



Citation (Atf): Gencal, M., Gencal, A. (2025). Turizm 5.0 bakış açısından yerel halkın katılımı ve dijitalleşmenin sürdürülebilirlik üzerindeki rolü. *International Journal of Tourism, Education, Language, Social Science Studies*, 3(2), 43-66.

TURİZM 5.0 BAKIŞ AÇISINDAN YEREL HALKIN KATILIMI VE DİJİTALLEŞMENİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÜZERİNDEKİ ROLÜ

Melike Gencal, Doktora Öğrencisi, Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, melike-g61@hotmail.com, ORCID: [0009-0000-8020-4086](https://orcid.org/0009-0000-8020-4086)

Aşlı Gencal, Yüksek Lisans Mezunu Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, aslimelike1954@gmail.com, ORCID: [0009-0009-9981-1471](https://orcid.org/0009-0009-9981-1471)

Anahtar Kelimeler	Öz
Sürdürülebilir turizm, Yerel katılım, Dijitalleşme, Dijital dönüşüm, Turizmde dijitalleşme	Küresel boyutta pek çok ülkenin ekonomik kalkınmasında etkin bir rolü bulunan turizm endüstrisinin başarısı sürdürülebilir turizm yaklaşımı ile paralellik göstermektedir. Turizm hareketlerinin olumlu ve olumsuz etkileri arasında bir denge yaratmak ve sürdürülebilirliğin başarılı olması adına paydaşların etkin katılımı gerekmektedir. Bu paydaşlardan yerel halkın turizm faaliyetleri süreçlerine katılımı planlama, yönetim ve ekonomik kazanç biçiminde olmaktadır. Yeni teknolojilerin ortaya çıkmasıyla birlikte öteki endüstrilerde olduğu gibi turizm endüstrisinde de dijital bir dönüşüm yaşanmıştır. Endüstri 5.0'ın Turizm 5.0'a uygulanmasıyla insan merkezli, eşitlikçi, barışçıl, sürdürülebilir, erişilebilir ve dirençli değerlerin ön planda tutulduğu bir yaklaşım ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada sürdürülebilir turizmin gelişim sürecine yerel halkın katılım tipolojileri ekseninde geçmişten günümüze durumu alan yazının teorik bir çerçevede incelenmesiyle gerçekleştirilmiştir. Çalışma da nitel yaklaşımların kullanıldığı doküman analizi yöntemi uygulanarak ikincil kaynaklar analiz edilip bir derleme oluşturulmuştur. Bu incelemeler ışığında erişim, katılım ve dönüştürücü etkiyi açıklayan dijital katılım döngüsü modeli geliştirilmiştir. Elde edilen bulgular ışığında, günümüzde tüm katılımcılar, paydaşlar, yerel halk ve ziyaretçiler açısından yaşam kalitesi ve sosyal değer artırılması, pozitif etkiler yaratılması ve tüm paydaşlar arasında işbirliği sağlanmasının bazı eksiklikleri olsa da bilgi ve iletişim teknolojileri ile gerçekleştirileceği öngörülmektedir.
Makale Bilgisi	
Araştırma Makalesi Gönderim Tarihi: 31 / 10 / 2025 Kabul Tarihi: 15 / 12 / 2025 Yayın Tarihi: 15 / 12 / 2025	

**THE ROLE OF LOCAL PUBLIC PARTICIPATION AND DIGITALIZATION ON SUSTAINABILITY
FROM A TOURISM 5.0 PERSPECTIVE**

Keywords	Abstract
Sustainable tourism, Local participation, Digitalization, Digital transformation, Digitalization in tourism	The success of the tourism industry, which plays a significant role in the economic development of many countries globally, is paralleled by the sustainable tourism approach. Creating a balance between the positive and negative impacts of tourism and achieving sustainability requires the active participation of stakeholders. Among these stakeholders, the participation of local people in tourism activities takes the form of planning, management, and economic gain. With the emergence of new technologies, the tourism industry, like other industries, has undergone a digital transformation. The application of Industry 5.0 to Tourism 5.0 has led to an approach prioritizing human-centered, equitable, peaceful, sustainable, accessible, and resilient values. This study examines the past and present status of local people's participation in the sustainable tourism development process within a theoretical framework. The study employed document analysis using qualitative approaches, analyzing secondary sources, and compiling a compilation. Based on these analyses, a digital participation cycle model was developed that explains access, participation, and transformative impact. In light of the findings, it is envisaged that increasing the quality of life and social value for all participants, stakeholders, local people and visitors, creating positive effects and ensuring cooperation among all stakeholders will be achieved through information and communication technologies, even though there may be some shortcomings.
Article Info	
Research Article / Translation / Review Article / Book Review	
Submission Date: 31 / 10 / 2025 Acceptance Date: 15 / 12 / 2025 Publication Date: 15 / 12 / 2025	

1. GİRİŞ

Küresel ekonomi endüstrisinin itici güçlerinden birisi olan turizm, pek çok ülke için önemli bir gelir kalemi olarak görülmektedir (Sangkakorn ve Suwannarat, 2013). Geçmişte toplumun belirli bir kısmının katıldığı turizm etkinliklerine günümüzde toplumun her kısmından bireyin katıldığını söylemek mümkündür (Baltacı, 2021). Ülkelerin turizm yatırımları ve teşvikleri ile canlanan turizm faaliyetlerine katılım talebinin artması turizmin kitleler halinde yapılmasına neden olmuştur (Nunkoo, 2015). Artan kitlesel turizm hareketlerinin ise yerel halk üzerinde çevre, ekonomi ve sosyo-kültürel gibi alanlarda pozitif ve negatif etkiler yarattığı bilinmektedir (Lee, 2013). Küresel çapta ekonomik kalkınma fırsatı olarak görülen turizm hareketleri, yerel halka ekonomik faydalar sağlasa da, negatif etkileri ve geleneksel kültürün zarar göreceği endişesi ile çevre, ekonomi ve sosyo-kültürel değerlerin tahribatının düşük düzeyde tutulması amacıyla sürdürülebilir turizm yaklaşımı ortaya çıkmıştır (Domínguez-Gómez ve González-Gómez, 2017).

Sürdürülebilir turizm, destinasyonlarda bulunan çevre, ekonomi ve sosyo-kültürel değerlerin hem ziyaretçiler hem de yerel halk tarafından koruma-kullanma dengesinde faydalanılarak gelecek nesillerin gereksinimleri doğrultusunda sürekliliğinin sağlanması olarak tanımlanabilir. Bununla birlikte turizm hareketlerinin pozitif ve negatif etkileri arasında bir

denge yaratmak ve sürdürülebilirliğin başarılı olması adına paydaşların etkin katılımı gerekmektedir.

Yerel toplum, yerel yönetim, sivil toplum kuruluşları (STK), ziyaretçiler, çalışanlar, turizm işletmeleri, tedarikçi, hükümet ve yatırımcılardan meydana gelen katılımcılar turizm yönetiminin paydaşlarından olup turizmin sürdürülebilir olmasında önemli görevleri bulunmaktadır (Yadav vd., 2024; Uğurlu, 2022). Paydaşlar bir bütün olarak değerlendirildiği için bütüncül bir yaklaşım izlenmiştir. Yerel halkın sürdürülebilir turizme yönelik katılımı, tutumları, görüşleri, destekleri ve iş birliği turizm endüstrisi ve sürdürülebilir turizmin başarılı olmasında bir göstere olmaktadır (Campón-Cerro vd., 2017). Ancak, Baltacı'nın (2021) çalışmasında sürdürülebilir turizmin gelişim sürecinde ekonomik olarak tüm paydaşlara aktif bir katılım sağlanmasına karşın yerel halka aktif bir katılım verilmediği (Tosun, 1999) belirtilmiştir. Bu nedenle sürdürülebilir turizmin gelişim sürecinde yerel halk üzerine Pretty (1995) ve Tosun (1999) tarafından tipolojilerin geliştirildiği söylenmiştir (Baltacı, 2021). Geliştirilen tipolojiler ise pasif katılım veya zihinsel-düşünsel katılım (mentörlük-fikir açıklamak) şeklinde olmuştur (Rasoolimanesh vd., 2017).

Yeni teknolojilerin ortaya çıkmasıyla birlikte öteki endüstrilerde olduğu gibi turizm endüstrisinde de dijital bir dönüşüm yaşanmıştır. Yapay zekâ, nesnelerin interneti, artırılmış gerçeklik, sanal gerçeklik ve büyük veri analizi gibi terimler Endüstri 4.0'ın Turizm 4.0'a uygulanmasıyla turizm endüstrisinde yer almıştır (Tüzüncan, 2019). Daha da ileriye gidilerek Endüstri 5.0'ın Turizm 5.0'a uygulanmasıyla insan merkezli, eşitlikçi, barışçıl, sürdürülebilir, erişilebilir ve dirençli değerlerin ön planda tutulduğu bir yaklaşım ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda tüm katılımcılar, paydaşlar, yerel halk ve ziyaretçiler açısından yaşam kalitesi ve sosyal değerlerin artırılması, pozitif etkiler yaratılması ve tüm paydaşlar arasında işbirliği sağlanmasının Turizm 5.0 ile mümkün olacağı öngörülmektedir (Açar, 2024).

