

SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZMDE BİLGİNİN ÖNEMİ

Ferah ÖZKÖK*

Fadime GÜMÜŞ**

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, son yıllarda kitle turizminin yarattığı olumsuz çevresel, sosyal ve kültürel etkilerinin giderilmesi ve turizmde sürdürülebilirliğin sağlanabilmesinde, bilginin üretilmesi, kullanılması ve becerilerinin geliştirilmesinde izlenen yolu araştırmaktır. Çalışmada öncelikle sürdürülebilir kalkınma ve turizm kavramları açıklanmakta, günümüzde turizmde bilginin yeri irdelenmekte, bilginin herkese ve hızlı ulaşmasının yararları üzerinde durulmaktadır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerin kalkınmasında önemli yeri olan turizm sektöründe sürdürülebilirlik açısından bilginin önemi tartışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler : Sürdürülebilir Turizm, Sürdürülebilir Kalkınma, Bilgi

IMPORTANCE OF KNOWLEDGE IN SUSTAINABLE TOURISM

ABSTRACT

The aim of this study is to research what way must be followed for the production and use of knowledge, while providing sustainability in tourism and eliminating the negative impacts of environmental, social, cultural and other negative effects of mass tourism. The concept of sustainable development and sustainable tourism is therefore primarily defined related to this. Lastly the importance of knowledge for tourism is discussed, as well as the importance of quick dissemination of this knowledge to all people. Particularly the importance of knowledge in sustainable tourism is analyzed.

Keywords : Sustainable Tourism, Sustainable Development, Knowledge

* Yrd.Doç.Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

**Öğr. Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Gelibolu Piri Reis Meslek Yüksekokulu

GİRİŞ

Tarihsel sürece baktığımızda toplum yapısının değişime uğraması ile birlikte çevrenin de değişikliğe uğradığı bir gerçektir. Bu süreç ilkel toplumlardan, tarım ve sanayi toplumuna kadar uzanmaktadır. İçinde bulunduğumuz bilgi toplumunun temelini, bilgi ve iletişim teknolojileri oluşturmaktadır. Günümüzde yaşanan toplumsal ve ekonomik değişimler sanayi toplumundan sonra çevreye verilen zararların büyüklüğü karşısında sürdürülebilir kalkınmayı zorunluluk haline getirmiştir.

Günümüzde insanlar teknolojik gelişmelerin sağladıkları olanaklarla, daha etkin bir yaşam sürdürme olanağına sahip olmaktadır. Teknolojik gelişmelerin, ekonomik yapıda, üretim biçiminde ve yaşam biçiminde önemli sonuçları olmakta ve bununla bağlantılı olarak, bilginin anlamı, işlevi ve yorumlanışı değişmektedir.

Çevrenin korunması geniş anlamda sürdürülebilir kalkınma açısından önemli olmakla beraber, dar anlamda turizm sektöründe sürdürülebilir turizm açısından bilginin kullanılmasının önemi daha da artmaktadır. Sürdürülebilir turizm için bilgi toplumunda bilgiyi daha etkin, daha hızlı, daha duyarlı hale getirmek bir zorunluluktur. Bugün ve geleceğe yönelik olarak bilginin çevresel, sosyal ve kültürel etkilerinin geliştirilip paylaşılmasıyla turizmde hızlı ve geniş bir kitleye ulaşması ülkelerin kalkınması açısından da son derece önem taşımaktadır. Bu nedenle çalışma turizmin sürdürülebilirliğinin sağlanması için, bilginin nasıl, nerde ve hangi zamanda kullanılması gerektiğine ilişkin inceleme yapmayı amaçlamaktadır.

1.SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA VE SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM

1970'li yıllara kadar kalkınma kavramı sadece ekonomik yönüyle değerlendirilmekte, sosyal, çevresel ve kültürel boyutu dikkate alınmamakta, gelir dağılımı, eşitsizlik, yoksulluk, çevre tahribatının ekonomik büyümenin gerçekleşmesine bağlı olarak ortadan kalkacağı düşünülmektedir. Ekonomik büyümenin tek başına yeterli bir gelişme olmadığına farkına varılmaya başlandığı dönemlerde, 1987'de Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu (Brundtland Komisyonu), gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılama yeteneğini tehlikeye atmadan bugünün ihtiyaçlarının karşılanmasını sürdürülebilir kalkınma olarak tanımlamıştır. Sürdürülebilir kalkınma, koruma ve değişimin ekonomik, sosyal ve ekolojik perspektifini içine almaktadır. Brundtland raporundaki tanım, bugünkü ve gelecek nesiller arasında eşitliğin etik uygulamasına dayalıdır. Rapor, sürdürülebilirliğin beş temel ilkesini sunmaktadır¹.

- Bütünsel planlama düşüncesi ve strateji uygulamak
- Gerekli ekolojik süreci korumanın önemi

¹ Nazmiye Erdoğan, Çevre ve (Eko) Turizm, Erk Yayınevi, Mart 2003, Ankara, s. 99-100; Bülent Mimmetoğlu, "Sürdürülebilir Turizmi Gerçekleştirme Yolları, Sürdürülebilir Turizm; Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım", 19. Dünya Şehircilik Kollokyumu, Mimar Sinan Üniversitesi, İstanbul, 1996, s. 64.

- Hem insan kültürünü hem de biyolojik çeşitliliği korumanın gerekliliği
- Gelecek nesiller için uzun dönemli verimli sürdürülebilir alanlar düşüncesinin geliştirilmesi
- Uluslar arası eşitliğin daha iyi dengelenmesini başarma amacıdır.

Sürdürülebilir kalkınmanın temelinde kaynakların korunması ve geliştirilmesi bulunmaktadır. Kaynakların sürekli olarak, korunarak değerlendirilmeleri, özellikle yenilenebilen kaynakların kendilerini yenileme sınırları aşılmadan kalkınmaya destek olabilmeleri, çevreyi koruyan kalkınma felsefesinin temelini oluşturur.

Sağlıklı ve uzun bir ömür, bilgi edinmek ve makul bir yaşam standardı için gerekli kaynaklara ulaşabilmek gibi üç temel esasa oturtulan “sürdürülebilir insani gelişme”, sürdürülebilir kalkınmanın bir uzantısı olarak geliştirilmiş ölçütleri içermektedir. Ekonomik büyüme sağlamanın yanı sıra gelirin eşitçe dağıtılması, çevreyi tahrip etmek yerine onu yenilemesi, insanları sıra dışı kılmak yerine onları güçlendirmesi gibi ölçütler yer almaktadır. Ayrıca bu paradigma çerçevesinde insan güvenliği, açlık, hastalık, zulüm gibi ölümcül tehditlere karşı güvenlik ve yaşam biçiminin evde, işte ve toplum içinde ani ve ıstıraplı kesintiye uğramasına karşı güvenlik olmak üzere iki boyutlu ele alınmaktadır².

Sürdürülebilirlik kavramı nesiller arası eşitliğe dayalı olmasının yanında doğal hayatın sürdürülebilirliğinin ve daha iyi yaşam seviyesine ulaşmanın fırsatlarını yaratmaktadır. Ekolojik ve ekonomik sermaye kadar sosyal sermaye ve sosyal sürdürülebilirlik de önemlidir. Genel anlamda sosyal sermaye; sosyal, ekonomik ve çevresel problemler ile ilgili toplumun çözüm yeteneğidir.³ Sürdürülebilir kalkınma kavramına paralel olarak sürdürülebilir turizm yaklaşımının gelişimi, 20. yüzyılın ikinci yarısında kitle turizminin ilerlemesiyle paralel bir şekilde tüm dünyada çevre hareketlerinin artması ve kitlesel turistlerin ziyaret ettikleri yerlerde yarattıkları tahribat ile başlamıştır. Gerek ekonomik büyüme, gerekse teknolojik ve endüstriyel ilerleme 1960’ların ortalarında duyarlı birey ve gruplar, özellikle de çevrecilerin öncü hareketleri, toplum bilimi ve tarih zenginliklerini inceleyen bilim dallarından gelen eleştirilerin kamuoyuna ve turizme yayılması sonucu “saldırgan turizm “ yerine yeni “alternatif turizm” arayışlarının başlamasına öncülük etmiştir. Birleşmiş Milletler bünyesinde kurulan “Sürdürülebilir Kalkınma Komisyonu”, sürdürülebilir turizm kavramı üzerinde durarak, sürdürülebilir turizmin önceliklerini belirlemeye çalışmıştır. 1997’den önce komisyon sürdürülebilir turizmi sadece küçük adaların geliştirilmesi bağlamında değerlendirirken, 1999’da ise sürdürülebilir turizmi uluslar arası bir çalışma programına almıştır⁴

² DPT, Gelir dağılımının İyileştirilmesi ve Yoksullukla Mücadele, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyon Raporu, Yayın No: DPT: 2599-ÖİK610.

³ Werner Hediger, “Sustainable development and social welfare”, Ecological Economics, 32, 2000, s.484..

⁴ N. Kahraman, O. Türkay, Turizm ve Çevre, (Ankara: Detay Yayıncılık, 2006), s. 93-94.

