

Geliş Tarihi:

29.05.2021

Kabul Tarihi:

10.10.2021

Yayımlanma Tarihi:


20.12.2021

Kaynakça Gösterimi: Özgürel, G., & Yılmaz, O. K. (2021).

Aşırı turizmde kalabalık yönetimi: belediyeler tarafından kullanılabilir akıllı turizm uygulamaları. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(42), 1594-1620. doi:10.46928/iticusbe.944864

## AŞIRI TURİZMDE KALABALIK YÖNETİMİ: BELEDİYELER TARAFINDAN KULLANILABİLECEK AKILLI TURİZM UYGULAMALARI


*Derleme*

Gizem Özgürel 

Sorumlu Yazar (Correspondence)

Balıkesir Üniversitesi

[gizemozguirel@hotmail.com](mailto:gizemozguirel@hotmail.com)

Onur Kemal Yılmaz 

Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi

[yilmazonurkemal@gmail.com](mailto:yilmazonurkemal@gmail.com)

Gizem Özgürel, turizm doktorudur. İlk, orta ve lise eğitimini Çine’de; lisans eğitimini Uludağ Üniversitesi’nde, yüksek lisans ve doktora eğitimlerini de Balıkesir Üniversitesi’nde turizm alanında tamamlamıştır. Turizm işletmeciliği ve turizm sosyolojisi alanında ders vermekte ve bu alanlarda araştırmalar yayınlamaktadır.

Onur Kemal Yılmaz yerel yönetimler alanında doktorasını yapmıştır. Anadolu Üniversitesi’nde lisans eğitimi, İstanbul ve İstanbul Medeniyet üniversitelerinde yüksek lisans eğitimi, Marmara Üniversitesi’nde de doktora eğitimini tamamlamıştır. 2021 Mayıs ayında doçent olmuştur. Şu anda Erdek MYO, Yerel Yönetimler Programında ders vermektedir.

# AŞIRI TURİZMDE KALABALIK YÖNETİMİ: BELEDİYELER TARAFINDAN KULLANILABİLECEK AKILLI TURİZM UYGULAMALARI

## ÖZET

Seyahat ve turizm eğilimi, bu yüzyılın başından itibaren temel bir insan davranışı haline gelmiştir. Her yıl milyarlarca insan farklı destinasyonlara seyahat gerçekleştirmektedir. Burada bazı destinasyonlar diğerlerinden daha fazla ziyaretçi çekebilmektedir. Böylece aşırı turizm olgusu ve kalabalık yönetimi kavramı ortaya çıkmaktadır. Bu makale ile bu alanda belediyeler tarafından kullanılabilir akıllı turizm uygulamaları araştırılmıştır. Akıllı turizm uygulamaları, akıllı şehir görüşüne dayanmaktadır. 21. yüzyılın getirisi olan bilgi ve iletişim teknolojileri insan sermayesi ile bütünleşerek akıllı şehirleri meydana getirmektedir. Bu şehirlerde ortaya çıkan uygulamaların bazıları da turizme yönelik olmaktadır. Böylece akıllı turizm kavramı ve uygulamaları ortaya çıkmaktadır. Konuyla ilgili olarak bu çalışmanın oluşturulması sürecinde yapılan araştırma göstermektedir ki aşırı turizme bağlı yoğun ziyaretçi alan destinasyonlarda kalabalık yönetimi akıllı turizm uygulamaları ile çok daha etkin, hızlı ve geniş ölçekli yapılabilmektedir. Bu uygulamalardan bazıları yoğun teknoloji kullanımı ile yapılırken (Örneğin, Floransa-Nesnelerin İnterneti) bazıları sadece yönetsel kararlar (Örneğin, Poznan- Sezon Dışı Seyahat Teşvikleri) ile ortaya konabilmektedir. Söz konusu uygulamaların yerel sorunların çözülmesinde en yetkili aktör olan belediyeler tarafından gerçekleştirilmesi mümkündür ve önerilmektedir.

**Amaç:** Aşırı turizme bağlı kalabalık yönetiminde belediyeler tarafından kullanılabilir akıllı turizm uygulamalarına örnekler ortaya koymak.

**Yöntem:** Belgesel tarama yöntemi kullanılarak akıllı turizm uygulamalarından konuya uygun olan örnekler tespit edilmiştir. Araştırmada internet siteleri, makaleler ve özel sektör uygulamaları incelenmiştir.

**Bulgular:** Yapılan araştırma neticesinde aşırı turizme bağlı kalabalığın yönetiminde kullanılabilir akıllı turizm uygulamaları olduğu görülmüştür. Bu uygulamaların da belediyeler tarafından gerçekleştirilebileceği tespit edilmiştir.

**Özgünlük:** Günümüzde yeni bir kavram olan akıllı turizm açısından kalabalık yönetimi uygulamalarını ele alması ve bunlardan belediyeler tarafından kullanılabilirleri tespit etmesi bakımından alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Daha önce bu temelde bir çalışma olmadığı yapılan literatür incelemesinde görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Aşırı Turizm, Kalabalık Yönetimi, Akıllı Şehir, Akıllı Turizm, Belediyeler

**JEL Sınıflandırması:** I39, O32, Z33, Z38

# **CROWD MANAGEMENT IN OVER TOURISM: SMART TOURISM APPLICATIONS THAT CAN BE USED BY MUNICIPALITIES**

## **ABSTRACT**

The inclination of travelling and tourism has become a basic human behavior since the beginning of this century. Billions of people travel to different destinations every year. Here, some destinations can attract more visitors than others. Thus, the concept of over-tourism and crowd management emerges. With this article, smart tourism applications that can be used by municipalities in this field have been investigated. Smart tourism applications are based on smart city vision. Information and communication technologies, which are the effect of the 21st century, integrate with human capital and create smart cities. Some of the practices emerging in these cities are also oriented towards tourism. Thus, the concept and applications of smart tourism arise. The research conducted during the creation of this study on the subject shows that; crowd management can be done much more effectively, quickly and on a large scale with smart tourism applications in destinations that receive visitors due to over tourism. While some of these applications are made with intensive use of technology (for example, Floransa-The Internet of Things), some of them can only be determined by managerial decisions (for example Poznan-Off-season Travel Incentives). It is possible and recommended that these applications should be carried out by the municipalities, which are the most competent actors in solving local problems.

**Purpose:** To present examples of smart tourism applications that can be used by municipalities in crowd management due to over tourism.

**Method:** Documentary screening method was used to detect examples of smart tourism applications of developed countries that are suitable for the subject. In the research, websites, articles and private sector applications were examined.

**Findings:** As a result of the research, it has been observed that there are smart tourism applications that can be used in crowd management due to over tourism. It has been determined that these applications can also be used by municipalities.

**Originality:** Can contribute to the field in terms of identifying smart applications that can be used by municipalities. It was seen in the literature review that there was no previous study on this basis.

**Keywords:** Over Tourism, Crowd Management, Smart City, Smart Tourism, Municipalities

**JEL Classification:** I39, 032, Z33, Z38

## **GİRİŞ**

Modern turizmin başlangıcından bu yana farklı özellikleri ile birçok çekicilik sahibi destinasyon, insan akışlarının odağı haline gelmiştir. Bu kapsamda turistik gereksinimlerin karşılandığı mekânlardan bir kısmı yoğun ziyaretçi kabulleriyle turizmin olumlu etkileri yanında bir kısım olumsuz etkilerle yüzleşmek durumunda kalmaktadırlar. Destinasyonların taşıma kapasitelerinin aşılması sosyal, ekonomik, ekolojik, fiziksel ve psikolojik açıdan tahribatlara yol açmaktadır. Aşırı turizm tüm varlığıyla bazı destinasyonları geri döndürülemez biçimde tüketir ve hatta yok eder hale gelmiştir. Söz konusu bu durum hem destinasyonda yaşayan yerel halkın hem de destinasyonu ziyaret eden turistlerin durumlarını olumsuz algılamalarına ve değerlendirmelerine yol açmaktadır.

Konuyla ilgili olarak yerel halkın yaşam kalitesinin, turistin deneyim kalitesinin bozulmasında, aşırı turizm ve aşırı turizmin yarattığı yıkıcı kalabalıklar yaşanan sorunların ana kaynağı olarak kabul edilmektedir. Aşırı turizme maruz kalmış kentlerde belediyeler, sorunlarla başa çıkabilmek için kalabalıkları yönetmeyi, akıllı kent/akıllı turizm bakış açısıyla akıllı destinasyonlar/turistler yaratabilmeyi denemektedirler.

Çalışma kapsamında aşırı turizm, kalabalık yönetimi, akıllı şehir ve akıllı turizm kavramları açıklanmıştır ve belediyeler tarafından kullanılabilir olacak aşırı turizme yönelik kalabalık yönetim uygulama örnekleri dünya genelinden derlenmiştir. Örnekler belgesel tarama yöntemi kullanılarak internet sitelerinden, makalelerden ve özel sektör uygulamalarından oluşturulmuştur. Yaklaşık yüz kadar makale ve internet sitesi incelenmiştir.

## **AŞIRI TURİZM KAVRAMI**

Son yıllarda turizmin plansız gelişmesinin sosyal, doğal, yapısal ve ekonomik çevrede yarattığı olumsuz etkiler nedeniyle “aşırı turizm”, “turizm karşıtlığı” ve “turizm fobisi” gibi bazı kavramlar gündeme gelmiştir. Turizm yapısal olarak yer, insanlar ve hareketliliği birleştiren dinamik bir sürece gönderme yapmaktadır (Croes, Manuel ve Kelly, 2017: 10). Yerler sahip oldukları çekicilikleri ile turistleri kendisine çekerek turist-yerel halk, turist-turist, turist-turizm çalışanı ilişki ve etkileşimleri için birer sahne yaratmakta ve yaşanan hareketliliğin istenmeyen sonuçları, geri döndürülemez yıkımlar yaratabilmektedir. Bu bağlamda turizm sektörünün sürdürülebilirliğinin sağlanması, olumsuz etkilerinin mümkün olabilen en düşük seviyeye çekilmesine ve olumlu etkilerinin artırılmasına bağlıdır. Turizm destinasyonlarının turizmin sorumsuz bir biçimde gelişimi ile bir bakıma turistler tarafından istila edilmesi (Volo, 2020: 11) ve doğru yönetilememesi; kalabalıklar, çöpler, trafik yoğunluğu, bozulan kentsel doku, gürültü, pahalılık, turist-yerel halk çatışmaları ve benzeri durumlar yaratarak hem yerel halkın yaşam kalitesini hem de ziyaretçilerin turistik deneyim kalitelerini olumsuz yönde etkilemektedir (World Tourism Organization [UNWTO], Centre of

Expertise Leisure, Tourism & Hospitality, NHTV Breda University of Applied Sciences ve NHL Stenden University of Applied Sciences, 2018).

Aşırı turizm konusu karmaşık ve çok yönlü olarak aslında uzun yıllardır tartışılan bir konudur. Doxey (1975), turist - yerel halk arasındaki hoşnutluktan düşmanlığa uzanan ilişkiye; Butler (1980) turizm alanının gelişim döngüsüne, ziyaretçi sayısına ve altyapı durumuna; O'Reilly (1986) taşıma kapasitesine, bir destinasyonda kabul edilebilir turist sayısına; Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) ise turizmin etkilerinden sürdürülebilir turizme uzanan çok yönlü çalışmalarına turizmde yaşanan doygunluğun etkilerini incelemişlerdir (Koens, Postma ve Papp, 2018: 2; Milano, Novelli ve Cherr, 2019: 353).

