

Yayın Geliş Tarihi: 27.06.2018  
Yayına Kabul Tarihi: 23.11.2018  
Online Yayın Tarihi: 20.03.2019  
http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.437750

Dokuz Eylül Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi  
Cilt: 21, Sayı: 1, Yıl: 2019, Sayfa: 211-242  
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

*Araştırma Makalesi*

## BELEDİYELERİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARININ TURİSTİK HİZMET KALİTESİNE ETKİSİ<sup>1</sup>

Osman Avşar KURGUN\*  
Duygu TEKİN AKTAŞ\*\*

### Öz

*Çalışmanın amacı; “Belediyelerin gerçekleştirdiği sürdürülebilirlik uygulamalarının destinasyon turistik hizmet kalitesinin artırılmasında, destinasyon ekosistemi paydaş rollerini de dikkate alarak, etkinliğinin araştırılması” olarak belirlenmiştir. Çalışmada ayrıca, belediyelerin sürdürülebilirlik çalışmalarında destinasyon temelli bir ekosistem yaklaşımıyla paydaşları ile gerçekleştirdiği işbirliklerinin yapısı da dikkate alınmaktadır. Ek olarak, söz konusu destinasyon temelli turizm ekosistemi paydaşlarının sürdürülebilirlik çalışmalarında oynadığı roller, bu rollerin gerek sürdürülebilirliğe gerekse destinasyon hizmet kalitesine etkisine konuları da çalışmanın ilgi alanında bulunmaktadır. Çalışma kapsamında elde edilen araştırma bulguları değerlendirildiğinde belediyelerin sürdürülebilirlik çalışmalarının turistik hizmet kalitesine etkilerine yönelik üç önemli faktör; a)Destinasyon temelinde makro ve mikro boyutta iletişim kalitesi ve teknik birikim b)Nitelikli personel ihtiyacı c)Destinasyon sürdürülebilirlik faaliyetlerinin tanıtımda ortak kaynak ve eylem planı belirlenmiştir. Bu faktörlere ilişkin olarak belediyelerin gerçekleştireceği eylemler sürdürülebilirlik çalışmalarının turistik hizmet kalitesini ve turistik talebi olumlu etkilemesini sağlayacaktır.*

**Anahtar Kelimeler:** Turistik Hizmet Kalitesi, Belediye, Sürdürülebilir Turizm.

---

*Bu makale için önerilen kaynak gösterimi (APA 6. Sürüm):*

Kurgun, O. A. & Tekin Aktaş, D. (2019). Belediyelerin sürdürülebilirlik uygulamalarının turistik hizmet kalitesine etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (1), 211-242.

<sup>1</sup> Bu çalışma; "Turistik Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesinde Yerel Yönetimlerin Sürdürülebilir Turizm Uygulamalarının Rolü" isimli Tezsiz Yüksek Lisans Projesi'nden üretilmiştir.

\* Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi Reha Midilli Foça Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, ORCID: 0000-0002-2092-5292, avsar.kurgun@deu.edu.tr

\*\* Bilgisayar İşletmeni, Dokuz Eylül Üniversitesi Reha Midilli Foça Turizm Fakültesi, ORCID: 0000-0001-9428-2325, duygu.tekin@deu.edu.tr

## **EFFECTS OF MUNICIPALITY SUSTAINABILITY PRACTICES ON TOURISTIC SERVICE QUALITY<sup>2</sup>**

### ***Abstract***

*Purpose of this study is determined as “investigating the effectiveness of the sustainability practices executed by the municipalities to increase the quality of the destination tourist service by considering destination ecosystems stakeholder roles”. The study also takes into account the structure of the partnerships that municipalities carry out with their stakeholders through a destination-based ecosystem approach in their sustainability implementations. In addition, the role that such destination-based tourism ecosystem stakeholders play in sustainability implementations, the impact of these roles on sustainability and also on the destination service quality are of interest to study. When the research findings of this study obtained, three important factors has been determined related to the effects of municipalities’ sustainability implementations on touristic service quality. These factors are: a) Communication quality in macro and micro dimension on the basis of destination and technical knowledge b) Qualified personnel need c) Common resource and action plan for promoting destination sustainability implementations. Actions taken by the municipalities on these factors will ensure that sustainability implementations will positively affect the touristic service quality and tourist demand.*

**Keywords:** *Touristic Service Quality, Municipality, Sustainable Tourism.*

### **GİRİŞ**

Turizmin sektörel yapısının karmaşıklığı sürdürülebilir turizm anlayışının destinasyonlarda benimsenmesinin ve uygulanmasının farklı birçok faktöre bağlı kalmasına neden olmaktadır. Bu faktörler arasında en önemlilerinden biri belediyelerin sürdürülebilirlik algısı ve uygulamalarıdır. Belediyeler bağlı oldukları yasalar kapsamında sürdürülebilir projeler geliştirerek turizmin sürdürülebilirliğini planlı bir zemine dayandırmalıdır. Sürdürülebilirlik projelerini geliştirirken ve uygularken paydaş görüşlerini almaları ve katılımlarını sağlamaları kritik önem taşımaktadır.

Belediyelerin gerçekleştirdiği sürdürülebilirlik temelli projeler destinasyonun doğal ve kültürel kaynaklarını korumanın yanı sıra turistik işletmelere ve yerel halka ekonomik yarar da sağlamalıdır. Belediyeler sürdürülebilirlik projelerini destinasyon temelli bir turizm ekosistemi yaklaşımıyla ele almalı ve bu ekosistem paydaşları ile etkin işbirlikleri gerçekleştirmelidirler. Belediyelerin sürdürülebilirlik projeleri sözü edilen ilkelere uygun gerçekleştirildiğinde turistik destinasyonda sunulan hizmetin kalitesinin artırılmasına da katkı sağlayacaktır.

---

<sup>2</sup> This article was produced by the non-thesis master project named; "The Role of Local Governments’ Sustainable Tourism Practices in Improving the Touristic Service Quality".

**KURAMSAL ÇERÇEVE****SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ve SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM KAVRAMI**

Sürdürülebilirlik kavramının gelişiminde, ekolojik yıkımın, 1980'lerin yoksulluk, insani ihtiyaçların karşılanamaması ve dünyanın birçok yerine zarar veren kentsel atılım gibi olumsuzlukların göz ardı edilmesinin onarılması çok güç olumsuzluklara yol açtığı düşüncesi önemli rol oynamıştır (Dempsey ve diğerleri, 2011: 289). Sürdürülebilirlik, yaşam kalitesini düşürmeden, düşünce stilinde değişiklik gerektiren bir bakış açısı ortaya koymaktadır. Bu değişikliğin özünü, tüketim toplumu olmaktan vazgeçmek ve çevre yönetimi, toplumsal sorumluluklar ve ekonomik çözümler arasında bir denge oluşturmaktadır (Özmehmet, 2008:3).

Sürdürülebilirlik kavramı tüm sektörlerde gerçekleşmesi gereken ve insan yaşamının bir gereği olarak çok sayıda yönlendirici ilke, strateji ve hedefler bütününe ifade etmektedir. Sürdürülebilirlik kısa vadeli değil, uzun vadede düşünmeyi, dolayısıyla esas olarak korumak ve koruyarak kullanmak anlamına gelmektedir. Başka bir ifadeyle yenilenebilir kaynakların yenilenme süreçlerine uygun kullanılması, yenilenemez kaynakların da korunarak kullanılması gerekmektedir (Sarkım, 2007: 54-55). Sürdürülebilirlik fikrinin temelinde, günümüz eylemlerinin, temel yaşam destek sistemlerini olumsuz bir şekilde etkilememesi ve gelecek nesillerin seçeneklerine yönelik onarılamaz zararların oluşturulmaması bakış açısı yer almaktadır (McCool, 2016: 6). Sürdürülebilirliğin (ekonomik, çevresel ve sosyo-kültürel olmak üzere) aralarında dengenin sağlanması son derece güç olan iç içe geçmiş üç boyutu bulunmaktadır. (Henriques, 2004: 27).

Doğal kaynakların plansızca tüketilmesi, her alanda olduğu gibi turizmde de sürdürülebilirlik kavramının giderek önem kazanması ile sonuçlanmıştır. Turizmde sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla, çevre sorunlarına daha duyarlı olan turizm planlarını geliştirmek önemli bir öncelik haline almıştır (Altanlar ve Kesim, 2011: 1). Sürdürülebilir turizm, yerel kaynakların korunması, yaşam kalitesinin yükseltilmesi, turistik tüketicilerin ve bölge halkının ihtiyaçlarının gelecek düşünülecek karşılanması, ülkenin kültürel bütünlüğüne ve çevresine uygun turizm kapasitelerinin geliştirilmesidir (Seyhan ve Yılmaz, 2010: 51). Dünya Turizm Örgütü (WTO- World Tourism Organization) (UNWTO, 2005: 11-12) sürdürülebilir turizmi; “mevcut ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve kültürel etkilerin tamamını dikkate alarak, turistlerin, sektörün ve yerel halkın ihtiyaçlarını karşılayan turizm anlayışı” olarak tanımlamıştır. Sürdürülebilirliğin, eksiksiz bir turizm deneyimi oluşturan tüm unsurları kapsamaması gerekmektedir. Bu nedenle ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel hususlar önem kazanmaktadır. Sürdürülebilir turizm sadece ekolojik duyarlılık ve ekonomik verimlilik değil diğer taraftan toplumsal sorumluluğunda dikkate alınmasını gerekli kılmaktadır (Pigram ve Wahab, 1997: 2). Aynı zamanda sürdürülebilir kalkınma konusunda ortaya konan tanımlar ve ilkeler, kalkınmanın, üzerinde gerçekleşeceği ekosistemlerin taşıma kapasiteleri ve yenilenebilir kaynak kullanımına vurgu yaparak, insanın yaşam

kalitesini sosyal, ekonomik ve çevresel anlamda yükseltmeye odaklanmaktadır (Akgül, 2010: 150-151).

Sürdürülebilir turizmin ilkelerini şu şekilde ifade etmek mümkündür (Fennell, 1999: 21): kaynakların sürdürülebilir kullanımı, aşırı tüketimin ve atıkların azaltılması, çeşitliliğin korunması, turizmin planlamayla entegre edilmesi, yerel ekonomilerin desteklenmesi, yerel toplumu kapsamaması, halka ve ilgili gruplara danışılması, personelin eğitimi, sorumlu bir turizm pazarlamasının yapılması ve araştırma sorumluluğu. Cape Town'da 2002 yılında gerçekleştirilen "Sürdürülebilir Turizm Konferansı"na ait Cape Town Deklerasyonunun belirlemiş olduğu sürdürülebilir turizm çerçevesi turizmin gelişiminin çevrede yaşayan halkın yaşam kalitesini arttırması, daha iyi işletme fırsatları sunması ve turistler için daha gelişmiş deneyimler yaratması olmak üzere üç odağa sahiptir. Sözü edilen çerçeve yerel halk ile kamu ve özel sektör iş birliğini önceliklemektedir (Frey ve George, 2010: 621-622).

Sürdürülebilir turizm, her aşamasında toplumsal sorumluluk, ekonomik verimlilik ve ekolojik duyarlılığı içermekte ve bunları birbirleriyle uyumlu hale getirmeye çalışmaktadır (Sarkım, 2008: 4). Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP- United Nations Environment Programme) ve Dünya Turizm Örgütü ekonomik, sosyal ve çevresel olmak üzere üç temel konuyu kapsayan 12 sürdürülebilirlik hedefi belirlemiştir. Bu hedefler belediyelerin gerçekleştirecekleri sürdürülebilirlik çalışmaları için kritik bir referans oluşturmaktadır. Bu hedefler (UNWTO, 2005: 18-19): Ekonomik süreklilik, istihdam kalitesi, sosyal eşitlik, turist memnuniyeti, yerel kontrol, toplumsal refah, kültürel zenginlik, fiziki bütünlük, kaynak etkinliği ve çevre temizliğinden oluşmaktadır.

Sürdürülebilir turizme odaklanan belediyeler için en önemli sorunlardan biri sürdürülebilir turizmin göstergelerinin eksik olmasıdır. Enerji ve su tüketimine ilişkin veriler ya da yerel işgücünden yararlanma oranları hakkında yeterli göstergeler olmalıdır. Örneğin; çalışanların, yerel toplumun desteklemesi ve çalışanların günlük seyahatlerinden kaynaklanan çevre emisyonlarını azaltması için yerel istihdam pazarından seçilmesini gerektirir (Solsbasch ve Rapp, 2014: 162). Belediyelerin söz konusu istihdam politikaları ve etkilerini ifade eden göstergeleri raporlayabiliyor olmaları önem taşımaktadır.

Sürdürülebilir turizmin gelişimi için turizm bölgelerinin benimsemesi gereken ilkelerden en önemlisi; çevreye, kültürel kaynaklara ve yerel halka saygı ve koruma ilkesiyle hareket ederek turizm yatırımlarının yapılmasını sağlamaktır (Sonuç, 2014: 22-23).

