

## Akıllı Turizmde Sürdürülebilir Uygulamalar Sustainable Practices in Smart Tourism

Pınar ÇELİK ÇAYLAK<sup>1</sup> 

### Öz

<sup>1</sup>Dr. Öğr. Üyesi, Akdeniz Üniversitesi, Serik İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Antalya, Türkiye, pinarcelik@akdeniz.edu.tr

ORCID: 0000-0003-0599-4086

Turizm endüstrisinde artan rekabet ortamında rekabet ve sürdürülebilirlik stratejilerini iyi belirlemiş destinasyonlar daha başarılı olmaktadır. Bununla birlikte gelişen teknoloji turizm sektöründe de hızlı gelişmeler kaydetmiştir. Bu gelişmelere paralel akıllı turizm kavramı önemli bir şekilde ortaya çıkmıştır. Akıllı turizm destinasyonların rekabet gücünü artırırken, kaynaklarını verimli yönetmesi için teknolojik yenilikler ve uygulamalarla sürdürülebilirliği de ön planda tutmaktadır. Bu çalışmanın amacı; akıllı turizmde sürdürülebilir uygulamaları tanımlamak ve örneklemektir. Çalışmada akıllı turizmin sürdürülebilir uygulamalarına yer verilmiştir. Avrupa Birliği tarafından 2018 yılında başlatılan Avrupa Akıllı Turizm Başkenti (European Capital of Smart Tourism) girişiminde finale kalan şehirlerin en iyi sürdürülebilir uygulamaları incelenmiştir. Sürdürülebilirlikte en iyi uygulamalarda Kopenhag, Malaga, Helsinki ve Tallin gibi şehirlerin dikkat çekici akıllı turizmde sürdürülebilir uygulamaları bulunmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Akıllı Turizm, Sürdürülebilirlik, Akıllı Sürdürülebilir Uygulamalar

**JEL Kodları:** L83, Z32

Geliş / Submitted: 15/03/2022

Düzeltilme / Revised: 9/04/2022

Kabul / Accepted: 16/04/2022

Yayın / Published: 15/05/2022

### Abstract

In the increasingly competitive environment in the tourism industry, destinations with well-defined competition and sustainability strategies are more successful. In addition, developing technology has made rapid developments in the tourism sector. In parallel with these developments, the concept of smart tourism has emerged in an important way. While smart tourism increases the competitiveness of destinations, it also prioritizes sustainability with technological innovations and practices in order to manage its resources efficiently. The aim of this study; to define and exemplify sustainable practices in smart tourism. In the study, sustainable practices of smart tourism are included. In the European Smart Tourism Capital initiative, which was launched by the European Union in 2018, the best sustainable practices of the cities that reached the finals were examined. Cities such as Copenhagen, Malaga, Helsinki and Tallinn have remarkable smart tourism sustainable practices in sustainability best practices.

**Keywords:** Smart Tourism, Sustainability, Smart Sustainable Practices

**Jel Codes:** L83, Z32

**Atıf / Citation:** Çelik Çaylak, P. (2022). Akıllı Turizmde Sürdürülebilir Uygulamalar, Journal of Tourism Intelligence and Smartness, 5(1), 50-60.

## Giriş

Dünyanın en hızlı büyüyen ve en önemli endüstrilerinden olan turizm endüstrisi birçok ülke için önemli bir gelir kaynağı olurken aynı zamanda ekonomik bağımlılık, kültürel mirasın kaybı, sosyal sorunlar ve ekolojik bozulma gibi çeşitli sorunlara da neden olabilmektedir. Doğal ve kültürel kaynaklara dayanan turizm sektörü ironik bir şekilde bu kaynakların zarar görmesine neden olmakta ve bu noktada da turizm sektörü için sürdürülebilirlik kavramı anlamı daha da önemli hale gelmektedir. Turizmin olumlu etkilerini en üst seviyeye çıkarmaya çalışırken neden olduğu olumsuz etkileri en aza indirmeyi hedefleyen sürdürülebilir turizm yaklaşımı çevreye, topluma ve ekonomiye özen gösterme öncülüne dayanmaktadır. Dünya Turizm Örgütü sürdürülebilir turizmi “ziyaretçilerin, endüstrinin, çevrenin ve ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarını karşılarken mevcut ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini tam olarak dikkate alan turizm” olarak tanımlamaktadır (UNWTO, 2011). Endüstri 4.0 ile literatüre kazandırılan akıllı kelimesi (Çelik ve Topsakal, 2019: 5); açık veriler, büyük veriler, bilgi alışverişi ve yeni bağlantı yollarına dayanan teknolojik ve sosyal gelişmeleri tanımlamak için kullanılan popüler bir sözcük haline gelmiştir. Farklı teknolojilerin birbiriyle uyumu ve senkronize kullanımı akıllı kelimesini tanımlamaktadır (Gretzel, Xiang, Sigala, Koo, 2015). Akıllı

turizm kavramı akıllı şehirlerin gelişmesinden ortaya çıkarak hem teorik hem de pratik olarak yeni bir kavramdır (Buhalis ve Amaranggana, 2014). Akıllı turizm, belirli bir destinasyonun, cazibe merkezinin veya turistin teknolojik yeteneklerine göre tanımlanmaktadır. Akıllı turizm, destinasyonların genel rekabet gücünü artırırken, kaynak yönetimi ve sürdürülebilirliği geliştirmek, turist deneyimini arttırmak için yenilikçi teknolojileri ve uygulamaları kullanan destinasyondaki tüm eylemler olarak tanımlanabilir. Bu nedenle akıllı turizmin nihai amacı, kaynak yönetiminin verimliliğini artırmak, rekabet gücünü en üst düzeye çıkarmak ve teknolojik yenilikleri ve uygulamaları kullanarak sürdürülebilirliği artırmaktır.

Dünya Turizm Örgütü tarafından akıllı turizm sürdürülebilirlik temelinde üç şekilde ele alınmıştır. Dünya Turizm Örgütü ilk olarak 2009 yılında değerlendirdiği yaklaşımda akıllı turizmi, "hizmet zincirinin her seviyesinde temiz, yeşil, etik ve kaliteli olunması" şeklinde tanımlamıştır. 2017 yılında kavramın akıllı destinasyonlar olarak ele alındığı ve turizm gelişiminin geleceğini oluşturduğu belirtilmektedir. Son değerlendirmede ele alınan akıllı destinasyonlar, tüm paydaşların dâhil olduğu coğrafi referanslı veri, büyük veri ve nesnelerin interneti gibi veri bağlantılı kaynakların kullanılarak akıllı, sürdürülebilir ve rekabetçi turizm destinasyonları olarak tanımlanmıştır (Atay vd, 2018).

Destinasyonların kalabalıklaşmasıyla birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen yenilikler ve turistlerin gelişen akıllı teknolojileri kullanmadaki istek ve yetkinlikleri akıllı turizm destinasyonlarında sürdürülebilirlik kavramını önemli bir konu haline getirmiştir (Silik ve Dündar, 2020). Günümüzde rekabet avantajı elde eden ve sürdürülebilir kalkınma hedefleri benimseyen destinasyonlar daha başarılı olmaktadır. Rekabetçi destinasyonların geliştirilmesinde sürdürülebilirliğin dahil edilmesinin önemi arttıkça, sürdürülebilirlik hedef ve stratejilerinde teknoloji odaklı olan akıllı destinasyonlar ön plana çıkmaktadır.

Başarılı akıllı turizm destinasyonları sürdürülebilirliğe önemli ölçüde odaklanmaktadır. Elbette, akıllı turizm destinasyonunun sadece sürdürülebilir uygulamalara sahip olması yeterli değildir. Bu nedenle sürdürülebilir uygulamalarda söz konusu uygulamanın gerçekleştirilmesini sağlayan teknolojilerle desteklenmesi gerekmektedir. Akıllı turizm destinasyonları karbon ayak izlerini azaltmak, çevre dostu yaklaşımlar benimsemek ve ev sahibi toplulukları ve ihtiyaçlarını dikkate almak gibi sürdürülebilirlik uygulamalarını iyileştirmek için akıllı teknolojileri kullanmaktadır.