Aşırı turizm terimi 21. yüzyılın başlarında ilk olarak doğal kaynakların aşırı sömürülmesi tehlikesini tanımlamak için kullanılmıştır (Nelson 2002 akt., Kruczek, 2019: 1). Kavramsal açıdan aşırı turizm, yüksek ve giderek artan sayıda ziyaretçinin destinasyonlarda bulunmasının bir sonucu olarak ortaya çıkan sorunları tanımlamak amacıyla kullanılmaktadır. Peeters ve diğerlerine (2018: 15) göre aşırı turizm; destinasyonlarda turizmin belirli bir zaman aralığında fiziksel, ekolojik, sosyal, ekonomik, psikolojik ve/veya politik kapasite eşiklerinin aşılmasıdır. Goodwin (2017: 1) ise aşırı turizmi, evsahiplerinin veya misafirlerin, yerel halkın veya turistlerin çok sayıda ziyaretçiye bağlı olarak destinasyondaki yaşam kalitesini ve deneyim kalitesini kabul edemeyecekleri düzeyde kötü hissetmeleri olarak tanımlamakta ve daha yaşanabilir, ziyaret edilebilir yerlere vurgu yapan sorumlu turizmin tersi olarak kabul etmektedir. Dolayısıyla yerel halk için tahrip olmamış ve sıkıntı yaratmayan, turist açısından ise özgünlüğünü yitirmemiş ve rahatsızlık hissi vermeyen çevreler, aşırı turizm etkisinin yaşanmadığı yerler anlamına gelmektedir. Namberger, Jackisch, Schmude ve Karl (2019: 455) ise aşırı turizmi, büyümenin veya küçülmenin sınırlandırılması talebiyle cevaplanabilecek turizmin fazlalığı olarak tanımlamışlardır. Bu kapsamda aşırı turizm destinasyon çevresinin veya paydaşlarının turizme yönelik olumsuz duygu, düşünce ve davranışlar içerisine girmesine neden olan kalabalık baskısı sonucu oluşan, sosyo-kültürel, sosyo-psikolojik, sosyo-ekonomik, ekolojik veya fiziksel yıkımlar yaratma gücüne sahip turizm olarak tanımlanabilir. Konuyla ilgili olarak destinasyonda aşırı turizme neden olabilecek etmenler arasında şunlar sayılabilir (Peeters ve diğerleri, 2018: 23);

- Turizm hacmi (toplam geceleme sayısı/toplam alan),
- Turizm yoğunluğu (toplam geceleme sayısı/yerleşik nüfus),
- Evsahipleri ile turistleri buluşturan bir paylaşım sitesi olan airbnb gibi sosyal medya uygulamalarında yapılan paylaşımlar,
- Kruvaziyer limanlara yakınlık,
- Havayolu seyahat pazarının büyümesi ve seyahatlerin yoğunlaşması,
- Gayri safi yurtiçi hasılda (GSYİH) turizmin payı ve

- Dünya kültürel miras alanlarına yakınlık.

Turizm destinasyonlarında taşıma kapasitelerinin, gerçekleştirilen turizm faaliyetlerinin yarattığı olumsuz etkiler sonucunda aşılması, aşırı turizm ile karşı karşıya kalınması anlamı taşımaktadır. Peeters ve diğerlerine (2018: 23) göre aşırı turizmin yaratacağı sonuçlar arasında; destinasyon çekiciliğinin yitirilmesi, destinasyon imajının zayıflaması, destinasyon çevresinde geri döndürülemez bozulmalar, yerel halkın yaşam kalitesi düzeyinin düşmesi, turislerin deneyim kalitelerinden memnuniyetsizlik duymaları ve şikayetleri, protesto gösterileri, destinasyon-turist uyumsuzluğu, turist grupları arasındaki uyumsuzluklar, orta ve üst sınıflara mensup bireylerin destinasyonda gelir düzeyi düşük halkın yaşadığı yerlere yerleşmesi/soylulaştırma ve geriye göç sayılabilir. Konu kapsamında turizmin aşırı ve/veya kontrolsüz gelişiminden kaynaklanan sorunlar Venedik, San Sebastian, Barselona, Santorini, Amsterdam ve Dubrovnik gibi destinasyonlarda turizm karşıtı gösterilere sahne olmuştur (Goodwin, 2017: 14; Koens ve diğerleri, 2018: 2). Ulusal ve küresel basının bu gösterilen tepkileri manşetlerine taşıması tüm turizm paydaşlarının ve karar vericilerin, turizmde büyümeme veya mevcut durumu kontrol altına alma amaçlı önlemlere başvurmalarına yol açmıştır (Papathanassis, 2017: 288). Özellikle kitle turizminin yarattığı turist akışları, mevsimsellik, kalabalık yönetiminin gerçekleştirilememesi, medyanın bazı destinasyonları diğerlerine göre görece ön plana çıkartması, moda ve eğilimler aşırı turizm olgusu ile destinasyonları tehdit etmekte ve hatta yok eder hale getirmektedir. Turizmin yetersiz yönetimini gözler önüne seren aşırı turizm, yerel yönetimlerin ve karar vericilerin bütünsel çabalarıyla oluşturulacak çok yönlü, akıllı destinasyon yönetimi ve akıllı kalabalıklar yaratılması ile aşılabılır görüşü çalışmada benimsenmiş ve kalabalık yönetiminin irdelenmesi gerekli görülmüştür.

## **KALABALIK YÖNETİMİ KAVRAMI**

Seyahat ve turizm endüstrisinin geçirdiği evrim, bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, küresel ölçekte yaşanan insan hareketliliği, tüketim kültürü ve keşif arzusu gibi birçok etmen turistik deneyim merkezlerini etkisi altına almış, çok sayıda insanı bir araya getirmiş ve destinasyonlar aşırı turizm ile yüzleşmek durumunda kalmışlardır. Turizm destinasyonlarındaki aşırı turizm genellikle ziyaretçi sayıları ile ilişkili görülmektedir (Peeters ve diğerleri, 2018: 25). Aşırı-çok fazla kalabalık biraz öznel, oldukça karmaşık, insanların duyarlılıkları ile ilgili bir durumdur ve destinasyonlardaki çözümlerin buna göre üretilmesini gerektirmektedir.

McKinsey & Company ve World Travel & Tourism Council (2017) tarafından aşırı turizm ile ilgili hazırlanan raporda; aşırı turizm karmaşık bir konu olarak ele alınmakta ve aşırı kalabalığı önlemenin, iyileştirmekten çok daha kolay olduğu belirtilmektedir. Raporda, turizm paydaşlarının farklı beklentilerinin, hedef ve çıkarlarının bulunduğu ve üretilen çözümlerin her bir paydaşa eşit düzeyde fayda yaratmayacağı belirtilmektedir. Ayrıca aşırı turizmin; “seyahat temel bir hak mıdır?”, “ziyaretçi sayısının sürdürülebilir düzeye indirilmesi mantıklı mıdır?”, “bu durum destinasyonlara sadece

zenginlerin erişimini mi sağlar?” gibi etik ve değerlerle ilgili birçok cevaplanması güç soruyu barındırdığı ve bu soruların görmezden gelinemeyeceğinin altını çizmektedir. Raporda ayrıca aşırı kalabalıklaşma ile ilgili sorunların, yabancılaşmış yerel halktan aşırı yüklenilmiş altyapıya kadar farklılık gösterebildiği ve ülkeleri, şehirleri, plajları, sit alanlarını, müzeleri gerek bir bütün olarak gerekse belirli bir kısmını etkileyebildiği ifade edilmektedir. Dolayısıyla destinasyonların farklı karakteristik özellikleri, tüm destinasyonlara eşit derecede başarılı çözümler sunmayı güçleştirmektedir. Bu kapsamda farklı destinasyonlara farklı çözümler geliştirilmesi gerekmektedir (Taiminen, 2018: 39). Stanchev (2018), çalışmasında aşırı kalabalıkla başedebilmek için ziyaretçi sayısını teknoloji yoluyla sınırlandırmanın, turistleri destinasyonda farklı noktalara yaymaya yönelik promosyon stratejileri geliştirmenin, arz ve talebi vergilendirme ile dengelemenin, farklı fiyatlandırma stratejilerinin ve yavaş turizm gibi yaklaşımların çözüm olabileceğini belirtmektedir. Peeters ve diğerleri (2018), kentlerde artan ziyaretçi sayıları ile başa çıkmada uygulanabilecek 11 farklı strateji önermişler ve her bir stratejinin çözümünün nasıl olacağını açıklamışlardır. Bu bağlamda kalabalık turizm destinasyonlarında geliştirilebilecek stratejiler ve çözümleri aşağıda Tablo 1’de sunulmuştur:

**Tablo 1.** Turizm Destinasyonlarında Kalabalıklarla Başa Çıkma Stratejileri ve Çözümleri

Stratejiler	Çözümler
<i>Strateji 1: Turistlerin destinasyon içinde yayılımının sağlanması</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Destinasyonun daha az ziyaret edilen noktalarında etkinliklerin artırılması, yeni çekim noktaları ve tesisler geliştirilerek tanıtılması,</li> <li>-Çekim merkezlerinde kapasitenin ve turistlerin geçirdikleri zamanın geliştirilmesi,</li> <li>-Destinasyon ve çevresine yönelik bir kimlik oluşturulması,</li> <li>-Seyahat kartı uygulamaları ile destinasyon içerisinde sınırsız seyahat imkânı yaratılması,</li> <li>-Destinasyonda daha az turist çeken yerlerin, turistlerce keşfedilebilmesi için destinasyon merkezi içerisinde gösterilmesi.</li> <li>-Düşük sezonda turistik deneyimlerini teşvik etmek için tutundurma faaliyetlerinin artırılması,</li> <li>-Turistik talep durumuna bağlı fiyatlandırmalar yapılması,</li> <li>-Düşük sezonda etkinliklerin artırılması,</li> <li>-Destinasyondaki popüler yerler ve rağbet gören etkinliklerde turistlerin bulunacakları zaman aralıklarının, gerçek zamanlı izleme yapılarak belirlenmesi,</li> <li>-Zaman bazlı dağılımı teşvik etmek için mobil yeni teknolojilerin kullanılması.</li> </ul>
<i>Strateji 2: Turistlerin zamana dayalı dağılımının teşvik edilmesi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Destinasyon giriş noktaları başta olmak üzere birçok farklı noktada yeni güzergâhların tanıtılması,</li> <li>-Yeni oluşturulan güzergâhlar ve çekicilikler için bütünlük indirimler sunulması,</li> <li>-Destinasyonun keşfedilmeyi bekleyen gizli hazinelerini ön plana çıkartan rehberler ve kitaplar basılması,</li> <li>-Düşük sayıda olan, özel ürün ve hizmet bekleyen, turistik gereksinimleri karşılanmamış boşluk/niş (niche) pazar turistlerine, dinamik deneyimler ve rotalar oluşturulması,</li> <li>-Destinasyonun daha az ziyaret edilen yerlerine rehberli turlar düzenlenmesi,</li> <li>-Turistlerce bilinen web sitelerinde ve ilgi çekici yerlerde sanal gerçeklik uygulamalarının geliştirilmesi.</li> </ul>
<i>Strateji 3: Turistler için yeni güzergâhlar ve çekicilikler geliştirilmesi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Destinasyonun keşfedilmeyi bekleyen gizli hazinelerini ön plana çıkartan rehberler ve kitaplar basılması,</li> <li>-Düşük sayıda olan, özel ürün ve hizmet bekleyen, turistik gereksinimleri karşılanmamış boşluk/niş (niche) pazar turistlerine, dinamik deneyimler ve rotalar oluşturulması,</li> <li>-Destinasyonun daha az ziyaret edilen yerlerine rehberli turlar düzenlenmesi,</li> <li>-Turistlerce bilinen web sitelerinde ve ilgi çekici yerlerde sanal gerçeklik uygulamalarının geliştirilmesi.</li> </ul>

