanlı izler, yönetir ve optimize ederken; bu teknolojik uygulamalar, iyi yönetişimin şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleriyle desteklenmektedir (Buhalis ve Amaranggana, 2015; Sigala, 2018).

Bodrum destinasyonunda yapılan görüşmeler ve analizler, yerel yönetimlerin akıllı destinasyon stratejilerini benimseme ve uygulama konusundaki çabalarının başladığını göstermektedir. Ancak, altyapı eksiklikleri ve dijital okuryazarlık düzeyinin düşüklüğü nedeniyle uygulamada birçok zorluk yaşandığı gözlemlenmiştir. Bu durum, Destinasyon Yönetimi Örgütleri (DYÖ) ve yerel yönetimlerin teknolojik yatırımlara öncelik vermesi gerektiğine işaret etmektedir.

Özel sektör paydaşları, özellikle otel işletmeleri ve tur operatörleri, dijital pazarlama ve müşteri ilişkileri yönetimi sistemlerini kullanarak rekabet avantajı sağlamaya çalışmaktadır. Ancak teknolojinin yaygın kullanımı, küçük ölçekli işletmelerde sınırlı kalmakta, bu da destinasyonun bütüncül akıllı turizm hedeflerine ulaşmasını engellemektedir (Li ve Wang, 2011). Ayrıca, veri güvenliği ve kişisel gizlilik konularında paydaşlar arasında farkındalık ve güven oluşturulması gerekmektedir (Buhalis ve Amaranggana, 2015).

Akıllı destinasyon olmanın bir diğer kritik unsuru da paydaşlar arasında koordinasyon ve bilgi paylaşımıdır. Bodrum'da bu alanda henüz sistematik ve sürdürülebilir bir iş birliği mekanizması oluşturulamamıştır. Paydaşların kendi veri tabanlarını yönetmesi ve paylaşım eksikliği, dijital altyapı yatırımlarının etkisini azaltmaktadır. Bu durum, akıllı destinasyon yönetiminde bütüncül ve entegre bir yaklaşıma ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Literatürde de belirtildiği gibi, başarılı akıllı destinasyon yönetimi için paydaşların teknolojik kapasitelerinin artırılması, dijital stratejilerin bütüncül biçimde planlanması ve sürdürülebilir iş birliklerinin kurulması gerekmektedir (Buhalis ve Amaranggana, 2015). Ayrıca, dijital dönüşümün sosyal boyutu ihmal edilmemeli, yerel halk ve turistlerin teknolojiyi etkin ve rahat kullanabilmeleri için eğitim ve destek sağlanmalıdır (Li ve Wang, 2011).

Akıllı destinasyonlar kapsamında dijital tanıtım kanalları, dijital haritalandırma, dijital çözümler ve bilgi altyapısındaki eksiklikler, Buhalis ve Amaranggana (2015), Gretzel ve arkadaşları (2015) ile Ivars-Baidal ve arkadaşları (2017) gibi öncü çalışmalarla uyumlu biçimde dijitalleşme süreçlerinin hem potansiyelini hem de zorluklarını ortaya koymaktadır. Ayrıca, erişilebilirlik teması çerçevesinde ulaşımaya yönelik fiziksel ve dijital erişilebilirlik uygulamaları,

Darcy ve Buhalis (2011), Ambrose vd. (2012) ve Wentz vd. (2016) gibi araştırmalarda geniş bir şekilde tartışılmıştır. Tüm bu bulgular, Bodrum destinasyonu özelinde ortaya konan mevcut durumun, uluslararası literatürdeki eğilimlerle benzeştiğini ve yerel bağlamda bütüncül bir model geliştirme ihtiyaını somut biçimde ortaya koyduğunu göstermektedir.

Bodrum'da afet yönetimi sreğlerinin akıllı destinasyon planlaması içerisinde değerlendirilmemesi önemli bir boşluk olarak belirlenmiş; dijital sistemlerin yalnızca tanıtım değil, aynı zamanda kriz anlarında yönlendirme ve koordinasyon için de kritik rol oynadığı vurgulanmıştır. Ayrıca, dijital katılım araçlarının (ęevrim içi anketler, sosyal medya paylaşımları vb.) sembolik düzeyde kullanıldığı, fakat halktan gelen geri bildirimlerin politika sreğlerine entegre edilemediği tespit edilmiştir. Bu yönüyle ęalıřma, dijital demokrasinin yalnızca teknolojik araçlarla değil, etkili yönetişim mekanizmalarıyla birlikte işler hale getirilebileceğini ileri sürerek literatüre yeni bir bakış açısı kazandırmaktadır. Tüm bu bulgular, özellikle destinasyonların dijitalleşme ve kapsayıcılık sreğlerinin yalnızca teknolojik yatırımlarla değil, aynı zamanda stratejik ve sosyal temelli bir dnşmlle geręekleřebileceęini göstererek, literatürdeki mevcut yaklaşımları derinleştirmekte ve genişletmektedir.

Akıllı destinasyon yönetimi bileşeni, Bodrum'da dijital altyapının güçlendirilmesi, mobil uygulamalar aracılığıyla turist ve yerel paydaşların bilgilendirilmesi, ulaşım ve kaynak kullanımının optimize edilmesini içermektedir (Buhalis & Amaranggana, 2015). Böylece, veri temelli karar alma mekanizmaları ile destinasyonun esnekliği artırılmakta ve kriz yönetimi kapasitesi geliştirilmekte; aynı zamanda ziyaretęilerin deneyim kalitesi yükseltilmektedir.

Literatürde genellikle ayrı ayrı ele alınan fiziksel ve dijital erişilebilirlik konularını bütüncül bir yaklaşımla değerlendirmiş; destinasyonlarda erişimin yalnızca fiziksel altyapıyla sınırlı olmadığını, dijital platformların erişilebilirliğinin de kapsayıcı turizm açısından kritik öneme sahip olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, sürdürülebilirlik ęeręevesinde sıkęa tartışılan yönetişim sorunlarına ek olarak, uygulama düzeyindeki stratejik boşluklar ve sreğ yönetimi eksiklikleri gibi daha operasyonel düzeydeki aksaklıklar da vurgulanmış; bu durumun özellikle akıllı sistemler ve erişilebilir hizmetlerin entegrasyonunu olumsuz etkilediği gösterilmiştir.

Akıllı destinasyon yönetimi açısından, Bodrum'da dijitalleşme ve teknoloji entegrasyonunun karar alma sreğlerine dahil edilmesi ihtiyaı belirginleşmektedir. Bu kapsamda, kapasite yönetiminin dijital araçlarla optimize edilmesi, ziyaretęi akışının düzenlenmesi ve altyapının akıllı sistemlerle desteklenmesi sürdürülebilirlik ve erişilebilirlik hedefleriyle uyumludur. Ayrıca, erişilebilir destinasyon boyutunda, herkes için ulaşılabilir ve

kapsayıcı hizmetlerin geliştirilmesi gerekmektedir; bu sayede turizmden elde edilen ekonomik ve sosyal faydalar geniş kitlelere yayılabilir.

Dijital güvenlik ve sağlık sistemleri, akıllı destinasyonların temel unsurlarındandır. Bodrum’da çeşitli kamu kurumlarının mobil uygulamaları ve acil iletişim sistemleri mevcut olsa da, bu sistemlerin bütünleşik bir platform altında toplanmaması önemli bir eksikliktir (UNWTO, 2020).

Akıllı destinasyon olmanın önündeki engeller yapısal, teknolojik ve insan kaynağı boyutlarında toplanmaktadır. Katılımcılar, veriye dayalı karar alma eksikliği, dijital entegrasyonun sınırlılığı ve dijital okuryazarlık eksikliğini temel sorunlar olarak göstermiştir (Boes vd., 2016).

Literatürde vurgulandığı gibi, dijital demokrasi sadece teknik bir araç değil; aynı zamanda **sosyal katılımın dijitalleştirilmesi** yoluyla destinasyonların daha kapsayıcı, şeffaf ve hesap verebilir olmasını sağlayan bir yönetim yaklaşımıdır (Goodwin, 2017). Bodrum’un bu kapsamda mevcut dijital platformlarını (web siteleri, sosyal medya hesapları, mobil uygulamalar) katılımcı araçlara dönüştürmesi; örneğin, **oy verme sistemleri, dijital öneri kutuları, karar süreçlerinde çevrim içi forumlar** gibi uygulamaları hayata geçirmesi gerekmektedir.

Akıllı destinasyon haritaları, sadece mekânsal yön bulma aracı değil; aynı zamanda bilgi, erişim ve deneyim zenginliği sunan dijital rehberlerdir. Katılımcılar, bu haritalarda acil hizmet noktaları, turistik çekim merkezleri ve engelli dostu altyapı bilgilerinin yer alması gerektiğini vurgulamıştır (Buhalis ve Amaranggana, 2015). Akıllı destinasyon yaklaşımı kapsamında geliştirilen akıllı haritalar, yalnızca geleneksel anlamda bir yön bulma aracı olmanın ötesine geçerek, turistlere mekânsal farkındalık, anlık bilgi paylaşımı, kişiselleştirilmiş rehberlik ve erişilebilirlik imkânı sunan dijital deneyim platformları haline gelmiştir. Bu haritalar, coğrafi konum bilgisiyle entegre çalışan mobil ve web tabanlı sistemler aracılığıyla, ziyaretçilerin destinasyon içindeki hareketliliğini kolaylaştırmakta, aynı zamanda bölgenin sunduğu doğal, kültürel ve tarihi zenginliklerin daha etkin tanıtımına olanak sağlamaktadır (Buhalis ve Amaranggana, 2015; Boes vd., 2016).

Ayrıca dijital haritaların, çok dilli içerik, sesli rehberlik, AR (artırılmış gerçeklik) ile zenginleştirilmiş kültürel anlatılar, anlık yoğunluk bilgisi, hava durumu ve etkinlik takvimi entegrasyonu gibi fonksiyonlarla donatılması, kullanıcı deneyimini önemli ölçüde artırmaktadır. Bu tür akıllı haritalar, turistin destinasyonla olan etkileşimini interaktif bir sürece

dönüştürmekte ve destinasyon sadakati üzerinde olumlu etkiler yaratmaktadır (Gretzel vd., 2015; Femenia-Serra vd., 2019).

Öte yandan, engelli bireyler açısından erişilebilirlik verilerinin açık ve güncel biçimde dijital haritalarda yer alması, sosyal kapsayıcılığı güçlendiren önemli bir unsurdur. Rampalar, erişilebilir tuvaletler, kabartma yüzeyler veya işaret dili destekli rehberlik noktaları gibi detayların harita sistemlerine entegre edilmesi, destinasyonun hem fiziksel hem de dijital erişilebilirlik kapasitesini artırmaktadır (Darcy ve Buhalis, 2011).

Akıllı destinasyonlar, dijital demokrasi ve katılımı teşvik eder. Katılımcılar, Bodrum'da çevrim içi anketler, sosyal medya duyuruları gibi yöntemlerle halkın görüşlerinin alınabildiğini, ancak geri bildirim mekanizmalarının zayıf olduğunu ifade etmiştir. Akıllı destinasyonlar sadece teknolojik altyapı ve dijital hizmetlerle değil; aynı zamanda katılımcı yönetim anlayışı ile de tanımlanır. Bu bağlamda, dijital demokrasi uygulamaları, halkın karar alma süreçlerine dahil edilmesini ve destinasyon yönetimine aktif olarak katkı sunmasını hedefler (Buhalis ve Amaranggana, 2015). Katılımcı yönetim, yalnızca bilgi paylaşımı değil, aynı zamanda geri bildirimlerin dikkate alındığı, şeffaf ve etkileşimli bir yönetim modelini gerektirir (Gretzel vd., 2015).

Eğitim kurumları, akıllı turizm kapasitesinin sürdürülebilirliğini sağlayan temel aktörlerdir. Bodrum'da bu kapsamda Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi'nin bazı programlarında dijital turizm içeriklerine yer verilmektedir. Ancak sektör-üniversite iş birliği sınırlı düzeydedir (Buhalis ve Amaranggana, 2014).

Turist beklentileri ve dijital çağın gereksinimleri doğrultusunda düşünüldüğünde, Bodrum'un akıllı destinasyon vizyonuna ulaşması için bu alanda daha kapsamlı ve kullanıcı odaklı sistemlere yatırım yapması gerekmektedir. Mobil destinasyon rehberi uygulamaları, çok dilli sanal turlar, otantik deneyim önerileri sunan algoritmalar, yerel hizmetlere yönlendirme ve kitle yönetimine yardımcı dijital panolar, Bodrum gibi yüksek potansiyelli destinasyonlar için kaçınılmaz araçlardır.

Veri tabanlı karar alma, akıllı destinasyonların en kritik yönlerinden biridir. Bodrum'da bu konuda vergi kayıtları, TÜİK verileri, Muğla Valiliği raporları gibi kaynaklar kullanılmakta, fakat bunların anlık, mekânsal ve kullanıcı dostu platformlarla bütünleştirilmediği görülmektedir. Dijital turizm becerileri, akıllı destinasyon dönüşümünün insan kaynağı boyutudur. Katılımcılar, bu tür eğitimlerin yerel düzeyde yetersiz olduğunu, çoğunlukla turizm sezonu öncesinde belediye, ticaret odası ya da bazı özel kurumlar tarafından düzenlendiğini

belirtmiştir.

Sonuç olarak, Bodrum'un akıllı destinasyon potansiyelini gerçekleştirebilmesi için; yerel yönetimlerin liderliğinde dijital altyapı yatırımlarının artırılması, özel sektörün teknoloji kullanımının yaygınlaştırılması, paydaşlar arasında veri ve bilgi paylaşımının teşvik edilmesi ve dijital okuryazarlık eğitimlerinin planlanması gerekmektedir (Gretzel vd., 2015; Buhalis ve Amaranggana, 2015). Bu stratejik yaklaşım, destinasyonun sürdürülebilir rekabetçiliğini ve ziyaretçi deneyimini yükseltecektir.

Bodrum'un Erişilebilir Destinasyon Yönetimi Durumuna İlişkin Sonuçlar

Erişilebilirlik, fiziksel altyapıdan dijital platformlara kadar tüm turizm deneyimlerinin engellilik, yaş, dil ve kültür farklılıkları gözetilerek tasarlanması anlamına gelir ve bu süreçte hukukun üstünlüğü ve paydaş katılımı, kapsayıcı yönetimin vazgeçilmez unsurlarıdır (Darcy ve Dickson, 2009; Poria vd., 2010). Erişilebilir turizm; fiziksel, bilişsel ve duyuşsal kısıtlamaları olan bireylerin seyahat deneyimlerini eşit ve bağımsız bir şekilde gerçekleştirebilmelerine olanak tanıyan sistemlerin bütünüdür (Darcy ve Buhalis, 2011). Erişilebilir destinasyon yönetimi, turizmin tüm bireyler için—özellikle yaşlılar, engelliler ve hareket kısıtlılığı olanlar için—eşit fırsatlar sunması amacını taşır (Darcy ve Dickson, 2009). Bu yaklaşım, sadece sosyal kapsayıcılığı artırmakla kalmaz, aynı zamanda destinasyonun pazar çeşitliliğini ve sürdürülebilirliğini destekler (Buhalis ve Darcy, 2011). Turistik alanların erişilebilirliği, sadece etik bir zorunluluk değil, aynı zamanda genişleyen bir pazarın da gereğidir (UNWTO, 2016). Özellikle antik kentler, müzeler, sahil alanları gibi çekim merkezlerinin erişilebilirliği, destinasyonun kapsayıcı yapısını doğrudan etkiler. Turizm hizmetlerine ve fiziksel alanlara engelli bireylerin, yaşlıların ve farklı ihtiyaç gruplarının kolaylıkla ulaşabilmesini garanti altına alacak şekilde tasarlanmıştır. Bu kapsamda, altyapı düzenlemeleri, dijital erişilebilirlik uygulamaları ve kapsayıcı iletişim stratejileri hayata geçirilmektedir (Darcy ve Dickson, 2009; UNWTO, 2021). İyi yönetim ilkeleri doğrultusunda, modelde paydaşlar arasında güven tesis edilmesi, şeffaf bilgi paylaşımı ve katılımcı yönetim mekanizmalarının oluşturulması önceliklidir. Bu, hem yerel yönetimlerin, özel sektörün, sivil toplumun hem de turistlerin süreçlere aktif katılımıyla mümkün olmaktadır (Klijn vd., 2010).

Bodrum'da sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi modeli geliştirilmesi gerekmektedir. Bu model, paydaşlar arasında katılımcı ve koordineli yönetim mekanizmalarını esas almalı; dijitalleşme ve akıllı teknoloji entegrasyonu ile altyapı ve hizmet kalitesini artırmalı; erişilebilirlik ilkelerini de kapsayarak herkes için erişilebilir turizm olanakları sunmalıdır. Böylece, Bodrum'un sosyo-ekonomik ve çevresel sürdürülebilirliği

sağlanırken, bölgenin özgün turizm kimliği korunacak ve uzun vadeli rekabet avantajı desteklenecektir

Araştırmada, Bodrum destinasyonundaki paydaşların erişilebilirlik konusundaki rollerinin ve algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Yerel yönetimler, altyapı planlaması ve mevzuat düzenlemeleri ile erişilebilirlik standartlarının sağlanmasında temel aktörlerdir (Poria, Reichel ve Biran, 2010). Ancak elde edilen bulgular, yerel yönetimlerin erişilebilirlik konusunda gerekli duyarlılığı ve kaynak tahsisini yeterince sağlamadığını, bu alandaki uygulamaların yaygınlaştırılması için stratejik bir yaklaşım eksikliğinin bulunduğunu göstermektedir. Bu durum, Buhalis ve Michopoulou (2011) tarafından da vurgulandığı gibi, sürdürülebilir erişilebilirlik uygulamalarının önündeki önemli engellerden biridir.

Özel sektör paydaşları ise erişilebilir hizmet ve tesislerin işletme maliyetlerini artıracak endişesiyle yatırım yapma konusunda çekimser kalabilmektedir. Bununla birlikte, erişilebilirlik uygulamalarının turist memnuniyeti ve destinasyonun rekabet gücünü artırdığı, dolayısıyla uzun vadede ekonomik fayda sağladığı literatürde sıkça belirtilmektedir.