Sürdürülebilir turizmde yerel katılımın dönüşüm süreci kapsamında geçmişte ve günümüzde dijital dönüşümün yerel halkın katılım sürecine etkilerini açıklayan terimlerin gözden geçirilmesi önemli görülmektedir. Bu bağlamda, bu çalışma sürdürülebilir turizmde yerel katılımın dönüşüm sürecine incelenmiş ve geçmişte yerel katılım nasıldı dijital dönüşüm ile yerel katılım nasıl şekillendiği üzerine bir model geliştirilmiştir. Çalışmada öncelikle yerel katılım esas alınarak sürdürülebilir turizmin gelişimi ve yerel katılım ile ilgili kavramsal olarak detaylandırılmıştır. Dijital dönüşüm çağında yerel halkın katılımı, dijital dönüşümde kullanılan araçlar ve sürdürülebilir turizme yerel katılımında erişim ve dijital kapsayıcılık başlıkları altında sürdürülebilir turizm, dijitallik, dijital dönüşüm, erişim ve dijital kapsayıcılık aşağıda detayları

ile açıklanmaktadır. Çalışmada sürdürülebilir turizmde yerel katılımın dönüşüm süreci ile ilgili bir model önerisi sunulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Sürdürülebilir Turizmin Gelişimi ve Yerel Katılım

Global dünyada pek çok ülkenin ekonomik kalkınmasında turizm bir figür olarak görülmektedir (Choi ve Sırakaya, 2006). Geçmişte toplumun önde gelen bireyleri tarafından gerçekleştirilen turizm faaliyetleri günümüzde her bütçeden bireyin katılım sağlayacağı bir etkinlik haline dönüşmüştür (Baltacı, 2021). Ülkelerin turizm yatırımları ve teşvikleri ile canlanan turizm faaliyetlerine katılım talebinin artması turizmin kitleler halinde yapılmasına neden olmuştur (Nunkoo, 2015). Artan kitlesel turizm hareketlerinin ise yerel halk üzerinde çevre, ekonomi ve sosyo-kültürel gibi alanlarda pozitif ve negatif etkiler yarattığı bilinmektedir (Lee, 2013).

Turizmin bölgeye ekonomik getirisi olumlu etki olurken, gelen ziyaretçilerin çevresel ve sosyo-kültürel üzerinde olumsuz etkileri olmaktadır (Khalid vd., 2019). Bu olumlu ve olumsuz etkilerin dengede tutulması sürdürülebilir turizmin gelişimi açısından önem taşımaktadır. Bu nedenle sürdürülebilirliği turizm faaliyetlerinin sağlanması için öncelikle sorunların belirlenmesi uygun strateji ve planlamanın oluşturularak önlemlerin alınması gerekmektedir (Streimikiene vd., 2021). Gerçekleştirilen turizm faaliyetlerinin ekosistemin korunarak gelecek kuşaklara aktarılması olarak tanımlanan sürdürülebilir turizm (Gencal, 2025), 1987 yılında “Ortak Geleceğimiz” temalı “Brundland” raporu ile sürdürülebilir kalkınmanın bir alt boyutu olarak görülmektedir (Domínguez-Gómez & González-Gómez, 2017). Turizm faaliyetlerinin olumsuz etkilerinin minimum seviyede tutulması, yerel halkın ekonomik kazancının gözetilmesi, yerel halk ile ziyaretçiler arasındaki etkileşimin yükseltilmesi ve yerel halkın planlamalara dahil edilmesi sürdürülebilir turizm ile sağlanmaktadır (Kapera, 2018). Aynı zamanda sürdürülebilir turizm, sosyal ve ekonomik katkıyı çevreye zarar vermeden sağlarken, kültürel kimliği de korumaktadır (Tien & Mai, 2020).

Çevre ve ekonomiye duyarlı olan sürdürülebilir turizmde katılım ve kalkınma unsurları dikkat çekmektedir. Yerel kültür ve doğal kaynakların korunması, çevrede oluşabilecek zararların önlenmesi, yerel halkın ekonomisinin gözetilmesi, istihdamın sağlanması, altyapının düzenlenmesi, yerel halk ve ziyaretçilerin dinlenmesine olanak verilmesi ve yerel halkın söz

sahibi olması gibi stratejiler ile turizm endüstrisindeki sürdürülebilir gelişimin sağlanacağı düşünülmektedir (Kapera, 2018).

Sürdürülebilir turizmin gelişimi, tüm paydaşların ve yerel halkın katılımı ile uygulanabilir olmaktadır. Bu bağlamda tedarikçiler, kamu sektörü, yerel halk ve ziyaretçilerden oluşan paydaşlardan birinin sürdürülebilir turizm ilkelerine uygun hareket etmemesi durumunda sürdürülebilirlik sağlanamayacaktır (Jovicic, 2014). Hükümetin de paydaşları desteklemesi ve kaynakların korunmasını sağlaması sürdürülebilir turizmin başarılı olması açısından önem taşımaktadır (Farmaki vd., 2015). Aynı zamanda bu durumun sürdürülebilir turizmin verimini de artırdığı söylenebilir.

Gelişmiş ülkeler tarafından belirlenen sürdürülebilir turizmi geliştirme ilkelerinin ülkelerde pek uygulandığı görülmemektedir. Sürdürülebilir turizmin gelişiminde yerel halkın desteğinin alınması turizmin sürdürülebilirliğinde mihenk taşı olarak görülmektedir. Çünkü yerel toplumun çıkarlarına uygun bir turizm politikası gelecekteki turizmin başarısını belirlemektedir (McCaughey vd., 2018). Öte yandan turizm sektörünün gelişimini ve geleceğini yerel halkın tutumu belirlemektedir. Yerel halkın tutumuna göre ziyaretçilerin memnuniyeti artıp azalacaktır. Bu durum ise bölgenin tanıtımına olumlu veya olumsuz katkı sağlayacaktır. Turizm sektöründeki hareketlilik ve planlanmamış bir turizm gelişimi yerel halkın eşit olmayan gelir sağlamasına ve çevrenin bozulmasına neden olabilir. Bu nedenle turizm planlaması ve politikasının yerel halkın desteği ile uygulanması sürdürülebilir turizmin gelişimi açısından önemlidir (Cottrell vd., 2013).

Birleşmiş Milletler tarafından 1992 yılında Rio’da gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler Yeryüzü Zirvesi ile kalkınmada sürdürülebilirliğin sağlanması amacı ile “Gündem 21 Eylem Planı” hazırlanmıştır. Gündem 21 Eylem Planı’nın 21. ve 28. maddeleri yerel katılım ve yerel yönetimlerle ilgili olduğu için “Yerel Gündem 21” oluşturulmuştur. Bu plan doğrultusunda yerel yönetimler tarafından hazırlanacak proje, planlama, yönetim ve uygulama süreçlerinin her aşamasında yerel halkın söz sahibi olması amaçlanmıştır (2021 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu, 2022). 2015 yılında ise Birleşmiş Milletler tarafından eşitlik, adalet, dünyayı korumak ve yoksulluğun giderilmesi amacı ile “2030 Gündemi” hazırlanmıştır (Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, 2022). Bu gündemde turizme yönelik bir hedef olmasa bile, sürdürülebilir kalkınma hedeflerinde yerel halkın katılımı ve özel-kamu sektörlerinin işbirliği üzerinde durulmuştur (Dolezal & Novelli, 2022). Turizmin yerel halk tarafından planlanması, yönetilmesi, uygulanması, kaynakların korunması turizm ile birlikte yerel halkın gelişimini de hızlandıracağı öngörülmektedir (Zielinski vd., 2021).

Ancak, Baltacı'nın (2021) çalışmasında sürdürülebilir turizmin gelişim sürecinde ekonomik olarak tüm paydaşlara aktif bir katılım sağlanmasına karşın yerel halka aktif bir katılım verilmediği (Tosun, 1999) belirtilmiştir. Bu nedenle sürdürülebilir turizmin gelişim sürecinde yerel halk üzerine Pretty (1995) ve Tosun (1999) tarafından tipolojilerin geliştirildiği söylenmiştir (Baltacı, 2021). Geliştirilen tipolojiler ise pasif katılım veya zihinsel-düşünsel katılım (mentörlük-fikir açıklamak) şeklinde olmuştur (Rasoolimanesh vd., 2017).