<p><i>Strateji 4: Düzenlemeyi gözden geçirme ve uyarlama</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Turistler için ilgi çekici olan yerlerin açılış saatlerinin gözden geçirilmesi,</li> <li>-Destinasyondaki büyük gruplar halinde hareket eden turistlerin, toplu biçimde çekiciliklere erişimlerinde düzenlemeler yapılması,</li> <li>-Trafik yoğunluğu yaşanan noktalarda, trafik düzenlemelerinin gözden geçirilmesi,</li> <li>-Araçları ile gelen veya araç kiralamış turistler için destinasyon çevresinde park alanları oluşturulması ve söz konusu park alanlarına yönlendirilmeleri,</li> <li>-Rehberlerin tura katılacak turistleri toplayıp bırakabilecekleri belirli noktalar oluşturulması,</li> <li>- Oteller ve diğer konaklama işletmelerine ilişkin düzenlemelerin ve vergilendirmenin gözden geçirilmesi,</li> <li>- Destinasyonun taşıma kapasitesinin; hem bir bütün olarak hem de çekicilikler ve kritik alanlar açısından tüm boyutlarıyla tanımlanması,</li> <li>- Tüm şebekeleri ve benzerlerini izlemek için bir şebeke lisans sisteminin planlanması,</li> <li>- Turistle ilgili faaliyetlerde, destinasyonun belirli bölgelerine erişim yönetmeliği yok ise oluşturulması, var ise gözden geçirilerek düzenlenmesi.</li> </ul>
<p><i>Strateji 5. Turistlere ilişkin pazar bölümlerinin genişletilmesi</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Destinasyona daha düşük düzeyde olumsuz etki yaratacak turistlerin belirlenmesi ve bu pazar bölümlerinin hedef pazar olarak seçilmesi,</li> <li>-Hedef turistlerin kimler olacağının tekrar tanımlanması ve belirlenmesi,</li> <li>-Destinasyon üzerinde olumsuz etki yarattığı bilinen ya da yaratacağı öngörülen pazar bölümlerinin destinasyonu ziyaret etmesinin engellenmesi.</li> <li>-Destinasyonda istihdamı artıran işler yaratılması,</li> <li>-Turizm sektörüne yönelik yerel halkta farkındalık ve turizm bilinci oluşturularak, turizmin olumlu etkilerinin teşvik edilmesinin sağlanması,</li> </ul>
<p><i>Strateji 6. Yerel toplumun turizmden yarar elde etmesinin sağlanması</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yeni turizm ürünlerinin geliştirilmesinde, yerel halkın katılımının sağlanması,</li> <li>-Yerelin arz-talep potansiyelinin analizinin yapılarak, turizm değer zincirine entegrasyonlarının teşvik edilmesi,</li> <li>-Destinasyondaki altyapı ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi,</li> <li>-Turizm aracılığıyla yerel refahın -dezavantajlı grupları gözeterek sağlanması.</li> </ul>
<p><i>Strateji 7. Yerel halka ve turistlere fayda sağlayan destinasyon deneyimlerinin yaratılması</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Destinasyonun yerel halkın ve geçici sakin olarak görülen turistlerin gereksinim ve isteklerine uygun hale getirilmesi,</li> <li>-Yerel halkın ve turistlerin katılımını teşvik eden turizm deneyimlerinin ve ürünlerinin geliştirilmesi,</li> <li>-Turizm tesislerinin, yerel festivallere ve aktivitelere entegre edilmesi,</li> <li>-Destinasyonda gönüllü elçiler grubu oluşturulması ve tanıtılması,</li> <li>-Destinasyon hakkında yeni bakış açıları sağlamak ve ziyaret noktaları yaratmak için sokak sanatı gibi sanat ve kültür girişimlerinin teşvik edilmesi,</li> <li>-Destinasyondaki ilgi çekici yerlerin, ziyaret zaman aralıklarının uzatılması.</li> </ul>
<p><i>Strateji 8. Destinasyon altyapısını ve tesisleri iyileştirme</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Destinasyonda dengeli, sürdürülebilir bir trafik yönetiminin planlanması,</li> <li>-Turizm faaliyetlerine yönelik ana rotaların ve yoğunluk durumunda ara rotaların oluşturulması,</li> <li>-Destinasyon kültürel altyapısının geliştirilmesi,</li> <li>-Yön işaretlerinin ve bildirimlerinin iyileştirilmesi,</li> </ul>



- Destinasyondaki toplu taşımanın turistler için daha uygun hale getirilmesi,
- Yüksek sezonda turistler için özel ulaşım tesisleri kurulması,
- Destinasyonda yeterli düzeyde kamu tesisinin bulunmasının sağlanması,
- Güvenli bisiklet yolları oluşturulması ve bisiklet kiralamanın teşvik edilmesi,
- Destinasyonda güvenli ve çekici yürüyüş rotaları oluşturulması,
- Erişilebilir turizm ilkeleri kapsamında rotaların fiziksel engelli veya üçüncü yaş turistlere uygun olarak hazırlanması,
- Kültürel mirasın ve ilgi çekici yerlerin kalitesinin korunması,
- Çevre temizliği uygulamalarının yüksek sezon şartlarına ve turizm işletmelerine uygun olabilecek zaman dilimlerinde gerçekleştirilmesi.

*Strateji 9. Yerel paydaşlarla iletişim kurulması ve katılımın sağlanması*

- Destinasyon turizm yönetim grubunun –tüm paydaşlar dahil- kurulması ve düzenli olarak toplanılması,
- Turizm paydaşlarına mesleki gelişim eğitimleri verilmesi,
- Yerel halk için tartışma platformları oluşturulması,
- Turizm paydaşlarına yönelik düzenli memnuniyet araştırmaları yapılması,
- Destinasyonla ilgili ilginç içeriklerin, yerel halk tarafından sosyal medyada paylaşılması için teşvik edilmesi,
- Turizm paydaşlarının davranışları ile ilgili iletişim kurulması,
- Destinasyondaki ayırık grupların, topluluk duygusu ile bütünleştirilmesi.

*Strateji 10. Turistlerle iletişim kurulması ve ilgilerinin çekilmesi*

- Turistlerde turizm etkileri konusunda farkındalık yaratılması,
- Turistlerin yerel değerler, gelenekler ve düzenlemeler konusunda eğitilmesi,
- Turistlere; trafik kısıtlamaları, park imkânları, ücretler, servis otobüsü hizmetleri vb. hakkında yeterli bilgi sunulması.

*Strateji 11. İzleme ve müdahaleye ilişkin ayarlamalar*

- Talepteki mevsimsel dalgalanmaların, turist varışlarının ve harcamalarının, ziyaret biçimlerinin, turist pazar bölümlerinin ve benzeri temel göstergelerin izlenmesi,
- Turizm performansını-etkisini izlemek ve değerlendirmek için, büyük veri ve yeni teknolojilerin kullanımının geliştirilmesi,
- Yoğun dönemler ve acil durumlar için acil durum planları oluşturulması.

**Kaynak:** (Peeters ve diğerleri, 2018: 8-9)

Turizm destinasyonları kalabalık yönetimine ilişkin uygulamalarda, destinasyonun sahip olduğu dinamikleri göz önünde bulundurarak, var olan uygulamalardan esinlenerek ya da özgün uygulamalar yaratarak stratejilerini belirlemelidir. Gerek turist akışlarına yoğun maruz kalan destinasyonlar, gerekse yeni dikkat çekmeye başlamış yerler, yaptıkları düzenlemelerle, bilgi ve teknoloji temelli uygulamalarla akıllı destinasyonlar ve akıllı kalabalıklar yaratarak, gelecekte de sağlıklı biçimde var olabilmeyi sürdürebileceklerdir.

## **AKILLI ŞEHİR KAVRAMI VE BİLEŞENLERİ**

Şehirleşme oranı günümüzde kırsal yaşama oranla açık şekilde baskın hale gelmiştir. Artık ekonomik, sosyal ve kültürel sebeplerle insanlar kırsal yaşam yerine kentsel yaşamı tercih etmektedir. Endüstri Devrimi'nin bu dönüşümün başlangıcı olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bu süreç neticesinde dünya genelinde milyarlarca insanın kentlerde yaşaması olgusu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla kentleşmenin temel toplumsal standart haline geldiği bir ortamda, kentsel yaşam sisteminin

geliştirilmesi ve farklı yaklaşımların ortaya konulması yeni çalışma alanlarını meydana getirmektedir. Kentsel yaşam üzerine geliştirilen son yaklaşımlardan birisi de akıllı şehir kavramıdır. Literatürde akıllı şehir üzerine tek bir tanım olmadığı görülmektedir. Farklı kaynaklarda farklı tanımlar yapıldığı dikkat çekmektedir. Kimi tanımlar salt teknolojik gelişim üzerine dikkat çekerken, bazı kaynaklar ise teknoloji dışı yaklaşımları da akıllı şehir içinde değerlendirmektedir. Akıllı şehir üzerine literatürde dikkat çeken tanımların şu şekilde olduğu söylenebilir;

Mohanty, Choppali ve Kougiianos (2016: 60)'a göre akıllı şehir; bilgi, dijital ve telekomünikasyon teknolojilerinin kullanımıyla geleneksel ağların ve hizmetlerin daha esnek, verimli ve sürdürülebilir hale getirildiği ve sakinlerinin yararına operasyonlarını iyileştiren bir yerdir.

Dameri ve Sabroux (2014: 4) akıllı şehirle ilgili olarak insan sermayesine dikkat çekmişlerdir ve şu şekilde bir yaklaşımı dile getirmişlerdir: Akıllı şehir vizyonuna bağlı olarak akıllı şehir, büyük kültürel sermayeye sahip olan ve şehrin yaşam kalitesinin geliştirilmesi için daha iyi çözümler bulmak adına bilgisini kullanabilen şehirdir.

Tokoro (2016: 2) çalışmasında akıllı şehirlerin; enerji verimliliğini artırmak ve azaltılmış karbondioksit emisyonlarıyla düşük karbonlu şehir planlaması oluşturmak için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmayı hedeflediğini ifade etmektedir. Ancak akıllı şehirlerin avantajlarının sadece bunlar ile sınırlı kalmadığını da belirtmektedir. Araştırmacı ayrıca akıllı şehirlerin kentsel nüfus artışı, yaşlanan toplum, trafik sıkışıklığı ve güvenlik dâhil olmak üzere bugün şehirlerin karşılaştığı çeşitli sorunları çözmek için güçlü bir yaklaşım olduğunu da belirtmektedir.