Turizm ile ilgili en geniş faaliyet ağına sahip ve en büyük uluslar arası örgüt konumundaki Dünya Turizm Örgütü, 1988'lerin başında sürdürülebilir turizmi “kültürel bütünlüğü, gerekli ekolojik süreçleri, biyolojik çeşitliliği ve yaşam destek sistemlerini oluştururken tüm kaynakların ekonomik, sosyal ve estetik ihtiyaçların karşılanacağı bir şekilde yönetilmesi” şeklinde tanımlamıştır. Bu dönemlerde, daha çok çevresel sürdürülebilirlik ya da toplumun turizme katılımını arttırmak olgusuna odaklanılmıştır. Kaynaklarını etkin kullanamayan ve toplumun önemli bir kesiminin yoksul olduğu az gelişmiş ülkelerin kalkınmasında sürdürülebilir kalkınma yaklaşımıyla sürdürülebilir turizm anlayışının benimsenmesi ve uygulanması önemli görülmektedir. Ekonomik kalkınmaya koşul olarak gelişen “turizmin sürdürülebilirliğinin” sağlanması turizme kaynak oluşturan bölgesel veya yerel kültürel ve doğal değerlerin korunup geliştirilerek çekiciliğinin devamının sağlanması anlamına gelmektedir.⁵

Diğer⁶ sürdürülebilir turizmi, “insanın etkileşim içinde bulunduğu ya da bulunmadığı çevrenin bozulmadan veya değiştirilmeden korunarak, kültürel bütünlüğün, ekolojik süreçlerin, biyolojik çeşitliliğin ve yaşamı sürdüren sistemlerin idame ettirildiği ve aynı zamanda tüm kaynakların ziyaret edilen bölgedeki insanların ve turistlerin ekonomik, sosyal ve estetik ihtiyaçlarını doyuracak şekilde ve gelecek nesillerin de aynı ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri biçimde yönetildiği bir kalkınma şeklidir” biçiminde tanımlamaktadır. Kahraman ve Oğuz ise,⁷ sürdürülebilir turizm tanımlarında ekonomi, çevre ve sosyo-kültürel etkiye vurgu yaparak sürdürülebilir turizmi; “ çevre değerleri, toplum ve kültürün, gelişen turizmin kurbanı değil, bu gelişmelerden faydalananlar olarak yürütüldüğü bir üretim biçimi” olarak tanımlamaktadırlar.

Yukarıdaki tanımlardan sonra, sürdürülebilir turizmin amaçlarının neler olduğunu belirlemek, daha sonraki aşamada sürdürülebilir turizmin amaçlarının yerine getirilmesinde bilgi ve teknolojinin ne tür etkilerinin olacağını belirlemek açısından önem taşımaktadır. Sürdürülebilir turizmin amaçlarını aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz;⁸

- Turizmin çevreye ve ekonomiye yapabilecekleriyle ilgili bilinci artırmak,
- Kalkınmada eşitliği desteklemek,
- Ev sahibi toplumun yaşam kalitesini desteklemek,
- Ziyaretçilere yüksek kalite sağlamak,

⁵ Mehmet Çubuk, “Sürdürülebilir Turizm; Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım”, *19.Dünya Şehircilik Günü Kollokyumu*, Mimar Sinan Üniversitesi, İstanbul, 1996, s.20.

⁶ İlksen Diğer, “Sürdürülebilir Turizmin Hayata Geçirilmesi İçin Aktive Olması Gereken Dinamikler ve İşlevleri-Model Çalışması, Sürdürülebilir Turizm; Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım”, *19.Dünya Şehircilik Günü Kollokyumu*, Mimar Sinan Üniversitesi, İstanbul, 1996

⁷ N. Kahraman, O. Türkay, ‘Turizm...’, s.96

⁸ R.K Dowling., D.A. Fennell, *Ecotourism Policy and Planning*, CABI, 2003, s. 5

- Bu amaçlarla birlikte çevrenin kalitesini sürdürmek ve arttırmaktır.

Sürdürülebilir turizmde sadece ekonomik büyüme değil kalkınma hedefinin söz konusu olduğu görülmektedir. Bugüne dek süregelen turizm gelişimlerinde kısa vadeli ekonomik başarılar dikkate alınmaktadır. Kısa dönemde çevre kaygılarını geri plana bırakan ülkelerin, çevre konusunda kaygılı olan ülkelere göre daha hızlı büyüme gösterdikleri kabul edilmektedir. Ancak orta ve uzun dönemde, bu olası görülmemektedir. Gelişmiş ülkelerde bile kirlenmiş, bozulmaya uğramış çevre, ekonomik büyümeyi yavaşlatmaktadır.⁹

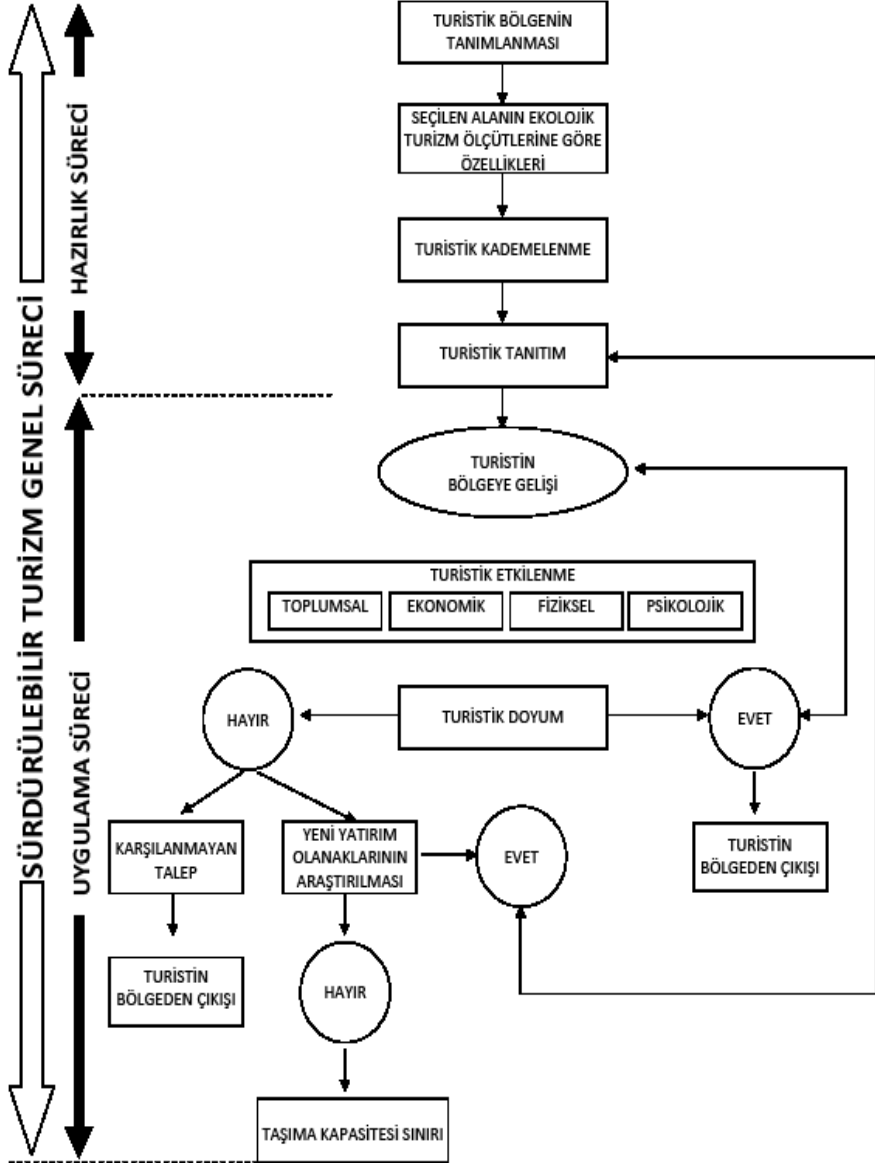
Çakılcıoğlu sürdürülebilir turizm yöntemi şeması oluşturarak, sürdürülebilir turizmin amacına ulaşabilmesi için ilkeler doğrultusunda, uzun dönemli değişimleri öngörerek, eldeki kaynak ve olanakların en etkin ve verimli biçimde kullanılmasına yönelik bir yöntem geliştirilmiştir. Şemada görülen sürdürülebilir turizm hazırlık ve uygulama aşamalarında bilgi sağlamak ve yaymak büyük önem taşımaktadır.

Sürdürülebilir turizm genel sürecinin açıklandığı şekilde, öncelikle turistik bölge tanımlanmakta, ekolojik kriterlere göre sahip olduğu kaynaklar belirlenmektedir. Sahip olunan kaynaklara göre bir kademelenme yapılması önerilmektedir. Ardından yapılacak tanıtım çalışmalarıyla, sürdürülebilir turizm için hazırlık süreci tamamlanmış olmaktadır. Turistik tanıtımdan sonra, turist sadece ekonomik değil, toplumsal, fiziksel ve psikolojik etkilenme süreci, doyum sağlayıp sağlayamayacağını belirleyecektir. Eğer turist olumlu etkilenirse doyum sağlayacağı ve bölgeye tekrar gelmek isteyeceği belirtilmektedir. Eğer turist memnun ayrılmazsa yeni yatırım olanaklarının harekete geçirilmesi önerilmekte, böylece turist tekrar bölgeye gelmesi sağlanmaya çalışılmaktadır. Yeni yatırım olanakları mevcut değilse bölgenin turistik gelişimi devam edemeyecektir. Şekil, sürdürülebilir turizmin hazırlık aşamasından ürünün tüketilmesi aşamasına kadar her aşamasında bilginin taşıdığı önemi görmemiz açısından genel bir çerçeve sunmaktadır.

