

## Sürdürülebilir Ziyaretçi Yönetimine İlişkin Marmaris Destinasyonuna Yönelik Nitel Bir Araştırma (A Qualitative Research on The Marmaris Destination Regarding Sustainable Visitor Management)

\* Derya ÇETİNOĞLU<sup>a</sup> , Selma MEYDAN UYGUR<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Ankara Hacı Bayram Veli University, Graduate Education Institute, Department of Tourism Management, PhD Student, Ankara/Türkiye

<sup>b</sup> Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Management, Ankara/Türkiye

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 27.09.2022

Kabul Tarihi: 12.02.2023

### Anahtar Kelimeler

Destinasyon yönetimi

Ziyaretçi yönetimi

Sürdürülebilir destinasyon yönetimi

Marmaris

Araştırmacı günlüğü

### Öz

Bu çalışmanın amacı, Marmaris'e gelen yerli ve yabancı ziyaretçiler gözlemlenerek, destinasyon üzerindeki etkilerini belirlemek ve bu etkilerin sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi adına öneriler sunmaktır. Araştırma, keşfedici bir tasarımla nitel araştırma yaklaşımı benimsenerek hazırlanmıştır. Araştırma deseni, araştırmacı günlüğü ve alan notları üzerine kurulmuştur. Araştırmanın verileri gözlem çeşitlerinden tam gözlem tekniği ile elde edilmiştir. Elde edilen veriler içerik analizi ile analiz edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, "Doğrudan Kontrol, "Dolaylı Kontrol ve "Fiziksel Kontrol" olmak üzere 3 ana kategoridir. Bu 3 kategori kapsamında Marmaris'in sürdürülebilir ziyaretçi yönetimine ilişkin ortaya çıkan eksiklikler açıklanmakta ve öneriler sunulmaktadır. Doğrudan kontrol temasında; destinasyonla ilgili ihtiyaç duyulan güncel ve doğru açıklamanın bulunmaması, bilgilendirme levhalarının eksikliği ve fiyatlardaki ani değişimler ön plana çıkmaktadır. Dolaylı Kontrol teması altında, ziyaretçilerin çevresel, sosyal-kültürel ve farkındalık eksikliklerinden dolayı bilerek sürdürülebilir davranmadıkları sonucuna varılmıştır. Fiziksel Kontrol teması altında ise ulaşılan en önemli eksikliğin, yerel yönetimlerin ziyaretçileri yalnızca gelir kaynağı olarak görmesi ve taşıma kapasitesini aşan durumlara izin vermesinden kaynaklandığı sonucuna varılmıştır.

### Keywords

Destination management

Visitor management

Sustainable destination management

Marmaris

Researcher's diary

### Abstract

The aim of this study was to observe the domestic and foreign visitors coming to Marmaris, to determine their effects on the destination and to offer suggestions to manage these effects in a sustainable way. A qualitative research approach with an exploratory design was adopted in the research. The research design was based on the researcher's diary and field notes. The data of the research was obtained with the full observation technique. The obtained data was analyzed with the help of content analysis. The findings obtained from the research were divided into three themes: "Direct Control, "Indirect Control" and "Physical Control". Within the scope of these 3 categories, the shortcomings regarding the sustainable visitor management of Marmaris are explained and suggestions are presented. In direct control contact; The lack of up-to-date and accurate explanations about the destination, the lack of information boards and sudden changes in prices come to the fore. Under the theme of Indirect Control, it was concluded that the visitors deliberately did not act sustainably due to environmental, social-cultural and awareness deficiencies. Under the theme of Physical Control, it was concluded that the most important deficiency was that the local governments saw visitors only as a source of income and allowed negative situations that exceeded the carrying capacities.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: derya.cetinoglu@hbv.edu.tr (D. Çetinoğlu)

DOI: 10.21325/jotags.2023.1207

## GİRİŞ

Son dönemlerdeki teknolojik gelişmeler ve buna bağlı olarak paylaşım ağlarının gelişmesi, turizm olgusunun lüks ihtiyaç olmaktan çıkması, herkesin kolayca turizm olgusuna katılabilmesi, tüketici eğilimindeki değişimler, gösterişçi tüketimin artması, vb. turizm talebindeki değişimler; turizmin sürdürülebilir bir felsefeyle gelişmesini engellemektedir. Turizmin en önemli unsuru olan destinasyonlar, turizm talebinde meydana gelen hızlı değişimlerden kolayca etkilenmektedir. Bu etkiler destinasyonlar üzerinde kalıcı hasarlara neden olabilmektedir (Londono, vd., 2021, s.2). Bu nedenle destinasyonların özgün değerleriyle gelecek nesillere aktarımının sağlanabilmesi için sürdürülebilir bir destinasyon yönetimi kapsamında ziyaretçi yönetimine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu iki kavramdan da anlaşılacağı üzere turizm destinasyonlarında sürdürülebilirlik kilit bir rol oynamaktadır. Sürdürülebilirlik kavramı destinasyonların gelişmelerinin süreklilik sağlayabilmesi için oldukça önemlidir. Destinasyonların hayatta kalabilmesi ve birbirileri ile eşdeğer destinasyonların rekabet avantajı elde edebilmesi için yenilik yapması şarttır (Cucculelli & Goffi, 2016). Turistik destinasyonlarda çevresel, sosyal-kültürel ve ekonomik gelişmeyi iyileştirmek için sürdürülebilirliğin teşvik edilmesi gerekmektedir. Bu noktada sürdürülebilir destinasyon geliştirme ve ziyaretçi yönetimi arasında ayrılmaz bir bağ oluşmaktadır (Pearce, 2017, s.13). Sürdürülebilir destinasyon yönetimi oldukça geniş bir kavram olmakla birlikte, önemi gün geçtikçe artmaktadır. Sürdürülebilir bir destinasyon yönetimi geliştirme, destinasyonlar üzerinde çevresel, sosyal-kültürel ve ekonomik olarak paydaş iş birliğini gözeterek hareket etmeyi gerekli kılmaktadır. Tüm paydaşların sürdürülebilir destinasyon geliştirme yönetiminde iş birliği yapması zorunlu hale gelmiştir (Wesley & Pforr, 2010).

Ziyaretçi yönetiminin temel amacı; turizm destinasyonları üzerindeki ziyaretçi akışını düzenleyerek, istenmeyen sonuçları en aza indirmektir. Ziyaretçi yönetiminin etkin kullanımı destinasyonların sürdürülebilir bir şekilde gelişmesini kolaylaştırmaktadır (Mason, 2005).

Yapılan literatür taramasında Marmaris'in sürdürülebilir destinasyon yönetimi ve ziyaretçi yönetimi kapsamında ve uygulanan ziyaretçi yönetim araçları ve bu araçlara yönelik paydaş görüşlerinin değerlendirilmesi konularında çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle araştırmanın literatüre ve ilgililere katkı sunması beklenmektedir. Araştırmanın amacı doğrultusunda araştırmacılar, Marmaris destinasyonuna gelen yerli ve yabancı ziyaretçi davranışlarını gözlemleyerek nitel bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Önemli bir paydaş olan ziyaretçilerin Marmaris destinasyonuna yönelik algıları gözlem yöntemiyle ortaya çıkarılarak; ziyaretçi yönetimi konusunda destinasyon yönetimine öneriler sunulmaktadır.

## Literatür

Bu çalışmanın teorik altyapısı sürdürülebilir destinasyon yönetimi ile ziyaretçi yönetim ilişkisi, ziyaretçi yönetim modelleri ve kullanılan araçların neler olduğu üzerine kurulmuştur.

## Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi ve Ziyaretçi Yönetimi

Sürdürülebilirlik kavramı, turizmde geniş bir yelpazede ve en çok üzerinde durulan konu başlıklarından biri olmuştur. Sürdürülebilirlik kavramının turizm alan yazınında ele alınması süreci ve turizm endüstrisinde ortaya çıkışı 1980'li yılların sonlarına doğrudur (Eşitti, 2019, s.40). Sürdürülebilirlik, belirli bir ekosistemin veya devamlılığı olan herhangi bir sistemin sürekli olarak, bozulmadan, çok fazla kullanılarak tüketilmeden ve ana kaynaklara aşırı yüklenilmeden kullanılarak, sürdürülmesi yetkinliği olarak tanımlanmaktadır (Sezgin & Karaman, 2008, s.429).