## **BELEDİYELERDE HİZMET KALİTESİNİN TANIMI VE İYİLEŞTİRİLMESİ**

Belediye hizmeti yalnızca bir sistemin ürünü değil, aynı zamanda hizmetin üretildiği ve dağıtıldığı jeopolitik birimin karakteristiğini ifade etmektedir. Bu nedenle, kamu hizmetleri bireysel düzeydeki bir olgu olmaktan ziyade toplum düzeyinde bir olgu olarak düşünülmektedir. Bu perspektiften bakıldığında, belediye hizmetinin kalitesi, bir kentsel topluluğun vatandaşlarının ortak tecrübesidir (Shin, 2018: 210).

Belediyeler açısından hizmet sağladıkları çevrede yaşayan insanların ihtiyaçlarının tatmin edici düzeyde karşılanması büyük önem taşımaktadır ancak hızla artan sosyal, ekonomik ve çevreyle ilgili sorunlar ihtiyaçların tatmin edici biçimde karşılanmasını zorlaştırmaktadır. Belediyeler yasalar ve kaynaklar gibi iki önemli kısıtlayıcının baskısıyla sundukları hizmet kalitesinin iyileştirilmesi konusunda zorluklar yaşamaktadırlar (Kurgun, Özdemir, Kurgun ve Bakıcı, 2008: 33). Yerel yönetim hizmetlerinde en önemli noktalardan biri, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde yerel halkın memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirilerek, yerel halk odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilmesidir (Henden ve Henden, 2005: 49).

Kamu hizmeti kalitesinin artırılmasında liderliğin rolü, üst yönetimin kararlılığını sağlamakla birlikte, küresel ve toplumsal değişim talepleri doğrultusunda örgütün, stratejik yapılanma ihtiyaçlarını karşılama konusunda da öneme sahiptir (Şahin ve Temizel, 2007: 185). Müşteri temelli hizmet anlayışını benimsemiş olan kamu ya da özel sektör turizm işletmelerinin hedef kitlelerinin ihtiyaçlarını belirleyerek sundukları hizmetleri geliştirmeleri gerekmektedir. Belirli bir hizmetle alakalı müşteri beklentilerinin ve algılarının durumunu belirlemek işletmeye hizmet kalitesini arttıracak çok önemli bir yönetim aracı sağlayacaktır (Eraqi, 2006: 470).

Yerel halkın tam olarak ne beklediğini anlamak, kaliteli hizmetin tanımlanması ve sunulmasında en önemli adımdır. Yerel halktan elde edilecek geribildirimler, belediye makamlarının müşterilerinin ihtiyaçlarını ne kadar iyi karşıladıklarına dair değerli bilgiler sağlar. Bu bilgiler, belediyenin yerel halk arasında olumlu bir algı yaratma ve hizmet geliştirmek için fırsatları tanınmasına yardımcı olmak için kalite geliştirme programlarında kullanılabilir (Mokhlis, Alesea ve Mamat, 2011: 123). Yerel halk odaklı yönetim yaklaşımı için, ihtiyaçların belirlenmesi yeterli değildir. Bunun yanında belli aralıklarla vatandaşların, sunulan hizmetler hakkındaki algılamalarının belirlenmesi gerekmektedir. Bir başka deyişle, yapılan çalışmaların nasıl bir sonuç verdiğini anlamak ve değerlendirmek için kalitenin ölçülmesi önem taşımaktadır. Hizmet kalitesinin ölçümü, hizmet kalitesi iyileştirme ve geliştirme sürecinin ilk aşamasını oluşturmaktadır (Usta ve Memiş, 2010: 334).

Belediye hizmetlerinde kaliteli sunuma ulaşmak beraberinde kaynakların etkin kullanımını getirecektir. Kaynakların etkin kullanımı ile ifade edilmek istenen, uluslararası kalite standartlarında üretim ve sunumun gerçekleştirilmesidir. Bunun sağlanması için bir taraftan belediyenin verdiği hizmetlerle halka kaliteli yaşam olanağı sunması, diğer taraftan yerel halkın ve sivil toplum kuruluşlarının belediyeyi uluslararası kalitede hizmet sunumu konusunda istek ve önerilerle yönlendirmesi gerekmektedir. Böylece kısıtlı kaynakların bir defa ve yerinde kullanılması da mümkün olabilecektir (Çetinkaya, Korlu ve Eroğlu, 2016: 1255; İlban ve Biçimveren, 2017: 77).

Belediyeler yaptıkları yatırımlarla yerel halka yeni istihdam olanakları sağlamanın yanında buldukları bölgenin ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel gelişimi de katkı sağlarlar (Ulusoy, Akdemir: 2010: 23). Bu sebeple turizm bölgelerinde belediyelerin her kesim ile işbirliği içinde olması gerekmektedir. Altyapı hizmetini sağlamaları, personel, ekipman, teknik ve finansal yeterliliğe sahip olmaları ve merkezi yönetim ile koordinasyon içinde hareket ederek yetkilerin tam kullanımı konusunda etkin olmaları gerekmektedir (Beyhan, 2004: 36). Belediyelerin sunduğu turizm arzının bulunduğu özellikler de turistlerin nihai kararında rol oynamaktadır. Suyun temizliği, kamu güvenliği, ulaşım olanakları ya da çevre korunması yönünde çalışmalar önem taşımaktadır (Rigall-I-Torrent ve Fluvia, 2007: 361).

Turizm gelişmesinde yerel katılım, yerel toplulukların daha fazla katkı sağlayacağı anlamına gelmektedir. Turizm gelişiminden elde edilen ekonomik faydanın bir kısmı turizm kaynaklarının bakım ve iyileştirilmesine yönelmelidir. Turizmle ilişkili ekonomik çeşitlilik ve turizm işletme sahiplerinin daha fazla katılımı, turizm gelişiminde sorunlarını hafifletmeye yardımcı olabilir (Marovatsanga, 2017: 24). Belediyeler daha katılımcı ve entegre bir yönetim doğrultusunda yerel halkın görüş ve / veya önerilerinin alındığı toplantıların organizasyonunu göz önünde bulundurmalıdır (Silva ve Cândido, 2016: 492). Ayaz (2016:55) yerel halkın karar süreçlerine katılım konusundaki ilgisizliğinin belediyelerin turizme katkı sağlaması önünde yer alan engellerden biri olduğunu bulgulamıştır.

Moletsane, Klerk ve Bevan-Dye (2014: 287) çalışmalarında, belediyelerde sunulan hizmet kalitesi ve beklentiler arasındaki algılamala farklarının giderilmesi için belediyelerin rollerini yeniden tanımlamaları, müşteri odaklılıklarını kuruluşun temel değeri olarak güçlendirmeleri ve müşteri ihtiyaçlarını daha etkili ve etkin bir şekilde karşılamak temelinde entegre hizmet modelleri kurmalarının gerekli olduğunu vurgulamaktadırlar. Çalışmada, belediye karar alma süreçleri üzerine topluluğun aktif katılımını teşvik etmeyi sağlamaları gerektiğini de ifade edilmektedir.

Demirel ve diğerleri (2013:73) yaptıkları çalışmada, hizmet kalitesi konusunda belediyelerin daha güçlü bir memnuniyet algısı yaratabilmek ve

beklenti ile algı arasındaki farkı azaltabilmek için; iletişim, nezaket, güvenilirlik, güvenlik (emniyet tedbirleri), fiziksel unsurlar, erişilebilirlik, vatandaş anlama ve yeterlilik konularında yerel halkın beklentilerine uygun yaklaşımlar geliştirmesi gerektiğini bulgulamışlardır. Dikkat edilmesi gereken, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde yerel halkın memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirilerek, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilmesidir (Göküş ve Alptürker, 2011: 123).

## **SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM UYGULAMALARINDA BELEDİYELERİN ROLÜ**

Sürdürülebilir turizm gelişimi, mevcut turistlerin ve ev sahibi bölgelerin ihtiyaçlarını karşılarken, geleceğe yönelik fırsatları da korur ve geliştirir. Bu gelişme kültürel bütünlüğü, temel ekolojik süreçleri, biyolojik çeşitliliği ve yaşam destek sistemlerini koruyarak ekonomik, sosyal ve estetik ihtiyaçların karşılanacağı şekilde tüm kaynakların yönetimine öncülük etmelidir (Marovatsanga, 2017: 21).

Belediyelerin, destinasyon düzeyinde turizm gelişimi ve yönetimini de etkileyen çeşitli fonksiyonları yerine getirme sorumluluğu bulunmaktadır. Bunlar; kaliteli fiziksel çevre temininde stratejik ve eylemsel rol oynamak, planlama, çevre sağlığı ve karayolları gibi çeşitli hizmetler arasındaki bağlantıları ve politikaların sürekliliğini sağlamak, yerel toplumu, işletmeleri ve çevreyi kapsayacak şekilde bölgenin bir bütün olarak turizm yönetimi çerçevesindeki gereksiniminin karşılanmasını garanti altına almaktır (Bağır, 2014: 295).

Çevre sorunlarının küresel ölçekte artan önemine koşut olarak meydana gelen gelişmeler de belediyeleri çevre alanında en önemli aktörlerden birisi durumuna getirmiştir. 1992'de Rio'da düzenlenen Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı'nın ana çıktılarından birisi olan Gündem 21, yerel yönetimlere, sivil toplum kuruluşları ve diğer ortaklarla birlikte çevre koruma ve geliştirmede, planlama, karar alma ve uygulama alanlarında daha etkin işlevler yüklemektedir (Sümer, 2009: 59).

Turizm gelişiminin sorumluluğu, yönetim yapıları daha ademi merkezleştirildiğinden belediyelerin rolü giderek önem kazanmaktadır. Sürdürülebilir turizm gelişimini etkileyen, imar, çevre düzenlemeleri, lisanslama ve ekonomik teşvikler gibi pek çok önemli politika genellikle ulusal politikalar ve stratejiler çerçevesinde hareket eden yerel makamların elindedir. Yerel yetkililer aynı zamanda sürdürülebilir turizm geliştirme çabalarında ayrıcalıklı ortaklardır çünkü turizm bölgelerinde işletmeler, sivil toplum kuruluşları ve yerel topluluklar arasında pazarlık ve arabuluculuk yapabilirler. Yerel yetkililer, vatandaşlarının çıkarlarını meşru bir biçimde temsil ettiklerinde, sürdürülebilir turizm gelişiminde etkili liderlik sağlayabileceklerini göstermişlerdir (Vourc'h, ve Denman, 2003: 4).

Gündem 21 oluşumu içerisinde Yerel Gündem 21 kavramının geliştirildiği 28. bölümde yerel yönetimlerin, sürdürülebilir gelişme konusundaki yaşamsal

önemleri ve yerel yönetimlere yönelik hedefler ortaya konmaktadır (Emrealp, 2005: 19). Yerel Gündem 21 kapsamında yerel yönetimlere yüklenen doğrudan turizmle ilgili görevleri şu şekilde ifade etmek mümkündür (Vourc'h ve Denman, 2003: 16-25): Turizm stratejileri ve planlarını hazırlanmak, sürdürülebilir turizm planlaması ve yönetimine katılım, turizm ile ilgili tüm taraflar ile Yerel Gündem 21 çerçevesinde işbirliği yapmak, uzun dönemli, kapsamlı bir vizyon oluşturmak ve eylemleri belirlemek, ulaşılabilir hedefler belirleyerek bunları takip etmek için izlek oluşturmak, özel sektör girişimcilerini etkilemek ve onlara yardımcı olmak, turizmden sağlanan fayda ve fırsatların yerel toplum arasında eşit olarak dağıtılmasını sağlamak, turistler ve yerel toplumla iletişimi güçlendirmek.

Yerel yönetimlerle özel sektörün bir arada hareket etmediği bir bölgede turizmin gelişmesi söz konusu değildir. Bir yerel yönetim kendi halkı için ne kadar iyi bir hizmet veriyorsa, gelen turist için de aynı anlayış içinde olmalıdır. Bu anlamda merkezi yönetimlerin olduğu kadar, yerel birimlerin de turizm politikası oluşturmaları gerekmektedir. Oluşturulacak kamu politikaları turizm adına bir gereksinimdir. Ülke ekonomisi açısından önemi olan bu politikalar yerel birimler tarafından etkin denetimle değerlendirilmeli ve mevcut sapmalar ortadan kaldırılmalıdır (Üste ve Güzel, 2008: 92).

Yerel yönetimler açısından Yerel Gündem 21 yaklaşımının benimsenmesi, sürdürülebilir turizm yönetimi ve gelişiminin güçlendirilmesinde ve turizmin geniş kapsamlı sürdürülebilir gelişme ile bütünleştirilmesinde faydalı olacaktır (Vourc'h ve Denman, 2003: 12). Destinasyonların ve işletmelerin ekonomik ve sosyal sürekliliğinin sağlanması, günümüzde turizmde gelişmenin sürdürülebilir nitelik kazanmasını zorunlu kılmaktadır. Bu durum, yerel yönetimlerin sürdürülebilir turizm gelişimindeki rolünün yeniden tanımlanmasını gerekli kılmaktadır. Turizm sektörünün hızlı gelişimi ve değerlerin korunması gerekliliği bu konuda iki önemli rol tanımının yapılmasına yol açmıştır. Birincisi; yerel düzeyde turizmin gelişimini sürdürmek için en iyi stratejilerin belirlenmesi, ikincisi ise; yerel kaynakların korunması ve değerinin artırılması doğrultusunda arz ve talep eylemlerinin yönlendirilmesidir. Yerel yönetimlerin yerel gelişme stratejileri belirleme görevleri kentin uzun dönemde sürdürülebilirliğini ve ekonomik gelişimini temin etmeyi kapsamaktadır (Bağırın, 2014: 295).