Bu çalışmanın amacı akıllı turizm destinasyonlarında sürdürülebilirlik kavramının ele alınması ve akıllı turizmde sürdürülebilir uygulamaların incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın birinci bölümünde sürdürülebilirlik ve akıllı turizm kavramlarına yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde ise Avrupa'da akıllı turizmi desteklemek amacı ile uygulanan "Avrupa Akıllı Turizm Başkenti" girişimi sürdürülebilirlik kategorisindeki en iyi sürdürülebilirlik uygulamaları incelenmiştir.

## Literatür Taraması

Sürdürülebilirlik terimi 1970'lerde çağdaş çevre hareketinin doğuşu ve büyümenin sınırları hakkındaki tartışmalarla birlikte, çevrecilerin çevre sorunlarının ana akım kalkınma sorunlarıyla nasıl ilişkilendirilebileceğini göstermeye çalışmalarıyla önem kazanmıştır. 1972 yılında Birleşmiş Milletler'in Stockholm'de düzenlediği "İnsanın Çevresi" konulu konferansta sürdürülebilirlik konusu resmi olarak ele alınmaya başlanmıştır. 1983 yılında kurulan Birleşmiş Milletler Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu, 1987 yılında 178 ülkenin katılımıyla gerçekleştirdiği konferans sonunda 'Ortak Geleceğimiz' başlıklı dönüm noktası niteliğindeki Brundtland Raporu'nu yayımlamıştır. Bu rapor, sürdürülebilir kalkınmanın günümüzdeki klasik tanımını sunmaktadır. Raporda 'sürdürülebilir kalkınma; gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılama yeteneğinden ödün vermeden bugünün ihtiyaçlarını karşılayan kalkınma' şeklinde tanımlanmıştır (WCED, 1987). Sürdürülebilirlik ve daha özel olarak sürdürülebilir kalkınma terimleri, disiplinler arasında entelektüel tartışmalara dayanmaktadır. 1980'lerden itibaren, özellikle 1992'de Rio'da düzenlenen Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı (UNCED) öncesinde, akademik ve politik tartışmalar küresel boyuta ulaş; Rio konferansı, iklim değişikliği, biyolojik çeşitlilik ve çölleşme gibi kilit küresel çevre konularında sürdürülebilir kalkınma ideallerini gerçekleştirmek amacıyla bir dizi üst düzey sözleşme sürecini başlatmıştır. Kurulan komisyonlar, üzerinde anlaşmaya varılan hedeflere karşı küresel bir raporlama sistemi için ulusal eylem planlama süreçlerini hazırlamıştır (Young, 1999).

Sürdürülebilir kalkınma, dünya çapında toplumların örgütlenme biçiminin sürdürülemez olduğu ya da başka bir deyişle, Dünya'nın gelecekteki ve şimdiki doğal sınırlarını dikkate almadığı ve- bu sınırlar içinde- refah yaratamayacağı gözlemine dayanmaktadır (Cavagnaro ve Curiel, 2012). Doğal çevrenin büyümeyi sınırladığı ve bu sınırların aşılması durumunda toplumsal çöküşün başlayacağı, sürdürülebilirliğe yönelik ilk hareketlerden biri olmuştur (Meadows ve diğerleri, 1972). Sürdürülebilir kalkınma; doğa ile insan arasında denge sağlayarak doğal kaynakları koruyarak, gelecek kuşakların

ihtiyaçlarının karşılanmasına ve kalkınmasına imkân verecek şekilde bugünün ve geleceğin yaşamını ve kalkınmasını programlama anlamını taşımaktadır. Aynı anda koruma ve kalkınma kavramlarını içeren ve ele alan sürdürülebilir kalkınma kavramı, doğal sermaye stokunu gelecek kuşakların kullanımına da sunarak günümüz kuşakları ile aynı refah düzeyinde yaşamalarını sağlamayı amaçlamaktadır (Kaya, 1997; Çetin, 2006). Sürdürülebilir kalkınma hem doğal kaynakların hem de insan kaynaklarının kalitesini iyileştirmeye ve bunlardan uzun süreli yararlanılmasını sağlamaya çalışan bir yaklaşım olarak benimsenmektedir (Kaya, 1997).

Çağdaş dünyamızın hem sosyo-ekonomik hem de çevresel olarak sürdürülemez olduğu düşünülmektedir. Bu durum özelliklerinden dolayı turizm gibi spesifik endüstriler için de geçerlidir. Dünyanın en büyük endüstrilerinden biri olan turizm, sürdürülebilirliğin hem sosyo-ekonomik hem de çevresel boyutunu doğrudan etkilediği ve bundan etkilendiği için, sürdürülebilirlik için ilginç bir zorluk teşkil etmektedir. Son otuz ya da kırk yılda birçok ülkede çok hızlı büyüyen ve dünya çapında ekonomik büyümenin önemli aktörlerinden biri haline gelen turizm endüstrisinin doğal kaynaklara yönelik taleplerini anlamak sürdürülebilirlik açısından önemlidir (Hunter, 2002). Uluslararası turist sayısının 2019 yılında %4 büyüme ile 1,5 milyar seviyesine ulaşması (UNWTO, 2020) turizm endüstrisinin sahip olduğu sosyal etkinin de göstergesidir. Örneğin meslekler incelendiğinde, her 11 kişiden birinin turizm endüstrisi çalışanı olduğu görülmektedir (UNWTO, 2013). Ekonomi ve toplum üzerindeki olumlu etkilerinin yanı sıra turizmin dezavantajları da vardır. Turizm endüstrisi mevsimlidir ve düşük ücretli işleri içermektedir. Ayrıca, turizmin ev sahibi topluluğu olumlu olmayan bir şekilde etkilediği de yaygın olarak kabul edilmektedir (Postma, 2013). Benzer bir temada turizm, güçlü bir şekilde sağlıklı bir doğal çevreye bağımlıyken, doğa üzerindeki etkileri genellikle olumsuzdur (Hall ve Lew, 2009). Örneğin iklim değişikliğinin önemli sebeplerinden olan karbon emisyonunun turizmin dünya çapındaki karbon emisyonlarına yüzde 8 (Lenzen vd, 2018) oranında etki ettiği raporlanmıştır. Turizm sadece iklim değişikliğini etkilemekle kalmaz, aynı iklim değişikliğinin sonuçlarından da etkilenmektedir. İklim değişikliği sonucunda bazı bölgelerin turistler için çok sıcak olacağı, bazı kıyı destinasyonlarının ise sular altında kalabileceği ihtimali bulunmaktadır (Becken ve Hay, 2012).

