



Turist Rehberlerinin Bakış Açışından Akıllı Turizm Uygulamalarının Değerlendirilmesi: anakkale Rehberler Odası Örneği

Araştırma Makalesi/ Research Article

Ayşegül BAşAR 

Yüksek Lisans, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü/ *Graduate Student, Çanakkale Onsekiz Mart University, School of Graduate Studies*

e-mail: canakkaleaysegul45@gmail.com

Hacı Mehmet YILDIRIM 

Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi/ *Assoc. Prof., Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Tourism*

e-mail: hadjimehmet@gmail.com

Özet

Son yıllarda hızla ilerleyen teknoloji, varlığını tüm alanlarda hissettirirken turizmde de yeni yapılanma ihtiyacını doğurmuştur. Bu süre içinde de yeni yapılanmalarla birlikte akıllı turizm uygulamalarına yönelik bir geçiş yaşanmaya başlamıştır. Akıllı turizm kavramı, sanayi devriminden sonraki süreçte özellikle Endüstri 4.0 dönemi ile gelişmeye başlamıştır. Şehirlerdeki akıllı sistemlerden elde edilen verilerin bilgi teknolojileri ile harmanlanarak kullanılmaya başlaması turizm sektöründe de birçok akıllı uygulamanın yer almasını sağlamıştır. Bu çalışmada, turist rehberlerinin gözünden destinasyonlarda kullanılan akıllı turizm uygulamalarının neler olduğunu belirlemek, uygulamaların turist rehberliği mesleğinin geleceğine yönelik etkilerini tespit etmek ve turist rehberlerinin akıllı teknolojilere entegrasyonla ilgili beklentileri ortaya koymak amaçlanmaktadır. Araştırmanın alışma grubu Çanakkale Rehberler Odası'na 2021 yılında kayıtlı olan 146 eylemli rehberden kasıtlı örnekleme yoluyla belirlenen, akıllı turizm uygulamalarına yönelik ilgili ve görüşme yapmaya gönüllü 11 turist rehberinden oluşmaktadır. Görüşmeler Aralık 2020 ile Ocak 2021 döneminde pandemi nedeniyle telefon ve çevrimiçi uygulamalar yoluyla yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak gerçekleştirilmiş ve yazılı olarak kayıt altına alınmıştır. Elde edilen verilerle betimsel analiz ve içerik analizi yapılmıştır. Ayrıca turist rehberleri tarafından en çok karşılaşılan ve yararlanılan akıllı uygulamaların vurgulanması amacıyla çalışma kelime bulutu analiziyle desteklenmiştir. Turist rehberleri açısından akıllı uygulamalar yönünden Antalya ve İstanbul destinasyonlarının öne çıktığı, müze, otel ve havalimanlarında bu uygulamalara daha çok rastlandığı, rehberlerin bu uygulamaları hem mesleğin etkinliği açısından olumlu değerlendirirken hem de mesleğin geleceği için tehdit olarak gördükleri tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Akıllı Turizm, Akıllı Uygulamalar, Turist Rehberleri.

Makalenin Künyesi/ Article Information: Başar, A. & Yıldırım, H. M. (2023). Turist Rehberlerinin Bakış Açışından Akıllı Turizm Uygulamalarının Değerlendirilmesi: anakkale Rehberler Odası Örneği. *Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi*, 4 (1), 14-35.



Evaluation of Smart Tourism Applications from the Perspective of Tourist Guides: The Sample of Canakkale Tourist Guides Chamber

Abstract

The rapidly advancing technology in recent years, while making its presence felt in all areas, has also created the need for new structuring in tourism. In this period, a transition towards smart tourism applications has started to be experienced with new structuring. The concept of smart tourism has started to develop in the period after the industrial revolution, especially with the Industry 4.0 period. The use of data obtained from smart systems in cities by blending them with information technologies has enabled many smart applications to take place in the tourism sector. In this study, it is aimed to determine the smart tourism applications used in destinations from the perspective of tourist guides, to determine the effects of the applications on the future of the tourist guiding profession, and to reveal the expectations of tourist guides regarding the integration of smart technologies. The study group of the research consists of 11 tourist guides who are interested in smart tourism practices and are willing to interview, determined by deliberate sampling from 146 active guides registered to Çanakkale Chamber of Guides in 2021. Interviews were conducted between December 2020 and January 2021, using a semi-structured interview form, via telephone and online applications due to the pandemic, and were recorded in writing. Descriptive analysis and content analysis were made with the obtained data. In addition, the study was supported by word cloud analysis in order to highlight the smart applications most frequently encountered and utilized by tourist guides. It has been determined that Antalya and Istanbul destinations stand out in terms of smart practices in terms of tourist guides, these practices are more common in museums, hotels and airports, while the guides evaluate these practices both positively in terms of the effectiveness of the profession and as a threat to the future of the profession.

Keywords: Smart Tourism, Smart Applications, Tourist Guides.

Giriş

Günümüzde şehir nüfusunun hızla artmaya devam etmesi ile yaşamı etkileyen birçok problem ortaya çıkmaktadır. Şehirlerde yaşayanların, yaşam kalitesinin bozulması, trafik sorunları, temel hizmetlere erişim, emniyetli yaşam, ulaşım sorunları, temiz çevre, hava, su ve gıda kaynaklarına ulaşım ve benzeri pek çok problemle başa çıkmaları gerekmektedir. Bu problemlerin çözüme kavuşturulması için alt yapı kolaylıklarının ve sosyal yaşam olanakların artırılması amacıyla teknolojik uygulamalar etkin olarak yararlanılması şehirleri akıllı hale getirmektedir. Akıllı teknolojilerin hızla gelişerek günlük hayata girmesi sonucunda pek çok alanda olduğu gibi turizm sektöründe de akıllı teknolojilerden yararlanılması akıllı turizm kavramının doğmasına yol açmıştır (Buhalis & Amaranggana, 2014; Gretzel vd.,2015; Nabben vd., 2016). Dünya’da turizm sektöründe önde gelen ülkelerde turizmde sürdürülebilirliğin sağlanması, kaynakların etkin kullanımı ve turist deneyimlerinin geliştirilmesi gibi amaçlar doğrultusunda müzelerde, otellerde, havalimanlarında, seyahat işletmelerinde ve ulaşım araçları gibi birçok yerde akıllı turizm uygulamaları görülmeye başlamıştır.

Akıllı turizm uygulamalarının turist deneyimlerini geliştirmesi ile turistlerin seyahat alışkanlıklarında değişimler görülmeye başlamıştır. Özellikle akıllı teknolojilerle iç içe yaşayan ve giderek süper akıllı toplum haline gelen günümüz insanı seyahate karar vermeleri ile gidecekleri destinasyonla ilgili ulaşım imkânları, katılacakları aktiviteler, konaklama yerlerinin hizmet özellikleri gibi birçok konuda seyahat öncesi araştırmalar yapmakta; seyahatleri süresince konaklama işletmelerinde, müze ve ören yerlerinde, ulaşım araçlarında, şehir içi olanaklarda, yiyecek ve içecek işletmelerinde ve diğer bütün hizmet sağlayıcılarının ürün ve hizmetlerinden akıllı turizm uygulamalarından yararlanabilmektedir.

Turist rehberlerinin değişen turist alışkanlıklarını, turistlerin önceliklerini, destinasyon çekim unsurlarını bilmeleri mesleğin geleceği için önemlidir. Rehberlerin meslekte yoğunlaştığı çeşitli alanlarda hizmet niteliğini artıran birçok akıllı uygulama ve teknolojik donanım rehberler tarafından kullanılmaya başlanmıştır. Ancak her geçen gün kullanımı artan akıllı

uygulamalar mesleğin yürütümünde çeşitli güçlükleri beraberinde getirmekte, turistler tarafından deneyimlenen akıllı teknolojiler gün geçtikçe turist rehberliği mesleğinin yerine ikame edilebilecek görevleri yapar hale gelmektedir (Tekin, Bideci & Avcıkurt, 2017; Eser vd., 2019). Bu nedenle araştırmanın konusunu destinasyonlardaki akıllı turizm uygulamalarına yönelik turist rehberlerinin algıları oluşturmaktadır.