Sürdürülebilirlik kavramının hedefleri arasında, ekonomik olarak gelişmeyi sağlamak, buna ek olarak da fiziki, sosyal ve kültürel çevrenin de korunması ve geliştirilmesi vardır. Artan ve farklılaşan turist profili ile birlikte beklenti ve istekler de bir hayli değişmiştir. Bu istek ve ihtiyaçlara bağlı olarak, üretim ve tüketim devam ettikçe, sürece dahil edilen doğal ve kültürel kaynakların miktar ve bileşimlerinde de farklılaşmalar ortaya çıkacaktır. Bu durumda gelişmenin sürdürülebilir bir şekilde devam edebilmesi için fiziki ve beşerî sermayeye yapılan yatırımların değerinin, kullanılan doğal kaynakların değerine en azından eşit olması beklenmektedir (Fisunoğlu, 1990, s.39). Bu yönüyle sürdürülebilirlik kavramı tüm sektörlerde uygulanabilecek hatta tüm insanların hayatlarına uygulayabilecekleri bir yaşam felsefesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Doğan, 2014, s.4). Yenilenemeyen kaynaklar olarak ifade edilen ve aslında tüm sektörler olmak üzere başta turizmin olmazsa olmazı olarak bilinen destinasyonların, en önemli çekicilik unsurlarından biri olan doğal kaynaklar, insanlar tarafından tahrip edildiğinde geri dönüşümü uzun yıllar alır ya da hiç yeri doldurulamaz. Son dönemlerde destinasyonlara oluşan talepleri en üst düzeye çıkarmak yerine bu talepleri sürdürülebilir bir şekilde devam ettirmek önem arz etmektedir. Bu amaçla, Saraniemi ve Kylänen'in (2011) yaptıkları araştırmada yönetim ve müşteri odaklı bakış açıları ile destinasyon düzeyinde sürdürülebilir turizmin geliştirilmesi için tüm bu ilkelerin anlaşılmasının gerekli olduğunu öne sürmüşlerdir. Bu nedenle, ziyaretçi yönetimi, destinasyonlarda sürdürülebilir turizm gelişimini sağlamak için kullanılan bir araç olarak tanımlanabilir (Kuo, 2002).

Sürdürülebilir destinasyon yönetiminin tüm paydaşların sürece katılmasıyla mümkün olacağı savunulmaktadır. Maliyet / fayda istikrarının değerlendirilmesi açısından sürdürülebilir destinasyonlar, gelecek nesiller için mevcut kaynakları korumakla birlikte, turistlerin ve yerel halkın mevcut taleplerini de dikkate almalıdır (Crouch, 2006). Bu açıdan sürdürülebilir destinasyon yönetimi ve ziyaretçi yönetimi arasında oldukça önemli bir bağ bulunmaktadır. Bu bağlamda destinasyonlar üzerindeki baskıyı sürdürülebilir bir şekilde yönetebilmek adına 1980 ve 1990'lı yıllarda destinasyon ziyaretçi yönetimi kavramı ortaya çıkmıştır (Glasson, vd., 1995; Newsome, vd., 2013). Miras alanı yöneticileri ziyaretçi yönetim yaklaşımlarını benimsemişlerdir (Ababneh, vd., 2014, s.1). Ziyaretçi yönetimi, korunan alanlar ve doğal alanlar üzerindeki ziyaretçi sayılarını kontrol etmeyi, ziyaretçi davranışını ve kaynağı değiştirmeyi amaçlamaktadır. Ziyaretçi yönetimi, ziyaretçi etkilerinin yönetilmesine vurgu yapmaktadır (Mason, 2008, s.181-194). Ziyaretçi yönetimi, birçok farklı kurum ve kuruluş tarafından farklı ölçeklerde ve çeşitli yerlerde kullanılmaktadır.

Orams'ın (1996) yılında vahşi yaşam turizmi ile ilgili yapmış olduğu çalışmasında dört farklı ziyaretçi yönetim stratejisi belirlemiştir. Bunlar; fiziksel yönetim stratejileri, düzenleyici yönetim stratejileri, ekonomik yönetim stratejileri ve eğitimsel yönetim stratejileridir. Kuo (2002); Orams'ın belirlemiş olduğu bu yönetim stratejilerinin ilk üçünü sert ziyaretçi yönetimi olarak sınıflandırırken, dördüncüsünü ise, yumuşak ziyaretçi yönetimi olarak sınıflandırmıştır. Orams'ın yapmış olduğu araştırma her ne kadar sınırlı bir alanda yapılmış olsa da herhangi bir destinasyonda da uygulanabilmektedir (Kuo, 2002, s.89). Birleşik Krallık Çevre Bakanlığı, İstihdam Bakanlığı ve İngiliz Turizm Kurulu (ETB) tarafından ortaklaşa hazırlanan ve 1991'de yayınlanan Dengenin Korunması raporu, çevre ve ziyaretçi arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Ziyaretçileri yönetmenin üç ana yolu olduğu kanısına varılmıştır. Bunlar (ETB, 1991):

- Ziyaretçi sayısını kontrol etmek- ziyaretçi sayılarını kapasiteye uyacak şekilde sınırlamak ve ziyaretçi sayılarını yıl boyuna yaymak,

- Kaynağın (Turizm Kaynakları), ziyaretçi hacmiyle başa çıkabilmesini sağlamak, dolayısıyla daha az zarar görmesi için uyarlanması,
- Ziyaretçi davranışını değiştirmektir.

Mason (2015)'a göre ziyaretçi yönetiminde, ziyaretçilerin destinasyonlar üzerindeki olumlu davranışlarının artış göstermesi teşvik edilirken; olumsuz davranışlarının ise ortadan kaldırılması ya da minimum seviyeye çekilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Ziyaretçi yönetim planları destinasyonlarda zorunlu hale gelmiştir (Baxter, 2004). Ziyaretçi yönetimi, turistik destinasyonların kendine özgü özellikleri doğrultusunda uyarlanabilen ve uygulanabilen geniş bir yelpazesini kapsamaktadır (Hughes, vd., 2013). Ziyaretçi yönetimi, turistik yerler, olanaklar ve tesislerle ilgili olarak her destinasyonda açık veya örtülü olarak uygulanabilir (Albrecht, 2017; Guilarte & Gonzalez, 2018).

Kuo'nun (2002, s.87-88) yapmış olduğu bir araştırma sonucunda başarılı bir turizm destinasyon gelişimi, yalnızca turizm kaynaklarının yönetilmesiyle değil ziyaretçilerin de yönetilmesine bağlıdır. Öncelikli olarak, tarihi eserler ve yapılar, kültürel ve dinsel yönlerden önemli olduğu düşünülen anıtlar ve mekanlar içerisinde buldukları ortamın şartlarına göre ve zamanla yıpranmakta ve tahrip olmaktadır. Bunun yanı sıra doğal oluşumlarda da aynı durum söz konusudur. Özellikle bu yıkıma ve tahribata sebep olan en önemli unsurlardan biri de doğal bir süreç sonunda ortaya çıkan etkilerdir. Bunlar iç ve dış etkiler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. İç etkenler anıt, bina, yapıt ve doğal oluşumların konumu, alt yapı özellikleri veya ilk inşası sırasındaki yanlışlıklardan oluşan sorunları oluştururken; bir diğer etki olan dış etkenler ise, anıtlara, mekanlara veya doğal oluşumlara insanların verdiği zararlar ve doğal etkenlerdir (Tandoğdu, 2015).

Destinasyonlarda oluşan aşınma ve yıpranmalara neden olan doğal süreçlerde de birebir insan etkisi olmasa da dolaylı yollardan insanların etkisi bulunmaktadır. Destinasyonlar üzerindeki insan kaynaklı olumsuz etkileri ortadan kaldıracak olan yine insanoğludur. Bu yüzden yumuşak ve sert ziyaretçi yönetim stratejileri destinasyonların sürdürülebilir ve planlı bir şekilde yönetilmesi açısından önemlidir. Sert ziyaretçi yönetim stratejileri, daha çok fiziki kontrolleri içermektedir. İnsanların hassas kaynaklarla olan etkileşimini yönetmek ve alanların yıkımını önlemek için fiziki kontrollerden yararlanılmaktadır. Bu stratejilere örnek olarak, ziyaretçilerin hassas alanlara girmesini engellemek, destinasyon kaynaklarını güçlendirmek (tarihi eserlerdeki hasarları restorasyon çalışmaları ile onarmak), ziyaretçilere kota uygulaması veya rezervasyon sistemi oluşturmak, turizm bölgelerindeki yapılaşmaları engellemek, turizm destinasyonlarına verilen hasarların önüne geçebilmek adına caydırıcı cezalar uygulamak, tarihi ve milli park ve ormanlık alanlarda ateş yakılmasını önlemek, turizmin yüksek sezonunda yığılmaları önlemek adına fiyatları yükseltmek verilebilir (Kılıçarslan, 2016, s.48, Kuo, 2002, s.91). Yumuşak ziyaretçi yönetim stratejileri ise daha çok ziyaretçilerin hassas alanlarla ilgili bilgilerinin yetersiz olmasıyla alakalıdır. Bu konuda daha çok hassas bölgelerle ilgili ziyaretçilerin bilgilendirilmesi gerekmektedir. Koruma altına alınmış bölgelerde uygulanan yönetmeliklerin ve kuralların önceden bilgilendirme yapılarak uygulanması, bir davranışın veya hareketin niçin yasak olduğunun ve yapılmaması gerektiğinin açıklanması ziyaretçilerin ilgili destinasyondaki hassas alanların önemini ve hassaslığını anlaması bakımından gereklidir (Kuo, 2002, s.92).