5393 sayılı Belediye Kanunu'nda belediyelerin turizm sektörü ile ilgili olarak doğrudan gerçekleştirmesi gereken sorumluluğun yer aldığı, ancak diğer yerel yönetim türlerine yönelik kanunlarda turizm konusunda açıkça ifade edilen bir görevin bulunmadığı dikkat çekmektedir (Bağırın, 2014: 296). 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. ve 15. maddelerinde ve diğer ilgili mevzuata göre belediyelerin turizmle ilgili görevleri belirtilmiştir. Bu görevler konaklama tesisleri yapmaktan; fuar, sergi, panayır ve festivaller düzenlemeye; müze açmaya kadar oldukça geniş bir yelpazede sıralanabilir (Belediye Kanunu, 2005). Yerel yönetimlerin sürdürülebilir turizm uygulamalarının desteklenmesi açısından ortaya koydukları temel çalışmalardan bir diğeri de stratejik planlardır. Türkiye'de



stratejik planlama ile ilgili mevzuat çalışmaları 24 Aralık 2003 tarihinde çıkarılan 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile başlatılmıştır (Lamba, 2014: 85).

Belediyelerin turizm konusunda yeterli bilgiye sahip bulunmadıkları ve belediye başkanlarının kısa vadeli siyasi beklentileri de, belediyelerin turizme katılımında önemli engeller kapsamında görülmektedir (Ayaz, 2016: 56). Sözü edilen bu engel belediyelerin tüm uluslararası ve ulusal resmi referanslara rağmen sürdürülebilir turizm çalışmaları konusunda sorunlar yaşayabileceğine işaret etmektedir. Belediyeler için ekolojik kapasite ve planlanan turizm gelişimi arasında hassas bir denge bulunmaktadır. Turizm gelişimi, piyasa, ekonomik ve sosyo-demografik koşullar için çevresel kısıtlamalarla sınırlıdır (Mrkš ve Gajić, 2014: 172).

Turizm gelişimi servet veya gücün dağılımını, arazi kullanımlarını ve imar kanunlarını etkileyebilir. Yeni toplumsal davranışlara veya kurumların müdahalelerine neden olabilir. Sürdürülebilir turizm uygulamaları kapsamında şu soruların da yanıtlarının aranması önem taşımaktadır: Toplumsal istikrar için bu değişiklikler ne anlam taşımaktadır? Bir topluluğun bu tür müdahaleleri ele alma kapasitesini etkileyen faktörler nelerdir? Turizmin neden olduğu rahatsızlıkların türü ve şiddeti sosyal ve ekonomik dünyayı nasıl etkilemektedir? (Neves, 2006: 14). Yerel yönetimler sürdürülebilir turizm gelişiminde önemli bir rol oynamaktadır. Belediyeler, planlama sürecinin tümünün çevresel kaynakların ve diğer ilgili kamusal çıkarların korunması ile uyumlu olduğunu garanti etmek için gerekli önlemleri almalıdırlar (Neves, 2006: 18).

Türkiye’de yerel yönetimlerin turizm alanındaki rollerinin daha etkin olmasını sağlamak amacıyla dünyadaki örneklerden alınması gereken bazı dersler mevcuttur. Çevresel ve kültürel olumsuz etkilerin azaltılması ve sürdürülebilir turizm olgusunun sağlanmasında yerel yönetimlere önemli görevler düşmektedir. Turizmi kalkınma aracı olarak gören ve turizm konusunda potansiyel sahibi olan yerel yönetimlerin belirtilen bu görevleri başarabilmeleri için turizm ile ilgili tüm hususları kapsayan planlama çalışmaları önem arz etmektedir. Kuşkusuz bu planlama çalışmaları klasik imar planlama çalışmalarından farklı boyutta oluşacak; sosyal, ekonomik ve fiziki boyutları mevcut olacaktır (Dede ve Güremen, 2010: 59).

Sürdürülebilirlikle ilgili politika yapıcılar için daha detaylı ve somut bir cevap almak için, turizm gelişiminin ekolojik ve sosyal kabul edilebilirliği hakkında daha fazla bilgi edinmek için ek önlemler getirilmelidir. Bu turizmin, gelişimi ve yakın gelecekteki başarısı için bir ön şarttır (Laimer ve Weiß, 2016: 33).

Makro ölçekte sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi; her şeyden önce doğal kaynakların rasyonel olarak ve özgün değerlerini kaybettirmeden kullanımına bağlıdır. Çevre, ekonomi ve turizm açısından sürdürülebilirliğin sağlanması; çeşitli

önlemlerin bir arada ele alınarak organizasyonu ve bunların eksiksiz olarak uygulanması ile mümkündür (Gündüz, 2004: 64).

## **ARAŞTIRMA**

### **ARAŞTIRMA SORUSU VE ARAŞTIRMANIN AMACI**

Çalışma, turizm hizmet kalitesinin artırılmasında, turizm destinasyonları için stratejik önem arz eden sürdürülebilirlik algısı ve uygulamalarının yerel yönetimler tarafından ne ölçüde benimsendiğini araştırmaya yöneliktir. Bu doğrultuda yerel yönetimlerin ilgili mevzuat kapsamında yapmakla yükümlü oldukları sürdürülebilirlik çalışmaları yanında bu konuda sahip oldukları farkındalık ve yönelim de ele alınmaktadır. Ayrıca, yerel yönetimlerin sürdürülebilirlik çalışmalarında destinasyon temelli bir ekosistem yaklaşımıyla paydaşları ile gerçekleştirdiği işbirliklerinin yapısı da dikkate alınmaktadır. Ek olarak, söz konusu destinasyon temelli sürdürülebilirlik ekosistemi paydaşlarının oynadığı roller, bu rollerin gerek sürdürülebilirliğe gerekse destinasyon hizmet kalitesinin artışına katkı derecesi ve iyileştirilmesi konuları da araştırmanın ilgi alanında bulunmaktadır.

Sözü edilen noktalardan hareketle çalışmanın amacı; “Yerel yönetimlerin destinasyon turistik hizmet kalitesinin artırılmasında gerçekleştirdiği sürdürülebilirlik uygulamalarının, destinasyon ekosistemi paydaş rollerini de dikkate alarak, etkinliğinin araştırılması” olarak belirlenmiştir. Yapılandırılan bu araştırma amacından hareketle araştırmanın ana sorusu; “Yerel yönetimlerin ilgi mevzuatta yer alan sürdürülebilirlik uygulamaları konusundaki etkinlikleri ve sürdürülebilirlik farkındalıkları destinasyon ekosisteminde ilgili paydaşlarla güçlü işbirlikleri oluşturarak hizmet kalitesini yükseltecek nitelikte midir?” şeklinde belirlenmiştir.

Çalışmada bu yön+elimle ana araştırma sorusuna ek olarak üç alt soru yapılandırılmıştır. Alt soru 1 yerel yönetimlerin sürdürülebilirlik çalışmalarının mevzuata bağlı teknik yönü ile ilişkilendirilmiştir; “Yerel yönetimler ilgili mevzuatın gerekli kıldığı sürdürülebilirlik çalışmalarını destinasyon turistik hizmet kalitesini artıracak bir anlayışla etkin biçimde gerçekleştirmekte midirler?” Alt soru 2 ise yerel yönetimlerin sözü edilen faaliyetlerde paydaşlarla olan işbirliklerine yöneliktir; “Yerel yönetimler destinasyon turistik hizmet kalitesini artıracak sürdürülebilirlik uygulamalarını ekosistem içindeki paydaşları ile etkin işbirlikleri oluşturarak mı gerçekleştirmektedirler?” Alt soru 3 destinasyon turistik hizmet kalitesini artıracak sürdürülebilirlik çalışmalarında ekosistem paydaşlarının rollerine yöneliktir; “Destinasyon turistik hizmet kalitesini artıracak sürdürülebilirlik uygulamalarının gerçekleştirilmesinde ekosistem içindeki paydaşlar etkin rol oynamakta mıdır?”

Çalışmanın amacı kapsamında yapılandırılan ana soru ve üç alt soru yerel yönetimlerin sürdürülebilirlik uygulamalarının ve yaklaşımlarının destinasyon

turistik hizmet kalitesi üzerindeki etkileri, var olan kısıtlar, ekosistem paydaşlarının rolleri, beklentileri ve bu uygulamalar kapsamında yerel yönetimlerle etkileşimleri ile birlikte destinasyon turistik hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik sürdürülebilirlik uygulama önerilerinin de belirlenmesi hedeflenmektedir.

## **ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

### **Araştırma Tasarımı**

Araştırmada nitel (kalitatif) araştırma yöntemi ve keşifsel araştırma tasarımından yararlanılmıştır. Veriler, İzmir ili Foça ilçesinde destinasyon turizm ekosistemi paydaşlarından yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile toplanmıştır. Nitel yöntemin tercih edilmesinin nedeni araştırmanın amacına uygun olmasıdır. Ayrıca, belediyelerin sürdürülebilirlik uygulamalarının ve destinasyon turizm ekosistemi paydaşlarının konuya ilişkin rol ve işbirliklerinin incelenmesi nitel araştırma yöntemleri ile uyumluluk göstermektedir. Bu yönelimle, destinasyonda turizm alanında uzman, karar verici ve/veya etkileyici, uygulayan ve turizm ekosisteminde paydaş olarak tanımlanan kamu sektörü, özel sektör ve sivil toplum örgütlerinin yöneticileri ile temsilcilerinden elde edilecek verilerin etkin ve detaylı bir biçimde analiz edilmesi sağlanmıştır.

Araştırmanın tasarımı ise, yerel yönetimlerin sürdürülebilirlik uygulamaları ve destinasyon turizm ekosistem paydaşlarının bu konudaki rollerinin ve farkındalıklarının turizm hizmet kalitesi üzerindeki etkilerini keşfetmeye yöneliktir. Bu nedenle araştırma tasarımı olarak keşifsel araştırma tasarımı tercih edilmiştir. Keşifsel araştırma yöntemi ile durumun belirlenmesi ve paydaşların görüşlerinin alınması ile yeni fikirlerin ortaya çıkartılması hedeflenmiştir. Paydaşların birikim ve tecrübeleri ile sağlayacakları veriler ve yapacakları değerlendirmelerin de bulgulara katkı sağlayacağı düşünülmüştür. Böylelikle konu hakkında derinlemesine bir anlayış ve farkındalık analizi sayesinde araştırma konusu olan destinasyona ilişkin özgün sonuçların yapılandırılabilceği varsayılmıştır. Çalışmada nitel veri toplama yöntemlerinden biri olan ve keşifsel araştırmalarda yararlanılan yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile belediyelerin sürdürülebilirlik uygulamaları ve destinasyon turizm ekosistem paydaşlarının bu konudaki rollerinin ve farkındalıklarının turizm hizmet kalitesi üzerindeki etkilerini paydaşlar arasındaki etkileşimleri de dikkate alarak analiz edebilmek amaçlanmıştır. Böylelikle paydaşların görüşme sırasında ifade ettiği hususların araştırmacı tarafından alt ve yan sorularla detaylandırılmasının sağlanması hedeflenmiştir.

### **Araştırmanın Evreni ve Örneklem**

Araştırmanın evreni (ana kütesi) İzmir ili Foça ilçesinde bulunan, destinasyon turizm ekosistemi paydaşları olarak tanımlanmıştır. Bu belirleme ile araştırma kapsamında yer alan tüm paydaşlara ulaşılması hedeflenmiştir.

Araştırmanın örnekleme, maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemiyle belirlenmiştir. Bu örneklemin seçilmesindeki amaç görece küçük bir örneklem grubu oluşturmak ve örneklem içindeki birimlerin çeşitliliği en üst düzeyde yansıtmasını sağlamaktır. Böylece, araştırmada farklı bakış açılarının elde edilmesi, bu bakış açıları arasındaki etkileşimin değerlendirilebilmesi ve ulaşılabilecek bulguların zenginliğinin sağlanması hedeflenmiştir. Maksimum çeşitlilik örnekleme ile paydaşların kendi özgün düşüncelerine daha detaylı biçimde ulaşmak ve birikim temelli yorumları ile araştırmaya en yüksek katkıyı sağlamlarını teşvik etmek amaçlanmıştır.

Araştırma örnekleme; 2 kamu kurumu, 9 özel sektör ve 2 sivil toplum örgütünün yöneticileri ile temsilcilerinden oluşan toplam 13 paydaşı kapsamaktadır. Araştırma kapsamında görüşme gerçekleştirilen paydaşlar listesi EK 2’de sunulmaktadır.