Sivil toplum kuruluşları ve engelli bireylerin temsilcileri, erişilebilir destinasyon yönetiminde farkındalık yaratma ve ihtiyaçların doğru aktarılması konusunda kritik roller üstlenmektedir (Scherer ve Darcy, 2018). Bodrum'da yapılan görüşmelerde, STK'ların erişilebilirlik konusunda eğitim ve bilinçlendirme faaliyetleri yürüttüğü, ancak kapsamlı ve koordineli bir stratejinin eksikliği nedeniyle etkilerinin sınırlı kaldığı tespit edilmiştir.

Paydaşlar arasında erişilebilirlik konusundaki iş birliğinin zayıf olması, bu alandaki ilerlemeyi engelleyen temel faktörlerden biridir (Shaw ve Coles, 2004). Bodrum'da erişilebilirlik hizmetlerinin geliştirilmesi için gerekli altyapı yatırımlarının yapılması, paydaşların ortak vizyonu ve süreklilik arz eden iş birliği mekanizmalarıyla mümkün olacaktır. Bu sonuçlar, diğer araştırmalarla paralellik göstermekte ve erişilebilirlik alanında sürdürülebilir yönetimin ancak kapsayıcı ve koordineli paydaş ilişkileriyle mümkün olacağını ortaya koymaktadır (Darcy ve Pegg, 2011).

Bodrum örneğinde geliştirilen bu model, yerel aktörlerin ve kamu-özel sektör işbirliklerinin aktif katılımıyla, sürdürülebilirlik ve erişilebilirlik hedeflerinin akıllı teknoloji ile desteklenerek gerçekleştirilmesini hedeflemektedir. Böylece, model sadece destinasyonun çevresel ve sosyo-ekonomik sürdürülebilirliğine katkı sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda dijital altyapıların entegrasyonu yoluyla yönetim süreçlerini şeffaflaştırmakta ve hesap verebilirliği artırmaktadır. Bu bütünlük yaklaşım, iyi yönetişimin temel bileşenlerinin pratikte

uygulanmasını sağlayarak, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmada önemli bir araç olarak konumlanmaktadır.

Turistik alanların erişilebilirliği, sadece etik bir zorunluluk değil, aynı zamanda genişleyen bir pazarın da gereğidir. Özellikle antik kentler, müzeler, sahil alanları gibi çekim merkezlerinin erişilebilirliği, destinasyonun kapsayıcı yapısını doğrudan etkiler. Bodrum özelinde yapılan analizler, erişilebilirlik konusunda kısmi ilerlemeler sağlanmasına rağmen bütüncül bir yönetim yaklaşımının henüz yeterince hayata geçirilemediğini göstermektedir. Özellikle konaklama tesislerinde rampa, asansör, erişilebilir tuvalet ve odaların sayısı artış göstermiş olsa da, bu uygulamalar tüm tesislere yaygınlaştırılamamıştır. Benzer şekilde, sahil alanları ve plajlarda erişilebilirlik için bazı düzenlemeler (ör. ahşap yürüme yolları, denize giriş aparatları) yapılmış olsa da bunlar sınırlı sayıda kalmış ve ilçenin tamamına entegre edilememiştir.

Dijital erişilebilirlik boyutunda, Bodrum Belediyesi'nin ve turizm işletmelerinin web sitelerinde çok dilli içerik, erişilebilir arayüz ve görme/işitme engelli kullanıcılar için uygun bilgilendirme sistemlerinin yeterli düzeye ulaşmadığı görülmüştür. Özellikle görsel-işitsel içeriklerde altyazı ve işaret dili desteğinin sınırlı olması, dijital erişimde kapsayıcılığı zayıflatmaktadır.

Paydaş görüşleri, erişilebilirlik uygulamalarında yerel yönetim, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör arasında daha güçlü bir koordinasyona ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır. Çeşitli projeler (örneğin, Bodrum Belediyesi'nin erişilebilir plaj girişimleri ya da engelli dernekleriyle yürütülen ortak çalışmalar) olumlu örnekler sunmakla birlikte, bu çabaların stratejik bir destinasyon yönetim planına dönüştürülmediği görülmektedir.

Bodrum'un erişilebilir destinasyon olma yolunda bireysel girişimlerden çok kurumsallaşmış, planlı ve bütüncül bir yönetim modeline ihtiyaç duyduğunu göstermektedir. İyi yönetim ilkeleri doğrultusunda, yerel yönetimlerin düzenleyici rolü, özel sektörün hizmet sağlayıcı kapasitesi ve sivil toplumun farkındalık artırıcı katkısı, paydaşlar arasında güven tesis edilerek şeffaf ve katılımcı bir yönetime dönüştürülmelidir.

Bodrum'da erişilebilirlik konusunda altyapı ve hizmet düzeyinde başlangıç adımları atılmıştır, ancak bu çabaların destinasyon genelinde standartlaştırılması, dijital erişilebilirlikle desteklenmesi ve kapsayıcı yönetim ilkeleriyle bütünleştirilmesi gerekmektedir. Böylelikle Bodrum, yalnızca turistik cazibesiyle değil, aynı zamanda tüm bireyler için erişilebilir, kapsayıcı ve eşitlikçi bir destinasyon modeliyle öne çıkabilecektir.

Sonuç olarak, önerilen model, hem teorik hem de uygulamalı boyutuyla Bodrum gibi karmaşık destinasyonlarda, çok paydaşlı, şeffaf ve teknolojik olarak donanımlı bir yönetim vizyonu sunmakta, böylece sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon olma yolunda kapsamlı bir yol haritası oluşturmaktadır. Araştırmanın bu bölümünde nitel yöntemlerden elde edilen bulgular, literatürde yer alan çalışmalarla birlikte değerlendirilerek tartışılmış olup, araştırma sonuçlarına bu bölümde yer verilmiştir.

Bodrum'un bu durgunluk evresinden çıkabilmesi için, sürdürülebilirlik, akıllı yönetim ve erişilebilirlik boyutlarının eşgüdümlü olarak ele alınması zorunludur. Mevcut yapı korunup iyileştirilmezse, turizmin ekonomik, sosyal ve çevresel boyutlardaki olumsuz etkileri derinleşecektir. Bu bağlamda, Bodrum destinasyonunda paydaşlar arası katılımcı yönetim mekanizmalarının güçlendirilmesi, dijitalleşmenin karar süreçlerine entegre edilmesi ve erişilebilirliğin tüm planlamaların merkezine alınması turizmin yeniden canlandırılması ve sürdürülebilir gelişim için kritik önemdedir.

Sonuç olarak, Bodrum destinasyonunda erişilebilirlik standartlarının geliştirilmesi için yerel yönetimlerin liderliğinde, özel sektörün teşvik edilmesiyle, STK'ların ve yerel halkın da aktif katılımıyla kapsamlı ve bütüncül bir erişilebilirlik politikası oluşturulmalıdır. Ayrıca, bu politika kapsamında eğitim, farkındalık artırma ve mevzuat düzenlemelerinin sürekli güncellenmesi gerekmektedir (UNWTO, 2019).

6.1. Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Destinasyon Model Önerisi

Modelin bütününe bakıldığında, iyi yönetim ilkeleriyle güçlü bir uyum görülmektedir. Çoklu paydaş katılımı, şeffaflık, hesap verebilirlik ve kapsayıcı karar alma süreçleri modelin her katmanına işlemiştir. Bu yaklaşım, Kooiman'ın (1993) yönetişimi “yönetme eylemi” olarak tanımlamasıyla; Meuleman'ın (2008) ise yönetişimi, toplumsal sorunların çözümünde farklı aktörler arasındaki etkileşimlerin bütünü olarak değerlendirmesiyle örtüşmektedir. Turizm destinasyonlarında yönetişim, sadece kamu otoritesinin kararlarıyla değil, aynı zamanda özel sektör, yerel halk, sivil toplum örgütleri ve akademinin aktif katılımıyla şekillenen çok katmanlı bir süreçtir (Bramwell ve Lane, 2011; Hall, 2011).

Destinasyon yönetiminde yer alması gereken aktörler arasında öncelikle kamu kurumları (yerel yönetimler, bakanlıklar, turizm müdürlükleri), özel sektör temsilcileri (konaklama işletmeleri, seyahat acentaları, ulaşım şirketleri, teknoloji sağlayıcıları), sivil toplum kuruluşları ve dernekler, yerel halk temsilcileri ve akademik kurumlar bulunmaktadır (Ritchie ve Crouch, 2003; Dredge ve Jenkins, 2011). Bu aktörlerin birlikte çalışması,

destinasyonun sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir bir yapıya dönüşmesinde kritik öneme sahiptir. Özellikle UNWTO (2019), destinasyon yönetiminde çok paydaşlı yapının, uzun vadeli vizyon ve katılımcı yönetişimin vazgeçilmez unsurlar olduğunu vurgulamaktadır.

Örgütlenme modelleri açısından bakıldığında, destinasyon yönetiminde en yaygın olarak Destinasyon Yönetim Örgütleri (DYÖ) modelleri öne çıkmaktadır. DYÖ'ler destinasyonun stratejik planlama, pazarlama, kriz yönetimi, sürdürülebilirlik ve dijitalleşme gibi fonksiyonlarını koordine eden merkezi aktörler olarak konumlanmaktadır (Bornhorst vd., 2010). Ancak tek merkezli yapılanmaların katılımı sınırlandırma riski taşıdığına dikkat çekilmekte; bu nedenle, günümüzde daha çok ağ temelli yönetişim modelleri ve çok düzeyli yönetişim yapıları ön plana çıkmaktadır (Baggio vd., 2010; Dredg ve Jamal, 2015). Bu modeller, farklı ölçeklerdeki (yerel, bölgesel, ulusal) aktörlerin ve sektörler arası işbirliklerinin bir arada çalışmasını teşvik ederek, destinasyonun sürdürülebilirlik, akıllı sistemler ve erişilebilirlik hedeflerini bütüncül şekilde gerçekleştirmesine olanak tanımaktadır. İyi yönetişim çerçevesinde destinasyon yönetiminin başarısı, aktörler arası işbirliği, şeffaf süreçler ve kapsayıcı karar mekanizmaları ile doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda, önerilen modelde de görüldüğü üzere, destinasyon yönetimi yalnızca tek bir kurumun sorumluluğu değil; kamu, özel sektör, sivil toplum, akademi ve yerel halkın ortak çabasıyla yürütülmesi gereken kolektif bir süreçtir. Modelin bütününe bakıldığında, iyi yönetişim ilkeleriyle güçlü bir uyum görülmektedir. Çoklu paydaş katılımı, şeffaflık, hesap verebilirlik ve kapsayıcı karar alma süreçleri modelin her katmanına işlemiştir. Bu da Kooiman'ın (1993) yönetişimi "yönetme eylemi", Meuleman'ın (2008) ise toplumsal sorunların çözümü için aktörler arası etkileşimlerin bütünü olarak tanımlamasıyla örtüşmektedir.

Şekil 14'de yer alan Sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir destinasyon yönetim modelinde de görüldüğü üzere ilk olarak; sürdürülebilirlik boyutu, destinasyon yönetiminde çevresel, ekonomik ve sosyal dengeyi gözetten temel bir yapı taşıdır. Bu katmanda iklim değişikliğine uyum, biyoçeşitliliğin korunması, turizm baskısının azaltılması, kaynakların etkin planlanması, sürdürülebilirlik farkındalığının artırılması ve turizm–gayrimenkul ilişkilerinin dengelenmesi ön plana çıkmaktadır. Literatürde Butler'ın (1980) turizm yaşam döngüsü modeli, destinasyonların taşıma kapasitelerinin aşılması halinde ortaya çıkabilecek sorunlara dikkat çekmiştir. Benzer şekilde Gössling ve Hall (2006), iklim değişikliğinin turizm sektöründe yarattığı riskleri ve uyum politikalarının önemini vurgulamıştır. Bu noktada sürdürülebilirlik katmanı, yalnızca doğal kaynakların korunmasını değil, aynı zamanda turizmin yerel halk üzerindeki baskısını azaltmayı ve uzun vadeli yaşam kalitesini güvence altına almayı amaçlar.

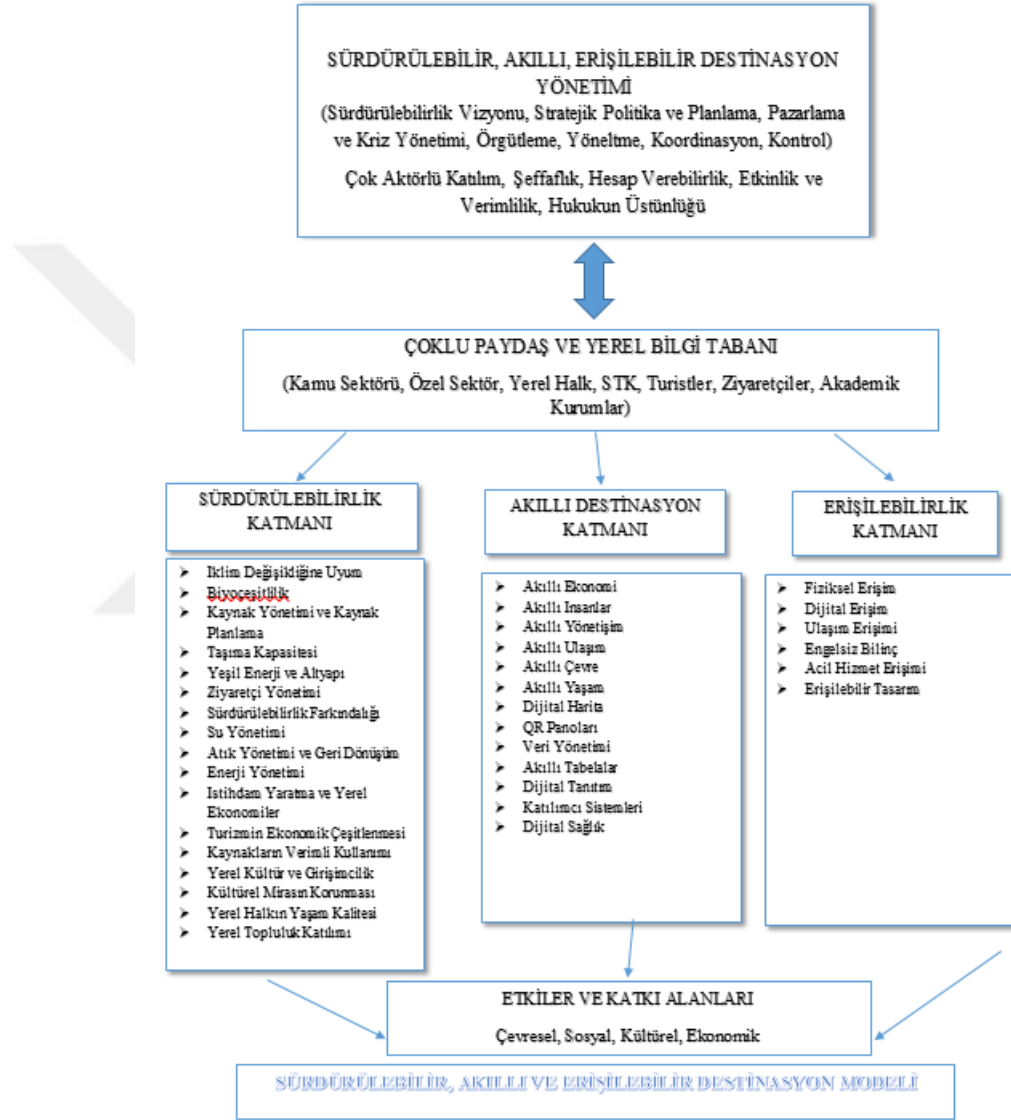
İyi yönetim açısından değerlendirildiğinde, sürdürülebilirlik katmanı çok aktörlü bir iş birliği gerektirir; kamu, özel sektör, yerel topluluklar ve sivil toplum kuruluşlarının ortak karar alma süreçlerine katılımı, politika tasarımlarının çevresel ve toplumsal adalet ilkeleriyle uyumlu olmasını sağlar (Kooiman, 1993; Capano vd., 2015).

Akıllı destinasyon boyutu, dijitalleşme ve teknolojik yenilikler aracılığıyla turizm deneyiminin geliştirilmesine odaklanmaktadır. Dijital haritalar, QR panoları, veri yönetimi, dijital tanıtım, katılımcı sistemler ve dijital sağlık çözümleri bu katmanın temel unsurlarıdır. Gretzel vd. (2015), akıllı destinasyon kavramını turist deneyimini zenginleştiren, paydaş katılımını artıran ve veriye dayalı karar mekanizmaları oluşturan bir çerçeve olarak tanımlamaktadır. Xiang ve Fesenmaier (2017) ise büyük veri ve dijital tanıtımın turizm yönetiminde karar süreçlerine yön verdiğini ortaya koymuştur. Ayrıca Buhalis ve Amaranggana (2015), akıllı destinasyonlarda katılımcı sistemlerin, yerel halk ve turistlerin dijital araçlar üzerinden yönetime dahil edilmesini mümkün kıldığını ifade etmektedir. Pandemi sonrası dönemde sağlık güvenliğine yönelik dijital çözümler de bu katmanın kritik bir parçası olmuştur (Sigala, 2020). İyi yönetim perspektifinden bakıldığında, akıllı destinasyon uygulamaları şeffaflığı ve hesap verebilirliği artırırken, paydaşların dijital platformlar aracılığıyla yönetime katılımını da güçlendirmektedir (Meuleman, 2008).

Erişilebilirlik boyutu, destinasyonların fiziksel, dijital ve sosyal kapsayıcılığını garanti altına almaktadır. Fiziksel erişim, dijital erişim, ulaşım, erişilebilirlik, engelsiz bilinç, acil hizmetlere erişim ve erişilebilir tasarım bu katmanın yapı taşlarıdır. Darcy ve Buhalis (2011), erişilebilir turizmi yalnızca engelliler için değil, yaşlılar, çocuklar ve hareket kısıtlılığı bulunan tüm bireyler için kapsayıcı bir yaklaşım olarak tanımlamaktadır. Evrensel tasarım ilkeleri (United Nations, 2013), destinasyonların fiziksel ve dijital ortamda herkes için erişilebilir olmasını öngörmektedir. Ayrıca Avrupa Komisyonu (2015), turizm destinasyonlarının kriz anlarında bile engelsiz ve güvenli hizmet sunabilmesinin sosyal sürdürülebilirliğin önemli bir boyutu olduğunu belirtmektedir. Bu katman, iyi yönetimle doğrudan ilişkilidir çünkü kapsayıcılık, eşitlik ve sosyal adalet ilkeleri gereği kamu, özel sektör ve sivil toplum aktörlerinin birlikte hareket etmesini zorunlu kılar. Böylece erişilebilirlik, sadece teknik bir tasarım unsuru değil, aynı zamanda paydaşlar arası güç paylaşımının ve müzakere süreçlerinin de bir sonucu haline gelir (Choudhary ve Neeli, 2018).

