

## Turizmde Ziyaretçi Yönetiminin Sürdürülebilirlik Üzerindeki Rolü

Gülden Kurt Demircan<sup>1</sup>

### Özet

Turizmin sektörü, çevresel, ekonomik ve sosyo-kültürel anlamda olumlu katkılarda bulunan aynı zamanda hızlı büyüme ve artan ziyaretçi sayısı sebebi ile çevresel tahribat, kültürel yozlaşma ve kaynakların tükenmesi gibi olumsuz sonuçlara da yol açabilmektedir. Bu durum, sürdürülebilir turizm kavramının önemini artırmış ve ziyaretçi yönetimi stratejilerinin geliştirilmesini gerektirmiştir. Ziyaretçi yönetimi, turistik destinasyonlarda taşıma kapasitesine uygun ziyaretçi akışını düzenlemeyi, çevresel bozulmayı önlemeyi ve sosyo-kültürel değerleri korumayı hedefleyen stratejiler bütünü olarak ifade edilebilmektedir.

Kitabın bu bölümünde ziyaretçi yönetiminin turizmde sürdürülebilirliği sağlama üzerindeki rolüne ve bu bağlamda uygulanan ziyaretçi yönetimi stratejilerine yer verilmiştir. Bu stratejilerin uygulanmasının sağladığı faydalar sürdürülebilirliğin çeşitli boyutları ekseninde ele alınmıştır. Ayrıca ziyaretçi yönetimi stratejileri kapsamında kullanılan araçlara da değinilmiştir. Sonuç olarak, ziyaretçi yönetimi stratejilerinin etkin bir şekilde uygulanmasıyla turizmin çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik etkilerinin dengelenebileceği vurgulanmıştır. Uygun ziyaretçi yönetimi uygulamaları ile ziyaretçilerin deneyim kalitesi arttırılırken destinasyonları korumak ve böylelikle turizmde sürdürülebilirliği sağlamak mümkün olabilecektir.

### Giriş

Turizm, dünya genelinde ekonomik büyümenin önemli bir itici gücü olup yerel kültürlerin ve doğal kaynakların tanıtılmasında büyük bir rol oynamaktadır. Aynı zamanda birçok ülke için istihdam ve döviz bazında gelir yaratmanın önemli bir kaynağı olarak görülmektedir. Ancak turizmin

1 Öğr. Gör., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla Meslek Yüksekokulu,  
Mail: guldenkurt@mu.edu.tr, Orcid: 0000-0001-6275-5204

çeşitli avantajları ile birlikte plansız gelişmesi sonucunda dezavantajlar da ortaya çıkabilmektedir. Turistik destinasyonlarda bilinçsiz şekilde gerçekleşen ziyaretçi yoğunluğu, doğal kaynaklar üzerinde baskı oluşturmakta, kültürel mirasın etkilenmesine ve çevresel bozulmalara yol açabilmektedir. Bu tahribat ve bozulmalar neticesinde sürdürülebilirlik yaklaşımı ve dolayısıyla sürdürülebilir turizm anlayışının gerekliliği gündeme gelmiştir. Sürdürülebilir turizm, sektörün çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik etkilerini dengelemeyi hedefleyen bir yaklaşım olarak öne çıkmıştır (UNWTO, 2015). Sürdürülebilir turizm uygulamaları, yalnızca çevreyi korumakla kalmayıp aynı zamanda yerel halkın refahını artırmayı, kültürel mirası korumayı ve ziyaretçilerin deneyim kalitesini iyileştirmeyi amaçlayan bir yaklaşımdır. Ziyaretçi yönetimi kavramı ise turizmde sürdürülebilirliği sağlamaya yönelik geliştirilen stratejilerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda ziyaretçi yönetimi, sürdürülebilir turizmin merkezinde yer alan ve doğru stratejiler ile uygulandığında turizmin sürdürülebilirliğine önemli katkılar sunan bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir (Hacıoğlu, 2010).

Bu bölümde ziyaretçi yönetimine ve bu kapsamda uygulanan stratejilere yer verilerek bu yaklaşımın turizmde sürdürülebilirliğin sağlanması üzerindeki rolü üzerinde durulmuştur.

### **Ziyaretçi Yönetimi Kavramı**

Ziyaretçi yönetimi, turistik alanlarda ziyaretçi akışını düzenleyerek çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik sürdürülebilirliği sağlamayı amaçlayan stratejiler bütünü olarak ifade edilmektedir. Bu stratejilerin hayata geçirilmesi ziyaretçilerin deneyimlerini optimize ederken destinasyonların uzun vadeli olarak korunmasını ve sürdürülebilirliğini sağlamaktadır (Mason, 2005). Başka bir tanıma göre turistlerin belirli bir alandaki hareketlerini yönlendirme ve düzenleme sürecidir. Bu ifadeye göre ziyaretçi yönetimi, doğal çevrenin ve kültürel değerlerin korunmasına yardımcı olurken ziyaretçilerin deneyim kalitesini iyileştirmeyi hedefleyen bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir (McKercher ve Du Cros, 2002:224).