Bilgi ve bilgi teknolojilerine önem veren, bilgi ve yetenekleri gelişmiş bir bölgede, turizm kaynaklarının doğru kullanması ve tahrip edilmemesi, turist doyum sağlaması ve turistik kaynakların gelecek nesillere aktarılmasını sağlamak olanaklı hale gelebilecektir. Bu açıdan sürdürülebilir turizmde, destinasyonun oluşum ve gelişimiyle, turizm ürününün üretilmesi, pazarlanması ve geliştirilmesinde bilginin üretilmesi, kullanılması, dağıtılması ve değişiminin önemini incelenmeden önce bilgi kavramının tanımlanması ve açıklanması yerinde olacaktır.

⁹ M. Çakılcıoğlu, "Sürdürülebilir Kalkınma İçin Sürdürülebilir Turizm", <http://www.kentli.org/makale/kalkinma.htm>

SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM YÖNETİMİ



Kaynak: Çakılcıoğlu, M. “Sürdürülebilir Kalkınma İçin Sürdürülebilir Turizm”, <http://www.kentli.org/makale/kalkinma.htm>

2. BİLGİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

Bilgi kavramı genelde enformasyon kavramı ile eş anlamda kullanılmaktadır. Aralarındaki temel fark enformasyon bir olguya ait şeyleri bilmek, bilgi ise o olgunun değişime nasıl tepki göstereceğini bilmeyi ifade etmesidir. Bilgi, bir olgu hakkında bir şeyler bilmenin, yani enformasyonun ötesinde, bilişsel bir süreçten geçirilerek enformasyonun yargıya dönüştürülmesini de içermektedir. Bilişsel süreç öznel bir süreci ifade eder. Ortam, hafıza ve bilişsel sürecin birleşimini gerektiren bilgiyi, enformasyondan ayıran temel özellik budur.¹⁰ Bilgi bir şeyi ya da bir kişiyi değiştiren enformasyon anlamına gelmektedir. Bunu ya eylem için etkili bir neden oluşturarak ya da bir kişiyi (veya kuruluşu) farklı veya daha etkili bir eylemi gerçekleştirebilecek bir konuma getirerek yapmaktadır.¹¹

Toffler ise “Siz eğer bir miktar enformasyon kullanırsanız, onu ben de kullanabilirim. Aslında, o enformasyonu ikimiz de kullansak, daha fazla enformasyon üretmemize izin veriyor. Enformasyonu diğer kaynakları tükettiğimiz gibi tüketmüyoruz. Enformasyon üretkendir”¹² diyerek enformasyonun kullanımıyla tükenmeyeceğinden, gelişeceğinden söz etmektedir.

Bilginin öznesi insandır ve insanın kapasiteleri tarafından üretilmektedir. Oysa insan bu bilgisini tek başına değil bir toplum içinde yaşayarak edinmektedir. O zaman bilginin toplumsal olarak oluşması ve yayılması söz konusu olmaktadır. Bu durumda bilgi karşımıza kültür olarak çıkmaktadır. Bu durum bilginin öznesinin birey olmaktan çıkarak toplum haline geldiğini göstermektedir.¹³

Bilgi, olguları ve olayları tanıma, anlama ve özellikle açıklamaya yönelik, eğitim, gözlem, araştırma veya deneyim yoluyla elde edilen ve bütün bunların insanın zihinsel değerlendirilmesi neticesinde ortaya çıkan olgular veya fikirlerdir. Bir anlamda enformasyondan yararlanma bilgiyi oluşturur. Bir başka ifadeyle, enformasyonun yorumlanmış haline bilgi denilmektedir. Gürak çalışmasında,¹⁴ bilişim teknolojileri sayesinde bilginin daha hızlı ve daha çok üretilebileceğini ve üretimde kullanılması sonucu kişi başı verimliliğin daha hızlı artacağını ve daha az girdi kullanarak daha zengin ve daha kaliteli ürün yelpazesi ortaya konabileceğini ileri sürmektedir. Başka bir ifadeyle, üretilen bilgi sayesinde refahın artacağı, uzun dönemde verimlilik artışlarının yegane kaynağının yeni teknolojiler olduğunu vurgulamaktadır. Yeni teknolojileri zihinsel emek üretmektedir ve insanın zihinsel emeğinin veya yaratıcı zekasının ürünü olan teknolojik deneyim, insanın yaşam standardını yükseltmektedir.

¹⁰ Mehmet Barca, ‘Yeni Ekonomide Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi’ http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=145

¹¹ Peter F Drucker, Yeni Gerçekler, Türkiye İş Bankası Yayınları, 1992, s.256

¹² A. Toffler, Dünyayı Nasıl Bir Gelecek Bekliyor?, İz Yayıncılık, İstanbul, 1997, s.34

¹³ İ. Tekeli, ‘Bilgi Toplumuna Geçerken Farklılaşan Bilgiye İlişkin Kavram Alanı Üzerinde Bazı Saptamalar’ Derleyenler: İ. Tekeli vd., Bilgi Toplumuna Geçiş: Sorunsallar / Görüşler / Yorumlar / Eleştiriler ve Tartışmalar, TÜBA Yayınları, 2002: 20

¹⁴ Hasan Gürak, ‘Önce Bilgili İnsan-Ekonomik Büyüme ve refahın Gerçek Kaynakları olan: Üretken bilgi (Teknoloji) ve Bilgili İnsan Üzerine’, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=280

Bilgi tanımlarına bakıldığında bilgi ile ilgili şu genellemeler ortaya çıkmaktadır¹⁵.

- Bilginin temelini veri ve enformasyon oluşturur.
- Bilgi, enformasyonun rasyonel bir biçimde akıl süzgecinden geçmesi ve yorumlanması ile ortaya çıkar.
- Karar verme, planlama, karşılaştırma, değerlendirme, analiz, tahmin, tanı vb. yaşamın her alanına dayanak oluşturacak eylemlerin temelini teşkil eder.

Bilgi tanımlarındaki odaklanılan noktalar, veri ve enformasyonun analizi ve değerlendirilmesidir. Daha iyi ve daha hızlı bilgiye ulaşmanın önemi yanında yeni bir değer yaratmak üzerinde durulan noktalardandır. Bir işletme açısından, bilgiye hızlı ulaşılmasını sağlamak, müşteri memnuniyetini artırıcı bir etki yaratabilir, sorunların hızlı çözülmesini sağlayabilir.

Bilgiye ulaşmak, onu kullanmak ve yeni bir değer yaratmak sadece işletmeleri değil aynı zamanda toplumları da ilgilendirmektedir. Bilgi, toplumların daha doğru kararlar almasına ve bu kararları hayata geçirmesine yardımcı olabilir. Toplumların yaşam standardını yükseltecek bilginin ve bilgi teknolojilerinin, toplumda yaygın kullanılması ve geliştirilmesi için toplumların yeniliklere açık ve istekli olması gerekmektedir.

Finlandiya “Teknolojik Araştırma Merkezi” tarafından teknolojik yeniliğe açık ülkelerin değerlendirilmesinde kullanılan on iki “teknolojik barometre” göstergeleri belirlenmiştir.¹⁶

Bunlar;

- Temel eğitim ve okullaşma (örneğin okuma, matematik ve bilimde okuryazarlık),
- Genel beceriler ve bilgi (yetişkin okur yazar oranı, yaşam boyu öğrenmeye katılım),
- Araştırma-geliştirme yatırımları (devlet ve özel kesim harcamaları),
- Bilim ve teknoloji kapasitesi (araştırmacı sayısı, orta ve ileri teknoloji girişimlerinde istihdam, bilim ve teknoloji girişimlerinde kadınların katılımı),
- Enformasyon ve iletişim teknolojileri uygulamaları (ICT),
- E-ticaret,
- Girişimcilik,

¹⁵ Bengü Çapar, ‘Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsangücü’ http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=257

¹⁶ Technical Research Center of Finland (VTT), “How Do Knowledge Societies Measure Up?”, The Futurist, May-June 2004, s. 9-10.

- Yenilik bağlantıları (uluslar arası ticarete açıklık, uluslar arası AR-GE aktivitelerinde işbirliği),
- Yenilik yöntemleri (küçük ve orta ölçekli girişimlere verilen AR-GE fonlarında devlet payı),
- Toplumsal değerler (ortalama yaşam süresi, cinsel eşitlik, sosyal güvenlik harcamaları),
- Çevresel sorumluluk (iklim değişikliği, çevresel faktörler için özel sektör sorumlulukları),
- Çevresel sistemler (su ve havanın kalitesi, bio-çeşitlilik) dir.