### **Veri Toplama Aracı**

Yarı yapılandırılmış görüşme sorularının hazırlanmasında Sonuç’un, (2016) “Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Sosyal Turizm-İzmir Örneği” isimli doktora tezinden, Duman ve Yüksel (2008)’in “Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği” isimli makalesinde kullanılan ve literatür taraması sonucu yapılandırılan ifadelerden oluşmuştur. Sonuç’un (2016) çalışmasından paydaşlarla ilgili sorular oluşturulurken, Duman ve Yüksel’in (2008) çalışmasından ise alt yapı hizmetleri ile ilgili sorular oluşturulurken yararlanılmıştır. Araştırmada yararlanılan sorular paydaşların derinlemesine katkısını sağlamak üzere paydaş uygulamaları, paydaş etkileşimleri ve hizmet kalitesine etki biçiminde yapılandırılmıştır. Hazırlanan açık uçlu sorular paydaşların destinasyon turizm ekosisteminde sürdürülebilirlik uygulamalarında belediyenin rolünü tanımlamaları, paydaş iletişim ağının etkinliği ve hizmet kalitesine yönelik katkının ne olduğu ve bu konudaki önerilerini alabilmeyi hedeflemektedir.

### **Veri Toplama**

Araştırma için Foça’da bulunan, kamu sektörü, özel sektör ve sivil toplum örgütleri yöneticileri ile temsilcilerinden oluşan 14 kişi ile telefon ve e-posta aracılığı ile görüşme talebinde bulunulmuştur. Görüşme talebi iletilen bir özel sektör yöneticisi görüşme talebini reddetmiştir. Geri kalan 13 kişi ile uygun gördükleri zaman diliminde önceden randevu alınarak 29.11.2016 - 07.02.2017 tarihleri arasında görüşme yapılmıştır.

Görüşme soruları paydaşlara önceden e-posta ile gönderilmiştir. Görüşmeler yüz yüze yapılmış olup, ortalama 60 dakikalık sürelerde ve tek oturum şeklinde gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde araştırmacı önce kendini tanıtmış daha sonra araştırmanın amacı ve uygulanması ile ilgili görüşmeye katılanları bilgilendirmiştir. Soruların açık uçlu olduğu, tüm görüş ve önerilerinin önem taşıdığı, görüşme sırasında yapılandırılmış sorular dışında soru sorulabileceği ve

isterlerse sorular dışındaki görüş ve düşüncelerini iletebilecekleri söylenmiştir. Yine görüşmeye katılan paydaşlara etkileşim örnekleri, kısıtlar ve çözüm önerilerini iletebilecekleri ifade edilmiştir. Her soru araştırmacı tarafından yöneltmiş, ihtiyaç olması durumunda konuyu açmak üzere sorular detaylandırılmıştır.

Görüşmeler ses kayıt cihazına kaydedilmiştir. Bu kayıtlar yanında araştırmacı görüşme yapılan paydaşların ifadelerini not alarak ana temalar ve stratejik ifadeleri önceliklendirmiştir. Araştırmacı ayrıca, görüşmeye katılan paydaşların sunduğu ek dokümanları da (görsel, çizim, rapor vb.) yararlanmak üzere teslim almıştır.

## **VERİ ANALİZİ VE BULGULAR**

Yarı yapılandırılmış görüşmelerin ardından ses kayıt cihazı yoluyla kaydedilmiş veriler her görüşme tamamlandıktan sonra incelenmiştir. Böylelikle araştırmacının görüşme bilgileri, ses kayıtları ve ek dokümanlarına ilişkin bilgi erozyonu engellenmiştir. Görüşmelerin analizinde öncelikle ses kayıtları yazılı metne dönüştürülmüştür. Bu aşamada görüşmelere katılan her paydaşa bir kod verilmiştir. Ses kayıtları metne dönüştürüldükten sonra araştırmacı notları ve varsa ek dokümanlarla birleştirilerek paydaş kodu ile bütüncül bir rapor haline getirilmiştir.

Yarı yapılandırılmış görüşme ile toplanan verilerin analizinde nitel veri analizlerinden betimsel analiz tercih edilmiştir. Betimsel analiz, çeşitli veri toplama teknikleri ile elde edilmiş verilerin daha önceden belirlenmiş temalara göre özetlenmesi ve yorumlanmasını içeren bir nitel veri analiz türüdür (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 224). Araştırmada betimsel analizin kullanılması görüşmeye katılan paydaşların ifadelerinin doğrudan alıntılarla dikkat çekici bir biçimde sunulmasına, yorumlanmasına, paydaşlar arası etkileşimin analizine ve bunlara bağlı sonuçların yapılandırılmasına olanak sağlamıştır. Böylelikle araştırmacının, yorumlarını bu ifadeler arasındaki ilişkileri dikkate alarak gerçekleştirmesi mümkün olmuştur.

Analiz gerçekleştirilirken paydaş ifadelerinden bulgulara katkı sağlayacak, konular üzerinde vurgu yapan ve açık olanlar analize dahil edilmiş bu nitelikler dışında kalan ifadeler dikkate alınmamıştır. Daha sonra bu ifadeler soru bazında sunulmuş ve her soruda ifadelerden ortaya çıkan o soruya ait genel değerlendirme yapılmıştır. Bu değerlendirmeler literatürde yer alan ilgili referanslarla desteklenerek zenginleştirilmiştir.

### **Araştırmanın Geçerlik ve Güvenilirliği**

Geçerlik ve güvenilirlik, türüne bakılmaksızın herhangi bir araştırmanın kavramsal çerçevesinin oluşturulması, verilerinin toplanması, analiz edilmesi ve yorumlanması ile bulguların sunulması aşamalarını ilgilendiren önemli kaygılardır (Merriam, 2013: 200). Nitel araştırmada geçerlik; araştırmacının araştırdığı konuyu

olduğu şekliyle ve olabildiğince tarafsız gözlemlemesini ifade etmektedir (Kirk ve Miller, 1986: 21). Dış geçerlik, ulaşılan sonuçların benzer gruplara ya da ortamlara aktarılabilirliğini yani genellenebilirliğini, iç geçerlik ise araştırma sürecinin çalışılan gerçekliği belirlemedeki yeterliğini göstermektedir. Nitel araştırmada güvenilirlik, araştırma sonuçlarının tekrar edilebilirliği ile ilgilidir. Dış güvenilirlik, araştırma sonuçlarının benzer ortam ve koşullarda aynı şekilde elde edilme derecesini, iç güvenilirlik ise farklı araştırmacıların aynı veriyi kullanarak aynı sonuçlara ulaşma derecesini tanımlamaktadır (LeCompte ve Goetz, 1982:32).

Araştırmada yüz yüze yapılan görüşme yöntemiyle verilerin toplanması, verilerin zenginliğini arttırmak amacıyla turizm sektörünün aktörlerinin çeşitlendirilmesi, veri analizi ve araştırma bulgularının tanımlanması aşamalarında tez danışmanı ve araştırmacı arasında uzlaşmanın sağlanması, araştırma bulgularının açıklanmasında katılımcı ifadelerinden doğrudan alıntılara yer verilmesi, araştırma bulgularına ilişkin olarak hazırlanan sonuç raporunun katılımcılara gönderilerek, bu bulguların doğruluğunun teyit edilmesi sağlanarak araştırmanın geçerliliğine yönelik kanıtlar oluşturulmuştur.

Bu çalışmada araştırmanın yöntemi ve temel aşamaları, araştırmacının araştırma sürecindeki konumu, görüşmeye katılan kişiler ve veri analizinde kullanılan tematik çerçevenin açık bir biçimde tanımlanmasına bağlı olarak araştırmanın dış güvenilirliği sağlanmıştır. Diğer taraftan, görüşmeler sonucunda toplanan verilerin ses kayıt cihazı yoluyla kayıt altına alınması, bu verilerin öncelikle betimsel bir yaklaşımla, yorum katmadan, birebir metin haline dönüştürülmesi, verilerin toplanması, analizlerin yapılması ve araştırma bulgularının tanımlanması aşamalarında danışman ve araştırmacı arasında uzlaşmanın sağlanması araştırmanın iç güvenilirliğin sağlandığını kanıtlamaktadır.

### **Araştırma Bulguları ve Değerlendirme**

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen ilk soru şöyledir; “*Sürdürülebilir turizmi nasıl tanımlarsınız?*”

P1 sürdürülebilir turizmi “Turizm faaliyetini doğaya yardım ederek yapmak” biçiminde tanımlarken, P2 “Uzun vadeli verim elde etmek” olarak tanımlamıştır. P3 ise P1 gibi çevre ve doğa vurgusu yaparak “Çevre çok önemlidir ve turizm için elverişli olmalıdır” olarak ifade etmiştir. P4 ise tanıma kültür kavramını dahil ederek “Bölgenin kültürel yapısını koruyarak gelecek nesillere bunları ulaştırmaktır” şeklinde tanımlamıştır.

P5 ise daha detaylı bir tanım yaparak “Kitle turizmin yarattığı tahribatlara karşı geliştirilmiş bir kavramdır ve çevreyi, kültürü, sanatı, yöre halkının geleneğini, göreneğini korumaktır” şeklinde çevre ve kültürü ele alan bir tanım yapmıştır. P6 ise “Daha önce gelen turistlerin tekrar geldiklerinde aynı şartları bulabilmeleridir” yaklaşımı ile süreç ve kıyas tabanlı bir yaklaşımda bulunmuştur. P9, P10 ve P11 “Kültürel ve doğal varlıkların bozulmadan gelecek nesillere aktarılmasıdır” yönünde benzer bir tanım sunmuşlardır. P7 ve P8 ise sadece

“devamlılık” vurgusu içeren bir bakış açısı sergilemişlerdir. P12 “Doğal, biyolojik, ekolojik, kültürel, toplumsal kaynaklara süreklilik sağlayacak, turistik ürünlerin sürekli olarak arza katkı sağlayacağı koşulları yaratacak, başta çevre olmak üzere kaynakları kullanırken korumaya yönelik bir anlayıştır. Destinasyonun geleceğini korumak amacıyla doğal çevre ve yerel kültür erozyonunu minimize eden bir bakış açısını ifade eder” biçiminde ifade ederken P13 benzer bir tanım yaparak “...aynı zamanda turistik hizmet kalitesinin ve bölgede turizmden elde edilen ekonomik faydaların da (gelir, istihdam vb.) sürekliliğinin sağlanmasına yönelik uygulamalardır” şeklinde ek bir vurgu yapmıştır.

Birinci soruya verilen yanıtlar incelendiğinde Foça destinasyonu turizm ekosisteminde yer alan paydaşların, “çevre” vurgusunun öncelendiği dar tanımlamalardan, sürdürülebilirliğin tüm boyutları ile ele alındığı tanımlara uzanan bir yelpazede tanımlar yaptığı görülmüştür. Bu durum başta yerel yönetim olmak üzere tüm paydaşların konu hakkındaki farkındalıklarının yüksek ve yaklaşımlarının uluslararası kriterlere uygun olduğuna işaret etmektedir.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen ikinci soru şöyledir; “Sürdürülebilirlik özelinde çalışmalarınız var mı?”

P1, P2, P3, P4, P5 ve P6 bu soruyu “Enerji ve su tasarrufu yapıyoruz, bunun için güneş enerjisi, enerji tasarruflu ve LED lambalar kullanıyoruz. İşletmemizde kullanılan malzemelerin geri dönüşümlü olmasına dikkat ediyoruz. Aynı zamanda yerel istihdama katkı sağlamak adına tüm çalışanlarımız Foça halkındandır ve işletmemizde kullanılan yiyecek-içecek malzemelerini Foça esnafından karşılıyoruz” şeklinde cevaplamışlardır. Bu ortak söylemler dışında; P1 “Foça’da bir kereliğine mahsus olmak üzere ağaçlandırma etkinliği düzenledik”, P3 “Diğer otel yöneticileri dışında Foça’yı ve kendi otelimizi tanıtan bir tanıtım filmi yaptık ve otelimizde konaklayan her müşteri için bir ağaç dikme projemiz vardır” demiştir. P7, P8 ve P9 “İşletmemizde geri dönüşüme önem veriyoruz, atık yağlarımız bir firma tarafından toplanıyor, çöplerimizi ayrıştırıyoruz” şeklinde cevaplamışlardır.

P10, “T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Anadolu Efes işbirliğiyle yürütülen Gelecek Turizmde’nin 2017’de destekleyeceği projeler arasında yer alan Dört Mevsim Foça Projesi’ni sunduk. Bunun dışında Turizm Haftası kapsamında gerçekleştirilen turizm panellerine katılım sağlıyoruz. İzmir Valiliği’ne Foça’ya bir müze yapılması konusunda başvuruda bulunduk ve bu başvurumuz kabul edildi” yanıtını vermiştir. P11 “Foça’da ağaçlandırma çalışmaları yaptık, yaşlılar haftasında Foça’ya İzmir’den 40-50 kişilik gruplar getirerek geziler düzenledik. Bunların dışında Foça’da devlet hastanesi, fakülte, huzur evi ve birçok eğitim kurumu açtık.” şeklinde ifade etmişlerdir. P11 “Sürdürülebilir turizm kapsamında birçok projemiz var. Ancak başta mali kısıtlar olmak üzere birçok faktör nedeni ile bunları hayata geçiremiyoruz” demiştir.