Turizmin olumsuz etkilerini azaltmasının ve sürdürülebilirliğin çevresel ve sosyo-ekonomik boyutu üzerindeki olumlu etkilerini artırmasının sağlanması, Birleşmiş Milletler Çevre Programı ve Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (2005) tarafından önerilen sürdürülebilir turizmin yaygın olarak kabul gören klasik tanımının amacıdır. Sürdürülebilir turizm, “ziyaretçilerin, endüstrinin, çevrenin ve ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarını ele alan, mevcut ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini tam olarak dikkate alan” bir turizm biçimidir. Sürdürülebilir turizm, çevrenin korunması, ekonomik gelişme ve turistlerin ve yerel sakinlerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması arasında uygun bir denge bulma olarak açıklanabilir (Hunter, 1997). Doğal kaynakların korunarak kalkınmanın gerçekleşmesini ve turizm gelişiminin planlı temellere dayandırılmasını ön koşul olarak kabul etmektedir. Böylece doğal ve kültürel varlıklar korunurken bölgede ekonomik ve sosyal gelişim de sağlanmaktadır (Rebollo ve Baidal, 2003)

Sürdürülebilir turizm kavramının kökeni, 1973 yılındaki *Ecological Principles for Economic Development* adlı Dasman, Milton ve Freeman ortak yazarlı yayına dayanmaktadır (Bramwell, 1993). Bu çalışmadaki birçok düşünce, Cenevre merkezli Uluslararası Doğa ve Doğal Kaynakların Korunması Birliği tarafından geliştirilmiştir. Sürdürülebilirlik kavramı turizm sektörü açısından büyük öneme sahiptir. Turizmci bilim adamları, “sürdürülebilir gelişme” (sustainable development) terimini, “sürdürülebilir turizm” (sustainable tourism) terimi olarak turizme kazandırmışlardır (Tokmak, 2008). Atamhenwan, (2015) sürdürülebilir turizmi açıklarken kaynakların akıllıca kullanımı ve korunmasına vurgu yapmaktadır. Bu sayede turizmin olumlu etkilerinin yükseleceğine, olumsuz etkilerin ise azalacağına değinmektedir (Atamhenwan, 2015). 1975 yılında Jost Krippendorf’ un ‘Die Landschaftsfresser’ isimli eserinde ilk kez kitle turizminin çevre, ekonomi ve sosyal alan üzerindeki olumsuz etkilerine değinmiştir (Pünjer, 2013). Kitle turizminin destinasyonlar üzerinde bıraktığı olumsuzlukların sürdürülebilir turizmin ortaya çıkış nedenlerinden olduğu varsayılmaktadır (Hacıoğlu ve Avcıkurt, 2018).

Akıllı turizm terimi, seyahatlerde kullanılan ilişkili teknolojilerin ara yüzü olarak paydaş bir terim olmuştur (Huang, Goo, Nam ve Yoo, 2017). Turizmde bilgi iletişim teknolojilerinin (BİT) yeri büyüktür. Yeni nesil bilgi iletişim teknolojilerinde akıllı turizm kavramını görmek mümkündür (Gretzel, Xiang, Sigala, Koo, 2015). Akıllı turizm, bilgi iletişim teknolojilerinin turizm ile ilişkisinin kesişme noktasıdır. Akıllı turizmde turistler mobil cihazlar üzerinden dijital ortamda bilgi alışverişi halindedirler. Bu bilgi alışverişi, sanal gerçeklik (VR), e-ticaret, artırılmış gerçeklik (AR) gibi aktivitelerden oluşmaktadır (Hunter, Chung, Gretzel ve Koo, 2015). Bu bağlam da akıllı telefonlar, yakın alan iletişimi (NFC),

ücretsiz wifi, mobil bağlantı, radyo frekans tanımlama (RFID), büyük veri gibi akıllı turizmin alt yapısını oluşturmuştur (Gretzel vd., 2015).

Avrupa'da, akıllı turizm girişimlerinin çoğu akıllı şehir projelerinden doğmuştur ve sonuç olarak, akıllı turizm destinasyonları giderek artan bir şekilde Avrupa turizm manzarasında yer almaktadır. Bununla birlikte, Avrupa'daki odak noktası, yenilikçilik ve rekabet edebilirlik ve hali hazırda mevcut verileri birleştirip yeni yollarla işlenen zenginleştirilmiş turizm deneyimlerini destekleyen akıllı son kullanıcı uygulamaların geliştirilmesidir (Lamsfus vd 2015). Akıllı turizmin çıkış noktası akıllı şehirlerin ikinci vizyonuna bakıldığında sürdürülebilirliğin temeli olarak teknolojiye çok insan sermayesini vurgulamaktadır. Akıllı şehir, sağlık, eğitim, medya, bilginin yayılması, enerji verimliliği, çevre kalitesi, güvenlik ve kamu hizmetlerine erişim gibi insanların yaşam kalitesini etkileyen farklı alanlarda özel gereksinimleri olan karmaşık bir sosyal sistem olarak görülüyor. Bu taleplerin karşılanması, şehirlerin gerekli altyapıyı oluşturmasını ve sürdürmesini, ayrıca verimli ve açık katılım oluşturmasını gerektirmektedir (Angelidou, 2015). Akıllı şehir üç sütuna dayanmaktadır: insan sermayesi, altyapı ve bilgidir. Böylelikle bir şehir, insan sermayesine yatırım, kentsel yönetime yüksek düzeyde katılım ve şehrin geneline yeterli bilgi yayılmasına izin veren altyapı yoluyla sürdürülebilir ekonomik büyüme ve kentsel yaşam kalitesi elde edebildiğinde akıllı hale gelmektedir (Gonzalez-Reverte, 2019).

Sürdürülebilir akıllı şehirler yaratmaya gelince, bir şehri neyin harekete geçirdiğini ve insanların oraya gitmek istemesini sağlayan şeyin ne olduğunu anlamak zordur. Bu nedenle, akıllı olmak, bir şehrin kişisel olmayan ve homojen hale gelmesine izin vermekten ziyade, benzersizliğini pekiştirmek anlamına gelir. Bilgi ve iletişim teknolojileri verimliliği artırmalı, ancak aynı zamanda şehrin yaşana birliğini de geliştirmeli, şehirle etkileşimi, çevreye saygıyı ve bir şehrin kültürel kimliğinin çeşitli nüanslarını, yani onu diğer şehirlerden farklı kılan şeyleri geliştirmelidir. (Encalada, Boavida-Portugal, Ferreira ve Rocha 2017). Akıllı şehir paradigması ve dolayısıyla akıllı turizm yaklaşımı hem turistlerin davranışına hem de tüketimine hitap etmelidir. Bunlar sürdürülebilir ve kısıtlı olmalı, kentsel sistemin taşıma kapasitesi eşliğini aşmasını ve entropik bir bölgeye dönüşmesini engellemelidir (Fistola, Anna ve Rocca 2013).

Akıllı turizme sürdürülebilirlik yoluyla yaklaşmak, destinasyonları, teknoloji ile turizm deneyiminin yakınsamasıyla karakterize edilen sosyal ilişkiler bağlamına yerleştirilir (Hunter, Chung, Gretzel ve Koo, 2015). Müşteri profili memnuniyet açısından daha deneyimli, sofistike ve talepkar bir turist olan yeni nesil turistlerin beklentilerini karşılayabilmeli ve memnuniyetini artırabilmelidir. Akıllı turist, destinasyon hakkında daha bilgili, daha talepkar, daha iyi bağlantılı ve bilgi paylaşma olasılığı daha yüksek, tavsiyelerde bulunma ve kullanıcı tarafından oluşturulan içeriğe daha fazla önem verme kapasitesi ile tanımlanır (Ivars, Solsona ve Giner 2016). Turistler bilgi teknolojilerine, self servis ve rezervasyon araçlarına daha bağımlı hale geldiklerinden ve teknolojiye daha kolay erişme, zamanları ve paralarına daha iyi değer verdiklerinden ve daha fazla çeşitliliğe, esnekliğe, kişiselleştirme ve güvenliğe değer verdiklerinden önceki turistlerden farklıdırlar (Buhalis ve Amaranggana, 2019).