Bu kriterler bilgi ve bilgi teknolojisinin insan yaşamında yaratacağı etkinin çeşitliliği ve niteliğini göstermesi açısından dolayısıyla yeniliğin getireceği farklılık beklentilerini göstermesi açısından önem taşımaktadır. Bilgi toplumu herkesin doğru ve nitelikli enformasyona özgürce ve ucuza erişebildiği ve bu enformasyonu bilgiye dönüştürebildiği en azından bu fırsatın varolduğu bir toplumu çağrıştırmaktadır.¹⁷ Bilgi toplumu olma yolunda değişimleri gerçekleştirmek isteyen gelişmekte olan ülkeler açısından yenilikler, teknolojik gelişim ve bunlara ulaşabilmek önem kazanmaktadır. Peter Drucker'a göre bilginin gittikçe daha fazla önem kazanmasının nedenleri şöyle sıralanabilir:¹⁸

- Pazarlarda rekabetin artması ve yenilikçi olma oranının yükselmesi,
- Günümüzde refah yaratan endüstrilerin büyük bir kısmının bilgi yoğun olması,
- Rekabet baskısıyla maliyetlerini düşürmesi gereken işletmelerin öncelikli olarak personel indirimine gitmesi nedeniyle informal bilgi ile biçimsel metotların ikame gereksiniminin ortaya çıkması,
- Erken işten ayrılmalar ve artan işgücü mobilitesinin bilgi kaybına yol açması,
- Küçük ve orta boy işletmelerin ulus aşırı kaynak bulma imkanlarına kavuşmasıyla artan karmaşıklığın yönetilmesine gereksinim duyulması,
- Stratejik yönlendirmedeki değişimlerin, spesifik bir alanda bilgi kaybıyla sonuçlanması,
- Bilgi varlıkları ticaretinin yapıldığı pazarlarda yeni gelişmelerin yaşanması, (İnternetin ortaya çıkışıyla elektronik ticaretin gelişmesi ve çeşitlenmesi)
- İşletmelerin bilgi ekseninde rekabet etmesi ve işin büyük bir kısmının (yaklaşık % 70) bilgiye dayalı olması,

¹⁷ G. Irzık., 'Bilgi Toplumu mu, Enformasyon Toplumu mu?' Derleyenler: İ. Tekeli vd., Bilgi Toplumuna Geçiş: Sorunsallar/Görüşler/Yorumlar/Eleştiriler ve Tartışmalar, TÜBA Yayınları , 2002, s.61

¹⁸ Şevki Özgener, 'Global Ölçekte Değer Yaratan Bilgi Yönetimi Stratejileri'
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=146

- Ömür boyu öğrenme gereksiniminin kaçınılmaz olması

Bir teknolojik yenilik yada buluş, araştırma geliştirme süreçlerinden sonra, eski teknoloji ve yöntemlere göre daha etkin ve üstün olacağı düşüncesiyle, üretim sürecinde yani ekonomik alanda kullanılmaktadır. Başka bir deyimle, teknolojik yeniliğin ilk yansıdığı ve kullanıldığı alan ekonomik süreçtir.¹⁹

Gelişmekte olan ülkeler, gelişmiş ülkelere göre bilginin üretimi ve kullanılmasında gerilerde yer almaktadır. Bu anlamda bilgiyi üretme ve kullanım konusunda sorunları bulunmaktadır. Gelişmiş ülkelerdeki teknolojileri üreten şirketler, küreselleşme bağlamında, üretim aşamalarını dünyaya yayarken asıl katma değeri yaratan AR-GE faaliyetlerini küçük istisnalar dışında kendi metropollerinde tutmaktadırlar. OECD'nin gelişmiş üye ülkeleri, gelişmekte olan ülkelerin kendi durumlarının iyileştirilmesinin kendi arzu ettikleri durumla ilgili olduğunun altını çizmektedirler. Bunun da bilgiye erişmek, bilgiyi sağlayıp özümsemek, bilinç ve teknolojiye egemen olmakla, bir üst düzeyde üretir hale getirmekle mümkün olabilir. Bilgi yaratmanın, varolan bilgiyi yorumlamaktan daha zor bir süreç olduğu bilinmektedir. Bilginin yaratılmasında da, uygulanmasında da bilginin kaynağı olan insan ön plandadır. Bilgi son derece hızlı, ucuz ve güvenilir bir şekilde alıcılara dijital bir ortamda ulaşmaktadır. Dünya ekonomisinin yeni düzenlemelerinde gücün, bilgiye sahip olan diğer bir deyişle, bilgiyi elinde tutan ve kullanabilen bireyler ile etkin grupların olacağı ileri sürülmektedir.²⁰

Batı ülkelerinin ve onların uluslar arası organizasyonlarının politik gündemlerinde Küresel Enformasyon Toplumu (GIS) ve Küresel Enformasyon Altyapısı (GII) yer almaktadır. En üst düzeyde politika belirleyenler enformasyon toplumuna ulaşmak için ulusal ve küresel stratejiler geliştirmeye ilgilmişlerdir. Enformasyon altyapılarının geliştirilmesiyle, ekonomik büyüme ve verimliliği uyarma, yeni ekonomik faaliyetleri ve işleri yaratma, yaşam kalitesini iyileştirmeyi etkileyeceğinden toplum üzerinde önemli olumlu etkiler yaratacağı beklenmektedir.²¹

Bilgi ve bilgi teknolojileri toplumların gelişmişliğinin temel göstergesi olarak kullanılmaya başlanmış, bilgiye ulaşım topluma yayan ülkeler yeni bilgi ve teknolojiler için zemin hazırlamış olmaktadır. Bilgi toplumu kavramlarının ilk kullananlardan Fritz Machlup ve Daniel Bell gibi düşünürler, bilginin ekonomik süreçler içinde edindiği belirleyici konumdan söz ederken genellikle iki gözlemden yola çıkmaktadırlar. Bunlardan birincisi bilgi üretimine ayrılan kaynakların GSMH içindeki payı ve bu payın zaman içindeki artışı, ikincisi ise istihdamın yapısı içinde bilgi üreticilerinin kol işçilerine göre giderek artan ağırlığıdır.²²

¹⁹ H. Erkan, Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1994, s.93.

²⁰ <http://www.unesco.org/most/bphome.htm>,2002

²¹ L.V.Audenhove, vd. (1999), 'Information Society Policy in the Developing World: A Critical Assessment', *Third World Quarterly*, April, 1999: 434-441.

²² A.Buğra, 'Uluslar arası Bilgi Toplumunda Bilginin Ekonomi Politikası', Derleyenler: İ. Tekeli vd., Bilgi Toplumu Geçiş: Sorunsallar/Görüşler/Yorumlar/Eleştiriler ve Tartışmalar, TÜBA Yayınları, 85-98.

Gelişmemiş bölgeler bilgi teknolojileri aracılığıyla, dünya çapındaki kaynaklara ve uzmanlara ulaşabilirler. Bu kaynaklara ve uzmanlara ulaşmak ekonomik gelişmelerin başarılmasında yardımcı olabilir. İnternet gibi güçlü bir araç yaratıcı bir şekilde kullanılırsa çok önemli gelişmelere yol açabilir.²³ Bu olumlu bakış açılarının yanı sıra, Audenhove²⁴ çalışmasında, bazı yazarların bilgi teknolojilerinin özellikle kullanımından beklenen faydaların belirlenmesi noktasında endişelerini dile getirmektedir. Bir yandan günümüz toplumunun giderek küreselleştiği ve ekonomik olarak entegre olduğu, sermaye hareketliliğinin arttığı, dünya çapında rekabetin başladığı, endüstriyel strateji yapılarının değiştiği şüphe götürmese de, bazı yazarlar konuya şüpheci yaklaşmaktadırlar. Onlara göre, büyük çok uluslu şirketler artan şekilde küresel pazarlara hükmetmektedirler. Enformasyon ve iletişim teknolojileri yoluyla bu ulus ötesi şirketler kaynak temini veya üretim noktası üzerindeki bağımlılıklarını azaltarak erişim ve esnekliklerini geliştirmektedirler. Böylece tekil devletlere, sendikalara ve diğer gruplara karşı pazarlık güçlerini artırmaktadırlar. Kısacası bilgi ve iletişim teknolojileri, bu anlamda ulus devletlerle pazarlıkta ulus ötesi şirketlerin pazar gücü ve otonomilerini artırmada temel bir araçtır. Dolayısıyla bu yazarlar uluslar arası liberal pazar ekonomileri düzenlemelerinin gelişmekte olan ülkelerde, yeni teknoloji ve hizmetleri geliştirmeye yön verecek kamu politikaları ve kullanma kabiliyetlerini kısıtladığını ileri sürmektedirler.