Turist rehberleri bakışıyla akıllı turizm uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik literatür incelendiğinde konuyla ilgili az sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Yapılmış çalışmalarda, teknolojik gelişmelerin rehberlik mesleğinin ifasında önemli olduğu ve öneminin daha da artacağı, teknolojiyle birlikte değişen alışkanlıklar ve alınacak önlemler, rehberlerin yeni teknolojileri kullanmaları ile meslek niteliklerinde ve bilgi birikimlerinde artışlar olacağı konularına değinilmiştir. Ayrıca konu ile ilgili muhteva yönünden daha sınırlı yapılan çalışmalarda bulunmaktadır. Bu çalışmalarda turist rehberinin robot rehberler, arttırılmış ve sanal gerçeklik uygulamalarına yönelik algıları belirlenmeye çalışılarak, çalışmalar sonucunda ilerleyen süreçte turist rehberliği mesleğini bekleyen risklerin olduğundan bahsedilmiştir (Çakmak & Demirkol, 2017; Tekin vd., 2017; Eser vd., 2018; Bahar, Yüzbaşıoğlu & Topsakal, 2019). Bu çalışmada turist rehberlerinin gözünden destinasyonlardaki akıllı turizm uygulamalarının neler olduğunun belirlenmesi, bu uygulamalara yönelik eleştirel yaklaşımların ve akıllı turizm uygulamaları ile ilgili görüşlerinin alınması ve turist rehberleri özelinde mesleğin geleceğine dair endişelerin ortaya konulması açısından önem arz etmektedir.

Akıllı Şehirler ve Akıllı Destinasyonlar

Akıllı şehir kavramı, şehirlerde yaşanan sorunların giderilmesi için teknolojik gelişmelerden faydalanılmasıyla oluşmaya başlamıştır. Bu nedenle akıllı şehir kavramının ortaya çıkması ve olgunlaşması teknolojik gelişmelere dayanmaktadır (Dameri, 2013). Bakıcı, Almira & Wareham vd. (2012) ise akıllı şehri, yeniliğe açık, çevreci, kendini geliştiren ve hayat kalitesinin yüksek olduğu bir şehir tasarlayabilmek için şehirde yaşayanları, toplumsal hafızayı ve şehri bir araya getirerek bu bileşenlerin kendi aralarında iletişim kurulabilmesi için akıllı teknolojilerin kullanılması olarak ifade etmektedir.

Ayrıca akıllı şehir kavramı; çağdaş, teknolojik donanımlara sahip, hizmetlere erişimin hızlı olduğu, doğal zenginliklerin kullanımının iyi organize edildiği, hayat kalitesinde artışın olduğu, inovasyona ve büyümeye açık devamlılığı olan şehirler olarak ifade edilmektedir (Kabakçı, 2016). Şehirlerde bilginin aktarılması ve akıllı teknolojilerden yararlanma yönünün hızla artmasıyla problemlerle baş edebilme kabiliyeti de artmış ve beraberinde akıllı şehir olgusu oluşmaya başlamıştır. Kent yönetim yapıları içerisinde hizmete sunulan internet siteleri, akıllı yazılım uygulamaları, iletişim ve haberleşme araçları gibi teknolojik gelişmeler şehrin sosyal ve fiziksel çözüm bekleyen problemlerinin giderilmesini kolaylaştırmış, bilginin ve akıllı uygulamaların şehir ile bütünleşmesini sağlamıştır (Çelikyay, 2013).

Akıllı şehirlerin oluşması ve sürekli hale gelmesi, derlenmesi ve analizi belli süreçlerle takip edilen bilgilerin paylaşımını gerektirmektedir. Şehrin idari mekanizmasının daha iyi çalışması ve faaliyetlerin akıllı hizmetler kapsamına alınarak şehirde yaşayanlarca yararlanılması ve zorlu süreçlerin azalması yalnızca verilerin iyi kontrol edilmesi ve organizasyonunun sağlanabilmesi ile mümkündür. Bilgiler temin edilirken farklı kaynaklardan veri akışı olmaktadır. Bunlardan biri serbest erişim ve paylaşımın yapılabildiği kamu kaynakları iken, diğeri ise teknoloji kullanırken internet ortamında bırakılan izler, sosyal medyadan ve çevreden gelebilecek olan çoklu kaynaklardan gelen bilgilerdir. Bu kaynaklardan sağlanan bilgilerin özenli kullanımı gelişmiş teknolojilerin akıllı şehir kavramı ile bütünleşmesini kolaylaştıracak ve yaşanabilecek olası sorunlar önlenmiş olacaktır (Örselli & Dinçer, 2019).

Akıllı şehirlerde yer alan tüm ağların çalışmalarını izleyen sistemler kurularak, bilgilerin bir araya getirilmesi ve oluşturulan bilgiler ışığında nitelikli, verimli ve etkin hizmet organizasyonunun sağlanması, mali denetim ile ürün ve hizmetlerde ekonomik ve karlı sonuçların ortaya çıkarılması, girdiler üzerinde kolay denetimin yapılabilmesi amaçlanmaktadır. Bunun sağlanabilmesi için devlet ve özel tüm kurum ve kuruluş yapılarını aynı çatı altında birleştiren organizasyonlar kurulmalıdır (Naphade, vd., 2011).

Akıllı Şehir kavramı akıllı turizmi de içine alan destinasyona gelen turistlerle birlikte şehirlerde yaşayanları da etkilemektedir. Dünya’da halen devam eden ve uygulaması başlanmış birçok akıllı şehir projesi vardır. 2013 yılında 143 akıllı şehir projesinin olduğu belirlenmiştir. Bu projelere bakıldığında sürdürülebilir enerji, trafik kontrolü, kısıtlı şehir altyapıları, sağlık, ulaşım kolaylıkları ve eğitim konuları öne çıkmaktadır. Uzak Doğu ülkelerinde Singapur, Hong Kong, Malezya, Endonezya ve Seul’ünde içinde bulunduğu bölgelerde 40’den fazla çeşitli proje uygulamasının olduğu, benzer projelerin Orta Doğu, Afrika ve Güney Amerika gibi farklı bölgelere yayıldığı gözlemlenmektedir (Lee, Hancock & Hu, 2014; Albino, Berardi & Angelico, 2015).

Dünya’da akıllı turizm uygulamalarına bakıldığında şehirlerin birbirinden farklı uygulamalar ile öne çıktıkları görülmektedir. Seul’de altyapı, Londra’da yönetim, Singapur’da ulaşım, Barcelona’da ekonomi, Amsterdam’da çevre, Paris’te girişimcilik, Berlin’de enerji ve Dubai’de yeni teknolojiler öne çıkmaktadır. Bu şehirlerden Londra özelinde akıllı şehir uygulamalarına bakıldığında; işbirliği, katılımcılık, şeffaflık, verimlilik ve kaynak yönetimi prensipleri doğrultusunda yönetim alanında birçok proje geliştirilmiştir. Londra’da Tech London, Talk London, London Datastore, Future Cities Catapult, London Innovation Network işbirliği, katılımcılı ve girişimciliği artırmak amacıyla oluşturulan bazı projelerdir. Singapur’da ise akıllı ulus vizyonu olarak belirlenen hedeflerle çalışmaların toplumun geneline yayılması hedeflenmiştir. Özellikle ulaşım alanında yürütülen çalışmalarla dikkati çekmektedir. New York’ta öne çıkan akıllı şehir uygulaması ise LinkNYC’dir. Bu hizmetle ücretsiz Wi-Fi, telefon görüşmeleri, şarj, harita tabanlı şehir planı gibi hizmetler sunulmaktadır. Moskova’da ise 2030 akıllı şehir vizyonu ile halkın sosyal yaşam olanakları artırılması hedeflenmiş, Blockchain yazılımlı e-oylama sistemi, yapay zekâ temelli sağlık hizmetleri, uyumlu okullar ve yaygın wi-fi ağı gibi uygulamalarla öne çıkmaktadır. Berlin’de öne çıkan uygulamalar ise karbon salınımını azaltma ve enerji kaynaklarının çeşitlendirerek yenilenebilir enerji kaynaklarının artırılması gibi projelerle dikkat çekmektedir. Dubai’de ise kenti en mutlu yer haline getirmek için Blockchain, yapay zekâ, otonom araçlar, dron taksiler, vb. yeni proje hizmete başlanmıştır (Giffinger vd., 2007; Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 2019)