Ziyaretçi yönetimi kavramını destinasyonların taşıma kapasitelerine uygun ziyaretçi sayısını belirleyip kontrol altında tutma ve bu süreçte altyapı düzenlemeleri yapma stratejisi olarak tanımlamak da mümkündür (Newsome, Moore ve Dowling, 2012). Ziyaretçi yönetiminin temel amacı ise turizm alanlarındaki taşıma kapasitesinin korunması ve ziyaretçilerin çevreye minimum etki yapacak şekilde yönlendirilmesidir (O'Reilly, 1986). Yapılan tanımlardan yola çıkılarak ziyaretçi yönetiminin turizm alanlarında ziyaretçilerin ihtiyaçlarını karşılayan, taşıma kapasitesini göz ardı etmeyen,

Çevresel ve sosyo-kültürel varlıkları korumayı amaçlayan ve sürdürülebilirliğe hizmet eden bir süreç veya stratejiler bütünü olduğu söylenbilir.

### Ziyaretçi Yönetimi Ve Sürdürülebilirlik İlişkisi

Turizmin ve küreselleşmenin ivme kazanması neticesinde özellikle doğal evre ve toplumların sosyo-kültürel yapıları üzerinde tahribat oluşması kaçınılmaz olmuştur. Bu sebeple sahip olunan tüm arz kaynakları ile doğal ve toplumsal yapıların korunması gerekliliği gündeme gelmiştir. Böylelikle 1990'lı yıllar itibarı ile sürdürülebilirlik, sürdürülebilir turizm ve sürdürülebilir kalkınma gibi çeşitli kavramlar ortaya çıkmaya başlamıştır (Demircan, 2016).

Sürdürülebilirlik, toplumların sahip olduğu doğal, sosyo-kültürel, bilimsel ve beşeri kaynakların tümünün bilinçli ve idareli bir biçimde kullanılmasına ve sonraki kuşaklara aktarılmasına olanak sağlayan katılımcı bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Gladwin vd., 1995: 877). Sürdürülebilir kalkınma ise gelecek nesillerin yararına olacak şekilde kaynakları ve çevreyi korurken sosyal açıdan sorumlu ekonomik kalkınmayı sağlamayı amaçlayan bir yapıyı ifade etmektedir (OECD, 2001). Sürdürülebilir kalkınma temel olarak çevresel, ekonomik ve sosyal gelişmelerin dengeli bir biçimde ilerlemesini ve bu unsurların birbirini tamamlaması gerektiğini savunan bir yaklaşım olarak görülmektedir (Atak, 2016).

Sürdürülebilir turizm, turistik faaliyetlerin çevresel, ekonomik ve sosyal açıdan dengeli bir şekilde yönetildiği, turistlerin ve yerel halkın gereksinimlerini karşılayan aynı zamanda gelecek nesillerin ihtiyaçlarını da göz önünde bulunduran bir anlayıştır (Kahraman ve Türkay, 2006). Bu anlayış, turizmin uzun vadeli varlığını sağlamak için doğal ve kültürel kaynakların korunmasını, yerel toplulukların karar mekanizmalarına katılımını ve adil ekonomik dağılımı beraberinde getirmektedir (UNEP, 2005; Gündüz, 2016). Ziyaretçi yönetimi ise turistik arz kaynaklarının ve destinasyonların uzun vadeli sürdürülebilirliğine katkı sağlamayı hedefleyen bir anlayıştır (O'Reilly, 1986). Hatta sürdürülebilir turizmin temel taşlarından biri olarak değerlendirilebilmektedir. Bu bağlamda sürdürülebilir turizm ile ziyaretçi yönetimi arasındaki bağın ayrılmaz bir yapıda olduğu söylenbilir (Kebete ve Wondirad, 2019:83).