Ateş ve Önder (2019: 43) çalışmalarında, akıllı şehrin merkezinde bilgi işlem teknolojilerinin yer aldığını, böylece doğal ve yapılı çevre sorunlarına çözümler üretildiğini belirtmektedirler. Fakat şunu da dile getirmektedirler: Akıllı şehirler sadece bilgi ve iletişim teknolojileri ile işlemeyen, aynı zamanda politika ve yönetim konularının da sürece dâhil edildiği, paydaş çeşitliliğine önem verilen kent ortamı olarak betimlenmektedir.

Bu tanımlarda görüldüğü üzere akıllı şehirler bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanan, aynı zamanda yönetim politikalarını, paydaş katılımını, kültürel – sosyal sermayesini kentsel sorunlarının çözümünde kullanan şehirlerdir. Dolayısıyla akıllı şehirlerde kentsel sorunların çözümüne yönelik olarak çözüm üreten bir ekosistem meydana getirilmektedir.

Akıllı şehir denilince internet ve teknolojik sistemler temel yapı taşları olarak düşünülmektedir. Fakat akıllı şehir kavramı sadece internet ve teknoloji ile geliştirilen şehirlerin ötesindedir. Örneğin dijital şehir, internet üzerinden yerelde insanların etkileşimde olduğu, bilgi ve tecrübe paylaşımı yaptığı şehirlerdir. Burada şehir içinde etkileşim ağları internet temelli dijitalleşme ile geliştirilmektedir (Ishida, 2002: 76). Teknolojik şehirde de sadece teknolojinin şehir hayatına uygulanması söz

konusudur ve bu durum bir şehri akıllı hale getirmek için yeterli değildir. Çünkü akıllı şehir sadece internet ve bilişim teknolojileri ile geliştirilebilecek bir ekosistem değildir.

Akıllı şehrin geliştirilmesinde günümüzde birçok kavramsal tanım ve uygulama hayata geçirilmektedir. Viyana Teknoloji Üniversitesi (Technische Universität Wien) de bu kuruluşlardan birisidir. Hatta çalışmaları ile bu alandaki öncü kurumlardan olduğu söylenebilir. Üniversite tarafından yapılan modellemeler ile dünyanın önde gelen akıllı şehirleri belirlenmekte ve akıllı şehirler arasında sıralamalar yapılmaktadır. Bu endekslerin geliştirilmesi sırasında Üniversite tarafından akıllı şehir bileşenleri belirlenmiştir. Böylece bir akıllı şehirde bulunması gereken bileşenler de ortaya konulmuştur. Üniversitenin dikkate aldığı akıllı şehir bileşenleri altı ana başlık altında şu şekildedir (European Smart Cities 4.0, 2015);

**Akıllı Ekonomi:** Yenilikçilik ruhu, Girişimcilik, Şehrin imajı, Üretkenlik, İşgücü piyasası, Uluslararası entegrasyon.

**Akıllı Hareketlilik:** Yerel ulaşım sistemi, Ulusal ve uluslararası erişebilirlik, Bilgi işlem teknolojileri altyapısı, Sürdürülebilir ulaşım sistemi.

**Akıllı Yönetim:** Politik bilinç, Kamu ve sosyal hizmetler, Etkili ve şeffaf yönetim.

**Akıllı Çevre:** Hava kalitesi, Ekolojik bilinç, Sürdürülebilir kaynak yönetimi.

**Akıllı Yaşam:** Kültür ve eğlence tesisleri, Sağlık koşulları, Bireysel güvenlik, Barınma koşulları, Eğitim tesisleri, Turistik çekicilik, Sosyal dayanışma.

**Akıllı İnsan:** Eğitim, Hayat boyu öğrenme, Etnik çoğulluk, Açık fikirlilik.

Görüldüğü üzere akıllı şehir olmak için sadece teknolojik gelişim yeterli olmamaktadır. Akıllı şehir kavramı ekonomik, sosyal ve teknolojik birçok bileşeni içine alan bir ekosistem ile ortaya çıkartılabilmektedir. Günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerde bu şekilde geniş kapsamlı akıllı şehir üretim süreci hayata geçmiş durumdadır. Artan kentleşme oranı ve kentsel nüfus yoğunluğuna, akıllı şehirleşme ile karşılık verilmesi artık bir gereklilik olarak görülmektedir. Dolayısıyla akıllı şehir kavramının gelecek yıllarda daha çok tanınacak ve üzerinde çalışılacak bir alan olduğu söylenebilir.

## **AKILLI TURİZM KAVRAMI VE İÇERİĞİ**

“Akıllı” kavramı özellikle internet teknolojilerinin yaygınlaşması ile daha popüler bir hale gelmiştir. Kendileri arasında ve insanla etkileşim halinde olan nesnelere-sistemler, “akıllı” kavramını daha öne çıkartmaktadırlar. Önceki bölümde bahsedildiği haliyle akıllı şehir kavramı da bu temellerde isimlendirilmiş ve geliştirilmiştir. Fakat yine önceki bölümde bahsedildiği şekliyle akıllı şehirler salt bilgi ve iletişim teknolojileri üzerine kurulu olmayan, aynı zamanda insan sermayesinden de en üst şekilde yararlanan şehirlere dir.

Tüm bu gelişmeler ışığında günümüzde akıllı turizm kavramı gelişim göstermektedir. Khan, Woo, Nam ve Chathoth (2017: 4), akıllı turizmin ortaya çıkışının doğrudan akıllı şehir konseptiyle ilgili olduğunu belirtmektedirler. Küresel ölçekte akıllı şehirlerin ortaya çıkması turizm sektörü üzerinde de etkili olmuştur. Literatürde akıllı turizm üzerine şu şekilde tanımlar yapıldığı görülmektedir;

Gretzel, Sigala, Xiang ve Koo (2015), akıllı turizmin temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerine dayandığını belirtmektedirler. Ayrıca akıllı şehir uygulamalarının, turizm yapılanmasına uyarlanması ile akıllı turizm kavramının ortaya çıktığını ifade etmektedirler.

Li, Hu, Huang ve Duan (2016: 294)'a göre akıllı turizm; turizm süreçlerine yönelik geliştirilen bütüncül, uzun vadeli ve sürdürülebilir planlama ve uygulamalardır.

Guo, Liu ve Chai (2014: 58), akıllı turizmde akıllı destinasyonun varlığına dikkat çekmişlerdir. Bu kapsamda akıllı turizm teknolojileri arasında Gelişmiş Yolcu Bilgi Sistemleri, Gelişmiş Araç Kontrol Sistemleri, Gelişmiş Ticari Araç Operasyonu ve Elektronik Ücret Toplama Sistemini içerdiğini de belirtmişlerdir.

Jasrotia ve Gangotia (2018: 51), akıllı turizm destinasyonlarının, toplum katılımını sağlamak için yerel paydaşlarla yapıcı bir şekilde ilişki kurması gerektiğini dile getirmektedirler. Ayrıca akıllı turizm destinasyonlarının, turizm kuruluşları ve turistler arasında merkezi bir platform aracılığıyla bilgi alışverişini kolaylaştırdıklarından, turizm endüstrisi için faydalı olduğunu da belirtmektedirler.

Tanımlarda görüldüğü üzere akıllı turizm kavramı akıllı şehir kavramından hareketle geliştirilmiştir. Bunun yanında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılarak üretilen uygulamaları bünyesinde barındırmaktadır. Fakat akıllı turizm kavramının sadece teknoloji ile ortaya konulması da yetersiz bir yaklaşım olacaktır. Sadece teknoloji ile üretilen turizm uygulamaları daha çok “dijital turizm” kavramına karşılık gelebilir. Dolayısıyla “akıllı” kavramına atıf yapabilmek için, akıllı şehirlerde olduğu gibi sadece teknoloji temeline dayanmayan, aynı zamanda insan sermayesinden de yararlanan uygulamalar akıllı turizmi meydana getirmektedir. Şekil 2’de akıllı şehir kavramından türetilmiş akıllı turizm uygulamalarının, turizm deneyimini geliştirmedeki süreci gösterilmektedir.

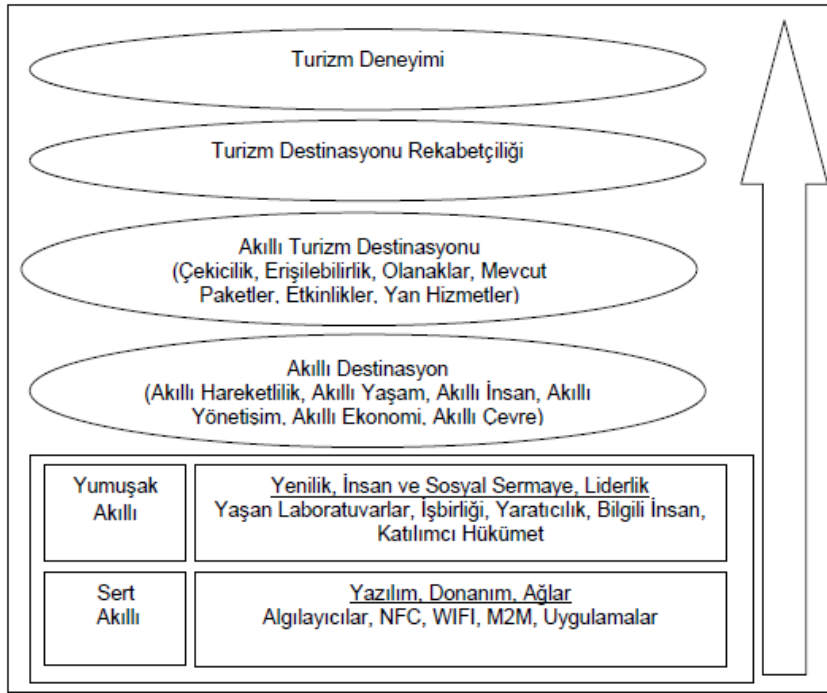


**Şekil 2.** Akıllı Turizm ile Turizm Deneyiminin Geliştirilmesi

**Kaynak:** (Jasrotia ve Gangotia, 2018: 51)

Çelik ve Topsakal'ın belirttiğine göre (2017: 154), akıllı turizm aynı zamanda akıllı destinasyonu ifade etmektedir. Akıllı destinasyon yaklaşımıyla kentsel ve kırsal alanlarda ortaya konulan uygulamalar ile turistlerin hareketliliği, kaynakların kullanımı, kaynakların sürdürülebilirliği ve ziyaret kalitesi geliştirilebilmektedir.

Yine Çelik ve Topsakal'ın aynı çalışmalarında başka bir kaynaktan yararlanarak oluşturdukları görsele göre (bkz. Şekil 3), akıllı turizm destinasyonu, turizm deneyiminin geliştirilmesinde temel bir uygulama haline gelmiştir. Buna göre bilgi ve işlem teknolojileri ile insan sermayesi birlikte akıllı turizm destinasyonunu yaratmaktadır.