Tüm bu eleştirilere rağmen, gelişmekte olan ülkelerde sürdürülebilir kalkınma politikaları oluşturulurken, birçok kaynaktan bilgi edinilmesi, bilgilerin değerlendirilmesi süreciyle karar aşamasına ulaşılması, bunun sonucunda planlar yapılması ve topluma yayılmasında yarar sağlayacağı muhakkaktır. Bu noktada özellikle gelişmekte olan ülkelerde, kaynakların devamlılığı ve etkinliği sağlanarak ve toplumsal katılım ile sağlanacak sürdürülebilir kalkınmada bilginin ön plana çıkarılması ve AR-GE harcamalarına ayrılan payın artırılması önemlidir. Sürdürülebilir kalkınma yaklaşımının bir uzantısı olarak sürdürülebilir turizmde de bilgi ve bilgi teknolojilerinin önemi artmaktadır. Emeğin yoğun olarak kullanıldığı turizmde, teknolojinin gelişmesinin özellikle istihdam açısından nasıl etki yaratacağı tartışmaları sürmektedir. Çalışmanın bu bölümünde, bilginin ve bilgi teknolojilerinin sadece istihdam açısından değil, ekonomik, çevresel, sosyal açıdan ve yerel halkın yaşam kalitesi açısından ayrıca turistlerin memnuniyeti açısından sürdürülebilir turizmdeki önemi tartışılacaktır.

3.SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZMDE BİLGİNİN ETKİNLİĞİ

Dünya Turizm Örgütünün Sürdürülebilir turizm tanımına göre, Sürdürülebilir turizm,²⁵

²³ J.M Burn. ve Karen D. Loch , 'The Societal Impact of the World Wide Web- Key Challenges for the 21 st. Century', Information Resources Management Journal, Hershey, Oct.-Dec. 2001, 103.

²⁴ Audenhove, vd.'Information...',

²⁵ <http://www.world-tourism.org/sustainable/top/concepts.html>. erişim 12.07.2005

- Doğal miras ve biyolojik çeşitliliği korumaya yardım eden ve ekolojik süreci koruyarak turizmin gelişiminde anahtar bir unsur oluşturan çevresel kaynakları optimal kullanımını sağlamalı,
- Ev sahibi toplumların otantik sosyo-kültürlerine, yapılarına, yaşayan kültürel miraslarına ve geleneksel değerlerine saygı göstermeli ve kültürlerarası anlayış ve hoşgörüyü katkıda bulunmalı,
- Uzun dönem ekonomik operasyonların yaşanabilirliğini sağlamalı, bütün paylaşımcılara dağıtılan sosyo-ekonomik yararlar, kararlı istihdam ve gelir yaratıcı fırsatlar sağlamalı, ev sahibi topluma sosyal hizmetleri kapsamalı ve yoksulluğu azaltmaya katkıda bulunmalıdır.

Sürdürülebilirlik ilkeleri, turizmin çevresel, ekonomik ve sosyo-kültürel gelişimine gönderme yapar ve uzun dönemli sürdürülebilir turizm bu üç boyut arasında uygun bir düzenleme yapmak zorundadır. Bu ilkelerin gerçekleştirilmesinde, turizmdeki yeniliklerin ve bilginin gelişiminin önemli etkisi olacaktır.

Sürdürülebilir turizm yaklaşımının geliştirilmesi için dört temeldan sözü edilebilir. Bunlar: Eğitimin önemi, yerel turizm işletme stratejileri, kırsal turizm ve bilgi değişimidir. Bilgi değişimi, ülkeler ve bölgeler arası bilgi birikiminin aktarılmasını sağlanmasına dayanmaktadır. Bilgi üretimi ve gelişiminin, özellikle kaynak oluşturma ve kaynakların sürdürülebilir turizm, koruma ve yerel potansiyeli doğru kullanma konularında yoğunlaştırılması uygun görülmektedir.²⁶

Son insani gelişme raporundaki²⁷ “teknolojik başarı endeksi”nin içeriği anlamlı görünmektedir. Bu üç alandaki değişkenleri dikkate alan bir bileşik endekstir. Bu alanlardan ilki, araştırma ve geliştirme faaliyetleriyle yeni ürünler ve üretim yöntemleri geliştirmektir. İkincisi, yeni teknolojilerin hem üretim hem de tüketimde kullanılmasıdır. Üçüncüsü, teknolojiyle ilgili öğrenme ve geliştirme faaliyetleri için gerekli becerilerdir. Teknolojik bilginin büyüme ve gelişmeye katkısı, bu üç alanda geline nokta ile yakından ilgilidir. Dolayısıyla teknolojinin bir tüketim malı olarak taşıdığı amaç niteliği bir üretim faktörü olarak taşıdığı araç niteliğinden bağımsız olmamaktadır. Buradan çıkarılabilecek önemli bir iktisat politikası içinde; teknoloji politikası, hem bir araştırma geliştirme politikası, hem bir eğitim politikası, hem de bir sanayi politikası olacaktır. Ayrıca bunların ötesinde, aynı zamanda bir tüketim politikası olarak, bireylerin bilgi toplumunun sağladığı olanaklara ulaşmalarının koşullarını gerçekleştirmeye çalışmak durumundadır. Bu koşullar ise eğitimle olduğu kadar gelirler genel düzeyiyle ve gelir bölüşümü ile de ilgilidir.

Turizmde kullanılan bilgi teknolojileri, yeni bir ürünün ve üretim tekniğinin geliştirilmesini, hem üretim hem de tüketim de kullanılmasını ve teknolojiyi öğrenme ve geliştirme faaliyetleri için gerekli becerileri sağlayabildiğinde, sürdürülebilir turizm açısından olumlu etkiler yaratacaktır. Bilginin, yeniliğin ve teknolojinin

²⁶ Orhan Hacıhasanoğlu, ‘Sürdürülebilir Turizm ve Çevre’, Tatil Turizm Dergisi, Ocak 2005, S.24, s.43.

²⁷ Buğra, ‘Uluslar arası...’, s.93.

turizmin sürdürülebilirliği açısından yaratacağı etkileri ve önemini, sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde üç ana başlık altında inceleyebiliriz:

3.a. Turizmin Çevresel, Ekonomik ve Sosyal Boyutunda Bilginin Etkinliği

Sürdürülebilir turizmin temel hedeflerinden biri olan turizmin çevreye ve ekonomiye yapabilecekleriyle ilgili bilinci artırmak, gelişen bilgi ve bilgi teknolojilerinin kullanımıyla daha etkin gerçekleştirilebilir. Geliştirilen bilgi teknolojileriyle turizmin ekonomik etkileri artırılabilir fakat bununla birlikte, çevresel olumsuz etkiler de artabilir. Sürdürülebilirliğin sağlanmasında, çevresel olumsuz etkilerinin önemini kavramak ve kavratmak, büyük önem taşımaktadır.

Hizmet sektörünün bir parçası olarak turizm kaçınılmaz olarak, örgütsel ve yapısal yenilikler aracılığıyla tazelenen ve yeni teknolojilerdeki gelişmelerden etkilenmektedir. Hala kitle turizmini destekleyen tur operatörlerinin baskısına rağmen, tüketiciye yönelik turistik ürün eğilimi artmaktadır. Alternatif turizmin ortaya çıkışı turistik ürünün devamlı gelişimini zorunlu kılmakta ve önemli bir amaç olan kültür unsuruna angaje olmayı gerektirmektedir.²⁸

İletişim teknolojileri, sürdürülebilir turizme kaynak, enerjinin verimli kullanımı ve çevrenin korunması açısından önemli ölçüde katkıda bulunabilir. Kaynak, enerji ve çevre yönetimi yeterli ve kesin bir bilgi akışını gerektirir. Bilginin toplanması, işlenmesi ve yaygınlaştırılması, iklim değişikliği ve bio-çeşitlilik gibi konuların geniş platformlarda anlaşılması açısından da önemlidir. Bu çerçevede geliştirilmiş veritabanlarına ve simülasyon modellerine erişim, geniş anlamda uygulamayı olanaklı hale getirmektedir. Örneğin bir bölgenin turizm planlamasının yapılmasında coğrafi bilgi sistemlerinin kullanımı hem bölge hakkında ayrıntılı hem de hızlı bilgi toplama ve karar verme aşamasına geçişi sağlayacaktır.

Sanayi toplumunun bio-küreye verdiği zararlarla birlikte düşünüldüğünde bilgi toplumu ciddi olanakları birlikte getirmektedir. Sürdürülebilir gelişme modellerinin yaşam bulabilmesinde bilgi teknolojilerinin ve enformatik sistemlerin önemli katkıları olabileceği açıktır. Çevre, enerji, ulaşım/taşıma konularında bilgi toplumu öncüllerinden daha başarılı olmak için gereken kaynaklara sahiptir, artık temel gereksinim bu yönde hareket etme niyetidir.²⁹ Hjalager³⁰ çalışmasında, bilginin işlenmesinin, çevresel sorunların ortaya çıkarılmasında büyük önemi olduğunu belirtmektedir. Özellikle yerel yetkililer için bir yönetim aracı olarak “taşıma kapasitesi” kavramında çevresel etki, maksimum baskı düzeyinin en iyi nasıl tanımlanacağına ilişkin öneminden söz etmektedir.

²⁸ Y. Stamboulis,, P. Skayannis, ‘Innovation strategies and technology for experince-based tourism’, *Tourism Management*, 24, 2003, 35-43.

²⁹ E. Tekman, ‘Enformatik Sistemler ve Bilgi Toplumu’, *Derleyenler: İ. Tekeli vd., Bilgi Toplumu Geçiş: Sorunsallar/Görüşler/Yorumlar/Eleştiriler ve Tartışmalar*, TÜBA Yayınları s.265-280.