Perles ve Ivars, sürdürülebilirlik ile akıllılığı birbirine bağlayarak kavramsal bir model geliştirmeyi amaçlamışlardır. Model, özellikle sürdürülebilir turizm politikası için altı temel işlevi formüle etmiştir. Bu işlevler; uzun vadeli bir perspektifte planlama ve senaryo oluşturma, kaynakların daha verimli kullanılması, izleme sistemi ve gerçek zamanlı yönetim, kamu-özel işbirliği ve açık yenilik, turist hizmetlerinin daha fazla şeffaflığı ve katılımı ve özelleştirilmesi şeklinde belirtilmektedir (Perles ve Ivars 2018). Akıllı turizm paradigması, sürdürülebilirliğin çapraz kullanımına dayanmaktadır, çünkü bir destinasyon aynı zamanda sürdürülebilir değilse akıllı olarak kabul edilemez. Bu nedenle, bir turizm kentinde uygulanan akıllılık önlemleri, turizm rekabetçiliğini sağlarken tüm sakinlerinin yaşam kalitesini iyileştirmeyi amaçlayan kentsel sürdürülebilirliğin temel sorunlarıyla yüzleşmelidir (Gonzalez-Reverte, 2019). Gonzalez-Reverte (2019) göre akıllı turizm destinasyonları sürdürülebilir hale gelecekse, teknolojiyle koordine edilen ve bu tür destinasyonlarda üç temel boyutu düzenleyen turizm ve eğlence, üretim ve tüketim sistemi gereklidir. Bu üç temel boyuttan ilki sosyal ve ekonomik eşitlik, verimlilik ve enerji tüketiminde azalma, ikinci olarak yönetim ve bilgi yönetimi son olarak ise turizm deneyimini tatmin etmek üzere incelemiştir.

## Yöntem

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden birisi olan doküman analizi tekniği kullanılmıştır. Doküman çeşitleri olarak kitaplar, mektuplar, dergiler, raporlar, günlükler, haritalar, çizelgeler, istatistikler, anayasa ve yönetmelikler, yasal metinler, gazeteler, fotoğraflar, anılar, röportajlar, okul kayıtları, sağlık ve kamu kayıtları, resimler, videolar, mesajlar vb. sayılabilir (Kiral, 2020). Doküman analizi araştırma amaçlarına yönelik verilere ulaşmada dokümanların incelenmesi ile gerçekleştirilmektedir (Aydoğdu ve Bülbül, 2017). Doküman incelemesi araştırma kapsamında incelenen konuyla ilgili olgu

ve olaylar hakkında bilgi içeren yazılı belgelerin analiz edilmesiyle veri sağlanmasına denilmektedir (Karataş, 2015).

Araştırmada kullanılan veriler Avrupa Birliğinin 2018 yılında başvurularını başlatmış olduğu 'Avrupa Akıllı Turizm Başkenti' girişimine yönelik web sayfası ([https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index\\_en](https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en)) ve yayınlanan dokümanlardan elde edilmiştir. Avrupa birliğinin 2018 yılında başvurularını başlatmış olduğu 'Avrupa Akıllı Turizm Başkenti' (European Capital of Smart Tourism) girişimine birçok şehirden katılımlar olmuştur. Avrupa Akıllı Turizm Başkenti yarışmasında 4 ödül kategorisi altında başvurular gerçekleştirilmiştir. Bu sayede akıllı şehir ünvanına hak kazanacak şehir için değerlendirmeler yapılmıştır. Bu dört kategori Erişilebilirlik (Accessibility), Sürdürülebilirlik (Sustainability), Dijitalleşme (Digitalisation) ve Kültürel Miras ve Yaratıcılık (Cultural Heritage & Creativity)'dir. Yarışma için her bir kategori de uygulanan yenilikçi projelerini, fikirlerini ve girişimlerini açıklamaya ve paylaşmaya davet edilmiştir. Bu girişimin başvuruları 2018 yılında bir sonra ki sene için başlamıştır. 2019 ve 2020 yıllarında Akıllı Turizm Başkenti olma şansına hak kazanan şehirlerin sürdürülebilirlik kategorisindeki projeleri incelenmiştir. Çalışma etik kurul iznine gerek duyulmayan bir şekilde yapılmıştır.

## Bulgular

Avrupa Birliğinin 2018 yılında başvurularını başlatmış olduğu 'Avrupa Akıllı Turizm Başkenti' (European Capital of Smart Tourism) girişimine başvurular 4 kategoride değerlendirilmiştir. Kategoriler; (1) *sürdürülebilirlik* (sürdürülebilirliği temel alıyor olmak), (2) *dijitalleşme* (dijital teknoloji olanaklarına sahip olmak), (3) *kültürel miras ve yaratıcılık* (sahip olduğu kültür mirası ve yaratıcı iş kollarını turizm deneyimleri için kullanmak), (4) *erişilebilirlik* (toplumsal ya da ekonomik konumu ne olursa olsun, bedensel engelli ya da engelsiz her yaş grubundan insan için ulaşılabilir olmak) şeklindedir. Her bir kategori erişilebilirlik, sürdürülebilirlik, dijitalleşme, kültürel miras ve yaratıcılık alanlarında uzmanlık bilgisine sahip bağımsız uzmanlardan oluşan bir grup tarafından değerlendirilmiştir. Sürdürülebilirlik kategorisi kendi içerisinde (1) iklim değişikliği ile mücadele, (2) doğal çevrenin korunması ve iyileştirilmesi, (3) turist akışını yaymak alt kriterlerine göre değerlendirilmektedir. Sürdürülebilirlik kategorisi 2019 yılı kazanımı Lüblüya, Slovenya 2020 Göteborg, İsveç olmuştur.

### Lüblüya, Slovenya

*İklim Değişikliği ile Mücadele:* Lüblüya şehir merkezine araçla giriş yapılmamaktadır. Ama yaşlılar, engelliler, bebekli anneler için ayrıcalık tanınmaktadır. Elektrikli taksiler ile ücretsiz yolculuk yapılmaktadır. Otobüsler ve bisikletler şehir merkezine giriş yapabilmektedir. Araba kullanımının azalmasıyla 2011'den bu yana trafik % 12 azalmış olup siyah karbon konsantrasyonları % 70 azalmıştır.

*Doğal Çevrenin Korunması ve İyileştirilmesi:* Lüblüya, sıfır atık toplumu olma yolundaki ilk Avrupa başkentidir. 2017 yılında Lüblüya şehri evsel atık toplama kategorisinde AB de en yüksek pay elde etmiştir. Dört tür atığın (kağıt, cam, ambalaj, biyolojik atık) kapılardan toplanması şehir genelinde uygulanmaktadır. Turistler tarafından ilgi çeken yer ise 'Yeniden Kullanım Merkezinin' mağazası ve atölyesidir. Bu atölyede başka bir kişi tarafından kullanılmayan ürünler yetenekli ustalar tarafından yeni bir nesneye dönüştürülmektedir.

*Turist Akışını Yayımak:* Turist ziyaretlerinin mevsimselliğini azaltmak için etkinlikler ve projeler başlatmıştır. Etkinlik ve projelerden biri ise Gurme Lüblüya'dır. 2017 yılında başlatılan projede düşük sezonda yemek etkinlikleri düzenlenerek yerel mutfağı deneyimlemek isteyen turistleri çekmek amaçlanmaktadır. Sonbaharda iki geleneksel etkinlik düzenlenmiştir. Bu etkinlikler; Lüblüya Şarap Rotası ve Lüblüya Şarap ve Mutfak Festivali'dir. Ünlü restoranlarda gurme menüleri sunulmaktadır. Şehir genelinde yetişkinler ve çocuklar için yemek pişirme atölyeleri kurulmaktadır. Ayrıca, Lüblüya'yı Tadın projesi, seçilen restoranların yerel malzemelerle yapılan geleneksel Sloven yemeklerini modern bir dokunuşla sunmaktadır. Lüblüya'yı Tadın'ın kurucuları Sloven yemekleri hakkında bilgiler vermekte ve yaymaktadır. Yemekler, Lüblüya'nın en iyi şefleri ve restoranları tarafından hazırlanmaktadır. Sunulan yemekler, Lüblüya'nın banliyö bahçelerinde yetiştirilen sebzeler, Slovenya'nın merkezindeki çiftliklerden elde edilen etler, odun ateşinde pişirilen fırınlardan elde edilen ev yapımı ekmekler, balıklar ve yerel meyveler gibi malzemelerden oluşmaktadır.