Şekil 3. Akıllı Turizm Destinasyonu ve Turizm Deneyimi Süreci

Kaynak: (Çelik ve Topsakal, 2017: 156)

## BELEDİYELER VE AKILLI TURİZM UYGULAMALARI

Günümüzde kentleşme oranının artması ve dolaşımda olan insan sayısının da buna dâhil olmasıyla, turizm destinasyonlarını bünyesinde barındıran şehirlerde aşırı turizm (over tourism) sorunu meydana gelebilmektedir. Bu alanda kentlerde kalabalık yönetiminin yapılması, turizm yoğunluğunun kontrol edilmesi ve aynı zamanda insanların turizm memnuniyetinin geliştirilmesi bir çalışma alanıdır. Türkiye ölçeğinden konuya bakılacak olursa, Türkiye’de yerel nitelikli birçok işin belediyeler tarafından yapıldığı görülmektedir. Merkezi yönetim ulusal ölçekte sağlık, eğitim, güvenlik gibi hizmetleri yerine getirirken; yerel sorunların çözülmesi ve kentsel gelişimin sağlanması yerel yönetimlerin sorumluluğundadır. Burada akıllı şehir uygulamalarının ve bunlara bağlı akıllı turizm uygulamalarının ana aktörü olarak, belki de baş aktörü olarak belediyelerin yer aldığını söylemek yanlış olmayacaktır. Konuyla ilgili olarak hâlihazırda turizm konusunda belediyelere yetki ve

sorumluluk verildiği görülmektedir. 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinde, belediyeler "turizm ve tanıtım" konularında doğrudan yetkilendirilmişlerdir. Ayrıca yerelde kalkınmanın sağlanması, kültürel faaliyetler, tesisleşme gibi turizmi destekleyici işler de belediyelerin yetki ve sorumlulukları arasındadır (Resmi Gazete, 2005). Dolayısıyla yerelde sorunların çözülmesi (kalabalık yönetimi buraya dâhildir), kalkınmanın sağlanması, turizmin geliştirilmesi ve kente gelen ziyaretçilerin memnuniyet seviyelerinin artırılması belediyelerin temel görevlerindedir. Belediyelerin bu görevlerini yerine getirmesini sağlayacak uygulamaların başında da günümüzde akıllı şehir ve akıllı turizm uygulamaları gelmektedir. Artan teknolojik gelişmeler ve kapasitesi artan sosyal sermaye bu uygulamaların hayata geçirilmesini mümkün kılmaktadır. Bu çalışma ile amaçlanan da yoğun kentsel nüfus ve aşırı turizm sorunu ile karşı karşıya kalan belediyelerin bu alandaki çalışmalarına katkı sağlamaktır. Konuyla ilgili olarak çalışmanın sonraki bölümünde kalabalık yönetiminde kullanılabilecek akıllı turizm uygulamaları derlenmiştir.

## **BELEDİYELER TARAFINDAN KULLANILABİLECEK AŞIRI TURİZME YÖNELİK KALABALIK YÖNETİMİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ**

Çalışmanın bu bölümünde, turizm özelliği ile öne çıkmış şehirlerde oluşan kalabalığın yönetimine yönelik akıllı turizm uygulamaları derlenmiştir. Bu uygulamalar hâlihazırda kullanılmakta olan uygulamalar olup, Türkiye ölçeğinde belediyeler tarafından da hayata geçirilebilecek uygulamalardır.

### **Araştırma Yöntemi**

Çalışmada, aşırı turizm sebebiyle kalabalık sorunu ile yüzleşen şehirlerde sorunun azaltılması için başvurulan uygulamaların tespit edilmesi için belgesel tarama yönteminden istifade edilmiştir. Karasar (2008: 183)'ın belirttiğine göre belgesel tarama; var olan belge ve kayıtların incelenmesidir. Bu yöntemle göre bir olguyu yansıtan tüm eserler belge olarak nitelendirilmektedir. Her türlü bilimsel çalışma, rapor, internet sitesi burada belge özelliği taşımaktadır. Bu çalışmada belgesel tarama yöntemine başvurulurken internet sitelerinden, makalelerden ve turizm alanında faaliyet gösteren özel şirketlerin raporlarından yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında yaklaşık yüz kadar makale ve internet sitesi incelenmiştir. Günümüzde bilgiye erişimi sağlamada internetin önemi oldukça yüksektir. Ayrıca güncel sosyal uygulamaların internet üzerinden tespiti daha mümkün olmaktadır. Özellikle kente yönelik akıllı şehir uygulamaları internet sitelerinden tanıtılmaktadır. Bu çalışmada da anahtar kelimeler ile (smart city, smart tourism, over tourism, crowd management, municipalites ve benzerleri) internet üzerinde yapılan araştırmada çeşitli uygulamaların konu ile ilgili olarak hayata geçirildiği tespit edilmiştir. Dolayısıyla örneklem için sınırlar sadece arama yapılan anahtar kelimelerle belirlenmiş, aşırı kalabalığı yönetmek için belediyeler tarafından kullanılabilecek makul örnekler bu çalışmaya seçilmiştir. Seçilen örnekler birer proje ve hayal ürünü olmasından öte, hâlihazırda aşırı turizme ev sahipliği yapan şehirlerde somut olarak kullanılan uygulamalardır. Bu kapsamda hayata geçirilmiş ve devamlılığı olan uygulamalardır. Bu çalışma için yirmiden fazla örnek

uygulama derlenmiştir. Böylece konuya ilgi duyan araştırmacılar ve belediyeler için temel bir vizyon oluşturulması adına yeterli olacağı varsayılmıştır.

Türkiye ölçeğinde aşırı turizm ve kalabalık yönetimi konuları üzerinde çalışılması gereken alanlardır. İstanbul'un Sultanahmet Meydanı ve çevresi, Antalya, Aydın, Muğla ve İzmir'in sahil ilçeleri ilk akla gelen ülkemizin yoğun turizm destinasyonlarıdır. Dolayısıyla bu alanda akıllı turizm kapsamında belediyeler tarafından kullanılacak uygulamalara örnek olarak şunlar gösterilebilir;

**Floransa Nesnelerin İnterneti (The Internet of Things [IoT]) Uygulaması:** Floransa'da turist akışlarına bağlı tıkanıklığı gidermek için, turistleri aşırı kalabalıklaşma seviyesi hakkında bilgilendirecek bir sistem geliştirilmiştir. Turistler akıllı telefonlarından gerçek zamanlı olarak Wi-Fi aracılığıyla, destinasyonda kaldıkları süre boyunca nerelerde yoğunluklar yaşandığını anında öğrenme imkânına sahiptirler. Evrensel tabela (trafik ışıkları: kırmızı, sarı, yeşil) aracılığıyla yoğunluk durumu bildirilmekte, yoğunluğun daha düşük olduğu müzeler, çekim yerleri ve izlenebilecek rotalar ile ilgili öneriler sunulmaktadır (Generalitat Valenciana, Turisme Comunitat Valenciana ve Interrec Mediterranean, 2019: 25).

**Helsinki Toplu Taşıma Uygulaması:** Helsinki'de şehrin otobüs, tren, bisiklet, taksi ve araba gibi tüm ulaşım seçeneklerini aylık abonelikle tek bir uygulamada birleştiren Whim isimli bir uygulama geliştirilmiştir. Bu uygulama ile tüm ulaşım araçları için tek bir ödeme sistemi ortaya konulmaktadır. Uygulamanın amacı kişisel araçtan daha ucuza ve daha rahat şekilde ulaşımı mümkün kılmaktır. Uygulama içerisinde aylık abonelikle ve kullandıkça ödeme ile çeşitli ulaşım sistemi kullanılabilir. Böylece kalabalık alanlarda trafik yoğunluğunun azaltılması sağlanabilmektedir (Whimapp, 2021).

**MIXITY Yürüyüş Programı:** Brüksel; şehir merkezinde yaşanan turist akışlarını daha sürdürülebilir kılmak için "MIXITY yürüyüşleri" ile turistleri 16 ilçe ve mahallelerini keşfetmeye teşvik etmektedir. Program, farklı mahallelerin çeşitli çekiciliklerine (alışveriş, yemek, tarih vb.) yönelik tanıtım kampanyaları ve sekiz bisiklet rotasını içeren bir bisiklet haritasını da kapsamaktadır (Scholz ve Friends Agenda Berlin GmbH European Office, 2020: 50).

**Dinamik Dijital Tabelalar:** Lyon'da özel bir şirket tarafından hareketli ve dijital tabelalar geliştirilmiştir. Bu uygulama ile tabelalarda toplu taşımaya, şehrin önemli yerlerine, spor alanlarına ve diğer kentsel kısımlara ulaşım için hangi yöne gidilmesi ve ne kadar süre yürünmesi gerektiği belirtilmektedir. Böylece kente gelen turistlerin yer ve yön karmaşası yaşamadan yönlendirilmesi mümkün hale gelebilmektedir (Igirouette, 2021). Şekil 4'de tabelalar gösterilmektedir



Şekil 4: Dijital ve Hareketli Tabelalar

Kaynak: (Igirouette, 2021)

**Havalimanı Yardımcısı:** Lyon başta olmak üzere Avrupa'nın farklı havalimanlarında görevliler, gelen ziyaretçilere yardımcı olmaktadır. Havalimanına gelen ziyaretçi valizini nerden alabilir, nereden araba kiralayabilir, şehre toplu taşıma ile nasıl ulaşabilir, şehirde nerelere nasıl gidebilir sorularına burada yanıt alabilmektedir. Böylece milyonlarca kişinin şehre giriş noktası olan havalimanında kalabalık yönetimi sürecin en başından başlatılabilmektedir (Airport-business, 2015).

**Kente Giriş Vergisi:** Venedik'te her yıl yaklaşık 30 milyon ziyaretçinin ağırlanması, ziyaretçilerin yaklaşık beşte birinin kentin tarihi merkezinde geceleme nedeniyle doğrudan ya da dolaylı olarak yerel nüfus baskılanmakta ve şehri terk etmelerine yol açmaktadır. Venedik'i son 50 yılda 120 bin kişinin terk etmesi ile nüfusu 58 bin kişiye düşmüştür. Belediye Meclisi tarafından çıkartılan yeni bütçe yasası ile kente giriş, vergi ödemesine bağlı hale getirilmiştir. Venedik'te günlük gezi ücreti; mevsimselliğe bağlı olarak kişi başı 2,5 Euro ile 10 Euro arasında belirlenmiştir. Yerel halk, kısa süreli iş ve çalışma amaçlı gelenler vergiden muaf tutulmuşlardır (Generalitat Valenciana ve diğerleri, 2019: 14).

**Engelli Erişilebilirlik Rehberi:** Fransa'nın Nantes şehrinde, şehre gelen engellilerin kentte nasıl ve nerelere erişim sağlayabilecekleri üzerine haritalar ortaya konulmuştur. Görme, işitme, konuşma, bedensel engelliler başta olmak üzere, hamile ve yaşlılar için de harita güncel veriler ile geliştirilmiştir. Buna göre şehrin içinde dezavantajlı bireylerin nerelere rahatça gidebileceği, nerelerde ise sorun yaşayabilecekleri belirtilmektedir. Böylece engelli insanlar ve yanlarındakiler en konforlu şekilde kentten yararlanabilmekte ve gezi planlarını yapabilmektedirler (Levoyageantes, 2021).