³⁰ Anne M. Hjalager, ‘Innovation patterns in sustainable tourism’, *Tourism Management*, 18, 1997, No:1, s.35-41.

Sürdürülebilir turizmde temiz teknolojinin kullanılmasının gerekliliğine inanan ve bu konuyu yaptıkları araştırmalarla destekleyen araştırmacılar³¹, temiz teknolojinin yaratacağı sonuçlar üzerinde durmuşlardır. Temiz teknoloji, tehlikeli gazların, sıvıların hacminin ve toprağın israfının minimizasyonuna, kimyasal içerikli kaza riskinin ve sürecinin minimizasyonuna ve kimyasalların yerine insana ve sağlığa daha az zararlı ürünlerin kullanımı sonucuna yol açacaktır. Lee; temiz ürün ve sürdürülebilir turizm ilişkisini incelemiş ve yararları üzerinde durmuş, sürdürülebilir turizmin başarılması için temiz ürün oluşturmanın yararlarını aşağıdaki şekilde sıralamıştır:³²

- Önlem ilkeleriyle, farkındalığı oluşturmak ve sürdürülebilir turizm destinasyonlarının gelişimi için yararlı, koruyucu yaklaşımı desteklemek,
- Uygulama için bir strateji sağlayarak, geleneksel yönetim sistemlerinin tamamlamak,
- Temiz ürünle ilgili kriterlere geçişte, destinasyon için kabul edilen şemalarda eko etiketleri yaklaşımının güçlendirilmesi

Gelişen bilgi ve teknolojik gelişmelerle, temiz enerjinin kaynaklarının turizm bölgelerinde kullanımının sağlanması ve bu teknolojik gelişmelerle daha az enerji ile daha etkin enerji kullanımı sürdürülebilir turizmin çevresel etkilerinin iyileştirilmesi ilkesine katkı sağlayacaktır. Taşımacılık ve ulaşımdaki teknolojideki gelişmelerden turizm sektöründe yararlanmak, turizmin kaynaklarının sürdürülebilirliği açısından önemlidir. Kozak vd. belirttiği gibi,³³ turizmin gelişmesi ulaşım olanaklarının gelişmesiyle çok yakından ilişkilidir. Ulaşım teknolojilerinin gelişmesi turizmin gelişmesine katkı sağlayacaktır. Diğer bir ifadeyle, ulaşım teknolojisi seyahatlerde hız, ucuzluk, toplu ulaşım, güvenlik ve rahatlık sağlayacak, böylece turistin seyahat kalitesini arttıracaktır.

Turizm gibi hizmet sektöründe geliştirilen teknolojik yenilikler, ürünlerin de yenilenmesini sağlayabilir. Ürünün katma değer yaratması, yenilik sürecinin çekirdeğidir ve çok önemlidir. Ekonomik fırsatların yaratılmasına dayalı girişimci faaliyet olmaksızın yeni ürün olmayacaktır. Kitle turizminin çevresel tahribatına alternatif olarak geliştirilen, soft turizm, eko-turizm anlayışı kapsamında, kırsal turizm, çiftlik turizmi, vb. gibi turizm çeşitlerinin oluşturulmasında yeni bilgi ve bilgi teknolojilerinin kullanılması önemlidir. Böylece hem yeni bir ürün geliştirilerek turizmin olumlu ekonomik etkisi sürdürülebilecek, hem de çevresel olumsuz etkiler ortadan kaldırılarak, kaynakların yok edilmeden kullanılması sağlanabilecektir. Hjalager,³⁴ doğa turizmüne bağlı olarak sektör ekipmanlarındaki yenilikleri ürün

³¹ F.Yaw, 'Cleaner Technologies for Sustainable Tourism: Caribbean Case Studies', *Journal of Cleaner Production*, 13, 2005, s.117-134

³² Kian Foh Lee, 'Sustainable tourism destinations: the importance of cleaner production', *Journal of Cleaner Production*, 9,2001, s. 313-323

³³ Metin Kozak vd., Genel Turizm, Turhan Kitabevi, Ağustos 2000, Ankara, s. 37.

³⁴ Hjalager, 'Innovation...', s.35-41.

yeniliklerinden birisi olarak açıklamaktadır. “Avusturya’daki kayak yenilikleri çevresel olumsuz etkileri azaltmaktadır. Ancak hala doğal kaynakların kış sporlarından olumsuz etkilemesine tam anlamıyla engel olamamaktadır”.

Turizm sektöründe bilgi ve teknolojideki yenilikler, ürün yenilikleri, süreç yenilikleri, yönetim yenilikleri, kurumsal yenilikler ve lojistik yenilikler olarak kategorize edilebilir. Ürün yenilikleri, çevreye duyarlı turizm çeşitlerinin ortaya çıkması olarak özetlenebilir. Süreç yenilikleri, geliştirilen ya da yeni teknoloji aracılığıyla varolan operasyonların performansı artabilir ya da bütün üretim çizgisi yeniden dizayn edilebilir. Turizmdeki büyük süreç yeniliklerine son örnekler; bilgisayarla donatılan yönetim ve kontrol sistemleri, temizleme ve bakımda robotlar ve self-servis araçları verilebilir.³⁵ Bu değişiklikler sektörde istihdam edilenlerin rollerini ve görev tanımlarını da değiştirmektedir. Yeni teknoloji, yeni ürün ve süreç ile birlikte yeni iş olanakları yaratırken, daha yüksek gelirler sağlanmasına da neden olabilir. Bunun tersi de gerçekleşebilir, teknolojinin gelişmesi, emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe işsizliğin artmasına neden olabilir. Tabb³⁶ çalışmasında, bu sorunu ele alarak “Teknoloji ve bilgi yoğunluk elbet çalışanların gelirlerinde bir artışa yol açmıştır, fakat birçok çalışanın yarı işsiz daha doğrusu part-time çalışan olarak yaşamlarını sürdürmelerine ya da işsiz kalmalarına da yol açmaktadır. Dünya Bankasına göre az gelişmiş ya da gelişmemiş ülkelerdeki işçilerin durumu daha da kötüye gitmektedir” vurgusunu yapmıştır.

3.b. Turistik Tüketiciye Daha Kaliteli Hizmet Sağlamada Bilginin Etkinliği

Bilgi, turistik ürünün ortaya çıkarılmasında olduğu kadar, turizm pazarlamasında da ülke tanıtımı açısından temel oluşturmaktadır. Turistler turistik ürünlerin yerleri, varlığı, kalitesi ve bazı özellikleri hakkında bilgi sahibi olmak istemektedirler. Asıl amaç, insanların zihninde turistik ürün hakkında belirli fikirler oluşturarak daha büyük insan kitleleri üzerinde etkili olmak ve turist trafiğini belli bir ülkeye çekmektir.³⁷

Turizmde sürdürülebilirliğin sağlanması için, turistik kaynakların arz edildiği bölgenin turist gelmeden önce, turiste anlatılması gerekmektedir. Doğal, tarihi ve kültürel özellikleri hakkında bilgi sahibi olan turistin gideceği bölgeye yakınlık duyması sağlanabilir. Böylece bölgeye gelen turistin, kullandığı kaynaklara karşı daha dikkatli olması ve yerel halkın kültürüne saygı duyması sağlanabilir.

Turizm bilgi dağıtımında geleneksel araçlarla ancak çok sınırlı bir kitleye erişim sağlanabilmektedir. Bir yer hakkındaki turistik bilgilerin tüketicileri, büyük

³⁵ Anne M. Hjalager, ‘Repairing innovation defectiveness in tourism’, *Tourism Management*, 23, 2002, 465-474.

³⁶ W illam K Tabb, ‘New economy...same irrational economy’, *Monthly Review*, April 2001, 148-151. ,Hjalager, ‘Repairing...’, s.465-474.

³⁷ Cevdet Avcıkurt, Barış Erdem, ‘Turizmde Bölgesel Tanıtma Anlamı ve Önemi Üzerine Kavramsal Bir İnceleme’, *Standard Dergisi*, Haziran, s.48-59.

ölçüde o yere gelen ve gelmeyi düşünen turistlerdir. Geleneksel bilgi dağıtım araçlarının diğer bir zayıflığı, bilgi kapsamının sınırlı oluşudur. Kağıt üzerindeki bir haritaya ya da broşüre sığdırılacak bilgiler sınırlıdır. Dolayısıyla aranan bilgilere erişim farklı kaynaklara başvurmayı gerektirir. Bu da zamanı sınırlı olan turistler için bıkırtıcı olabilir. Böylece turizm sektörü olumsuz etkilenecektir. Geleneksel araçlarla sorgulama ve analiz olanaklarının çok kısıtlı olması da diğer bir zayıflığıdır.³⁸ Turizmde bilgi sistemleri, geleneksel bilgi dağıtımında haritalar, broşürler, kataloglar, kitaplar ve daha önce aynı yeri ziyaret etmiş olanların verdiği bilgilerdir.