Sürdürülebilir turizm yaklaşımı doğrultusunda ziyaretçi yönetimi, doğal ve kültürel çevrenin korunmasını, turizm gelirlerinin daha adil dağılmasını ve gelecek nesillere bu kaynakların ulaştırılabilmesini sağlamasının yanı sıra sosyal sürdürülebilirliği de sağlayabilecektir. Turizm sektöründe doğru stratejiler ile uygulanacak ziyaretçi yönetimi, sürdürülebilir turizm ve sürdürülebilir

kalkınmanın temel ilkeleri doğrultusunda arz kaynaklarının korunmasına, sosyal adaletin ve ekonomik faydaların uzun vadeli sürdürülebilirliğinin sağlanmasına destek olabilecektir. Bu sebeple ziyaretçi yönetiminin kıt kaynakların korunması ve turistik deneyim kalitesinin artırılması açısından sürdürülebilirlik perspektifinde kritik bir role sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Etkili bir ziyaretçi yönetimi stratejisi sayesinde turizmin olumsuz etkileri minimum seviyeye indirilerek turizmde sürdürülebilirliği sağlamak mümkün olabilmektedir (Mason, 2005; Özgürel vd. 2021: 671). Bu kapsamda sürdürülebilirliğin çeşitli boyutları altında ziyaretçi yönetiminin faydaları aşağıdaki gibi özetlenebilir (O'Reilly, 1986; Briassoulis, 2002; McKercher ve Du Cros, 2002; Ballantyne ve Packer, 2011):

- **Çevresel Koruma:** Yoğun turist akışının olduğu destinasyonlarda doğal habitatların bozulması ve biyolojik çeşitliliğin azalması gibi sorunlar meydana gelebilmektedir. Ziyaretçi yönetimi stratejileri ile bu alanlar için taşıma kapasitesi belirlenerek ziyaretçi sayısını kontrol etmek veya belirli alanların bariyer sistemi kullanılarak kullanımının sınırlandırılması mümkün olabilmektedir. Bu kontrol ve sınırlandırma sayesinde çevresel tahribatın önüne geçilebilmekte ve turistik alanın sürdürülebilirliği sağlanabilmektedir.
- **Sosyo-Kültürel Koruma:** Turizm, yerel kültür ve topluluklar üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkilere sahip olabilmektedir. Turistik faaliyetler, turist ve yerel halk etkileşimini olumlu anlamda etkileyebilirken bilinçsiz gelişen bir turizm anlayışı neticesinde kültürel yozlaşmaya da yol açabilmektedir. Aynı zamanda söz konusu toplumun sosyo-kültürel kaynaklarının da zaman zaman olumsuz etkilenebilmesi söz konusu olabilmektedir. Ziyaretçi yönetimi, yerel halkın katılımını teşvik ettiği stratejiler ile kültürel miras unsurlarını ve sosyal yapıyı koruyarak sosyo-kültürel sürdürülebilirliği de desteklemektedir.
- **Ekonomik Sürdürülebilirlik:** Ekonomik sürdürülebilirlik, yerel ekonominin turizm gelirlerinden uzun vadede fayda sağlamasına olanak tanımaktadır. Turizm hareketliliğinin büyük kitleler halinde gerçekleşmesi ve aşırı turizmin ortaya çıkması kısa vadede ekonomik kazanç sağlasa da uzun vadede kaynakların tükenmesine neden olabilmektedir. Ziyaretçi yönetimi stratejileri, ziyaretçi akışını gerek mevsimsel gerekse bölgesel olarak daha dengeli bir şekilde yönlendirmeye olanak sağladığı için gelirlerin daha eşit dağılmasını mümkün kılabilir. Ek olarak yerel ürünlerin ve hizmetlerin tanıtımı ile turistik gelirlerin yerel ekonomiye entegrasyonu da

sağlanabilmektedir. Böylelikle yerel halkın da turizmden elde edeceği gelir olumlu yönde etkilenebilecektir. Dolayısıyla ziyaretçi yönetiminin, turizmin ekonomik faydalarını uzun vadede sürdürülebilir kılmayı ve gelirin daha eşit dağılmasını hedeflediği söylenbilir.

Sonuç olarak, sürdürülebilir turizm kapsamında ziyaretçi yönetimi stratejileri hem destinasyonların eşitli boyutlarda sürdürülebilirliğini hem de ekonomik kalkınmayı desteklemektedir. Bu stratejilerin başarılı bir şekilde uygulanması, turizm sektörünün uzun vadeli başarısı için önemli bir yere sahiptir.

### Ziyaretçi Yönetimi Stratejileri

Ziyaretçi yönetimi stratejileri, turistik destinasyonlarda ziyaretçi akışını düzenleyerek hem ziyaretçi deneyimini iyileştirmeyi hem de doğal ve kültürel kaynakların korunmasını amaçlayan yöntemler bütünüdür. Ziyaretçi yönetimi, turistik destinasyonlarda, milli parklar gibi koruma altındaki alanlarda veya turistik tesislerde uygulanabilen stratejilerden oluşmaktadır (Kebete ve Wondirad, 2019:84). Bu stratejiler, sürdürülebilir turizmin temel unsurlarından biri olarak kabul edilmekte ve eşitli yaklaşımları içermektedir. Literatür incelendiğinde ziyaretçi yönetimine ait farklı sınıflandırılmalara rastlanılmaktadır. Mason (2005)'a göre turistik bir destinasyonda ziyaretçi yönetiminin sağlanması için üç temel yönteme ihtiyaç duyulmaktadır. Bunlar;