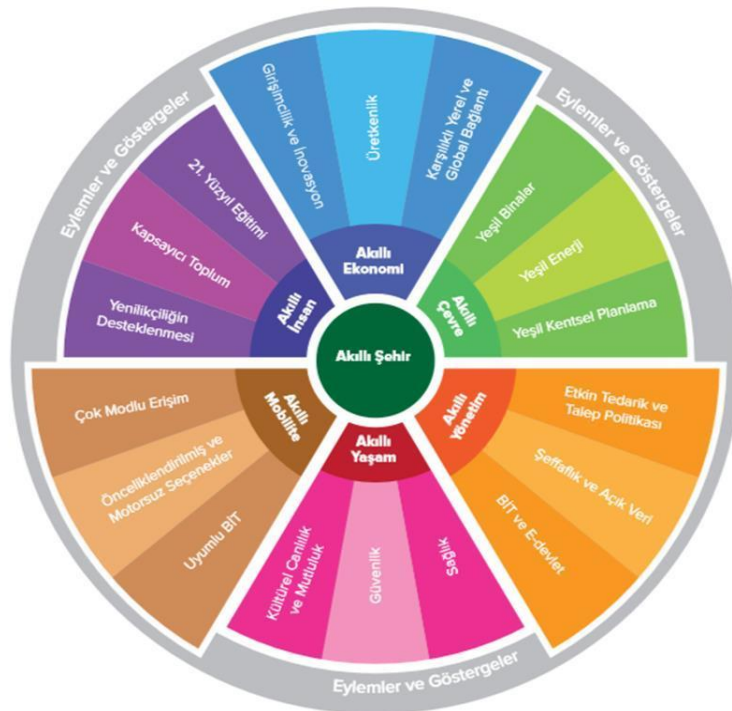
AB ülkelerinde ise Berlin, Londra Amsterdam, Barcelona ve Paris gibi birçok şehirde akıllı şehir projelerini güçlendirme yatırımları devam etmektedir. Bu projeler dâhilinde ulaşım kolaylıkları kapsamında akıllı kartlar ve mobil uygulamalar, dijital eğitim uygulamaları, enerji ve alt yapı gibi birçok uygulama bulunmaktadır. Bu çalışmalarla birlikte Avrupa Birliği yürütme komisyonlarından olan AB Komisyonu tarafından Birliğe üye, aday ve birlikte işbirliği içinde olan ülkelerle araştırma ve geliştirme projelerin kabiliyetini artırmak için farklı birçok konuda 7. Çerçeve programı içerisinde akıllı şehirler gündeme alınmış ve bu alanda çeşitli mali destekler sağlanmıştır (Vanolo, 2014).

Türkiye’de 2000’li yıllardan başlayan çeşitli gelişim planları, yatırım hedefleri ve programlarında akıllı şehirlerin tabanını oluşturacak bazı hedeflerin oluşturulduğu gözlemlenmektedir. Bu doğrultuda, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü’ne bağlı Akıllı Şehirler ve Coğrafi Teknolojiler Dairesi Başkanlığı kurularak Akıllı Şehirler konusunda Türkiye’de kurumsal bir yapı ve politika desteği oluşturulmaya başlanmıştır. Ayrıca ülkece ortak bakışın ve hedeflerin oluşturulabilmesi için

izlenecek stratejilerle ilgili Çevre ve Şehircilik Bakanlığı himayesinde “2019-2022 Ulusal Akıllı Şehirler Stratejisi ve Eylem Planı” hazırlanmıştır. Hazırlanan plan ile “Hayata Değer Katan Yaşanabilir ve Sürdürülebilir Şehirler” vizyonu belirlenmiştir. Ayrıca İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından 2016 yılında Akıllı Şehir Müdürlüğü kurulmuş, belediye tarafından yapılan çalışmalarda ise Ulaşım, Çevre, Trafik Kontrol Merkezleri uygulamaya geçmiş, yine Eysel Atık Bertarafı, Mobil EDS, Çöp Gazı Enerji Üretimi, İBB Yol Bulma, Akıllı Park İşletimi, Zemin İstanbul gibi projeler uygulanmaya başlanmıştır. Yine Konya Büyükşehir Belediyesi tarafından 2018 yılında ilgili Müdürlük kurulmuş, Merkezi Trafik İşletim Sistemi, Akıllı Toplu Ulaşım Sistemi, Katanersiz Tramvay, Akıllı Bisiklet Sistemi, e-Desen, Katı Atık Elektrik Üretimi, Çevre Yönetimi Bilgi Sistem Merkezi, e-Pati Uygulaması, Konya Bilim Merkezi, Koordinasyon Bilgi Merkezi gibi uygulamalar hizmete girmeye başlamıştır. Diğer birçok Büyükşehir ve İl Belediyelerinde çevre, ulaşım, sağlık, enerji yönetimi, coğrafi sistemler, engelli kolaylıkları ve mobil uygulamalar gibi birçok akıllı uygulama hizmete girmiştir (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 2019)

Ankara Büyükşehir Belediyesince yapılan akıllı projelere bakıldığında akıllı yönetim uygulamaları, trafik kontrolü uygulamaları içerisinde; trafik sıkışıklığı kontrolü, trafik oryantasyonu, akıllı kavşaklar, akıllı duraklar, park yönlendirme, araç takip, akıllı ücret sistemleri, akıllı çevre uygulamaları içerisinde; temiz ve atık su takip sistemleri, atıkların ayrıştırılması ve dönüştürülmesi, hava kirliliği ölçümü, ses kirliliği takibi, enerji tasarrufu gibi uygulamalar, akıllı yaşam uygulamaları içerisinde; acil durum yönetimi, sağlık, yangın ve eğitim hizmetleri, mobil uygulamalar içerisinde; ulaşım, şehir rehberi, belediye hizmetleri, mavi masa hizmetleri yer almakta, ayrıca yine Büyükşehir bünyesinde Mezarlık Bilgi Sistemi Uygulaması, Telsiz Haberleşme Sistemi, Elektrik Enerjisi Takip uygulamaları ile öne çıkmaktadır (Varol, 2017).

Şekil 1. Akıllı Şehir Çarkı



Kaynak: Cohen, B. (2012). Smart City Wheel, <https://boydcohen.impress.ly/>:
<https://boydcohen.impress.ly/#!books>.

Akıllı şehir planlamasında ve projelerin uygulamasında Cohen (2012) tarafından “Akıllı Şehirler Çarkı” yöntembilim olarak öne çıkan yaklaşımdır. Cohen’in bakışıyla akıllı şehir

bileşenleri 6 başlık altında ifade edilmiştir. Bu bileşenler Şekil 1’de gösterilmektedir. Bu bileşenlerin kendi aralarında birbirini destekleyen ve büyüten olgular olması, akıllı şehirlerin planlanmasında bu bileşenlerin model olarak görülmesi ve kapsamlı ele alınması pratikte verimliliğin artmasını sağlayacaktır (Elvan, 2017).

Şekil 1’de belirtilen akıllı şehir bileşenleri, akıllı mobilite, akıllı yönetim, akıllı çevre, akıllı ekonomi, akıllı yaşam ve akıllı insan olarak belirlenmiştir. Bu bileşenler aşağıdaki gibi açıklanmaktadır (Giffinger vd., 2007; Chourabi, 2012; Elvan, 2017; Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 2019):

Akıllı Mobilite: Bilgi İletişim Teknolojisi (BİT) destekli entegre ulaşım ve lojistik sistemleri kapsamında öncelikli olarak kısıtlı gruplar için faydalı önerilerin sunulması amaçlanmıştır. Genellikle çevreyi kirletmeyen ve sera gazı salımı düşük alternatiflere öncelik verilirken bilgilerin anlık kullanıldığı, tasarruf oluşturan seyahat alternatiflerinin olduğu, güvenli ve birbiriyle uyumlu işlemler ile seyahatten faydalanan tüm paydaşlara trafik bilgilerinin sunulması gibi hususlar öne çıkmaktadır.

Akıllı Yönetişim: Şehrin tüm paydaşlarının bir bütün halinde birbirleriyle daha etkin ve verimli çalışması için açık veriye ulaşılması, e-hizmetler ile katılımcı yönetim sağlanması, şeffaflık ile verimliliği yüksek hizmetlerin ve ürünlerin sunulması hedeflenmektedir.

Akıllı Çevre: Sürekliliği olan ve yeşil enerji olarak da bilinen enerji kaynakları, BİT altyapılı enerji kaynakları, hava kalitesinin kontrolü ve takibi, yeşil binalar, etkin şehir planlaması, kaynakların verimli tüketimi, muadil kaynak sarfiyatı, akıllı su tüketim ve tahliye sistemleri gibi konuları kapsamaktadır.

Akıllı Ekonomi: Etkin, verimli ve inovatif hizmet sağlanması, yenilikçi teknolojik alt yapıların kullanılması ile elektronik ticaret ve ürün arz sistemlerinde akıllı yöntemler, akıllı birliktelikler ve iş ortamları ile global ekosistemlerin kurulması, girişimciliğin artırılması konularını içermektedir.

