



# 'Yenidünya' Kent Yaşamında Polisin Dijital Dönüşümü: Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması\*

\*

Atalay Bahar<sup>1</sup>

ORCID: 0000-0002-3146-1833

## Öz

'Yenidünya' tasarımında, hız ve etkinlik öncelikli kavramlar olarak görülmektedir. Çalışmada bu nitelikleri taşıyan, İstanbul turizmüne odaklı bir mobil uygulama polis perspektifinden ele alınmaktadır. IOS ve Android tabanlı işletim sistemlerinde kullanıma sunulan Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının başlangıç ara yüzünde; konsolosluklar ve elçilikler, hastaneler, polis merkezleri ve turizm polisi noktalarının lokasyon ve iletişim bilgileri bulunmaktadır. Uygulama; turistik amaçlı İstanbul'da bulunanların; şikâyet ihbar ve yardım maksadıyla kullanımı için polis tarafından geliştirilmiş ve polise ulaşma süresinin kısaltması hedeflenmiştir. Nitel araştırma yöntemiyle gerçekleştirilen bu çalışmada, uygulamaya yönelik faaliyetler, "üretim motivasyonu, içeriği ve katkısı" başlıkları altında tasnifi edilmekte ve polisin iletişimsel süreçleri açıklanmaktadır. Bu inovasyon projesi, dünya kentleri arasında ilk olma özelliği taşımaktadır. 07 Aralık 2019 ile 07 Haziran 2020 tarihleri arasındaki altı aylık dönem verileri, uygulamadan beklenen verimin elde edildiğini göstermektedir. Çok bileşenli bir büyükşehir olan İstanbul metropolüne özgü bir uygulamanın incelenmesini amaç edinen bu özgün çalışma, diğer büyük kentler için de örnek teşkil edebilecek özellikleri ortaya koymaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Yenidünya, kent tasarımı, İstanbul turizm polisi, turizm güvenliği mobil uygulaması.

\* Bu makale çalışması 6-9 Ekim 2020 tarihinde gerçekleştirilen 5.Kent Araştırmaları Kongresinde bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>1</sup> Dr., Polis Başmüfettişi, Emniyet Genel Müdürlüğü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, E-mail: atk199@hotmail.com



# Digital Transformation of Police in 'New World' City Life: Tourism Security Mobile Application

\*

Atalay Bahar<sup>2</sup>

ORCID: 0000-0002-3146-1833

## Abstract

*In the 'New World' design, speed and efficiency are seen as priority concepts. In this study, a mobile application with these qualities, focused on Istanbul tourism, is discussed from the perspective of the police. The initial interface of the Tourism Security Mobile Application, which is available on IOS and Android-based operating systems, contains the location and contact information of consulates and embassies, hospitals, police stations and tourism police points. The application was developed by the police for the use of complaints, notices and assistance by those who are in Istanbul for tourist purposes and it was aimed to shorten the time to reach the police. In this study, which was carried out with the qualitative research method, the activities for practice are classified under the headings of "production motivation, content and contribution" and the communicative processes of the police are explained. This innovation project is the first among world cities. The six-month period data between 07 December 2019-07 June 2020 shows that the application meets the expected efficiency. This original study, which aims to examine an application specific to the metropolis of Istanbul, which is a multi-component metropolis, reveals features that can set an example for other big cities.*

**Keywords:** *New world, city design, Istanbul tourism police, tourism security mobile application.*

---

<sup>2</sup> Dr., Police Chief Inspector, General Directorate of Security, Police Inspection Board, E-mail: atk199@hotmail.com

## Giriş

Turizm bireysel ya da grup olarak çeşitli nedenlerle seyahat ederek, başka yerleri ziyaret etme ve faaliyette bulunma eylemlerinin üst başlığını oluşturmaktadır. Günümüzde bu temel başlıklar turizm sektöründe, farklı segmentlere ayırarak kategorize edilmektedir. Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler turizm sınıflandırmasına ve seyahat şekillerine de etki etmektedir. Yenidünyada daha önceleri adı duyulmamış turizm türleri görülmeye başlamıştır (Brohman, 1996, s. 56). Ancak tatil, sağlık, spor, kutsal yerlerin ziyaretleri, kültür ve sanat gibi turizm faaliyetleri devam etmektedir. Klasik anlamdaki turizm hareketliliği ile yenidünyanın biçimlendirdiği turizm anlayışı birleştiğinde, turist operasyonlarının yönetilmesi için dijital teknolojilere ihtiyaç olduğu görülmektedir.

İstanbul metropolü iki kıtanın arasında yer almasıyla, mimarisıyla ve farklı medeniyetlere ev sahipliği yapmasıyla, dünyada oldukça önemli destinasyonlar arasında yer almaktadır. Dünyanın en çok ziyaret edilen on kentinden biri İstanbul'dur ve 2109 yılında 15 milyon turisti ağırlamıştır. Bu bakımdan turizm, rasyonel yaklaşım gerektiren önemli bir endüstridir (Buhalis, 1998, s. 411). Kamu ve özel sektörün ortak çabaları ve oluşturdukları stratejik planlarla, bu yoğunluktaki turist hacminin İstanbul'dan memnuniyetle ayrılmaları temin edilmektedir. Yenidünyanın, yeni kentlerinde kurum içi ve kurumsal eşgüdüm faaliyetleri projelendirilerek, dijital ortamlarda paylaşılmaktadır (Zhao ve Li, 2006, s. 203). Anlık iletişime olanak sağlayan taşınabilir akıllı cihazlar ve mobil telefonlarla, proje paydaşları kolaylıkla ve ivedilikle faaliyetlerini sürdürmektedir.

Çalışmada polis perspektifinden, İstanbul turizmine odaklı bir uygulama ele alınmaktadır. İstanbul Emniyet Müdürlüğü (İEM), Turizm Şube Müdürlüğü tarafından geliştirilen Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması, akıllı telefonlarla ulaşılan ve turizm güvenliğini hedefleyen çağdaş bir uygulamadır. Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması 7 Aralık 2019 tarihinde mobil telefonlarda kullanılan, IOS ve Android tabanlı işletim sistemlerinde kullanıma sunulmuştur. İstanbul'da bulunan havalimanlarında kablosuz internet bağlantı servisini açıldığında, Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasını tanıtan ve içerisinde indirme linki olan bir mesaj mobil telefonlara iletilmektedir.

Bedelsiz olan uygulamanın başlangıç ara yüzü, iletişim ve adres bilgilerini içeren "Turizm Polisi, Polis, Konsolosluklar, Hastaneler ve Bize Bildir" baş-

lıkları ile görülmektedir. Bu projenin İstanbul'a seyahat eden turistlerde güvenlik endişesi oluşturmaması ve reklam amaçlı kullanılan bildirimlerden ayırt edilmesi amacıyla, akıllı telefonlara gelen mesajda kurumsallık vurgusu yapılmaktadır. Ayrıca havalimanlarında bulunan Turizm Şube Müdürlüğü görevlileri tarafından uygulamayı kullanmak isteyen turistlere yardım edilmekte, projenin amaçları ve sağladığı kolaylıkları anlatılmaktadır.

Projede, İstanbul polisinin kurumsal itibarı ile turistlerin olumlu güvenlik algılarının buluşturulması hedeflenmektedir. Tanıtım ve içeriklerde bu dijital projenin, kent ziyaretlerinin rahat ve güvenlik kaygıları taşımadan yapılması amacıyla hazırlandığı vurgulanmaktadır. Bu kapsamda proje İstanbul'da bulunan turistlerin, her yabancı ülkede hissetmeleri olası güvenlik endişelerini gidermeye ve yardımcı olmaya odaklanmaktadır.

Uygulamada turistlerin karşılaşılabilecekleri çeşitli sorunların hızlı çözümünde önemli birimleri oluşturan; turizm polisi noktaları, konsolosluk ve elçilikler, hastaneler ve polis merkezleri yer almaktadır. Uygulamayla, polise ulaşma süresinin kısaltılması hedeflenmektedir. Nitel araştırma yöntemiyle gerçekleştirilen bu çalışmada, turistlere Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasıyla sunulan hizmetler değerlendirilmiştir. Diğer taraftan uygulamaya yönelik faaliyetler, "üretim motivasyonu, içeriği ve katkısı" başlıkları altında tasnifi edilmiş ve polisin iletişimsel süreçleri açıklanmıştır.