Ziyaretçi yönetimiyle ilgili detaylı bir araştırma yapan Kuo (2002) sert ve yumuşak ziyaretçi stratejilerinin bir arada kullanılmasının daha etkili olacağını savunmuştur. Ziyaretçiler bir destinasyonda çok farklı davranışlar sergilemektedir. Bu davranışlar araştırmacılar tarafından olumlu ve olumsuz davranışlar olarak açıklanmaktadır (Pearce, 2019; Mason, 2015). Bazı araştırmacılara göre ziyaretçilerin sergilemiş olduğu olumsuz davranışlar kasıtlı

zarardan ziyade bilgisizlikten kaynaklandığı için genellikle önlenebilir olduğunu ileri sürmüşlerdir (Pearce, 2019). Ancak bu görüşte olan çok az sayıda yazar bulunmaktadır. İngiliz turist masası tarafından 1992 yılında çıkarılan rapor doğrultusunda yıpranma ve aşınma, ziyaretçi etkileri, aşırı kalabalık, trafik sorunları, turistik yerlerin otantikliği, yerel halk üzerindeki etkiler, vandalizm ve terör olmak üzere 7 kategoriye ayrılmaktadır (Yıldız, 2011, s.56). Sürdürülebilir olmayan ziyaretçi endeksli yaklaşımlarda uzun vadede destinasyonlar üzerinde kirlenme, bozulma, yıpranma gibi olumsuz durumlara neden olmaktadır. Bu etkilerin planlı bir şekilde ortadan kaldırılması veya minimize edilebilmesi için literatürde genel olarak kabul gören ziyaretçi yönetim modellerinin kullanılması destinasyonların sürdürülebilir bir şekilde faaliyetlerini sürdürmesine katkı sağlayacaktır.

Literatürde kabul görmüş ve ilk olarak ortaya çıkmış olan model Rekreasyon Fırsat Dağılımıdır (ROS). Bu model, daha çok destinasyonlar üzerinde taşıma kapasitesi üzerinde aşırı kullanım sonucu ortaya çıkan olumsuzlukları ve uyumsuzluklarla ilgili sorunların çözülmesine yönelik kaynak planlama yaklaşımı olarak belirlenmiştir (Eagles, 2002). Diğer bir model olan Ziyaretçi Etki Yönetimi'nde (VIM) ise taşıma kapasitesi gibi yönetim kısıtlamalarını tanımlamakta ve sorunları çözmeye çoklu paydaş analizi sağlamaktadır. Ziyaretçi Deneyimi ve Kaynak Koruma (VERP) modeli ise, ziyaretçi deneyimi ve parklar üzerindeki ziyaretçi kullanımı etkilerine odaklanmaktadır. Ziyaretçi Aktivite Yönetim Süreci (VAMP) modeli ise, ziyaretçi etkisinden ziyade fırsat analizine odaklanmak için pazarlama prensipleriyle birleştirilmektedir. Son olarak Kabul Edilebilir Değişim Sınırları (LAC) modeli ise, koruma alanlarında bulunan kaynakların belirlenerek bu kaynaklara yönelik göstergelerin belirlenmesidir (Aylan ve Şalvarcı, 2019: 318-321).

Tüm bu modeller farklı destinasyonlarda ve uygulama alanlarında sürdürülebilir bir ziyaretçi yönetimi sağlayabilmek açısından kullanılabilir. Bu amaçla sürdürülebilir planlı yönetim, destinasyonlar açısından önem arz etmektedir. Sürdürülebilir planlı yönetim, destinasyonların sürdürülebilirliğini sağlamak açısından turizmin destinasyonla ilgili faydalarını olabilecek en üst aşamaya çıkarmada kullanılan bir yöntemdir. Özellikle destinasyon üzerindeki olumlu etkileri en üst düzeye çıkarmak ve olumsuz etkileri en aza indirmek için kullanılan bir araçtır. Bu açıdan destinasyonlar üzerinde oluşan arz ve talep fazlalıklarını yönetebilmek sürdürülebilir bir planlama ile mümkün olacaktır. Destinasyonların zarar görmemesi için arz yönetim teknikleri, taşıma kapasitesi ile ilgilidir. Arz yönetim teknikleri, turistik destinasyonların kendine özgü özellikleri doğrultusunda uyarlanabilen ve uygulanabilen geniş bir yelpazeye sahiptir. Ziyaretçi yönetimi araçları bazen açık bir şekilde ziyaretçiye sunulurken (broşür, uyarı levhaları, yasalar, tabelalar, vb.) bazen de örtük bir şekilde (fiyat artırım, vergi alımları, bazı ziyaretçilerin destinasyona alımının yasaklanması, vb.) uygulanabilir (Albrecht & Raymond, 2021, s.2). Taşıma kapasitesini artırmak amacıyla kullanılan yöntemlerin başında kuyruk yönetimi, kapasiteyi daha esnek hale getirme, turistik alanın sağlamlaştırılması ve sınırlı bilet ve kota sistemi uygulaması gibi arz yönetim teknikleri gelmektedir. Bunun yanında talep yönetim teknikleri, ziyaretçilerin turistik alanda etkilerini azaltmak amacıyla ziyaretçi davranışını veya sayısını yönetmeyi amaçlamaktadır. Özellikle son yıllarda ortaya çıkan aşırı turizmin önüne geçebilmek adına destinasyon yöneticileri ziyaretçi yönetimi uygulayarak destinasyon üzerindeki talep fazlalığını ortadan kaldırabilmekte ya da minimum seviyeye çekebilmektedir. Destinasyon üzerinde ziyaretçi talep yönetim teknikleri arasında teşvik pirimleri, pazarlama, az sıklıkta gidilen yerler tarafından giderek yaygınlaşan pazarlama tekniği (under tourism), destinasyon üzerindeki talep yoğunluğunu farklı bir destinasyona kaydırma ve eğitim gösterilebilir (Yıldız, 2011, s.63-68).

## Yöntem

Çalışmanın amacı doğrultusunda bu araştırma, keşfedici bir tasarımla nitel araştırma yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bilimsel araştırma, keşif amaçlı araştırma, tanımlayıcı araştırma, açıklayıcı araştırma ve değerlendirme amaçlı araştırma olmak üzere dört farklı şekilde sınıflandırılmaktadır (Böke, 2009). Keşif amaçlı yapılan bu araştırma, araştırmanın amacı “Ne?” sorusuna cevap arayarak araştırma alanında o güne kadar bilinmeyen veya gözden kaçan hususları ortaya çıkarmaktır. Nitel araştırmalar genel olarak keşif amaçlı yapılır. Nitel araştırma yöntemi, insanların yaşadıkları dünyayı ve buradaki tecrübelerini nasıl algıladıkları ve nasıl yorumladıklarını analiz etmek üzere geliştirilen araştırma yaklaşımlarını adlandırmak üzere kullanılan genel bir tanımdır (Holloway & Wheeler, 2002). Nitel araştırmalarda birçok desen bulunmaktadır. Veri kaybını önlemek adına araştırma günlükleri deseni ve onu destekler nitelikte olan alan notları kullanılmıştır. Araştırmacı günlükleri ve alan notları araştırma sürecinin başından sonuna kadar verilerin ve kodların analiz edilmesinde etkili bir araç niteliğindedir (Çelik, vd., 2020, s.389).

## Araştırma Alanı

Bu araştırma Muğla ilinin Marmaris ilçesinde gerçekleştirilmiştir. Fethiye ve Datça gibi Muğla ilinin önemli diğer turizm destinasyonlarından ikisinin geçiş güzergahında yer alması turizm açısından Marmaris destinasyonunun önemini arttırmaktadır. Marmaris sahip olduğu turistik arz kaynakları bakımından zengin bir turizm potansiyeline sahiptir. Marmaris Ticaret Odası'nın Stratejik planına göre; Marmaris, orman, deniz, iklim ve Yunan adalarına yakınlık gibi çok sayıda turistik arz kaynakları sayılabilecek doğal güzeleğe ev sahibe yapmaktadır. Ayrıca Marmaris, kıyıların tamamında deniz toplu taşımacılığının mümkün olması, turizm çeşitlendirmesine elverişliliği, tarıma dayalı turizmde ilerleme, Ege ve Akdeniz bölgelerinin birleştiği yerde bulunması, yat turizminde Türkiye'nin büyük önem arz eden yerlerinden biri olması ve yat imalatı ve ihracatının mümkün olması, kara – deniz – hava ulaşımına uygun olması, oldukça temiz enerji kaynaklarının bulunması, gelişmiş eğlence sektörü, yelken sporu ve mavi tur yatçılık sektörünün varlığı ve birçok yeni projeyi barındırması gibi çok sayıda turistik avantaja sahiptir. (Marmaris Ticaret Odası, 2021). Tüm sahip olduğu arz kaynakları arasında önemli bir resort ve yat turizmi destinasyonu olması nedeniyle ulusal ve uluslararası platformda Avrupa destinasyonlarıyla kıyaslanacak bir turizm potansiyeline sahiptir. Bir yat turizm destinasyonu olması sebebiyle ulusal ve uluslararası birçok turisti kendine çekebilmektedir. Özellikle merkezinde bulunan üç adet marina (Netsel, Albatros & Marmaris Yacht Marina) ve buna bağlı olarak yakınında bulunan iki marina ile (Martı ve Setur Karacasöğüt Marina) toplamda 5 marinaya sahiptir.