Turizm sektöründe, hem turist sayısında hem de turist harcamalarında devamlı artış gözlenmektedir. Dünya Turizm Örgütü'nün verilerine göre³⁹ 2007 yılında yüzde 6,6'lık bir büyüme ile dünyada turist sayısı 903 milyona ulaşırken, turizm gelirleri 856 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. Fakat bu artışın dünyada yaşanan ekonomik krizden etkilenerek devam edemeyeceği tahmin edilmektedir. Dünya ekonomisinin en önemli sektörlerinden biri konumunda olan turizm içinde bilgi ağı/bilgi sistemleri önemlidir. Geleneksel bilgi dağıtım araçları bu kadar önemli sektör için; bilgiye erişimin sınırlı olması, bilgi kapsamının sınırlı olması, sorgulama ve analiz olanaklarının çok kısıtlı olması nedeniyle yetersiz kalmaktadır.

Turizm hizmetlerinin, bilgi çağının gerektirdiği biçimde, bilgi teknolojisi araçları ile yapılması amacıyla son yıllarda çeşitli türde bilgisayar destekli sistemler geliştirilmiştir. Bilgisayar destekli rezervasyon sistemleri, "Bilgisayar-Tabanlı Turizm Bilgi Sistemleri" adı altında toplanmıştır. Turizm sektöründe bilgi teknolojilerinin sunduğu yeni olanakların kullanılması amacıyla çeşitli sistemler geliştirilmiştir. Bunlara en çarpıcı örnek son yıllarda yaygınlaşan "Turist Bilgi Makineleri" (Tourist Information Kiosks) dir. Turist Bilgi Makineleri (TBM)", ATM benzeri dokunmatik ekranlar yardımıyla bilgi arama/tarama, kredi kartı ile çevrim-içi (on-line) satın alma, video ve reklam filmleri oynatma işlemlerinin yapılabilirdiği, bilet satın alma, rezervasyon ve daha fazla bilgi için doğrudan telefon erişiminin sağlandığı sistemlerdir.⁴⁰

Bilgi ve teknolojiye bu gelişmelerin turizm sektöründe kullanılmasıyla sadece çevresel etkilerin minimize edilmesi ve turistlerin memnuniyetinin artırılması etkileri değil aynı zamanda turizmin geliştiği bölgedeki yerel halkın yaşam kalitesini iyileştirmesi açısından önemli bulunmaktadır. Turizm bölgelerinde bilgi ve teknolojinin kullanılmasıyla yerel halkın yaşam kalitesinin artması beklenmektedir.

3.c. Yerel Halkın Yaşam Kalitesinin Artırılmasında Bilginin Etkinliği

Küreselleşmenin derin ve sarsıcı izler bırakmaya devam ettiği günümüzde bilgi teknolojilerinin gelişmesi ve insan hayatının neredeyse her aşamasında etkili olmasıyla birlikte sanayi toplumu yerini aşamalı olarak yeni bir toplum biçimine bırakmaktadır. Sanayi toplumu ile yaşanan değişim ve dönüşüm, bilgi teknolojisinde

³⁸ Ç. Cömert ve H. Tahsin Bostancı, 'Turist Bilgi Sistemleri ve Trabzon Örneği', Yerel Yönetimlerde Kent Bilgi Sistemi Uygulamaları Sempozyumu, Trabzon 1991.

³⁹ http://unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom08_2_en_Excerpt.pdf

⁴⁰ Cömert ve Bostancı, 'Turist...'

meydana gelen gelişmelerle, sosyal, ekonomik, politik ve kültürel alanlarda yeni etkiler yaratacağı görülmektedir. Buradaki önemli nokta bu değişim ve dönüşümlerin bütün dünyada insanlığın yaşadığı yaşamsal sorunları gidermede ne kadar etkin olabileceği ya da ne kadar etkin kullanılabileceğidir.

Bilgi toplumu teknolojik değişimi hızlandırarak ekonomik faaliyetin mekansal yığılaşmasını kolaylaştırırken, yeni ekonominin başarı koşulu olan öğrenme sürecine de yerel içerik kazandırmaktadır. Bireysel öğrenme, bilgi ve becerinin bireylerce kazanılıp anlaşılması, özümsemesidir. Bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin yerel halk tarafından öğrenilmesi, bilgi ve becerilerinin artmasını sağlayacaktır. İletişim ve bilişim teknolojilerindeki gelişmeler sürdürülebilir turizm yaklaşımına uygun kullanıldığında turizm bölgelerinde altyapının gelişimine katkı sağlayacak, hem yerel halkın yaşam kalitesindeki hem de turiste sunulacak hizmet kalitesi artacaktır. İletişim teknolojileri, sürdürülebilir turizm açısından toplumun bilinçlenmesini sağlayacak yönde kullanıldığında, yatırım aracı olarak kullanılabilecektir.

Bilgi toplumunun gelişmesi ile bir bölgede;⁴¹

- Kuruluşların daha rekabetçi,
- Artan yaşam kalitesi ve çevre koruması sonucu yaşamının daha iyi,
- Demokratik sürecin sürdürülebilir,
- Teknoloji yardımıyla hizmetlerin daha gelişmiş, olması beklenmektedir.

Yeni teknolojik olanaklar ekonomik yenilenmeyi, toplumun ihtiyaçlarını ve yaşam kalitesini, yerel halkın sağlık, bilgi, çevre, ulaşım, eğitim ve yetiştirme hizmetleri gibi ihtiyaçlarına çözüm üretecektir.

Sürdürülebilir turizmin geliştirildiği bölgede yerel halkın, her kesiminin gelişen teknoloji ve yenilikler ile ilişkisinin kurulması gerekmektedir. 1992 yılında Birleşmiş Milletlerin düzenlemiş olduğu Rio Konferansında alınan kararların en üst düzeyde uygulanabilmesi için Gündem 21 adı altında eylem planı oluşturulmuştur. Gündem 21 sürdürülebilir kalkınmayla uyumlu teknolojiler hakkındaki bilimsel ve teknik bilgilere ulaşmanın, teknoloji transferi ve ülkelerin teknolojik kabiliyetlerinin artmasında önemli bir rolü olduğunu belirtmektedir⁴².

Sürdürülebilir kalkınma yaklaşımında olduğu gibi bağlantılı olarak sürdürülebilir turizm yaklaşımında da, halkın katılımı önemli bir kriter olarak değerlendirildiğinde bilginin kolay yayılabildiği ve kolayca ulaşılabilen bir turizm yaklaşımında halkın katılım olanağı artacaktır. Turizm bölgesindeki halkın, turizm faaliyetlerinde katılımının sağlanması, söz sahibi olması ve gelir elde etmesi, turizm kaynaklarına daha fazla sahip çıkmasını ve onları korumasına yol açacaktır. Bu nedenle yerel halkın turizm ile ilgili bilgileri edinmesi, paylaşması ve bilgi

⁴¹ Tüsiad, Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve e-Türkiye, Yayın No. TÜSIAD-T/2001-06/301, s.118.

⁴² Ayhan Uysal, Sürdürülebilir Kalkınma: Genel Bakış, Bilim ve Teknoloji Stratejileri Vizyon 2023 http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/vizyon2023/csk/EK-3.pdf Erişim: 13 Temmuz 2005

teknolojilerinden yararlanabilmesi turizmin sürdürülebilirliğinde bir ölçüt olarak değerlendirilebilir.

SONUÇ

Sürdürülebilir turizm anlayışı, doğal miras ve biyolojik çeşitliliğin korunması, kültürel mirasların korunması ve yaşayan kültürlere saygı gösterilmesi, kültürlerarası hoşgörünün sağlanması, uzun dönemli ekonomik fayda yaratılması, faydanın topluma eşit dağıtılması ve yoksulluğu azaltmaya yardımcı olması ilkelerini içermektedir. Bilgi teknolojilerinin hızla geliştiği dünyada, sürdürülebilir turizmin ilkelerinin gerçekleştirilmesinde, yeniliklerin, bilginin ve bilgi teknolojilerinin kullanılması ve dağıtılması önemli görünmektedir.

Turizm sektöründe gelişen yenilikler genellikle, ürün yenilikleri, üretim süreci yenilikleri, kurumsal yenilikler ve lojistik yenilikler olarak sınıflandırılmaktadır. Her aşamanın, turizmin sürdürülebilirlik ilkelerinin yerine getirilmesinde önemli katkıları olacaktır. Bu katkının gerçekleşebilmesi için bilginin nasıl kullanıldığı, kimler için kullanıldığı ve hangi amaçla kullanıldığı da çok önemlidir. Turizmde sağlanan yenilikler, turistin satın aldığı mal veya hizmetten yüksek doyum sağlamasında etkili olacaktır. Doğru bilgi ve bilgi teknolojisi kullanımı sayesinde, daha kaliteli ve gelişmiş ürün tüketen turistin, bölgeye seyahatlerinin de devamlılığı sağlanmış olacaktır. Böylece sürdürülebilirliğin unsurlarından biri olan turistin memnuniyetinin artırılması ilkesinin yerine getirilmesi, bilginin ve bilgi teknolojilerinin kullanımıyla kolaylaşacaktır. Özellikle ulaşım sektöründeki yenilikler gibi yenilikler, seyahatlerin daha hızlı, daha kolay ve kaliteli olmasını sağlamaktadır.