Modelin nihai çıktıları yalnızca ekonomik kazançlarla sınırlı değildir. Ekonomik, sosyal, çevresel, kültürel ve toplumsal katkılar, modelin merkezinde yer almaktadır. Bu yaklaşım, WCED'in (1987) "Ortak Geleceğimiz" raporunda vurgulanan sürdürülebilir

kalkınma anlayışının turizm alanındaki bir yansımasıdır. UNWTO (2019) da destinasyonların yalnızca ekonomik fayda üretmekle kalmayıp, sosyal kapsayıcılık, kültürel mirasın korunması ve çevresel dengelerin gözetilmesiyle başarılı olabileceğini ifade etmektedir. Sonuç olarak, sürdürülebilirlik, akıllı destinasyon ve erişilebilirlik katmanlarının birlikte çalışması, iyi yönetişime dayalı bir yönetim anlayışıyla sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyonların oluşturulmasını mümkün kılmaktadır.



Şekil 6.1. Sürdürülebilir Akıllı Erişilebilir Destinasyon Yönetim Model Önerisi

6.2. Alanyazına Yönelik Öneriler

Bu araştırmada elde edilen bulgular, Bodrum destinasyonunun sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi kapsamında yaşadığı süreçlere ışık tutmaktadır. Bu bağlamda, elde edilen sonuçların benzer yapıya sahip diğer turizm destinasyonlar da referans olarak

kullanılabileceği düşünülmektedir. Ancak, nitel araştırmaların doğası gereği elde edilen bulguların farklı destinasyonlara aktarılabilirliği, dikkatli bir bağlamsal değerlendirme gerektirmektedir. İleride yapılacak araştırmalarda, Bodrum gibi dinamik ve karmaşık destinasyonlarda karma yöntemlerin (mixed methods) kullanılması, daha kapsamlı ve nicel-veri destekli analizlerin gerçekleştirilmesini sağlayabilir. Böylece, sürdürülebilirlik, akıllı ve erişilebilirlik boyutlarının destinasyon yaşam döngüsüne etkisi daha derinlemesine incelenebilir. Model önerisindeki her bir katman farklı bir öneriye işaret etmektedir.

➤ Sürdürülebilir katmanında yer alan iklim değişikliği uyum teması, destinasyonların değişen çevre koşullarına uyum sağlayabilmesini ve yönetiminde buna göre planlamalar yapmasını gerekli kılmaktadır. Özellikle iklim değişikliği etkileri, doğal kaynakların yönetimi ve yerel halkın turizmden fayda sağlama süreçleri üzerine odaklanan uzun dönemli çalışmalar yapılması önerilmektedir. Bu çalışmalar, Bodrum'un ekolojik ve sosyoekonomik yapısına özgü sürdürülebilirlik stratejilerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

➤ Sürdürülebilirlik katmanında ortaya çıkan bir diğer sonuç ise turizm baskısı ve turizmin olumsuz etkileridir. Popüler tüm destinasyonlarda hissedilen ve farklı sonuçlar ortaya çıkaran turizm baskısı konusunda destinasyon planlaması ve destinasyon yönetiminin aktif ve belirli periyodlar bu etkileri izlemesi ve gerekli önlemleri alması gerektiği önerilmektedir. Özellikle yoğun sezon Haziran-Temmuz-Ağustos Aylarında bu denetimlerin ve aksiyonların hızlı bir şekilde planlaması ve uygulanması gerektiği önerilmektedir.

➤ Sürdürülebilirlik katmanında ortaya çıkan bir diğer alt tema kaynak planlamasının doğru yapılmasıdır. Destinasyonun sahip olduğu doğal, yapay ve kültürel tüm kaynakların sürdürülebilir bir planlama ışığında turizme entegre edilmesi önerilmektedir. Özellikle sınırlı kaynakların bu konuda daha hassas davranılarak yönetilmesi önerilmektedir.

➤ Sürdürülebilirliğin bir destinasyonda varolabilmesi sürdürülebilirlik bilincinin oluşturulması ile ortaya çıkacaktır. Bu sebeptendir ki sürdürülebilirliğin ne olduğu, ne işe yaradığı ve nasıl kullanılması gerektiği konusu destinasyon paydaşlarına doğru bir şekilde aktarılması önerilmektedir.

➤ Sürdürülebilirlik katmanındaki en önemli alt temalardan ve birbirleri ile bağlantılı olan atık yönetimi, su yönetimi ve enerji yönetimi konusunda destinasyonların uzun dönemli, stratejik ve master planları hazırlaması gerektiği ve bu planlar hazırlanırken tüm paydaşların yer alması gerektiği önerilmektedir. Günümüz turizm destinasyonlarının rekabetçi avantaj sağlayabilmesi için dijitalleşmeye ve teknoloji temelli çözümlere uyum sağlaması

kaçınılmazdır.

➤ Akıllı destinasyon katmanında öncelikli olarak büyük veri analizi ve yapay zekâ destekli ziyaretçi yönetim sistemleri kurulmalı; böylece turist yoğunluğu tahmin edilerek kaynakların daha verimli kullanılmasına olanak verilmelidir.

➤ Dijital tanıtım stratejilerinde artırılmış gerçeklik (AR) ve sanal gerçeklik (VR) uygulamaları yaygınlaştırılarak destinasyonun küresel görünürlüğü artırılabilir. Aynı zamanda mobil uygulamalar üzerinden kişiselleştirilmiş turistik deneyim önerileri sunularak ziyaretçi memnuniyeti yükseltilebilir.

➤ Katılımcı yönetim açısından dijital platformlar aracılığıyla ziyaretçilerin ve yerel halkın geri bildirimleri toplanmalı, bu veriler doğrudan karar alma süreçlerine entegre edilmelidir.

➤ Destinasyonda akıllı ulaşım çözümleri (elektrikli araç paylaşım sistemleri, bisiklet yolları, akıllı otopark uygulamaları) yaygınlaştırılarak hem çevresel etkiler azaltılmalı hem de mobilité kolaylaştırılmalıdır. Bodrum özelinde önerilebilecek bir diğer uygulama, akıllı afet ve kriz yönetim sistemlerinin geliştirilmesidir. Bu sayede deprem, yangın veya sel gibi risklere karşı hem ziyaretçilerin hem de yerel halkın güvenliği artırılabilir.

➤ Akıllı destinasyon yönetimi açısından, Bodrum'da mevcut dijital altyapının iyileştirilmesi, veri paylaşımı ve entegrasyonu süreçlerinin analiz edildiği çalışmalar yapılmalıdır. Ayrıca, paydaşların dijital okuryazarlık seviyeleri ve teknolojiye adaptasyon süreçleri üzerine fenomenolojik yaklaşımlar benimsenerek, akıllı destinasyon uygulamalarının başarısı için gerekli sosyal boyutlar araştırılabilir.

➤ Erişilebilirlik katmanı altında Bodrum'un fiziksel ve dijital erişilebilirlik düzeyinin artırılması için kapsayıcı tasarım yaklaşımlarının uygulandığı müdahalelerin etkisini ölçen uygulamalı araştırmalar önem taşımaktadır. Özellikle, engelli bireylerin turizm deneyimlerinin iyileştirilmesine yönelik kullanıcı odaklı değerlendirmeler, Bodrum'un erişilebilirlik stratejilerinin geliştirilmesinde kritik rol oynayacaktır.

➤ Erişilebilirlik, destinasyonun yalnızca turistik çekiciliğini değil, aynı zamanda toplumsal kapsayıcılığını da belirleyen temel unsurlardan biridir. Bu bağlamda önerilen ilk adım, evrensel tasarım ilkelerinin tüm destinasyon altyapısına entegre edilmesidir. Fiziksel erişilebilirlik için tekerlekli sandalye dostu kaldırımlar, engelsiz plaj alanları, erişilebilir toplu taşıma araçları ve konaklama tesislerinin yaygınlaştırılması önceliklidir. Ancak erişilebilirlik yalnızca fiziksel boyutta değil, aynı zamanda dijital ortamda da sağlanmalıdır. Web siteleri,

mobil uygulamalar ve dijital haritalar erişilebilirlik standartlarına uygun şekilde tasarlanmalı; sesli rehber, işaret dili desteği ve Braille uyumlu içerikler geliştirilmelidir.

➤ Yerel işletmeler ve turizm çalışanlarına yönelik farkındalık eğitimleri düzenlenerek kapsayıcı hizmet anlayışı yaygınlaştırılmalı; ayrıca mobil rezervasyon sistemlerine “erişilebilir tesis” filtreleri eklenerek ziyaretçilerin ihtiyaçlarına uygun hizmetlere kolay erişimi sağlanmalıdır.

➤ Bodrum özelinde, engelli bireyler için özel tasarlanmış tematik rotaların (örneğin engelsiz müze turları, erişilebilir plaj güzergâhları) oluşturulması destinasyonun erişilebilirlik düzeyini artıracaktır. Böylelikle destinasyon sadece engelli bireyler için değil, yaşlılar, çocuklu aileler ve geçici hareket kısıtlılığı olan turistler için de daha kapsayıcı hale gelecektir.

6.3. Paydaşlara Yönelik Öneriler

Bu araştırmanın amacı, Bodrum destinasyonunda sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi için bütüncül bir model önerisi sunmak ve geliştirmektir. Bu kapsamda, Bodrum’un turizm dinamikleri, paydaşların rol ve katkıları, sürdürülebilirlik, dijitalleşme ve erişilebilirlik temaları çerçevesinde incelenerek, uygulamaya yönelik stratejiler önerilmektedir.

Bodrum, Türkiye’nin önemli turizm merkezlerinden biri olarak ekonomik, sosyal ve çevresel kaynaklar bakımından zengin bir bölgedir. Ancak turizmin sürdürülebilirliği, mevcut kırılgan yapının farkında olunarak ve bu kırılganlığa yönelik önlemler alınarak mümkündür. Bu nedenle, merkezi ve yerel yönetimlerin yanı sıra, özel sektör, STK’lar ve diğer paydaşların iş birliği içinde stratejiler geliştirmesi kritik öneme sahiptir.

Merkezi ve Yerel Yönetimlere Yönelik Öneriler

➤ Bodrum yerel ruhunu yansıtmak ve bu ruhu gelen ziyaretçilere ve turistlere de aktarabilmek tamamen merkezi ve yerel yönetimlerin yerel ürünleri teşvik etmesi ve sürdürülebilirliğini sağlamasıyla mümkün olacaktır. Bu sebeple yerel ürünlerin teşvik edilmesi ve daha çok ön plana çıkarılması önerilmektedir.

➤ Tüm paydaşların içinde yer aldığı ortak karar alma mekanizmaları kurulması önerilmektedir. Kurulan bu platformda iyi yönetim ilkeleri doğrultusunda şeffaf, çoklu paydaş katılımı, hesap verebilirlik ve kapsayıcı karar alma süreçleri modelin her katmanına işlemesi önerilmektedir.

➤ Bodrum destinasyonunun ruhunu yansıtan uzun yıllar süre gelen festivallerin devam ettirilmesi (Bodrum Ot Festivali, Bodrum Bale Festivali vb.), unutulmaya yüz tutmuş sünger işletmeciliği, kilim dokumacılığı, yerel ürünlerin satışlarının yapıldığı dükkanların (Bodrum Yadiğarı) teşvik edilerek sürekliliğinin sağlanması önerilmektedir.

➤ Bodrum'da son yıllarda yabancı sermayeli işletmelerin artışı yerel işletmele sayılarının büyük oranda azalmasına neden olmaktadır. Merkez yönetim bu oranın düzenlenmesi konusunda çalışmalar yapması önerilmektedir.

➤ Bodrumda bulunan işletmelerde satış fiyatları Avro üzerinden yapılmaktadır. Bu TL'nin değerinde düşüş yaşanmasına neden olmaktadır. Merkezi yönetimlerin bu sistemleri denetleyerek düzenleme yapması önerilmektedir. Özellikle kiralarda yaşanan orantısız artışın denetlenerek önüne geçilmesi önerilmektedir.

➤ Bodrum'da turist profili ve talep dinamiklerinde yaşanan değişimler, sunulan hizmetlerin yapısını da etkilemektedir. Özellikle kitlesel turizmin etkisiyle, bölgenin özgün doğal ve kültürel değerlerinin korunması zorlaşmaktadır. Bu bağlamda, Bodrum'un marka değerinin korunması ve tanıtım faaliyetlerinin sürdürülebilirlik ilkeleriyle uyumlu olarak yönetilmesi önerilmektedir.

➤ Turizm sezonunun uzatılması ve çeşitlendirilmesi, Bodrum'un ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliğine olumlu katkı sağlayacaktır. Alternatif turizm türlerinin geliştirilmesi ve tanıtılması, düşük sezonlarda talebin arttırılmasına yönelik uygulamaların geliştirilmesi önerilmektedir.

➤ Paydaşların katılımıyla hazırlanan kapsamlı bir turizm planı, bu hedeflerin gerçekleştirilmesinde yol gösterici olacaktır.

➤ Bodrum'da kayıt dışı ekonominin önüne geçilmesi için denetim mekanizmalarının etkinleştirilmesi ve turizm sektöründeki tüm işletmelerin kayıt altına alınması önerilmektedir. Bu durum, ekonomik sürdürülebilirliği artırırken, bölgedeki rekabetin adil ve şeffaf olmasını sağlayacaktır. Ulaşım altyapısının geliştirilmesi sürecinde, Bodrum'un özgün yapısının ve çevresel hassasiyetlerinin korunmasına dikkat edilmelidir. Özellikle yeni projelerin planlanmasında, paydaşların görüşlerinin alınması ve sürdürülebilirlik kriterlerinin gözetilmesi büyük önem taşır.

➤ Bodrum turizminin sürdürülebilir gelişimi için tüm paydaşların düzenli olarak izleme, değerlendirme ve iyileştirme faaliyetlerine katılması önerilmektedir. Ziyaretçi profili, pazar trendleri, çevresel etkiler, hizmet kalitesi ve erişilebilirlik düzeylerinin takip edilmesi; modelin etkinliği açısından kritik olacaktır. Bu kapsamda, Bodrum'da sürdürülebilir, akıllı ve

erişilebilir destinasyon yönetimini güçlendirecek stratejiler geliştirilerek, destinasyonun geleceğe taşınması önerilmektedir.

➤ Akıllı şehir uygulamaları (sensörler, büyük veri, mobil uygulamalar) ile trafik, atık ve enerji yönetimi iyileştirilmeli ve Bodruma entegre edilmesi önerilmektedir.

➤ Akıllı destinasyon yaklaşımı doğrultusunda, Bodrum'da dijital altyapının güçlendirilmesi, veri odaklı yönetim sistemlerinin kurulması ve ziyaretçi deneyimini artıracak teknolojik uygulamaların yaygınlaştırılması önerilmektedir. Bu sayede, turizmde kalite ve verimlilik artacak, kaynakların etkin kullanımı sağlanacaktır.

➤ Bodrum, Akıllı destinasyon olma yolunda adımlarda atsa da bu adımları ileriye götürecek adımlar atılması ve sürekliliğinin sağlanması önerilmektedir. Özellikle yoğun turizm aylarında Bodruma gelecek olan ziyaretçi ve tursitlerin zamanlarından tasarruf sağlayabilmesi ve istedikleri yerlere daha kısa sürede ulaşabilmesi ve bilgi paylaşımlarının daha kolay yapılabilmesi için veri yönetimi sistemlerinin geliştirilmesi önerilmektedir.

➤ Bodrum destinasyonunda dijital bir haritanın olmaması büyük bir eksiklik olarak göze çarpmaktadır. Dijital haritada yer alacak olan noktaların neler olması gerektiği konusunda paydaşlarla birlikte karar verilerek yapılması önerilmektedir. Bunun haricinde Bodrum, Bitez, Turgut Reis, Türkbükü ve Yalıkavak Merkez gibi önemli noktalara Kioks ekranlarının kurulması önerilmektedir.

➤ Bodrum destinasyonu yapısı olarak değiştirilebilir bir mimariye sahip olmasada engelli ve dezavantajlı gruplara yönelik, plajlar, yürüme yolları ve bu grupları rahat ettirecek uygulamalar yapılması yönünde kamu tarafından adımların atılması önerilmektedir.

➤ Bodrum destinasyonu ulaşım konusunda engelli bireylere ve dezavantajlı gruplara yönelik yaya yolları ve alanlar ile ilgili çevre planlamaları yaparak kısa sürede hayata geçirilmesi önerilmektedir.

➤ Bodrum destinasyonunda engelli bireylere ayrılan alanların kamu kurumları tarafından daha belirgin tabela veya bilgilendirme panoları ile yönlendirmeler yapılması önerilmektedir.

➤ Bodrum Belediyesi ve diğer kamu kuruluşlarında engelleri bireyleri anlayacak ve onlara yardımcı olabilecek personellerin bulundurulması ve var olan personelin bu konuda bilinçlendirilmesi önerilmektedir.

Özel Sektöre Yönelik Öneriler

➤ Özel sektör hizmet işletmelerinde sürdürülebilir turizm sertifikasyonları yaygınlaştırılmalı ve bilinçlendirme programlarının uygulanması önerilmektedir.

➤ Kriz ve afet yönetimi için işletme düzeyinde acil durum planları hazırlanması önerilmektedir. Hazırlanan bu planların öncesinde hem bilgilendirmeleri hem de uygulamalı olarak anlatılması önerilmektedir.

➤ Turizm işletmelerinden çevre ile en çok bağlantılı olan konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinin kendilerini sürdürülebilir bir işletme olarak konumlandırması ve bu gibi uygulamaları desteklemesi önerilmektedir.

➤ Dijitalleşme ve yapay zekâ tabanlı misafir deneyimi yönetim sistemleri kullanılmalıdır.

➤ Turist profiline uygun kişiselleştirilmiş hizmetler (dijital rehberlik, mobil uygulamalar) geliştirilmelidir.

➤ Erişilebilirlik alanında ise, Bodrum'da engelli bireylerin ve yaşlı turistlerin destinasyona rahat ulaşımını ve konaklamasını sağlayacak fiziksel ve dijital erişilebilirlik uygulamalarının yaygınlaştırılması büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda, konaklama tesislerine, ulaşım araçlarından dijital bilgilendirme sistemlerine kadar erişilebilirlik standartlarının geliştirilmesi gerekmektedir.

➤ Tesislerde erişilebilirlik standartları (engelli dostu odalar, menüler, rampalar) artırılmalıdır.