Sahip olduğu tüm bu avantajlarıyla her yıl turist sayısını giderek arttırmaktadır (Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2021). Tablo 2'de Marmaris'in yıllar bazında turist sayısındaki artış ve turizmden elde ettiği gelir ayrıntılı olarak gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Marmaris 2006-2020 Yılları Arasındaki Ziyaretçi Sayısı ve Turizm Geliri

Yıllar	Ziyaretçi Sayısı	Turizm Geliri (1000\$)
2006	23.148.669	18.593.951
2007	27.214.988	20.942.500
2008	30.979.979	25.415.067
2009	32.006.149	25.064.482
2010	33.027.943	24.930.997
2011	36.151.328	28.115.692

**Tablo 2.** Marmaris 2006-2020 Yılları Arasındaki Ziyaretçi Sayısı ve Turizm Geliri (devamı)

2012	36.463.921	29.007.003
2013	39.226.226	32.310.424
2014	41.415.070	34.305.904
2015	41.617.530	31.464.777
2016	31.365.330	22.107.440
2017	38.620.346	26.283.656
2018	45.830.910	35.060.380
2019	121.560.060	51.107.320

**Kaynak:** Marmaris Ziyaretçi Sayısı ve Turizm Geliri (2020). <https://mugla.ktb.gov.tr/TR-271284/hava--deniz-yolu-turist-girisleri.html>, Erişim Tarihi (02.07.2021).

Artan turizm potansiyeline rağmen Marmaris, bu potansiyeli karşılayabilecek konaklama olanaklarına sahiptir (Bostan, vd., 2013, s.713). Yukarıdaki veriler incelendiğinde yüksek turizm arzına sahip olan Marmaris, uluslararası anlamda turizmin en hareketli geçtiği yerlerden birisidir. Bölgeyi en çok ziyaret eden milliyetler arasında İngiltere, Hollanda, Rusya, Almanya ve Fransa bulunmaktadır. Son dönemlerde Marmaris, Ukrayna ve İsraili turistlerin de ilgi odağı olmayı başarmıştır. Marmaris'te turizm talebini karşılayacak turizm arz kaynakları bulunmaktadır. Tablo 3'te Marmaris'teki yatırım belgeli Tablo 4'te de işletme belgeli tesislerin türü, tesis sayısı, oda ve yatak sayıları verilmiştir.

**Tablo 3.** Marmaris Destinasyonundaki Yatırım Belgeli Tesisler, Türü, Tesis Sayısı, Oda ve Yatak Sayıları

Türü	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
Tatil Köyü	1	80	160
Butik Otel	4	101	202
5 Yıldızlı Otel	4	688	1.420
4 Yıldızlı Otel	6	939	1.948
3 Yıldızlı Otel	4	183	366
1 Yıldızlı Otel	2	43	86
<b>Toplam</b>	<b>21</b>	<b>2.034</b>	<b>4.182</b>

**Kaynak:** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Marmaris Turizm Danışma Bürosu (2021).

Tablo 3 incelendiğinde Marmaris'te yatırım belgeli toplam 21 tesisin bulunduğu görülmektedir. Toplam oda sayısı ve 4.182 yatak kapasitesi bulunmaktadır.

**Tablo 4.** Marmaris Turizm İşletme Belgeli Tesisler Türü, Sayısı, Oda ve Yatak Sayıları

Türü	Tesis Sayısı	Oda	Yatak
Tatil Köyü	3	805	1.664
5 Yıldızlı Otel	16	5.499	11.747
4 Yıldızlı Otel	25	4.247	8.717
3 Yıldızlı Otel	30	2.437	4.862
2 Yıldızlı Otel	12	648	1.313
1 Yıldızlı Otel	1	23	46
Müstakil Apart	25	1.520	3218
Butik Otel	2	53	100
<b>Toplam</b>	<b>114</b>	<b>15.232</b>	<b>31.667</b>

**Kaynak:** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Marmaris Turizm Danışma Bürosu (2021).

Tablo 4 incelendiğinde Marmaris'te turizm işletme belgeli toplam 114 tesisin, 15.232 oda ve 31.667 yatak kapasitesi bulunmaktadır. İlçede ayrıca 3 adet İşletme Belgeli Özel Tesis bulunmaktadır.

## Veri Toplama Tekniği

Araştırmada veri toplama tekniği olarak gözlem tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmada gözlem tekniğinin kullanılmasındaki amaç, keşif amaçlı yapılan çalışmalar, yeni bir fenomeni anlamaya yönelik yapılan çalışmalar, tanımlayıcı çalışmalar ile teori geliştirme amaçlı yorumlar çıkarmaya yönelik yapılan çalışmalar için özellikle çok uygun bir teknik olarak gösterilmektedir (Güler, vd., 2015, s.104). Gözlem tekniğinde, araştırmacı, araştırmaya konu olan alanı gözleyerek orada geçen olayları, olayların oluş şekilleri, süreçleri, olaylara konu olan kişiler ve bu kişilerin tecrübelerini uzaktan ya da bizzat olayın bir parçası olarak içeriden bir bakış açısıyla gözlemleyebilir (Demir, 2009). Gözlem tekniği içerisinde tam gözlem yapılarak araştırmacı, araştırmaya konu olan kişi veya grupla hiçbir ilişkiye girmeden ve onları rahatsız etmeden uzaktan gözlem yapar. Araştırmaya konu olan kişiler veya araştırma alanına girildiğinde, araştırma konusunun ve araştırma sorusunun olumsuz olarak etkilenebileceği düşünüldüğünde katılımlı gözlem tekniğine başvurularak araştırmacının doğal ortamı gözlemlenerek araştırma gerçekleşir (Moneette, vd., 2010). Araştırmacı gözlem yapacağı süre zarfında destinasyonda yaşamıştır ve sürecin tamamında orada bulunmuştur. Gözlem tekniği sonucunda elde edilen veriler araştırmacı tarafından araştırma günlüğüne not edilerek araştırmacının geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmıştır. Buna ek olarak alan notları, gözlem tekniğinin ana verisini oluşturur ve araştırmacı tarafından alan notu tutulmuştur. Alan notları tutulurken araştırmacı tarafından birçok hususa dikkat edilmiştir. Araştırma yapılan alanda alınan notlar düzenli ve okunaklı bir şekilde tutulmuştur. Verilerin üzerinden çok zaman geçmeden kontrol edilmiştir.

Araştırma verilerinin toplandığı alan olan Muğla ili Marmaris ilçesinde 01.05.2021- 30.10.2021 tarihleri arasında (yerli ve yabancı) ziyaretçi hareketleri gözlemlenerek elde edilmiştir. Bu tarihlerin seçilmesindeki amaç Marmaris ilçesinde bu tarihlerde ziyaretçi sayısının oldukça yüksek olmasıdır. Araştırmacının verileri araştırma günlüğü ve alan notları ile desteklenerek kaydedilmiştir. Araştırmacının veri toplama kısmında önemli bir yere sahip olan araştırma günlüğü deseni, araştırmacının araştırma alanı ile ilgili notlarını günü güne kaydettiği önemli bir veri deposudur. Araştırma günlüğü, araştırmacının veri kaybını önlemekte önemli bir görev üstlenmektedir. Araştırmacının iç diyalogunu yansıtan araştırma günlüğünün belli bir standardı vardır. Bu standart araştırmacı tarafından geliştirilebilmektedir. Özellikle araştırma günlüklerinde bu standart verilerin geçerliliğini ve güvenilirliğini sağlamaktadır (Bourgain & Harvey, 2018). Araştırmacı elde ettiği verileri tarihsel bir sırayla not etmiştir ve bu verileri günü gününe analiz ederek verilerin doygunluğa ulaşp ulaşmadığına karar vermiştir.