Akıllı Yaşam: Teknoloji olanakları ile insanların hayatlarının yaşanabilir hale getirilmesi, şehirde yaşayan insanların hayatlarının daha emniyetli ve sağlıklı hale getirilmesi amaçlanmaktadır. İnsanların sosyal yaşamlarına ayırdıkları zamanın bilgiye kolay ulaşmaları sayesinde arttığından şehrin yönetilmesindeki payları da artacaktır. Bununla birlikte şehirde kültürel olanakların fazla olması, beraberinde nitelikli barınma imkânlarının da bulunması akıllı yaşam bileşeni içinde değerlendirilmektedir.

Akıllı İnsan: İnsanların yenilikçi teknolojileri kullanması ile bilgiye ulaşmalarının sağlanması, bu doğrultuda çeşitli beceriler kazanmaları ve gelişime açık bir toplum oluşturulması amaçlanmıştır. Veri alışverişinin yüksek olduğu alanlarda yoğunlaşmak, teknoloji destekli çeşitli kabiliyetler kazanmak, bilgi ve eğitim olanaklarına kolay erişim, etkin İnsan Kaynakları Yönetimi, üretkenliği ortaya çıkaran ve inovatif bakışı özendirilen bir toplum oluşturulmak istenmektedir.

Yukarıda bahsedilen bu bileşenler kendi aralarında alışverişleri yüksek, birbirlerini destekleyen ve geliştiren, şehirlerde mali ve sosyal açıdan birbirlerine katkı sunan bileşenlerdir. Bu bileşenler insanların yaşamlarını kolaylaştırması ve tanzim etmesi yönüyle yoğun olarak sağlık, ulaşım, emniyet, enerji ve turizm sektörleriyle beraber tüm alt ve üst yapılarla etkileşim halindedir (Elvan, 2017).

Turizm destinasyonlarında turistlerle temas halinde olan hizmet sağlayanlar, idari görevliler ve yerelde yaşayan sosyal gruplar; ziyaret yerleri ve tecrübe edilen yerel kültürlerinde içinde bulunduğu tüm unsurlarla birlikte turistlerle sürekli irtibat halindedir (Buhalis & Amaranggana, 2015). İletişimin sağlıklı olması için şehrin akıllı olması önemlidir. Bu nedenle turistik hizmetlerin akıllı şehirlerde bir araya getirilerek akıllı turizm destinasyonu ortamı sağlanmalıdır. Bunun sağlanabilmesi içinse akıllı turizm destinasyonlarının akıllı şehirlerle birlikte değerlendirilmesi gerekmekte ve akıllı şehir sistemlerine entegrasyonu gerekmektedir (Boes, Buhalis, & Inversini, 2016).

Akıllı turizm destinasyonlarına Bilgi İletişim Teknolojilerinin entegre edilmesi önem arz etmektedir. Buradan hareketle yapılan tanımlama; akıllı sistemlerin kaynağı, teknolojinin yardımıyla turizm bilgi birikimlerinin artırılması, canlandırılması ve geliştirilmesidir (Buhalis & Amaranggana, 2014). Akıllı turizm destinasyonu ifade edilirken, teknolojik gelişmeler ve şehirlerin insani yönü dikkate alınmalı ve yine insanlar tarafından geliştirilen teknoloji olanakları göz önünde bulundurulmalıdır. Bu bağlamda akıllı destinasyon olgusunun teknoloji, şehir ve turizm kavramlarını ortak paydada birleştirdiği söylenebilir (Lecuona & Galzacorta, 2014). Sayılan bu kavramlardan yola çıkılarak akıllı destinasyon; insana ve toplumsal sermayeye yatırım yapan, gelişmiş teknoloji ve BİT alt yapısını hazırlamış, ziyaretçilerin ve bölge insanının maddi ve manevi gereksinimlerini giderebilen bir yer olarak ifade edilebilir (Lamsfus vd., 2013).

Yaşanan teknolojik gelişmelerle birlikte turizme katılan kişiler seyahatlerinin en başından sonuna kadar tüm aşamalarda akıllı teknolojileri kullanarak ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmaktadırlar. Bu nedenle akıllı uygulamalarla öne çıkan destinasyonlar rekabet avantajına da sahip olabilmektedirler. Ayrıca bu uygulamalar kişilerin yaşam kalitesinin artırmasının yanı sıra sürdürülebilirliğe de katkı sağlama potansiline sahip olduğu söylenebilir.

Akıllı Turizm ve Akıllı Turizm Uygulamaları

İnsanoğlu ilk çağlardan itibaren teknolojik gelişmelerin yaşandığı dönemlere kadar hayatlarını kolaylaştıran ve faaliyetlerini hızlandıran birçok teçhizat ve ekipmanı kullanmışlardır. İnsanlar teknolojik buluşlardan önce daha çok temel insani gereksinimlerini karşılamak, güvenlik ihtiyacını gidermek, tarım ve hayvancılık faaliyetleri yaparak fizyolojik ihtiyaçlar gibi karşılamak temel meşguliyetleri olduğunu söyleyebiliriz (Kılıçhan, 2018). Akıllı turizmin tarihsel gelişimine bakıldığında; günümüze kadar teknolojide yaşanan gelişmelerin dönemlere ayrıldığı ve tarihsel sürecin akıllı uygulamaların turizm endüstrisine entegre edildiği Endüstri 4.0'a kadar getirildiği görülmektedir. Bu süreçleri belirginleştiren önemli farkların teknolojilerde yaşanan gelişmeler olduğu söylenebilir (Fırat & Fırat, 2017).

1. Sanayi devriminin ilk olarak 1700'lü yıllarda İngiltere'de insan emeğinin yerini buhar makinelerinin gücünün alması ile başladığı kabul edilmektedir (Özsoylu, 2017). 20. yüzyılın başlarından itibaren çeşitli iletişim araçlarının bulunması ve ardından elektrik üretiminin yapılarak elektrikle çalışan cihazların kullanılmaya başlandığı 2. Sanayi dönemi başlamıştır (Aksoy, 2017). Bunu elektroniğin kullanımının yaygınlaşması, bilgisayar temelli teknolojilerin üretimde yer almaya başlamasıyla 3. Sanayi devrimi gelişmeleri takip etmiştir (Prisecaru, 2016). Bu süreci, 21. yüzyılın başlarından itibaren siber alt yapılar, nano ve robotik teknolojiler, nesnelerin interneti, bulut bilişim sistemleri ve akıllı uygulamaların kullanılmaya başlamasıyla Endüstri 4.0 olarak bilinen 4. Sanayi Devrimi süreci takip etmiştir (Sayer & Ülker, 2014). 4. Sanayi devriminde ise insan gücü faktörleri en az seviyeye indirgenerek yanlış yapma ihtimallerinin azaltılıp, en hızlı ve yüksek şekilde bilgisayarı ve gelişen bilişim teknoloji uygulamalarıyla üretimde fark atmaya amaçlanmıştır (Schlund vd.

2014:4). Yaşanan bu gelişmeler ile bilgi kavramı evrilerek sermayenin yerini almış, emek işçisi yerine bilgi işçisine bırakmıştır (Drucker, 1994).

Akıllı turizm, teorik ve pratik anlamıyla akıllı şehir uygulamalarından ortaya çıkan bir olgudur. Akıllı turizmde hedef turist deneyimlerini artırmak hem destinasyonunun rekabet gücünü hem de müşteri memnuniyetinin sağlanması ve turizmde devamlılığın sağlanabilmesidir (Buhalis & Amaranggana, 2014). Akıllı turizm artırılmış gerçeklik, bulut bilişim, akıllı nesnelere benzeri teknolojilerin turizmde uyumlu hale gelmesi ve bilgisayar iletişim teknolojileriyle donatılmış bir turizm ortamını içermektedir (Zhang, Sundar, & Go, 2015). Akıllı teknolojilerin kullanılmaya başlanmasıyla birçok alanda olduğu gibi turizm sektöründe de yararları görülmeye başlamış, sektör çalışanları ve ziyaretçiler için zorunlu gereksinimlerinin yerini almaya başlamıştır. Sonuç itibarıyla kullanımı yaygınlaşan akıllı teknolojilerin turizm faaliyetlerine entegre edilmesi ile tüm paydaşlar için büyük yararlar sağlayabilecek aktif, işlevsel ve sürekliliğin sağlanabileceği akıllı turizm yaklaşımı benimsenmeye başlamıştır. Birçok alanda teknolojinin yaygınlaşması ile akıllı turizm uygulamaları turizmde de uygulama kapsamını genişletmekte ve önümüzdeki dönemler için sektöre yenilikçi bir bakış açısı kazandırmaktadır (Huang, Goo, Kichan, & Yoo, 2017).