Araştırmada detaylı olarak incelenen uygulama, güven ve bilgi sağlayan bir dijital inovasyon projesidir. Bilimsel metodoloji, problematiğin sistemli olarak tahlil edilmesini öngörmektedir. Ancak çalışmada nadir olarak rastlanan bir yöntemle, iyi bir uygulamanın etkinliği ve işlerliği betimlenmektedir. Uygulamayı kullanan turistlerin olumlu intibaları ve ülkelerinde uygulamanın bilinirliğini arttırmaları, İstanbul polisinin turizm güvenliğine verdiği değeri ve dijital teknolojileri kullanma istekliliğini de tanımlamaktadır. Bu uygulamayla, Emniyet Genel Müdürlüğü ve İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nün saygınlık ve imajının olumlu yönde etkilenmesi beklenmektedir. Uygulamanın işlerliğine ve turizm güvenliğine yönelik Turizm Şube Müdürlüğü'nce gösterilen çabanın, emniyet birimlerinin kurumsal iletişimine de katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Alanyazında turizm kapsamındaki uygulamaların, turizm işletmeleri ve destinasyon pazarlanmasına yönelik web siteleri şeklinde ele alındığı görülmektedir. Turizm ve güvenlik parametrelerini birlikte ele alan çalışmalara henüz rastlanmamakla birlikte, seyahat uygulamalarını betimleyen araştırmaların öne çıktığı gözlenmektedir. Brown ve Chalmers (2003) "Tourism and

Mobile Technology” başlıklı eserlerinde, turizm alanındaki ticari amaçlı mobil teknolojilerin sınırlı bir başarı elde ettiklerini, mobil uygulamaların tasarımına ilişkin az sayıda çalışma bulunduğunu belirtmektedir.

Fernandez ve Lopez (2013) ise “Communication, Destination Brands and Mobile Applications” adlı araştırmalarında mobil uygulamaların yetersizliğini, spesifik içerik barındırmamasına ve interaktif iletişime olanak sağlamasına bağlamaktadır. Gupta, Dogra ve George (2018) “What Determines Tourist Adoption of Smartphone Apps” isimli çalışmalarında, akıllı telefon uygulamalarının turistler tarafından; kentin risk, güven, sosyal etki ve tasarruf imkânlarını öğrenmek amacıyla kullanıldığına dikkat çekmektedir. Wörndl ve Herzog (2020) “Mobile Applications for E-Tourism” içerikli araştırmalarında, mobil uygulamaların gizlilik sorununa ve kullanıcı hakkındaki bilgilerin toplanma olasılığına değinmektedir. Rashid ve diğerleri (2020) “Mobile Apps in Tourism Communication: The Strengths and Weaknesses on Tourism Trips” isimli çalışmalarında mobil uygulamaların, turistlerin ihtiyaçlarını karşılamada kolaylaştırıcı özelliklerinin yanı sıra, iyileştirmeler yapılması gereken zayıf yönlerinin de olduğunu ifade etmektedir.

Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması, turistik amaçlı İstanbul’da bulunanların; şikâyet, ihbar ve yardım maksadıyla kullanılması için polis birimlerince geliştirilmiştir. Mobil telefonlardan ulaşılan bu kapsamlı proje, dünya kentleri arasında ilk olma özelliği taşıdığından araştırma konusu olarak seçilmiştir. Yenidünya tasarımında hız ve etkinliğin, öncelikli kavramlar olduğu bilinmektedir (Groth ve Haslwanter, 2016, s. 205). Yenidünyadaki kent tasarımlarında da bu iki kavrama önem verilmektedir. Çok bileşenli bir anakent olan İstanbul şehrine özgü bir uygulamanın incelenmesini amaç edinen bu özgün çalışma, diğer büyük kentler için de örnek teşkil edebilecek özellikleri ortaya koymaktadır.

## Dijital Çağın Kentleri

Kentler tarihi, sosyo-kültürel, politik ve ekonomik özellikleriyle diğer yerleşim merkezlerinden ayrılan, bireysel ve toplumsal aidiyet oluşturan ortak yaşam alanlarıdır. Dilimizde kent kavramı il sözcüğüyle, Farsça şehir kökünden türetilen şehir ve Arapçadan uyarlanan vilayet kelimeleri ile aynı anlamda karşılık bulmaktadır (Kaya, 2003, s. 4). Etnik, dinsel, kültürel, sosyolojik, ekonomik olarak ve yönetim şekilleri bağlamında farklı özellikler gösteren kentlerde, yaşayanların ihtiyaçları doğrultusunda sürekli inovasyon faaliyetleri görülmektedir. Günümüzde kentler değişkenlik göstermekle birlikte nüfus

yoğunluğu görülen, kamu ve özel kuruluşların güncel koşullara ve toplumsal yaşamın gereklerine göre organizasyon şemalarını ve teknolojik altyapılarını geliştirdikleri önemli merkezler haline gelmektedir.

Tarihsel süreçte savaşların ve kapsamlı mücadelelerin odak noktasında yer alan kentlerde, yaşanmışlıkların birikimleri kentlere özgü vasıfları öne çıkarmıştır. Bu birikimler tüm kent yapılandırılmalarında, farklı kent kültürlerini oluşturan önemli kaynaklar olarak değerlendirilmektedir (Hall, 2004, s. 257). Kentlerin dinamizm kazanmasında ve sürdürülebilir bir yaşam ortamının hazırlanmasında, geçmiş deneyimlerden yararlanılmaktadır. Tarihsel bir perspektifle ele alınan geçmişten gelen sosyo-kültürel farklılaşmalar, aynı zamanda kent kimliğinin oluşumuna etki eden önemli bir faktör olarak görülmektedir (Koçak, 2011, s. 260). Günümüzde dijital kent kimliklerinin belirginleşmesi ve ev koşullarının sanal ortamlara aktarılması, kentleri benzerlerinden ayıran özelliklerin ortaya konulmasında ve kentsel dokunun benimsenmesinde etkin rol oynamaktadır.

Toplumsal katmanların, sosyal kurumların ve profesyonellerin; görsel, işlevsel ve estetik düzenlemeleriyle parklar, meydanlar, metrolar, tramvaylar, otobüs durakları, iskeleler, havaalanları, kültür merkezleri ve alışveriş merkezleri gibi kentsel dinamikler biçimlendirilmektedir (Soğukkuyu ve Tunç, 2013, s. 156). Değişken ve hareketli öğelerin, kentsel mekanların ve kamusal alanların mimarilerinde internet odaklı yazılımlar kullanılmaktadır. Kentlerin bilinen ve benzersiz yapıları, öncelikleri ve etkinlik tanıtımları çoklu sanal ortamlarda yapılmaktadır. Bireyler, kent içerisindeki aktivitelerini ve günlük seyahat organizasyonlarını, bilişim sistemlerinin sunduğu anlık etkileşimlerle sağlamaktadır.

Kentliler fiziksel çevre algısıyla, kentin gündelik hareketliliğine ayak uydurmaktadır (Erdönmez ve Akı, 2005, s. 67). Kentleşme sürecini, nüfus yapısındaki yoğunluk ile siyasal, sosyal ve ekonomik etkinlik düzeyi belirlemektedir. Bireyler sosyal ağlardan yapılan duyuru ve paylaşımlarla barınmadan, eğlenceye kadar tüm ihtiyaçların belirlendiği bu yerleşim alanlarında kentleşmektedir. Kentleşme süreci, birlikte yaşama arzusunda olan bireylerin, ortak değer ve normları benimseyerek, benzer tutum ve davranışları sergileme alışkanlığı edinmeleri ile gerçekleşmektedir (Güler, Şahnagil ve Güler, 2016, s. 91; Yahyagil, 1998, s. 119). Dijital teknolojiler, kentlerin toplumsal bağlarını oluşturan tarihsel dokuları ve kültürel mirasları hakkında detaylı bilgilere erişimi kolaylaştırmıştır. Bu sanal içeriklerdeki animasyonlar, özgün kent kimliğine ve yaşam pratiklerine yansıtılmaktadır.

Kentler muadilleriyle etkileşimini sürdürmekte, orijinal niteliklerini tanıtarak ulusal ve uluslararası organizasyonlara ev sahipliği yapmakta ayrıca diğer kentlerle rekabetlerini devam ettirmektedir (Kutlu ve Göksel, 2014, s. 79). Kentsel imajı karşılayan bu devinim, kente dair düşünce ve değer yargılarını hedeflemektedir. Karakteristik özellikler, sahip olunan güçlü ve olumlu yönler, kente ait bütünsel ve kapsamlı çalışmalar, dijital medya platformlarında yer almaktadır (Kavaratzis ve Ashworth, 2006, s. 19). Kente yönelik inanç ve kanaatlerin toplamıyla şekillenen algılar, sanal ortamlarda üstün tarafların ön plana çıkarılmasıyla yönetilmektedir. Kentlerin toplumsal hayat-taki rol ve işlevleri, yeni düzenlemelerle bütün sektörlerle duyurulmaktadır (Beyaz ve Boyraz, 2020, s. 451). Dijital mecralarda marka değerinin yükseltilmesine yönelik çalışmalar yapılmakta, stratejik plan ve programlarla kent zenginlikleri tanıtılmaktadır.