➤ Bodrum destinasyonu engelli bireylerin ziyaret etmek istedikleri ancak erişim sağlarken zorlandıkları bir destinasyon olması paydaşların bu konuda kendilerini geliştirmesi konusunda öneriler geliştirmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Erişilebilir bir destinasyon olma yolunda tüm engel türlerine yönelik olarak uygulamalar yapılması önerilmektedir.

➤ Bodrum destinasyonu işletmelerinde engelli bireylerin süreçlere daha aktif katılmasını sağlanarak onların gözünden destinasyon düzenlemesine gidilmesi önerilmektedir.

Yerel Halka Yönelik Öneriler

➤ Yerel Halkın sürdürülebilirlik bilincine sahip olması için gerekli düzenlemeler ve uygulamalar da süreçlere dâhil edilmesi önerilmektedir.

➤ Yerel Halkın üretkenliği desteklenmeli, yereli koruma çabaları göz ardı edilmemelidir. Turizm gelirlerinden daha fazla pay alabilmeleri için yerel üretici pazarları ve el sanatları desteklenmelidir.

➤ Yerel halkın karar alma süreçlerine katılımı için forumlar, çalıştaylar düzenlenmelidir.

➤ Yerel Halkın akıllı sistemleri kullanması teşvik edilmelidir.

➤ Turistlerle etkileşimi kolaylaştırmak için dil ve iletişim eğitimleri sağlanmalıdır. Özellikle engelli ve dezavantajlı gruplara nasıl davranması gerektiği konusunda bu eğitimlerin süreklilik arz etmesi önerilmektedir.

Üniversite ve Eğitim Kurumlarına Yönelik Öneriler

➤ Akademisyenler destinasyonun çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliğini ölçmek için bilimsel çalışmalar yapmalı ve raporlamalıdır. Bu çalışmalar ve raporların takibi ve gelişim süreçlerinin paylaşıldığı platformlar oluşturulmalıdır.

➤ Üniversiteler, turizmde yapay zekâ, veri analizi ve dijital pazarlama konularında kamu ve özel sektöre danışmanlık yapmalıdır.

➤ Erişilebilir turizm standartlarını ölçen akademik projeler geliştirilmeli, Bodrum bu alanda pilot uygulama alanı haline getirilmelidir.

➤ Akademi, bilimsel verilerle karar vericilere rehberlik etmeli, uygulamaların sonuçlarını değerlendirmelidir.

EXTENDED ABSTRACT

A Model Proposal for Sustainable, Smart, and Accessible Destination Management: The Case of Bodrum

Tourism destinations around the world are increasingly confronted with the dual pressures generated simultaneously by globalization and localization. While these pressures create opportunities for growth, they also bring risks of degradation. Characterized by digital transformation, accelerated mobility, and the diversification of visitor demands, the twenty-first-century tourism sector requires destinations to adapt to new realities that go beyond traditional management models. In this context, the integration of sustainability, smart systems, and accessibility principles into destination management has become a universal necessity. This study examines Bodrum—a destination that reflects both the benefits and the challenges of rapid tourism development—and proposes a holistic and adaptable model for sustainable, smart, and accessible destination management.

Bodrum, with its cultural heritage, unique natural environment, vibrant nightlife, and high tourism intensity, is one of the most significant coastal destinations of the Aegean region. However, it faces critical challenges such as unplanned urbanization, overtourism pressures, seasonal overcrowding, environmental degradation, and limited infrastructure resilience. These factors necessitate the adoption of a new management approach that can safeguard Bodrum's long-term competitiveness while protecting local communities and natural assets.

From a methodological perspective, this research employed a qualitative single-case study design, enabling an in-depth exploration of Bodrum's specific characteristics as a destination. Data collection relied on three primary sources: (i) secondary data analysis of reports, policy documents, and statistical records; (ii) semi-structured interviews with public authorities, tourism enterprises, NGOs, and representatives of the local community; and (iii) observational field notes and researcher diaries compiled during multiple site visits conducted between 2022 and 2024. To ensure reliability, all interviews were recorded, transcribed, and subjected to systematic coding and thematic categorization using qualitative data analysis software. The validity of the findings was further reinforced through data triangulation across different sources.

The findings reveal several key priorities. From a sustainability perspective, participants emphasized the urgency of improving coastal management, increasing the use of renewable energy in tourism facilities, developing sustainable transport systems, and introducing policies to mitigate seasonal overcrowding. From an economic standpoint, it is necessary to diversify tourism beyond the summer season by promoting cultural, gastronomic, and eco-tourism activities. From a social perspective, the research highlights the importance of enhancing the quality of life of local residents, encouraging their participation in decision-making processes, and strengthening cultural identity in the face of globalization.

In terms of smart systems, stakeholders in Bodrum acknowledge the growing role of digital technologies in shaping tourist experiences and enhancing destination competitiveness. While smart city initiatives such as integrated transportation applications, real-time visitor information systems, and digital platforms for cultural heritage are perceived as valuable, they remain underdeveloped. The integration of big data analytics, mobile technologies, and Internet of Things (IoT) applications holds the potential to improve decision-making, optimize resource use, and enhance satisfaction among both local residents and visitors. However, the study also identifies persistent challenges, including limited digital literacy among certain groups, lack of inter-institutional coordination, and fragmented data infrastructures.

The dimension of accessibility emerged as equally critical for Bodrum's sustainable development. Accessibility is addressed not only in terms of physical mobility for people with disabilities but also within broader social and digital contexts. Physical accessibility in public spaces, beaches, transportation, and accommodation facilities remains insufficient. At the same time, digital accessibility—ensuring that online services and mobile applications are inclusive—has been identified as a new and growing priority. Inclusive tourism is increasingly recognized not as a privilege but as a right, and Bodrum must expand its efforts in this direction to strengthen its global competitiveness and ensure the fair distribution of tourism benefits.

The research puts forward a model for sustainable, smart, and accessible destination management by integrating these three dimensions. The model highlights the interconnectedness of environmental, technological, and social factors. Rather than serving as a static framework, it has been designed as a dynamic tool that can evolve in response to changing conditions and stakeholder needs. In the context of Bodrum, the implementation of this model has the potential to increase competitiveness, extend the tourism season, reduce environmental pressures, and enhance the well-being of local residents. More broadly, the model offers transferable lessons for other destinations facing similar challenges.

In the discussion, the Bodrum case is situated within the context of global tourism literature, emphasizing that many destinations around the world struggle with tensions between economic growth and sustainability, technological innovation and social inclusion, global branding and local identity. By linking local empirical findings with broader theoretical debates, this study contributes to both academic literature and practical destination management strategies. Moreover, it underscores the necessity of embedding good governance principles—participation, inclusiveness, transparency, and accountability—into all stages of destination planning and management.

In conclusion, this study demonstrates that the future of Bodrum as a competitive and resilient destination depends on its ability to adopt an integrated management approach that harmonizes the principles of sustainability, smart systems, and accessibility. While these three dimensions have often been addressed separately in the past, the findings reveal that considering them together as complementary and interconnected elements provides a stronger foundation for long-term success. The model developed through this research is not only a strategic roadmap for Bodrum but also a conceptual contribution to global debates on next-generation destination management. In this respect, it offers a flexible, inclusive, and innovative framework that enables destinations to respond more effectively to environmental, technological, and social pressures.

For future research, testing this model in different geographical and socio-cultural contexts would enhance its generalizability and allow for comparative analysis across destinations. In particular, the development of measurable indicators for sustainability, smartness, and accessibility will be essential to systematically monitor progress and provide evidence-based guidance for policymakers. Furthermore, the rapidly changing dynamics of digitalization and global risks such as climate change necessitate the continuous updating and contextual adaptation of the model.

Ultimately, the model developed for Bodrum should be seen not merely as a local strategy but as a transferable framework that can be adapted by other destinations facing similar challenges. By embedding good governance principles—participation, inclusiveness, transparency, and accountability—into all stages of destination planning and management, this approach provides a robust reference point that can inform both academic literature and practical applications.

KAYNAKÇA

- Adamczyk, B. (2005). The National Tourism Organisations of Poland, The Czech Republic, Slovakia and Hungary – The Organization and Activities”, *Tourism*, 53 (3), 247– 258.
- Adams, W.M. (2006). The Future of Sustainability: Re-thinking Environment and Development in the Twenty-first Century, Report of the International Union for the Conservation of Nature Renowned Thinkers Meeting IUCN, Gland, Switzerland, 1-18.
- Ahi, P. ve Searcy, C. (2013). A Comparative Literature Analysis Of Definitions For Green And Sustainable Supply Chain Management, *Journal of Cleaner Production*, 52, 329-341.
- Akdeniz Eylem Planı Sekreteryası (AEP) (1975). <https://docplayer.biz.tr/10345641-Akdeniz-eylem-planı-sekretaryasi-aep.html>, Erişim Tarihi: 12.02.2022.
- Akdu, A., ve Akdu, S. (2018). Engelli turizmi ve erişilebilir turizm kavramları. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(2), 99-102.
- Akşit, S. (2007). Doğal Ortam Duyarlılığı Açısından Sürdürülebilir Turizm”, *Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (23), 441-460.
- Alagöz, G. ve Güneş, E. (2019). Turizm Faaliyetlerinin Sınıflandırmasında Sürdürülebilir Turizm Göstergeleri ve Taşıma Kapasitesi. O. Türkay ve İ. Çalık (Edt.), *Sürdürülebilir Turizm Gösterge Geliştirme ve Ölçme Yaklaşımı* (357-377). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alagöz, M. (2004). Sürdürülebilir Kalkınmanın Paradigması, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(8), 1-2.
- Albrecht, J. N. (2017). *Handbook of Accessibility in Tourism and Hospitality*. Bristol, UK: Channel View Publications.
- Algan, N. (1998). Akdeniz Eylem Planı, Sürdürülebilir Kalkınma ve Türkiye Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, 17(1-2), 37-54.
- Altheide, D. L., & Johnson, J. M. (2011). Reflections on interpretive adequacy in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (4th ed., pp. 581–594). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications
- Altman, B. M. (2014). *International Measurement of Disability: Purpose, Method and Application*. Springer.
- Americans with Disabilities Act (ADA). (1990). *Americans with Disabilities Act of 1990, Public Law 101-336*. Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office.
- Ar, H. ve Ç. Uğuz, S. (2017). Küresel Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerinde Turizmin Rolü: Türkiye Örneği, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (49), 521-530.
- Arcagök, U. (2021). Sürdürülebilirlik Analizi ile Kurumların Sürdürülebilirliğinin Modellenmesi ve Yeni Bir Sürdürülebilirlik İndeksinin Geliştirilmesi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Artun, C. (2016). Sürdürülebilir Turizmin Başarı Koşulları ve Etkin Bir Turizm Politikasının Belirlenmesine Etki Eden Etmenler. H. Çeken (Editör), *Sürdürülebilir turizm içinde* (117-138). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aslaksen, F., Bergh, S., Branga, O. R., & Heggem, E. K. (1997). *Universal design: Planning and design for all*. Nordic Council of Ministers.
- Assembly, U. G. (2002). Report of the World Summit on Sustainable Development. In UN Doc. A/CONF, 199 (20), 4.

- Atay L. ve Akyurt, H. (2007). Turizm Endüstrisinde Destinasyon Yönetimi, Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Elde Etmede Turizm Sektörü Sektörel Stratejiler ve Uygulamalar, *Uluslararası Rekabet Araştırmaları Kurumu Derneği (URAK) Yayınları*, 495–510.
- Atay, L. ve Dilek, E. (2014). Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları: Ibis Otel Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (1), 203-219.
- Atay, L. ve Dilek, G. (2013). Ekonomik, sosyal ve siyasi gelişmelerin çevre üzerindeki etkileri: Çevre kavramındaki değişim. *Çevre Politikaları Araştırmaları*, 10(2), 203-215.
- Avrupa Komisyonu. (2013). Mapping of Accessibility in Tourism Services: Best Practices and Policies. European Commission, Brussels.
- Aydın, B. (2020). Destinasyon Yaşam Döngüsü Kapsamında Turizm Destinasyonlarında Yeniden Canlandırma Stratejilerinin Belirlenmesi: Kaş Örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Aydın, M. (2012). Sağlık turizmi ve engelli turizmi ilişkisi. *Sağlık ve Turizm*, 9(1), 99-105.
- Bağcı, H. (2017). Engelli Bireyler İçin Erişilebilir Turizm Hizmetleri. İzmir: Ege Üniversitesi Yayınları, s. 17.
- Bağcı, S. (2017). Engelli turizmi ve erişilebilirlik. İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Baidal, J. A.I. (2004). Tourism Planing in Spain: Evolution and Perspectives, *Analns of Tourism Research*, 31 (2), 313-333.
- Baker, S., & Peel, D. (2017). "Accessible Tourism and Mobility: Concepts and Practices." *Journal of Tourism and Disability Studies*, 11(2), 111-126.
- Baloch, M. A., Danish ve Wang, B. (2023). Renewable Energy, Tourism, and Sustainable Development: Evidence From Panel Data. *Sustainability*, 15(4), 1123–1138.
- Bansal, P. (2005). Evolving Sustainably: A Longitudinal Study of Corporate Sustainable Development, *Strategic Management Journal*, 26, 197-218.
- Bardakoğlu, Ö. (2014), “Sürdürülebilir Turizm ve Planlama”, Metin Kozak (Ed.), *Sürdürülebilir Turizm Kavramlar-Uygulamalar*, Ankara: Detay Yayıncılık, 126.
- Barnes, S. J., Mattsson, J. ve Sørensen, F. (2014). Destination Brand Experience and Visitor Behavior: Testing A Scale in The Tourism Context. *Annals of Tourism Research*, 48, 121-139.
- Barros, C. P., Botti, L., Peypoch, N., Robinot, E., Solonandrasana, B., and Assaf, A. G. (2011). Performance of French Destinations: Tourism Attraction Perspectives. *Tourism Management*, 32(1), 141-146.
- Baş, M. (2012). Engelli Turizmi ve Türkiye’de Engellilere Yönelik Turizm Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Baş, N., ve Ulema, S. (2010). Engelli turizmi ve erişilebilirlik. *Turizm ve Kültür Dergisi*, 14(3), 72-78.
- Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers. *The Qualitative Report*, 13(4), 544–559. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2008.1573>
- Bayat, G. (2010). Turizmin Yerel Halk Tarafından Algılanması: Iğdır Halkı Üzerine Bir Araştırma, Kafkas Üniversitesi. Yayınlanmış Yüksek lisans Tezi .

- Bayat, G. (2019). Destinasyonlarda Paydaşlar ve Yönetişim, Destinasyon Yönetimi ve Pazarlaması, Suna, B. (Edt). Detay Yayıncılık: Ankara, 23-38.
- Becker, E., Jahn, T., Stiess, I. ve Wehling, P. (1997). Sustainability: A Cross-Disciplinary Concept for Social Transformations, *Management of Social Transformations (MOST-UNESCO) Policy Papers*, 6, 1-57.
- Benedetti, J. (2010). The Competitiveness of Brazil as a Dutch Holiday Destination (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Breda University of Applied Science, Tourism Destination Management, Hollanda.
- Bhanot, N., Rao, P. ve Deshmukh, S. (2019). Sustainable Scenario: A Systematic Review of Definitions of Sustainability and Agenda for Future Research, *South Asian Journal of Management*, 11(1), 32-70.
- Bieger, T. (1998). "Reengineering Destination Marketing Organisations: The Case of Switzerland, *The Tourist Review*, 53(3), 4-17.
- Bilsin, E. ve Başbakkal, Z. (2014). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Çocuklar, *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 30(2), 65-78.
- Biridir, S., ve Karacaoğlu, M. (2015). Engelli bireylerin turizm hizmetlerinden yararlanma hakları. *Journal of Tourism and Services*, 6(2), 1570-1584.
- Birleşmiş Milletler. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. United Nations.
- Björk, B. (2000). Ecotourism from a Conceptual an Extended Definition of a Unique Tourism Form, *International Journal of Tourism Research*, 2 (3), 189-202.
- Boes, K., Buhalis, D., Inversini, A. (2015). Conceptualising Smart Tourism Destination Dimensions. ResearchGate, <https://www.researchgate.net/publication/272576525>, Erişim Tarihi, 05.06.2022.
- Boes, K., Buhalis, D., ve Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124. <https://doi.org/10.1108/IJTC-12-2015-0032>
- Boes, K., Buhalis, D., ve Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124.
- Boes, K.; Buhalis, D.; Inversini, Alessandro (2016b). Smart Tourism Destinations: Ecosystems for Tourism Destination Competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 106-124.
- Boes, K.; Buhalis, D.s; Inversini, A. (2016a). Conceptualising Smart Tourism Destination Dimensions. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 391-403.
- Bornhorst, T., Ritchie, J. R. B. ve Sheehan, L. (2010). Determinants of Tourism Success For Dmos and Destinations: An Empirical Examination of Stakeholders’ Perspectives. *Tourism Management*, 31(5), 572–589.
- Bozok, A., Yıldız, G., & Kara, S. (2014). Engelli bireyler için erişilebilir turizm. *Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(2), 6-10.
- Bramwell, B. (2015). Theoretical Activity in Sustainable Tourism Research, *Annals of Tourism Research*, 54, 204-218.

- Bramwell, B. ve Lane, B. (2011). Critical Research on the Governance of Tourism and Sustainability, *Journal of Sustainable Tourism*, 19 (4-5), 411-421.
- Bramwell, B., ve Lane, B. (1993). Sustainable tourism: An evolving global approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 1(1), 1-5.
- Bramwell, B., ve Lane, B. (2000). Collaboration and partnerships in tourism planning. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(3), 179-192.
- Bramwell, B., ve Lane, B. (2011). Critical research on the governance of tourism and sustainability. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 411-421.
- Britannica (2014). <https://www.britannica.com/topic/United-Nations-Conference-on-the-Human-Environment>, Erişim Tarihi: 04.02.2022.
- Brundtland Report (1987). <https://www.are.admin.ch/are/en/home/media/publications/sustainabledevelopment/brundtland-report.html>, Erişim Tarihi: 24.02.2022.
- Buhalis, D. (1998). Strategic use of information technologies in the tourism industry. *Tourism Management*, 19(5), 409-2.
- Buhalis, D. (2000). Managing Tourism Services: A Model for Accessibility in Tourism Destinations. *International Journal of Tourism Research*, 2(4), 281-295.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the Competitive Destination of the Future. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.
- Buhalis, D. (2000). Tourism and Information Technologies: Past, Present and Future, *Tourism Recreation Research*, 25 (1) (2000), 41-58.
- Buhalis, D. (2000). Tourism in the digital era: Managing the tourism system. *International Journal of Tourism Research*, 2(5), 345-353.
- Buhalis, D. (2005). E- tourism: information technology for strategic tourism management. *Pearson Education*.
- Buhalis, D. (2005). E-tourism: Information technology for strategic tourism management. *Pearson Education*.
- Buhalis, D. ve Aditya, A. (2014). Smart Tourism Destinations. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 21-24, 553-564.
- Buhalis, D. ve Darcy, S. (2010). Accessible Tourism: Concepts and Issues, Channel View Publications, Bristol.
- Buhalis, D. ve Michopoulou, E. (2011), "Information enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market", *Current Issues in Tourism*, 14 (2), 145-168.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2020). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. & Miller, G. (2005). Accessibility market and stakeholder analysis: one-stop-shop for accessible tourism in Europe (OSSATE), www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf, 1-88.