- a) Ziyaretçi sayısını taşıma kapasitesine göre sınırlamak ve belirli bir sezona hitap etmek yerine turist akışını düzenleyerek yıl boyunca gelmelerini sağlayabilmek,
- b) Destinasyonların ziyaretçi talebine cevap verebilmesi için dayanıklılığını artırmak,
- c) Ziyaretçilerin davranışlarını farkındalık yaratma planları aracılığıyla olumlu anlamda değiştirebilmek ve bu davranış biçimlerini sürdürülebilir kılmak olarak ifade edilmektedir.

Başka bir sınıflandırmaya göre ise ziyaretçi yönetimi stratejileri ‘‘sert’’ ve ‘‘yumuşak’’ olmak üzere iki ana kategoride ele alınmaktadır. Sert stratejiler, düzenleyici ve fiziksel müdahalelere dayalı iken; yumuşak stratejiler, eğitim ve bilgilendirme gibi ziyaretçi davranışlarını yönlendiren teknikleri içermektedir. Bu stratejiler ise aşağıdaki şekilde açıklanabilir (Oram, 1996; Kuo, 2003; Kebete ve Wondirad, 2019; iftiki, 2020):

- a) **Sert Ziyaretçi Yönetimi Stratejileri:** Sert stratejiler, ziyaretçi davranışlarını kontrol altına almak için genellikle yasal düzenlemeler

ve fiziksel engeller gibi zorlayıcı önlemleri kapsamaktadır. Bu stratejiler, doğal alanların aşırı kullanımını önlemek ve kaynakların korunmasını sağlamak için etkili bir yöntem olarak görülmektedir. Sert ziyaretçi yönetimi yaklaşımları kaynakları yönetmeye ve ziyaretçilerin kaynakları kullanımını kontrol etmeye odaklanmaktadır. Sert ziyaretçi yönetimi stratejileri; *fiziksel sınırlamalar* (yürüme yollarının sınırlandırılması, bariyerlerin konulması, belirli alanların kapatılması vb.), *yasal düzenlemeler* (giriş izinleri, kota uygulanması, ziyaretçilerin sınırlandırılması vb.) ve *ekonomik yaptırımlar* (yüksek giriş ücretleri, özel izin gerektiren alanlar vb.) gibi tekniklerden oluşmaktadır.

- b) **Yumuşak Ziyaretçi Yönetimi Stratejileri:** Yumuşak stratejiler, ziyaretçilerin bilgi ve bilinç düzeyini artırarak çevre dostu davranışları teşvik etmeyi hedeflemektedir. Bu stratejiler, daha az kısıtlayıcı ve ziyaretçi deneyimini artırıcı niteliktedir (Orams, 1996). Yumuşak stratejileri oluşturan teknikler ise *eğitim ve bilgilendirme* (ziyaretçilere çevre bilinci aşılamak, rehberlik hizmeti sunmak gibi), *davranışsal yönlendirme* (bilgilendirme panoları ve işaretler gibi araçlar ile ziyaretçileri yönlendirme), *toplum destekli yaklaşımlar* (ziyaretçilerin aktif katılacağı eğitim programları gibi) olarak sıralanabilir.

Sert ve yumuşak stratejiler genellikle birbirini tamamlayıcı olarak kullanılabilir. Sert stratejiler, doğrudan ve hızlı bir çözüm sunarken yumuşak stratejiler uzun vadeli ve kalıcı davranış değişikliklerini hedeflemektedir. Orams (1996) bu konuda, sert stratejilerin genellikle çevresel zararları hızlı bir şekilde önlediğini ancak yumuşak stratejilerin sürdürülebilir bir ziyaretçi davranışı oluşturmak için kritik olduğunu belirtmektedir.

Genel kabul görmüş bir sınıflandırma oluşturan Manning ve Lime (2000) ise dört farklı stratejik yaklaşım önermiştir. Bu stratejiler arzı, talebi, kaynağı ve ziyaretçi kullanımının etkisini yönetmeye odaklanmıştır. Bahsi geçen stratejiler aşağıda açıklanmıştır (Manning ve Lime, 2000:30; Göktuğ ve Kurkut, 2016: 120).