## Veri Analizi

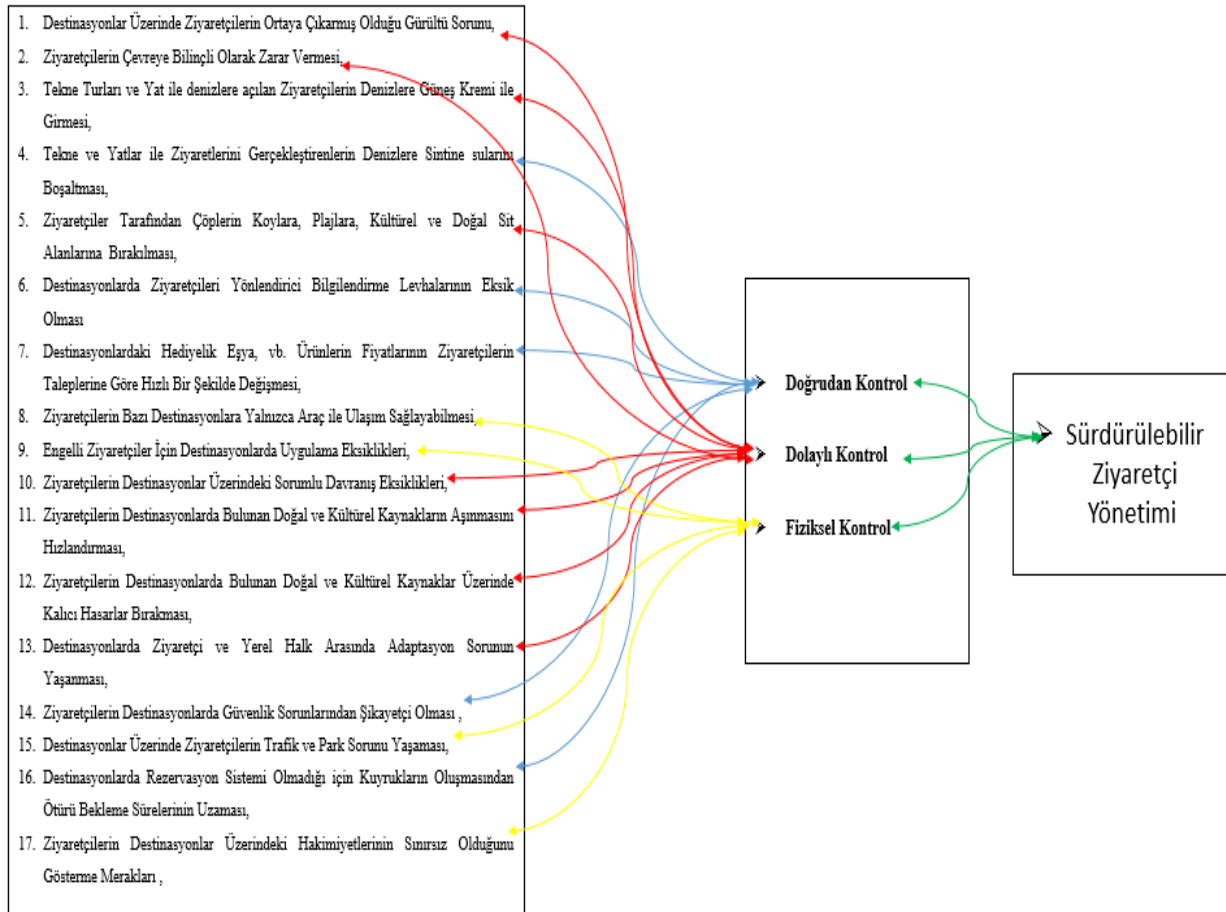
Araştırmada gözlem tekniği sonucunda araştırma günlükleri ve alan notları olarak kaydedilen veriler tümevarımsal içerik analiziyle analiz edilmiştir. İçerik analizi, metin içerisinde verilen mesaj özelliklerinin, içeriğin "insanlar için ne anlama geldiğini, neyi etkinleştirdiğini veya engellediğini ve iletilen bilgilerin ne yaptığını" açıklamaya yönelik sistematik, nesnel, nitel bir analizdir (Krippendorff, 2012, s.2). Tümevarımsal içerik analizinin en önemli özelliği, kategoriler incelenen veriden üretilmektedir. Araştırmacı metinleri, incelerken önce açık kodlama yapar, daha sonra kategoriler oluşturur ve en sonda bunları özetler. Açık kodlama sürecinde araştırmacı, metinleri ayrıntılı bir şekilde okur benzerlikleri ve farklılıkları ortaya çıkarabilmek adına verileri parçalara ayırır. Özetle, tümevarımsal içerik analizi niteldir. Kodlar, temalar ve kategoriler araştırmacının kendi çabasıyla, metinleri yakından incelemesi sonucu oluşturulur. Bu açıdan tümevarımsal içerik analizi bir fenomeni açıklayabilmek için yeni model veya teori oluşturulmasında kullanılabilir (Güler, vd. 2015, s.341).



## Bulgular

Araştırma günlüğü ve alan notlarına uygulanan açık kodlama sonucunda toplam 82 alt temaya ulaşılmıştır. Alt temanın bir sonucu olarak ortaya çıkan bu alt temaların bilimsel açıdan incelenmesi zor olduğu için eksenel kodlama aşamasına geçilmiştir. Eksenel Kodlama, kodlamaların benzerlikleri göz önüne alındığında benzer kodların bir araya getirilmesi aşamasıdır. Bu çalışmada açık kodlama sonucu elde edilen 82 kodun benzer olanları bir araya getirilmiştir.

Aksiyal kodlama ile ortaya çıkarılan anlamsal modeller seçici kodlama ile bir araya getirilerek çekirdek bir kategori altında toplanmıştır. Seçici kodlama, tüm kategorilerin “çekirdek” bir kategori etrafında birleştirilmesidir (Güler, 2015, s.340-341). Çekirdek kategori daha önce tanımlanmış kategorilerden biri olarak belirlenebilir veya temel sorunsalın açıklanması adına daha soyut terime ihtiyaç duyulabilir. Seçici kodlama sonucunda 3 ana tema elde edilmiştir. Analiz sonuçlarının modellenmesi Şekil 1’de ayrıntılı olarak gösterilmiştir.



Şekil 1. Sürdürülebilir Ziyaretçi Yönetimi

Şekil 1’de görüldüğü üzere toplam 17 tema, uygun ana temalar altına yerleştirilmiştir. Özellikle günlük okumalar sonucunda ortaya çıkan 17 alt temanın üç ana tema etrafında toplandığı sonucuna varılmıştır. 3 ana tema “Doğrudan Kontrol”, “Dolaylı Kontrol” ve “Fiziksel Kontrol” olarak tanımlanmıştır. Orams (1995) tarafından yapılan çalışma sonucunda elde edilen temalardan yararlanılmıştır. Bu temalar iki farklı uzman görüşü alınarak uygunluğu test edilmiş ve fikir birliğine varılmıştır. Bu üç ana temanın odak noktası “Sürdürülebilir Ziyaretçi Yönetimidir”.

Orams (1995) yaptığı çalışma sonucunda elde ettiği bu üç temayı şu şekilde yorumlamıştır. Doğrudan kontrol teması altında, ziyaretçilerin isteyerek veya istemeyerek destinasyonlara zarar verdiklerini açıklamıştır. Doğrudan kontrol temasında daha çok destinasyon yönetiminde yer alan yönetim bilgilendirmelerinden kaynaklanan eksikliklerden dolayı destinasyon zarar görmektedir. Burada destinasyon yönetiminin ziyaretçiyi yönlendirmesi gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan ortaya çıkan bir diğer tema ise dolaylı kontrol temasıdır. Burada ziyaretçilerin sürdürülebilirlik konularındaki bilgi eksikliğinden ötürü destinasyonlara zarar verdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Özellikle doğaya dayalı çekicilikleri bulunan bir destinasyonun ziyaretçilerin olumsuz davranışları etkisi altında kalması dolaylı kontrol temasının önemini ön plana çıkarmaktadır. Son olarak ortaya çıkan bir diğer tema ise fiziksel kontrol temasıdır. Fiziksel kontrol temasında destinasyonların alt yapı ve üst yapılarının sürdürülebilir bir şekilde planlanarak turizm faaliyetlerinin devam ettirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Fiziksel kontrol temasında kilit nokta, var olan kaynağı en iyi şekilde kontrol altında tutarak gelecek nesillere aktarmak yatmaktadır. Orams'ın (1995) yapmış olduğu çalışmada ulaştığı temalar bu çalışmada temel alınarak kullanılmıştır.