P12 “Foça’nın kendine özgü mimari dokusu, doğal çevresi, kültürü ve temiz denizi ile korunmuş bir bölgedir. Biz bunun devamı için hem kasabamıza gelen misafirleri hem de yerli halkı bilinçlendirmek için ilgili resmi gün ve haftalarda konuşma, toplantı ve etkinlikler düzenliyoruz.” yanıtını vermiştir.

P13 ise “Belediye olarak temel görevlerimizin önemli bir kısmı çevreyi ve denizi korumaya yönelik faaliyetlerden oluşuyor. Biz bu faaliyetleri bir üst seviyede dikkat çekici olması için Mavi Kart, Dört Mevsim Foça ve Engelsiz Foça gibi güncel projelerle sürdürüyoruz. Bunların yanında; Toprak Ana Günü, Earth Market, Slow Food, Eski Foça Tarihi Yürüyüş Yolu, Foça Özel Çevre Koruma Projesi, Kültür ve Balıkçılık Festivalleri, Temiz Kent Foça Farkındalık Projesi, Beş Kapılar Kalesi Saat Galerisi Düzenlemesi, Kıyı ve Su Altı Temizliği Projesi, Foça Araştırma ve Eğitim Mutfağı Projesi, bisiklet turları, atıkların dönüşümü, Foça Fok Koruma Programı, ağaç dikimleri, özel çevre koruma düzenlemeleri ve paydaşlarımızla ortak düzenlediğimiz seminer, panel ve toplantılarla yerel halkın da yüksek katılımının olduğu bir sürdürülebilirlik kültürü oluşturmaya çalışıyoruz” yanıtını vermiştir.

Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının bu soruya verdikleri yanıtlardan sürdürülebilirlik çalışmalarının ilgili paydaşlar arasında doğal bir dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Paydaşların rollerine göre; özel sektör temsil eden paydaşların daha yoğun olarak; enerji ve su tasarrufu, ağaç dikim çalışmaları, çevreyi korumaya yönelik bilinçlendirme faaliyetleri, kamuyu temsil eden paydaşların ise farkındalık yaratmaya yönelik olarak; konuşma, toplantı, seminer, panel ve etkinlikler düzenledikleri belirlenmiştir. Belediye daha makro bir yaklaşımla yerel halkta sürdürülebilirlik kültürü yaratmaya yönelik projeleri üstlenmektedir. Bu bulgular Foça destinasyonu turizm ekosisteminde paydaşların rollerine uygun ve etkin sürdürülebilirlik projeleri gerçekleştirdiklerini göstermektedir. Belediye gerek yönetmeliklerden kaynaklanan görevleri gerekse kendi inisiyatifi ile biçimlendirdiği sürdürülebilirlik çalışmaları ile güçlü bir liderlik sergilemektedir.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen üçüncü soru şöyledir; “*Sürdürülebilirlik uygulamalarınızı olumlu ya da olumsuz etkileyen ulusal düzenlemeler var mı?*”

P1 ve P2 bu türden belirgin bir katkı ya da olumsuzluk yaşamadıklarını söylemişlerdir. P3, “Turizm Bakanlığı’ndan sürdürülebilirliğe katkı sağlayacak çalışmalar için destek alamadık ve bu durumdan olumsuz etkilendik” şeklinde ifade etmiştir. P4 “Foça’nın sit alanı olması nedeniyle zorluklar yaşıyoruz. Tarihi ve doğal sit düzenlemesi sürdürülebilirliğe katkı sağlıyor. Ancak bu yönlü birçok faaliyete de engel oluşturuyor” demiştir. P5 de P1 ve P2 gibi bu türden belirgin bir katkı ya da olumsuzluk yaşamadıklarını söylemiştir. P6 “Foça’da düzgün bir plaj olmaması nedeniyle insanlar her yerde denize giriyor ve bu nedenle hem bizler hem de gelen konuklarımız kötü manzaralarla karşılaşılıyor” şeklinde yanıt vermiştir. P7, P8, P9 “Atık yağların kontrollü bir şekilde toplanması ve İzmir Su ve



Kanalizasyon İdari Genel Müdürlüğü (İZSU) tarafından faturalarda indirim yapılması olumlu bir düzenlemedir” demişlerdir. P10 da P1, P2 ve P5 gibi bu türden belirgin bir katkı ya da olumsuzluk yaşamadıklarını söylemiştir. P11 “İmar konusunda sıkıntı yaşıyoruz. Örneğin ağaçlandırma için yer tahsis edilmesini istedik, fakat tahsis mümkün olmadı. Doğal yapı ile bütünleşik, doğal dokuya katkı sağlayacak bir amfi tiyatro yapma talebimiz oldu. Ancak, benzer prosedür kısıtları nedeni ile gerçekleştirilemedik” demiştir.

P12 “Olumsuz etkileyen bir düzenleme olduğunu düşünmüyoruz. Foça’nın özel çevre koruma bölgesi içinde yer alması ve arkeolojik ve kentsel sitlerin sıkı bir şekilde uygulanıyor olması olumlu bir düzenlemedir” yanıtını vermiştir. P13 ise “Ulusal düzenlemelerin kimi zaman engelleyici bürokratik yanlarının bulunduğunu görüyoruz. Her şeye rağmen bu düzenlemeler önemli bir güvenlik sağlıyor. Tarih ve doğanın korunması oldukça hassas bir konudur. Belki özel durumlarda çeşitli projeler için ilgili bakanlıklar daha pozitif değerlendirmelerle konuya yaklaşabilir” demiştir.

Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının bu soruya verdiği yanıtlar incelendiğinde paydaşların rolleri gereği sahada eyleme dönük faaliyet gösterenler sürdürülebilirliğe katkı sağlayan kısıtlayıcı düzenlemelerin diğer yandan engeller yaratabildiğini düşünmektedirler. Gerçekleştirilmesi düşünülen sürdürülebilirlik temelli projelerin ulusal düzenlemeler nedeni ile güçleştiği yönünde bir görüş bulunmaktadır.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen dördüncü soru şöyledir; “*Sürdürülebilirlik uygulamalarınızı olumlu ya da olumsuz etkileyen uluslararası düzenlemeler var mı?*”

P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11 sürdürülebilirlikle ilgili çalışmalarında herhangi bir uluslararası düzenlemeden olumlu ya da olumsuz etkilenmediklerini ifade etmişlerdir. P1 ve P12 ise “Olumsuz düzenleme yoktur. Olumlu düzenleme olarak Mavi Bayrak uygulaması vardır” demiştir. P13 ise “Belediye olarak sürdürülebilirlik çalışmalarımızda uluslararası düzenlemelerin mali, tanıtım ve teknik bilgi edinme açısından yararını gördük” yanıtını vermiştir.

Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının büyük bir kısmının soruya “olumlu ya da olumsuz etkisi yoktur” yanıtını vermesini, ilgili paydaşların sürdürülebilirlik faaliyetlerinin uluslararası etkileşim gerektirir nitelikte olmadığı şeklinde değerlendirmek mümkündür. Söz konusu etkileşim içinde olan belediye ve diğer kamu paydaşları da bu düzenlemelerin gerekli ve yararlı olduğu görüşünde birleşmektedirler.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen beşinci soru şöyledir; “*Sürdürülebilirlik uygulamalarınızda yerel paydaşlarınız kimlerdir ve ne roller üstlenmektedirler?*”

P1 ve P6 “Belediye yerel paydaşımızdır, fakat pek ortak çalışma yapmıyoruz.”, P2 “Yerel paydaşlarımız sivil toplum kuruluşları ve Belediyedir.”, P3, P4, P5 “Belediye ve Foça’da yer alan diğer oteller, restoranlar, kafeler, balıkçılar paydaşlarımızdır.”, P7, P8, P9 “Foça’nın esnafı, balıkçısı, otelcileri”, P10 ve P11 “Paydaşlarımız Belediye, Kaymakamlık, Üniversite, sivil toplum kuruluşlarıdır. Zaman zaman ortak çalışmalarımız olmaktadır.” yanıtını vermiştir.

P12 ise “Paydaşlarımız Kaymakamlık, Belediye, Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Liman Başkanlığı, Foça Kazı Başkanlığı, Çevre Şehircilik İl Müdürlüğü ve sivil toplum kuruluşlarıdır. Paydaşlarımızın üstlendikleri rolleri ise şu şekilde ifade edebiliriz; Foça Kaymakamlığı bu konudaki bütün iş ve işlemleri takip, kontrol, düzenleme merciidir. Foça Belediyesi yerel yönetim olarak çoğu iş ve işlemlerin icracı merkezidir. Tarım Müdürlüğü kırsalda ve denizden elde edilen ürünlerin kontrol ve denetimleri ile ilgilenir. Liman Başkanlığı denizde seyrüsefer yapan vasıtaları kontrol ve denetimden sorumludur. Foça Kazı Başkanlığı, Foça’nın şimdiki ve gelecek nesillere doğası, tarihi ve kültürü bozulmamış bir kent bırakmak için kanun ve düzenlemeleri yapmak ve tarihi yerlerin restorasyonlarını aslına uygun olarak yapmakla mükelleftir. Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü de Foça’nın doğal çevresini ve denizini koruyup kollamakla mükelleftir. Sivil toplum kuruluşları da bütün bu yapılan veya eksik kalan yerleri resmi kurumlara bildirerek bu işin takipçileridir.” şeklinde yanıtlamıştır.

P13 ise “İlgili Müdürlük ve Başkanlıklar ve Büyükşehir Belediyesi, kasabada faaliyet gösteren tüm kamu ve özel kuruluşlar yerel paydaşımızdır. Yerel paydaşlarımız kasabada gerçekleştirilecek sürdürülebilirlik çalışmalarına yönelik öneriler sunma, destek sağlama (mali, işgücü, bilgi-birikim vb.) ve bizzat kendi projeleri ile gerçekleştirme şeklinde rol alıyorlar.” şeklinde yanıt vermiştir.

Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının bu soruya verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde Foça destinasyonu turizm ekosisteminde yerel paydaşların uygulayıcı rollerini üstlendiği söylenebilir. Belediyenin yerel paydaş olarak sürdürülebilirlik çalışmalarında öncü rol oynadığı ve yerel planlayıcı vasfı bulunduğu da ifade edilebilir.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen altıncı soru şöyledir; “*Sürdürülebilirlik uygulamalarınızda ulusal paydaşlarınız kimlerdir ve ne roller üstlenmektedirler?*”

P1, P2, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11 ve P12 “İlgili bakanlıklar, müdürlükler ve konuyla ilgili çalışan sivil toplum kuruluşları ulusal paydaşımızdır. Ancak bu paydaşlarla sürdürülebilirlik konusunda herhangi bir çalışmamız olmadı.” yanıtını vermişlerdir. P3 farklı olarak “Ulusal paydaş olarak Ege Orman Vakfını söyleyebiliriz. Ege Orman Vakfı ile otelimizde kalan müşteriler adına dikilen ağaçlar için birlikte çalışıyoruz. Bunun dışında tur operatörleri de (ETS Tur, Tatil Sepeti) ulusal paydaşlarımızdır.” demiştir. P4’de P3 ile aynı görüşü paylaşarak “Tur operatörleri ulusal paydaşlarımızdır.” şeklinde yanıt vermiştir.

P13 ise “İlgili tüm kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları, otel-seyahat-yeme içme-çevre birlik, dernek ve vakıfları ile turizm sektöründe faaliyet gösteren ulusal boyuttaki özel kuruluşlar paydaşımızdır. Bu paydaşlarla daha önceki yanıtlarımda ifade ettiğim birçok projeyi gerçekleştiriyoruz.” demiştir.

Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının bu soruya verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde ulusal paydaşlar konusunda paydaşların hepsinin hemfikir olduğu ancak büyük bir kısmının ulusal paydaşlarla bir etkileşiminin olmadığı görülmektedir. P3 ve Belediye dışında kalan paydaşlar ulusal paydaşlarla herhangi bir çalışma ya da proje gerçekleştirilmemişlerdir. Bunun temel nedeni ulusal paydaşlarla işbirliği yapılabilmesi için çeşitli prosedürlere uygun, teknik detayı olan ve bazı bürokratik aşamaları geçebilecek projelerin hazırlanması gerekliliğidir. İlgili paydaşların bu boyutta projelerin hazırlanmasına yönelik olarak bilgi, birikim ya da nitelikli işgücü bulunmamaktadır. Dolayısı ile sadece bir paydaş böyle bir projede ulusal paydaşlarla iletişim içinde olmuştur. Diğer taraftan yerel yönetim ulusal paydaşlarla daha önceki sorulara yanıt olarak ifade ettiği gibi birçok proje gerçekleştirilmektedir. Bu tespitlere bağlı olarak Foça turizm ekosisteminde bulunan sürdürülebilirlik paydaşlarının ulusal paydaşlarla işbirliğinde rol tanımlarını etkin biçimde uygulamaya geçiremedikleri bu nedenle ulusal paydaşların oynayabileceği fonlama, teknik bilgi vb. rollerin çıktılarında yararlanamadıkları ifade edilebilir.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen yedinci soru şöyledir; “*Sürdürülebilirlik uygulamalarınızda uluslararası paydaşlarınız kimlerdir ve ne roller üstlenmektedirler?*”

Bu soruya; P1, P2, P3, P4 ve P6 “Otel rezervasyon acentesi olan booking.com ve seyahat sitesi olan Tripadvisor uluslararası paydaşlarımızdır”, P5 “Almanya’da bir otel ile görüşüyoruz, fakat bu sadece bireysel bir çalışma.”, P7, P8, P9, P10, P11 ve P12 ise “Uluslararası turizm sektöründe faaliyet gösteren tüm kamu ve özel kuruluşlar paydaşımızdır. Ancak bu paydaşlarla etkin bir iletişimimiz yoktur.” şeklinde yanıt vermiştir.