Kentsel algıyla değerler arasında yakın korelasyon sağlanarak, görsel zenginlik ve organik bütünlük yönetilmektedir (Tayyare, 2007, s. 10). Kentin hedeflenen vizyona ulaşması için, yönetsel fonksiyonlar organize edilmektedir. Bu zorlu misyon süreci, iletişimsel paradigmalarda istek ve ihtiyaçların karşılanabilirliğini sistemleştirmekte ve kentsel itibarın yükseltilmesine yardımcı olmaktadır. İtibar; güvenilirlik, saydamlık, saygınlık ve süreklilik unsurlarının, kentsel işlevlerde genel parametre olarak kabul edilmesiyle sağlanmaktadır (Bayram, Güler ve Akın, 2016, s. 251). Yönetim süreçlerinde uygulanmak üzere, sanal ortam anketleriyle kente ilişkin düşünceler ve kent algısı tespit edilmektedir.

Sosyal medya uygulamalarıyla, talep ve şikâyetlerin karşılanması da kentsel itibarı olumlu yönde etkilemektedir. Dijital çağda bilişim teknolojilerinin olanakları doğrultusunda, öncesi ile kıyaslanamayacak kadar komplike bir yaşam biçimi meydana gelmiştir. Kentlerin dijital dönüşüme uyma çabaları tüm çevrelere önemli fırsatlar sunmakta, kentlileri ve kurumları değişime zorlamaktadır (Kayan, 2019, s. 57). Özellikle güvenlik odaklı cevapverilebilirlik ilkesi doğrultusunda sürdürülen bu faaliyetler, sosyal ağlarla hız kazanaarak kentlerin itibar algısını olumlu yönde etkilemektedir.

Kentler yaşayan bir organizma olarak kabul edilmektedir. Sofistike ilişkiler bağlamında kararlar alınması, konumlandırma ve fonksiyon detaylarının planlanması gerekmektedir (Köylü ve Önder, 2017, s. 1708). Kentlerin önemli noktalarında, meydanlarında ve etkinlik alanlarında internete bağlanma imkânı sağlanmaktadır. Birçok kurum, firma ve umuma açık yer ağ bağlantısı sağlanan ve akıllı cihazlarla çalışma yapılabilen alanlar oluşturmaktadır.

Kent içerisindeki planlı ve programlı aktiviteler, sanal ortamlardan ilan edilmekte, tespit edilen olumsuzluklar gecikmeksizin duyurulmaktadır. Doğal afet, kötü hava koşulları ve kaza gibi kentlileri yakından ilgilendiren sorunlar bildirilmektedir. Örgütlenme ve yönetim faaliyetlerinin gerçekleşmesini sağlayan dijital ortamlar, kitle problemlerine ortak bilinçle çözüm aramasında etkili olmaktadır. Dijital ortam kullanımının yaygınlaşmasıyla, kentlerin yapılandırılmasında ve karar alma süreçlerinde kentlilerin de yer almasına olanak sağlanmaktadır.

## **Dijital Çağda Polisliğin Dönüşümü**

Dünya kentlerinde güvenlik görevi, polis teşkilatları ve polise yardımcı kuruluşlar tarafından gerçekleştirilmektedir. Güvenlik, kentlerin gelişmişliğinin ifadesidir. Polis, kent ile ilgili tüm bileşenlerin hem odak noktasında, hem de yardımcı olarak görev yapmaktadır. Polisin, görev alanına giren konulardaki başarısı, kentin görece algısını olumlu yönde etkilemektedir. Güvenlik şehirlerin ekonomik yoğunluğu ve seyahat hareketliliğini doğrudan etkilemektedir. Bu bakımdan polis uygulamalarının uzmanlıkla gerçekleştirilmesi, diğer aktivitelerin yapılmasında ön koşul olarak görülmektedir. Proaktif ve reaktif olarak sürdürülen polislik uygulamalarında sanal ortamların içeriksel bilgilerinden yararlanılmaktadır (Lum, Koper ve Telep, 2011, s. 5). Elde edilen kentsel veriler işlenerek elverişli sanal ağlarla paylaşılmakta, kent suça karşı korunmakta ya da işlenen suç gerçekleştirilenler hakkında gerekli çalışmalar yapılmaktadır.

Kurumsal iletişimle yerine getirilen bu polisiye görevler, kentin varoluşsal kimliğini betimlerken, imajını ve itibarını da nitelendirmektedir (Pol vd., 2002, s. 73). Bilişim çağı ve bilgi toplumu tanımlamalarının sıklıkla kullanıldığı alanlardan biri de polislik uygulamalarıdır. Polis kentte gerçekleşen sosyal, kültürel, sportif ve akademik organizasyonların hazırlık ve operasyonel faaliyetlerinde güvenli içerikli konulardaki danışmanlığını, bilişim teknolojilerinden yararlanarak gerçekleştirilmektedir.

Polis, suçların oluşumuna etki eden faktörlere yönelik bilgi toplamakta, analiz etmekte ve güvenlik stratejileri geliştirmektedir (Braga, Papachristos ve Hureau, 2012, s. 13). Bilişim teknolojileri kent yaşamında yeni suç türlerinin oluşmasına olanak sağladığından, polisin sanal ortam paradigmalarına uygun mücadele yöntemleri geliştirmesi bir zorunluluk haline gelmiştir. Kent sakinlerinin korunması ve işlenen suçların engellenmesi amacıyla kurum içi ve kurum dışı kullanıma uygun, sosyal medya etkileşim ağlarından



oluşan dinamik ve sürdürülebilir sistemler kurulmuştur. Polisin çözüm odaklı interaktif bilgi akışına yönelik geliştirdiği mobil teknolojiler ulaşılabilirliğini arttırdığı gibi, kent suçlarına ilişkin engelleme ve yakalama faaliyetlerindeki başarısını da yükseltmiştir.

Dijital teknolojiler, bilişim sistemleri aracılığıyla ya da diğer adıyla siber suçlarla mücadelede önemli bir olgu haline gelmiştir. Sanal ortamın kullanıma sunduğu dijital nimetler birçok soruna çözüm bulurken, karmaşık ve kontrolsüz ekosistemi suç odaklarının ilgisini çekmektedir. Metropollerde polis bir taraftan bilişim teknolojileri aracılığıyla işlenen suçlara odaklanırken, diğer taraftan suçların engellenmesi ve kurumsal gelişimin sürdürülmesi için siber teknolojilerden yararlanmaktadır. Ayrıca mağduriyetler oluşmadan yardımda bulunmak ve taleplere yanıt verebilmek amacıyla, çağın gerektirdiği dijital donanımı sağlamaktadır. Kentlerin genel güvenlik konsepti, akıllı mobil cihazlarla ulaşılabilen bir dijital altyapıda değerlendirilmektedir.

Bu bağlamda dijitalleşmenin getirdiği metodoloji, suç teşkil edebilecek bilgilerin gerektiği biçimde toplanmasına ve depolanmasına olanak sağlamaktadır (Armağan, 2018, s. 394). Sanal ortamlar kullanıcıların gönüllü olarak bilgilerini paylaştıkları, açık kaynaklardan oluşan veri havuzları olarak betimlenmektedir. Ayrıca bilgilerin bir suç işlemesi ya da işlenmekte olan suçta kullanılması durumunda paylaşımlar analiz edilmektedir. Her iki koşulda da polis etkin olarak konumlandırılmaktadır. Yenidünyanın sanal bilgileri, görevlilerin meslek deneyimleriyle ve önsezileriyle yoğrularak, suçun engellenmesine yönelik çalışmalar yapılmaktadır.

## **Yenidünyada Kent Turizmi**

Turizm, Türk Dil Kurumu sözlüğünde “Dinlenme, eğlenme, görme, tanıma vb. amaçlarla yapılan gezi” ve “bir ülkeye veya bir bölgeye turist çekmek için alınan ekonomik, kültürel, teknik önlemlerin, yapılan çalışmaların tümü” şeklinde belirtilmektedir (TDK, 2020). Tanımlamalar seyahatlerle turizm faaliyetini gerçekleştirenleri ve çeşitli amaçlarla yapılan yer değiştirmelerde alınan tedbirlerin koordinasyonunu içermektedir. Dar anlamda turizm değişik kültürleri tanımak, tarihi eserleri ve doğal güzellikleri görmek, eğlenmek, dinlenmek gibi nedenlerle, insanların yaşadıkları yerlerin dışına düzenlemiş oldukları seyahatler bütünü olarak betimlenmektedir (Towner, 1995, s. 339).