#### - **Arz Yönetimi Stratejileri**

Arz yönetimi stratejileri, destinasyonların taşıma kapasitesini aşmadan daha fazla ziyaretçiyi ağırlamak amacıyla çeşitli faaliyetlerin ve alanların cazibesini artırmayı ön planda tutmaktadır. Bu strateji gerçekleştirilirken, tesis kapasitelerinin artırılması ile daha fazla turiste ev sahipliği yapmak veya mevcut rekreasyonel alanları daha etkin bir şekilde kullanarak turistler için bir cazibe merkezi haline getirmek gibi uygulamalardan yararlanılmaktadır. Bunun dışında destinasyonlarda farklı mevsimlerde düzenlenen etkinliklerin

varlığı veya alternatif turistik alanların geliştirilmesi ile yıl boyunca ziyaretçi akışının sağlanabildiği uygulamaları da kapsamaktadır.

#### - **Talep Yönetimi Stratejileri**

Talep yönetimi stratejileri, taşıma kapasitesinin sınırlandırılması, ziyaret sresinin sınırlandırılması, ziyaretçi sayısının kontrol altında tutulması ve ziyaretçilerin yoğun sezondan ziyade düşük sezonda gelmesine yönelik teşvikleri içermektedir. Bu kapsamda rezervasyon sistemleri, kota sınırlama veya giriş ücretleri gibi uygulamalar kullanılabilir. Özellikle popüler destinasyonlarda fiyatlandırmada değişikliğe gidilmesi ve rezervasyon gibi sınırlandırıcı tekniklerin kullanılması, ziyaretçi akışını etkili bir şekilde düzenleyerek talebi sınırlandırmaya imkan sağlamaktadır.

#### - **Kaynak Yönetimi Stratejileri**

Kaynak yönetimi stratejileri, doğal ve kültürel alanların korunmasını ve sürdürülebilir kullanımını sağlamak amacıyla turistik alandaki altyapı iyileştirmeleri ve bakım çalışmalarını içermektedir. Bu stratejinin amacı var olan kaynakları ziyaretçi kullanımına daha dayanıklı hale getirmek ve güçlendirmektir. Örneğin, doğal yürüyüş yollarının düzenli bakımının yapılması ve hassas alanlara erişimin sınırlandırılması bu kaynakların daha uzun süre korunmasına yardımcı olabilecektir.

#### **Ziyaretçi Etki Yönetimi Stratejileri**

Ziyaretçi etki yönetimi stratejileri, ziyaretçilerin çevresel ve sosyal etkilerini en aza indirmek amacı ile kullanılmaktadır. Uygulama aşamasında ziyaretçileri bilgilendirme ve eğitim çalışmaları gibi tekniklerden yararlanılmaktadır. Ziyaretçilerin davranışlarının evre üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak için bilgi panoları, rehberlik hizmetleri, evre eğitimi, ziyaretçilerin kullanımını zamana veya mekana göre dağıtmak gibi araçlar kullanılabilir.

Ziyaretçi yönetimi stratejileri kapsamında uygulanan araçlar incelendiğinde ise çok sayıda uygulamanın varlığından söz edilebilmektedir. Bu araçlar literatürden yararlanılarak derlenmiş ve her biri açıklanmaya çalışılmıştır (Manning ve Lime, 2000; Eagles vd., 2002; Kuo, 2003; Muson, 2005; Göktuğ ve Kurkut, 2016; Kebete ve Mondirad, 2019).

- **Taşıma Kapasitesi Uygulamalarının Kullanılması:** Bir destinasyonun ekolojik ve sosyal sınırlarını belirleyerek kabul edilebilir ziyaretçi sayısını saptamak sürdürülebilirlik kapsamında kullanılan en yaygın araçlardandır. Bu yaklaşım, çevresel bozulmayı önlemekle

beraber ziyaretçi denetimini kolaylaştıracaktır. Aynı zamanda ziyaretçi deneyimini de olumlu etkileyebilecektir.