- Buhalis, D., ve Amaranggana, A. (2014). Smart tourism destinations. *Information and Communication Technologies in Tourism 2014*, 553-564. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40.
- Buhalis, D., ve Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destinations. *Information and Communication Technologies in Tourism 2015*, Springer.
- Buhalis, D., ve Amaranggana, A. (2015). Smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalisation of services. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 377-389.
- Buhalis, D., ve Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destinations. In *Information and Communication Technologies in Tourism*, 553-564, Springer.
- Buhalis, D., ve Darcy, S. (2010). Accessible Tourism: Concepts and Issues. *Journal of Tourism and Disability Studies*, 5(1), 24-40.
- Buhalis, D. ve Amaranggana, A. (2013). Smart Tourism Destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), *Information and communication technologies in tourism*, 553–564.
- Bulut, M. (2013). İnsanoğlunun çevreyle etkileşimi ve çevre kirliliği. *Çevre ve Toplum*, 5(1), 1-8.
- Burnett, J. J. ve Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviours of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40, 1, 4–11.
- Burnett, J. J., ve Bender-Baker, H. (2001). Tourism and disability: An analysis of the impact of the Americans with Disabilities Act. *Annals of Tourism Research*, 28(3), 507-525.
- Butler, R. W. (1980). The concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources. *The Canadian Geographer/Le Géographe canadien*, 24(1), 5-12.
- Butler, R. W. (1999). Sustainable tourism: A state-of-the-art review. *Tourism Geographies*, 1(1), 7-25.
- Byrd, E.T. (2007). Stakeholders in Sustainable Tourism Development and Their Roles: Applying Stakeholder Theory to Sustainable Development, *Tourism Review*, 62 (2), 6-13.
- Canestrelli, E., ve Costa, P. (1991). Tourist Carrying Capacity: A fuzzy Approach. *Annals of Tourism Research*, 18(2), 295-311.
- Caniato, F., Caridi, M., Crippa, L., ve Moretto, A. (2012). Environmental Sustainability In Fashion Supply Chains: An Exploratory Case Based Research, *International journal of Production Economics*, 135(2), 659-670.
- Casals Miralles, M., González-Reverté, F., ve López, D. (2023). Smart Tourism Destinations: Governance, Innovation, And Sustainability. In J. Smith (Ed.), *Handbook of Smart Cities and Tourism*, 210-230.
- Cassia, F. (2020). Barriers to accessible tourism: An empirical investigation. *Tourism Review*, 215.
- Cassia, F., Ugolini, M., ve Bonfanti, A. (2020). Enhancing accessibility in tourism to enable an inclusive society. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 215-223.
- Castro, C. (2017). The Future of Smart and Sustainable Cities, Orlando, Florida, USA.

- Choi, H. C. and Sirakaya, E. (2006). Sustainability Indicators for Managing Community Tourism, *Tourism management*, 27(6), 1274-1289.
- Climpson, 2008'den aktaran Spyriadis, T. (2014). Performance Evaluation Framework for Destination Management Organisations: Managers' Perspectives. Doctorate, Doktora Tezi, Dorset, England: Bournemouth University, 35.
- Cole, S., ve Chancellor, S. (2012). *Providing information for disabled tourists: An analysis of accessibility issues*. *Tourism Management*, 33(4), 1045-1051.
- Collin, P.H. (2004). Dictionary of Enviroment and Ecology. Bloomsbury Publishing Plc, London, EISBN- 13: 978-1-4081-0222-0, 265.
- Conaghan, A., Hanrahan, J. ve Mcloughlin, E. (2015). The Sustainable Management of a Tourism Destination in Ireland: A Focus on Country Clare. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR) An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty*, 3(1), 62-87.
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., Shepherd, R. ve Wanhill, S. (1998). *Tourism: Principles and practices*, (2nd ed.). England: Addison-Wesley, Longman.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Çağlar, S., 2012. Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye’de Erişebilirlikleri. *Doktora tezi*, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Çağlıyangıl, M. (2014). Kent içi toplu taşımada engelli bireylerin ulaşım modu seçimleri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Çalık, A.Ö. (2014). Turistik Merkezlerin Sosyal Taşıma Kapasitesi: Beypazarı Örneği, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitim Anabilim Dalı, Ankara.
- Çelik, E. (2019). Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Katılımı ve Karşılaştıkları Zorluklar. *İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları*, 853.
- Çelik, P., Topsakal, Y. (2017). Akıllı Turizm Destinasyonları: Antalya Destinasyonunun Akıllı Turizm Uygulamalarının İncelenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(3), 149-166.
- Çetin, R. (2013). Kyoto Protokolü ve Bu Çerçeve Kümür Sektörümüzün Geleceği. *Elektronik Mühendisliği*, 448, 80-84.
- Çetinoğlu, D. (2018). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Yeşil Nesil Restorancılık Faaliyetlerinin Uygulanabilirliği, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- Çınar, M. (2010). Engelliler İçin Kentsel Yaşam ve Erişilebilirlik. *İstanbul: Beta Yayınları*.
- Çınar, M. (2010). *Erişilebilirlik ve Turizm: Temel Kavramlar ve Uygulamalar*. Ankara: Turizm Yayınları.
- Çınar, N., “Üniversite Kampüslerindeki Peyzaj Erişilebilirliğinin Engelliler Açısından İrdelenmesi” *Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, 143s, Ankara, 2010.

- D'Angella, F., De Carlo, M. ve Sainaghi, R. (2010). *Host satisfaction and guest satisfaction: Two keys to destination performance*. *Tourism Management*, 31(4), 572–583. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.06.003>
- Daniel, L. J., Kavanaugh, R., ve Robbins, K. (2005). Disabled people, tourism, and social inclusion. *Tourism Management*, 26(3), 437-444.
- Darawulla, P.;S. Darcy. Personal and Societal Attitudes to Disability, *Annals of Tourism*
- Darcy, S. (2006). Universal tourism: Access and inclusion for all. *Tourism Review International*, 9(1), 4-9.
- Darcy, S. ve Dickinson, T. (2009), “A Whole-of-life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences”, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1), 32-44.
- Darcy, S., Cameron, B., ve Pegg, S. (2008). Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(3), 268-285.
- Darcy, S., ve Buhalis, D. (2011). Accessible tourism: Concepts and issues. Channel View Publications.
- Darcy, S., ve Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. Sydney: School of Leisure, Sport and Tourism, University of Technology Sydney.
- Darcy, S., ve Dickson, T. (2009). Universal design principles for tourism destinations. *Journal of Sustainable Tourism*, 5.
- Darcy, S., ve Dickson, T. J. (2009). A study of the access needs of people with disabilities in the tourism industry: Challenges and opportunities. *Tourism Management*, 30(1), 5-16.
- Darcy, S., ve Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: Implications for a more accessible tourism industry. *Tourism Management*, 30(5), 547-556.
- Davidson, R. ve Maitland, R. (1997). *Tourism destinations*. London: Hodder ve Stoughton.
- Declaration, R. (1992). Rio Declaration on Environment and Development. https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_CONF.151_26_Vol.I_Declaration.pdf, Erişim Tarihi: 22.02.2022.
- Dedeoğlu, B. B., Balıkcıoğlu, S., ve Küçükergin, K. G. (2016). The Role of Tourists' Value Perceptions in Behavioral Intentions: The Moderating Effect of Gender. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 33(4), 513-534.
- Department of Economic and Social Affairs. (2013). Accessibility and Development: Mainstreaming disability in the post-2015 development agenda. United Nations.
- Digital Information, <https://www.unwto.org/digital-transformation>, Erişim Tarihi: 02.05.2022.
- Diker, O., ve Çetinkaya, A. (2016). "Erişilebilir Turizm Açısından Safranbolu Turizm Destinasyonunun Uygunluğunun Değerlendirilmesi." *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Özel Sayı 2, Karabük*, 111-125.
- Dilek, S.E. (2016). Sürdürülebilirlik ve kültürel miras. N. Koçak (Editör), *Sürdürülebilir turizm yönetimi içinde* (s. 49-51). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dimmock, K., Hawkins, E. R. ve Tiyce, M. (2014). Stakeholders, Industry Knowledge and Adaptive Management in the Australian Whale-atching Industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(7), 1108-1121.

- Disability Discrimination Act (DDA). (1995). *Disability Discrimination Act 1995*. London: The Stationery Office.
- Doğan, H. (2014). *Sürdürülebilir Turizm ve Doğal Kaynak Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık. (Metinde geçen "Doğan, 2014" kaynağına referans olabilir.)
- Doğan, M. (2014). Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi Bağlamında Adalar: Bozcaada Üzerine Bir Model Önerisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Doğan, M. ve Gümüş, M. (2015). Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi, Sürdürülebilir Bozcaada: Bir Model Önerisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11 (3), 6-25.
- Doğru, A. (2014). Engelli bireylerin turizme katılımı ve toplumsal katkıları. *Journal of Tourism and Society*, 210-220.
- Dredge, D. ve Jenkins, J. (2011). *Stories of Practice: Tourism Policy and Planning*. Farnham, UK: Ashgate Publishing.
- Dünya Engelliler Vakfı (DEV). (2015). Erişilebilir Turizm ve Türkiye'deki Uygulamalar. DEV Yayınları, İstanbul.
- Dünya Sağlık Örgütü (WHO). (2001). *International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*. Geneva: WHO.
- Dünya Turizm Örgütü (UNWTO). (2011). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices*.
- Dwyer, L., ve Forsyth, P. (2008). *Economic Measures of Tourism Yield: What Markets to Target?* Springer.
- Edgell, D.L., Allen, M.D., Smith, G. ve Swanson, J.R. (2008). *Tourism Policy and Planning: Yesterday, Today and Tomorrow*. Oxford: Butterworth- Heinemann.
- Emiroğlu, N., ve Demirkol, M. (2014). Engelli bireylerin turizm sektöründeki erişilebilirlik sorunları ve çözüm önerileri. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(4), 923-935.
- ENAT (2018). *European Network for Accessible Tourism Report on Accessible Tourism in Europe*. European Network for Accessible Tourism.
- Eric T., Byrd. (2007). Stakeholders in Sustainable Tourism Development and Their Roles: Applying Stakeholder Theory to Sustainable Tourism Development, *Tourism Review*, 62 (2), 6.
- Erkaya, B. (2021). Erişilebilir Turizm Bağlamında Konaklama İşletmelerinde Engelli Bireylere Sunulan Hizmetlerin Önem-Performansa Analizi ile Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Antalya, Akdeniz Üniversitesi.
- Ersun, N. ve Arslan, K. (2011). Turizmde Destinasyon Seçimini Etkileyen Temel Unsurlar ve Pazarlama Stratejileri. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 31(2), 229-248.
- Ersun, N. ve Aslan, K. (2009). Kongre turizminin geliştirilmesinde kongre ve ziyaretçi bürolarının rolü ve önemi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 89-114.
- Eşitti, B. (2019). Destinasyon Yönetimi Çerçevesinde Sürdürülebilir Turizm, Destinasyon Yönetimi ve Pazarlaması, (Edt. Belma Suna), Detay Yayıncılık: Ankara.
- European Capital of Smart Tourism. <https://smartrtourismcapital.eu/>, Erişim Tarihi:11.05.2022.

- European Commission. (2022). European destinations of excellence (EDEN). <https://ec.europa.eu>
- European Disability Forum. (2023). Annual report on disability in Europe. Retrieved from <https://www.edf-feph.org>
- European Travel Commission. (2023). European tourism trends and forecasts. Retrieved from <https://www.etc-corporate.org>,
- European Union (EU). (2010). *Directive 2010/28/EU of the European Parliament and of the Council on the accessibility of the public sector bodies' websites*. Official Journal of the European Union.
- Evci, M., ve Şahin, M. (2017). Engelli turizmi: Kapsamı ve gelişimi üzerine bir inceleme. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(6), 680-687.
- Evci-Şahin, N. (2017). "Engelli Turizmi ve Erişilebilirlik: Türkiye'deki Durum." *Journal of Tourism Studies*, 9(3), 682-693.
- Evliyaoğlu, S. (2015). Engellilik ve Engelli Bireylerin Karşılaştıkları Zorluklar. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları, 40.
- Fisunoğlu, M.H. (1990). Sürdürülebilir Gelişme ve Ekonomi, Türkiye Çevre Sorunları Vakfı (TÇSV) Yayınları, Ankara.
- Fletcher, J. E. (1989). Input-output analysis and tourism impact studies. *Annals of Tourism Research*, 16(4), 514-529.
- Flores, E., ve Scott, D. (2016). Destination revisitation: Tourists' experiences and decision-making. *Journal of Travel Research*, 55(3), 249-262.
- Flores, S., ve Scott, N. (2016). Destination Brand Identity: Research and Marketing Practices. *Tourism Management Perspectives*, 20, 249-257.
- Flores, S., ve Scott, N. (2016). Destination Image: A Review of 20 Years of Research. *Tourism Review International*, 20(4), 249-262.
- Framke, W. (2002). The Destination as a Concept: A Discussion of the Business-related Perspective versus the Socio-cultural Approach in Tourism Theory, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 2 (2), 92-108, DOI: 10.1080/15022250216287.
- Frisk, L. (1999). Social and cultural conditions for tourism destination development: Through the eyes of "The cultural diamond". ETOUR.
- Frooman, J. (1999). Stakeholder Influence Strategies. *Academy of Management Review*, 24 (2), 191-205.
- Genç, K. (2013). Sürdürülebilir Destinasyon Yaratma Sürecinde Örgütlenmenin Önemi: Çanakkale Turizmi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: Çanakkale 18 Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Getz, D. (2002). Why Festivals Fail. *Event Management*, 7(4), 209-219. <https://doi.org/10.3727/152599502108751604> [Crossref], [Google Scholar].
- Gillovic, B., ve McIntosh, A. (2015). Accessibility and inclusive tourism development: Current state and future agenda. *Journal of Travel Research*, 54(2), 224-238.
- Gillovic, B., ve McIntosh, A. (2015). Barriers to tourism participation for people with disabilities: A review of the literature. *Tourism Management*, 51, 224-225.

- Global Sustainable Tourism Council (GSTC). (2022). Global sustainable tourism criteria for destinations. <https://www.gstcouncil.org>
- Gouveia, J. (2018). Smart Tourism Systems and Experiences: A Comprehensive Review. *Journal of Tourism Research*, 25(2), 189-210.
- Gökbay, İ. Z., Ergen, A. ve Özdemir, N. (2011). “Engelli Bireylerin İstihdamına Yönelik Bir Vaka Çalışması: Engelsiz Eğitim”. *Öneri Dergisi*, 36(9), 1-8.
- Gökbay, S., et al. (2011). *Engellilik Kavramı ve Toplumsal Etkileri*. İstanbul: Sosyal Hizmetler Yayınları.
- Gökdeniz, A. (2004). Yerel Gündem 21 ve Sürdürülebilir Turizm Politikaları Çerçevesinde Eko Turizm, *Standart Dergisi*.
- Gökdeniz, A. (2019). Ayvalık stratejik turizm planı (2019-2023) ve destinasyon yönetim örgütü modeli. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gössling, S. (2018). "Tourism, tourist learning and sustainability: An exploratory discussion of complexities, problems and opportunities." *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), 292-306.
- Gössling, S., Hall, C. M., ve Weaver, D. B. (2009). *Sustainable Tourism Futures: Perspectives on Systems, Restructuring and Innovations*. Routledge.
- Gössling, S., Hansson, C. B., Hörstmeier, O., & Saggel, S. (2002). Ecological footprint analysis as a tool to assess tourism sustainability. *Ecological Economics*, 43(2-3), 199-211.
- Gössling, S., Scott, D., ve Hall, C. M. (2015). Tourism and water: Interactions, impacts and challenges. *Channel View Publications*.
- Gössling, S., ve Hall, C. M. (2006). *Tourism and Global Environmental Change: Ecological, Social, Economic and Political Interrelationships*. Routledge. (Sürdürülebilir kalkınma ve çevresel etkiler üzerine geniş bir perspektif sunar.)
- Gössling, S., ve Hall, C. M. (2019). *Sustainable Tourism: A Global Perspective*. Routledge.
- Grah, B., Dimovski, V., and Peterlin, J. (2020). Managing Sustainable Urban Tourism Development: The Case of Ljubljana. *Sustainability*, 12 (3), 792.
- Green Sustainable Tourism Council (GSTC-D), (2019). <https://destinationcenter.org/wp-content/uploads/2020/06/GSTC-Destination-Criteria-v2.0.pdf>, Erişim Tarihi, (10.04.2022).
- Gretzel, U., Koo, C. ve Sigala, M. (2015). Smart Tourism: Foundations and Developments. *In Information and Communication Technologies in Tourism 2015*, 61-72, Springer.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. ve Koo, C. (2015). Smart Tourism: Foundations and Developments. *Electron Markets*, 25, 179-188.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C. ve Lamsfus, C. (2015). Conceptual Foundations for Understanding Smart Tourism Ecosystems. *Computers in Human Behaviour*, 50, 558-563.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. ve Koo, C. (2015). Smart Tourism: Foundations and Developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188.