Sürdürülebilir turizmin gelişim sürecinde yerel halkın rolü üzerine pek çok tipoloji geliştirilmiştir (Baltacı, 2021). Baltacı'nın (2021) çalışmasında yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişim sürecine katılım tipolojileri Arnstein (1969) tarafından katılmama (manipülasyon, iyileştirme), sembolik katılım (bilgilendirme, danışmanlık ve teskin olma) ve baskın yerel halk (kontrol mekanizması bulunan yerel halk, temsilci gücü) olmak üzere üç gruba ayrılmıştır (Arnstein, 1969). Yine Baltacı'nın (2021) çalışmasında Pretty (1995) tarafından yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişim sürecine katılım tipolojileri, öz dolaşım, interaktif katılım, fonksiyonel katılım, maddi teşvikler için katılım, danışıklı katılım, pasif katılım ve manipülatif katılım olmak üzere yedi gruplu bir model geliştirilmiştir. Baltacı'nın (2021) çalışmasında Tosun (1999) tarafından yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişim sürecine katılım tipolojileri, spontane katılım (kendiliğinden), uyarılmış katılım ve zorlayıcı katılım olmak üzere üç gruplu geliştirilen bir modele yer verilmiştir. Son olarak Baltacı'nın (2021) çalışmasında Hung vd. (2011) tarafından yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişim sürecine katılım tipolojileri, motivasyon, fırsat ve yetenek olmak üzere üç gruplu bütünleştirici olarak geliştirilen bir modele yer verilmiştir.(Hung vd., 2011).

Yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişim sürecine katılım tipolojileri danışmanlık noktasında birleşmektedir. Ancak, turizm alanlarının korunması, yönetilmesi ve sürdürülebilirliği konusunda yerel halkın yalnız düşünsel olarak danışmanlık yapması yeterli olmamaktadır (Duarte-Alonso & Nyanjom, 2017). Bu konu Yerel Gündem 21 planı ile de dile getirilerek, yerel halka sürdürülebilirliğin benimsetilerek bunun davranışlara yansıtılması hedeflenmiştir (Kamaruddin vd., 2016). Yerel halkın turizm faaliyetleri sürecinin tüm aşamasında tutumsal, bilişsel ve zihinsel rol benimsememesi bunun yerine davranışsal bir rol benimsemesi gerekmektedir (İsmail vd., 2016). Çünkü turizm işletmeleri ve ziyaretçilerin o bölgeyi terk etmelerine karşın yerel halk bölgede sürekli yaşayarak bölgenin kaynaklarından yararlanmaktadır (Duarte-Alonso & Nyanjom, 2017). Kaynakların yerel halk tarafından sürekli kullanılması kaynakların bozulmasına neden olmaktadır (Nguyen vd., 2015). Bu nedenlere dayanarak yerel halkın sürdürülebilirliği davranışlarına dönüştürmesi beklenmektedir.

Turizmin gelişim modellerinde yerel halkın çevresel tutumu ekosentrizm (çevre merkezli yaklaşım) ve antroposentrizm (insan merkezli yaklaşım) olmak üzere iki kategoride incelenmektedir (Baltacı, 2021). Antroposentrizm yaklaşımında, çevre önemlidir ancak, insan her varlığın üzerindedir düşüncesi hâkimdir (Roney, 2011). Bu düşüncenin sürdürülebilirlikle gelişmesi nedeniyle ekosentrizm yaklaşımı ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşımda ise ekonomik, sosyo-kültürel ve çevre ön planda tutulmuştur (Piccolo vd., 2019).

Diğer yandan kültürel değerlerin ve ekosistemin zarar görmesine neden olan kitle turizminin yanı sıra aşırı turizm son dönemlerin sorunlarından birisidir (Bilgiçli & Yıldırğan, 2022; Butler & Dodds, 2022). Kitle turizmi bağlamında yapılan yer değişiklikleri, bölgelerin çevresel, sosyal ve fiziksel taşıma kapasitesini aşması ile aşırı turizm sorununu oluşturmaktadır (Damjanović, 2021). Bu duruma paralel olarak ziyaretçiler ve yerel halk arasında negatif yaklaşım, algı tutum ve davranışlar ortaya çıkmaktadır. Sonuç olarak bu durumdan kaynaklar, kültürel miras, sosyal değerler ve beşeri ilişkiler zarar görmektedir (Damjanović, 2021; Kara vd., 2020). Yerel halkın turizm etkinlikleri algısı ile turizmin ekonomik büyümesi arasındaki ters orantıyı yerel halkın memnuniyetsizliği göstermektedir. Çünkü bölgenin taşıma kapasitesinin aşılması yerel halkın ziyaretçi karşıtı protestolarda bulunmasına zemin hazırlamaktadır (Bilgiçli & Yıldırğan, 2022; Çam & Çelik, 2022).

Sürdürülebilir turizmin gelişim sürecinde yerel halkın katılımı Baltacı'nın (2021) çalışmasında yer vermiş olduğu şekliyle açıklanmaktadır. Buna göre tüm paydaşların yer aldığı katılımcı yaklaşımı esasına dayalı bir büyümenin gerçekleşmesi gerekmektedir (Nyanjom vd., 2018). Geçmişte turizm faaliyetlerinde diğer paydaşların yer almadığı yalnız işletmelerin ve hükümetin yer aldığı bir yaklaşım bulunurken 2002 yılında yapılan Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi kararları ile tüm paydaşların katılımı gerçekleşmiştir. Zirve'de sürdürülebilir kalkınma ilkelerine dayalı hükümetlerin planları, uygulamaları ve sürdürülebilirliğin yalnız hükümet ile değil tüm paydaşların iş birliği ile sağlanabilirliğine karar verilmiştir (Sarıkaya & Kara, 2007).

2.2. Dijital Dönüşüm Çağında Yerel Halkın Katılımı

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin çatısını oluşturan digitus teriminden türeyen dijitallik, Latince parmak anlamına gelmektedir (Klein, 2020). Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından dijitallik, sayısallaşma olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2024). Bununla birlikte dijitallik, iletişim, dağıtım ve ilişki yönetimini kapsayan süreçlerde dijital süreçlerin kullanılması olarak ifade edilmektedir (Verhoef vd., 2021).

Birinci, ikinci ve üçüncü endüstri devrimleri sonrası yaşanan Endüstri 4.0 devrimine bağlı olarak bilgi ve iletişim teknolojilerindeki değişimlerle birlikte (Kagermann vd., 2013), iletişimi hızlandıran cihaz, yapay zekâ, nesnelerin interneti, 3D yazıcılar, robotlar, sanal gerçeklik ve nano teknoloji gibi yeni nesil sistemler ortaya çıkmıştır (Topsakal vd., 2018). Yirmi birinci yüzyılda Endüstri 4.0 devrimi ile birlikte gelen inovasyon öteki endüstrilerde olduğu gibi turizm endüstrisini de etkilemiştir ve Turizm 4.0 (turizmde dijital dönüşüm) teriminin ortaya çıkmasını sağlamıştır (Tüzünkan, 2019). Turizmde dijital dönüşüm, turizm endüstrisinin her alanında teknolojik inovasyonun kullanılması anlamına gelmektedir. Buna paralel olarak Turizm 4.0 teriminin ise dönüştürücü etkilerinin olacağı düşünülmektedir (Mil & Dirican, 2018). Turizm endüstrisi paydaşları geçmişte müşteri hizmetleri, halkla ilişkiler, rezervasyon, yiyecek-içecek menüleri gibi verilen hizmetleri geleneksel yöntemler ile gerçekleştirirken günümüzde Turizm 4.0 ile bu süreçleri etkin ve hızlı bir şekilde yönetmektedirler (Özışık Yapıcı, 2021).

Dijital dönüşüm, turizm endüstrisinin her alanında öne çıkarak işletmelerin performansını artırmaktadır (Gusakov vd., 2020). Etkili bir dijital dönüşüm satış ve verimliliği artırmak, maliyeti azaltmak, kullanıcı memnuniyetini artırmak gibi hedeflere ulaşmayı kolaylaştırmaktadır (Hanelt vd., 2021).

Dijital dönüşüm, merkezi yönetimler ve yerel yönetimlerde de hızlı ve etkin bir hizmet sağlamak amacı ile görülmektedir. Bu bağlamda belediyeler yerel halk ile ilişkilerini güçlendirmek için dijitalleşme yatırımlarını artırmışlardır (Kaypak vd., 2017). Dijital dönüşümün getirdiği teknolojik uygulamaların yerel halka ve yerel yönetimlere yaptığı katkılar aşağıda verilmiştir (Erdoğan, 2019; Kaypak vd., 2017):

- Yerel halkın rahat yaşaması,
- Yerel yönetimin şeffaf olması,
- Yerel halkın belediyenin verdiği hizmetleri yakından tanınması,
- Yerel yönetim ve yerel halk arasında iletişim ağının oluşması,
- E-devlet ve e-belediye platformları ile yerel halk ve kurumların zaman tasarrufu sağlanması,
- Yerel halk memnuniyetine dair geri bildirimlerin sağlanması,
- Maliyeti düşük ve ücretsiz sunulan hizmet,
- Bilgi teknolojileri endüstrisinin desteklenmesi ve istihdam sağlanması,
- Bürokrasiciliğin minimize edilmesidir.