- **Zonlama:** Bu kavram, bir bölgenin farklı amaçlara göre belirlenmiş alanlara ayrılmasını ifade eden bir planlama ve yönetim aracı olarak tanımlanabilir. Zonlama, kültürel ve turistik alanlarda kaynakların sürdürülebilir kullanımını ve etkin yönetimi sağlamak amacıyla kullanılmaktadır. Zonlama ile turistik faaliyetlerin belirli noktalarda yoğunlaştırılması, hassas alanların ve ekosistemlerin belirli noktalarda ayrılması ve rekreatif faaliyetler için ayrı bir alandan yararlanılması mümkün olabilmektedir. Bu sayede aşırı kullanımın ve çevresel tahribatın yayılmasını engellemek ve kaynakların verimli kullanılmasına destek olabilmek mümkün olabilmektedir. Avustralya’da “Great Barrier Reef” olarak ifade edilen Büyük Set Resifinde dalış faaliyetlerinin sınırlı alanlarda yapılması ve resif ekosisteminin korunması amacıyla diğer alanların kullanılmaması buna örnek olarak verilebilir.
- **Mevsimsellik Durumuna Göre Sınırlandırma:** Koruma altına alınan alanlarda ve sitlerde daha çok uygulanan bu sistem, yoğun sezonda gelen kapasite üstündeki taleplerin sınırlandırılmasını kapsamaktadır. Geçici bir sınırlandırmayı ifade etmektedir.
- **Bariyer Sistemi Kullanarak Kullanım Alanlarını Sınırlandırma:** Özellikle doğal alanlarda ziyaretçilerin belirli güzergahlarda kalmasını sağlayacak yürüyüş yollarının belirlenmesi, belirli rotalar oluşturulması, bariyer sistemi (bariyer, çit, kapı kullanımı vb.) ile belirli noktalara girişin engellenmesi sıklıkla kullanılan araçlardandır. Bu araçlar ile ziyaretçilerin turistik alanlardaki hareketlerini yönlendirmek daha kolay hale gelmektedir.
- **Ücretlendirme Politikaları:** Giriş ücretlerinin uygulanması, uygulanmakta olan ücretlerin artırılması veya belirli zamanlarda farklı fiyatlandırma politikalarının uygulanması ziyaretçi sayısını kontrol etmek ve elde edilen gelirleri alan koruma çalışmalarına yönlendirmek için etkili bir araç olarak kullanılabilir. Bununla beraber yoğun sezon veya saatlerde giriş ücretlerinin artırılması yardımı ile de ziyaretçi yoğunluğu dengelenebilmektedir.
- **Ziyaretçi Ulaşım Yönetimi:** Turistik alanlarda ziyaretçiler ile birlikte ulaşımı sağlayan araçlar da çevresel tahribat ve taşıma kapasitesi sınırlamasında olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Bu etkileri minimum seviyeye çekebilmek için motorlu taşıtların turistik alanın içine alınmaması, alan içerisinde ortak servis kullanılması veya park yerleri için sınırlandırma yapılması gibi uygulamalar gerçekleştirilmektedir.



- **Alternatif Destinasyon Tanıtımı ve Ziyaretçi Yönlendirme:** Belirli alanlardaki yoğunluğu azaltmak üzere ziyaretçilerin farklı destinasyonlara yönlendirilmesi hem kaynakların korunmasına hem de ziyaretçi memnuniyetine katkı sağlayabilmektedir.
- **İşaretleme ve Bilgi Yayma Araçlarının Kullanılması:** evresel ve kültürel değerlerin önemini vurgulayan pano, afiş veya tabela gibi araçlardan yararlanılması ziyaretçilerin bilinçlenmesine katkı sağlayacak ve alanın kullanımı ile ilgili doğru bir yönlendirme sunabilecektir.
- **Belirli Ziyaretçilerin çekilmesi için Niş Pazarlama:** eşitli kriterler (yaş, daha önce alanı ziyaret etme durumu, uzmanlık sertifikaları, gelir vb.) göz önünde bulundurularak öncelikli ziyaretçilerin turistik alana çekilmesi ve kabul edilmesi olarak ifade edilebilmektedir.
- **Ziyaretçi Dağılımı ve Kullanımın Düzenlenmesi:** Bu araçlar ile turistik alandaki ziyaretçilerin zamansal veya meknsal olarak dağılımı sağlanabilir. Ziyaret saatlerinin sınırlandırılması, sezon dışı turizme teşvik etme, turistik alanlardaki yoğunluğu azaltmak için farklı noktalardan ziyaretçi kabul etme gibi uygulamalardan faydalanılarak koruma-kullanma dengesinin sağlanması amaçlanmaktadır.
- **Turistik Alanda Güvenlik Sisteminin Kullanılması:** Ziyaretçilerin düzensiz davranışlarını, hırsızlık veya kasıtlı hasar verme gibi olası sorunları önlemek için gözetleme ve denetleme yapmak üzere güvenlik veya bekilerden yararlanılabilmektedir.
- **Rehberlerden Yararlanılması:** Koruma-kullanma dengesi konusunda ziyaretçileri yönlendiren, turistik alanın yapısı, çevresel ve tarihsel geçmişine hakim olan, alan hakkında doğru bilgiler sunan profesyonel rehberlerin kullanılması sistemidir. Bu sayede ziyaretçilerin deneyim kalitesi ve memnuniyeti arttırılırken alanın düzgün kullanılarak korunması da mümkün hale gelebilmektedir.
- **Yasal ve Düzenleyici Araçlar:** zellikle koruma altına alınan alanlarda belirli ulusal ve uluslararası yasa ve cezaların uygulanması sayesinde doğal ve kültürel alanları korumak ve ziyaretçi faaliyetini kontrol atında tutabilmek daha kolay hale gelebilmektedir.
- **Ziyaretçilere Yönelik Eğitim Programları:** Ziyaretçilerin evresel ve kültürel hassasiyetler konusunda bilinçlendirilmesi ve gerekli eğitimlerin sağlanması, sürdürülebilir davranışları teşvik edecek ve olumsuz etkileri azaltmaya yardımcı olabilecektir. Özellikle yerel halkın da dahil olduğu program ve eğitimler sayesinde daha verimli sonuçlar alınabilmektedir. rnek vermek gerekirse, Etiyopya Zegie

Yarımadası'nda yapılan bir çalışma (Kebete ve Wondirad, 2019) neticesinde, yerel halkın katılımı ile yürütülen eğitim programlarının ziyaretçilerin olumsuz çevresel etkilerini azaltmada önemli bir rolü olduğu belirlenmiştir.