- Gunn, C. A. ve Var, T. (2002). *Tourism Planning: Basics, Concept, Cases*, London: Routledge.
- Gusso, R. (2019). "Tourism for All: Accessibility as a Human Right." *Tourism and Social Inclusion Journal*, 15(3), 98-112.
- Güler, Ç. (2005). *Engellilik ve Toplum: Sosyal Politikalar Açısından Bir Değerlendirme*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Hall, C. M. (1999). Rethinking collaboration and partnership: A public policy perspective. *Journal of Sustainable Tourism*, 7(3-4), 274-289.
- Hall, C. M. (2019). *Tourism and sustainability: Development, globalisation and new tourism in the third world* (4th ed.). Routledge.
- Hall, C. M. ve Lew, A. A. (2009). *Understanding and managing tourism impacts: An integrated approach*. Routledge.
- Hall, C. M. ve Page, S. J. (2014). *The Geography of Tourism and Recreation: Environment, Place and Space*. Routledge.
- Hall, C. M., ve Lew, A. A. (2009). *Sustainable Tourism: A Global Perspective*. Routledge.
- Hall, C.M. (2005). *Tourism: Rethinking the social science of mobility*. Harlow: Prentice-Hall.
- Hall, J. K., Daneke, G. A. ve Lenox, M. J. (2010). Sustainable Development and Entrepreneurship: Past Contributions and Future Directions, *Journal of Business Venturing*, 25(5), 439-448.
- Hardy, A. L., Beeton, R. J. S., ve Pearson, L. (2002). "Sustainable Tourism: An Overview of the Concept and its Position in Relation to Conceptualizations of Tourism." *Journal of Sustainable Tourism*, 10(6), 475-496.
- Hardy, A. ve Beeton, RSJ. (2001). Sustainable Tourism or Maintainable Tourism Development and Their Roles: Applying Stakeholder Theory to Sustainable Tourism Development, *Tourism Review*, 62 (2), 6.
- Haugland, S. A., Ness, H., Grønseth, B.-O., ve Aarstad, J. (2011). Development of tourism destinations: An Integrated Multilevel Perspective, *Annals of Tourism Research*, 38(1), 268-290.
- Holden, A. ve Mason, P. (2005). Special Issue: NGOs and Sustainable Tourism, *Journal of Sustainable Tourism*, 13 (5), 421-519.
- Hollands, R. G. (2008). Will the real smart city please stand up? *City*, 12(3), 303-320.
- Honey, M. (2008). *Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise?* Island Press.
- Howie, F. (2003). *Managing the Tourist Destination*. London: Continuum.
http://www.worldtourism.org/code_ethics/pdf/languages/Turkey.pdf 26.04. 2016.
- Hu, Y. ve Ritchie, J. R. B. (1993). Measuring Destination Attractiveness: A Contextual Approach. *Journal of Travel Research*, 32(2), 25-34.
- Hukuk Ansiklopedisi Stockholm Bildirgesi – Birleşmiş Milletler İnsan ve Çevre Konferansı Bildirgesi (2021). <https://hukukbook.com/stockholm-bildirgesi-milletler-insan-ve-cevre-konferansi-bildirgesi/>, Erişim Tarihi: 02.02.2022.
- Hwang, J., Kim, J.J., Lee, J.S.H. and Sahito, N. (2020), "How to form wellbeing perception and its outcomes in the context of elderly tourism: moderating role of tour guide services", *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17 (3), 16.

- İlban, M. O. (2007). Destinasyon pazarlamasında marka imajı ve seyahat acentalarında bir araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İlban, M. O. (2019), 2023 Türkiye Turizm Stratejilerinde Kilit Unsur: Destinasyon Yönetimi. *General Management Turizm ve Yönetim Dergisi*, 132, 82-84.
- İnan, M., Savaş, S., & Sezgin, D. (2013). Engellilik ve İşlevsellik: ICF Perspektifinden Bir Bakış. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 13(2), 274-289.
- J.A. Russell, G. Pratt (1980). A Description of the Affective Quality Attributed to Environments, *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 311-322.
- Jacobsen, J. K. S. (2009). Social Constructions of a Tourism Destination: The Case of Geiranger, Norway. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9(1), 31-33.
- Jacobsen, J. K. S. (2009). Socially Constructed Destinations: The Status and Positioning of Cultural Heritage. *Tourism Recreation Research*, 34(1), 31-33.
- Jacobsen, J. K. S. (2009). Prominent promontory: The social construction of North Cape. In C. M. Hall, D. Müller ve J. Saarinen (Eds.), *Nordic tourism* (pp. 31–33). Clevedon: Channel View. [Google Scholar]
- Jankera, J., Manna, S. ve Ristb, S. (2019). Social Sustainability in Agriculture – A System-Based Framework, *Journal of Rural Studies*, 65, 32-42.
- Jenkins, C.L. (1997). World Tourism Leaders' Meeting on Social Impacts of Tourism, Final Report, WTO, Manila, 22 Mayıs.
- Jovicic, D. Z. (2017). From The Traditional Understanding Of Tourism Destination To The Smart Tourism Destination. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1313203>, Erişim Tarihi, 03.06.2022.
- Kabiru, J. G., Waiganjo, E., ve Kihoro, J. (2018). *Management Principles and Practices*. Nairobi: XYZ Publishers.
- Kara, A., ve Bilim, Y. (2022). Erişilebilir Turizm ve Engelli Bireyler: Teorik Bir Çerçeve. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(4), 511-520.
- Karabıçak, M. ve Armağan, R. (2004). Çevre Sorunlarının Ortaya Çıkış Süreci, Çevre Yönetiminin Temelleri ve Ekonomik Etkileri, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9 (2), 203-228.
- Kates, R.W., Corell, J.M., Hall, C.C., I. Lowe, McCarthy, J.J. (2001). Environment and Development: Sustainability Science, *Science*, 292 (5517), 641-642.
- Keating, M. (1992). The Earth Summit's Agenda for Change, the Centre for Our Common Future, 52, rue des Paquis, 1201 Geneva.
- Keskitalo, E. C. H., ve Schilar, H. (2017). The Social Construction of Destinations: Place Branding and Heritage Interpreted in the Swedish North. *Current Issues in Tourism*, 20(4), 405-423.
- Keskitalo, E. C. H., ve Schilar, H. (2017). Tourism Destination Development: Turns in Research and Policy. *Journal of Tourism Research*, 25(3), 401-415.
- Keskitalo, E. C. H. ve Schilar, H. (2017). Co-constructing “Northern” Tourism Representations Among Tourism Companies, DMOs and Tourists. An Example From Jukkasjärvi, Sweden. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17, 406-422. doi: 10.1080 / 15022250.2016.1230517.

- Ketboğa, M. (2016). "Engelli Turizmde Erişilebilirlik ve Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Katılımı." *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 5-16.
- Kilimci, A. (2008). Engelli bireylerin turizmde karşılaştığı engeller ve engelli turizminin önemi. *Turizm ve Seyahat Dergisi*, 258.
- Kilimci, S. (2008). Engelli turizmi: Engelli bireylerin turizme katılımı. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 13(1), 256-260.
- Kilimcioğlu, G. E. (2005). Tıbbi ortamların ve ilişkilerin engelli kişilere uygunluğunun etik yönden değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Klein, C. ve Kaefer, G. (2008). From Smart Homes To Smart Cities: Opportunities and Challenges From An Industrial Perspective. Editör: Balandin S., Moltchanov D., Koucheryavy Y. Germany, Berlin. <http://www.springerlink.com/content/d053p7u7g42u573p/> (28 Ocak 2018).
- Ko, T. G. (2005). "Development of a Tourism Sustainability Assessment Procedure: A Conceptual Approach." *Tourism Management*, 26(3), 431-445.
- Koens, J. F., Dieperink, C. and Miranda, M. (2009). Ecotourism as a Development Strategy: Experiences From Costa Rica, *Environment, Development and Sustainability*, 11(6), 1225.
- Koray, G. (2013). Sürdürülebilir Destinasyon Yaratma Sürecinde Örgütlenmenin Önemi: Çanakkale Turizmi Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi: Çanakkale.
- Korkmaz, İ. H. (2019). Destinasyon Yönetimi. B. Şuna, (Ed.) Destinasyon Yönetimi ve Pazarlaması İçinde (77-98). Ankara: Detay Yayınları.
- Kotler P. ve Gary A. (2003). Principles of Marketing” International Edition. 10. Baskı, Prentice Hall.
- Kotler, P., Bowen, J., and Makens, J. (2003). Marketing for Hospitality and Tourism (Third Ed.). New Jersey: Printice Hall.
- Kozak, M., ve Turan, G. (2014). Engelli turizminin gelişimi: Türkiye örneği. *Turizm Çalışmaları Dergisi*, 25(3), 1177-1178.
- Kozak, Nazmi; Meryem Akoğlan Kozak; Metin Kozak. Genel Turizm, Detay Yayıncılık, Ankara 2012.
- Krippendorf, J. (1987). The Holiday Makers: Understanding The Impact of Leisure and Travel. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Krishna, N. ve Sankar, V. B. (1997). Ekolojik Mirasın Korunması: Tamil Nadu'nun Kutsal Ağaçları, XXI. Yüzyıla Doğru Sürdürülebilir Kalkınma İçin Ormancılık”, XI. Dünya Ormancılık Kongresi Bildirileri, 2, 67-72.
- Kula, E. (1998). History Enviromental Economic Thought, Routledge London and New York.
- Kwan, M.-P., Murray, A. T., O'Kelly, M. E. ve Tiefelsdorf, M. (2003). Recent advances in accessibility research: Representation, methodology and applications. *Journal of Geographical Systems*, 5(1), 129–138. <https://doi.org/10.1007/s10109-003-0099-0>
- Lee, F.K. (2000). Sustainable Tourism Destinations: The Importance of Cleaner Production, *Journal of Cleaner Production*, 9, 313–323.

- Lee, T. H. (2001). A Structural Model for Examining How Destination Image, Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty Are Related: Evidence from Taiwan. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 25(3), 32-46.
- Lee, T. H. (2001). *Determinants of Sustainable Tourism Policies and Practices in Destinations*.
- Legdic, T., ve Markovic, K. (2011). "Sustainable and accessible tourism destinations." *Journal of Tourism Research*, 107, 45-56.
- Leiper, N. (1990). Tourist Attraction System", *Annals of Tourism Reserach*, 17: 367–384.
- Leiper, N. (2000). *Are Destinations "The Heart of Tourism"? The Advantages of an Alternative Description. Current Issues in Tourism*, 3(4), 364–368. doi:10.1080/13683500008667878.
- Lew, A., and McKercher, B. (2006). "Modeling Tourist Movements: A Local Destination Analysis". *Annals of Tourism Research*, 33(2), 403-423.
- Littig, B. ve Griebler , E. (2005). Social Sustainability: A Catchword between Political Pragmatism and Social Theory, *International Journal for Sustainable Development*, 8(1/2), 65-79.
- Liu, Z. (2003). Sustainable Tourism Development: A Critique, *Journal of Sustainable Tourism*, 11: 6, 459-475.
- Lopez de Avila (2015). Smart Destinations: 21. Centrum Tourism The ENTER201 Conference on Information and Communication Technologies in Tourism, Lugano, Switzerland.
- López de Ávila, A. ve Sánchez, S. G. (2013). Destinos Turísticos Inteligentes. *Harvard Deusto Business Review*, 224, 58-66.
- López, J. (2016). "Tourism Accessibility and Inclusion: Challenges and Opportunities." *Journal of Tourism and Disability Studies*, 5(2), 45-62.
- Lue, C. C., Crompton, J. L., & Fesenmaier, D. R. (1993). Conceptualization of Multidestination Pleasure Trips. *Annals of Tourism Research*, 20(2), 289-301.
- Luiza, E. (2011). Engelli turistlerin turizm faaliyetlerine katılımı üzerine bir inceleme. *Journal of Accessible Tourism*, 1154.
- Luiza, G. (2011). Accessible tourism and the experience of disabled travelers. *Journal of Tourism & Hospitality*, 32(2), 1154-1156.
- Lüle, S. (2008). Engellilik ve Sosyal Politika: Türkiye'de Engelli Bireylerin Toplumsal Yaşama Katılımı Üzerine Bir İnceleme. İstanbul: Beta Yayınları.
- Lyu, H. (2017). Accessibility in tourism: Challenges and solutions for people with disabilities. *Journal of Tourism and Hospitality*, 34(2), 45-56.
- Lyu, S. (2017). Accessible Tourism Development: A New Frontier of Tourism Management. *Journal of Tourism Research ve Hospitality*, 6(2), 1-9.
- Manente, M. (2008). Destination Management and Economic Background: Defining and Monitoring Local Tourist Destinations Paper Presented at The International Conference on Measuring Tourism Economic Contribution At Sub-National Levels.
- Marsa-Maestre, I., Lopez-Carmona, M. A., Velasco, J. R., ve Navarro, A. (2008). Mobile Agents For Service Personalization İn Smart Environments. *Journal of Networks*, 3(5), 30-41.
- Mason, P. (2015). *Tourism Impacts, Planing and Management*. London: Routledge.

- McCabe, S. (2020). Tourism for all? Considering Social Tourism: A Perspective Paper”, *Tourism Review*, 75 (1), 61-64.
- McKercher, B. (1993). Some fundamental truths about tourism: Understanding tourism's social and environmental impacts. *Journal of Sustainable Tourism*, 1(1), 6-16.
- Medina K. L. (2005). Ecotourism and Certification: Confronting The Principles and Pragmatics of Socially Responsible Tourism, *Journal of Sustainable Tourism*, 13 (3), 281.
- Meier, H., Müller, T. ve Schneider, P. (2017). *Das Bundesteilhabegesetz und seine Auswirkungen auf die Inklusion*. Berlin: Springer Verlag.
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. Jossey-Bass.
- Middleton, V. T. C. ve J. R., Clarke (2001). *Marketing in Travel and Tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Mihaela, S., et al. (2011). Exploring the role of accessible tourism in promoting social inclusion. *Journal of Tourism Research*, 12(3), 305-318.
- Mihalic, T. (2000). Environmental Management of a Tourist Destination: A Factor of Tourism Competitiveness. *Tourism Management*, 21(1), 65-78.
- Mihalic, T. (2020). "Sustainable-responsible tourism discourse – Towards ‘responsustainable’ tourism." *Journal of Cleaner Production*, 111.
- Miller, G. (2001). The development of indicators for sustainable tourism: Results of a Delphi survey of tourism researchers. *Tourism Management*, 22(4), 351-362.
- Minnaert, L. (2019). *Accessible tourism and the social model of disability: Exploring the opportunities and barriers*. *Journal of Tourism and Disability Studies*, 15(3), 215-229.
- Mintel International Group Limited. (2005). *Destination Marketing, Travel and Tourism Analyst*, Erişim Tarihi, 14.04.2022.
- Morisson, M.A. (2018). https://books.google.com.tr/books?id=JmhuDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=marketing+and+managing+tourism+destinations&hl=tr&sa=X&ved=0ahUKEwjw_NnK3_foAhVbhlwKHdR8Dt4Q6wEILDAA#v=onepage&q=marketing%20and%20managing%20tourism%20destinations&f=false, (Erişim Tarihi, 17.04.2020).
- Morrison, M. A. , Stacey, M. B. ve Donald J. A. (1998). Convention and Visitor Bureaus in the USA: A Profile of Bureaus, Bureau Executives, and Budgets, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 7 (1), 1–19.
- Murphy, P., Pritchard, M. P. ve Smith, B. (2000). The Destination Product and its Impact on Traveller Perceptions, *Tourism Management*, 21(1), 43-52.
- Myers, A. J. (1998). *Interests, Institutions, and Organizations: The Case of Tourism Promotion Financing and Destination Marketing Organizations in Michigan*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, ABD, Michigan State University.
- Nicholas, L.N., Thapa, B. Ve Ko, Y.J. (2009). Residents’ Perspectives of a World Heritage Site The Pitons Management Area, St. Lucia, *Annals of Tourism Research*, 36 (3), 390-412.
- Niyet, Z. İ. (2020). *Destinasyonların Sürdürülebilir Turizm Açısından Değerlendirilmesi: İzmir Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi- Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Obuz, F. (2015). İşitme engelli ergenlerde engelleriyle ilgili dini atıfları ile saldırganlık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum. Odabaşı, Y., (2012). Pazarlama yönetimi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- OECD (2020). Smart cities and inclusive growth. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). <https://www.oecd.org/cfe/smart-cities.htm>
- O'Neill, M., ve Ali Knight, D. (2000). The meaning of tourism for people with intellectual disabilities: Implications for tourism providers. *Tourism Management*, 21(6), 577-586.
- Our Representatives (2022). <https://greendestinations.org/>, Erişim Tarihi (01.04.2022).
- Öndül, S. (2015). Engelli Hakları ve Erişilebilirlik Üzerine Bir Değerlendirme. Ankara: Engelli Hakları Platformu Yayınları.
- Önken Şayan, S. (2018). Engelli Bireylerin Seyahat Özgürlüğü ve Yasal Düzenlemeler. Ankara: Sosyal Bilimler Akademisi Yayınları, 2.
- Özdemir, G. (2006). Destinasyon Yönetimi ve Pazarlama Temelleri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özdemir, G. (2014). Destinasyon yönetimi ve pazarlaması. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özmehmet, E. (2012). Dünyada ve Türkiye Sürdürülebilir Kalkınma Yaklaşımları, https://journal.yasar.edu.tr/wpcontent/uploads/2012/11/vol_3_no_12_Ecehan_OZ_Makale.pdf, Erişim Tarihi: 12.02.2022.
- Öztürk, Y. (2013). "Destinasyon Tanımı ve Özellikleri". Yeşiltaş (Ed.) içinde, Destinasyon Yönetimi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, s. 2-17.
- Palmer, A. ve Bejou, D. (1995). Tourism destination marketing alliances. *Annals of tourism research*, 22(3), 616-629.
- Paquet, G. (2003). There is More To Governance Than Public Candelabras: E-Governance And Canada's Public Service. <http://www.gouvernance.ca/publications/03-1.pdf>, Erişim Tarihi, 05.06.2022.
- Patton, M. Q. (2015). Qualitative research & evaluation methods (4th ed.). SAGE Publications.
- Pearce, D. G. (1982). The Social, Cultural, and Economic Impact of International Tourism on Developing Countries. *Tourism Management*, 3(3), 98-99.
- Pearce, D. G. (1982). Tourism Today: A Geographical Analysis. Harlow: Longman.
- Pearce, D. G., and Schänzel, H. A. (2015). Destinations: Tourists Perspectives from New Zealand. *International Journal of Tourism Research*, 17(1), 4-12.
- Pearce, D.G. (2015), Destination Management in New Zealand: Structures and Functions, *Journal of Destination Marketing & Management*, 4,1-12.
- Pearce, P. L. (1982). The social psychology of tourist behaviour. Oxford: Pergamon.
- Pearce, P. L. (2005). Tourist behaviour: Themes and conceptual schemes. Clevedon: Channel View Publication.
- Pechlaner, H., Volgger, M. ve Herntrei, M. (2012). Destination management organizations as interface between destination governance and corporate governance. *Anatolia*, 23(2), 151-168.
- Pencarelli, T., ve Venturelli, A. (2018). Sustainable tourism and green technologies. *Sustainability Journal*, 10(9), 3123.