İnsanlar turistik faaliyetler öncesi karar verirken nereye nasıl gidecekleri, hangi aktivitelere katılacakları, ziyaret edilecek yerin olanaklarının neler olduğu, konaklama yerlerinin hizmet özellikleri gibi birçok konuda seyahat öncesi araştırmalar yapmakta, seyahate karar verilmesine müteakip bilet ya da tur satın alma ile seyahatlerini başlatmaktadırlar. Seyahatleri süresince konaklama yapılan yerlerde, müze ve öğrenim yerlerinde, ulaşım araçlarında, şehir içi olanaklarda, yiyecek ve içecek işletmelerinde ve diğer bütün hizmet sağlayıcılarının ürün ve hizmetlerinden faydalanmaktadırlar. Seyahatin karar verilmesinden sonlanmaya kadar tüm aşamalarda ziyaretçiler akıllı turizm uygulamalarından yararlanabilmektedirler.

Akıllı turizm uygulamaları turistlerin tecrübelerini artırmakta ve yenilikçi birçok hizmetin gerçekleşmesini sağlamaktadır. Nesnelere interneti, harita sistemleri, artırılmış gerçeklik, RFID, sensörlü sistemler, akıllı robot uygulamaları, multimedya rehberler, mobil akıllı uygulamalar, hologram teknolojisi, barkod okuma, akıllı kartlar, ses sistemleri, navigasyon uygulamaları gibi birçok uygulama akıllı turizm hizmetleri içerisinde öne çıkan teknolojilerdir (Wang, Elinich, & Yoon, 2012).

Tablo 1. Akıllı Turizm Destinasyonlarında Turizm Uygulamaları

Akıllı Turizm Destinasyonlarında Turizm Uygulamaları		Destinasyon Bileşenleri	Akıllı Şehir Bileşenleri
1	<i>Artırılmış gerçeklik (AR)</i> , ziyaretçilerin turizm alanlarının dijital rekreasyonunu ve zamanda yolculuk deneyimlemelerini sağlamaktadır.	Çekicilik	Akıllı İnsanlar, Akıllı Hareketlilik
2	<i>Araç takip sistemi</i> , ulaşım ağıyla ilgili gerçek zamanlı bilgileri sağlayıp ve son kullanıcı cihazlarıyla paylaşabilmektedir.	Erişilebilirlik	Akıllı Yaşam, Akıllı Hareketlilik
3	<i>Oteller</i> , binaları için enerji ihtiyacını tahmin ederek çevre yönetimi temelinde enerji sağlamalıdır.	Olanaklar	Akıllı Çevre
4	Turistlere çok sayıda paket sunabilen elektronik seyahat rehberi gibi hizmetler sunan <i>çok dilli uygulamalar</i> .	Mevcut Paketler	Akıllı İnsanlar, Akıllı Hareketlilik
5	Mobil cihazlar kanalıyla yakında yer alan ilgi çekici yerler hakkındaki bilgilere erişmek için <i>NFC etiketleri ve karekodlar</i> .	Etkinlikler	Akıllı Hareketlilik
6	Turistlerin şikâyetlerini doğrudan yetkililere SMS veya mobil gibi çeşitli bilgi ve iletişim teknolojileri kanalları tarafından desteklenen <i>Şikâyet Yönetimi Sistemleri</i> .	Yan Hizmetler	Akıllı Yaşam

Kaynak: Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014) Smart tourism destinations, (Editör) Z. Xiang & I. Tussyadiah, *Information and communication technologies in tourism 2014* (pp. 553–564). Dublin: Springer

Tablo 1’de Buhalis (2000) tarafından oluşturulan destinasyon bileşenleri ile Cohen’in (2012) akıllı şehir boyutlarından (çekicilik, erişilebilirlik, olanaklar, mevcut paketler, etkinlikler, yan hizmetler) karma yapılarak oluşturulan akıllı turizm uygulamaları gösterilmiştir. Bu doğrultuda, destinasyon bileşenleri ve akıllı şehir boyutları arasından uyumlu seçimler yapılarak oluşturulan akıllı turizm uygulamalarından faydalanılabileceği ve bu uygulamaların tatbik edilebileceği belirtilmiş, bunlar içinden oluşturulan kombine destinasyonlar için yararlanılabilecek uygulamalara yer verilmiştir. (Buhalis & Amaranggna, 2014). Tablo 1’de ilk sırada yer alan artırılmış gerçeklik uygulaması; destinasyon çekicilik bileşeni ile akıllı şehir bileşenlerinden akıllı insan, akıllı hareketlilik kombinleri bir araya getirilerek yararlanılabilecek akıllı turizm uygulaması gösterilmiştir. Tabloda sıralanan diğer seçeneklerde olduğu gibi akıllı destinasyon ve akıllı şehir bileşenlerinden farklı kombinler yapılarak akıllı turizm uygulamalarına yer verilmiştir.

Konaklama İşletmelerinde Akıllı Turizm Uygulamaları

Turizm sektöründe son zamanlarda yaşanan küresel gelişmeler beraberinde konaklama sektöründe iş gücüne duyulan gereksinimi artırmakta, artan iş gücü ile konaklama hizmetlerinde daha kompleks iş ilişkileri ortaya çıkmaktadır. İşletmeler rakiplerine karşı güçlenmek, iş süreçlerini daha hızlı ve donanımlı hale getirmek, nitelikli ve işlevsel ürünler ortaya çıkarmak için gelişmiş akıllı uygulamaları kullanarak gelen ziyaretçilere ve diğer sosyal paydaşlara yararlı olmak istemektedirler (Leonidis vd., 2013)

Konaklama işletmelerinde yapılan uygulamalara bakıldığında; akıllı teknoloji uygulamalarında öne çıkan destinasyonlarda, mobil uygulamalar, kart sistemleri, wi-fi hizmetleri, sensörlü sistemler, erişilebilirlik hizmetleri, akıllı servis sistemi, RFID (akıllı bileklikler vb.), check-in ve check-out işlemleri için akıllı ekranlar, oda tercihi, akıllı telefonun oda anahtarı yerine kullanılması, harekete ve sese duyarlı televizyon, klima ışık ve perde sistemleri, oda içi video oyun sistemleri, oda içi akıllı masa ve ayna, sürdürülebilirlik kapsamında otomasyon alt yapı sistemleri, otopark, araç yolları ve bahçe ışıklandırma düzenlemeleri, evrensel pil şarj cihazı, POS ödeme cihazı, bavul takip sistemi, karekod uygulamaları gibi birçok uygulamaların nesnelerin interneti, elektronik sensörler, RFID, bulut bilişim ve bluetooth gibi teknolojiler ile birlikte kullanıldığı ifade edilebilir (Yılmaz, 2006; Gökçalp ve Eren, 2016).

Seyahat Acentalarında ve Ulaşımında Akıllı Turizm Uygulamaları

Teknolojide yaşanan gelişmeleri takiben seyahat acentaları tarafından BİT teknolojilerinden daha fazla ve aktif olarak yararlanılmaya başlanmıştır. Turizm pazarında geniş bir ağa sahip olan seyahat acentaları, küresel anlamda ve kapsamı geniş birçok sahada faaliyet göstermekle birlikte faaliyet alanı dar, yerel ve daha özerk çeşitli boyutlarda yer almaktadırlar (Sheldon, 1997). Ulaşımına yönelik akıllı turizm uygulamaları ile ilgili 1990’lı yıllardan itibaren Dünya’da gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde kent içi akıllı uygulamalar kapsamında birçok çalışma başlatılmıştır. Bunlar çalışmalara bakıldığında; yolculuk ve trafik ile ilgili bilgilendirmeler, trafik organizasyonu, toplu ulaşım araçlarının kullanımı, kolay ödeme sistemi, taşımacılık organizasyonları, sürücülere yönelik bilgilendirmeler, trafik ışıklarının idaresi, yolların kontrolü, acil çağrı sistemleri, araç parklama kolaylıkları, hava durum raporlarının takibi, yol bakım çalışmalarının takibi gibi hizmetlerde akıllı uygulamaların kullanıldığı görülmektedir (Yokota & Weiland, 2004; Nowacki, 2012).