P13 ise “UNESCO, Slowfood oluşumunun merkezi birimi, uluslararası çevre koruma kuruluşları, engelsiz kent konusundaki uluslararası dernek ve sivil toplum kuruluşları vb. çeşitli uluslararası kuruluşlar ve özellikle turizm sektörünün seyahat alanında hizmet veren tur operatörleri ile uluslararası satış yapan tatil siteleri temsilcileri uluslararası paydaşlarımızdır. Bu paydaşlar strateji, planlama, tanıtım, teknik bilgi aktarımı ve fon tahsisi konularında rol üstleniyor” demiştir.

Bu soruya Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde 6. soruda yapılan değerlendirmenin yinelenmesi mümkün görülmektedir. Uluslararası paydaşlarla gerçekleştirilecek projelerin gereklilikleri Foça destinasyonu turizm ekosisteminde yer alan paydaşların karşılaması olanaklı olmadığından işbirlikleri yok denecek kadar azdır. Sadece Belediye bu anlamda çeşitli projeleri sürdürmektedir. Dolayısı ile uluslararası

sürdürülebilirlik paydaşları için rol tanımları biliniyor olsa da yerel yönetim dışında söz konusu rollerin çıktıklarından yararlanan paydaş sayısı çok azdır.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen sekizinci soru şöyledir; “*Sürdürülebilirlik konusunda ulusal ya da uluslararası benzer turistik destinasyonlarla benchmarking yapıyor musunuz?*”

Paydaşlardan sadece P11 “Bu konu ile ilgili araştırmalarımız ve projelerimiz oldu, fakat hayata geçiremedik.” şeklinde yanıt vermiştir. Diğer paydaşlar ise herhangi bir benchmarking çalışmalarının bulunmadığını belirtmişlerdir. P13 ise “Belirli prosedürlere bağlı olmayan, sistematik bir karşılıklı ilişki içermeyen ancak gezi-gözlem yolu ile çeşitli turistik destinasyonları inceliyoruz. Bu incelemeler sonucu kasabamıza uygun iyi örnekleri uyarlama yolu ile geliştirmeye çalışıyoruz. Slow Food, Earth Market, UNESCO Dünya Kültür Miras Listesi ve benzeri çalışmaları bu kapsamda ele alabiliriz.” demiştir.

Bu soruya Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde; Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının Belediye dışında benchmarking çalışmaları bulunmadığı görülmüştür. Destinasyondaki özel sektör işletmelerinin küçük boyutlu oluşu, nitelikli uzman personeli olmaması ve bütçe kısıtları bu tarz çalışmaların önünde engel oluşturmaktadır. Yerel yönetim ise diğer paydaşların da yararlanabileceği benzer destinasyonlardan uyarlama yolu ile sürdürdüğü çeşitli faaliyetler gerçekleştirmektedir.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen 9. soru şöyledir; “*Sürdürülebilirlik özelinde sivil toplum kuruluşları ile ortak projeleriniz var mı?*”

Soruya; P1 “Foça’da yer alan sivil toplum kuruluşuna üyeyiz, fakat onların sürdürülebilirlikle ilgili çalışma yapıp yapmadıklarını bilmiyoruz. Bu konuda iletişim kopukluğu yaşıyoruz”, P2 “Sivil toplum kuruluşları ile bir proje içinde aktif olarak rol almadık sadece talep geldiğinde toplantı salonu tahsis ediyoruz” , P3 “Ege Orman Vakfı’nı ortağımız olarak ifade edebilirim. Birlikte ağaçlandırma çalışması yaptık.”, P4 ve P5 “Foça’da yer alan sivil toplum kuruluşu Foça Turizm Derneği (TUDER) ortağımızdır, fakat herhangi bir proje yapmadık. Sadece sözlü önerilerde bulunuyoruz”, P6, P7, P8 ve P9 ise “Sivil toplum kuruluşları ile ortak projemiz yoktur”, P11 “Foça’yı güzelleştirme derneği ile ağaçlandırma yaptık” şeklinde yanıt vermiştir.

P12 ise “TUDER, Kent Konseyi ve Belediye ile birlikte Eski Foça-Yeni Foça arasında yürüyüş parkurunun yapılmasıyla ilgili projemiz ve bunun dışında Kaymakamlık, Belediye ve İzmir Ticaret Odası’nın ortaklığında Deniz Altı Müzesi projemiz var. Bu projeye sivil toplum kuruluşlarının da iştirak etmesini bekliyoruz. Bu iki proje ile ilgili olarak da fizibilite çalışmaları devam ediyor” şeklinde yanıt vermiştir. Bu yanıt kasaba faaliyet gösteren özel sektör paydaşlarının yanıtlarını doğrular nitelikte görünmektedir. Kasabada sürdürülebilirlik özelinde önemli

çalışmalar sürmekte ancak sivil toplum kuruluşlarının iletişim sorunları nedeni ile bu kapsamda yer almadıkları görülmektedir.

Konuyu açıklayan benzer bir yanıt P10'dan gelmiştir; "İkinci soruda da ifade ettiğimiz gibi; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Anadolu Efes işbirliğiyle yürütülen Gelecek Turizmde'nin 2017'de destekleyeceği projeler arasında yer alan Dört Mevsim Foça Projesi'ni sunduk fakat bu projeden Foça'da yer alan diğer paydaşların bilgisi yoktur."

Farklı olarak P13 şunu ifade etmiştir "Bu sorunuza kadar çeşitli sorularda dile getirdiğim yerel, ulusal veya uluslararası tüm projelerimizde sivil toplum kuruluşları ile birlikte çalışıyoruz. Yerelde faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarını her anlamda destekliyoruz. Başkan ve temsilcileri ile düzenli olarak toplanarak neler yapabileceğimizi ve süren projelerimizi ele alıyoruz. TUDER ya da Zeytin Dalı gibi doğrudan turizmle ilgili sivil toplum kuruluşları dışında ilgili diğer tüm sivil toplum kuruluşlarını bu kapsamda görüyor ve değerlendiriyoruz."

Bu soruya Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde; Foça destinasyonu turizm ekosistemi özel sektör paydaşlarının sivil toplum kuruluşları ile karşılıklı bir iletişim sorunu yaşadığını, aynı sorunun yerelde faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları arasında da bulunduğunu, sivil toplum kuruluşlarının katılımı ile gerçekleştirilen projelerin hemen hemen hepsinin Belediyenin liderliğinde olduğunu ve bu projeler dışında ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşları ve Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşları arasında etkin bir iş birliği olmadığı belirlenmiştir.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen 10. soru şöyledir; "*Yerelde yürüttüğünüz sürdürülebilirlik çalışmalarını ulusal ve uluslararası turizm pazarında nasıl tanıtıyorsunuz?*"

Soruya; P1 "Yurtdışında ve yurt içinde turizm fuarlarına katılıyoruz. Bunun dışında işletmenin web sayfasını da tanıtım amaçlı kullanıyoruz ve web sayfamız İngilizce, Almanca ve Fransızca gibi farklı dillerde hizmet vermektedir.", P2 "Turizm fuarına katılım sağlıyoruz. Bunun dışında sosyal medya hesaplarımız üzerinden hem otel tanıtımını hem de Foça'nın tanıtımını yapıyoruz.", P3 "Web sayfamızda ve sosyal medyada tanıtıyoruz.", P5, P6, P7, P8 ve P9 "Tripadvisor'a üyeliğimiz var ve sosyal medya hesaplarını kullanarak tanıtım yapıyoruz.", P10 "Fuarlarda tanıtımını yapabiliyoruz. Web sayfamızdan yapıyoruz duyuruları. Sosyal medya hesaplarımızı kullanıyoruz. Foça'yı ve yaptığımız projeleri anlatıyoruz.", P12 ise "İzmir, İstanbul ve Antalya'da gerçekleşen turizm fuarlarında Foça'da yer alan otelleri tanıtıyoruz, Midilli ve Milano'da ise Belediye'nin desteğiyle tanıtımlar gerçekleştiriyoruz." şeklinde yanıt vermiştir.

P4 farklı olarak "Ulusal kanallarda yemek programları yaptık, bu sayede hem Foça hem de otelimizle ilgili tanıtım yapmış olduk, aynı zamanda basında da Foça'nın ve otelimizin tanıtımını yapıyoruz." demiştir. P11 yanıtını "Web sayfamız

var, fakat pek aktif kullanmıyoruz. Tanıtımla ilgili herhangi bir şey yapmıyoruz.” şeklinde ifade etmiştir.

P13 “Belediyemizin güçlü bir bilişim ekibi var. Web sayfası ve sosyal medya kullanımı yanında katıldığımız tüm fuar ve toplantılarda sürdürülebilirlikle ilgili etkinliklerimizi tanıtıyoruz. Yine etkin bir Basın-Halkla İlişkiler ekibimiz var yerel ve ulusal medyada sıklıkla bu haberlerin yer almasını sağlıyorlar. Ayrıca, işbirliği yaptığımız paydaşlar da benzer kanallardan bu tanıtımları yapıyor.” demiştir.

Bu soruya Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının tamamı web sayfaları ve sosyal medyadan sürdürülebilirlik konulu çalışmalarını tanıtmak amacıyla yararlandıklarını ifade etmişlerdir. Farklı olarak P4 televizyon programı çalışmaları olduğundan bahsetmiştir. Belediye ise paydaşlar arasında en etkin tanıtım yapandır. Gerek sahip olduğu konuyla ilgili uzman işgücü gerekse işbirliği yaptığı diğer paydaşların ek tanıtımları ile son derece başarılı bir tanıtım gerçekleştirdiği görülmüştür.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen 11. soru şöyledir; “*Sürdürülebilirlik uygulamalarımızın yerel turistik hizmet kalitesine katkıları nelerdir?*”

P1 “Mavi Bayrak sahibi olduğumuz için ve bunun devamlılığı için hizmet kalitesinin de devamlı olması gerektiğini düşünüyoruz.”, P4 “Mutlaka katkısı vardır. İnsanlar otelimizde konaklamak için buraya geliyorlar ve bu şekilde Foça’nın da kazandığını düşünüyoruz”, P12 “Bu konudaki uygulamalarımızın hizmet kalitesine mutlaka iyi yansımaları vardır”, P2, P3, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11 ve P12 “Olumlu olduğunu düşünüyoruz” şeklinde yanıt vermişlerdir.

P13 ise “Kesinlikle oluyor. Zaten Foçamıza olan ilgi giderek artıyor. Özellikle sürdürülebilirlik için önem taşıyan gastronomi, dalış, doğa yürüyüşü, bisiklet gezileri ve fotoğrafçılık gibi alanlara ilgi duyan turistler açısından fark edilebilir bir hizmet kalitesi artışı oluyor. Sürdürülebilirlik çalışmaları bu alanlardaki hizmetlerin uluslararası standartlara ulaşmasını sağlarken aynı zamanda yerelde bir bilinçlenme ile bu kültürü gelen konuklara yansıtmayı kolaylaştırıyor. Kasabadaki taş yollardan tarihi evlere, restoranlardaki yerel lezzetlerden mavi bayraklı kıyılara ve günlük yaşam bir bütün olarak sürdürülebilirlikle el ele yürüdüğünden hem bu hizmetlerin kalitesi artıyor hem de sürdürülebilirlik gelen turistlerin deneyimleyebileceği bir hal alıyor.” demiştir.

Bu soruya Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının tamamı sürdürülebilirlik çalışmalarının hizmet kalitesini hissedilebilir biçimde arttırdığı konusunda hemfikirdir. Belediye ise sürdürülebilirlik ve turistik hizmet kalitesinin Foça destinasyonu için karşılıklı etkileşimi son derece önemli olduğunu ve sürdürülebilirlik çalışmalarının Foça’nın turistik hizmet yapısının önemli bir

belirleyicisi olduğunu düşünmektedir. Belediye bu bakış açısıyla hizmet kalitesinin yükselmesinin sürdürülebilir deneyimlerle ilişkisine işaret etmiştir.

Paydaşlara yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yöneltilen 12. soru şöyledir; “*Sürdürülebilirlik uygulamalarınızın turistik talep üzerindeki etkisi sizce nedir?*”

Soruya; P1 “Daha önce gelen müşteriler tekrar bizi tercih ediyorlar bu da bu talep üzerinde etkimiz olduğunu gösterir”, P2 “Konuklarımız Foça’nın güzel manzarası için bile tekrar geliyorlar.”, P3 “Olumlu bir etkisi olduğunu biliyoruz. Örneğin gelen her müşteri için ağaç dikiyoruz ve bunu unutmayan konukların buraya tekrar geldiğini görüyoruz.” P4, P5, P6 ve P7 “Daha önce gelen konuklar tekrar geliyorlar.”, P8, P9, P10 ve P11 “Yüzde yüz etkisi vardır.” şeklinde yanıt vermiştir. P12 “Uygulamalarımızın yerel turistik hizmet kalitesine büyük katkısı olduğunu çünkü doğaya saygılı, doğal ürünler pazarlaması neticesinde herkesin bu yöreye yöneleceğini düşünüyoruz.” demiştir.