**Doğrudan Kontrol:** Araştırmacılar tarafından yapılan gözlemler ışığında, ziyaretçilerin destinasyonlardaki bazı eksikliklerden dolayı ister istemez sürdürülebilir davranışları engellendiği; ancak bu eksiklikler giderildiğinde daha sürdürülebilir bir ziyaretçi yönetiminin gerçekleşeceğini gösteren uygulamaların olduğu gözlemlenmiştir. Bu başlık altında ulaşılan alt temalar destinasyonun en önemli bileşeni olan denize yat ve teknelerin sularını boşaltması ve denizleri kirletmesi, destinasyonda yüksek sezonda fiyatların aniden yükselmesi, özellikle yüksek sezonda destinasyonda yeteri düzeyde güvenlik önlemlerinin bulunmaması ve destinasyonda kuyruk yönetimi ve rezervasyon sisteminin bulunmamasından kaynaklanan doğal ve kültürel kaynaklara yönelik hasarlar olarak değerlendirilmiştir. Ziyaretçilerin destinasyonlarda bilgilendirme levhalarında eksiklikler bulunmasından dolayı çevreye isteyerek ya da istemeyerek zarar verdikleri sonucuna varılmıştır. Bunun yanı sıra önemli bir deniz ve yat destinasyonu olan Marmaris'in ziyaretçiler tarafından yıpranması, kirletilmesi önemli bir gözlem sonucudur. Destinasyondaki ani fiyat değişimlerinin ziyaretçi, yerel halk veya destinasyonda bulunan esnaf ile aralarında çatışma yaşanmasına neden olduğu; bu durumun da sürdürülebilir bir ziyaretçi yönetiminin önünde önemli bir soruna yol açtığı anlaşılmaktadır.

**Dolaylı Kontrol:** Araştırmacılar tarafından elde edilen gözlemler sonucunda, ziyaretçilerin destinasyonlar üzerinde yapmış oldukları davranışlar ve destinasyonlar üzerinde vermiş oldukları etkilerden (zararlar) ötürü ziyaretçilerin eğitilmesi gerektiği kanısına varılmıştır. Bu başlık altında değerlendirilen alt temalar; destinasyonda ziyaretçinin yapmış olduğu gürültü sorunu (özellikle belirli bir saatten sonra eğlence yerlerinde kurallara uyulmaması, sokaklarda çıkarılan yüksek ses), ziyaretçilerin destinasyona bilinçli olarak zarar vermesi (örneğin ateş yakılmayacak alanlarda ateş yakılması, koy ve plajlara çöplerin bırakılması, sit alanlarındaki kurallara uyulmaması ve ağaçlara hatıra amaçlı isimlerin kazınması) gösterilebilir. Buna ek olarak denize güneş kremi ile girilmesi, özellikle korunan alanlarda ziyaretçilerin sorumlu davranışlardan kaçınması bu başlık altında gösterilebilir. Dolaylı kontrol ana temasında, ziyaretçilerin yapmış oldukları olumsuz davranışları ortadan kaldırmak için ilk olarak ziyaretçilere destinasyonlara verilen zararların kalıcı hasarlar bıraktığını ve bu şekilde devam edilmesi durumunda ortaya çıkacak gerçekler konusunda etkili bilgilendirilme yapılması gerektiği düşünülmektedir. Doğal ve kültürel alanlar üzerinde ziyaretçiler tarafından verilen zararların en aza indirilebilmesi için ziyaretçilere yönelik çevresel duyarlılık konusunda etkili eğitimlerin verilmesi büyük önem taşımaktadır.

Fiziksel Kontrol: Fiziksel kontrol teması, bir destinasyonun ayakta kalabilmesi ve sürdürülebilirliğini sağlayabilmesi için fiziksel yapısına verilen zararın minimize edilmesi gerekmektedir. Bir destinasyonun bunu gerçekleştirebilmesi için sürdürülebilir uygulamalara yönelmesi gerekmektedir. Araştırmacıların gözlemleri sonucunda, fiziksel kontrol teması altında sürdürülebilirlik uygulamalarına ilişkin yerel yönetimin bilinçlendirilmesine yönelik eğitilmesi gerektiğidir. Özellikle taşıma kapasitesinin aşıldığı durumların önüne geçebilmek adına sürdürülebilir ziyaretçi yönetiminin devreye girmesi gerekmektedir. Bu konuda temalarda belirtilen sorunların başında belirli dönemlerde ziyaretçi yoğunluğunun yaratmış olduğu trafik sorunu ve buna bağlı olarak park sorunu, gürültü sorunu, alt yapı ve üst yapı eksiklikleri gelmektedir. Bunun önüne geçebilmek için ziyaretçi sayısını arttırmak yerine sürdürülebilir ziyaretçi yönetimi araçları kullanılması gerekmektedir. Bir başka gözlem sonucu destinasyonda engellilere yönelik uygulamaların sınırlılığıdır.

## Sonuç

Destinasyonlar üzerinde önemli bir etkiye sahip olan ziyaretçilerin destinasyonlar üzerindeki olumsuz etkileri büyük oranda ziyaretçi yönetimiyle engellenebilecektir. Ziyaretçi yönetimi son 20 yılda özellikle turizmin olumsuz etkilerini azaltmada önemli bir konu olarak ele alınmaya başlamıştır. Garrod, vd., (2006); Swarbrooke ve Page (2012) yapmış oldukları araştırmalarda, destinasyonların sahip oldukları doğal, sosyal-kültürel ve çevresel güzellikleri korumak amacıyla ziyaretçi yönetiminin, destinasyon yönetiminin bir parçası olarak ortaya çıktığı sonucuna varmışlardır. Çalışma ile aynı sonucuna sahip olan, Leask'ın (2010) yapmış olduğu çalışma sonucunda ziyaretçi yönetim araçlarının ziyaretçiler ve turizm kaynakları arasındaki gerilimi azaltmada önemli bir rol oynadığı görülmüştür. Yapılan iki farklı çalışmada ise, ziyaretçi yönetim araçlarının doğru planlanması ve uygulanması, yüksek kaliteli bir doğal ve kültürel çevreye yol açmaktadır sonucuna ulaşılmıştır (Albrecht, 2017; Guilarte & Gonzalez, 2018). Tüm bu sonuçlar dikkate alındığında sürdürülebilirlik kavramı ve ziyaretçi yönetiminin bütüncül bir yaklaşım ile uygulanması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Araştırma alanı olan Marmaris, ulusal ve uluslararası nitelikte bir destinasyondur. Bu açıdan destinasyonun sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi için öncelikli olarak ziyaretçilerin sürdürülebilir bir şekilde diğer bir ifade ile sorumlu davranış göstermeleri sağlanmalıdır. Çalışmada keşifsel bir nitel araştırma yöntemi olan gözlem tekniği uygulanarak; elde edilen veri kaybını önlemek adına araştırma günlüğü ve alan notları ile veriler kaydedilmiştir. Elde edilen verilere içerik analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda 17 alt temadan oluşan üç ana tema etrafında “Doğrudan Kontrol”, “Dolaylı Kontrol” ve “Fiziksel Kontrol” temaları elde edilmiştir. Bu araştırma sonucunda sürdürülebilir bir ziyaretçi yönetiminin gerçekleştirilebilmesi için destinasyonu ziyaret eden ziyaretçilerin destinasyonlar üzerindeki olumsuz davranışlarının bu üç tema ile önlenebileceği veya minimum seviyeye getirebileceği sonucu ortaya çıkmaktadır. Elde edilen sonuçlar Orams'ın (1995) yapmış olduğu çalışma ile uyumludur. Orams'ın (1995) yapmış olduğu çalışmada korunan doğal alanlar üzerindeki ziyaretçi etkileri ile başa çıkmak için üç yönetim stratejisi tanımlamıştır: (1) fiziksel kontrol (örneğin; belirlenmiş altyapı veya erişim kontrolü), (2) doğrudan kontrol (örneğin; mevzuat ve kullanım ücretleri) ve (3) dolaylı kontrol (örneğin; eğitim ve yorumlama). Yapılan araştırma da ortaya çıkan stratejiler temalarla aynı olsa da etki alanları yönünden farklılık göstermektedir. Newsome vd., (2007)'nin yapmış olduğu araştırmada ziyaretçi yönetim stratejilerinin ziyaretçileri yönetmek adına (1) site yönetimine erişimi ve sitenin kullanımı ve (2) sayıları veya grup büyüklüğünü, iletişimi ve eğitimi düzenleyerek gerçekleştireceği sonucunu ortaya çıkarmışlardır.