Akıllı turizm uygulamalarına yönelik ulaşım sektöründe Qantas Havayolu 2015 yılında hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla sanal kulaklık hizmetini uygulamaya koymuştur. Aynı zamanda bu hizmet ile yolcuların kullanım alışkanlıklarının ne olduğu görülerek sonraki deneyimlerde bu bilgilerin kullanılması amaçlanmıştır. Virgin Havayolları uçakta bulunan tüm parçaların birbirleriyle eş güdümlü çalışması, arıza tespiti, güvenlik gibi konuları hedefleyerek nesnelere interneti uygulamalarından yararlanmaya başlamıştır. Airasia Havayolu firması tarafından karbon salınımını azaltmak ve ekonomik tasarruf sağlamak için uçağın uygun rotada seyretmesi sağlanarak nesnelere interneti uygulamasından faydalanılmıştır. Bununla uzun dönemde kârın artırılması hedeflenmektedir. Delta Havayolları bagaj takip uygulamasını başlatarak bagajların kaybolmasının önüne geçmeyi ve yolcunun iniş sonrası bagaj alımında bekleme süresini aşağı çekmeyi büyük oranda başarmıştır. Yine birçok havalimanında akıllı yolculuk uygulamaları başlatılarak yolculara zaman kazandırmak ve işlemleri kolaylaştırmak için kiosk ekranları ile check-in, biniş kartı alımı ve bagaj bırakma uygulaması gibi birçok uygulamayı yolcularına sunmaya başlamışlardır (Drummond, 2016; GlobalData Technology, 2018; Etihad, 2018).

Havacılık sektörüyle birlikte kruvaziyer gemilerde de uygulamaya konulan akıllı bileklik uygulamaları, oda girişi, konum belirtme, akıllı telefon, kart ödemesi, check-in gibi işlevleri yapar hale gelmiş, bunun yanında müşterileri deneyimleri bu yenilikler sayesinde kayıt altına alınmaya başlanmıştır. Yine bunun yanında bilgilendirme ekranları, kamera sistemleri, video oynatıcılar, sensörlü cihazlar gibi birçok akıllı teknoloji uygulamasından cruise gemilerinde yararlanılmaktadır (Barnes, 2017; Leppert, 2017).

Müze ve Ören Yerlerinde Akıllı Turizm Uygulamaları

Çağdaş müzecilik anlayışının gelişmesiyle müzelerde yeni temalar, içerik ve görev alanlarında farklı uygulamalar görülmeye başlamıştır. Daha etkileşimli ve topluma dokunan konseptlerin tercih edildiği bu yeni yüzyıl müze anlayışında ziyaretçilerin kabullerini sağlayacak birçok yenilik yer almaktadır. Kapsamı geniş olan müzelerin artmasıyla ziyaretçilerin eğlenme ve merak duygularını giderecek eğitici ortamların oluşması da müzelerin sosyal fayda sağlaması yönünden toplum tarafından benimsenen yönünü oluşturmaktadır (Mathur, 2005).

Uluslararası Müzeler Konseyi (ICOM) (2018)'e göre bilgi işlem teknolojileri ile donatılmış ulaşılabilirliği ve etkileşimi hızlı müzeler modern müzelerdir. Modern müzecilik anlayışında içinde yaşanılan toplumun tüm taraflarıyla kurulan iletişimler göz önünde bulundurulmadan müzecilik kavramını okuyabilmek zordur. Bu kapsamda toplum değerlerinin ardında barındırdığı duygulardan, donanımlardan ve hayatın gerçekliğinden ayrı bir müze kavramı düşünülmemeyeceğinden müzeler devamlı gelenlerin dışında yeni ziyaretçilerle buluşmaktadırlar. Akıllı teknolojilerin entegrasyonu ile sosyal medya platformlarının işlevsel duruma getirilmesi, eserlerin dijital ortama aktarılması, sunum öğelerinin çoklu ortama aktarılması ve gelen misafirlerin tecrübelerini aktarabildiği internet platformları benimsenen yeni yöntemlerdir.

Müzelerde kullanılmaya başlanılan teknolojilere bakıldığında; üç boyutlu canlandırmalar, hologram uygulamalar, görüntü kalitesi yüksek videolar, simülasyon teknolojileri, sanal müze uygulamaları, bilgi kioskları, sesli ve görüntülü rehberler, sanal gerçeklik uygulamaları (sanal gözlük, 3D gözlük, sanal gerçeklik kulaklığı), artırılmış gerçeklik uygulamaları (eğitim uygulamaları, artırılmış sergiler), dil seçenekli ses cihazı ve kulaklık hizmeti, multimedya rehber (audio guide) cihazları (sesli ya da ses/görüntü bir arada hizmet veren cihazlar: bilgilendirme, turist dilinde çeviri, yön bulma), akıllı telefon üzerinden multimedya rehberlik hizmetleri, müze ziyaretçi asistanı, çocuk eğlence hizmetleri, sanal nesnelere, ters

yansıtma filmler, interaktif inceleme sistemleri, sanal oyunlar gibi akıllı uygulamalardan yararlandığı görülmektedir (Walczak, Cellary & White, 2006; Stogner, 2009; Harmankaya, 2010;; Dönmezoğlu, 2013).

Yöntem

Araştırmada; turist rehberlerinin gözünden destinasyonlarda kullanılan akıllı turizm uygulamalarının neler olduğunu belirlemek, uygulamaların turist rehberliği mesleğinin geleceğine yönelik etkilerini tespit etmek ve turist rehberlerinin akıllı teknolojilere entegrasyonla ilgili beklentileri ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu kapsamda turist rehberlerinin bakış açısıyla akıllı turizm uygulamaları ile ilgili görüşlerin turizm sektörü içerisinde yer alan paydaşlara yol göstermesi hedeflenmektedir. İlgili literatür bağlamında (Çakmak & Demirkol, 2017; Tekin vd., 2017; Eser vd., 2018; Bahar, Yüzbaşıoğlu & Topsakal, 2019) araştırmanın temel ve alt soruları belirlenmiştir. “Turist rehberlerinin gözünden destinasyonlarda kullanılan akıllı turizm uygulamaları nasıl değerlendirilmektedir?” araştırmanın temel sorusudur. Ayrıca, “destinasyonlarda kullanılan akıllı turizm uygulamaları hangileridir?” ve Akıllı turizm uygulamalarının turist rehberliği mesleğinin geleceğine yönelik etkileri ve turist rehberlerinin akıllı teknolojilere entegrasyonla ilgili beklentileri nelerdir? ise alt araştırma sorularıdır.

Çalışmada elde edilen veriler akıllı uygulamalar alanında çalışmaları olan akademisyenlerden uzman görüşü alınarak hazırlanan turist rehberlerinin akıllı turizm uygulamaları ve bu uygulamaların neler olduğu ve faydaları yönünden oluşturulan temalara göre tasarlanmış yarı yapılandırılmış soru formuyla elde edilmiştir. Form hazırlandıktan sonra pilot çalışma yapılmış ve daha sonra görüşmelere başlanmıştır. Pilot çalışma sonucunda taslak formda yer alan soruların sıralaması ve içerikleri düzenlenerek, görüşme formunda yer alan sorulara ekleme ve çıkarma yapılmadan forma son hali verilmiştir. Görüşme formu hazırlanırken huni tekniği kullanılmıştır. Huni tekniğinde sorular genelden özele doğru sıralanmaktadır. Genellikle, yanıtlayan konuyu veya sorunu iyi biliyorsa ve kendini etkili bir şekilde ifade edebiliyorsa huni dizisi daha etkili bir tekniktir (White, 1981; Moddy, Will & Blanton, 1996). Katılımcılardan elde edilen bilgilerden yararlanılarak içerik analizi ve betimsel analiz yapılmıştır. İçerik analizinde amaçlanan benzer verilerin, ifadelerin ve konuların bir araya getirilerek okuyucunun anlayabileceği şekilde derlenmesi ve yorumlanmasıdır (Yıldırım & Şimşek, 2011). İçerik analizi, yazılı metin, söylem ve görsellerin incelenerek en çok ya da en az hangi düşünce, olay ve kavramlara vurgu yapıldığının ortaya konulması olarak ifade edilmektedir (Kozak, 2017)

Çalışmanın verileri kullanılarak akıllı uygulamalara yönelik temalar oluşturulmuş, katılımcıların yararlandıkları ve karşılaştıkları akıllı uygulamalar için kelime bulutu analizi yapılmıştır. Kelime bulutu analizinde verileri görsel olarak sunmanın amacı; güzel görünüm kazandırmak değil, bilgiye hızlı ulaşmak isteyen kişilere kolay aktarım yapılmasını sağlamaktır (Fronza vd. 2013). Katılımcılardan elde edilen veriler için betimsel analiz yöntemi kullanılarak, katılımcıların görüşleri etkili bir şekilde aktarılacak istenmiştir. Betimsel analizde amaçlanan, bilgilerin düzenlenerek ve yorumlanarak okuyucuya aktarılmasıdır (Yıldırım & Şimşek, 2011).