Dijital dönüşümün yerel yönetim ve yerel halka katkısının yanı sıra karar alma süreçlerine yerel halkın dijital katılımı önem arz etmektedir. Dijital katılım ise dijital yönetişimin (e-yönetişim) etkinleştiği anlamına gelmektedir. Dijital yönetişim, yerel yönetimlerin etkin olmadığı durumlarda yerel halkın aktif katılımı ile gerçekleşmektedir. Bu bağlamda yerel yönetimin planlama, fırsatları yakalama veya potansiyel sorunları çözme konularında yerel halkın aktif katılımını sağlaması demokratik bir yaklaşım olarak görülmektedir (İnsani Gelişme Vakfı, 2020).

Dijital dönüşümde yerel yönetimlerin katılımına değinilmiştir. Çünkü sürdürülebilir turizmin gelişim sürecinde yerel halkın katılımında yerel yönetimlerin iştiraki esastır.

2.3. Dijital Dönüşümde Kullanılan Araçlar

Sanayi devrimlerine paralel olarak turizm sektöründe de teknolojik değişimler yaşanmıştır. Turizmin dijitalleşmedeki gelişim serüveni on sekizinci yüzyıldan günümüze kadar Tablo 3.1.'de Turizm 1.0 ve Turizm 5.0 arasında verilmiştir. Tabloya göre, Endüstri 1.0'a paralel olarak Turizm 1.0 kapsamında üretim teknolojisiyle belirli kişiler tarafından eğlenme ve boş zaman değerlendirme amacının dışında tedavi, hac ve ticaret amacıyla bölgesel boyutta seyahatler gerçekleştirilmiştir (Van & Hieu, 2020). Endüstri 2.0'ye paralel olarak Turizm 2.0 kapsamında sanayi teknolojisiyle ülkeler arası ticaret ve teknolojinin gelişmesiyle turistik bölgeleri görme isteği konusunda yerel ve küresel boyutta farkındalık oluşmuştur. Endüstri 3.0'a paralel olarak Turizm 3.0 kapsamında bilgi teknolojisiyle iletişim ağı ve hızı (bilgisayar, bilgi toplumu, web siteleri, müşteri hizmetleri, mobil uygulamalar, sosyal ağlar vb.) ile katılımcılar arasında amacına uygun olarak küresel boyutta ulaşılabilirlik ve memnuniyet sağlanmıştır. Endüstri 4.0'a paralel olarak Turizm 4.0 kapsamında dijital akıllı teknolojilerle yapay zekâ, otomasyon, sanal gerçeklik, akıllı sistemler gibi inovasyonların kullanılarak küresel boyutta akıllı turizm destinasyonlarında bireysel deneyim oluşturulmak amaçlanmaktadır (Kalandarovna vd., 2022). Endüstri 5.0'a paralel olarak Turizm 5.0 kapsamında hümanizm yaklaşımına yönelik (insan odaklı, sürdürülebilirlik, eşitlik, dirençlilik ve erişilebilirlik) daha ileri teknoloji ve akıllı toplum amacıyla ziyaretçiler ve tüm paydaşların ortak hareketi küresel boyutta beklenmektedir.

Tablo 3. Turizmin Gelişim Serüveni

Turizm	1.0 (1760-1840)	2.0 (1840-1870)	3.0 (1950-2011)	4.0 (2011-2020)	5.0 (2020-)
Teknoloji	Üretim	Sanayi	Bilgi teknolojileri	Dijital akıllı teknolojiler	İnsan odaklı (hümanizm), sürdürülebilirlik, eşitlik, dirençlilik ve erişilebilirlik
Tanım	Kültürel adetler	Elektrik ve iletişim (radyo, TV vb.)	Bilgisayar ve bilgi toplumu	Nesnelerin interneti, otomasyon ve yapay zekâ,	Daha ileri teknoloji ve akıllı toplum
Amaç	Tedavi, hac ve ticaret amaçlı seyahatler	Seyahat kültürünün geliştirilmesi ve turistik bölgeleri görme isteği konusunda farkındalık	Katılımcılar arasında ulaşılabilirlik ve memnuniyet	Akıllı turizm destinasyonlarında bireysel deneyim oluşturmak	Ziyaretçiler ve tüm paydaşların insan odaklı hareketi
Hizmet Kapsamı	Bölgesel	Yerel ve küresel	Küresel	Küresel	Küresel
Yerel Halkın Katılım Şekli	Katılmama	Katılmama	Sembolik katılım	Baskın yerel halk	Baskın yerel halk

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Aynı zamanda tabloda yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişim sürecine katılımı Arnstein (1969) tarafından oluşturulan tipolojiye göre katılmama (manipülasyon, iyileştirme), sembolik katılım (bilgilendirme, danışmanlık ve teskin olma) ve baskın yerel halk (kontrol mekanizması bulunan yerel halk, temsilci gücü) olarak gelişen teknolojilere paralel olarak sunulmuştur.

Turizm 4.0, turizm hareketlerinin negatif etkilerini minimum düzeyde tutarak bir iş birliği modeli oluşturmayı amaçlamaktadır (Peceny vd., 2019). Bu amaç doğrultusunda turizm hareketlerinde kitlesel turizmden bireysel turizme geçilerek bireysel turizm deneyimi

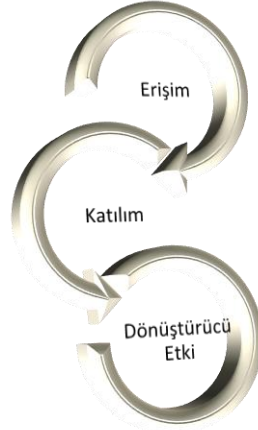
oluşturularak süreçteki tüm katılımcıların modelde yer alması gerekmektedir (Kalandarovna vd., 2022). İşletmeler kaliteli turizm hizmeti ve turizm ürününü ziyaretçilere sunmak için belirli bir platformda paydaşlar ile bir araya gelirler. Bu alanlar bireylerin hizmet ve ürüne erişim ve deneyimlerini kolaylaştırmaktadır (Uğurlu, 2022). Teknoloji, inovasyon, ekosistem ve uygulama modülleri olmak üzere dört modülün bir bütün halinde uyumlu olması bu platformların başarılı olmasını sağlamaktadır. Teknoloji modülü, turistik deneyimler sunmaktadır. İnovasyon modülü, yenilik konusunda tüm paydaşların yetkin olmasını içermektedir. Ekosistem modülü, ekosistem paydaşlarının tespit edilerek dijital ve gerçek dünyada yeni nesil turizm alanı oluşturulmasını içermektedir. Uygulama modülü ise seyahat eden bireylerin isteklerine uygun dijital ve gerçek deneyim sunmayı içermektedir (Peceny, 2019).

Tüm katılımcı ve paydaşları bir araya getiren platformlar sayesinde turizm hizmeti ve turizm ürünü deneyimi gerçekleşmektedir. Yerel halk, yerel yönetim, tedarikçiler, ziyaretçiler, çalışanlar, turizm işletmeleri, hükümet ve yatırımcılar platformlardaki paydaşları oluşturmaktadır (Yadav vd., 2024; Uğurlu, 2022). Bilgi ve iletişim teknolojileri yerel halkın ziyaretçilere karşı tutumlarını, etkilerini ölçmekte kullanılan araçlardandır. Bu teknoloji ile ziyaretçilerin deneyimleri ve yerel halkın yaşam kalitesi belirlenebilmektedir (Peceny, 2019). Sanal-gerçek sistemler (CPS), yapay zekâ (AI), robotik büyük veri (big data), nesnelerin interneti (IoT), sanal gerçeklik (VR), artırılmış gerçeklik (AR) ve blok zinciri (blockchain) gibi teknolojiler Endüstri 4.0'ü oluşturmaktadır (Youssef & Zeqiri, 2022; Peceny, 2019; Ionescu & Sarbu, 2024; Kalandarovna vd., 2022; But, 2024; Musa vd., 2022).

Turizm endüstrisinde devrim yaparak otomatiğe geçmesini sağlayan Turizm 4.0'ın toplumda sağlayacağı faydaya yönelik endişeler insan merkezli ve sürdürülebilir bir teknoloji sunan Endüstri 5.0 ve Toplum 5.0'ı gündeme getirmiştir (Vujičić vd., 2024). Yeni teknolojilerin yaşamın bir parçası olması, turizm endüstrisindeki paydaşlar arasındaki simbiyotik ilişkinin güçlenerek bir turizm ekosisteminin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Yapay zekâ, sanal gerçeklik, sürdürülebilir turizm için oyunlaştırma ve turizm planlaması için iş birliği gibi unsurlar Endüstri 5.0'in geleceği açısından önem teşkil etmektedir (George, 2024).