**Ziyaretçi Kısıtlama Uygulamaları:** Dalmaçya kıyısında yer alan, "Adriyatik'in İncisi" olarak ifade edilen Dubrovnik'in, 13. yüzyıldan kalma kilise, manastır ve sarayları Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO-United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)



kültürel miras listesinde yer almaktadır. Dubrovnik destinasyonunda bulunan Orta Çağ duvarları için UNESCO, bir seferde maksimum 8 bin ziyaretçi sınırı tavsiyesinde bulunmuştur. Kruvaziyer gemilerin uğrak noktalarından olan destinasyon aşırı kalabalık ile mücadele edebilmek adına, 2018 yılında belediye kararıyla ziyaretçi sayısı günlük 4 bin ile sınırlandırılmıştır. Bu doğrultuda şehrin 3 ayrı giriş kapısından geçenleri izlemek ve gerekirse durdurmak için kameralar takılması, kruvaziyer gemilerin hafta sonu gelişlerini öteleme ve şehre gününbirlik tur düzenleyen tur operatörlerine sınırlamalar getirme gibi faaliyetler yürütülmektedir. Belediye Başkanı Mato Franković, “yerel halkın, günlük gelen ordular nedeniyle, kente ilişkin kaygıları olduğunu” belirterek, “deneyim kalitesini koruyabilmenin yolu” olarak ziyaretçi kısıtlamasına gittiklerini belirtmiştir. Destinasyonda ayrıca ziyaretçileri takip eden güvenlik kameraları ile kalabalık kontrol yönetimi sağlanmaktadır (Goodwin, 2017: 15; McKinsey & Company ve World Travel & Tourism Council, 2017; Morris, 2017).



**Şekil 5:** Dubrovnik'ten Kesitler

**Kaynak:** (Bandarin, 2005; Morris, 2017; Stieghorst, 2018)

**Elektrikli Tekne Kiralama:** Kopenhag'da özel bir şirket tarafından turistler için hizmet geliştirilmiştir. Buna göre şehre gelen turistler şirketten kiraladıkları küçük tekneler ile şehri denizden keşfedebilmektedirler. Tekneyi kiralayan kişiler bu küçük araçları birkaç kişilik olarak ve kaptansız kiralamaktadırlar. Kiralayan turistler kendileri kaptan olarak teknelerini kullanmaktadırlar. Teknelerin en büyük özelliği güneş enerjisi ile şarj edilen elektrikli motorlar ile hareket etmeleridir. Böylece sürdürülebilir erişim imkânı ile karadaki yoğunluk denizlere yönlendirilebilmektedir (Goboat, 2021). Bu uygulamanın Türkiye gibi deniz turizmi ile dünyada marka haline gelmiş bir ülkede önemli bir alternatif olabileceği düşünülebilir.



**Şekil 6:** Elektrik Motorlu Tekne

**Kaynak:** (Goboat, 2021)

**Şehir Merkezinin Araç Trafikğine Kapatılması:** Slovenya'nın başkenti Ljubljana'da, şehrin merkezi araç trafikğine kapatılmıştır. Görüldüğü üzere herhangi teknoloji kullanılmadan, sadece akıllı yönetim ile alınmış bir karar ile kent merkezinde aşırı turizme dayalı kalabalık yönetimi yapılmaktadır. Bu uygulama ile şehir merkezinde kafeler ve mağazalar için daha fazla alan açılmış, bisiklet kullanımı mümkün hale gelmiştir. Ayrıca engellilerin, yaşlıların ve çocuklu annelerin dolaşımı kolaylaştırılmıştır. İhtiyacı olanlar için ise merkezde küçük elektrikli taksiler hizmet vermektedir (Visitljubljana, 2021).

**Sezon Dışı Ziyarete Ücret İndirimi Uygulaması:** Polonya'nın Poznan şehrinde, belediye tarafından geliştirilen bir yönetim anlayışı ile şehre kış döneminde gelen ziyaretçilere, anlaşmalı kafe, otel, mağaza ve restoranlarda yüzde 50 indirim sağlanmaktadır. Belediyenin bu uygulamasına kent içerisinde 200'den fazla girişimci katılmaktadır. Böylece yaz aylarında gelen yoğun nüfus sezon dışına kaydırılırken, kışın boş kalan mekânların da aktif hale gelmesi sağlanmaktadır (Poznan.travel, 2021).

**Sensörler ile Veri Elde Edilmesi:** Günümüz bilgi işlem teknolojilerinin en üst noktasında sensörler yer almaktadır. Sensörler ile anlık veriler toplanabilmekte, değerlendirilmekte ve çözüm uygulamaları da yine anlık olarak ortaya konabilmektedir. Sensör teknolojisi konusunda Fransa'nın Nice şehrinde önemli çalışmalar yapılmaktadır. Şehir içinde yerleştirilmiş olan 3 bin sensör ile hava ve gürültü kirliliği, su ve elektrik enerjisi tüketimi, atık toplanması, trafik kontrolü ve kalabalık yönetimi mümkün olabilmektedir. Bu gibi uygulamalar ile aşırı turizme bağlı kalabalık yönetimi çok daha güvenli, etkin ve hızlı gerçekleştirilebilmektedir (Meet in Nice, 2021).

**Sezon Dışı Seyahat Teşvikleri:** Sintra (Portekiz), çeşitli etkinlikler ve festivaller düzenleyerek, düşük sezonda turistleri ziyaretleri için teşvik etmektedir. Düzenlenen festivallerden bazıları; LEFFEST-Lisbon & Sintra Film Festivali, Cörtex Festivali, Sintra Muzik Festivali ve Spontaneous Festivali'dir. Böylece şehre gelmeyi planlayan turistlere sezon dışı gelmeleri için alternatifler sunulmaktadır (Scholz ve Friends Agenda Berlin GmbH European Office, 2020: 52).

**Akıllı Destinasyonlar Ağı ve Uygulamalar:** Valensiya (İspanya) bölgesinde yer alan belediyelerce; “Akıllı Turizm Destinasyonları Ağı-DTI Network” sistemi kurulmuştur. Sistem aracılığıyla hareketliliğin ve yoğun akışların olduğu alanlar izlenerek, elde edilen bilgiler kamu ve özel sektör paydaşlarına aktarılmaktadır. Ayrıca AppValencia uygulaması ile şehrin işleyişi ve destinasyondaki turistik deneyimlerin iyileştirilmesi çalışmaları hayata geçirilmiştir. Valensiya Limanı’nda “yer oluşturma” düşüncesine dayalı yürütülen çalışmalar ile insan akışları izlenmekte ve yönetim mekanizmaları devreye sokularak, kalabalık yönetimi gerçekleştirilmektedir (Generalitat Valenciana ve diğerleri, 2019: 24).

**Akıllı Miras Şehri (Smart Heritage City-SHCITY) Sistemi:** Avila'da (İspanya) pilot uygulamasına başlanan, tarihi kent merkezlerini yönetmek ve yetkili makamların karar verme çalışmalarını kolaylaştırmak için hazırlanmış bir projedir. Avila’da, tarihi merkezdeki mirası ve turist akışını izlemek için 230 sensör ve ekipman kurulmuştur. Sensörler ve ekipmanlardan elde edilen veriler sayesinde turist akışı gerçek zamanlı olarak ölçülmekte ve daha fazla turist akınına sahip yerler ile anıtlar - müzeler önünde oluşan kuyruklardan kaçınmak için, ziyaret süreleri ve rotaları belirleyerek optimizasyon yapılabilmektedir. Ayrıca sistem turistlere keşfedilmeyi bekleyen rotalar ve daha az ziyaret edilen yerler hakkında bilgi sağlamaktadır (Generalitat Valenciana ve diğerleri, 2019: 41).

**Yasadışı Mülkler ve Kiralamalara Yönelik Uygulamalar:** Barselona (İspanya) belediye meclisi, aşırı turizm sorunuyla karşı karşıya olduklarını ve artan kiralara yerel halkın yaşam kalitesini olumsuz etkilediğini belirtmektedir. Belediye, teknolojiye dayalı veri kümelerini kullanarak, bir apartman kiralama tespit programı ile yasadışı yollarla turistlere daire kiralama sorununa çözüm üretmeye çalışmaktadır. Şehir, yasadışı kiralama arayışıyla sokaklarda dolaşan ve mülklerin yasal olup olmadığını bir tıklamayla ortaya çıkaran uygulamalarla donatılmış müfettiş ekiplerince kontrol edilmektedir. İnternet üzerinden ilan edilen mülkler üzerinden çalışmalar, çapraz referanslar alınarak, ruhsatları kontrol edilerek, kaçak olanlar tespit edilmektedir. Mülk sahipleri yasadışı uygulamalarda bulunmaları durumunda 60 bin Euro’ya kadar para cezasına çarptırılmaktadırlar. Ayrıca oluşturulan platforma eklenen çevrimiçi şikayet formu, farkındalığı artırmak için kiralanmış dairenin ruhsatının olup olmadığını kontrol edilebileceği yeni bir web sitesi ve iletişim kanalları açılarak, yerel halkın yaşam kalitesi ve turistin deneyim kalitesine katkı sağlanmaya çalışılmaktadır (Goodwin, 2017: 11-12; Lee, Hunter ve Chung, 2020: 11; Theguardian.com, 2017).

**Yeni Cazibe Merkezleri ve Rotalar Geliştirme:** Amsterdam kent kartının menzili, şehir merkezine 1 saat uzaklıktaki yerler de dahil edilerek genişletilmiştir. Ayrıca, şehirdeki kalabalığı ve trafik sıkışıklığını azaltmak için turistler, Hollanda'nın başkentine yakın bölgelerde ve şehirlerde (örn. Zandvoort, Haarlem, Rotterdam, The Hague ve Utrecht) konaklamaya teşvik edilmekte ve Amsterdam'a ücretsiz toplu taşıma hizmeti verilmektedir (Stanchev, 2018: 20). Londra, “Başkenti Londralı gibi deneyimle” sloganıyla, turistleri en gözde cazibe merkezlerinden şehrin dış

mahallelerini keşfetmeye teşvik etmektedir (McKinsey & Company ve World Travel, & Tourism Council, 2017: 44). Göttenburg/Valensiya; “Göttenburg’un yanında” kampanyasıyla, merkezdeki aşırı turizmi önlemek için çevre adalara yeni tekne rotaları ve iletişim uygulamaları geliştirmiştir (Scholz ve Friends Agenda Berlin GmbH European Office, 2020: 52).

**Rezervasyon ve Biletleme Sistemleri:** Kaliforniya Eyalet Parkı (A.B.D.) ve Milford Parkuru (Yeni Zelanda) gibi doğal park alanlarındaki parkurları tamamlamak isteyen ziyaretçiler için rezervasyon ve biletleme sistemleri uygulanmaktadır. Böylece toplu hareketlilik ve aşırı yığılma önlenmektedir (McKinsey & Company ve World Travel, & Tourism Council, 2017: 43).