Çalışmada 2021 yılında Çanakkale Rehberler Odası'na kayıtlı 146 eylemli rehberinden kasıtlı örnekleme yoluyla akıllı turizm uygulamalarına yönelik ilgili, bilgi vermeye istekli, farklı yaş grubunda ve mesleki deneyime sahip 11 turist rehberi araştırma grubunu oluşturmaktadır. Kasıtlı örneklemede araştırmacı, çalışma grubunun temsil gücüyle ilgili nesnel bir ölçüte sahip olmamakla birlikte araştırma amaçlarına kolay ve hızlı bir şekilde ulaştıracak

katılımcıları tercih etmektedir (Kozak, 2017). Bu açıdan araştırmacılara yakınlığı Çanakkale Rehberler Odası'na kayıtlı rehberlerle görüşme yapılmasında önemli rol oynamıştır. Görüşmeler, Aralık 2020 ile Ocak 2021 döneminde pandemi nedeniyle telefon ve çevrimiçi uygulama (Microsoft Teams) kullanılarak gerçekleştirilmiş ve yazılı olarak kayıt altına alınmıştır. Görüşmelerden dördü telefon aracılığıyla yedisi ise çevrimiçi uygulama gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde, yalnızca araştırmacı ve kişilerin bulunduğu oturumlar aracılığıyla gerçekleştirilmiş, kendilerini rahat hissetmediklerinde ve istedikleri zamanda herhangi bir zamanında görüşmeyi bitirebilecekleri belirtilmiştir. Katılımcılarla görüşme yapılırken bilgi vermeye istekli olan ve farklı yaş aralıklarında olmalarına dikkat edilmiştir. Çalışma grubu belirlenirken araştırma sorusuyla ilişkin kavramlar ve süreçlerin tekrarlanmaya başladığı aşamadan itibaren görüşmeler sonlandırılmış ve 11 turist rehberi çalışma grubu için yeterli görülmüştür. Görüşme yapılan katılımcılar sırayla K1, K2, K3, vb. şekilde kodlanarak çalışmada belirtilmiştir.

Araştırmanın güvenilirliği ve geçerliliğinde; veri toplama ve analiz ile ilgili durumlar detaylı şekilde açıklanarak dış güvenilirliğin artırılmasına özen gösterilmiştir. İç geçerlilikte araştırmacı, varılan sonuçlara nasıl ulaşıldığını açık şekilde sunması ve belirlenen kanıtların herkes tarafından kolay ulaşılabilecek şekilde tarafsız olarak aktarması gerekmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Çalışmada iç geçerliliğinin artırılması için katılımcı yanıtlarından doğrudan aktarma yapılmıştır. Ayrıca katılımcılardan çalışmadaki bulguların kendi düşüncelerini doğru yansıtmayı yansıtmadığı hakkında görüş alınarak katılımcı teyidi sağlanmış ve yapılan araştırmanın alanında uzman kişiler tarafından çeşitli boyutlarıyla incelenmesi sağlanmıştır. Veriler toplanırken, analiz edilirken ve yorumlanırken birden fazla araştırmacı yer almış bu yolla araştırmacı üçgenlemesi gerçekleştirilmiştir.

Bulgular

Bu bölümde katılımcıların demografik bilgilerine ve akıllı turizm uygulamalarına yönelik algılarına yer verilecektir. Tablo 2 incelendiğinde; katılımcıların çoğunluğunun 30 yaş ve üstü olduğu, ortalama 11 yıldır mesleklerini icra ettikleri görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarının Lisansüstü (6) başta olmak üzere, lisans (3) ve önlisans (2) mezunu oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların turist rehberliği mesleğini asıl iş ya da ikinci iş olarak yapıp yapmadıkları sorulduğunda, 9 katılımcının mesleği asıl iş olarak ve 3 katılımcının ise ikinci iş olarak yaptıkları görülmüştür.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

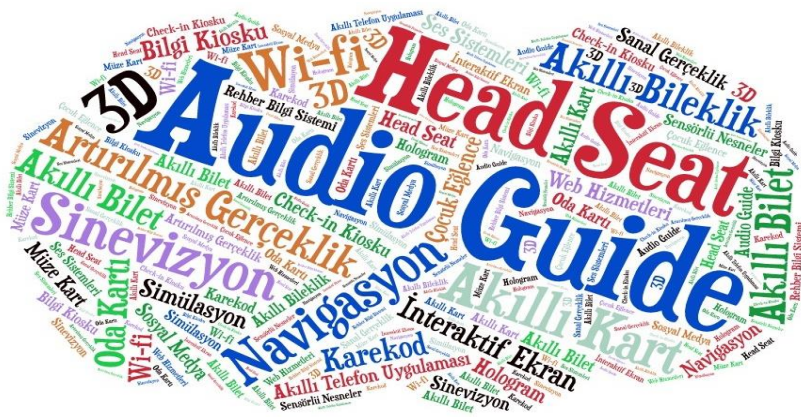
Katılımcılar	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Asıl İş / İkinci İş	Meslekte Geçen Süre (Yıl)
K1	70	Erkek	Lisansüstü	İkinci iş	25
K2	57	Erkek	Önlisans	İkinci İş	3
K3	38	Erkek	Lisansüstü	Asıl İş	14
K4	26	Erkek	Lisansüstü	Asıl İş	4
K5	62	Erkek	Lisansüstü	İkinci İş	19
K6	37	Erkek	Lisans	Asıl İş	15
K7	35	Erkek	Önlisans	Asıl İş	8
K8	29	Erkek	Lisans	Asıl İş	3
K9	38	Erkek	Lisansüstü	Asıl İş	11
K10	47	Kadın	Lisans	Asıl İş	3
K11	44	Erkek	Lisansüstü	Asıl İş	15

Araştırmada katılımcılara turist rehberliği hizmeti süresince yararlandıkları akıllı turizm uygulamaları ile ilgili sorulan soruda, katılımcılardan 10 kişi bu uygulamalardan yararlandıklarını belirtirken, sadece 1 kişi bilgisi olsa da mecbur kalmadıkça tercih etmediğini ifade etmiştir. Katılımcılardan K2 yararlandığı akıllı turizm uygulamalarını şu şekilde ifade etmiştir:

“Akıllı kartlar, online check-in işlemleri, sensörlü çalışan nesnelere (musluk, ışık), wi-fi hizmetleri, web sayfası hizmetleri, mobil telefon uygulamaları, sosyal medya sayfaları, otobüs içi ses sistemi, sanal müze hizmetleri, çocuk eğlence hizmetlerinden yararlanıyorum.”

Yine aynı soruya K7 “Headset, akıllı kart ve bileklik, akıllı telefon uygulamaları” olarak, K8 ise “Özellikle müzelerde; head seat (Zeugma), akıllı telefonlarda; bilgi harita rezervasyon” şeklinde cevaplamışlardır. Araştırmada turist rehberlerinin yararlandıkları ve karşılaştıkları akıllı uygulamalarla ilgili öne çıkan temaları vurgulamak amacıyla kelime bulutu oluşturularak çalışma desteklenmiştir. Katılımcıların kullandıkları akıllı uygulamalara ilişkin oluşturulan kelime bulutu Şekil 2’de gösterilmiştir.

Şekil 1. Akıllı Uygulamalara İlişkin Kelime Bulutu



Katılımcıların karşılaştığı ve yararlandıkları akıllı teknolojiler sırasıyla; audio guide (8), navigasyon (8), head seat (5), akıllı telefon uygulamaları (5), sinevizyon (5), artırılmış ve sanal gerçeklik (4), akıllı kart ve bileklik (3), wi-fi (3), interaktif ekranlar (2) olarak belirtilmiştir.