İnsan merkezli bir turizm yaklaşımı olarak ortaya çıkan Turizm 5.0, insani gelişim, barış ve sürdürülebilirliği temsil etmektedir (Carbone, 2020). Turizm endüstrisi gibi Endüstri 5.0'in de insan odaklı olması bu teknolojinin turizm endüstrisinde kolaylıkla uygulanabileceğini göstermektedir (Hur vd., 2022). Böylece kapsayıcı bir şekilde ziyaretçi isteklerine hızlı bir şekilde yanıt veren bir teknolojinin kullanılması hedeflenmektedir (Vujičić

vd., 2024). 5G ağlarının kullanımı ve Turizm 5.0, yönetim, hizmet ve ürünün sunumunu devrim niteliğinde değiştirerek, seyahate çıkmayanlara sanal bir deneyim yaşatmayı sağlaması beklenmektedir. Bununla birlikte ziyaretçi eğilimlerinin belirlenmesi planlanmaktadır. Aynı zamanda sınırlı turizm, aşırı turizm ve hiç turizm sorunları ile karşılaşan bölgelerde planlı bir yönetimin olması öngörülmektedir (Chaudhary & Islam, 2023).



Şekil 3. 1. Dijital Katılım Döngüsü Modeli

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Dijital dönüşümün gerçekleşmesi ve ortak değerlerin oluşmasında ve turizm deneyiminin yaşanmasında insanlar odak noktası olmuştur (Inversini, 2024). Turizm endüstrisinde teknolojilerin kullanılması ile de insan bu teknolojilerin merkezine konumlandırılmaktadır (Vujičić vd., 2024). Şekil 3. 1.'de insan odaklı Turizm 5.0'ın dijital katılım döngüsü modeli sunulmuştur. Şekilde görüldüğü üzere, teknolojik gelişimlere bağlı olarak sürdürülebilir turizme yerel katılım erişim ve dijital dönüşümün dönüştürücü etkisiyle sağlanmaktadır. Bununla birlikte dijital katılım döngüsünün toplumsal eşitlikçi yönü bulunduğunu söylemek mümkündür.

Çalışmada şimdiye kadar dijital dönüşümün turizm endüstrisine yansıyan olumlu etkilerinden bahsedildi. Ancak dijital dönüşümün turizm endüstrisine yansıyan olumsuz etkileri de bulunmaktadır. Bunlardan birisi, teknolojik gelişimlerin amacı tüm endüstrilerde işlerin daha kolay ve hızlı bir şekilde ilerlemesini sağlamaktır. Erişilebilirlik sorunu bu noktada işleyişin (turizm bilgilerine web siteleri ve uygulamalar aracılığıyla fiziksel erişim) kesilmesine neden olabilmektedir (Stankov vd., 2024). Bir diğeri kentsel ve kırsal alanlarda yaşayan bireylerin teknolojiye erişilebilirlikleri konusunda eşitsizlikler bulunmaktadır George (2024). Ayrıca

toplumun bireyleri arasındaki kuşak farkı da (teknoloji merakı olmayan ve yaşlı kuşak) teknolojik hizmetlerin sunumunda sorun oluşturmaktadır (Saša & Mateja, 2022). Böyle durumlar dijital kapsayıcılığın engellenmesine ve eşitsizlik ilkesinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Stankov vd., 2024).

Yine turizm endüstrisinde çalışan insan kaynaklarının öğrenme ve yeniliklere açık olmaması çalışanların kalite ve beceri düzeylerinin düşmesine neden olurken dijital dönüşümü yavaşlatmaktadır (Hidayat vd., 2023). Müşterilere ait verilerin gizlilik esasına uygun olarak saklanması, siber saldırılardan korunması noktasında işletmelerin yetersizliği güven kaybı ve başarısızlığa yol açmaktadır (Yadav vd., 2024). Yeni teknolojilerin küçük ve orta ölçekli işletmelerde kullanılmasında (yazılım, donanım, istihdam, eğitim, bakım giderleri vb.) çaba ve zaman harcamak gerekmektedir (Yadav vd., 2024). Dijital dönüşümle birlikte turizm endüstrisinde hizmet ve üretim otomatikleşmiştir. Bu süreçte insan kaynağı segmentlerinin geride kalması, toplumun yeni teknolojilere adaptasyonu konusundaki soruları gündeme getirmiştir. Bu anlamda dijital dönüşümde insan merkezli ve sürdürülebilirlik sağlayan Turizm 5.0 teknolojisinin kullanılması beklenmektedir (Vujičić vd., 2024). Dijital dönüşümde eleştirel düşünme, adaptasyon, yaratıcılık kavramlarının yanı sıra dijital kapsayıcılığı artırmak ve önyargıları azaltmak için etik ve zekâ dikkat çekmektedir. Dönüşümde yeni teknolojilere uyumlu bir turizm ekosisteminin oluşturulması turizm paydaşlarının işbirliği ile mümkün olacağı öngörülmektedir (George, 2024).

2.4. Sürdürülebilir Turizme Yerel Katılımda Erişim ve Dijital Kapsayıcılık

Turizmde erişim, her bireyin gereksinimine uygun özgün ve kapsayıcı erişim araçlarına ulaşılabilirliğin kolay olduğu turizm hareketi olarak tanımlanmaktadır (Theofanous vd., 2024). Erişilebilir turizm, bireylerin gereksinimine uygun bilişsel teknolojilere onurlu, eşit ve bağımsız bir biçimde turizm hareketlerine katılmaları amacıyla paydaşların simbiyotik ilişkisi çerçevesinde turizm hizmeti, ürünü ve ortamlarının kapsamlı olarak hazırlandığı bir alan olarak da görülmektedir (Darcy ve Dickson, 2009). Turizmde erişim, somut erişilebilirlik ve dijital erişilebilirlik olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır. Somut erişilebilirlik, bölgede bulunan bina, çevre, altyapı, mekân, kaynak ve bilgilere erişimi içermektedir. Dijital erişilebilirlik ise bilişim teknolojileri aracılığı ile dijital platformlar, web siteleri, sosyal medya ve uygulamalara erişilebilirliği kapsamaktadır (Fernández-Díaz vd., 2023).

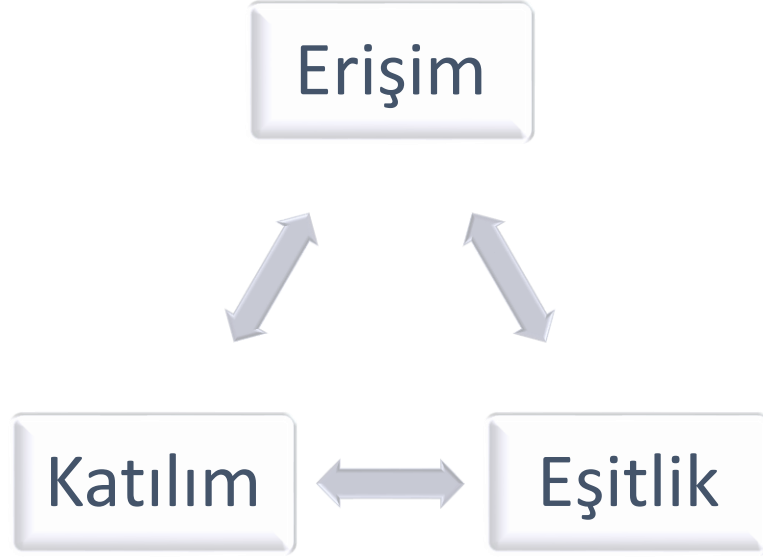
Geçmişte kısıtlı bilgi sağlayan erişilebilirlik günümüzde turistik bölgelere somut erişim, engelli kişilerin kolay erişimi ve kültürel kapsayıcılık gibi ileri teknoloji araçları ile

turizm endüstrisine katkı sağlamaktadır (Stankov vd., 2024). Turizm endüstrisinde engelli ve engelli olmayan turistler için bilgi, politik, ilişkisel, kültürel, teknolojik ve mimari engeller bulunmaktadır (Cassia vd., 2021). Turizm endüstrisinin erişilebilir ve kapsayıcı olmasını sağlama noktasında teknoloji bu engelleri ortadan kaldırmaktadır (Lin vd., 2022). Aynı zamanda, yeni nesil teknoloji destekli mobil çeviri uygulamaları, yabancılarla iletişim sağlayan mobil uygulamalar, navigasyon uygulamaları gibi sistemler turizm ekosisteminin erişebilir olmasını sağlamaktadır (Lin vd., 2022). Turizm endüstrisindeki erişilebilirlik Turizm 5.0'in mihenk taşıdır.