**Vilnius Mobil Turizm Uygulaması:** Vilnius'ta (Litvanya), belediye mobil turizm uygulamasını hayata geçirmiştir. Uygulama ile ziyaretçileri destekleme, toplu taşıma ve bisiklet sistemini nasıl kullanacakları konularında bilgilendirme amaçlanmıştır. Hazırlanan haritalar ve çok dilli bilgi paketleri ile donatılmış gönüllülerden yararlanarak, turistlere alternatif yerler hakkında bilgi desteği sağlanmaktadır. (Peeters ve diğerleri, 2018: 98)

**Ülkeye Özel Turist Uygulaması:** Finlandiya'nın başkenti Helsinki son yıllarda özellikle yoğun biçimde Çinli turistleri misafir etmektedir. Bundan dolayı bazı dönemlerde fazla yoğunluk yaşanma sorunları meydana gelebilmektedir. Bu sorunun üstesinden gelmek ve Çinli turistlerin kentte daha verimli bir turizm deneyimi yaşamaları için cep telefonu uygulaması geliştirilmiştir. WeChatMyHelsinki ismi verilen uygulama Çinli bir şirket tarafından Çince tasarlanmış olmakla birlikte, Helsinki üzerine turizm temelli tasarlanmıştır. Program ile Çinli turistlerin konaklama, ziyaret, ulaşım ihtiyaçları satın alma seçenekleri ile kullanımlarına sunulmuştur. Böylece sadece belirli bir ülkeden gelen ziyaretçilerin kendi ana dillerinde seyahat planı yapması mümkün hale gelmiştir (Materialbank, 2021).

**Mobil Trafik ve Toplu Taşıma Uygulaması:** Almanya'nın Karlsruhe kenti için özel bir cep telefonu uygulaması geliştirilmiştir. Şehirde seyahat etmek isteyen kişiler bu programı cep telefonlarına indirdiklerinde, trafik yoğunluğunu, şehirde mevcut olan boş otoparkları, toplu taşıma ağlarını, toplu taşımaların hareket saatlerini, elektrikli araç şarj istasyonlarını, şehirde mevcut olan trafik kazalarını ve yol bakımlarını anlık olarak görebilmektedirler. Böylece şehre dışarıdan arabaları ile gelenler veya şehrin toplu taşıma ağını kullanmak isteyenler hareketliliklerinde bir zaman kaybına maruz kalmadan yollarına devam edebilmektedirler (KA Mobil, 2021).



**Şekil 7:** Mobil Uygulamada Boş Park Alanları  
**Kaynak:** (KA Mobil, 2021)

## SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

İnsanlık günümüzde çok daha hareketli bir yaşam şekline erişmiştir. Artan ulaşım imkânları, teknoloji ve sosyal yaşam tarzı bunda etkili olmuştur. Hareketliliğin sonuçlarından birisi de turizm olgusudur. Yerel, ulusal ve uluslararası seviyede artık turistik hareketlilik tüm insanlık için vazgeçilmez bir yaşam tarzına dönüşmüştür. Özellikle günümüzde artan internet teknolojisi, destinasyon tanıtımlarını daha kolay hale getirmiştir. Dünya genelinde milyarlarca liralık turizm tesisi yatırımı ve bunların tanıtımı yıllık olarak gerçekleştirilmektedir.

Bu gelişmeler bazı turizm destinasyonlarının kapasite üstü misafir ağırlamalarına sebebiyet vermektedir. Aşırı turizm olarak adlandırılan bu kavram somut durumlardan ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda sahillerin, caddelerin, tesislerin özellikle canlı sezonlarında gereğinden fazla insan yükünü taşıması üzerinde çalışılması ve çözülmesi gereken bir sorundur. Konuyla ilgili olarak turistik destinasyonların tanıtımını mümkün kılan ve insanları kendisine çeken teknolojik ve düşünsel gelişmeler aslında çözümü de beraberinde getirmektedir. Günümüzde akıllı şehir olgusu bu bağlamda gelişimini sürdürmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerini bünyesindeki insan sermayesi ile bütünleştiren akıllı şehirler, sahip oldukları sorunlara akıllı çözüm önerileri getirmektedirler.

Bu çalışmada aşırı turizm sorununa karşı kalabalık yönetimde kullanılabilecek akıllı turizm uygulamaları derlenmiştir. Akıllı turizm uygulamaları doğrudan akıllı şehir olgusundan üretilmektedirler. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yanı sıra insan sermayesinin ortaya koyduğu uygulamalar akıllı turizmin içeriğini oluşturmaktadır. Çalışma içerisinde bu konuyla ilgili olarak

dünyanın farklı noktalarında kalabalık yönetimi üzerine uygulamalar üretildiği görülmektedir. İnternet, sensör, ekran, yazılım gibi teknolojik uygulamaların yanında, yönetsel ve sosyal kararlar ile akıllı turizm uygulamalarının bu alanda geliştirildiği sonucuna varılmıştır.

Koens ve diğerleri (2018), SCITHOS (Smart City Hospitaliy)’u, akıllı şehirlerde ağırlama endüstrine yönelik bir kavramsal çerçeve olarak sunmuşlardır. Çalışmalarında, şehir turizmi yönetişimini ve aşırı turizm konularını ele alarak, destinasyon tasarımını sürdürülebilir kalkınma (çevreye duyarlı ve adil ekonomik kalkınma), şehir misafirperverliği (şehrin sakinleri ve işletmeler de dahil olmak üzere ağırlanan tüm “misafirler” için iyi bir “ev sahibi” olarak hareket etme derecesi) ve dayanıklılık boyutlarını birleştiren, zamansal yönlerini ve karşılıklı bağımlılıklarını merkeze alan bir yaklaşım ile irdelemişlerdir. Araştırmacılar SCITHOS ile yaratılan destinasyon tasarımının, geçiş yönetimi yaklaşımı olarak benimsenmesinin, kentsel turizmin sürdürülebilir kılınmasında bir temel oluşturacağını belirtmişlerdir. Konuyla ilgili olarak kuşkusuz kalabalık yönetimi uygulamaları bu tür kapsamlı yaklaşımları destekleyicidir.

Jasrotia ve Gangotia (2018), akıllı şehirlerin akıllı turizm destinasyonları oluşturmada merdiven vazifesi gördüğünü, bilgi teknolojileri, yenilikler ve farklı teknikler yoluyla turistler için daha yüksek düzeyde zevk ve deneyim, işletmeler açısından ise kar artışlarının sağlanmasında, akıllı turizm destinasyonlarının sürdürülebilir plan ve programlarla öncülüğü üstleneceklerini belirtmektedirler.

Guo ve diğerleri (2014) akıllı şehir stratejisinin, Çin şehirlerinin gelecekteki gelişiminde kaçınılmaz bir eğilim olduğunu, Çin Ulusal Turizm İdaresi’nin 2014 yılını turizm temasında “Güzel Çin: Akıllı Seyahat” sloganıyla resmen ilan ettiğini belirtmektedirler. Araştırmacılar; nesnelerin interneti (Internet of Thing [IoT]) teknolojisinin, akıllı turizm şehirlerinin gelişimi ile birleştirilerek, akıllı turizmin geleceğinde endüstriyel dönüşüm ve ekonomik büyüme gibi fırsatlara erişebileceğinin altına çizmektedirler. Ayrıca turizm şehirlerinde dengesiz arz-talep durumunun, teknik yollarla çözülebileceği; turizm altyapısının, turizm bilgilerine ilişkin veri bankasının ve turizm hizmet platformunun inşası ile turizm operasyon takibinin ve otomatik yönetimin sağlanabileceği araştırmacılarca ifade edilmektedir.

Ateş ve Önder (2019) çalışmalarında akıllı şehirlerin sadece bilgi ve iletişim teknolojileri ile sınırlı kalmadan, yönetim ve politika konularını da içermesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu çalışma kapsamında yapılan incelemede de kalabalık yönetimi için akıllı şehir konseptinde mevcut soruna uygun politikalar geliştirildiği dikkat çekmektedir. Sadece kentin akıllı hale getirilmesinden öte, kentin sorunlarına yönelik ortaya konulan politikalara uygun çözümlerin hayata geçirilmesi söz konusudur.

Li ve diğerlerinin (2016) belirttiği şekliyle akıllı turizm; turizm süreçlerine yönelik geliştirilen bütüncül, uzun vadeli ve sürdürülebilir planlama ve uygulamalardır. Dolayısıyla kalabalık yönetimi için başvurulan yöntemler de turizmin bu süreçlerini destekleyici politikalardır.

Çelik ve Topsakal çalışmalarında (2017), akıllı turizm kapsamında ziyaret kalitesine değinmişlerdir. Kalabalık yönetimi uygulamalarının bu alanda temel çözümler olduğunu belirtmek doğru olacaktır. Kalabalık yönetimi uygulamaları destinasyondaki konforu ve güvenliği artırıcı uygulamalar olarak değerlendirilmelidirler.

Tüm bu konuyla ilgili olarak kentlerin yönetiminde baş aktör olarak sorumlu olan belediyelerin aşırı turizme bağlı kalabalık yönetimini akıllı turizm uygulamaları ile çözmeleri mümkün görünmektedir. Belediyeler mevzuat, finansal yapı ve personel kapasiteleri ile bu uygulamaları kullanmada yeterli ve yetkin kamu idareleridirler. Türkiye gibi dünyanın önde gelen turizm ülkesinde belediyelerin akıllı turizm uygulamalarına daha fazla yönelmeleri ve turistlerin seyahat memnuniyetlerini en üst seviyelere çıkartmaları kendilerinden beklenmektedir. Bu uygulamalar ile hem turistlerin can ve mal güvenlikleri korunabilecek hem de memnuniyet seviyeleri arttırılabilecektir. Ayrıca yerelde yaşam kalitesinin korunması ve hatta daha da yükseltilmesi mutlu paydaşların üretilmesini ve turizmin sürdürülebilirliğini mümkün kılacaktır. Bu kapsamda uygulamaların hayata geçirilmesi için şu öneriler ayrıca sıralanabilir;

- Aşırı turizm sorunu ile yüzleşen belediyeler kendi bünyelerinde bu alanda çalışması için bir birim oluşturabilirler.
- Aşırı turizm destinasyonunda belediyelerin kendilerine paydaş bulması faydalı olacaktır. Bu kapsamda diğer yerel yönetimler olan köy idareleri ve il özel idareleri ile işbirliği geliştirilebilirler.
- Özel sektörün burada daha aktif olması sağlanmalıdır. Yeni projelerin geliştirilmesi, teknolojik yatırımların yapılması konusunda özel sektörün yenilikçilik yaklaşımından ve sermaye gücünden istifade edilmesi sağlanabilir.
- Yerelde halkın akıllı turizm konseptini benimsemesi için onlara duyurular yapılması, bu alanda çalışan esnafın ve turizm şirketlerinin toplantılar ile bilinçlendirilmesi sağlanabilir.
- Aşırı kalabalık sorunu ile yüzleşen yerel yönetimler kendi aralarında işbirliğine gidebilirler. Bu alanda kendi aralarında mahalli idare birliği kurmaları da 5355 sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu uyarınca mümkündür.
- Türkiye ölçeğinde belediyelere öncülük eden Türkiye Belediyeler Birliği bünyesinde aşırı turizm alan şehirlere yönelik bir çalışma grubu oluşturulabilir.
- Konuyla ilgili sorun yaşayan yerel yönetimler dünyanın önde gelen kalabalık turizm destinasyonlarını incelemek üzere bir ekip görevlendirebilirler. Böylece daha modern ve etkin akıllı turizm uygulamalarını yerinde inceleme şansı bulabilirler.