Turizm sözcüğünün kapsamı, farklılaşan ilgi ve ihtiyaçların uygun koşullarda karşılanması ve sektör canlılığı sağlanması amacıyla yeni düzenlemelerle genişletilmiştir.

Bu bakımdan kent turizmi, anlık iletişime imkân sağlayan dijital teknolojilerle çeşitlenerek gelişmiştir. Kültür, tarih, spor, yeme içme ve alışveriş amaçlı organize edilen birçok etkinlik, kentsel yaşamın rutinleri arasında yer almaktadır (İçellioglu, 2014, s. 42). Sosyal medyadan elde edilen veriler ve grupların görüşleri, bilinmedik yerleri turizme açmakta ve turizm kategorizasyonu her geçen gün değişmektedir. Rekabet arzı oluşturan kentler, talep elde etme çabasıyla tüm sosyal ağ platformlarını yakından takip etmekte ve aktif olarak iletişim sağlamaktadır. Önceleri gezip, görme, dinlenme ve eğlence faaliyetleriyle sınırlanan turizm anlayışı, kentlerin konumları ve fonksiyonelliği çerçevesinde; sağlık, gastronomi, kongre, inanç, teknoloji, elektronik spor gibi alt kırımları çeşitlenen başlıklar altında sanal mecralarda öne çıkarılmaktadır. Bireysel ve grup olarak kentleri ziyaret edenlerin, tedavi olanların ve çeşitli aktivitelere katılanların paylaştıkları görseller ve deneyimler, kentleri görece cazibe merkezlerine dönüştürmektedir.

Yenidünya düzeni içerisinde bireylerin hayatını iyileştirmek, dijital teknolojiyi toplumsal yaşamla bütünleştirilmek, kent kalitesini yükseltmek ve turizme yönelik açılımlar elde etmek amacıyla, değişken ve pratik çözümler sunulmaktadır (Akdamar, 2017, s. 202). Turizm içerikli kentsel organizasyonların başarı ile sürdürülebilmesi için, yerel yönetimler, kurumlar ve turizm sektöründe bulunanların eşgüdümü gereklidir. Turizmin koordinasyonu ve turist memnuniyeti sağlanması maksadıyla paydaşlar, bilimsel verilerden ve bilişim teknolojilerinden yararlanmaktadır. Yenidünyanın farklı bir bakış açısı kazandırdığı kentsel turizmde elverişli bilgi birikimi, kullanımı ve dağıtımı önemli bir yere sahiptir. Tüm turizm sektöründe bilgi olabildiğince sık kullanılmakta, iletilmekte ve paydaşlarca değerlendirilmektedir (Karataş ve Babür, 2013, s. 19). Sanal ortamların bilgi akışında ortaya çıkardığı hız ve çeşitlilik, memnuniyet ve şikâyetlerin sosyal medya platformlarında yer almasını kolaylaştırmaktadır. Fırsat ve sorumluluk paradoksunu bir arada sunan sanal mecralar, kentsel turizmin zarar görmemesi ve gelişimini devam ettirmesi için, bireysel ve kurumsal yükümlülüklerin yerine getirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, ulaşım ve konaklama seçeneklerinin çeşitlenmesi ve yılın farklı dönemlerinde seyahat edebilme imkânı, turizm sektörüne ilgiyi arttırmaktadır. Ayrıca gelir düzeylerinin artmasıyla destinas-

yon tercihleri çeşitlenmekte, özel ilgi ve hobiler doğrultusunda ürün ve hizmet talebi oluşmaktadır (Eriçok, 2019, s. 173). Turizm sektöründeki yeniden yapılanma ve dijital tanıtımının önem kazanması, etkinlik çeşitliliği olan kentlerin daha fazla tercih edilmesine neden olmaktadır (Çimen, 2016, s. 310; Kesici, 2012, s. 36). Turizme yönelik gelişmelerde tarihi dokusunu kaybetmeden yenedünya koşullarına uyum sağlayan kentlerin, rekabet sıralamasında denklemler arasında ön sıralarda yer aldığı görülmektedir.

İstanbul bu konuda belirgin bir örnekleme oluşturmaktadır. Tablo 1’de belirtildiği gibi 2019 yılında dünyanın en çok ziyaret edilen yüz kenti arasında, İstanbul dokuzuncu sıradadır. Bir başka deyişle dünyanın en çok ziyaret edilen on kentinden biri İstanbul’dur.

**Tablo 1.** 2019 Yılında En Çok Ziyaret Edilen Dünya Kentleri (Euromonitor International, 2020).

Sıralama	Kentler	Gelen Turist Sayısı
1	Hong Kong /Çin Halk Cumhuriyeti	26,7 M
2	Bangkok/Tayland	25,8 M
3	Macau/ Çin Halk Cumhuriyeti	20,6 M
4	Londra/İngiltere	19,5 M
5	Singapur/Singapur	19,7 M
6	Paris/Fransa	19 M
7	Dubai/Birleşik Arap Emirlikleri	16,3 M
8	Delhi/Hindistan	15,1 M
9	Istanbul/Türkiye	14,9 M
10	New York /Amerika Birleşik Devletleri	14 M

2019 yılı Türkiye İstatistik Kurumunun adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre İstanbul nüfusu; 15 milyon 519 bin 267 olarak belirlenmiştir. Turistik ve iş amaçlı kentte bulunanlarla birlikte, İstanbul yaklaşık 20 milyonu aşan hareketli nüfusa ulaştığı düşünülmektedir (TÜİK, 2020).

Dijitalleşme ile birlikte kentler gelişen ve değişen unsurlarıyla evrensel bir nitelik kazanmıştır (Hayta ve Altan, 2016, s. 230). Bilişim teknolojilerinin her sektörde kullanılması, bilginin ve ekonomik değerlerin akışkanlığı, kentsel yaşamı kolaylaştırmakta ve cazip kılmaktadır. Kentlerin yapısında birçok sorumluluk ve iş birliği gerektiren olgular bulunmaktadır. Kentlerde dijital biçimlendirmelerin uygulanabilmesi, birey ve bilgi etkinliğine bağlıdır (Bilici ve Babahanoğlu, 2018, s. 128). Göçlerle beslenen kentler iktisadi, sosyal ve çevresel faktörlerin birey ve toplum yaşamına tesir etmesiyle, sınırları ve yetkinlikleri genişleyen metropollere dönüşmektedir. Metropollerin yönetsel

faaliyetleri ve yaşamsal tasarımı, dijital teknolojilerle sürekli güncellenmektedir.

## **Amaç ve Yöntem**

### **Amaç**

Dijital çağ ve bilgi toplumu tanımlamalarının sıklıkla kullanıldığı günümüz kent hayatında, iletişimsel parametreler mobil uygulamaların sunduğu olanaklarla radikal değişime uğramaktadır. Taşınabilir akıllı cihazlar ve özellikle mobil telefonlar anlık iletişimi imkân sağlarken, kullanıcılar sanal ortam uygulamalarıyla kentsel özellikleri içeren bilgilere zahmetsizce ulaşmaktadır. İstanbul'u ziyaret eden turistlerin talep ve sorunlarını polise iletirken çağın uygun iletişim olanaklarından faydalanabilmeleri amacıyla geliştirilen, "Turizm Güvenliği Mobil Uygulama"sının etkinliğinin ve işlerliğinin ortaya konması, çalışmanın amacı olarak belirlenmiştir.

### **Yöntem**

Nitel araştırma yöntemiyle gerçekleştirilen bu çalışma, uygulamanın başladığı 07 Aralık 2019 ile 07 Haziran 2020 tarihleri arasındaki süreci kapsamaktadır. Çalışmada kullanılan bilgiler etik ilkeler çerçevesinde resmi prosedürler takip edilerek, İstanbul Emniyet Müdürlüğünden edinilmiştir. Bu çalışmada nitel araştırma yöntemiyle Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının, içeriği ve çalışma prensipleri betimlenmektedir. Mobil telefonlardan ulaşılan bu kapsamlı proje, dünya kentleri arasında ilk olma özelliği taşımakta ve İstanbul Emniyet Müdürlüğünün iletişimsel paradigmalara verdiği önemi vurgulamaktadır. Dijital ortam etkileşimini niteleyen bu paradigmlar, Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasıyla turistlere sunulan etkin, hızlı ve kalıcı hizmetleri kapsamakta; "üretim motivasyonu, içeriği ve katkısı" başlıkları altında kategorize edilerek açıklanmaktadır.