Sürdürülebilirlik, dirençlilik ve insan odaklılık Endüstri 5.0'in üç ana ögesi olarak belirtilmektedir (Ivanov, 2023; Hur vd., 2022). Sürdürülebilirlikte, sosyal, ekonomik ve çevresel sürdürülebilirlik turizmin üç ana ögesini kapsamaktadır (Pinem vd., 2021; Coelho vd., 2023). Turizmin kitlesel hareketleri ülkelere gelir kaynağı yaratırken ziyaretçilere unutulmaz deneyimler yaşatmaktadır. Ancak bu hareketlerin sosyal, ekonomik ve çevresel bağlamda negatif etkileri bulunmaktadır (Peceny vd., 2019). Bu kitlesel turizm hareketleri yerel halk üzerinde de global çeşitlilik erozyonu, kültürel gerilim ve kirlilik gibi etkiler bırakmaktadır (Coelho vd., 2023). Yeni teknolojilerin turizm endüstrisinde kullanılması turizm hareketlerinin negatif etkilerini azaltmaya yardımcı olduğu söylenebilmektedir (Coelho vd., 2023). Diğer yandan hem yerel halk hem de ziyaretçiler açısından yaşam kalitesi ve sosyal değer artırılması, pozitif etkiler yaratılması ve tüm paydaşlar arasında işbirliği sağlanmasının Turizm 5.0 ile mümkün olacağı düşünülmektedir. (Pinem vd., 2021). Ayrıca yerel halk ve yöneticilerin sürdürülebilirliği benimsemeleri ve farkındalık oluşturmaları önemlidir (Hysa vd., 2021). Dirençlilikte, olumsuz olaylar karşısında hızlı bir şekilde yenilik geliştirme dirençlilik olarak ifade edilmektedir (Liu vd., 2024). Turizmde ise kavram, ekonomik, sosyal ve çevre kaynaklı olumsuz durumlar karşısında yeniden toparlanma şeklinde gerçekleşmektedir (Sánchez & Oskam, 2022). Turizm 5.0, yeni teknolojilerin kullanılarak kriz dönemlerinde yaratıcı çözümler (COVID-19 kriz dönemi gibi), proaktif yanıtlar, dirençli kurumsal prosedürler ile sürecin dengeli bir biçimde atlatılmasını sağlamaktadır (Vujičić vd., 2024). İnsan odaklılıkta, Turizm 4.0 da teknoloji verimliliği ön planda olup insan merkezli bir yaklaşımdan söz edilmemektedir (Pencarelli, 2020). Ancak Turizm 5.0 insan odaklı bir yaklaşım sergileyerek, turizm endüstrisindeki bireylerin gereksinimlerine göre teknolojik gelişmeler gerçekleşmektedir (Stankov & Gretzel, 2020).

Dijital kapsayıcılık genel anlamda, toplumda bulunan tüm bireylerin bilişim teknolojilerine erişiminin eşit bir şekilde gerçekleşmesini sağlayan devingen bir süreç olarak

ifade edilmektedir (Arslan, 2024). Buna paralel olarak turizmde dijital kapsayıcılık, turizm endüstrisinde bulunan yerel toplum, STK'lar, ziyaretçiler, çalışanlar, turizm işletmeleri, hükümet ve yatırımcılar gibi tüm turizm paydaşlarının bilişim teknolojilerine erişiminin eşit bir şekilde gerçekleşmesini sağlayan devingen bir süreç olarak tanımlanabilir.



Şekil 4. 1. Erişim, Eşitlik ve Katılım Arasındaki Simbiyotik İlişki

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Şekil 2'de erişim, eşitlik ve katılım arasındaki simbiyotik ilişki sunulmuştur. Buna göre, teknolojik gelişimlere bağlı olarak gelişen dijital kapsayıcılık kapsamında sürdürülebilir turizme yerel katılımın erişim ve eşitlik ilkeleri ile gerçekleşmesi beklenmektedir. Ayrıca bu süreçte katılım, erişim ve eşitliğin birbirilerini karşılıklı olarak etkilediğini söylemek mümkündür.

SONUÇ

Bu bölümde sürdürülebilir turizm gelişim sürecindeki dijital dönüşümün yerel halkın katılım sürecine etkileri geçmişten günümüze ele alınmıştır. Yerel halkın sürdürülebilir turizme yönelik katılımları, tutumları, görüşleri, destekleri ve iş birliği turizm endüstrisi ve sürdürülebilir turizmin başarılı olmasında bir gösterge olmaktadır (Campón-Cerro vd., 2017). Baltacı'nın (2021) çalışmasında sürdürülebilir turizmin gelişim sürecinde ekonomik olarak tüm paydaşlara aktif bir katılım sağlanmasına karşın yerel halka aktif bir katılım verilmediği (Tosun, 1999) belirtilmiştir. Bu nedenle sürdürülebilir turizmin gelişim sürecinde yerel halk üzerine

Pretty (1995) ve Tosun (1999) tarafından tipolojilerin geliştirildiği söylenmiştir (Baltacı, 2021). Geliştirilen tipolojiler ise pasif katılım veya zihinsel-düşünsel katılım (mentörlük-fikir açıklamak) şeklinde olmuştur (Rasoolimanesh vd., 2017). Yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişim sürecine katılım tipolojileri danışmanlık noktasında birleşmektedir. Ancak, turizm alanlarının korunması, yönetilmesi ve sürdürülebilirliği konusunda yerel halkın yalnız düşünsel olarak danışmanlık yapması yeterli olmamaktadır (Duarte-Alonso & Nyanjom, 2017). Sürdürülebilir turizmin gelişim sürecinde yerel halkın katılımı Baltacı'nın (2021) çalışmasında yer vermiş olduğu şekliyle açıklanmaktadır. Buna göre tüm paydaşların yer aldığı katılımcı yaklaşımı esasına dayalı bir büyümenin gerçekleşmesi gerekmektedir (Nyanjom vd., 2018). Geçmişte turizm faaliyetlerinde diğer paydaşların yer almadığı yalnız işletmelerin ve hükümetin yer aldığı bir yaklaşım bulunurken 2002 yılında yapılan Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi kararları ile tüm paydaşların katılımı gerçekleşmiştir. Zirve'de sürdürülebilir kalkınma ilkelerine dayalı hükümetlerin planları, uygulamaları ve sürdürülebilirliğin yalnız hükümet ile değil tüm paydaşların iş birliği ile sağlanabilirliğine karar verilmiştir (Sarıkaya & Kara, 2007).

Yeni teknolojilerin ortaya çıkmasıyla birlikte öteki endüstrilerde olduğu gibi turizm endüstrisinde yaşanan gelişmelerle birlikte (Kagermann vd., 2013), bireylerin turizm faaliyetlerine katılımları, beklentileri, düşünce yapıları değişmiştir. Endüstri 4.0'ın Turizm 4.0'a uygulanmasıyla turizm endüstrisinde dijitalleşme, akıllı uygulamalar gerçekleşmiş ve turizm etkinlikleri çeşitlenmiştir (Tüzünkan, 2019). Böylece turizm endüstrisi dijital dönüşüm sürecinin içerisinde yer almıştır. Endüstri 5.0'ın Turizm 5.0'a uygulanmasıyla ortaya çıkan Turizm 5.0 teknoloji ile birey arasında bir denge kurularak turizm faaliyetlerinin insan merkezli, sürdürülebilir, erişilebilir ve dirençli gibi değerlerin ön planda tutulduğu bir yaklaşım olarak ortaya çıkmıştır (Vujičić vd., 2024). Bu bağlamda tüm katılımcılar, paydaşlar, yerel halk ve ziyaretçiler açısından yaşam kalitesi ve sosyal değerlerin artırılması, pozitif etkiler yaratılması ve tüm paydaşlar arasında işbirliği sağlanmasının Turizm 5.0 ile mümkün olacağı öngörülmektedir. Aynı zamanda yeni teknolojilerin olumlu ve olumsuz yönlerinin paydaşlar ile paylaşılması paydaşların bilinçli olmasını sağlayacaktır (Açar, 2024). Böylece çevresel, ekonomik ve sosyo-kültürel değerlerin korunması ile hem yerel halk hem de ziyaretçi memnuniyeti artacaktır.

Baltacı (2021) tarafından geçmişte turizm faaliyetlerinde diğer paydaşların yer almadığı yalnız işletmelerin ve hükümetin yer aldığı bir yaklaşım bulunurken 2002 yılında yapılan Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi kararları ile tüm paydaşların katılımının

gerçekleştiği ifade edilmiştir. Dijital dönüşüm erişilebilirlik, eşitlik, yeniliğe açık olmamak, büyük verilerin korunması gibi konularda endişeler oluştursa da günümüzde Turizm 4.0 ile gerçekleşen dijital dönüşüm ve Turizm 5.0 ile gerçekleşen teknolojilerin insan odaklı olması paydaş katılımının beklenen düzeyde olacağı öngörülmektedir. Sonuç olarak geçmişten günümüze yerel halkın sürdürülebilir turizm sürecine katılımının aktif bir biçimde gerçekleşmesinin insan odaklı Turizm 5.0 ile mümkün olacağı düşünülmektedir.