Sürdürülebilirliğin önemli bir boyutu da kültürün yaşatılması ve tahrip edilmemesidir. Turizm sektöründe kullanılan bilgi ve teknolojinin, turist kabul eden bölgelerdeki miras ve yaşayan kültürü yok etmeyen bir turizm çeşidinin geliştirilmesine katkı sağlaması gerekmektedir. Bölge halkının ve bölgeyi ziyaret eden turistlerin, bölgedeki turizm kaynakları hakkında bilgi sahibi olması ve kültürel unsurların gelecek nesillere taşınmasında bilgi teknolojilerinin kolaylık sağlaması, kültürün sürdürülebilirliğine yardımcı olacaktır.

Turizm sektöründe bilginin ve bilgi teknolojilerinin hızlı gelişimi üretim ve verimliliğin hızlı bir şekilde artmasına yol açacaktır. Bilginin gelişimiyle verimlilikte meydana gelen artış dolayısıyla, yaratılan ekonomik etkiyle birlikte sosyal, kültürel, siyasal anlamda da hızlı değişimlerin gerçekleşmesine neden olmaktadır. Daha çok gelişmiş ülkelerin ulaştığı olduğu bu sonuçlar, gelişmekte olan ülkelerin de kalkınma sağlamada ulaşmak istediği sonuçlardır.

Dünyada yaygın şekilde devam eden kitle turizminin yarattığı çevresel tahribatı ortadan kaldıracı ya da azaltıcı etki yaratacak şekilde turizm bölgelerinde bilgi ve bilgi teknolojilerinin kullanılması, çevresel tahribatı azaltıcı etki yaratması beklenmektedir. Dünyanın birçok yerinde turizm işletmelerinde ve ürünlerinde etiket uygulamaları, daha az enerji kullanımını sağlayan yeni teknolojilerin kullanılması, çevresel tahribatı azaltmaya yönelik önlemlerdendir. Ayrıca yeni bilgi ve teknolojilerle, yeni bir ürün geliştirilmesi ve bu ürünün üretiminde kullanılan tekniklerin, kaynakların sürdürülebilirliğini sağlamada olumsuz etki yaratmayacak

teknikler olması sürdürülebilirlik açısından olumludur. Geliştirilen yeni turistik ürünlerin turistik destinasyon da halkın katılımını sağlaması, yerel halkın kültürünü tahrip etmeyen, yeni istihdam olanakları yaratan ve turizmden elde edilen gelirlerin adil paylaşımını sağlayan etkiler yaratması bilginin yaratacağı katkılar olarak değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

- Audenhove L.V., vd. (1999), 'Information Society Policy in the Developing World: A Critical Assessment', *Third World Quarterly*, April, 1999.
- Avcıkurt Cevdet, Erdem Barış, 'Turizmde Bölgesel Tanıtma Anlamı ve Önemi Üzerine Kavramsal Bir İnceleme', *Standard Dergisi*, Haziran.
- Barca Mehmet, 'Yeni Ekonomide Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi' http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=145
- Buğra Ayşe, 'Uluslar arası Bilgi Toplumunda Bilginin Ekonomi Politikası', Derleyenler: Tekeli İlhan, vd., *Bilgi Toplumuna Geçiş: Sorunsallar/Görüşler/Yorumlar/Eleştiriler ve Tartışmalar*, (Ankara: TÜBA Yayınları,2002).
- Burn J.M. ve Loch Karen D. , 'The Societal Impact of the World Wide Web- Key Challenges for the 21 st. Century', *Information Resources Management Journal*, Hershey, Oct.-Dec. 2001.
- Cömert Ç. ve Bostancı H.Tahsin, 'Turist Bilgi Sistemleri ve Trabzon Örneği', *Yerel Yönetimlerde Kent Bilgi Sistemi Uygulamaları Sempozyumu*, Trabzon 1991.
- Çakılcıoğlu Mehmet, 'Sürdürülebilir Kalkınma İçin Sürdürülebilir Turizm', <http://www.kentli.org/makale/kalkinma.htm>
- Çapar Bengü, 'Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsangücü' http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=257
- Çubuk Mehmet,'Sürdürülebilir Turizm; Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım', *19.Dünya Şehircilik Günü Kollokyumu*, Mimar Sinan Üniversitesi, İstanbul, 1996.
- Dinçer İlksen, 'Sürdürülebilir Turizmin Hayata Geçirilmesi İçin Aktive Olması Gereken Dinamikler ve İşlevleri-Model Çalışması, Sürdürülebilir Turizm; Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım', *19.Dünya Şehircilik Günü Kollokyumu*, Mimar Sinan Üniversitesi, İstanbul, 1996.
- Dowling R.K., Fennell D.A., *Ecotourism Policy and Planning*, (CABI, 2003).
- Drucker Peter F, *Yeni Gerçekler*, (İstanbul: Türkiye İş Bankası Yayınları, 1992).
- Erdoğan Nazmiye, *Çevre ve (Eko) Turizm*, (Ankara, Erk Yayınevi, Mart 2003).
- Erkan Hüsnü, *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme*, (İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1994).
- Gürak Hasan, 'Önce Bilgili İnsan-Ekonomik Büyüme ve Refahın Gerçek Kaynakları olan: Üretken bilgi (Teknoloji) ve Bilgili İnsan Üzerine', http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=280

- Hacıhasanoğlu Orhan, 'Sürdürülebilir Turizm ve Çevre', Tatil Turizm Dergisi, Ocak 2005.
- Hediger Werner, "Sustainable development and social welfare", *Ecological Economics*, 32, 2000.
- Hjalager Anne M. , 'Innovation patterns in sustainable tourism', *Tourism Management*, 18, 1997.
- Hjalager Anne M. , 'Repairing innovation defectiveness in tourism', *Tourism Management*, 23, 2002.
- Himmetoğlu Bülent, "Sürdürülebilir Turizmi Gerçekleştirme Yolları, Sürdürülebilir Turizm; Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım", *19. Dünya Şehircilik Kollokyumu, Mimar Sinan Üniversitesi*, İstanbul, 1996.
- İrzık Gürol, 'Bilgi Toplumu mu, Enformasyon Toplumu mu?' Derleyenler: İ. Tekeli vd., Bilgi
- Toplumuna Geçiş: Sorunsallar/Görüşler/Yorumlar/Eleştiriler ve Tartışmalar, (Ankara: TÜBA Yayınları, 2002).
- Kahraman Nüzhet , Türkay Orhan, Turizm ve Çevre, (Ankara: Detay Yayıncılık, 2006).
- Lee Kian Foh, 'Sustainable tourism destinations: the importance of cleaner production', ", *Journal of Cleaner Production*, 9, 2001.
- Kozak Nazmi, Kozak Meryem Akdoğan ve Kozak Metin, *Genel Turizm*, (Turhan Kitabevi Ankara, Ağustos 2000).
- Özgener Şevki, 'Global Ölçekte Değer Yaratan Bilgi Yönetimi Stratejileri' http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=146
- Stamboulis Y. , Skayannis P., 'Innovation strategies and technology for experience-based tourism', *Tourism Management*, 24, 2003.
- Tabb Willam K, 'New economy same irrational economy', *Monthly Review*, April 2001.
- Technical Research Center Of Finland(VTT) , 'How Do Knowledge Societes Measure up?', *The Futurist*, May-June, 2004, 9-10. www.wfs.org
- Tekeli İlhan, 'Bilgi Toplumuna Geçerken Farklılaşan Bilgiye İlişkin Kavram Alanı Üzerinde Bazı Saptamalar' Derleyenler: İ. Tekeli vd., *Bilgi Toplumuna Geçiş: Sorunsallar / Görüşler / Yorumlar / Eleştiriler ve Tartışmalar*, (Ankara:TÜBA Yayınları, 2002).
- Tekman E. , 'Enformatik Sistemler ve Bilgi Toplumu', Derleyenler: İ. Tekeli vd., *Bilgi Toplumuna Geçiş: Sorunsallar/Görüşler/Yorumlar/Eleştiriler ve Tartışmalar*, (Ankara:TÜBA Yayınları, 2002).
- Toffler A., *Dünyayı Nasıl Bir Gelecek Bekliyor?*, (İstanbul: İz Yayıncılık, 1997).
- Tüsiad, *Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve e-Türkiye*, Yayın No. TÜSİAD-T/2001-06/301.

Yaw F. , 'Cleaner Technologies for Sustainable Tourism: Carribean Case Studies',
Journal of Cleaner Production, 13, 2005.

<http://www.unesco.org/most/bphome.html>, 2002

WTO (2004), "New WTO definition on Sustainable Tourism", e-bulletein, issue no:
7, November 2004,

<http://www.world-tourism.org/sustainable/top/ebulletein>. 28.04.2007

[www.undp.org.tr/gozlem3.aspx?Web sayfa no=603-52k](http://www.undp.org.tr/gozlem3.aspx?Web%20sayfa%20no=603-52k) erişim 13.02.2007

<http://www.tobb.org.tr/organizasyon/kalitecevre/12.pdf> erişim 16.05.2007

http://unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom08_2_en_Excerpt.pdf