## **Bulgular**

Dijital teknolojilerde meydana gelen gelişmeler, mobil cihazları kentsel yaşamın ayrılmaz bir parçası haline getirmiştir (Topal ve Temizkan, 2016, s. 1457). Turistler buldukları kentte mobil telefonları kullanarak seyahatlerini kolaylaştırmaktadır. Kent turizminin geliştirilmesinde bilişim teknolojilerinin kullanılması erişimi çabuklaştırmakta, zamanı ve maliyeti azaltılmaktadır. Çalışmada, polisin İstanbul'daki turizm odaklı faaliyetlerinde kullanılan Tu-

rizm Güvenliği Mobil Uygulaması detaylı olarak ele alınmakta; Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının Üretim Motivasyonu, Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının İçeriği ve Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının Katkısı başlıkları altında sentezlenmektedir.

### **Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının Üretim Motivasyonu**

İstanbul farklı dinlere, kültürlere, dönemlere ait tarihsel miraslarıyla, Avrupa ve Asya kıtasına köprü olmasıyla, boğazıyla, doğal güzelliğiyle, spor, kongre ve fuar alanlarıyla turistlerin ilgisini çeken destinasyonlardan biridir. Tablo 2’de yer alan İstanbul Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nün turizme ilişkin raporu, son yıllarda İstanbul’u ziyaret eden turist sayısındaki yükselişe işaret etmektedir (İKTM, 2020).

**Tablo 2.** İstanbul’a Son Dört Yılda Gelen Turist Sayısı (İKTM, 2020).

Yıllara Göre Dağılım	İstanbul’a Gelen Turist Sayısı
2016	9.203.987
2017	10.840.595
2018	13.433.101
2019	14.906.663

2019 yılında İstanbul yaklaşık 15 milyon turisti ağırlamıştır. 2019 yılındaki gelen turist sayısı; 2018 yılından yaklaşık 1.5 milyon, 2016 yılından ise yaklaşık 5.5 milyon fazladır. Covid-19 pandemisi nedeniyle 2020 yılı istatistiksel verileri, tüm dünya kentlerinde olduğu gibi İstanbul açısından da henüz saptanamamıştır. Ancak normal şartlar altında İstanbul’a gelen turist sayısının yükseleceği açıktır. Alternatif turizm olanakları da bu sıralamaya tabi tutulduğunda, kentsel güvenliğin önemi ortaya çıkmaktadır. Yoğun nüfusu ve demografik özellikleriyle dünyanın büyük şehirleri arasında yer alan İstanbul’un, güvenlik konsepti her geçen gün değişmekte ve gelişmektedir.

Kente özgü etkinlikleri ve özellikleriyle ilgi uyandıran İstanbul, dünyanın birçok ülkesinden gelen turistleri ağırlamaktadır. Bu yoğun talep, kent güvenliği ile ilgili düzenleme yapılması ihtiyacını doğurmuştur. 24 Nisan 2017 tarihinde İstanbul Emniyet Müdürlüğü Turizm Şube Müdürlüğü, İstanbul’un değişen koşulları dikkate alınarak yeniden yapılandırılmıştır. Turistlerin, yaşamış oldukları sorunları empati kurarak kendi dillerinde dinlemek, hızlı ve etkili çözümler bulmak amacıyla çok konuşulan dünya dillerine hakim personel istihdam edilmiştir (DTO, 2020). Bu bağlamda İstanbul’a gelen turistlerin yardım istemeleri ya da herhangi bir suçla karşılaşmaları durumunda, gerekli işlemler Turizm Şube Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

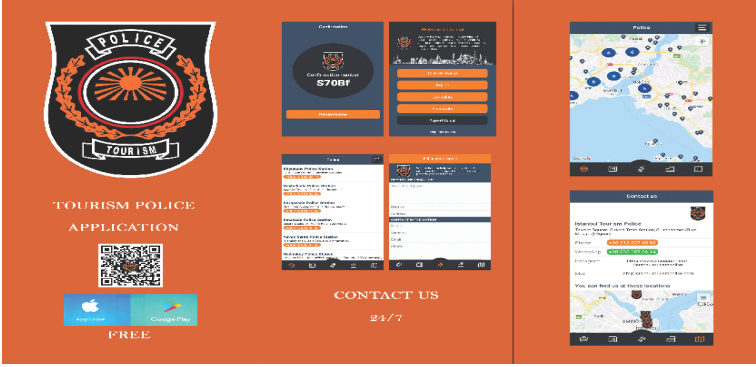
Birden fazla lisan bilgisine haiz alanında uzman personelle sabit, yaya ve motorize devriye olarak 24 saat esasına göre görev yapılmaktadır.

Klasik iletişimsel yöntemler yerini sanal mecralara bırakmıştır. Çalışmanın temel eksenini oluşturan İstanbul metropolü hakkındaki tüm içeriklere, internetin olduğu hemen her ortamda mobil telefonlarla erişilmektedir. Akıllı telefonların yaygınlaşması, dijital medya platformlarının kullanım yoğunluğu, kentlerin yaşayanlarla ve paydaşlarıyla iletişim kurma biçimlerini de dijital ortamlara taşımıştır. Bu bakımdan bireysel ve toplumsal yaşama etki eden ve önemli olanaklar sağlayan dijital medya bileşenlerinden yararlanmak ve kullanılmasını teşvik etmek, kentsel davranış metodolojisi olarak benimsenmiştir.

Bu gelişmeler dikkate alındığında turizm polisinin, yenedünya şartlarına göre kendisini güncellemesi kaçınılmazdır. Bu düşünceden hareketle İstanbul polisi; gelişen teknolojiye yararlanarak, dijital ortamda yirmi dört saat canlılığını kaybetmeyen, İstanbul turizminin güvenliğine yönelik bir proje hazırlama gereği duymuştur. Akıllı telefonlarla anlık etkileşim sağlanarak kentte bulunan turistlere yardımcı olunması, polisin şikâyet ve ihbar bildirimlerine cevap verme düzeylerinin belirlenmesi ve geliştirilmesi, projenin temel çıkış noktasını oluşturmaktadır. Bu uygulamayla, turizm polisinin bilinirliğinin artırılması ve turistlerin mobil telefonlarıyla polise doğrudan ulaşması hedeflenmektedir.

### **Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının İçeriği**

Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması, 7 Aralık 2019 tarihinde mobil telefonlarda bulunan, IOS ve Android tabanlı işletim sistemlerinde kullanıma sunulmuştur. Turistler İstanbul'a geldiklerinde kolaylıkla uygulamaya erişmektedir. İstanbul'da bulunan havalimanlarında kablosuz internet bağlantı (wifi) servisi açıldığında, Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasını tanıtan ve içerisinde indirme linki olan bir mesaj mobil telefonlara iletilmektedir. Ayrıca Turizm Şube Müdürlüğü'nün tanıtımlarında, görsel içeriklerinde ve broşürlerinde yer alan QR kod (karekod) ile uygulama kolayca mobil telefonlara indirilmektedir. Uygulamanın başlangıç ara yüzü, "Turizm Polisi, Polis, Konsolosluklar, Hastaneler ve Bize Bildir" başlıkları ile görülmektedir (Şekil 1). Basit kullanıma uygun olarak tasarlanmış olan uygulama, turistlerin karşılaşmaları muhtemel her türlü sorunun çözümü için; en yakın turizm polisi noktalarını, konsolosluk ve elçilik bilgilerini, hastaneleri ve polis merkezlerini göstermektedir.



Şekil 1. Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması (İEM, 2020).

Şekil 1’de belirtilen uygulama, mobil bir yazılım olmasının yanı sıra, Turizm Şube Müdürlüğüne ait web tabanlı bir siteye ([www.istanbultourismpolice.com](http://www.istanbultourismpolice.com)), sosyal medyanın en çok takip edilen platformlarından biri olan Instagram’a (#istanbultourismpolice), WhatsApp’a ve e-posta adresine uyumlu bir şekilde kullanılmaktadır. Uygulama; Türkçe İngilizce, Almanca, Fransızca, İtalyanca, İspanyolca, Rusça, Arapça ve Çince olmak üzere dokuz farklı dilde, mobil telefonun mevcut diline göre otomatik olarak indirilmektedir.