- Pike, S. (2004). Destination Marketing Organisations, *Advances In Tourism Research*, Elsevier Ltd.
- Pike, S. (2007). Destination marketing organisations. Routledge.
- Pike, S. (2016). "Destination image: Identifying baseline perceptions of Brazil, Argentina and Chile in the nascent Australian long haul travel market". *Journal of Destination Marketing & Management*, 5(2), 164-170.
- Plog, S. (2001). "Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42 (3), 13–24.
- Poria, Y., Reichel, A. ve Brandt, Y. (2011). "The accessibility of tourism destinations for people with disabilities: A case study of Israel." *Tourism Management*, 32(3), 573-582.
- Poria, Y., Reichel, A., ve Brandt, Y. (2017). The importance of accessibility for tourism destinations. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 41(5), 550-563.
- Portney, K.E. (2015). Sustainability The MIT Press, Cambridge, Mas., US/London, UK.
- Prideaux, B. (2009). Resort Destination: Evolution, Management and Development, Routledge.
- Prideaux, B. ve Chris, C. (2002). Marketing and Destination Growth: A Symbiotic Relationship or Simple Coincidence", *Journal of Vacation Marketing*, 9 (1), 35–42.
- Prieto, J. (2018). "Adapted Tourism: Best Practices and Accessibility." *Journal of Tourism Management*, 32(3), 132-145.
- Pühretmair, F. (2004). *Accessible Tourism and its Challenges: Opportunities for Tourism Destinations and Businesses*. *Tourism Management*, 25(3), 115-122.
- R.E.L. Dunn, S.E. Iso-Ahola (1991). Sightseeing tourists' motivation and satisfaction *Annals of Tourism Research*, 18 (2), 226-237.
- Richards, G. ve Hall, D. (2000). *Tourism and Sustainable Community Development*, Routledge, Lonra, 21.
- Ritchie, J. R. B. ve Crouch, G. I. (2000). The Competitive Destination, A Sustainable Perspective, *Tourism Management*, 21(1), 1–7.
- Ritchie, J. R. B., ve Crouch, G. I. (2003). The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective. *CABI Publishing*.
- Rivera, J.P.R. ve Gutierrez, E.L.M. (2019). A Framework Toward Sustainable Ecotourism Value Chain in the Philippines, *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 20 (2), 123-142.
- Saarinen, J. (2004). Destinations in Change: The Transformation Process of Tourist Destinations. *Tourism Studies*, 4(2), 161-179.
- Sainaghi, R. (2006). From Contents to Processes: Versus a Dynamic Destination Management Model (DDMM), *Tourism Management*, 27(5), 1053-1063.
- Saraniemi, S. ve Kylänen, M. (2011). Problematizing The Concept of Tourism Destination: an Analysis of Different Theoretical Approaches. *Journal of Travel Research*, 50(2), 133-143.
- Sarısu, A. (2008). "PPP'ler Sihirli Bir Formül Müdür?" *Küresel Ana Haber (PPP Özel Eki)*, 4.
- Schauman, P. (2005). "The Guide to Successful Destination Management".
- Schwab, K. (2016). The Fourth Industrial Revolution. World Economic Forum.

- SEGITTUR. (2015). Informe Destinos Turísticos Inteligentes: Construyendo El Futuro. Retrieved from [http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes construyendo-el-futuro.pdf](http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes%20construyendo-el-futuro.pdf), Erişim Tarihi: 02.05.2022.
- Segittur, Techfriendly (2020). Guía Para La Reactivación De Los Destinos Turísticos Inteligentes Tras El COVID-19 (Guide For The Reigniting Of Tourism Destinations After COVID-19).
- Sezgin, A. ve Karaman, A. (2008). Turistik Destinasyon Çerçevesinde Sürdürülebilir Turizm Yönetimi ve Pazarlaması, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 429-438.
- Shafiee, S., Ghatari, A. R., Hasanzadeh, A. ve Jahanyan, S. (2019). Developing a model for sustainable smart tourism destinations: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 31, 287-300.
- Shakespeare, T. (2018). Disability: The Basics. Routledge.
- Sharpley, R. (2000). Tourism and sustainable development: Exploring the theoretical divide. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(1), 1-19.
- Shaw, G. ve Coles, T. (2004). Disability, holiday and tourism: An exploration of the experiences of disabled people and their travel patterns. *Tourism Review*, 59(2), 16-22.
- Sheehan, L. Brent J. R. R. ve Simon H. (2007). The Destination Promotion Triad: Understanding Asymmetric Stakeholder Interdependencies Among the City, Hotels, and DMO, *Journal of Travel Research*, 46: 64-74.
- Sigala, M. (2019). Participatory governance in smart tourism destinations. *Tourism Management Perspectives*, 32, 100568.
- Small, J., & Darcy, S. (2011). Tourism and disability: A framework for research. *Annals of Tourism Research*, 38(4), 1630-1642.
- Small, J., ve Darcy, S. (2011). Accessible Tourism: A Case Study in the Tourism Sector. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 35(1), 44-61.
- Smith, A. (2012). *Events and Urban Regeneration: The Strategic Use of Events to Revitalise Cities*. Routledge. [Crossref].
- Snepenger, D., Murphy, L., Snepenger, M., and Anderson, W. (2004). Normative Meanings of Experiences for A Spectrum of Tourism Places, *Journal of Travel Research*, 43(2), 108-117.
- Soares, J.C., Ruiz, D.C.T. ve Baidal, J.A.I. (2021). Smart Destinations: A new Planning and Management Approach, *Current Issues In Tourism*, 1-16.
- Stake, R. E. (1995). The art of case study research. SAGE Publications.
- Stumbo, N. J. ve Pegg, S. (2005). *Disability and tourism: A model of accessibility*. *Journal of Tourism Studies*, 16(1), 12-21.
- Sustainable Travel International (2020). Sustainable Destination Development, <https://sustainabletravel.org/our-work/sustainable-destination-development/>, Erişim Tarihi (21.03.2022).
- Swarbrooke, J. (1995). Development and Management of Visitor Attractions. Butterworth–Heinemann, Oxford.

- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. CABI Publishing.
- Şanlıöz-Özgen, H.K. (2016). Sürdürülebilir turizm yönetiminde örgütlenme. N. Koçak (Editör), *Sürdürülebilir turizm yönetimi içinde* (s. 148-172). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şanlıöz-Özgen, H.K., Dilek, E.S., Türksoy, S.S. ve Çelebi, K. S. (2016). *Sürdürülebilir Turizm, Sürdürülebilir Turizm Yönetimi*, Koçak, N. (Edt.), Detay Yayıncılık: Ankara.
- Şen, H., Kaya, A. ve Alpaslan, B. (2018). Sürdürülebilirlik Üzerine Tarihsel ve Güncel Bir Perspektif, *Ekonomik Yaklaşım Derneği (EYD)*, 29 (107), 1-47.
- T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü ve T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. (2002). *Türkiye Özürlüler Araştırması*. Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü Yayınları.
- Tellioğlu, G. (2018). Engelli Bireylerin Toplumsal Katılımı ve Erişilebilirlik Sorunları. Ankara: Gazi Üniversitesi Yayınları, s. 84.
- Tellioğlu, M. (2018). Erişilebilir turizm ve engelli bireylerin seyahat deneyimleri. *Erişilebilirlik ve Turizm Araştırmaları*, 12(3), 84-91.
- Tellioğlu, S., (2018). “*Engelli Turizm Pazarlaması: Alan Araştırması*”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Timothy, D. J. (1999). Participatory planning: A view of tourism in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 26(2), 371-391.
- Timothy, D. J. (1999). Participatory planning: A view of tourism in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 26(2), 371-391.
- Tinsley, R. ve Lynch, P. (2001). Small Tourism Business Networks and Destination Development, *International Journal of Hospitality Management*, 20(4), 367-378.
- Tokgöz, N. (2013). “Yönetim Fonksiyonları”. Koparal, C. ve Özalp, İ. (Ed.). *Yönetim ve Organizasyon*. Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.
- Tores-Delgado, E., & Saarinen, J. (2014). "Sustainability in tourism: A global perspective." *Tourism Review*, 31-47.
- Tozlu, M., & Atay, M. (2011). Engelli turizmi: Konaklama ve etkinlikler üzerine bir değerlendirme. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(4), 605-617.
- TURSAB. (2020). Engelsiz Turizm Raporu. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Yayınları, İstanbul.
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2022). Destinasyon Kavramı, <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 28.02.2022.
- Türkay, O. (2014). Destinasyon Yönetimi Yönetim Bilim Bakış Açısıyla İşlevler, Yaklaşımlar ve Araçlar, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Türkiye Cumhuriyeti Resmî Gazete. (2005). 5378 sayılı *Engelliler Hakkında Kanun*. Resmî Gazete, Sayı: 25839.
- Türkiye Cumhuriyeti Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu. (2010). *Engelli Bireyler için Erişilebilirlik Rehberi*. Ankara: Şubat Yayınları.
- Türkyılmaz, Ç. C. (2013). What make cities sustainable? Barcelona and Istanbul. The Sustainable City VIII (2 Volume Set): Urban Regeneration and Sustainability, 179, 110-119.
- Um, S. ve Crompton, J. L. (1992). The roles of perceived inhibitors and facilitators in pleasure travel destination decisions, *Journal of Travel Research*, 30(3), 8-25.

- UNESCO (2011). *A new Cultural Policy Agenda for Development and Mutual Understanding*. Paris: UNESCO. <https://dev.annalindhfoundation.org/resources/publications/new-cultural-policy-agenda-development-and-mutual-understanding-key>, Erişim Tarihi, 22.03.2022.
- UNESCO (2015). *UNESCO and Sustainable Tourism*. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- United Nations World Tourism Organization F. (2005). *Making tourism more sustainable: a guide for policy makers* UNWTO, Madrid, ES. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284408214>, (Erişim Tarihi, 28.11.2024).
- United Nations (UN). (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*. New York: United Nations.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs Sustainable Development (2015). <https://sdgs.un.org/goals>, Erişim Tarihi: 12.02.2022.
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2020). *Tourism and sustainable development goals – A global framework*. <https://www.unwto.org>
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2021). *Sustainable development goals and tourism: A framework for action*. <https://www.unwto.org>
- UNWTO (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook*. Madrid: World Tourism Organization.
- UNWTO (2013). *Accessible tourism for all: The case of people with disabilities*. United Nations World Tourism Organization.
- UNWTO (2015). *Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices*. World Tourism Organization, Madrid.
- UNWTO (2018). *UNWTO Tourism Tech Adventures: Smart Destinations*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://www.unwto.org>
- UNWTO (2020). *Smart Tourism for Sustainable Development*. UNWTO Publications.
- UNWTO (2021). *Tourism for Inclusive Growth*. World Tourism Organization, Madrid. (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün sürdürülebilir turizm raporları. Önerilen bağlama uygundur.)
- UNWTO Guidelines for Institutional Strengthening of Destination Management Organizations (DMOs) (2018). *Preparing DMOs for New Challenges*, www.e-unwto.org, Erişim Tarihi, 11.04.2022.
- UNWTO. (2007). *A practical guide to tourism destination management*. Madrid: World Tourism Organization. UNWTO. (2007). *A Practical Guide to Tourism Destination Management*. World Tourism Organization.
- UNWTO. (2021). *QUEST Program: Enhancing Destination Management Organizations*. Madrid: United Nations World Tourism Organization.
- UNWTO. (2021). *Sustainable Tourism for Development*. Madrid: UNWTO.
- UNWTO. (2021). *Tourism for inclusive growth: UNWTO World Tourism Barometer*. Madrid: United Nations World Tourism Organization.
- UNWTO. (2022). *Accessibility and Inclusive Tourism Development*. Madrid: UNWTO Publications.

- UNWTO. (2022). Tourism for Sustainable Development Goals. *World Tourism Organization*.
- UNWTO. (2023). Tourism Highlights 2023 Edition. World Tourism Organization, Madrid.
- UNWTO.QUESTNETWORKMEMBER (2022). <https://www.unwto.org/UNWTO-quest>, Erişim Tarihi, (01.04.2022).
- Uslu Aratoğlu, A. (2019). Erişilebilir Turizm ve Destinasyon Yönetimi.
- Van Raaij, W. F. (1986). Consumer Research on Tourism: Mental and Behavioral Constructs, *Annals of Tourism Research*, 13(1), 1-9.
- Vargo, S. L. ve R. F. Lusch (2008). Service-dominant Logic: Continuing the Evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36 (1), 1-10.
- Vatan, A. (2019). Destinasyon Yönetim Örgütleri, *Destinasyon Yönetimi ve Pazarlaması*, Belma Suna (Ed.), Detay Yayıncılık: Ankara.
- Vellecco, I. (2010). *Sustainable Tourism Development and Natural Resources Management in Destinations: A Conceptual Framework*.
- Vellecco, I. ve Alessandra, M. (2010). Sustainability and Tourism Development in Three Italian Destinations: Stakeholders' Opinions and Behaviours, *The Service Industries Journal*, 30 (13).
- Vos, R. (2007). Perspective Defining Sustainability: A Conceptual Orientation, *Journal Of Chemical Technology & Biotechnology: International Research in Process, Environmental & Clean Technology*, 82(4), 334-339.
- Vukonic, B. (1998). Historical Development of Tourism. *Tourism and Hospitality Management*, 4(1), 97-104.
- Vukonic, B. (1998). Selective Tourism Growth. Targeted Tourism Destinations. In *Tourism, Development and Growth, The Challenge of Sustainability*, Wahab, S. and John, J. P. (Editörler), London: Routledge.
- Waage, J., Banerji, R., Campbell, O., Chirwa, E., Collender, G., Dieltiens, V. ve Little, A. (2010). The Millennium Development Goals: A Cross-sectoral Analysis and Principles for Goal Setting After 2015: *Lancet and London International Development Centre Commission*. The lancet, 376(9745), 991-1023.
- Walljasper, J. (2009). Traveller: All Travel, All the Time. *National Geographic Traveller*, 48-70.
- Wang, Y. (2011). Destination marketing and management: Scope, definition and structures A. Pizam (Edt.), *Destination marketing and management: Theories and applications*, 1-20.
- Wang, D., Li, X. ve Li, Y. (2013). China's "Smart Tourism Destination" Initiative: A Taste of The Service-Dominant Logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2(2), 59-61.
- Wei, X. ve Lihua, Z. (2022). Digital Transformation and Accessibility in Tourism Destinations. *Journal of Tourism Futures*, 8(2), 134-150.
- WHO (2001) International classification of functioning (ICF). Geneva: World Health Organization [<http://www.who.int/classifications/icf/en/>]
- WHO (World Health Organization). (2001). International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). Geneva: WHO.

- Wiersum, K.F. (1995). 200 Years of Sustainability in Forestry: Lessons from History, *Environmental Management*, 19(3), 321-329.
- Wiese, A., Kellner, J., Lietke, B., Toporowski, W. ve Zielke, S. (2012). Sustainability In Retailing –A Summative Content Analysis, *International Journal of Retail & Distribution Management*, 40 (4), 318-335.
- Wikström, P. A. (2010). Sustainability and Organizational Activities – Three Approaches, *Sustainable Development*, 18(2), 99-107.
- Wood, C. (2003). *Environmental Impact Assessment: A Comparative Review*. Routledge.
- World Commission on Environment and Development (WCED) (1987). *Our Common Future (The Brundtland Report)*. Oxford: Oxford University Press.
- World Health Organization (WHO). (2011). *World report on disability*. World Health Organization.
- World Health Organization (WHO). (2024). *Global Report on Health Equity for Persons with Disabilities*. Geneva: WHO Press.
- World Tourism Organization (2002). Think tank enthusiastically reaches consensus on frameworks for tourism destination success. Madrid: WTO.
- WTO (World Tourism Organization), (1999), "Turizmde Global Etik İlkeler".
- Yau, Y. F., McKercher, B., ve Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.
- Yayla ve Aydın (2021). Akıllı Destinasyon Uygulamaları: Kavramsal Bir Değerlendirme, Yenişehirlioğlu, E. (2013). Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2021). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri (12. baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, S., Gül, G., ve Kızılkaya, Ö. (2018). "Engelli turizmi ve engellilik alanında yapılan araştırmalar." *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(56), 104-105.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Yüksel, E. (2021). Engelli Turizm Açısından Destinasyon Uygunluğunun Değerlendirilmesi: Kastamonu Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu, Kastamonu Üniversitesi.
- Yüksel, H. (2021). Engellilik ve Toplumsal Hayata Katılım: Bir Sosyal Politikalar Perspektifi. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Yüzbaşıoğlu, N., Topsakal, Y. ve Çelik, P. (2014). Roles of Tourism Enterprises on Destination Sustainability: Case Of Antalya, Turkey. *Social and Behavioral Sciences*, 150, 968 – 976.
- Zhu, J., Yuan, X., Yuan, X., Liu, S., Guan, B., Sun, J. ve Chen, H. (2021). Evaluating the Sustainability of Rural Complex Ecosystems During the Development of Traditional Farming Villages into Tourism Destinations: A Diachronic Emergy Approach, *Journal of Rural Studies*, 86, 473-484.

EKLER

Ek-1. Görüşme Formu

Merhaba, adım Derya ÇETİNOĞLU. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesinde Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda doktora öğrencisiyim. Bodrum'un sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir destinasyon yönetimi bağlamında eksiklerini ortaya koymak ve gelecekte yapılması gerekenlere ilişkin bir model önerisi sunmak konusunda bir araştırma yapmaktayım. Özellikle, popüler bir destinasyon olan Bodrum destinasyonunun yarımada destinasyonu olması ve kırılgan bir yapıya sahip olması bu üç boyut üzerinde sunulacak önerilerin destinasyonu geliştirmek açısından sizin görüşlerinizin önemli olduğunu düşünüyorum. Bu kapsamda, turizm paydaşlarından oluşan merkezi yönetimler, yerel yönetimler, STK'lar, işletme sahipleri/yöneticileri, yerel halk, turizm çalışanları, turistler ile görüşmeler gerçekleştirmekteyim. Görüşmemize geçmeden önce, yaptığım bütün görüşmelerin tamamen gizli tutulacağını ve elde edilen bilgilerin sadece bu araştırmada kullanılacağını bir kez daha belirtmek isterim. Araştırma raporunda isimleriniz kesinlikle yer almayacaktır. Görüşmemizin ortalama 40-45 dakika süreceğini tahmin ediyorum. Sizin için bir sakıncası yoksa izin verirsiniz görüşmeyi kaydetmek istiyorum. Araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz için şimdiden çok teşekkür ederim. Görüşmemize başlamadan önce sormak istediğiniz soru ya da belirtmek istediğiniz herhangi bir düşünceniz var mı?