### Göteborg, İsveç

*İklim Değişikliği ile Mücadele:* Göteborg Yağmur Projesi, proje yağmur suyunu ve fırtınayı kültürel ifadeler ve benzersiz deneyimler için kullanmaktadır. İklim değişikliğini kültür üzerinde kullanmak isteyen sanatçıları, kültürel uyum içerikli Avrupa projesi ile bir araya getirmektedir. Bu proje 2019 Avrupa Yaratıcı Ekonomi Merkezi Nice ödüllerinde aday gösterilmiştir. Göteborg Yağmur Projesi

kapsamındaki faaliyetler arasında yağmur oyunları, yağmur yağdığını ve yaratıcı fırtına içerikli sanat eserleri yer almaktadır.

*Doğal Çevrenin Korunması ve İyileştirilmesi:* Göteborg Yağmur Projesi, şehirdeki otellerin çevre sertifikası almaya teşvik etmektedir. Şehrin otel odalarının %95'i çevreye duyarlı olarak onaylanmıştır. Dünyanın en fazla yeşil oteli olma özelliğine sahip şehirlerinden biridir Ayrıca fosil enerji kaynaklarının kullanımı sıkı bir şekilde düzenlenmiştir. Deterjan gibi kimyasal ürünlerin kullanımı sınırlandırılmıştır ve Göteborg'un otel personeli çevresel alanlarda düzenli eğitim almaktadır.

*Turist Akışını Yayılmak:* Göteborg'da düzenlenen Göteborg Kültür Festivali tek kullanımlık ambalajları etkinlikten kaldırmayı planlamaktadır. Festivalde yeniden kullanılabilir servis takımları tabak ve bardaklar seçilmiştir. Ziyaretçilere de evlerinden çantalarında yemek getirilebileceği söylenmiştir veya kendilerine ait tabak bardak vb. malzemelerini getirmeleri yönünde teşvik de bulunmuşlardır. Festival 2018 Sürdürülebilir Ziyaretçi Endüstrisi konferansında "Yılın Sürdürülebilir Etkinliği" seçilmiştir.

### Sürdürülebilirlik Kategorisinde En İyi Uygulamalar

Sürdürülebilirlik kategorisi 2019 yılı kazananı Lüblıyana, Slovenya 2020 Göteborg, İsveç olurken en iyi sürdürülebilirlik uygulamaları da örneklendirilmiştir. Sürdürülebilirlik kategorisindeki iklim değişikliği ile mücadele ile ilgili 12 farklı ülkeye ait 23 uygulama en iyi uygulama olarak belirlenmiş olup çalışmada farklı ülkelere ait 10 uygulama örneği verilmiştir. İklim değişikliği ile mücadele ile ilgili en iyi uygulama örneklerinden bazıları Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1.** İklim Değişikliği ile Mücadele En İyi Uygulama Örnekleri

Ülke	Şehir	İklim Değişikliği İle Mücadele
Danimarka	Kopenhag	2025 Yılı için ilk karbon nötr başkenti olmayı hedeflemektedir. Bisiklet alt yapısını geliştirmişler, elektrik ve biyogazla çalışan otobüsler satın almışlardır. Enerji ile güçlendirilmiş binalar ve güneş enerjisine yatırım yapmayı planlamaktadırlar. 2011 yılında CO2 emisyonlarını 2005 yılına göre %21 azaltmışlardır.
Almanya	Darmstadt	2012 yılında kendi sürdürülebilirlik kılavuzunu oluşturmuşlardır. Noel Alışveriş alanları 2012' den beri karbon nötrdür. Şehrin bilim müzesi Darmstadtium, çevreci bir yaklaşım benimsemiştir. Müzenin elektriği, çatıdaki panellerden ve diğer yenilenebilir kaynaklardan gelen güneş enerjisi kombinasyonu sayesinde oluşmaktadır. Sıhhi tesislerde kullanılmak üzere yağmur suyunu depolamaktadırlar.
Finlandiya	Helsinki	2035 yılına kadar Karbon Nötr olmayı hedeflemektedir. Bununla ilgili plan hazırlamışlardır. Bu planda 140 önlem bulunmaktadır. Şehirdeki sera gazı emisyon oranını %80 azaltmak ve geri kalanını dengelemek hedeflenmektedir. Şehirdeki en büyük sera gazı emisyonu ısınmadır. Yeni yapılaşmalarda ısı geri kazanımı ile binaların ısı enerji tüketimini beşte bir oranını da azaltmayı hedeflemişlerdir. Şehrin bazı otellerinde dijital karbon ayak izi hesaplayıcıları bulunmaktadır.
Hollanda	Breda	Sokak aydınlatma sisteminde uzaktan kumanda ve renk değiştiren Led sistemini kullanan ilk Avrupa şehridir. Gökkuşağının tüm renkleri kullanılmıştır. Willemstraat sokağı pilot sokak olarak seçilmiştir. İstasyon ile şehir merkezi arasında olan bu sokak turistlerin istasyondan şehir merkezine giderken hissettikleri sürdürülebilirlik duygusudur.
İspanya	Palma	İklim değişikliğine bağlı yaz aylarındaki aşırı sıcaklar turizm üzerinde olumsuz etkiler oluşturmaya başlamıştır. Bu bağlam da Yeşil Kuşak Projesini başlattılar. Şehrin bazı alanlarına ağaçlar ve bitkiler dikmişlerdir. Palma'daki Torrent of Sa Riera kanalı boyunca ağaçlar dikilmiştir. Bu sayede sıcaklıkta 4 dereceye kadar düşüş gözlenmiştir. Deniz kıyısındaki binalara yeşil çatılar ve sulama sistemleri kurulmuştur. Manacor kenti Arta kenti arasındaki kullanılmayan demiryolu hattına yürüyüş ve bisiklet için yeşil yol oluşturmuşlardır.
Estonya	Tallin	Tallinn Limanı mikro tüneli sayesinde sürdürülebilir çevrenin geliştirilmesine katkıda bulunmaktadır. Bu tünel gemilerin atık sularını boşaltmalarına imkân sağlamaktadır. Atık su daha sonra Tallinn arıtma tesislerinde arıtılmaktadır. 2017 yılında Tallinn Limanı, mikro tüneli sayesinde çevre girişimleri kategorisinde Seatrade Kruvaziyer ödülleri töreninde birinci olmuştur.
Fransa	Nice	Nice havalimanı 2016 yılında Karbon nötrlüğü elde eden ilk Fransız şehri olmuştur. Böylece 2010 yılından bu yana sera gazı emisyon oranında %75 azalma görülmüştür. Nice kenti 2017 yılında havalimanı su, hava, yaban hayatı, bitkiler,

		atık ve gürültü gibi tüm alanlarda enerji performansını ve çevrenin iyileştirilmesini kanıtlayan bir sertifika almıştır.
<b>Slovakya</b>	Bratislava	Bratislava' da yerel ürünler sunan pazarlar turistler arasında popülerlik kazanmıştır. Yerel çiftçilerden ve üreticilerden taze ve kaliteli yiyeceklerin gerçek ve benzersiz yerel lezzetini sunmaktadır. Bu pazarlarda sağlıklı, yüksek kaliteli yiyecek ve içecekler, eski kitaplar, tasarım ürünleri, antikalar veya ikinci el giysiler satışa sunulmuştur. Bratislava'nın farklı yerlerinde bulunan bu pazarlar sıfır atık olma hedeflenmektedir.
<b>Litvanya</b>	Vilnius	Vilnius kenti, mutfağın temel malzemelerine sadık kalırken, geleneksel Litvanya mutfağının modern yorumlarını da sunmaktadır. Vilnius'taki restoranların çoğu, sürdürülebilir olmanın yanı sıra Litvanya'nın çiftçileri ve tedarikçileri için yararlı olan yerel ve mevsimlik ürünlere odaklanmaktadır. Böylelikle, Vilnius'taki restoranlar, ziyaretçilere şehrin ve ülke kültürünün önemli bir parçasını uygun bir fiyata deneyimlenebilmektedir.
<b>Hırvatistan</b>	Zagreb	Zagreb kenti, mükemmel su kalitesi ve içilebilir musluk suyu ile hem yerli halka hem de turistlere su imkânı sunmaktadır. İçme suyu kaynaklarının korunmasına yönelik bir proje olan Hırvat Freewa Projesi'nin uygulanmasına katılmıştır. Freewa bir web platformu olup, ücretsiz içme suyu yerleri bulmak için bir mobil uygulama ve çantalı yeniden kullanılabilir bir su şişesidir