ETİK BEYANI: Bu çalışmanın uygulanması için Etik Kurulu'ndan izin almaya gerek yoktur.

KAYNAKÇA

- Açar, M. F. (2024). Turizm 4.0 & Turizm 5.0. In: Karaca, Ş. (Ed.), *Turizm ve Dijital Pazarlama (Teori ve Uygulamalar)*. Özgür Yayınları. <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub603.c2543>
- Arnstein, R.S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35, 216-224.
- Arslan, Z.N. (2024). Eşitlik için dijital kapsayıcılık: Kavramsal ve uygulamalara bir bakış. *Avrasya Bilgi Bilimi Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 53-67.
- Baltacı, F. (2021). Turizmin sürdürülebilir gelişiminde yerel halkın davranışsal rolü, çevresel tutumu ve verdiği destek arasındaki ilişki: Alanya örneği. *Journal of Economy Culture and Society*, 63, 213-236. <https://doi.org/10.26650/JECS2020-0067>
- Bilgiçli, İ., & Yıldırğan, R. (2022). Aşırı turizm ve turizm karşıtlığı üzerine bir değerlendirme: Çeşme örneği. *International Journal Of Eurassia Social Sciences*, 13(48), 566-586. <https://doi.org/10.35826/ijoess.3147>
- But, T. (2024). *Modern tourism: global and national trends*. Prague: Oktan Print.
- Butler, R. W., & Dodds, R. (2022). Island tourism: Vulnerable or resistant to overtourism?. *Highlights of Sustainability*, 1(2), 54-64. <https://doi.org/10.54175/hsustain1020005>
- Campón-Cerro, A. M., Folgado-Fernández, J.A., & Hernández-Mogollón, J.M. (2017). Rural destination development based on olive oil tourism: The impact of residents' community attachment and quality of life on their support for tourism development. *Sustainability*, 9(9), 16-24.
- Carbone, F. (2020). Tourism destination management post COVID-19 pandemic: A new humanism for a human-centred tourism (Tourism 5.0). In L.M. Figueira, ve L. Oosterbeek

- (Eds.), *Turismo mundial, crise sanitária e futuro: Visões globais partilhadas. World tourism, health crisis and future: Sharing perspectives*, (pp. 43-55). Instituto Politécnico de Tomar.
- Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C., & Baccarani, C. (2021). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, *33(1)*, 205-221.
- Chaudhary, M., & Islam, N.U. (2023). Tourism 4.0 and evolving architecture of tourism-a perspective. *Journal of Hospitality Application & Research*, *18(2)*, 95-103.
- Choi, H.C., & Sirakaya, E. (2006). Sustainability indicators for managing community tourism. *Tourism Management*, *27(6)*, 1274-1289.
- Coelho, B., Levytska, K., & Torkington, K. (2023). Tourism 4.0 in Portuguese tourism businesses. *International Journal of Tourism Policy*, *13(6)*, 505-524.
- Cottrell, P., Vaske, J.J., & Roemer, J.M. (2013). Resident satisfaction with sustainable tourism: The case of Frankenwald Nature Park, Germany. *Tourism Management Perspectives*, *8*, 42-48. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2013.05.005>
- Çam, O., & Çelik, C. (2022). Aşırı turizm kapsamında turistlere yönelik olumsuz ifadeler, yapılan eylemler ve bunların turizme yansımalarının değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *19(1)*, 66-84.
- Damnjanović, I. (2021). Overtourism and the local community well-being. In Mandić, A., ve Petrić, L. (Eds.), *Mediterranean protected areas in the era of overtourism*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-69193-6_5
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *16(1)*, 32-44.
- Dolezal, C., & Novelli, M. (2022). Power in community-based tourism: Empowerment and partnership in Bali. *Journal of Sustainable Tourism*, *30(10)*, 2352-2370.
- Domínguez-Gómez, J.A., & González-Gómez, T. (2017). Analysing stakeholders' perceptions of golf-course-based tourism: A proposal for developing sustainable tourism projects. *Tourism Management*, *63*, 135-143.

- Duarte Alonso, A., & Nyanjom, J. (2017). Local stakeholders, role and tourism development. *Current Issues in Tourism*, 20(5), 480-496.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1078782>
- Erdoğan, O. (2019). Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm: Molenwaard belediyesi örneği. *Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(13), 59-74.
- Farmaki, A., Altınay, L., Botterill, D., & Hilke, S. (2015). Politics and sustainable tourism: The case of Cyprus. *Tourism Management*, 47, 178-190.
- Fernández-Díaz, E., Jambrino-Maldonado, C., Iglesias-Sánchez, P.P., & Delas Heras-Pedrosa, C. (2023). Digital accessibility of smart cities-tourism for all and reducing inequalities: Tourism agenda 2030. *Tourism Review*, 78(2), 361-380.
- Gencal, A. (2025). *Yerel halkın ekoturizm farkındalığı: Bir karma yöntem çalışması* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Atatürk Üniversitesi.
- George, A. (2024). Navigating the digital transformation: Unveiling industry 4.0 challenges and preparing for industry 5.0. In I. Yitmen., A. Almusaed ve A. Engelbrecht (Eds.), *Industry 4.0 Transformation Towards Industry 5.0 Paradigm - Challenges, Opportunities and Practices*. (pp. 1-22). Intechopen.
- Gusakov, A.A., Haque, A.U., & Jogia, A.V. (2020). Mechanisms to support open innovation in smart tourism destinations: Managerial perspective and implications, *Polish Journal of Management Studies*, 21(2), 142-161.
- Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., & Antunes Marante, C. (2021). A systematic review of the literature on digital transformation: insights and implications for strategy and organizational change, *Journal of Management Studies*, 58(5), 1159-1197.
<https://doi.org/10.1111/joms.12639>
- Hidayat, R., Chapuzet, A. C., & Allen, D. (2023). Challenges of Industry 4.0 in Indonesia: Case Study of the TourismHospitality Sector. *Tamansiswa Accounting Journal International*, 11(1), 77-100.
- Hung, K., Sırakaya-Türk, E., & Ingram, L.J. (2011). Testing the efficacy of an integrative model for community participation. *Journal of Travel Research*, 50, 276-288.
<https://doi.org/10.1177/0047287510362781>

- Hur, D., Lee, S., & Kim, H. (2022). Are we ready for MICE 5.0? An investigation of technology use in the MICE industry using social media big data. *Tourism Management Perspectives*, 43, 1-15.
- Hysa, B., Karasek, A., & Zdonek, I. (2021). Social media usage by different generations as a tool for sustainable tourism marketing in society 5.0 idea. *Sustainability*, 13(3), 1-27.
- Inversini, A. (2024). Human centered digital transformation in travel: A horizon 2050 paper. *Tourism Review*. 1-12.
- Ionescu, A.M., & Sârbu, F.A. (2024). Exploring the impact of smart Technologies on the tourism industry. *Sustainability*, 16(8), 1-23.
- Ivanov, D. (2023). The Industry 5.0 framework: viability-based integration of the resilience, sustainability, and human-centricity perspectives. *International Journal of Production Research*, 61(5), 1683-1695.
- İnsani Gelişme Vakfı. (2020). Yerel yönetimlerde dijital yönetim fırsatları. https://ingev.org/raporlar/Yerel_Yonetimlerde_Dijital_Yonetisim_Firsatlari.pdf/28.12.2020
- İsmail, M. N. I., Hanafiah, M. H., Aminuddin, N., & Mustafa, N. (2016). Community-based homestay service quality, visitor satisfaction, and behavioral intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 222, 398-405. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.192>
- Jovicic, D.Z. (2014). Key issues in the implementation of sustainable tourism. *Current Issues in Tourism*, 17(4), 297-302.
- Kagermann, H., Wahlsterand, W., & Helbig, J. (2013). *Recommendations for implementing the strategic initiative industrie 4.0: Final report of the industrie 4.0 working group*. Securing the Future of German Manufacturing Industry.
- Kalandarovna, A.G., Tashtemirovich, A.O., Bakhodirovich, G.S., & Bakhramovna, I.A. (2022). Tourism 4.0: Opportunities for applying industry 4.0 technologies in tourism. *Proceedings of the 6th international conference on future networks & distributed systems* (pp. 33-38). New York: ACM.
- Kamaruddin, S.M., Ahmad, P., & Alwee, N., (2016). Community awareness on environmental management through Local Agenda 21 (LA21). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1222, 729-737. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.234>