İstanbul’a özgü dijital hız ve verimliliği hedefleyen Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının içeriği, fonksiyonları ve işletim prensipleriyle ilgili bilgiler Tablo 3’de yer almaktadır. İstanbul’a gelen turistler, karşılaştıkları her türlü sorunla ilgili uygulamanın yönlendirdiği içeriklerden, kendi dillerinde yazılı olarak ya da fotoğraf ve video paylaşımlarıyla çevrimiçi ihbarda bulunabilmektedir. Konum servisine izin verilmesi durumunda, ihbarı yapan kişinin adresini tarif etmesine gerek kalmaksızın e-posta adresi, telefonu, adresi ve konumu turizm polisi tarafından görülebilmektedir. Böylece ihbarı yapan mağdur turiste hızlı ulaşılmakta ve mağduriyeti gideren önlemler alınmaktadır.

Tablo 3. Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının İçeriği ve İşlevi (İEM, 2020).

<b>İşletim Sistemi</b>	IOS	Android		
<b>Logo ve Renk</b>	Turuncu/Siyah	Turizm Polisi		
<b>Uygulama Ara Yüzü</b>	Turizm Polisi	Hastane	Konsolosluk	Bize Bildir
<b>Dijital Entegrasyon</b>	Web Sitesi	Instagram	WhatsApp	E-Posta
<b>Kullanım Amacı</b>	Şikâyet	İhbar	Yardım	
<b>Uygulama Dilleri</b>	Türkçe İngilizce	Almanca Fransızca	İtalyanca İspanyolca	Rusça Arapça Çince
<b>Bildirim Yöntemleri</b>	Konum	Fotoğraf	Video	
<b>Kurumsal İletişim</b>	Konum	Adres	İletişim Numaraları	

İhbar tamamlandıktan sonra ihbarcıya, işlemleri takip edebilmesi için sistem tarafından bir kod verilmektedir. Yapılan ihbar turizm polisini ilgilendiren bir konuysa, bu ihbar turizm polisi tarafından değerlendirmekte; başka bir birimin alanına giren bir ihbar ise, muhabere merkezindeki görevliler tarafından ilgili birime iletilmektedir. Herhangi bir sorun ya da suç nedeniyle hukuksal bir işlem yapıldığında, seyahatleri bitiminde ülkelerine geri dönen turistlere İstanbul'da devam eden araştırma ve soruşturmaların, safahatı ve neticesi hakkında bilgilendirilme yapılmaktadır.

### **Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının Katkısı**

Turizm Şube Müdürlüğü, İstanbul'un genel asayiş ve emniyetini sağlamak amacıyla görev alan İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nün, turizm güvenliği konusunda uzmanlaşmış bir birimidir. Turizm Şube Müdürlüğü görevini ifa ederken, İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nün diğer birimleri ile eşgüdüm sağlamaktadır. Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması içeriklerinde turistlerin hizmetine sunulan bu projenin, İstanbul Emniyet Müdürlüğü tarafından geliştirildiği vurgulanmaktadır. Turizm Şube Müdürlüğü ihtisaslaşmış personeli ve gerekli araçlarıyla, uygulamanın yürütücü birimi olarak görev almaktadır. Bütüncül bir bakış açısıyla uygulama, tüm İstanbul asayişinin, can ve mal emniyetinin korunmasına yönelik anlık bilgi aktarımıyla katkı sağlamaktadır.

Bireyler, tanıdığı ya da mağduru oldukları potansiyel suç niteliği taşıyan olayları bildirmek ve yardım talep etmek için polisi aramaktadır (Walker ve Drew, 2010, s. 95). Uygulama üzerinden gelen şikâyet, ihbar ve yardım taleplerinde, Turizm Şube Müdürlüğü'nün yabancı dil bilen görevlilerinin irtibat sağlanması, yönlendirmesi ve olay kapsamına göre görev almasıyla, turistlerin yaşadıkları sorunlara gecikmeksizin müdahale edilmektedir. Bu uygulamadan elde edilen veriler, polis birimlerinin turizm suçlarına ilişkin strateji geliştirmesine ve güvenlik konseptini belirlenmesine yardımcı olmaktadır. Uygulama verileri doğrultusunda turistlerin yoğun olarak bulunduğu; Taksim, Sultanahmet, Ortaköy, Kadıköy, Nişantaşı, Üsküdar ve Havalimanları başta olmak üzere, kentin birçok noktasında görev planlamaları yapılmaktadır (Yakut, 2020). İstanbul'da çok uluslu organizasyonların gerçekleştiği bölgelerde, uygulamayı kullanan turistlere yardımcı olan Turizm Şube Müdürlüğü görevlileri bulunmaktadır.



Turistler İstanbul havalimanlarında uygulamayı indirdiklerinde, gerekli yönlendirilmeler yapılmakta ve kentte oldukları sürede yaşayabilecekleri sorunlara karşı çözümler üretilmektedir (Doğu, 2020). İstanbul Emniyet Müdürlüğünden resmi prosedürler takip edilerek edinilen bilgiler, uygulamanın kullanım biçimleri hakkında fikir vermektedir. Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasının yayınlanmaya başladığı 07 Aralık 2019 ile 07 Haziran 2020 tarihleri arasında Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasına entegre bir şekilde hizmet veren WhatsApp, Instagram ve e-postaya; 151'i yardım ve teşekkür, 198'i şikayet ve suç ihbarı, olmak üzere toplam 349 mesaj gönderilmiş, 311'inin gereği yapılmış ve 38 iletinin ise işlemleri devam ettiği anlaşılmıştır. Uygulama içeriklerinden görevlilere yönelik, 21 teşekkür iletisi paylaşılmıştır. Altı aylık süre içerisinde gelen iletilerin büyük bir kısmına anlık olarak geri dönüş sağlanmıştır.

Turistler tarafından başvurulmuş ve etkileşime olanak sağlayan Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması cevaplanabilirlik parametreleriyle, polislin turizm kaynaklı olaylara yaklaşımında yol gösterici olmaktadır. Uygulama gerçekleşmesi muhtemel suçun önlenmesi ve işlenen suçta büyümeden müdahale edilmesine olanak sağlamaktadır. Bu bağlamda altı aylık bir süreçte uygulama üzerinden yapılan müracaatların, yaklaşık %89'unun işlemlerinin tamamlanması ve mağduriyetlerinin giderilmesi, uygulamanın önemli çıktıları olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca uygulama kullanıcılarının memnuniyet paylaşımları, İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nün iletişimsel paradigmaları kullanımındaki başarısını ve olumlu imajını nitelemektedir.

## Tartışma ve Sonuç

Medeniyetler başkenti olarak bilinen İstanbul, birçok niteliği nedeniyle dünya turizminde marka değeri oldukça yüksek bir metropol olarak kabul edilmektedir. Turistler İstanbul'u; kutsal ziyaretler, kültürel geziler, araştırma, kongre, sağlık spor, sanat ve eğlence gibi üst başlıklardan oluşan ve alt sınıflandırmalarla çeşitlenen turizm aktiviteleri için tercih etmektedir. Metropoler sürdürülebilirlik ölçütüyle kurumların, çevresel ve sosyal faktörlerin ahenkli bir bütün olarak faaliyette bulunmaları ile varlığını sürdürmektedir. Bu bağlamda İstanbul'u ziyaret eden turistlerin talep ve sorunlarını iletebileceği yetkili kurum ve kuruluşların, çağa uygun ve teknolojiyi yakından takip eden revizyonları yapması gerekmektedir. Kurumların, ziyaretleri esnasında çeşitli etkinliklerde bulunan turistlerin gerektiğinde ulaşabilecekleri, iletişimsel süreçleri yöneten çağdaş projelere ihtiyaçları bulunmaktadır.

Böyle bir gereksinimi karşılamak üzere İstanbul Emniyet Müdürlüğü Turizm Şube Müdürlüğü, görev kalitesini yükseltmek ve İstanbul'a gelen turistlerin güvenlik kapsamındaki taleplerine ivedilikle cevap vermek amacıyla, Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması projesine işlerlik kazandırmıştır. Uygulama turistlerin İstanbul havalimanlarında, akıllı telefonlarına gelen uygulamayı indirmeleriyle kullanılmaktadır. Uygulamayla, turistler güvenlik kapsamındaki tüm işlemlerini bilişim teknolojilerinden yararlanarak yapabilmekte, turizm polisine doğrudan, diğer polis birimlerine ise turizm polisi üzerinden ulaşabilmekte, talep ve şikâyetlerini iletebilmektedir. Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması dünyada ilk olma özelliği taşımaktadır.