- Kültür ve Turizm Bakanlığı kalabalık yönetimi konusunda yerel yönetimlerle iŖ birliğine giderek standart uygulamaları geliŖtirebilir. Bu yönde bünyesinde bir alıŖma grubu oluŖturabilir ve yönetmelik yayımlanabilir.
- Destinasyon yönetim örgütleri kurularak, her bir örgüt bünyesinde destinasyon karakteristikleri göz önünde bulundurularak, en uygun model oluŖturulabilir ve akıllı uygulamalar hayata geçirilebilir.
- Akıllı turizm destinasyonuna dnŖmek isteyen kentlerin yerel yönetimleri teknolojik altyapı yatırımları yapabilir (sensörler, iŖaretler vb.), yatırımların sürdürülebilirliğinin sağlanması için geliŖtirilmesine ve korunmasına yönelik ek çabalar üstlenebilir.
- Destinasyona zel geliŖtirilecek akıllı çözümlerin, gelecekte yaratabileceği fırsatlar ve tehditler göz önünde bulundurularak, belediyelerin 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca beŖ yılda bir hazırlanan stratejik planlarına entegre edilmesi sağlanabilir.
- Akıllı uygulamaların destinasyona entegrasyonundan sonra paydaŖ memnuniyetleri (turistler, yerel halk vb.) llebilir, elde edilen veriler değerli birer bilgiye dnŖtirlebilir.
- Turizm destinasyonlarında yerel halk, turizm iŖletmeleri, turistler vb. paydaŖlar, yerel yönetimlerin ve eğitim kurumlarının iŖbirliđiyle, akıllı uygulamalara yönelik eğitimsel tabi tutulabilir.
- AraŖtırmacılara bundan sonra yapacakları alıŖmalarda, belirledikleri destinasyonlarda, kalabalık yönetimi uygulaması gerektiren lokasyonlara yönelik pilot alıŖmalar yapmalarını önerilebilir.



## KAYNAKÇA

- Ateş, M., ve Önder, D. E. (2019). Akıllı şehir kavramı ve dönüşen anlamı bağlamında eleştiriler, *Megaron*, 14(1), 41-50. doi: 10.5505/MEGARON.2018.45087
- Airport-business (2015). *Passenger*. Retrieved May 2, 2021, from <http://www.airport-business.com/2015/12/the-airport-helper-how-a-good-idea-is-spreading-among-europes-airports/>
- Bandarin, Francesco. (2021). *Old city of Dubrovnik*, UNESCO Gallery. Retrieved June 2, 2021, from <https://whc.unesco.org/en/list/95/gallery/&maxrows=35>
- Butler, R. W. (1980). The concept of tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources, *Canadian Geographer*, 24, 5-12.
- Croes, R., Manuel, A. R., & Kelly, S. (2017). *Happiness and tourism: Evidence from Aruba* (Technical Report). Orlando, Florida: The Dick Pope Sr. Institute for Tourism Studies.
- Çelik, P., ve Topsakal, Y. (2017). Akıllı turizm destinasyonları: Antalya destinasyonunun akıllı turizm uygulamalarının incelenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(3), 149-166. doi: 10.24010/soid.369951
- Dameri, R. P., & Sabroux, C. R. (2014). Smart city and value creation. In R. P. Dameri, & C. R. Sabroux (Eds.), *Smart city: How to create public and economic value with high technology in urban space*, (pp. 1-12). Cham: Springer.
- Doxey, G. V. (1975). A Causation Theory of visitor resident irritants: Methodology and research inferences. Travel and Tourism Research Association, *Sixth Annual Conference Proceedings*, San Diego.
- European Smart Cities 4.0 (2015). *The smart city model*. Retrieved February 2, 2021, from <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4>
- Generalitat Valenciana, Turisme Comunitat Valenciana ve Interrec Mediterranean. (2021). *Facing the overtourism challenge in cultural and natural heritage sites using open/big data summary*. Retrieved June 2, 2021, from [http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/HD\\_Summary\\_BENCHMARKING.pdf](http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/HD_Summary_BENCHMARKING.pdf)
- Goboat (2021). *Goboat København*. Retrieved May 2, 2021, from <https://goboat.dk/en/about>
- Goodwin, H. (2017, October 18). The Challenge of Overtourism. *Responsible tourism partnership working paper*. (p. 1-19). Retrieved June 1, 2021, from <https://haroldgoodwin.info/wp-content/uploads/2020/08/rtpwp4overtourism012017.pdf>
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 25, 179-188. doi: 10.1007/s12525-015-0196-8
- Guo, Y., Liu, H., & Chai, Y. (2014). The embedding convergence of smart cities and tourism internet of things in China: An advance perspective. *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 2(1), 54-69. Retrieved June 2, 2021, from <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/372557>
- Igirouette (2021). Case Study: The hospices civils de Lyon chose iGirouette. Retrieved May 2, 2021, from <https://www.igirouette.com/case-study/the-hospices-civils-de-lyon-chose-igirouette/>
- Ishida, T. (2002). Digital city Kyoto. *Communications of the ACM*, 45(7), 76-81. doi: 10.1145/514236.514238
- Jasrotia, A., & Gangotia, A. (2018). Smart cities to smart tourism destinations: A review paper. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 1(1), 47-56. Retrieved June 2, 2021, from <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/530727>

- KA Mobil (2021). *Über die App*. Retrieved May 2, 2021, from <https://mobil.karlsruhe.de/#die-app>
- Karasar, N. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Khan, M. S., Woo, M., Nam, K., & Chathoth, P. K. (2017). Smart city and smart tourism: Case of Dubai. *Sustainability*, 9(12), 1-24. doi: 10.3390/su9122279
- Koens, K., Postma, A., & Papp, B. (2018). Is overtourism overused? Understanding the impact of tourism in a city context: *Sustainability*, 10(4384), 1-15. doi:10.3390/su10124384
- Kruczek, Z. (2019). "Overtourism" - around the definition. Retrieved April 2, 2021, from <https://encyclopedia.pub/163>
- Lee, P., Hunter, W. C., & Chung, N. (2020). Smart tourism city: Developments and transformations. *Sustainability*, 12(3958), 1-15. doi:10.3390/su12103958.
- Levoyageantes (2021). Accessibility for the disabled. Retrieved May 2, 2021, from <https://www.levoyageantes.fr/en/accessibilite/>
- Li, Y., Hu, C., Huang, C., & Duan, L. (2016). The concept of smart tourism in the context of tourism information services. *Tourism Management*, 58, 293-300. doi: 10.1016/j.tourman.2016.03.014
- Materialbank (2021). New visitor app by the city of Helsinki and Tencent takes travel experience to the next level. Retrieved May 2, 2021, from <http://materialbank.myhelsinki.fi/deployedFiles/1368ba1ab6ed38bb1f26f36673739d54.pdf>
- McKinsey & Company, & World Travel & Tourism Council. (2017). *Coping with success: managing overcrowding in tourism destinations*. Retrieved April 2, 2021, from <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/travel%20transport%20and%20logistics/our%20insights/coping%20with%20success%20managing%20overcrowding%20in%20tourism%20destinations/coping-with-success-managing-overcrowding-in-tourism-destinations.pdf>
- Meet in Nice (2021). *Nice smart city*. Retrieved May 2, 2021, from <https://en.meet-in-nice.com/nice-smart-city>
- Milano, C., Novelli, M., & Cherr, J. M. (2019). Overtourism and tourismphobia: A journey through four decades of tourism development, planning and local concerns. *Tourism Planning & Development*, 16(4), 353–357. doi: 10.1080/21568316.2019.1599604
- Mohanty, S., Choppali, U., & Kougianos, E. (2016). Everything you wanted to know about smart cities: The internet of things is the backbone. *IEEE Consumer Electronics Magazine*, 5(3), 60-70. doi: 10.1109/MCE.2016.2556879
- Morris, H. (2017). *Tourists and cruise ships could be turned away under new plans to protect Dubrovnik*. Retrieved June 2, 2021, from <https://www.telegraph.co.uk/travel/destinations/europe/croatia/dubrovnik/articles/dubrovnik-tourist-limits-unesco-frankovic/>
- Namberger, P., Jackisch, S., Schmude, J., & Karl, M. (2019). Overcrowding, overtourism, and local level disturbance: How much can Munich handle?. *Tourism Planning & Development*, 16(4), 452-472. doi: 10.1080/21568316.2019.1595706
- O'Reilly, A. M. (1986). Tourism carrying capacity: Concept and issues. *Tourism Management*, 7(4), 254-258. doi: 10.1016/0261-5177(86)90035-X
- Papathanassis, A. (2017). Over-Tourism and anti-tourist sentiment: An exploratory analysis and discussion. "Ovidius" *University Annals, Economic Sciences Series*, XVII(2), 288-293. Retrieved June 2, 2021, from <https://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/2017-2/Section%20III/25.pdf>

- Peeters, P., Gössling, S., Klijs, J., Milano, C., Novelli, M., Dijkmans, C., . . . , & Postma, A. (2018). *Research for TRAN Committee - Overtourism: Impact and Possible Policy Responses*. Brussels: European Parliament Policy Department for Structural and Cohesion Policies.
- Poznan.travel (2021). *Half Price Poznan*. Retrieved May 2, 2021, from <http://poznan.travel/en/c/poznan-za-pol-ceny>
- Resmi Gazete (2005). 5393 sayılı Belediye Kanunu. 2 Mayıs 2021 tarihinde <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050713-6.htm> adresinden alındı
- Scholz & Friends Agenda Berlin GmbH European Office. (2020). *Compendium of best practices: '2019 & 2020 European capital of smart tourism competitions'*. Retrieved August 2, 2021, from <https://smarttourismcapital.eu/best-practices/>
- Stanchev, R. (2018). *The most affected European destinations by over-tourism* (Report: Memòria del Treball de Fi de Grau) Palma Illes Balears, Spain: Universitas Balarica.
- Stieghorst, T. (2018, 18 Mart). *Travel Weekly*. Retrieved June 2, 2021, from <https://www.travelweekly.com/Cruise-Travel/Dubrovnik-deal-combat-overcrowding>
- Taiminen, S. (2018). *The negative impacts of overtourism on tourism destination*. (Unpublished Degree Thesis). Arcada University of Applied Sciences, International Business, Glenside Pennsylvania.
- Theguardian.com. (2017). *Barcelona cracks down on Airbnb rentals with illegal apartment squads*. Retrieved May 2, 2021, from <https://www.theguardian.com/technology/2017/jun/02/airbnb-faces-crackdown-on-illegal-apartment-rentals-in-barcelona>
- Tokoro, N. (2016). *The smart city and the co-creation for value: A source of new competitiveness in a low-carbon society*. Japan: Springer.
- UNESCO (2021). United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], *Old City of Dubrovnik*. Retrieved June 2, 2021, from <https://whc.unesco.org/en/list/95/>
- Visitljubljana (2021). *Explore*. Retrieved May 2, 2021, from <https://www.visitljubljana.com/en/visitors/explore/>
- Volo, S. (2020). Overtourism: Definitions, enablers, impacts and managerial challenges. In H. Séraphin, T. Gladkikh, & T. V. Thanh (Eds.), *Overtourism causes, implications and solutions* (pp. 11-26). Cham: Springer.
- Whimapp (2021). *Koe saumattomin tapa liikua*. Retrieved April 2, 2021, from <https://whimapp.com/helsinki/>
- World Tourism Organization (UNWTO), Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality, NHTV Breda University of Applied Sciences ve NHL Stenden University of Applied Sciences. (2018). *Overtourism'? – Understanding and managing urban tourism growth beyond perceptions, executive summary*. Retrieved June 2, 2021, from <https://www.unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284420070>