- **Rezervasyon ve Kota Sistemleri:** Yoğun dönemlerde ziyaretçi sayısını kontrol etmek için turistik alanlara erişim rezervasyon sistemleri ve günlük ziyaretçi kotaları ile sınırlandırılabilir. Bu sistem sayesinde aşırı kalabalığı önleyerek kaynakların korunmasına yardımcı olunabilmektedir. Örneğin Yellowstone Ulusal Parkı'nın belirli alanlarında ziyaretçi sayısını sınırlamak için giriş kotaları ve rezervasyon sistemleri kullanılmaktadır. Bu araçların bölgenin ekosisteminin korunmasına katkı sağladığı belirlenmiştir.
- **Teknolojik Araçların Kullanımı:** Ziyaretçilerin önceden plan yapmasına olanak sağlayan dijital rezervasyon sistemlerinin kullanılması, mobil uygulamalar yardımı ile ziyaretçilerin rehberlik ve bilgilendirme konusunda doğru yönlendirilmesi, GPS yardımı ile gezilebilecek alanların gösterilmesi gibi uygulamaları kapsamaktadır. Bu araçlar sayesinde rezervasyon ve rehberlik hizmeti daha hızlı işleyebilmekte ve ziyaretçilerin deneyimi olumlu etkilenebilmektedir. Ek olarak ziyaretçi takip sistemlerinden yararlanılarak hassas bölgelerde ziyaretçi yoğunluğunu sensörler ve kamera sistemleri ile kontrol etmek mümkün olabilmektedir.

Ziyaretçi yönetimi stratejileri, sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşmak için birden fazla aracı entegre bir şekilde kullanabilmektedir. Bu araçların etkinliği, turistik alanın özelliklerine ve ziyaretçilerin ihtiyaçlarına bağlı olarak değişiklik gösterebilmektedir. Bu sebeple doğru araçların seçilmesi ve uygulanmasının, çevresel koruma ve ziyaretçi memnuniyetinin sağlanması açısından önemli bir role sahip olduğu söylenebilir.

## Sonuç

Turizmde ziyaretçi yönetimi, sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşılmasında temel bir araç olarak öne çıkmaktadır. Turizmde ziyaretçi yönetimi, sürdürülebilirlik ilkelerine uygun şekilde uygulandığında hem kısa vadeli hem de uzun vadeli faydalar sunabilmektedir. Kısa vadede doğal ve kültürel kaynaklar korunarak aşırı turizmin olumsuz etkileri azaltılırken, uzun vadede yerel ekonomilerin ve destinasyonların turizmden sürdürülebilir şekilde fayda sağlaması mümkün hale gelmektedir.

Sürdürülebilir bir turizm için ziyaretçi yönetiminin, tüm paydaşların iş birliği ile planlanması gereken bir süreç olduğu düşünülmektedir. Bölgenin

veya destinasyonun ihtiyaçına göre uygulanacak etkili ziyaretçi yönetimi stratejileri, çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik boyutlarda sürdürülebilir bir denge sağlamaya yardımcı olabilecektir. Ayrıca destinasyonların ve kaynakların daha verimli kullanılması söz konusu olurken ziyaretçilerin de uzun vadede fayda sağlaması mümkün olacaktır. Bu nedenle turistik destinasyonlarda uygulanacak olan turizm planlamasında ziyaretçi yönetimine öncelik verilmesi sürdürülebilirlik perspektifinde kritik bir rol oynayacaktır.

Son olarak, ziyaretçi yönetimi stratejilerinin etkili ve entegre bir Şekilde uygulanması, yalnızca turizm sektörünün değil aynı zamanda yerel toplulukların ve çevrenin de uzun vadeli refahını mümkün kılacağı söylenebilir. Aynı zamanda ziyaretçilerin de deneyim kalitesini arttıracak ve toplumsal yapı ve evre konularında daha bilinçli hale gelmelerini sağlayabilecektir. Bu stratejiler, destinasyonların ve turistik alanların korunmasını sağlarken turizmin geleceğini sürdürülebilir bir zemine oturtarak daha dengeli ve kalıcı bir kalkınma modeline olanak tanıyacaktır. Bu nedenle, turizm planlamasında ziyaretçi yönetimine öncelik verilmesi gerek yerel gerekse bölgesel bazda tüm paydaşların ortak hedefi olmalıdır.