Sürdürülebilirlik kategorindeki doğal çevrenin korunması ve iyileştirilmesi ile ilgili 9 farklı ülkeye ait 13 uygulama en iyi uygulama olarak belirlenmiş olup çalışmada farklı ülkelere ait 7 uygulama örneği verilmiştir. Doğal çevrenin korunması ve iyileştirilmesi ile ilgili en iyi uygulama örneklerinden bazıları Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2.** Doğal Çevrenin Korunması ve İyileştirilmesi En İyi Uygulama Örnekleri

Ülke	Şehir	Doğal Çevrenin Korunması ve İyileştirilmesi
<b>Finlandiya</b>	Helsinki	Çevre yönetim sistemi ve sertifikası olan EcoCompass, 2015 yılında şehirde düzenlenen etkinliklerde uygulanmak üzere oluşturuldu. EcoCompass Sertifikası, çevrenin ihtiyaçlarını sürekli iyileştirme ve bunlara uyum sağlama taahhüdünü içermektedir. Helsinki'nin en büyük iki festivali olan Slush ve Flow EcoCompass onaylı etkinliklerdir. 2017'de 20.000 ziyaretçi toplayan dünyanın önde gelen teknoloji etkinliklerinden biri olan Slush, yalnızca musluk suyu, tek kullanımlık malzemeler ve yeşil elektrik kullanmaktadır. Diğer etkinlik olan Flow, yılda 75.000'den fazla ziyaretçiye ev sahipliği yapmaktadır. Sürdürülebilir Akış, Akış Festivali'nin çevre ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmesini sağlayan kendi sorumluluk programıdır. Flow, festival boyunca üretilen tüm atıkları geri dönüştürür ve yeniden kullanır, bunları enerji üretimine veya atık malzemelerin yeniden kullanımına yönlendirmektedir. Su şişelerini yeniden doldurmak için su tedarik noktaları bulunmaktadır.
<b>Estonya</b>	Tallin	Green Key (Yeşil Anahtar), bir işletmenin misafirlerine, onlarla kalmayı seçerek, misafirlerin çevre ve sürdürülebilirlik lehine bir fark yaratmaya yardımcı olduğuna dair verdiği sözü ifade etmektedir. 50'den fazla ülkede 2.500'den fazla otele ve diğer kuruluşlara verilen gönüllü bir eko-etikettir. Estonya 2001 yılında Green Key ' e katılmıştır. Green Key etiketi Tallinn' de 10 otele ve bir konser salonuna verilmiştir.
<b>Fransa</b>	Lyon	Ville Equitable et Durable' isimli kalite etiketini oluşturarak, sürdürülebilir kalkınmayı önceliklerinden biri haline getirmek için harekete geçmişlerdir. Bu, Fransa'da benzersiz olan ve sosyal ve dayanışmaya dayalı bir ekonomiyi teşvik etmeyi amaçlayan dinamik yerel süreçle uyumlu bir girişimdir. Şehir genelinde 200'den fazla kuruluşa bu etiket verilmiştir. Lyon kenti geleneksel "Lyonnaise mutfağında" kaliteyi ve sürdürülebilir bir yerel yaklaşımı garanti etmek için başka bir kalite etiketi olan "Bouchons Lyonnais" kullanmaktadır.
<b>Belçika</b>	Liege	Liege'deki Prehisto müzesi, doğal ve kültürel mirasına saygılı, sürdürülebilir turizm bölgesidir. Müze, yenilikçi uygulamalarla ekolojik koridorlara dönüştürülen bir ormanın kalbinde yer almaktadır ve çevreci bir yaklaşımla yönetmeyi taahhüt etmiştir. Doğa ve tarih arasındaki ilişki, ziyaretçilere özgün ve sıra dışı bir deneyim sunmaktadır.

<b>Almanya</b>	Karlsruhe	2018 yılının yazında, özel olarak tasarlanmış Fan Kupası (Fächer- Becker) yapılmıştır. Fan kupasının amacı tek kullanımlık kahve fincanlarının tüketimini azaltmaktır. Şehiri ziyaret eden gezginler için unutulmaz bir hatıra olması için tasarlanmış porselen bardaktır. Kupaları değiştirebilir veya şehirdeki birçok kafede, pastanede, süpermarkette ve restoranda yeniden doldurabilmektedir.
<b>İspanya</b>	Sansebastian	'Live San Sebastian' ve 'Love Donostia' kampanyaları ziyaretçilerin şehrin sürdürülebilirliğine dahil etmeyi amaçlamaktadır. Dört dilde ve çeşitli cihazlar aracılığıyla kullanılabilen iyi uygulamaların bir listesi oluşturulmuştur. Örneğin, ziyaretçileri halka açık yerleri temiz tutmaya, konut sakinlerinin geceleri sessiz olma ihtiyacına saygı duymaya, toplu taşıma araçlarını kullanmaya ve yerel işletmeleri desteklemeye teşvik etmektedirler. Uygulamalar, turistlerin şehrin tadını çıkarmasına ve aynı zamanda bölgeye ve içinde yaşayanlara saygı duymasına teşvik etmektedir.
<b>İtalya</b>	Ravenna	"Parco Marittimo" projesi ile doğal çevrenin korunması için yatırımlar yapmıştır. Ravenna kıyı şeridinde kumul ekosistemi korumak için plajlara ahşap erişim yolları yapmayı zorunlu hale getirmiştir. Ravenna şehrindeki sahil beldeleri Mavi Bayrak, Çevresel Kalite ve Kıyı bölgelerinin sürdürülebilir yönetimi ile ödüllendirilmiştir.

Sürdürülebilirlik kategorindeki turist akışını yaymak alt kategorisi ile ilgili 8 farklı ülkeye ait 8 uygulama en iyi uygulama olarak belirlenmiş olup çalışmada farklı ülkelere ait 6 uygulama örneği verilmiştir. Turist akışını yaymak ile ilgili en iyi uygulama örneklerinden bazıları Tablo 3'te verilmiştir.