Geliştirilmeye uygun içeriklere sahip olan uygulamayla, İstanbul'a gelen turistlerin can ve mal güvenliğinin sağlanması ve bu kapsamda turizmin güvenli bir şekilde canlandırılması hedeflemektedir. Çalışmanın incelediği 07 Aralık 2019 ile 07 Haziran 2020 tarihleri arasındaki altı aylık dönem verileri, uygulamanın beklenen verimi karşıladığını ortaya koymaktadır. Müracaatların yaklaşık %89'unun başarı ile sonuçlandırılması, uygulamaya olan güveni arttırmıştır. Ayrıca turistlerin memnuniyetlerini ifade ettikleri paylaşımlar, uygulamanın olumlu geri bildirimleri olarak görülmekte ve görevli polislerin motivasyonlarını yükseltmektedir.

Dijital teknolojiler kullanarak gerçekleştirilen inovasyon nitelikli bu uygulamayla, Emniyet Genel Müdürlüğü ve İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nün, dünyadaki güvenlik kurumları arasında bilinirliğini ve itibarı artmıştır. Müracaatların işleme alınıp hızlı bir şekilde çözülmesi, uygulama kullanıcılarını pozitif yönde etkilemiştir. Uygulamayla, turistlere ilişkin tüm iletişim süreçleri yönetilmekte, İstanbul polisinin kentsel güvenlik bağlamında kurumsal iletişimine katkı sağlanmaktadır. Uygulamadan elde edilen verilerle çok fonksiyonlu bir görev ifa edilmekte, turistlere etkin ve hızlı hizmet sunulmaktadır. İstatiksel uygulama verileri, polisin turizm suçlarına yönelik proaktif ve reaktif görevlerinde belirlenecek ve yol gösterici olacak stratejinin temelini oluşturmaktadır.

Uygulamada turistlerin ihtiyaç halinde başvurabilecekleri en yakın turizm polisi noktası, konsolosluk, hastane ve polis merkezleri görülmektedir. İstanbul'a gelen turistlerin değerli olduğunu hissettiren bu içerikler, İstanbul polisinin imajını ve saygınlığını nitelemekte, İstanbul metropolü hakkındaki güvenlik algısını da olumlu yönde etkilemektedir. Uygulama üzerinden turistlerle seyahat başlangıcında bilgi akışının sağlanması, polisin sürdürülebilir etkileşime açık olduğunu ve muhtemel problemlerin sonlandırılması için

çaba göstereceğini betimlemektedir. Bu süreç polisin görev kalitesiyle, İstanbul'a gelen turistlerin memnuniyeti arasındaki korelasyonu ortaya koymaktadır.

Polisin temel varlık sebebi olan suç dünyanın her yerinde, toplumun her katmanında ve elverişli tüm ortamlarda kötü niyetli kişilerce işlenmektedir. Bu uygulamanın temel çıkış noktası; turistlerle olası suçtan korumaları amacıyla dijital işbirliği yapılması, tüm tedbirlere rağmen suça maruz kalmışlarsa daha fazla mağduriyet oluşmadan failerin yakalanması ve mağdur olan misafirlere olabildiğince yardım edilmesidir. Uygulama turistlere anlık bildirimde bulunma, bilgi aktarma ve yardım talebi iletilme olanağı tanıdığından, turizm suçlarıyla mücadelede başarıyı arttırmaktadır. Uygulamanın Turizm Şube Müdürlüğü kaynaklı güçlü yönlerden biri de polisin tahkikatını yaptığı olayla ilgili ülkesine dönen turistlere bilgi aktarımıdır. Turistlere, İstanbul'da gerçekleşen ve tarafı oldukları olaylara ilişkin devam eden işlemler ve süreç hakkında gelişmeler doğrultusunda bilgilendirme yapılmaktadır.

Bilimsel araştırmalar, genellikle sorunsal odaklı çözümlemelere yoğunlaşmaktadır. Çeşitli yöntemlerle sorunlar detaylı olarak analiz edilmektedir. Oysa bu çalışmada eksik ve geliştirilmesi gereken yönleri bulunmakla birlikte, polisin dijital medya üzerinden İstanbul metropolünde gerçekleştirdiği, iyi ve verimli bir uygulama betimlenmektedir. Yenidünyanın sıklıkla değiştiği hız ve etkinlik kavramları projelendirilerek, polisin turizm güvenliğine yönelik güncel çözümleri öngören, dijital bir uygulamaya işlerlik kazandırılmıştır.

Uygulama başlangıcında amaçlanan, turistlerin yaşadıkları sorunlarda polise ulaşılabilirliğin artırılması hedefi yakalanmıştır. Diğer bir değişle uygulamayı indirerek İstanbul'u ziyaret eden turistler tarafından, polisin bir telefon kadar yakın olduğu benimsenmiştir. Turizm Güvenliği Mobil Uygulamasıyla yenidünyanın polislik pratiklerine, dijital bir perspektif kazandırılmıştır. Bu çalışmanın özgün değeri de burada ortaya çıkmaktadır. Uygulamanın, çoklu sanal ortamlarda gerçekleştirilecek bu kapsamdaki projelere örnek olacağı düşünülmektedir.



## Extended Abstract

# Digital Transformation of Police in 'New World' City Life: Tourism Security Mobile Application

\*

Atalay Bahar

ORCID: 0000-0002-3146-1833

Tourism constitutes the headline of the activities of traveling for various reasons, visiting other places and operating individually or as a group. Today, these main topics are categorized in the tourism sector by dividing them into different segments. Developments in information technologies also affect tourism classification and travel patterns. In the new world, previously unheard of tourism types have begun to appear (Brohman, 1996, p. 56). However, tourism activities such as holidays, health, sports, visits to sacred places, culture and arts continue. When the classical tourism mobility and the understanding of tourism shaped by the new world are combined, it is seen that digital technologies are needed to manage tourist operations.

The metropolis of Istanbul is among the most important destinations in the world with its location between two continents, its architecture and hosting different civilizations. Istanbul is one of the ten most visited cities in the world and in 2109 it hosted 15 million tourists. In this respect, tourism is an important industry that requires a rational approach (Buhalis, 1998, p. 411). With the joint efforts of all public and private sectors and the strategic plans they have created, this high tourist volume is gladly provided to leave Istanbul after the visit.

In the study, an application focused on Istanbul tourism is handled from a police perspective. Tourism Security Mobile Application, developed by the Istanbul Police Department's Tourism Branch Directorate, is a contemporary application aimed at tourism security that can be accessed via smart phones. Tourism Security Mobile Application was launched on December 7, 2019, on IOS and Android based operating systems used on mobile phones. When the wireless internet connection service is opened at the airports

in Istanbul, a message introducing the Tourism Security Mobile Application and containing a download link is transmitted to mobile phones.

The initial interface of the application is seen with the titles "Tourism Police, Police, Consulates, Hospitals and Notify Us". Application for the solution of all possible problems that tourists may encounter; It shows the closest tourist police point, consular and embassy information, hospitals and police stations. With the application, it is aimed to shorten the time to reach the police. In this study carried out with qualitative research method, services offered to tourists through Tourism Security Mobile Application were evaluated. This digital innovation project, which creates awareness, was chosen as a research subject because it is the first among the world's cities. On the other hand, the practical activities are classified under the headings of "production motivation, content and contribution" and the communicative processes of the police have been analyzed.

The application, which has content suitable for development, aims to ensure the safety of life and property of tourists coming to Istanbul at the highest level and to revive tourism in this context. In the study, the six-month period data between December 07, 2019 and June 07, 2020 reveal that the application meets the expected efficiency. Successful completion of approximately 89% of the applications has increased the confidence in the application. In addition, the posts that tourists express their satisfaction are seen as positive feedback from the application and increase the motivation of the police officers.

With this innovative application realized using digital technologies, the awareness and reputation of the Turkish National Police and the Istanbul Police Department has increased among security institutions around the world. It has been observed that the application users are positively affected as a result of the applications being processed and resolved quickly. With the application, all communication processes regarding tourists are managed, and it contributes to the corporate communication of Istanbul police in the context of urban security. With the application, ensuring the flow of information at the beginning of the trip depicts that the police are open to sustainable interaction and will make efforts to end possible problems. This process reveals the correlation between the duty quality of the police and the satisfaction of the tourists coming to Istanbul.

This comprehensive project, which can be accessed via mobile phones, was chosen as a research subject because it is the first among the world's cities. It is known that speed and efficiency are priority concepts in 'New

World' design (Groth & Haslwanter, 2016, p. 205). 'These two concepts are also emphasized in urban designs in the New World. Successful completion of approximately 89% of the applications has increased the confidence in the application. The satisfaction of the tourists is seen as positive feedback from the application. With the Tourism Security Mobile Application, a digital perspective has been brought to the police practices of the 'New World'. The original value of the study is revealed here. This original study, which aims to examine an application specific to the city of Istanbul, which is a multi-component metropolitan city, reveals features that can set an example for other big cities.