P13 ise; “Sürdürülebilirlik çalışmaları Foça’nın marka imajına katkıda bulunduğu gibi gelen turistlerin yaşadıkları deneyimi tekrarlamaları ve geliştirmeleri içinde bir çekicilik sunuyor. Bu konuda gerçekleştirilen yeni projeler turistlere her ziyaretlerinde yeni deneyimler de sunuyor. Ulusal ve uluslararası medyada bu projelerle anılmak, sürdürülebilirlik konusunda hassas ve ilgili turistlerin dikkatini çekiyor. Ayrıca, destinasyonda sunduğumuz hizmetlerin bu odakla tasarlanması kalite konusunda gelişmeyle sonuçlanıyor. Sadece çevre koruma olarak değil Foça Tarihi Müzesi, tesislerin her türlü faaliyetlerinde konuya özen, kullanılan malzemeler, günlük yaşamda yerli halkın farkındalığı ve Belediye olarak yaptığımız düzenlemeler kümülatifte sürdürülebilir bir turistik deneyim oluşturuyor. Bu turistlerin sokakta, otelde, sahilde, eğlence yerinde ya da kaldırımında aldığı hizmet konusundaki kalite algısını olumlu etkiliyor. Beraberinde ise yeniden ziyaretlerle birlikte yeni ziyaret sayılarında da artışlar gerçekleşiyor diye düşünüyorum.” yanıtını vermiştir.

Bu soruya Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde Foça destinasyonu turizm ekosistemi paydaşlarının tamamının sürdürülebilirlik çalışmalarının turistik talep üzerinde olumlu etkileri bulunduğunu düşündüğü belirlenmiştir. Özellikle; sürdürülebilirlik konusunda hassas turistlerin ziyaretlerini ve yeniden ziyaretleri etkilediği vurgulanmıştır.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Destinasyon bazında sürdürülebilirlik çalışmaları turizm sektörü için kritik değer taşımaktadır. Turizm ekosistemi içerisinde yer alan paydaşların bu konuda taşıdığı farkındalık ve oynadığı roller turizm hizmet kalitesinin artırılmasında son derece önemlidir. Turizm ekosistemi içerisinde özellikle belediyelerin sürdürülebilirlik çalışmalarında gerçekleştirileceği liderlik, planlama, proje, koordinasyon ve uygulama öncelik taşımaktadır. Destinasyon bazında

sürdürülebilirlik çalışmalarının başarı faktörlerinden en önemlisi belediyelerin sürdürülebilirlik faaliyetlerinde oynadığı roldür.

Destinasyon hizmet kalitesinin geliştirilmesinde turizm ekosistemi paydaşlarının farkındalık yaratma çalışmaları, işbirlikleri, tanıtım ve pazarlama faaliyetleri yanında sürdürülebilirlik projelerinin yapılandırılmasındaki etkinlikleri kritik değer taşımaktadır. Sözü edilen tüm eylemlerin koordinasyonu ve tamamlayıcı niteliklerinin ortak hedef ve eylemlerle olgunlaştırılması gerekmektedir. Tüm bu çalışmalarda belediyelerin yönlendirici, rehber ve destek sağlayıcı rolü sayesinde sürdürülebilirlik faaliyetleri turistik hizmet kalitesinin hem gelişmesine hem de sürdürülebilir olmasına katkı sağlayacaktır.

Belediyeler gerek yasa ve yönetmeliklerin kendilerine verdiği sürdürülebilirlik ile ilgili çalışmaları gerekse kendi inisiyatifleri ile gerçekleştirecekleri çalışmalarla destinasyon turistik hizmet kalitesi açısından katma değer yaratabilirler. Çalışmada söz konusu katma değerın yaratılmasına yönelik olarak yapılan araştırmada bu katkının sağlanmasının çeşitli faktörlere bağlı olduğu ve destinasyon bazında sürdürülebilirlik çalışmalarının turizm ekosistem paydaşları arasında oluşturulacak etkin iletişimin önemi belirlenmiştir.

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırmanın bulguları değerlendirildiğinde belediyelerin sürdürülebilirlik çalışmalarının turistik hizmet kalitesine etkilerine yönelik üç önemli faktör belirlenmiştir. Bu faktörlere ilişkin olarak belediyelerin oynayacağı rol ve bu faktörler kapsamında gerçekleştirecekleri sürdürülebilirlik çalışmaları turistik hizmet kalitesini ve bağlı olarak turistik talebi olumlu etkileyecektir.

### **Faktör 1: Destinasyon Temelinde Makro ve Mikro Boyutta İletişim Kalitesi**

Çalışma kapsamında elde edilen araştırma bulguları destinasyon bazında sürdürülebilirlik faaliyetlerine ilişkin iletişim yapılanmasının uluslararası, ulusal ve yerel paydaşları kapsayan etkin bir eylemler bütününe ifade etmesi gerektiğini göstermiştir. Destinasyonda faaliyet gösteren sürdürülebilirlik paydaşlarından özel sektörün çok az ve sivil toplum kuruluşları paydaşlarının ise bu iletişimi kısmen kurabildiği belirlenmiştir. Belediye ise her üç kademe ile etkin iletişim sürdürebilmektedir. Bu durum belediyelerin sürdürülebilirlik çalışmalarında üstlenmesi gereken liderlik rolüne uygundur. Ancak, diğer paydaşların bu iletişimi kuramaması destinasyonda büyük oranda Belediyenin sürdürülebilirlik çalışmalarına katkı sağladığı, ancak diğer paydaşların bu anlamda katma değer yaratmakta güçlük çektiği anlamına gelmektedir.

Dolayısı ile sözü edilen paydaşların sürdürülebilirlik konusunda ilgili paydaşlardan elde edebileceği; alternatif fon kaynaklarının, teknik bilgi ve diğer yararların elde edilemediği söylenebilir. Böylelikle destinasyonun sürdürülebilirlik çalışmalarında tamamlayıcı ve hizmet kalitesinin farklı boyutlarına yönelik çalışmaların tatmin edici düzeyde oluşmadığı sonucuna varılabilir. Diğer taraftan



önemli bir iletişim sorunu da destinasyon sürdürülebilirlik paydaşlarından özel sektör işletmeleri ve sivil toplum kuruluşları arasında yaşanmaktadır. Bu paydaşlar iletişim sorunlarını hem kendi içlerinde hem de karşılıklı olarak yaşamaktadırlar. Bu durumda destinasyon sürdürülebilirlik faaliyetlerinde önemli zaman, maliyet ve bilgi kaybı ile sonuçlanmaktadır.

Bu duruma ilişkin bir öneri olarak; Belediye'nin gerek söz konusu kademelerle gerekse yerel sürdürülebilirlik faaliyetleri temelinde yerel paydaşlar arasında etkin iletişim kurulmasında ek bir rol daha üstlenerek destinasyon temelinde merkezi bir "Sürdürülebilirlik Merkezi İletişim Birimi" oluşturması sunulabilir. Söz konusu merkez hem Belediye'nin halihazırdaki iletişim olanaklarından yararlanabilir hem de yeni iletişim kanallarının oluşturulmasında Belediye'nin koordinasyonu ile daha hızlı, etkin ve kaliteli bir iletişim yapısı meydana getirilebilir. Böylelikle destinasyondaki özel sektör ve sivil toplum örgütleri paydaşları yerelde, ulusal ve uluslararası alandaki sürdürülebilirlik paydaşları ile iletişim olanaklarını arttırabilirler. Bu artış sözü edilen destinasyon sürdürülebilirlik faaliyetlerinin da en aza indirilmesini sağlayacaktır.

### **Faktör 2: Destinasyon Sürdürülebilirlik Paydaşlarının İletişim Çıktılarından Faydalanmasına Yönelik Teknik Birikim ve Nitelikli Personel İhtiyacı**

Belediye'nin koordinasyonunda Sürdürülebilirlik Merkezi İletişim Birimi oluşturması önerisine tamamlayıcı bir öneri de Belediye'nin bu kapsamda diğer paydaşlara teknik bilgi ve nitelikli personel olanakları sunmasıdır. Araştırma bulguları yerel sürdürülebilirlik paydaşlarından özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının uluslararası ve ulusal paydaşlarla etkin bir iletişim çıktısı olarak proje hazırlama ya da ortak organizasyonlar gerçekleştirme konusunda sıkıntılar yaşadığını göstermektedir. En önemli sıkıntı ise söz konusu projeleri gerçekleştirecek teknik bilgi ve nitelikli personel eksikliğidir. Araştırmaya konu olan Foça destinasyonu ve benzeri destinasyonlarda sözü edilen paydaşlar görece küçük işletme ya da sınırlı büyüklükte sivil toplum kuruluşları olduğu için bu sıkıntının yaşanması olasıdır.

İfade edilen sıkıntının giderilmesine yönelik olarak Belediye'nin bu kapsamda diğer paydaşlara teknik bilgi ve nitelikli personel olanakları sunması önerisi kapsamında Belediye'nin sürdürülebilirlik projeleri hazırlanması hedefi ile bir "Sürdürülebilirlik Proje ve Organizasyon Yönetim Birimi" oluşturabilir. Bu birim hem destinasyon sürdürülebilirlik paydaşlarından özel sektör işletmeleri ve sivil toplum kuruluşlarının potansiyel projelerini halihazırda Belediye'nin yürütmekte olduğu başarılı iletişim ve proje çalışmalarına entegre edebilecek hem de söz konusu paydaşların aralarındaki iletişimden ortaya çıkacak yerel mikro projeler için teknik bilgi ve fon olanağı yaratabilecektir. Ayrıca, söz konusu paydaşların mikro sürdürülebilirlik projelerinden teknik olarak uygun olanların bu birimce makro projelere dönüştürülmesi yoluyla yerel sürdürülebilirlik faaliyetleri için önemli fırsatlar yaratılabilecektir.

### **Faktör 3: Destinasyon Sürdürülebilirlik Faaliyetlerinin Tanıtımda Ortak Kaynak ve Eylem Planı**

Destinasyonda gerçekleştirilen sürdürülebilirlik çalışmalarının turistik hizmet kalitesi üzerinde olumlu etkide bulunabilmesinin önemli faktörlerinden biri de destinasyon turistik tanıtımında bu faaliyetlerin özellikle vurgulanması ve etkin biçimde anlatılabilmesidir. Araştırma bulguları daha önce Faktör 1’de açıklandığı üzere, destinasyon sürdürülebilirlik paydaşlarından özel sektör işletmeleri ve sivil toplum kuruluşları arasında ciddi bir iletişim sorunu olduğunu göstermiştir. Bu iletişim sorunun yansımalarından biri destinasyon turistik tanıtımında sürdürülebilirlik faaliyetlerin özellikle vurgulanabileceği ve etkin tanıtımının yapılabileceği bir oluşumun bulunmamasıdır.

Söz konusu alanda koordinasyonun olmaması destinasyon turistik sürdürülebilirlik faaliyetlerin tanıtımında ilgili paydaşların bireysel çalışmaları ile sonuçlanmaktadır. Bu bireysel çalışmalar ise sosyal medya olanaklarının kullanımı ve web siteleri ile sınırlı kalmaktadır. İfade edilen kısıtlar nedeni ile destinasyon turistik tanıtımında sürdürülebilirlik faaliyetleri içeren profesyonel filmler, içerik hazırlama ya da sponsorluk faaliyetleri ile eylem gerçekleştirilmesi mümkün olmaktadır. Bu konularda Belediye’nin çalışmaları dışında diğer paydaşların katma değer yaratacak çalışmaları bulunmamaktadır. Görece küçük olan işletme ve sivil toplum kuruluşlarından oluşan paydaşların sınırlı bütçelerini dağıtık olarak kullanmaları bu konudaki en önemli sorundur.

Bu konuya ilişkin bir öneri olarak ilgili paydaşların Foça TUDER (Foça Turizm Derneği) tarafından yapılandırılacak bir “Tanıtım ve Pazarlama Birimi” kapsamında ortak eylemler yürütmeleri önerilmektedir. Bu birim aracılığı ile sürdürülebilirlik faaliyetlerinin destinasyon turistik hizmet kalitesine yönelik etkilerinin de vurgulanacağı eylem planları hazırlanabilir. Ayrıca, bu eylem planları Belediye’nin sürdürmekte olduğu tanıtım ve pazarlama faaliyetleri ile entegre edilerek tamamlayıcı bir nitelik kazandırılabilir.