**Tablo 3.** Turist Akışını Yayma En İyi Uygulama Örnekleri

Ülke	Şehir	Turist Akışını Yayma
<b>Belçika</b>	Brüksel	Brüksel şehir merkezine turistlerin ilgisi çok fazladır. Turist akışını daha sürdürülebilir yönetmek için diğer 16 bölgeyi keşfetmelerinde 'MIXITY' yürüyüş rotaları oluşturmuşlardır. Bu rotalar farklı mahallelerin yemek, alışveriş, tarihi cazibeleriyle turistlerin ilgisi çekmeyi hedeflenmektedir. Rotanın sonlarında 8 bisiklet yolu ile tur bitmektedir.
<b>Estonya</b>	Tallin	Sezon sonu seyahatleri artırmak amacıyla Tallinn şehri, Ekim 2017'den Aralık 2017 sonuna kadar 'Lonely Planet' kampanyasını yürütmüştür. . Bu kampanya süresince 60.000'den fazla kişi www.lonelyplanet.com adresindeki Tallinn ve Estonya sayfalarını ziyaret etmiş ve 3 milyonu aşkın kullanıcıya sosyal medya aracılığıyla ulaşılmıştır. Kampanya, 'Yükselen Avrupa Ödülleri'nde yılın en iyi ikinci turizm kampanyası seçilmiştir. Ayrıca Tallinn, Kara Geceler Film Festivali ve Tallinn Müzik Haftası gibi turizm sezonu dışında düzenlenen önemli uluslararası etkinliklerin düzenlenmesini desteklemektedir. Turistlere düşük sezonda şehri ziyaret etmeleri için Tallinn Belediye Binası Meydanı'nda Noel fuarı düzenlenmektedir.
<b>Fransa</b>	Lyon	Lyon şehri iş seyahatleri için tercih edilmektedir. Bu seyahatleri artırabilmek adına Ağustos 2014'te Dünya Kütüphane Kongresi, Ağustos 2015'te Veteran Sporcular Dünya Şampiyonası, Ağustos 2017'de Dünya Briç Şampiyonası, Ağustos 2018'de Parkinson hastalığı kongreleri düzenlenmiştir. Bu kongreler esnasında gelen ziyaretçileri toplu taşıma araçları kullanmaya teşvik edilmiştir. Bu sayede 2011 yılında 2 milyon euronun altında kalan ziyaretçi vergisi 2017 yılında 6 milyon euronun üzerine çıkmıştır. Bu durum ise yerel toplumu doğrudan etkilemektedir.
<b>Polonya</b>	Poznan	Turistik bir şehir olan Poznan'ın düşük sezonda turist çekebilme amacıyla yerel yönetimin ve 200'den fazla katılımcının bir araya gelerek başlatmış olduğu 'Yarı Fiyat Poznan' %50 indirimden yararlanma imkanı sunan pazarlama stratejisidir.
<b>Portekiz</b>	Sintra	Sintra şehri düşük sezonda daha fazla turist gelişinden yararlanabilmek için çeşitli etkinlikler düzenlemekte ve teşvik etmektedir. Bu etkinlikler öyledir; LEFFEST-Lizbon & Sintra Film Festivali, Córtez Festivali, Sintra Müzik Festivali, Alternatiflerin Karşılılaşması, Spontane Festivali, Periferias Festivali ve Noel Krallığı yer almaktadır.
<b>İspanya</b>	Valensiya	Alter Eco projesi, turizm için ekonomik kalkınma ihtiyacını Akdeniz şehirlerinin sürdürülebilirliği ile dengelemeyi amaçlamaktadır. Valensiya Turizm ve Valensiya Konut Enstitüsü, Valencia'da bir pilot proje oluşturmak için güçlerini birleştirmiştir. Yeni alanlar sergileyerek turistlerin popüler noktadaki yoğunluğunu azaltmak amacıyla veri toplamaktadır. Turistler, Alter Eco Valensiya uygulamasını indirerek şehirdeki yeni rotaları keşfedebilmektedirler. Proje aynı zamanda yerel gelenekleri teşvik ederek Valensiya'yı ayırt etmeyi amaçlamaktadır.



## Sonuç ve Öneriler

Avrupa Birliği Akıllı Turizm Başkenti girişimi turizm destinasyonlarının sürdürülebilir olmasını, bir şehir olarak sadece doğal kaynaklarını yönetmek ve korumak değil, aynı zamanda mevsimselliği azaltmak ve yerel toplumu dahil etmesini önceliklendirmektedir. Bu nedenle girişimin sürdürülebilirlik kategorisinde cevap aradığı bazı sorular bulunmaktadır. Bu sorular;

- Bir şehrin ekonomik ve sosyo-kültürel kalkınmayı dengeli bir şekilde sürdürürken doğal çevreyi ve kaynakları korumak ve geliştirmek için ne gibi fırsatları vardır?
- Bir turizm destinasyonunda doğal kaynaklar (yenilikçi çevre dostu önlemler dahil) nasıl yönetiliyor ve uygulanan kaynak verimliliği önlemleri ve iklim değişikliğiyle mücadele veya iklim değişikliğine uyum sağlamaya yönelik eylemler var mı?
- Sürdürülebilir olmak daha da ileri gider – turizmin mevsimselliğini azaltmayı ve yerel toplumu dahil etmeyi amaçlayan önlemler var mı?
- Turizm destinasyonları olarak şehirler yerel istihdama ve yerel ekonomilerin çeşitlenmesine nasıl katkıda bulunabilir?

Bu soruların cevapları doğrultusunda da sürdürülebilirlik kategorisindeki en iyi uygulamaları belirlemektedir. Avrupa Akıllı Turizm Başkenti girişiminde sürdürülebilirlik kategorisi 2019 yılı kazanımı Lüblüya, Slovenya 2020 Göteborg, İsveç olmuştur. İklim değişikliği ile mücadele, doğal çevrenin korunması ve iyileştirilmesi ve turist akışını yaymak alt kriterlerine göre Lüblüya, ve Göteborg'un başarılı sürdürülebilirlik uygulamaları bulunmaktadır. Bununla birlikte Kopenhag, Malaga, Helsinki ve Tallin gibi şehirlerin dikkat çekici sürdürülebilir uygulamaları bulunmaktadır.

Avrupa'da birçok ülkenin sürdürülebilirlikte en iyi uygulamalarına yer verilen bu çalışmada karbon nötr girişimler, sürdürülebilir kalkınma hedeflerinin kamu politikalarına entegre edilmesi, sürdürülebilirlik politikaları, çevre gönüllülüğü, sürdürülebilir turizm vergileri, bisiklet altyapıları, çevreci taşımacılık hizmetleri, sürdürülebilir yiyecek-içecek, sürdürülebilir kültür, çevre sertifikalı oteller, çevre dostu festivaller, akıllı atık yönetimi, sezon dışı seyahat teşvikleri gibi uygulamaların örneklerine yer verilmiştir. Ayrıca Avrupa'da birçok şehrin sürdürülebilirlikle ilgili uygulamalara uzun yıllardır çalıştığı da görülmektedir.

Akıllı turizm, destinasyonlar için sadece yenilikçi teknolojik araçlar geliştirmekle kalmaz aynı zamanda sürdürülebilir kalkınmayı da mümkün kılmaktadır. Bu nedenle akıllı turizm destinasyonlarında sürdürülebilirlik kavramını önemli bir unsur olarak karşımıza çıkarmaktadır. Destinasyonların akıllı olma yolunda yaptıkları çalışmalara sürdürülebilirlik hedeflerini de uyumlandırmaları yani sürdürülebilirlik ve akıllı kavramlarını birlikte ilerletmeleri gerekmektedir. Ayrıca akıllı turizmde başarılı olmak isteyen destinasyonlar sürdürülebilirlikte en iyi uygulama örneklerini destinasyonlarına adapte edebilir ve destinasyonlarına özgü sürdürülebilir uygulamalar geliştirebilirler.

## Kaynaklar

- Alkan, C. (2015). Sürdürülebilir Turizm: Alaçatı Destinasyonuna Yönelik Bir Uygulama. Yaşar Üniversitesi Dergisi, 10(40), 6692-6710.
- Angelidou, M. (2015). Smart Cities: A Conjunction of Four Forces. Cities 47, 95-106.
- Atamhenwan, E. (2015). What is Sustainable Tourism? Possibility and Impossibility of Sustainable Tourism. Edinburgh.
- Atay, L., Yalçınkaya, P. ve Bahar, F. (2019). İstanbul'daki Akıllı Otel Uygulamalarının Değerlendirilmesi. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(1), 667-678.
- Aydoğdu, Ü. R., Karamustafaoğlu, O. ve Bülbül, M. Ş. (2017). Akademik Araştırmalarda Araştırma Yöntemleri ile Örneklem İlişkisi: Doğrulayıcı Doküman Analizi Örneği. Dicle University Journal of Ziya Gökalp Education Faculty, 30, 556-565.
- Bakıcı, T., Almiral, E. ve Wareham, J.(2012). A Smart City Initiative: the Case of Barcelona. Journal of Knowledge Economy, 4, 135-148.
- Becken, S. ve Hay, J. (2012). Climate Change and Tourism: From Policy to Practice. Routledge.