### **Kaynakça/References**

- Akdamar, E. (2017). Akıllı kent idealeine ulaşmada büyük verinin rolü. *Kent Akademisi*, 10(30), 200-215.
- Armağan, V. (2018). Dijital dönüşüm sürecinde akıllı şehirler ve e-devlet platformu. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 2(46), 386-413.
- Bayram, A., Güler, S. B. ve Akın, Y. K. (2016). Mahalli idarelerde itibar yönetimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 251-274.
- Bilici, Z. ve Babahanoğlu, V. (2018). Akıllı kent uygulamaları ve Konya örneği. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(2), 124-139.
- Brohman, J. (1996). New directions in tourism for third world development. *Annals of Tourism Research*, 23(1), 48-70.
- Brown, B. ve Chalmers, M. (2003, Eylül). Tourism and mobile technology. *Eight European Conference on Computer-Support Cooperative Work*, Helsinki.
- Buhalis, D. (1998). Strategic use of information technologies in the tourism industry. *Tourism Management*, 19(5), 409-421.
- Braga, A., Papachristos, A. ve Hureau, D. (2012). Hot spots policing effects on crime. *Campbell Systematic Reviews*, 8(1), 1-96.
- Beyaz, R. ve Boyraz, E. (2020). Marka kent konumlandırma algılama haritalarının kullanımı: Erzurum ili örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 16(2), 437-456.
- Çimen, H. (2016). Gastronomi turizmi açısından Ardahan mutfağının önemi. *Karadeniz Dergisi*, 2(32), 307-315.
- Doğu, E. (2019). İstanbul'a 12 milyon turist. 21 Ağustos 2020 tarihinde <https://www.haberturk.com/istanbul-a-12-milyon-turist-2538935> adresinden erişildi.
- DTO. (2020). *Turizm Polisi*. 12 Ağustos 2020 tarihinde <https://www.denizticaretodasi.org.tr/sirkuler/turizm-polisi-10925> adresinden erişildi.
- Erdönmez, M. E. ve Akı, A. (2005). Açık kamusal kent mekanlarının toplum ilişkilerindeki etkileri. *YTÜ Mimarlık Fakültesi Dergisi Megaron*, 1(1), 67-87.
- Eriçok, A. K. (2019). Küreselleşme bağlamında Van'ın kent turizmi olanaklarının değerlendirilmesi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(44), 171-191.

- Euromonitor International. (2020). *Top 100 city destinations: 2019 edition*. 29 Ağustos 2020 tarihinde <https://go.euromonitor.com/white-paper-travel-2019-100-cities.html> adresinden erişildi.
- Fernandez, C, J. ve Lopez, M. (2013). Communication, destination brands and mobile applications. *Communication and Society*, 26(2), 95-113.
- Groth, A. ve Haslwanter, D. (2016). Efficiency, effectiveness, and satisfaction of responsive mobile tourism websites: a mobile usability study. *Information Technology and Tourism*, 16(2), 201-228.
- Gupta, A., Dogra, N. ve George, B. (2018). What determines tourist adoption of smartphone apps? An analysis based on the UTAUT-2 framework. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 9(1), 50-64.
- Hall, P. (2004). Creativity, culture, knowledge and the city. *Built Environment*. 30(3), 256-258.
- Hayta, Y. ve Altan, Y. (2016). Kentsel yaşam algısı ve değişen kentli alışkanlıklarına yönelik bir araştırma: İzmir örneği. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(33), 223-258.
- Güler, T., Şahnagil, S. ve Güler, H. (2016). Kent kimliğinin oluşturulmasında kültürel unsurların önemi: Balıkesir üzerine bir inceleme. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 12(1), 86-104.
- İEM. (2020). İstanbul Emniyet Müdürlüğü Turizm Güvenliği Mobil Uygulaması. 28 Nisan 2020 tarihinde <https://www.istanbul.pol.tr/> adresinden erişildi.
- İçelloğlu, C. Ş. (2014). Kent turizmi ve marka kentler: turizm potansiyeli açısından İstanbul'un swot analizi. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 37-55.
- İKTM. (2020). *İstanbul turizm istatistikleri raporu*. 13 Ağustos 2020 tarihinde [https://istanbul.ktb.gov.tr/Eklenti/71773\\_subat-2020\\_turizm-istatistikleri-istanbulpdf.pdf?0](https://istanbul.ktb.gov.tr/Eklenti/71773_subat-2020_turizm-istatistikleri-istanbulpdf.pdf?0) adresinden erişildi.
- Karataş, M. ve Babür, S. (2013). Gelişen dünyada turizm sektörünün yeri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(25)15-24.
- Kavaratzis, M. ve Ashworth, G. J. (2007). Partners in coffeeshops, canals and commerce: Marketing the city of Amsterdam. *Cities*, 24(1), 16-25.
- Kaya, E. (2003). *Kentleşme ve Kentlileşme*. İstanbul: İlke Yayıncılık.
- Kayan, A. (2019). Dijital çağda kent yönetimi için ortaya çıkan fırsatlar. *Sayıştay Dergisi*, 2(114), 53-73.
- Kesici, M. (2012). Kırsal turizme olan talepte yöresel yiyecek ve içecek kültürünün rolü. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(23), 33-37.
- Koçak, H. (2011). Kent-kültür ilişkisi bağlamında Türkiye'de değişen ve dönüşen kentler. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 259-269.
- Köylü, M. ve Önder, M. (2017). Karmaşıklık kuramı ve kamu yönetiminde uygulanması: Yalova kent içi ulaşım hizmetlerinin dijital modelleme ve simülasyonu. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(15), 1707-1726.

- Kutlu, Ö. ve Göksel, Z. S. (2014). Kent Kültürü oluşturma aracı olarak kültürel belediyecilik: Selçuklu örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3), 75-91.
- Lum, C., Koper, C. S. ve Telep, C. W. (2011). The evidence-based policing matrix. *Journal of Experimental Criminology*, 7(1), 3-26.
- Pol, E., Moreno, E., Guàrdia, J. ve Iniguez, L. (2002). Identity, quality of life, and sustainability in an urban suburb of Barcelona: Adjustment to the city-identity-sustainability network structural model. *Environment and Behavior*, 34(1), 67-80.
- Rashid, R. A., Ismail, R., Ahmad, M., Abdullah, N. A. C., Zakaria, R. ve Mamat, R. (2020). Mobile apps in tourism communication: the strengths and weaknesses on tourism trips. *Journal of Physics*, 4, 1529-1541. doi:10.1088/1742-6596/1529/4/042056.
- Soğukkuyu, B. ve Tunç, A. Z. (2013). Kent kültürüne ve toplumsal yapıya bağlı olarak kentte tipografinin kullanımı (İzmir ve Milano örnekleri). *Süleyman Demirel Üniversitesi Güzel Sanatlar Dergisi* 6(12), 153-172.
- Tayyare, E. A. (2007). *Kentsel imaj öğeleri bağlamında Haliç Bölgesi'nin incelenmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Konya.
- TDK. (2020). *Turizm*. 16 Eylül 2020 tarihinde, <https://sozluk.gov.tr/> adresinden erişildi.
- Topal, İ. ve Temizkan, V. (2016). Tüketicilerin mobil sosyal medya kullanımının marka farkındalığına etkisi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 5(5), 1456-1473.
- Towner, J. (1995). What is tourism's history?. *Tourism Management*, 16(5), 339-343.
- TÜİK. (2020). *Adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçları, 2019*. 28 Eylül 2020 tarihinde <http://tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=33705> adresinden erişildi.
- Walker, T. ve Drew, P. (2010). Citizens' emergency calls requesting assistance in calls to the police. Rock, F. (Der.), *The Routledge handbook of forensic linguistics* içinde (ss. 123-138). London: Routledge.
- Wörndl, W. ve Herzog, D. (2020). Mobile applications for e-tourism. Xiang, Z., Fuchs, M., Gretzel, U. ve Höpken, W. (Ed.), *Handbook of e-Tourism*, içinde (ss. 1-21). Switzerland: Springer Nature.
- Yahyagil, M. Y. (1998). Kentlerin kültürün gelişmesindeki etkileri. *Istanbul Journal of Sociological Studies*, (25)2, 105-120.
- Yakut, İ. (2020). Turistler için 7/24 görev başındalar. 14 Ağustos 2020 tarihinde <https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/turistler-icin-7-24-gorev-basindalar/896150> adresinden erişildi.
- Zhao, W. ve Li, X. (2006). Globalization of tourism and third world tourism development. *Chinese Geographical Science*, 16(3), 203-210.