## Kaynakça

- Arnberger, A., & Haider, W. (2005). Social Effects on Crowding Preferences of Urban Forest Visitors. *Urban Forestry & Urban Greening*, 3(3-4), 125-136.
- Atak, O. (2016). Sürdürülebilir Kalkınmanın Temel İlkeleri. (Edt.: Hüseyin Çeken), *Sürdürülebilir Turizm (Temel Kavramlar ve İlkeler)*, ss. 55-68. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ballantyne, R., & Packer, J. (2011). Using Tourism Free-Choice Learning Experiences to Promote Environmentally Sustainable Behaviour: The Role of Post-Visit 'Action Resources'. *Environmental Education Research*, 17(2), 201-215.
- Briassoulis, H. (2002). Sustainable Tourism and the Question of the Commons. *Annals of Tourism Research*, 29(4), 1065-1085.
- Çiftlikçi, E. S. (2020). Visitor Management for Sustainable Tourism: The Case of Istanbul's Princesislands. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Lisansüstü Programlar Enstitüsü, İstanbul Bilgi Üniversitesi, İstanbul.
- Demircan, Ş. (2016). Sürdürülebilirliğin Boyutları (Çevresel, Sosyal, Kültürel ve Ekonomik Boyutları). (Edt.: Hüseyin Çeken), *Sürdürülebilir Turizm (Temel Kavramlar ve İlkeler)*, ss. 11-23. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Eagles, P. F., Mccool, S. F., & Haynes, C. D. (2002). Sustainable Tourism in Protected Areas. *Guidelines for Planning and Management*, 8, 25-30.
- Gladwin, T. N., Kennelly, J. J., & Krause, T. S. (1995). Shifting Paradigms for Sustainable Development: Implications for Management Theory and Research. *Academy of Management Review*, 20(4), 874-907.
- Göktaş, T., & Kurkut, G. (2016). Korunan Alanlarda Sürdürülebilir Ziyaretçi Yönetimi: Stratejiler ve Araçların İncelenmesi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 18(1), 118-131.
- Gündüz, C. (2016). Sürdürülebilir Turizmin İlke, Amaç ve Hedefleri. (Edt.: Hüseyin Çeken), *Sürdürülebilir Turizm (Temel Kavramlar ve İlkeler)*, ss. 11-23. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kahraman, N. & Türkay, O. (2006). *Turizm ve Çevre*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kebete, Y., & Wondirad, A. (2019). Visitor Management and Sustainable Destination Management Nexus in Zegie Peninsula, Northern Ethiopia. *Journal of Destination Marketing & Management*, 13, 83-98.
- Kuo, I. L. (2003). The Use of Visitor Management Techniques to Protect a Fragile Environment: A Case Study of Practices in the New Forest.
- Manning, R. E., & Lime, D. W. (2000). Defining and Managing the Quality of Wilderness Recreation Experiences. In *Wilderness Science in a Time of Change Conference*, 4, 13-522.

- Mason, P. (2005). Visitor Management in Protected Areas: From 'Hard' to 'Soft' Approaches, *Current Issues in Tourism*, 8(2-3), 181-194.
- Mckercher, B., & Du Cros, H. (2002). *Cultural Tourism: The Partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management*. Haworth Hospitality Press.
- Newsome, D., Moore, S. A., & Dowling, R. K. (2012). *Natural Area Tourism: Ecology, Impacts and Management*. Channel View Publications.
- OEDC (2001). *Strategies for Sustainable Development*. [https://www.oecd-ilibrary.org/strategies-for-sustainable-development\\_5lmqcr2kgvg8.pdf?Itemid=%2Fcontent%2Fpublication%2F9789264194762-En&Mimetype=Pdf](https://www.oecd-ilibrary.org/strategies-for-sustainable-development_5lmqcr2kgvg8.pdf?Itemid=%2Fcontent%2Fpublication%2F9789264194762-En&Mimetype=Pdf), Erişim Tarihi: 18.11.2024
- Orams, M. B. (1996). A Conceptual Model of Tourist-Wildlife Interaction: The Case for Education as a Management Strategy. *The Australian Geographer*, 27(1), 39-51.
- O'Reilly, A. M. (1986). Tourism Carrying Capacity: Concept and Issues. *Tourism Management*, 7(4), 254-258.
- Özgürel, G., Bozkurt, M., & Başsal, K. (2021). Sosyal Taşıma Kapasitesi: İçmeler-Marmaris Örneği. *Balikesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(45), 665-695.