- Bramwell, B. (1993). Sustainable Tourism: An Evolving Global Approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 1(1), 1-5.
- Bramwell, B. ve Lane, B. (2012). Towards Innovation in Sustainable Tourism Research. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(1), 1-7.
- Buhalis, D. ve Amaranggana, A. (2013). Smart Tourism Destinations. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2014* (pp. 553-564). Cham: Springer.
- Buhalis, D. ve Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destinations. Enhancing Tourism Experience through Personalization of Services, Conference Paper.
- Cacho, A., Figueredo, M., Cassio, A., Araujo, M. V. Mendes, L., Lucas, J., Farias, H., Coelho, J., Cacho, N. ve Prolo, C. (2016). Social Smart Destination: A Platform to Analyze User Generated Content in Smart Tourism Destinations. In *New Advances in Information Systems and Technologies* (pp. 817-826). ISBN 978-3-319-31232-3.
- Cavagnaro, E. ve Curiel, G. (2017). *The Three Levels of Sustainability*. Routledge.
- Çelik, P. ve Topsakal, Y. (2019). *Endüstri 4.0 ve Akıllı Turizm*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çetin, M. (2006). Teori ve Uygulamada Bölgesel Sürdürülebilir Kalkınma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(1), 1-20.
- Datta, A. A. (2015). 100 Smart Cities, A 100 Utopias. *Dialogues in Human Geogaphy*, 5, 49-53.
- Encalada, L., Boavida-Portugal, I., Ferreira, C. C. ve Rocha, J., (2017). Identifying Tourist Places of Interest Based on Digital Imprints: Towards a Sustainable Smart City. *Sustainability*, 9, 2317.
- Fistola, R., Anna, R. ve Rocca, L. (2013). Smart City Planning: A Systemic Approach. In *Proceedings of the 6th Knowledge Cities World Summit, KCWS 2013, Istanbul, Turkey, 9-12 September 2013*; pp. 520-529.
- González-Reverté, F. (2019). Building Sustainable Smart Destinations: An Approach Based on the Development of Spanish Smart Tourism Plans. *Sustainability*, 11(23), 6874.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. ve Koo, C. (2015). Smart Tourism: Foundations and Developments. *Electron Markets*, 25(3), 179-188.
- Hacıoğlu, N. ve Avcıkurt, C. (2011). *Turistik Ürün Çeşitlendirilmesi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Hall, C. M. ve Lew, A. A. (2009). *Understanding and Managing Tourism Impacts: An Integrated Approach*. Routledge.
- Hunter, C. (1997). Sustainable Tourism as an Adaptive Paradigm. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 850-867.
- Hunter, C. (2002). Sustainable Tourism and the Touristic Ecological Footprint. *Environment, Development and Sustainability*, 4(1), 7-20.
- Hunter, W. C., Chung, N., Gretzel, U. ve Koo, C. (2015). Constructivist Research in Smart Tourism. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 25(1), 105-120.
- Ivars, J., Solsona, F. J. ve Giner, D. (2016). Gestión Turística y Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC): El Nuevo Enfoque de los Destinos Inteligentes. *Tourism Management and Information and Communication Technologies (ICTs): The New Smart Destinations Approach*. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 6, 327-346.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Kaya, İ. (1997). Sürdürülebilir Turizm Kalkınması ve Ülkemiz Açısından Bir Değerlendirme, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Kiral, B. (2020). Nitel Bir Veri Analizi Yöntemi Olarak Doküman Analizi. *Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(15), 170-189.
- La Rocca, R.A. (2014). The Role of Tourism in Planning the Smart City. *Journal of Land Use Mobility and Environment*, 3, 273.
- Lamsfus, C., Martín, D., Alzua-Sorzabal, A. ve Torres-Manzanera, E. (2015). Smart Tourism Destinations: An Extended Conception of Smart Cities Focusing on Human Mobility. In I.

- Tussyadiah ve A. Inversini (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism* (pp. 363-375). Heidelberg, Germany: Springer.
- Lenzen, M., Sun, Y. Y., Faturay, F., Ting, Y. P., Geschke, A. ve Malik, A. (2018). The Carbon Footprint of Global Tourism. *Nature Climate Change*, 8(6), 522-528.
- Meadows, D. H., Meadows, D. H., Randers, J. ve Behrens III, W. W. (1972). *The Limits to Growth: A Report to the Club of Rome*. Washington: A Potomac Associates Book.
- Pelit, E., Baytok, A. ve Soybalı, H. H. (2015). Sürdürülebilir Turizm Mi? Turizmde Sürdürülebilirlik Mi? Kavramsal Bir Tartışma. *GÜSBEEED*, 6(14), 39-58.
- Perles, F. ve Ivars, J. (2018). Smart Sustainability: A New Perspective in the Sustainable Tourism Debate. *Journak of Regional Research Investigaciones Regionales*, 42, 151-170.
- Postma, A. (2013). *When the Tourists Flew in: Critical Encounters in the Development of Tourism*. PhD Thesis, Groningen University, Groningen.
- Pünjer, L. S. (2013). *Sustainable Tourism in National Parks - The Impact of the Peak District Environmental Quality Mark*. Yüksek Lisans Tezi, Universität Oldenburg, Oldenburg.
- Rebollo, J. F. V. ve Baidal, J. A. I. (2003). Measuring Sustainability in a Mass Tourist Destination: Pressures, Perceptions and Policy Responses in Torrevieja, Spain. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(2-3), 181-203.
- Rojko, A. (2017). Industry 4.0 Concept: Background and Overview. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 11(5), 77-90.
- Sharpley, R. (2000). Tourism and Sustainable Development: Exploring the Theoretical Divide. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(1), 1-19.
- Silik, C. E. ve DüNDAR, Y. (2020) Sürdürülebilirlik Kapsamında Akıllı Turizm Destinasyonları. B. Ilgaz (Ed.), *Akıllı Kent Akıllı Turizm* (ss. 117-137). Ankara: Gazi Kitapevi.
- Su, K., Li, J. ve Fu, H. (2011). *Smart City and the Applications*. Fu School of Computer Wuhan University Wuhan, Hubei, China.
- Sürdürülebilir Turizm Nedir? (2017). <https://www.gelecekturizmde.com/gelecekturizmde.com/surdurulebilir-turizm-nedir/> adresinden alındı.
- Tokmak, C. (2008). *Sürdürülebilir Turizm Açısından Taşıma Kapasitesi: Topkapı Sarayı Örneği*. Ankara.
- UNWTO (2011). *Sustainable Tourism for Development Guidebook*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415496>
- UNWTO (2013). *Sustainable Tourism for Development Guidebook*. European Commission, Directorate-General Development and Cooperation. Madrid: UNWTO.
- UNWTO (2020). *International Tourist Arrivals could Fall by 20-30% in 2020*. <https://www.unwto.org/news/international-tourism-arrivals-could-fall-in-2020>
- WCED (1987). *WCED, Our Common Future*. Oxford, U.K.: Oxford University Press.
- Young, O. (1999). *The Effectiveness of International Environmental Regimes: Causal Connections and Behavioral Mechanisms*. Cambridge MA: MIT Press.
- Yu, C. P. S., Chancellor, H. C. ve Cole, S. T. (2011). Measuring Residents' Attitudes Toward Sustainable Tourism: A Reexamination of The Sustainable Tourism Attitude Scale. *Journal of Travel Research*, 50(1), 57-63.
- [https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index\\_en](https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en), Erişim Tarihi: 10/09/2021

**Çıkar çatışması:**

Yazar(lar)ın bildirecek bir çıkar çatışması yoktur.

**Hibe / Finansal Destek:**

Yazar(lar) bu çalışmanın herhangi bir finansal destek almadığını beyan etmiştir.

**Etik Kurul Onayı:**

Etik kurul iznine gerek duyulmayan şekilde bir çalışma yapılmıştır.