Bu hususlardan hareketle; belediyelerin destinasyon hizmet kalitesine sürdürülebilirlik faaliyetleri ile önemli bir katkı yaptığı, bu katkının artırılmasına yönelik olarak sözü edilen üç başarı faktörünün destinasyon turizm ekosistem paydaşları ve yerel halkın katılımı ile önceliklenmesinin önem taşıdığı, sivil toplum kuruluşlarından nitelik ve rol olarak en uygununun önderliğinde oluşturulacak bir çatı yapı kapsamında turizm ekosistemi özel sektör paydaşları ile sivil toplum kuruluşlarının bir araya gelerek ortak hedef ve eylem planları doğrultusunda sürdürülebilirlik çalışmalarını yürütmesinin ve bu çalışmaları belediyelerin sürdürülebilirlik çalışmalarına entegre ederek turistik hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlamasının mümkün olduğu söylenebilir.

## **ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE YAPILACAK ÇALIŞMALAR İÇİN ÖNERİLER**

Bu çalışma Foça destinasyonu turizm ekosistem paydaşlarının ve Belediyesinin görüş ve değerlendirmeleriyle sınırlıdır. Araştırmanın maliyet, zaman ve ulaşım nedenleriyle Foça'da gerçekleştirilmiş olması, çalışmanın öncelikli kısıtını oluşturmaktadır. Çalışmada ulaşılan sonuçlar Foça destinasyonu için geçerli olmasının yanında benzer nitelikteki destinasyonlarda gerçekleştirilecek çalışmalar açısından rehber niteliği taşımaktadır.

Gelecekte yapılacak çalışmalar için; araştırma evreni ve örnekleminin yerel halkı ve turistik tüketicileri kapsayacak biçimde genişletilmesi ve Foça benzeri birkaç destinasyonun karşılaştırılması önerilebilir.

## **KAYNAKÇA**

Akgül, U. (2010). Sürdürülebilir kalkınma: Uygulamalı antropolojinin eylem alanı. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi Antropoloji Dergisi*, (24), 133-164.

Altanlar, A. ve Kesim, A. G. (2011). Sürdürülebilir turizm planlaması için yöre halkı ve yerli turistlerin davranış ve beklentilerini anlamaya yönelik bir araştırma; Akçakoca örneği. *Ankara Üniversitesi Çevre Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 1-20.

Ayaz, N. (2016). Turizmde yerellik ve yerel yönetimlerin turizme katılım engelleri. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 25(1), 47-60.

Bağırın, D. (2014). Sürdürülebilir turizm ve yerel yönetimler. *Sürdürülebilir Turizm Kavramları- Uygulamalar* (ss. 293-309). Editör Metin Kozak. Ankara: Detay Yayıncılık.

Belediye Kanunu (13.07.2005). <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf>. (Erişim Tarihi: 16.02.2016).

Beyhan, Ş.G. (2004). *Kültürel süreklilik ve çağdaş gereksinimler bağlamında sürdürülebilir turizm ve kimlik kavramsal modeli: Pamukkale örneği*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Çetinkaya, Ö., Korlu, R. K. ve Eroğlu, E. (2016). Belediye hizmetlerinin kalitesi ve vatandaşların algı düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1251-1273.

Dede, O. M. ve Güremen, L. (2010). Yerel yönetimlerin turizm sektörü içindeki önemi, rolleri ve görevleri. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 19 (4), 47-61.

Demirel, E. T., Yatkın, A., Düşükcan, M., Derin, N., Çakınberk, A. ve Güven, M.(2013). Vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılamaları üzerinde belediye başkanlarının liderlik (hükümdar/hizmetkâr) özelliklerinin belirleyiciliği: TRB - I Bölgesi örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 22(2), 45-81.

Dempsey, N., Bramley, G., Power, S. ve Brown, C. (2011). The social dimension of sustainable development: Defining urban social sustainability. *Sustainable Development*, 19, 289-300.

Duman, T. ve Yüksel, F. (2008). Belediyelerde vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17 (1), 43-57.

Emrealp, S. (2005). *Türkiye Yerel Gündem 21 Programı*. İstanbul: Birmat Matbaası.

Eraqi, M.I. (2006). Tourism services quality (TourServQual) in Egypt. *Benchmarking: An International Journal*, 13 (4), 469-492.

Fennell, D. (1999): *Ecotourism an introduction*. London: Routledge.

Frey, N. ve George, R. (2010). Responsible tourism management: The missing link between business owners' attitudes and behaviour in the Cape Town tourism industry. *Tourism Management*, 31, 621-628.

Göküş, M. ve Alptürker, H. (2011). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 121-133.

Gündüz, F. (2004). Çevre ve turizmin sürdürülebilirliği. *Planlama Dergisi*, 1, 58-67.

Henden, H.B. ve Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14 (4), 48-66.

Henriques, A. (2004). CSR, sustainability and the triple bottom line. *The Triple Bottom Line: Does it All Add Up? Assessing the Sustainability of Business and CSR* (ss. 26-33). Editörler A. Henriques ve J. Richardson. Londra: Earthscan.

İlban, M. O. ve Biçimveren, L. (2017). Belediyelerde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Burhaniye Belediyesi örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 26 (2), 75-104.

Kirk, J. ve Miller, M.L. (1986). Reliability and validity in qualitative research, Beverly Hills: Sage Publications.

Kurgun, A., Özdemir, A., Kurgun H. ve Bakıcı Z. (2008). Belediyelerde hizmet yeterliliğinin ve hizmet kalitesinin artırılmasını etkileyen faktörlerin analizi:

İzmir Karşıyaka Belediyesinde uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2), 29-54.

Laimer, P. ve Weiß, J. (2016). *Measuring sustainable tourism*. Viyana: Statistics Austria.

Lamba, M. (2014). Büyükşehir belediyelerinde geleceğe bakış: stratejik planlar üzerinden bir inceleme. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6 (2), 83-96.

LeCompte, M.D. ve Goetz, J.P. (1982). Problems of reliability and validity in ethnographic research. *Review of Educational Research*, 52 (1), 31-60.

Özmehmet, E. (2008). Dünyada ve Türkiye sürdürülebilir kalkınma yaklaşımları. *Journal of Yasar University*, 3 (12), 1-23.

Marovatsanga, B. (2017). *Tourism business owners understanding of sustainable tourism development in Umhlathuze Municipality*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kwadlangezwa: Zululand Üniversitesi Rekreasyon ve Turizm Fakültesi.

McCool, S.F. (2016). Sustainable tourism in an emerging world of complexity and turbulence. *Reframing Sustainable Tourism* (ss. 3-12). Editörler S.F. McCool ve K. Bosak. New York: Springer Science+Business Media.

Merriam, S. B. (2013). Nitel araştırma desen ve uygulama için bir rehber. Çev. Prof. Dr. Selahattin Turan. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Mokhlis, S., Aleesa, Y. ve Mamat, İ. (2011). Municipal service quality and citizen satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1 (1), 122-137.

Mrkša, M. ve Gajić, T. (2014). Opportunities for sustainable development of rural tourism in the municipality of vrba. *Economics of Agriculture*, 61 (1), 163-175.

Moletsane, A.M., Klerk, N. ve Bevan-Dye, A.L. (2014). Community expectations and perceptions of municipal service delivery: A case study in a South African Municipality. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5 (21), 281-290.

Neves, P. (2006). *Tourism towards sustainable regional development*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Stokholm: Kungliga Tekniska Högskolan Royal Institute of Technology.

Özmehmet, E. (2008). Dünyada ve Türkiye sürdürülebilir kalkınma yaklaşımları. *Journal of Yasar University*, 3 (12), 1-23.

Pigram, J.J. ve Wahab, S. (1997). The challenge of sustainable tourism growth. *Tourism, Development and Growth: The Challenge of Sustainability* (ss. 1-10). Editörler S. Wahab ve J.J.Pigram. Londra: Routledge.

Sarkım, M. (2007). *Sürdürülebilir turizm kapsamında turistik ürün çeşitlendirme politikaları ve Antalya örneği*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sarkım, M. (2008). Değişen seyahat eğilimleri kapsamında sürdürülebilir turizm anlayışının turizm politikaları üzerine etkileri. 2. *Ulusal İktisat Kongresi*. 20-22 Şubat, DEÜ, İİBF, İzmir.

Seyhan, G. ve Yılmaz B.S. (2010). Sürdürülebilir turizm kapsamında konaklama işletmelerinde yeşil pazarlama: Calista Luxury Resort Hotel. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 11 (1), 51-74.

Shin, D.C. (2018). The quality of municipal service: concept, measure and results. *Social Indicators Research*, 4 (2), 207-229.

Silva, N.C. ve Cândido, G.A. (2016). System of sustainability indicators for tourism development: A case study of the Municipality of Areia-PB. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 10 (3), 475-496.

Solsbach, A. Ve Rapp, B. (2014). Municipalities and Sustainable Tourism: Challenges, Requirements and Added Value. *Information Technology in Environmental Engineering: Selected Contributions to the Sixth International Conference on Information Technologies in Environmental Engineering* (ss. 155-165). Editörler B. Funk, P. Niemeyer ve J.M. Gómez. Berlin: Springer International Publishing

Sonuç, N. (2014). Sürdürülebilir turizm: Tanımı ve içeriği. *Sürdürülebilir Turizm Kavramlar- Uygulamalar*. (ss. 14-28). Editör Metin Kozak. Ankara: Detay Yayıncılık.

Sonuç, N. (2016). *Sürdürülebilir turizm kapsamında sosyal turizm: İzmir örneği* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sümer, G. Ç. (2009). Türkiye’de yerel yönetimler yazınında çevre: lisansüstü tezler üzerinden bibliyografik bir inceleme. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10 (2), 57-72.

Şahin, A. ve Temizel, H. (2007). Bilgi toplumunun örgütsel ve yönetsel yapılar üzerine etkileri bağlamında Türk kamu yönetiminde liderlik anlayışı: Bir anket çalışması. *Maliye Dergisi*, (153), 179-194.

Torrent, R. R. ve Fluvia, M. (2007). Public goods in tourism municipalities: formal analysis, empirical evidence and implications for sustainable development. *Tourism Economics*, 13 (3), 361-378.

Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2010): *Mahalli idareler, teori-uygulama-maliye*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

UNEP ve UNWTO (2005). *Making tourism more sustainable: a guide for policy makers*. WTO, Madrid.

Usta, R. ve Memiş, L. (2010). Belediye hizmetlerinde kalite: Giresun Belediyesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (2), 333-355.

Üste, B. ve Güzel, B. (2008). Yerel yönetimlerin turizm sektörüne katkıları ve İzmir Büyükşehir Belediyesi örneği. *III. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı* (ss. 92-96). Düzenleyen Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu. Balıkesir. 17-19 Nisan 2008.

Vourc'h, A. ve Denman, R. (2003). *Tourism and Local Agenda 21: The role of local authorities in sustainable tourism*. 1. Baskı. Paris: United Nations Environment Programme (UNEP) ve Almanya: International Council for Local Environmental Initiatives (ICLEI).

**EK 1: Görüşme Soruları**

1. Sürdürülebilir turizmi nasıl tanımlarsınız?
2. Sürdürülebilirlik özelinde çalışmalarınız var mı?
3. Sürdürülebilirlik uygulamalarınızı olumlu ya da olumsuz etkileyen ulusal düzenlemeler nelerdir?
4. Sürdürülebilirlik uygulamalarınızı olumlu ya da olumsuz etkileyen uluslararası düzenlemeler nelerdir?
5. Sürdürülebilirlik uygulamalarınızda yerel paydaşlarınız kimlerdir ve ne roller üstlenmektedirler?
6. Sürdürülebilirlik uygulamalarınızda ulusal paydaşlarınız kimlerdir ve ne roller üstlenmektedirler?
7. Sürdürülebilirlik uygulamalarınızda uluslararası paydaşlarınız kimlerdir ve ne roller üstlenmektedirler?
8. Sürdürülebilirlik konusunda ulusal ya da uluslararası benzer turistik destinasyonlarla benchmarking yapıyor musunuz?
9. Sürdürülebilirlik özelinde sivil toplum kuruluşları ile ortak projeleriniz var mı?
10. Yerelde yürüttüğünüz sürdürülebilirlik çalışmalarını ulusal ve uluslararası turizm pazarında nasıl tanıtıyorsunuz?
11. Sürdürülebilirlik uygulamalarınızın yerel turistik hizmet kalitesine katkıları nelerdir?
12. Sürdürülebilirlik uygulamalarınızın turistik talep üzerindeki etkisi sizce nedir?

**EK 2: Paydaş Listesi**

<b>Paydaşlar</b>	Hanedan Otel	Sinan GÜLER
	Deniz Kent Otel	Mustafa Levent MISIR
	Menendi Oteli	Taner KAYA
	Bülbül Yuvası Boutique Hotel	Bahtiyar DİLSİZ
	Hotel Karacam	Sebahattin KARACA
	Lola 38 Hotel	Bircan Hanım
	Foça Restoran	Tahir Bey
	Celep Restoran	Bahtiyar CELEP
	Deniz Restoran	Süleyman GÜLER
	Foça Turizmciler, Yatırımcılar ve Esnaf Derneği -TUDER	Umut TUTAR
	Reha-Necla Midilli Eğitim ve Yaşhevi Vakfı	Haydar ÇELEBİ
	Turizm İlçe Danışma Müdürlüğü	Samir KAYA
	Foça Belediyesi	Gökhan DEMİRAĞ