- Kapera, I. (2018). Sustainable tourism development efforts by local governments in poland. *Sustainable Cities and Society, 40*, 581-588.
- Kara, V.M., Celep, M., & Kanıgür, S. (2020). Aşırı turizm kapsamında Salda Gölü'nün fiziksel taşıma kapasitesinin belirlenmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 8(4)*, 79-92. <https://doi.org/10.21325/jotags.2020.671>
- Kaypak, Ş., Yılmaz, V., & Bimay, M. (2017). Dijital çağda yerel yönetimler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22*, 1798-1813.
- Khalid, S., Ahmad, M.S., Ramayah, T., Hwang, J., & Kim, I. (2019). Community empowerment and sustainable tourism development: the mediating role of community support for tourism. *Sustainability, 11(22)*, 1-14.
- Klein, M. (2020). İşletmelerde dijital dönüşüm ve etmenleri. *Journal of Business in The Digital Age, 3(1)*, 24-35.
- Lee, T.H. (2013). Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development. *Tourism Management, 34*, 37-46. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.03.007>
- Lin, K. J., Ye, H., & Law, R. (2022). Conceptualizing accessible tourism with smart technologies. *Journal of Smart Tourism, 2(2)*, 5-14.
- Liu, Y., Hou, Y., Guo, J., & Yan, C. (2024). The impact of environment on enhancement of tourism system resilience in China: The moderating role of digital technology. *Technological Forecasting and Social Change, 206*, 1-13.
- McCaughey, R., Mao, I., & Dowling, R. (2018). Residents' perceptions towards cruise tourism development: The case of Esperance Western Australia. *Tourism Recreation Research, 43(3)*, 403-408.
- Mil, B., & Dirican, C. (2018). Endüstri 4.0 teknolojileri ve turizme etkileri. *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi, 3*, 1-9.
- Musa, M., Rahman, P., Kang, Z.R., & Hossain, S.F.A. (2022). Technology application in the Chinese tourism industry. In A. Hassan (Ed.), *Technology Application in Tourism in Asia: Innovations, Theories and Practices* (pp. 219-239). Singapore: Springer Nature Singapore.

- Nguyen, T., Dam, D.X., & Huog, T. (2015). The role of tourism destination's stakeholders in reducing negative impacts of tourism development on environment. *2nd International Conference on Social-Economic Issues in Development*. Vietnam.
- Nunkoo, R. (2015). Tourism development and trust in local government. *Tourism Management*, 46, 623–634. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.08.016>
- Nyanjom, J., Boxall, K., & Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 675–697. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1477828>
- Özışık Yapıcı, O., & Yıldırım, G. (2021). Endüstri 4.0'ın turizm alanındaki kavramları üzerine bir araştırma. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 11, 394-412.
- Peceny, U.S., Urbančič, J., Mokorel, S., Kuralt, V., & Ilijaš, T. (2019). Tourism 4.0: Challenges in marketing a paradigm shift. In M. Reyes (Ed.), *Consumer Behavior and Marketing* (pp. 1-19). IntechOpen.
- Pencarelli, T. (2020). The digital revolution in the travel and tourism industry. *Information Technology ve Tourism*, 22(3), 455-476.
- Piccolo, J.J., Durtsche, R.D., Watz, J., Österling, M., & Calles, O. (2019). Future rivers, dams and ecocentrism. *The Ecological Citizen*, 2, 173–177.
- Pinem, R., Listyorini, S., Purbawati, D., & Ainuddin, I. (2021, March). *The impact of the Covid-19 Pandemic along with the development of sustainable tourism and Tourism 4.0 in New Normal Covid-19 Pandemic in Karimunjava*. In Proceedings of the 5th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries, Semarang.
- Pretty, J.N. (1995). Participatory learning for sustainable agriculture. *World Development*, 23(8), 1247-1263. [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(95\)00046-F](https://doi.org/10.1016/0305-750X(95)00046-F)
- Rasoolimanesh, S.M., Ringle, C.M., Jaafar, M., & Ramayah, T. (2017). Urban vs. rural destinations: residents' perceptions, community participation and support for tourism development. *Tourism Management*, 60, 147-158. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.11.019>
- Roney, S.A.(2011). *Turizm: Bir sistemin analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Sánchez, N. H., & Oskam, J. (2022). A “new tourism cycle” on the Canary Islands: Scenarios for digital transformation and resilience of small and medium tourism enterprises. *Journal of Tourism Futures*, 1-17.
- Sangkakorn, K., & Suwannarat, S. (2013, August 14). *Local people participation in tourism development: The case study of Chiang Mai*, 2nd Conference on Asian Economic Development, Chiang Mai University. in Faculty of Economics.
- Sarıkaya, M., & Kara, F.Z. (2007). Sürdürülebilir kalkınmada işletmenin rolü: Kurumsal vatandaşlık. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(2), 221-233.
- Saša, Z. K., & Mateja, Š. (2022). Does Tourism 4.0 answers the needs of baby-boomers?. *International Scientific Journal “Industry 4.0”*, 7(1), 33-35.
- Stankov, U., & Gretzel, U. (2020). Tourism 4.0 technologies and tourist experiences: A human-centered design perspective. *Information Technology & Tourism*, 22(3), 477-488.
- Stankov, U., Vujičić, M.D., Orero, P., & Gretzel, U. (2024). Accessibility of tourism 4.0 Designing more meaningful and inclusive tourist experiences. *Universal Access in the Information Society*, 23, 1503-1506.
- Streimikiene, D., Svagzdiene, B., Jasinskas, E., & Simanavicius, A. (2021). Sustainable tourism development and competitiveness: The systematic literature review, *Sustainable Development*, 29(1), 259-271.
- Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları. (2022). <https://www.globalcompactturkiye.org/surdurulebilir-kalkinma-amaclari/> adresinden alınmıştır. (Erişim Tarihi:15/11/2022).
- TDK. (2024). Türk dil kurumu sözlüğü. <https://sozluk.gov.tr/>, E.T: 25.11.2024.
- Theofanous, G., Thrassou, A., & Uzunboylu, N. (2024). Digital inclusivity: Advancing accessible tourism via sustainable E-Commerce and marketing strategies. *Sustainability*, 16(4), 2-15.
- Tien, N.H., & Mai, N.P. (2020). Social entrepreneurship and corporate sustainable development. Evidence from Vietnam, *Cogent Business and Management*, 7(1), 1-17.
- Topsakal, Y., Yüzbaşıoğlu, N., Çelik, P., & Bahar, M. (2018). Turizm 4.0-turist 5.0: İnsan devriminin neden endüstri devrimlerinden bir numara öne olduğuna ilişkin bakış. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 1(2), 1-11.

- Tosun, C. (1999). Towards a typology of community participation in the tourism development process. *Anatolia, 10(2)*, 113-134. <https://doi.org/10.1080/13032917.1999.9686975>
- Tüzünkan, D. (2019). *Turizm 4.0*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uğurlu, K. (2022). Technology in tourism marketing. In A. Hassan (Ed.), *Handbook of Technology Application in Tourism in Asia* (pp. 69-113). Springer.
- Van, H.T., & Hieu, V.M. (2020). Travel branding in tourism 4.0: case study Vietnam travel. *Journal of Asian and African Studies, 55(6)*, 896-909.
- Verhoef, P.C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J.Q., Fabian, N., ve Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research, 122*, 889-901.
- Vujičić, M.D., Stankov, U., Basarin, B., Krejtz, I., Krejtz, K., & Masliković, D. (2024). Accessibility in Tourism 5.0 approach: Enabling inclusive and meaningful tourist experiences. In A. Marcus-Quinn, K. Krejtz ve C. Duarte (Eds.), *Transforming media accessibility in europe: Digital media, education and city space accessibility contexts*, (pp. 3-20). Cham: SpringerNature Switzerland.
- Yadav, N., Shukla, A., Khunasathitchai, K., & Kaur, R. (2024). AI adaptations: Challenges and strategies for the hotel and tourism industry. In. Talukder, S. Kumar & P. Tyagi (Eds.) *Hotel and Travel Management in the AI Era* (pp. 19-38). IGI Global.
- Yaylı, H. & Çelik, V. (2011). Çevre sorunlarının çözümü için radikal bir öneri: Derin ekoloji. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26*, 369–377.
- Youssef, A.B., & Zeqiri, A. (2022). Hospitality industry 4.0 and climate change. *Circular Economy and Sustainability, 2(3)*, 1043-1063.
- Zielinski, S., Jeong, Y., & Milanés, C.B. (2021). Factors that influence community-based tourism (CBT) in developing and developed countries. *Tourism Geographies, 23(5-6)*, 1040-1072.
- 2021 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu. (2021). https://webdosya.csb.gov.tr/db/yerelyonetimler/icerikler/2021_yili_mahall-_dareler_genel_faal-yet_raporu-20220720132303.pdf adresinden alınmıştır. (Erişim Tarihi:15/11/2022).