## Öneriler

Araştırmada ortaya çıkan temalar ışığında Marmaris destinasyonu üzerinde ziyaretçilerin etkilerinin neler olduğu belirlenmiştir. Bu etkiler, doğrudan kontrol, dolaylı kontrol ve fiziksel kontrol teması altında verilmiştir. Araştırmada elde edilen temalar ışığında destinasyonun sürdürülebilir bir ziyaretçi yönetimine sahip olabilmesi için aşağıda sıralanan öneriler verilmektedir;

- Özellikle yüksek sezonda destinasyonda rezervasyon sistemi ve kuyruk sistemi oluşturulması,
- Destinasyonda bulunan koruma alanlarına makul fiyatlandırma yerine yüksek fiyat stratejisi uygulanması,
- Ziyaretçilerin sürdürülebilir uygulamalar, diğer ifade ile sorumlu davranışlar konusunda eğitilmesi,
- Yerel yönetimin destinasyondaki alt ve üst yapı sorunlarını minimum seviyeye çekmesi (bu işlemlerin sezonun düşük olduğu dönemlerde yapılması önerilmektedir),
- Park sorunu ve trafik sorunlarına çözüm olarak destinasyon girişine gişeler kurulması veya kota uygulaması,
- Marina yönetmeliği ve deniz kanunları konusunda ziyaretçilere, yerel yönetime ve yerel halka eğitim verilmesi,
- Yüksek sezonda yasa dışı uygulanan fiyat artışları sorununa yönelik olarak sık denetim yapılması,
- Kural ve yönetmelikler kapsamında ziyaretçilerin destinasyondaki hassas alanlarda geçirdiği zamanın ve davranışların kısıtlanması,
- Destinasyonda yön ve tabelaların dikkat çekici ve uyarıcı bir şekilde hazırlanması,
- Destinasyon yol güzergahları boyunca ziyaretçilere alanla ilgili bilgilerin doğru, güncel ve akıllı teknolojiler ve uygulamalarla verilmesi,
- Destinasyonda ziyaretçi akışını yönetmek için eşdeğer rotalar hakkında bilgilendirme yapılması (bu sayede destinasyonda belirli bir alanda oluşan yığılmaların önlenmesi ve eşdeğer rotalar arasında talep kaydırmalar yapılabilir).

Ziyaretçi yönetiminin genel amacı, doğal ve kültürel korunan alanlar üzerinde ziyaretçilerin olumsuz etkilerini minimum seviyeye çekmektir. Ziyaretçi yönetiminin destinasyonlar kapsamında ele alınması ve uygulama araçlarının belirlenmesi gerekmektedir. Bu nedenle çalışmanın katkı sunması beklenmektedir. Destinasyon yönetimlerinin sürdürülebilir planlı gelişimlerinde kullanmaları gereken en önemli araçlardan biri, ziyaretçi yönetimidir. Sürdürülebilir ziyaretçi yönetimi araçları, tüm destinasyonlar üzerinde uygulanması önerilmektedir. Gelecek araştırmalara yönelik olarak ziyaretçi yönetim ölçeği geliştirilebilir, geliştirilen ölçek farklı destinasyonlar üzerinde uygulanabilir. Ziyaretçi yönetim araçlarına yönelik farkındalık ve sorumlu davranış gösterme açısından farklı ziyaretçi grupları arasında karşılaştırma yapılabilir. Ziyaretçi yönetimi araçlarına ilişkin farkındalık ve uygulanma düzeyleri tüm paydaşlara yönelik nitel ve nicel araştırma yöntemleri ile araştırılabilir.

## Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

**KAYNAKÇA**

- Ababneh, A., Darabseh, F. & Beyaz, R. (2014). Assessment of Visitor Management at the Archaeological Site of Umm Qais: Condition and Problems. *Conservation and Management of Archaeological Sites*, 16(4), 322-340. DOI: 10.1179/1350503315Z.000000000101
- Albrecht, J. (2017). *Introduction to visitor management in tourism destinations*. Wallingford: CABI Publishing.
- Albrecht, N. J. & Raymond, E. (2021). National Destination Pledges: Visitor Management Through Emotional Engagement, Commitment and Interpretation. *Tourism Management Perspectives*, 40, 1-8. doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100894
- Aylan, K.F. & Şalvarcı, S. (2019). *Destinasyon Ziyaretçi Yönetimi*. B. Suna (Ed.), Destinasyon Yönetimi ve Pazarlaması (315-337) içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Baxter, I. (2004). From Heritage to Historic Environment: Professionalising the Experience of the past for Visitors. *Journal of Hospitality and Tourism*, 2(2), 1-14.
- Bourgoin, A. & Harvey, J, F. (2018). Professional Image Under Threat: Dealing with Learning– Credibility Tension. *Human Relations*, 71(12), 1611-1639. <https://doi.org/10.1177/0018726718756168>
- Bostan, A., Türk, Z. & Kurnaz, H. A. (2013). Ülke Kalkınmasında Marmaris Turizm Sektörünün Önemi ve Rus Turistlerin Marmaris'i Tercih Etme Nedenleri. International Conference on Eurasian Economies. *Bildiri Kitabı* (s. 713). St. Petersburg, Rusya. Erişim adresi: <https://avekon.org/papers/739.pdf>
- Böke, K. (2017). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, İstanbul: Alfa Yayın Evi
- Crouch, G. I. (2006). Destination Competitiveness: Insights Into Attribute Importance. International Conference of Trends, Impact and Policies on Tourism Development, Hellenic Open University, Hereklion, Crete, 15-18. Erişim adresi: [http://tourism-conference.eap.gr/conf\\_proceedings.htm](http://tourism-conference.eap.gr/conf_proceedings.htm)
- Cucculelli, M. & Goffi, G. (2016). Does Sustainability Enhance Tourism Destination Competitiveness? Evidence from Italian Destinations of Excellence. *Journal of Cleaner Production*, 111, 370-382. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2014.12.069>
- Çelik, H., Baykal, B. N. & Memur, K.N.H. (2020). Nitel Veri Analizi ve Temel İlkeler. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi (ENAD)*, 8(1), 379-406. doi:10.14689/issn.2148-2624.1.8c.1s.16m
- Demir, O. Ö. (2017). *Nitel Araştırma Yöntemleri*. K. Böke (Ed.), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri içinde. İstanbul: Alfa Yayın Evi.
- Doğan, M. (2014). *Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi Bağlamında Adalar: Bozcaada Üzerine Bir Model Önerisi* (Yayınlanmış Doktora Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Eagles, P. F. J. (2002). Trends in Park Tourism: Economics, Finance and Management. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(2), 132-153. <https://doi.org/10.1080/09669580208667158>
- English Tourist Board (ETB). (1991). *Tourism and the Environment: Maintaining the Balance*. London: English Tourist Board. Erişim adresi: <http://link.westminster.gov.uk/portal/Tourism-and-the-environment--maintaining-the/cAuH6z9im8Y/#>

- Eşitti, B. (2019). Destinasyon Yönetimi Çerçevesinde Sürdürülebilir Turizm. B. Suna (Ed.), Destinasyon Yönetimi ve Pazarlaması (39-54) içinde. Ankara: Detay Yayıncılık
- Fisunoğlu, H. M. (1990). *Sürdürülebilir Gelişme ve Ekonomi*. Ankara: Türkiye Çevre Sorunları Vakfı (TÇSV) Yayınları.
- Garrod, B., Fyall, A. & Leask, A. (2006). Managing Visitor impacts at Visitor Attractions. *Current Issues in Tourism*, 9(2), 125-151. DOI:10.1080/13683500608668242
- Glasson, J., Godfrey, K. & Goodey, B. (1995). *Towards Visitor Impact Management*. UK: Avebury.
- Guilarte, Y. & Gonzales, R.C. (2018). Sustainability And Visitor Management In Tourist Historic Cities: The Case Of Santiago De Compostela, Spain. *Journal of Heritage Tourism*, 13(2) 1-17. DOI: 10.1080/1743873X.2018.1435665
- Güler, A., Halıcıoğlu, B. M. & Taşgın, S. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hall, C. M. & McArthur, S. (1996). *Visitor Management: Principles and Practice*. In Hall, C. ve McArthur, S. (Ed.), *Heritage Management in Australia and New Zealand (3737-3754)*. Melbourne: Oxford University Press.
- Holloway, I. & Wheeler, S. (2002). *Qualitative Research in Nursing (2. Baskı)*. Blackwell Science: Oxford.
- Hughes, K., Bond, N. & Ballantyne, R. (2013). Designing and managing interpretive experiences at religious sites: Visitors' perceptions of Canterbury Cathedral. *Tourism Management*, 36, 210-220. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.11.022>
- Kılıçarslan, D. (2016). *Ziyaretçi Yönetimi Kapsamında Ziyaretçilerin Atmosfer ve Kalabalık Algılarının Memnuniyet Üzerindeki Etkisinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma: Topkapı Sarayı Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Krippendorff, K. (2012). *Content analysis: An introduction to its methodology (3. Baskı)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kuo, I, L. (2002). The effectiveness of Enviromental Interpretitation at Resource Sensitive Tourism Destinations. *International Journal of Tourism Research*, 4(2), 87-101. <https://doi.org/10.1002/jtr.362>
- Leask, A. (2010). Progress in Visitor Attraction Research: Toward a More Effective Management. *Tourism Management*, 31(2), 155-166. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.09.004>
- Londono- Penagos, I. G., Sanchez, Rodriguez, C., Moreno-Ruiz, F. ve Torres, E. (2021). A Machine Learning Approach to Segmentation of Tourists Based on Perceived Destination Sustainability and Trustworthiness. *Journal of Destination Marketing ve Management*, 9, 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100532>
- Marmaris Ziyaretçi Sayısı ve Turizm Geliri (2020). Erişim adresi: <https://mugla.ktb.gov.tr/TR-271284/hava--deniz-yolu-turist-girisleri.html>
- Marmaris Ticaret Odası (2019). Erişim adresi. <http://www.mto.org.tr/kalite/view/77/74>,
- Mason, P. (2005). Visitor Management in Protected Areas of the Periphery: Polar Perspectives. *Tourism and Hospitality Planning and Development*, 2(3), 171-190. DOI: 10.1080/14790530500399523