GÖRÜŞME FORMU

Bu çalışma Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Turizm İşletmeciliği programında yapılmakta olan “Sürdürülebilir, Akıllı, Erişilebilir Destinasyon Yönetimi İçin Bir Model Önerisi: Bodrum Örneği” konulu doktora tezi ile ilgilidir. Bu çalışmanın temel amacı Bodrum’da sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir destinasyon yönetiminin mevcut durumunun belirlenmesi ve öneriler geliştirilerek sürdürülebilir, akıllı, erişilebilir bir destinasyon model önerisi geliştirmektir.

Bilim Uzmanı

Derya ÇETİNOĞLU

Demografik Sorular

Öncelikle Kendinizi Biraz Tanıtabilir misiniz?

Ad- Soyad:

Yaş:

Eğitim Durumu:

Meslek:

1. Ne kadar süredir Bodrum’da yaşıyorsunuz?
2. Neden Bodrum’u tercih ettiniz?
3. Turizme dahil olmadan önce hangi işle meşguldünüz?
4. Turizm sektöründe kaç yıldır çalışıyorsunuz?
5. Ne kadar süredir Bodrum’da çalışıyorsunuz?
6. Bodrum’dan önce nerede çalıştınız?

7. Bodrumda sürdürülebilir turizm politikalarının hayata geçirilmesi sürecinde karşılaştığınız en büyük yönetsel zorluklar nelerdir?

8. Bodrum’da sürdürülebilirlik açısından karşılaşılan çevresel sorunlar nelerdir? Su ve enerji kullanımı, atık yönetimi, geri dönüşüm ve biyolojik çeşitliliğin korunması alanlarında ne tür uygulamalar yürütülmekte, bu alanlarda iyileştirme sağlamak için hangi planlamalar yapılmaktadır?

9. Bodrum’da afet yönetimi ve kriz planlaması konusunda pandemi, iklim değişikliği gibi olası risklere karşı ne tür önlemler alınmaktadır?

10. Bodrum’da toplu taşımalar, limanlar ve deniz ulaşımı açısından karşılaşılan temel sorunlar nelerdir? Alternatif ulaşım modelleri (örneğin elektrikli araçlar, paylaşımlı

bisiklet ve scooter sistemleri) hangi düzeyde kullanılmakta ve bu alanda sürdürülebilirliği artırmak için nasıl çalışmalar yapılmaktadır?
11. Turizm gelişiminin Bodrum'daki yerel ekonomiye katkısı nedir? (Bodrumda turizm sektöründe yerel işletmeler mi yoksa yabancı işletmeler mi daha ağırlıklı olarak faaliyet göstermektedir?) Yerel halkın turizm istihdamındaki payı nedir? Yerel iş gücünün eğitilmesi konusunda hangi adımlar atılmaktadır?
12. Bodrumda destinasyon yönetiminde kadınların, gençlerin ve dezavantajlı grupların rolü nedir? Turizm sektörüne entegrasyonu nasıl artırılabilir?
13. Bodrumda yerel halkın ve turistlerin sürdürülebilirlik bilincini artırmak için hangi eğitim veya kampanyalar düzenlenmektedir?
14. Bodrum'un çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik sürdürülebilirlik açısından karşılaştığı en büyük sorununu birer kelime ile anlatsanız bu kelime neler olurdu?
15. Bodrumun sahip olduğu doğal, kültürel ve tarihi çekiciliklerini tanıtmak için hangi araçlar veya dijital ortamlar kullanılmaktadır?
16. Turistlerin toplu taşıma, havaalanı ve şehir içi ulaşım hakkında dijital platformlardan bilgi almasını sağlayan hangi sistemler kullanılmaktadır?
17. Bodrum'un dijital bir haritası oluşturulacak olsa, bu haritada yer alması gereken en önemli veri veya unsurlar sizce neler olmalıdır?
18. Turistlerin sağlık, güvenlik ve diğer acil durum hizmetlerine hızlı ve kolay erişimini sağlamak için hangi dijital sistemler vardır?
19. Turist deneyimini geliştirmek amacıyla kullanılan dijital çözümler (interaktif haritalar, mobil uygulamalar, QR kodlu panolar, akıllı rehberler, chatbot hizmetleri vb.) hakkında ne düşünüyorsunuz? Bodrum destinasyonunda kullanım durumu ve etkinliği hakkında ne söyleyebilirsiniz?
20. Bodrum'da turizm sektöründe çalışan bireylere, dijital ekonomi ve erişilebilir hizmetler konusunda hangi eğitimler verilmektedir? Dijital ortamlarda bu eğitimler etkili bir şekilde duyurulmakta mıdır?
21. Bodrumda sürdürülebilir yönetimde turizm verilerinin analiz edilmesi ve karar alma süreçlerinde kullanılması için hangi veri tabanları veya dijital sistemler kullanılmaktadır?
22. Bodrum'daki yerel okullar ve üniversitelerde, akıllı turizm ve dijital teknolojiye dayalı hangi eğitim programları sunulmaktadır? Yeterliliği ve etkili eğitim olması konusunda hangi programlar kullanılabilir?
23. Bodrum'da paydaşların turizm politikalarına ve projelerine dijital yollarla katılımı nasıl sağlanmaktadır?
24. Bodrum'un akıllı destinasyon olma yolundaki en büyük eksiklikleri nelerdir ve bu konuda hangi adımlar atılmalıdır?
25. Bodrum'da turistik merkezlerde (antik kentler, müzeler, sahil alanları vb.) engelli bireylerin kullanabileceği uygun ulaşım, otopark, yönlendirme sistemleri gibi destekleyici unsurlardan hangileri kullanılmaktadır?
26. Bodrumdaki ulaşım altyapısının engelli bireyler (zihinsel, görme, işitme, ortopedik engelli) , yaşlılar ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için erişilebilirliğini nasıl değerlendiriyorsunuz? Bodrumda toplu taşıma sistemlerinde (otobüs, minübüs), tekerlekli sandalye ve taksi hizmetlerinde engelli bireylere yönelik ne tür düzenlemeler mevcuttur? Bu düzenlemelerin yetersiz kaldığı noktalar nelerdir?
27. Bodrum-Milas Havalimanı ve otobüs terminalleri gibi şehre giriş ve çıkışlarda önemli rol oynayan ulaşım noktalarında, engelli bireylerin erişimine yönelik ne tür uygulamalar ve hizmetler sunulmaktadır?
28. Bodrum'daki otel ve tatil köylerinde, farklı engel türlerine sahip bireylerin (zihinsel, görme, işitme, ortopedik engelli) ihtiyaçlarına yönelik ne tür düzenlemeler vardır?

29. Bodrum'daki turizm ürünlerinin sunulduğu web siteleri ve mobil uygulamalar gibi dijital ortamlar, engelli bireylerin erişimi için uygun şekilde tasarlanıyor mu? Hangi engel grupları için erişilebilirlik sağlanmaktadır?
30. Bodrum'daki turizm sektöründe çalışan (otel, restoran, kamu) personele, engelli bireylerin ihtiyaçlarına ve iletişim kurma yöntemlerine ilişkin hangi eğitimler veriliyor?
31. Bodrumun erişilebilir bir destinasyon olma konusunda en önemli sorunu nedir? Erişilebilir bir destinasyon olması yolunda hangi adımlar atılabilir?

Zaman ayırdığınız için çok teşekkür ederim. Benim soracaklarım bu kadar. Konu ile ilgili benim sormadığım fakat sizin ilave etmek istediğiniz başka bir konu var mı? İleriki süreçte bu konuda eklemek istediğiniz herhangi bir görüş ve öneriniz olursa, lütfen beni 05418158096 no'lu telefondan arayınız. İyi günler dilerim.



Ek-2. Gözlem Formu

Tarih:

Zaman ve Süre:

Yer: Bodrum Destinasyonu

Gözlemlenecek Boyutlar ve Unsurlar

1. Sürdürülebilirlik

- **Çevresel sürdürülebilirlik:**
 - Doğal alanların korunması (deniz, orman, flora-fauna)
 - Atık yönetimi uygulamaları (geri dönüşüm kutuları, atık toplama sistemleri)
 - Enerji verimliliği (yenilenebilir enerji kullanımı, enerji tasarrufu uygulamaları)
 - Su kaynaklarının korunması (su tasarrufu uygulamaları, kirlilik önlemleri)
 - Çevre bilinci ve farkındalık için yapılan yerel eğitim ve kampanyalar
- **Sosyal sürdürülebilirlik:**
 - Yerel halkın turizmden yararlanma durumu (istihdam, ekonomik fayda)
 - Turist ve yerel halk arasındaki sosyal etkileşimler
 - Kültürel mirasın korunması ve tanıtılması
- **Ekonomik sürdürülebilirlik:**
 - Yerel işletmelerin desteklenmesi ve tercih edilmesi
 - Sürdürülebilir turizm faaliyetlerinin ekonomik katkıları

2. Akıllı Destinasyon

- **Dijital altyapı ve hizmetler:**
 - Akıllı yönlendirme sistemleri (dijital haritalar, bilgi panoları)
 - Mobil uygulamalar ve bilgilendirme platformlarının kullanımı
 - Wi-Fi ve internet erişim kalitesi (geniş bant erişimi)
 - Akıllı ulaşım çözümleri (toplu taşıma uygulamaları, araç paylaşımı)
- **Veri toplama ve analiz:**
 - Ziyaretçi sayısı ve hareket verilerinin takibi (sensörler, kamera sistemleri)

- Çevresel veri izleme (hava kalitesi, su kalitesi vb.)
- **Yönetim ve koordinasyon:**
 - Dijital platformlar üzerinden paydaşlar arası koordinasyon
 - Acil durum yönetimi için dijital iletişim kanalları ve erken uyarı sistemleri

3. Erişilebilirlik

- **Fiziksel erişilebilirlik:**
 - Engelliler için düzenlenmiş yollar, rampalar, asansörler
 - Toplu taşıma araçlarının erişilebilirlik durumu
 - İşaretleme sistemlerinin görme ve işitme engellilere uygunluğu
 - Erişilebilir konaklama ve yiyecek içecek mekânları
- **Bilgi erişilebilirliği:**
 - Turistlere sunulan bilgilerin çok dilli ve erişilebilir formatlarda olması
 - Erişilebilir web ve mobil uygulamalar
- **Hizmet erişilebilirliği:**
 - Engelli turistler için özel rehberlik ve destek hizmetleri
 - Sağlık hizmetlerinin engelli erişimine uygunluğu

Destinasyonda Yansıtılacak Unsurlar

- Sürdürülebilirlik, akıllı destinasyon ve erişilebilirlik kavramlarının Bodrum’da nasıl hayata geçirildiği
- Yerel paydaşların (belediye, STK, özel sektör, halk) bu üç boyuttaki rol ve katkıları
- Ziyaretçi ve yerel halkın bu uygulamalara yönelik tepkileri ve deneyimleri

Gözlem Notları

Tanımlayıcı Notlar

- Fiziksel ve dijital altyapı unsurlarının gözlemlenmesi
- Saha aktivitelerinin, etkileşimlerin somut gözlemlerinin kaydı

Yansıtıcı Notlar

- Gözlem sırasında edinilen deneyimler, öngörüler
- Uygulamalarda karşılaşılan fırsatlar ve zorluklar
- Gözlemlenen uygulamaların sürdürülebilirlik, akıllılık ve erişilebilirlik açısından değerlendirilmesi



Ek-3. Araştırmacı Günlüğünden Bir rnek

Tarih: 23/06/2024

Saat: 14:00

Yer: Bodrum, Lojman Binası

Bodrum destinasyonuna yönelik sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimi üzerine yürüttüğüm çalışmada, alanda gözlemlerime ve yapılan görüşmelere dayanarak bir bütünlük yakalamaya çalışıyorum. Destinasyon yönetimini yalnızca sürdürülebilirlik ya da dijitalleşme boyutlarından ayrı ayrı ele almak bana eksik geliyor. Çünkü alan çalışmamda görüyorum ki, bu üç unsur birbirine sıkı sıkıya bağlı ve birlikte ele alınmalı.

Görüşmelerde, Bodrum’da sürdürülebilirlik konusunda farkındalık artıyor ancak uygulamada ciddi zorluklar olduğu ortaya ıktı: Korunan alanların baskı altında olması, çevresel kaynakların doğru yönetilmemesi, yerel halkın turizm ve konaklama sektöründeki çalışanlarla yaşadığı sosyal gerilimler gibi. Akıllı destinasyon uygulamalarında ise dijital altyapı sınırlı kalıyor, veri toplama ve entegrasyon süreçleri yetersiz. Ulaşılabilirlik konusunda ise hem fiziksel engeller hem de bilgi erişimi sorunları mevcut.

Tüm bu sorunları sadece sürdürülebilirlik, ya da sadece dijitalleşme perspektifiyle açıklamak yetersiz kalır. Yönetimsel iş birliklerinin eksikliği, paydaşlar arası koordinasyonun zayıf olması ve yerel halkın ihtiyaçlarının tam olarak dikkate alınmaması, Bodrum destinasyonunun gelişimini sınırlıyor. Ayrıca ekonomik ve sosyal gerçekliklerin de göz ardı edilmemesi gerekiyor. Bu nedenle, sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir destinasyon yönetimini ancak bu üç boyutun i içe geçtiği ve birbirini tamamladığı bir çerçevede bütüncül olarak ele almak mümkün. Model nerim, Bodrum özelinde bu üç boyutun entegrasyonunu sağlayacak stratejiler üzerine odaklanacak.

Çalışmanın bu aşamasında, farklı paydaşlardan aldığım geri bildirimler ve sahadaki gözlemler, modelimin hem teorik hem de pratik olarak gerçekçi ve uygulanabilir olmasının önemini bir kez daha ortaya koydu.

Ek-4. Etik Kurul Onay Belgesi

Evrak Tarih ve Sayısı: 30.05.2025-355121



T.C.
ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
Etik Komisyonu



Sayı :E-11054618-302.08.01-355121
Konu :Bilimsel ve Eğitim Amaçlı

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 29.04.2025 tarih ve E.347905 sayılı yazı.

İlgi yazınız ile göndermiş olduğunuz, Enstitünüz Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı **Doktora öğrencisi Derya ÇETİNOĞLU, Prof.Dr. Selma MEYDAN UYGUR** danışmanlığında yürüttüğü "**Sürdürülebilir, Akıllı, Erişebilir Destinasyon Yönetimi İçin Bir Model Önerisi: Bodrum Örneği**" adlı tez çalışması ile ilgili konu Komisyonumuzun 28.05.2025 tarih ve 05 sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

Etik Komisyonunca onaylanan ilgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş; karara ilişkin katılım listesi ve onaylanan çalışmalar ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Araştırma Kod No: 2025/241

Prof. Dr. Kürşat GÖKTÜRK
Komisyon Başkanı

Ek 5. Araştırma Katılım Onay Formu

Bu çalışma, Sürdürülebilir, Akıllı ve Erişilebilir Destinasyon Yönetimi İçin Bir Model Önerisi: Bodrum Örneği başlıklı doktora tezi çalışması olup, Bodrum destinasyonunun sürdürülebilirlik, dijitalleşme ve erişilebilirlik boyutlarında yönetim süreçlerinin incelenmesi ve bu kapsamda kapsamlı bir model önerisinin geliştirilmesi amacını taşımaktadır. Çalışma, Derya Çetinoğlu tarafından yürütülmekte olup, elde edilen sonuçlar doğrultusunda Bodrum destinasyonunun sürdürülebilir, akıllı ve erişilebilir turizm yönetimi açısından gelişimine katkı sağlayacak öneriler sunulacaktır. Bu çalışmaya katılımınız gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacı doğrultusunda, sizinle yapılacak görüşmelerde ses kaydınız alınacak ve veriler toplanacaktır. İsmınızı yazmak ya da kimliğinizi açığa çıkaracak bir bilgi vermek zorunda değilsiniz/araştırmada katılımcıların isimleri gizli tutulacaktır. Araştırma kapsamında ses kaydınız alınarak toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak, araştırmanın amacı dışında ya da bir başka araştırmada kullanılmayacak ve gerekmesi halinde, sizin (yazılı) izniniz olmadan başkalarıyla paylaşılmayacaktır. İstemeniz halinde sizden toplanan verileri inceleme hakkınız bulunmaktadır. Sizden toplanan veriler dosyalama yöntemi ile korunacak ve araştırma bitiminde arşivlenecek ve beş yıl sonra imha edilecektir. Veri toplama sürecinde/süreçlerinde size rahatsızlık verebilecek herhangi bir soru/talep olmayacaktır. Yine de katılımınız sırasında herhangi bir sebepten rahatsızlık hissederseniz çalışmadan istediğiniz zamanda ayrılabilirsiniz. Çalışmadan ayrılmanız durumunda sizden toplanan veriler çalışmadan çıkarılacak ve imha edilecektir. Gönüllü katılım formunu okumak ve değerlendirmek üzere ayırdığınız zaman için teşekkür ederim. Çalışma hakkındaki sorularınızı Derya ÇETİNOĞLU'na yöneltebilirsiniz.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

SOYAD, Ad : ÇETİNOĞLU, Derya

ORCID : 0000-0001-7903-987X

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet
Lisans	Düzce Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelciliği Yüksek Okulu	2016
Yüksek Lisans	Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği YL Programı	2018

Akademik Unvan

Bilim Uzmanı

Yayınlar

Çetinoğlu, D. ve MeydanUygur, S. (2020). Aşırı turizm sorununa çözüm olarak pazarlamama stratejileri kullanılabilir mi? Pamukkale örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi* 12 (3), 3008-3026.

Çetinoğlu, D. ve Mesci, Z. (2017). Yeşil nesil restoranların uygulanabilirliğine yönelik bir inceleme: Akçakoca Örneği, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4 (Special Issue 1), 112-120.

Çetinoğlu, D. ve Ünlüönen, K. (2020). Otel işletmelerinde gıda israfını önlemeye yönelik turuncu bayrak uygulaması üzerine bir araştırma, *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 3 (5), 318-335.

Çetinoğlu, D., Mesci, Z. ve Öncü, MA. (2019). Kadın yöneticilerde iş-aile yaşam dengesi: Düzce ili örneği *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10 (2), 27-44.