- Mason, P. (2008). Visitors Management in Protected Areas from “Hard” to “Soft” Approaches? *Current Issues in Tourism*, 8(2-3), 181-194. <https://doi.org/10.1080/13683500508668213>
- Mason, P. (2015). *Tourism Impacts, Planning and Management* (3. Basım). London: Routledge.
- Monette, D. R., Sullivan, T. J. & DeJong, C. R. (2010). *Applied Social Research: A Tool for the Human Services*. Toronto: Thomson Learning.
- Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2019a). Konaklama Tesisleri. Erişim adresi: <http://www.muglakulturturizm.gov.tr/Eklenti/60854,konaklamatesisleripdf.pdf?0>,
- Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2021). Turizm İstatistikleri. Erişim adresi: <http://www.muglakulturturizm.gov.tr/Eklenti/61353,aralikpdf.pdf?0>.
- Newsome, D., Moore, S. A. & Dowling, R. K. (2013). Natural Area Tourism. Ecology, Impacts and Management (2. Baskı). Bristol, UK: Channel View.
- Orams, B.M. (1996). A Conceptual Model of Tourist-Wildlife Interaction: The Case for Education As A Management Strategy. *Australian Geographer*, 27(1), 39-51. <https://doi.org/10.1080/00049189608703156>
- Orams, B. M. (1995). Towards A More Desirable Form a Ecotourism. *Tourism Management*, 16(1), 3-8. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(94\)00001-Q](https://doi.org/10.1016/0261-5177(94)00001-Q)
- Pearce, D. G. (2017). *Destination Management and Visitor Management: Non-Convergent Literature but Complementary Activities and Issues*. In J.N. Albrecht (Ed.), *Visitor Management in Tourism Destinations* (9-22), Wallingford: CABI Publishing
- Pearce, P. L. (2019). Are tourists interesting? In P. L. Pearce (Ed.), *Tourist behaviour - The Essential Companion* (1-19). UK: Edward Elgar Publishing.
- Saraniemi, S. ve Kylanen, M. (2011). Problematizing the Concept of Tourism Destination: An Analysis of Different Theoretical Approaches. *Journal of Travel Research*, 50(2), 133-143. <https://doi.org/10.1177/0047287510362775>
- Sezgin, M. & Karaman, A. (2008). Turistik Destinasyon Çerçevesinde Sürdürülebilir Turizm Yönetimi ve Pazarlaması, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19)13, 429-438. Erişim adresi: <http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/view/426/408>
- Swarbrooke, J. & Page, S.J. (2012). *Development and Management of Visitor Attractions*. Routledge; Oxford.
- Tandoğdu, H. İ. (2015). *Tarihi Anıt ve Sitlerde Önleyici Koruma Olarak Ziyaretçi Yönetimi: Topkapı Sarayı Müzesi Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Wesley, A. & Pforr, C. (2010). The Governance of Coastal Tourism: Unravelling The Layers of Complexity at Smiths Beach, Western Australia. *Journal of Sustainable Tourism*, 18, 773–792. DOI: 10.1080/09669581003721273
- UNWTO Tourism Highlights. (2010 Edition). Erişim adresi: [www.e-unwto.org](http://www.e-unwto.org).
- Yıldız, S. (2011). *Kültürel Miras Alan Yönetimi Kapsamında Alanya Kalesi Ziyaretçi Yönetimi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

## **A Qualitative Research on the Marmaris Destination Regarding Sustainable Visitor Management**

**Derya ÇETİNOĞLU**

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Ankara/Türkiye

**Selma MEYDAN UYGUR**

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Ankara/Türkiye

### **Extended Summary**

The capability of a destination to preserve the original values of its natural and cultural attraction depends on whether it is managed in a sustainable way. With the increase in the number of people participating in tourism activities, visitor management has become one of the main topics of sustainable destination management. The importance of visitor management has emerged with the increasing visitor pressure on the areas of natural and cultural attractiveness. The main purpose of visitor management is; It is to minimize the undesired results by regulating the flow of visitors on tourism destinations. Effective use of visitor management facilitates the sustainable development of destinations (Mason, 2005). Visitor management covers a wide spectrum that can be adapted and applied in line with the unique characteristics of touristic destinations (Hughes, et al., 2013). Visitor management can be implemented explicitly or implicitly in every destination in relation to attractions, facilities and facilities (Albrecht, 2017; Guilarte and Gonzalez, 2018). The aim of this study was to observe the domestic and foreign visitors coming to Marmaris, to determine their effects on the destination and to offer suggestions to manage these effects in a sustainable way.

It was obtained by observing the visitor movements (domestic and foreign) between 01.05.2021 and 30.10.2021 in the Marmaris district of Mugla province, the area where the research data were collected. The purpose of choosing these dates is that the number of visitors in Marmaris district is quite high on these dates. The data of the research were recorded with the support of the research diary and field notes.

The research diary pattern, which has an important place in the data collection part of the research, is an important data repository where the researcher records his/her notes on the research area every day. The research diary plays an important role in preventing the data loss of the researcher. The research diary, which reflects the researcher's internal dialogue, has a certain standard. This standard can be developed by the researcher. Especially in research diaries, this standard provides the validity and reliability of the data (Bourgain & Harvey, 2018). The researcher noted the data he obtained in a historical order and analyzed these data day by day and decided whether the data had reached saturation. The data of the research was obtained with the full observation technique. The obtained data was analyzed with the help of content analysis. The data recorded as research diaries and field notes as a result of the observation technique in the research were analyzed with inductive content analysis. Content analysis is a systematic, objective, qualitative analysis of the message characteristics given in the text to explain "what the content means to people, what it activates or blocks, and what the transmitted information does" (Krippendorff, 2012: 2).

As a result of open coding applied to the research diary and field notes, a total of 82 sub-themes were reached. Since these sub-themes, which emerged as a result of the sub-theme, are difficult to examine scientifically, the axial



coding stage was started. Axial Coding is the stage of bringing similar codes together considering the similarities of the encodings. In this study, similar codes of 82 codes obtained as a result of open coding were brought together. The semantic models revealed by axial coding were brought together with selective coding and gathered under a core category. Selective coding is the unification of all categories around a “core” category (Güler, 2015: 340-341). The core category may be designated as one of the previously defined categories, or a more abstract term may be needed to explain the core problematic. As a result of selective coding, 3 main themes were obtained. The findings obtained from the research are in 3 main categories as “Direct Control, “Indirect Control” and “Physical Control”. Orams (1995) interpreted these three themes, which he obtained as a result of his study, as follows. He explained that under the direct control theme, visitors intentionally or unintentionally harm destinations. The destination suffers due to the deficiencies arising from the management information in the direct control contact, mostly in the destination management. Here, it was concluded that the destination management should guide the visitor. On the other hand, another emerging theme is the indirect control theme. Here, it was concluded that the visitors harm the destinations due to the lack of information on sustainability issues. In particular, the fact that a destination with nature-based attractions is under the influence of the negative behaviors of the visitors highlights the importance of the indirect control theme. Another emerging theme is the physical control theme. In the physical control theme, it was concluded that tourism activities should be continued by planning the infrastructure and superstructure of the destinations in a sustainable way. The key point in the theme of physical control is to keep the existing resource under control in the best way and to transfer it to future generations. Within the scope of these 3 categories, the shortcomings regarding the sustainable visitor management of Marmaris are explained and suggestions are presented. In direct control contact; The lack of up-to-date and accurate explanations about the destination, the lack of information boards and sudden changes in prices come to the fore. Under the theme of Indirect Control, it was concluded that the visitors deliberately did not act sustainably due to environmental, social-cultural and awareness deficiencies. Under the theme of Physical Control, it was concluded that the most important deficiency was that the local governments saw visitors only as a source of income and allowed negative situations that exceeded the carrying capacities. In the light of the themes obtained in the research, the following suggestions are given for the destination to have a sustainable visitor management; Visitor management needs to be handled within the scope of destinations and implementation tools should be determined.