Akıllı turizm uygulamalarından daha çok nerelerde karşılaşıldığına ilişkin; Rehberlerin en çok müzelerde (8) akıllı turizm uygulamaları ile karşılaştıkları görülmüştür. Daha sonra havalimanları (3), oteller (3) ve ulaşım araçlarında (1) karşılaştıklarını ifade etmişlerdir. Akıllı uygulamaların müzelerde kullanımına ilişkin K11 düşüncelerini “Bu tür teknolojileri daha çok müzelerde görüyorum. Hemen hemen her müzede audio-guide ekipmanları var ama bunlardan şahsen hiç kullanmadım. Bunun dışında mesela Troya Müzesi’nde birden fazla akıllı turizm uygulamaları var; antik çağdaki günlük yaşamı gösteren hologramlar, dokunmatik bilgi panoları, vb. interaktif uygulamalar kullanılıyor. Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi’nde de 11 sahneli simülasyon gösterimi var ki fonksiyon olarak çok başarılı. Bunun dışında Göbekli Tepe gibi bazı ören yerlerinde yüksek çözünürlüklü sinevizyon tanıtım uygulamaları olduğunu görmüştüm.” şeklinde ifade etmiştir.

Rehberlerin akıllı uygulamalar kapsamında yararlandığı teknolojiler ve bu teknolojilerle karşılaştıkları yerlerle ilgili görüşlerin içerik analizi sonucunda akıllı turizm uygulamalarıyla ilgili kullanılan alanlar, araçlar ve kullanım amaçları Tablo 3’te sunulmuştur. Akıllı turizm uygulamalarının turist rehberliği mesleğine yönelik sağladığı avantajlar konusunda

katılımcılar (K2, K4, K5, K6, K7, K8, K9, K10, K11) yanıtlarında; bu uygulamaların *‘işleri kolaylaştırma, zaman kazandırma, bilgiye ulaşım, anlatım desteği, yer ve yön bulma, pratiklik, rota oluşturma, haberleşme gibi’* kolaylıklar sağladığına değinmişlerdir.

Tablo 2. Akıllı Turizm Uygulama Alanları, Araçları ve Kullanım Amaçları

Kullanılan Alanlar	Kullanılan Araçlar	Kullanım Amaçları
1-Müze ve Ören Yerleri (30)	1.1. Audio Guide (8) 1.2. Head Seat (5) 1.3. Artırılmış ve Sanal Gerçeklik Uygulamaları (4) 1.4. İnteraktif Ekranlar (2) 1.5. Simülasyon uygulamaları (2) 1.6. Çocuk eğlence uygulamaları (1) 1.7. Bilgi Kioskları (1) 1.8. Akıllı Bilet (2) 1.9. Sinevizyon (3) 1.10. Müze Kart (1) 1.11. Karekod Uygulaması (1)	✓ Bilgilenme/Bilgilendirme ✓ Görsel anlatım desteği ✓ Ses kirliliğinin önlenmesi ✓ Zaman kazanma ✓ Geçmişe yolculuk ✓ Eğlenme
2-Oteller (14)	2.1. Akıllı kartlar ve bileklikler (3) 2.2. Wi-fi hizmetleri (3) 2.3. Web sayfası hizmetleri (1) 2.4. Mobil telefon uygulamaları (2) 2.5. Sosyal medya sayfaları (1) 2.6. Sensörlü nesnelere (2) 2.7. Kiosklar (2)	✓ Nesne kontrolü ✓ Rahatlık ✓ Menü takibi ✓ Müşteri takibi ✓ Tasarruf sağlanması ✓ Zaman kazanma
3-Ulaşım Hizmetleri (16)	3.1. Ses sistemleri (2) 3.2. Navigasyon uygulamaları (8) 3.3. İşlem Kioskları (2) 3.4. Web sayfası hizmetleri (2) 3.5. İnteraktif araç ekranları (2)	✓ Bilgilendirme ✓ Uçuş Bilgisi öğrenme ✓ Yön bulma ✓ Check-in işlemi ✓ Rezervasyon ✓ Erken Check-in işlemi ✓ Yol tarifi ✓ Trafik yoğunluğu ✓ Araç takibi ✓ Film, oyun vb.
4- Rehberin Kişisel Kullanımı (6)	4.1. Rehber bilgi sistemi (1) 4.2. Akıllı telefon uygulamaları (5)	✓ Haberleşme ✓ Görsel Anlatım ✓ Pratiklik ✓ Kolaylık ✓ Zaman kazanma ✓ Bilgiye ulaşım ✓ Yer ve yön bulma ✓ Grup anlatımı ✓ Gezi rotası oluşturma ✓ Grup Kontrolü

Katılımcılardan K7 aynı soruyu *“Yer bulma kolaylığı, gruba toplu anlatım kolaylıkları, grup ile haberleşme kolaylıkları sağlıyor”* olarak, K11 ise *“Bu uygulamalara örnek olarak özellikle Avrupalı gruplara hizmet ederken çok kullanılan headset (kulaklık) sistemi, rehberin grup kontrolünü sağlarken rahat anlatım yapabilmesi, anlatımını herkesin duyabilmesi açısından çok büyük kolaylık sağlıyor. Bu sistem aynı zamanda turist rehberi adaylarının uygulama gezilerinde de yoğun olarak kullanılmakta. Ayrıca çeşitli destinasyonlardaki*

sinevizyonlar, bölgeyle alakalı grubun bir ön bilgi edinmesini sağlıyor ve bu da rehber anlatımıyla pekişmiş oluyor. Navigasyon uygulamaları ise gün içindeki turun aksaksız bir şekilde ilerlemesine ve olası durumlarda (yol çalışması, kaza) önlem alınarak ciddi zaman kazanılmasını sağlıyor. Bunun dışında, henüz yeni faaliyete geçmiş olsa da Turist Rehberleri Birliği'nin mobil için geliştirdiği RBS (rehber bilgi sistemi) sayesinde de birçok rehber çalışma kartı, ruhsatname yenileme gibi işlemlerini kolay bir şekilde mobil uygulama üzerinden halledebiliyor. Yani bu tür teknolojilerin, genel olarak mesleğin icrasında kolaylık, pratiklik kazandırdığını söyleyebilirim.” şeklinde yanıtlamıştır.

Akıllı turizm uygulamalarının turist rehberliği mesleğine yönelik dezavantajları konusunda katılımcılar (K1, K2, K5, K6, K7, K8, K9, K10, K11); *“akıllı teknolojilerin rehberlik mesleğini olumsuz etkilediğini, özellikle audio guide gibi uygulamalar ile rehberlere olan talebin azaldığını, rehberlik mesleğini tehdit ettiği”* görüşmelerde bahsedilmiştir. Bu durumu K4, *“Transfer ve müzelerdeki audio guide uygulamalarının zarar verdiğini düşünüyorum. Fakat her insanın özgürce kendi kendine müze gezmesi de gayet doğal. Bu konu üzerinde çalışılması gerektiğini düşünüyorum”* diyerek, audio guide uygulamaları hakkında bilgi vermiştir. K10 ise, *“Bazı bilgilendirme mekanizmalarında insanların bireysel gezi yapmalarına ve rehber almamalarına neden oluyor. Mesleğini yapamayan çok rehber arkadaşımız var.”* demiştir.

Yine aynı konuda K11 diğer katılımcılardan farklı olarak *“Audio-guide ve benzeri uygulamalar turist rehberliği mesleğini tehdit edici olarak görülse de ben buna çok katılmıyorum. Teknoloji ne kadar gelişirse gelişsin, insan faktörü çok önemli. Turizm, insan ilişkilerinin temelinde olduğu bir sektör olduğu için insan varlığının vazgeçilmez olduğunu düşünüyorum. Yani turist rehberliği mesleğinin aleyhinde olacak, mesleği ikame edecek bir teknolojinin efektif olacağını sanmıyorum.”* demiştir.

Otellerde kullanılan akıllı uygulamalara ilişkin katılımcıların çoğunluğu (K2, K3, K4, K5, K6, K7, K8, K9); olumlu ve faydalı bulduklarını, söylemiş, K1 ise doğallıktan uzak bulduğu için sevmediğini belirtmiştir. Konuyla ilgili K6 şunları söylemiştir: *“Müşterinin takip kolaylığı yanında yönlendirme ve kullanım kolaylıkları güzel işe yarar bir uygulama diye düşünüyorum.”*

Aynı konu ile ilgili K11 şunları belirtmiştir: *“Bu uygulamalar özellikle enerji tasarrufu açısından çok önemli. Otomatik elektrik, su sistemi sayesinde israfın önüne geçilebiliyor. Bu tür uygulamaların genel olarak çevre açısından katkılarının olduğunu söyleyebilirim.”* diyerek konuyla ilgili bilgi vermiştir.

Müze ve Ören yerlerinde kullanılan akıllı uygulamalarını çoğunlukla olumlu buldukları gözlemlenmiş; özellikle audio guide, simülasyon, akıllı bilet, sanal bilet, head seat, müze kart uygulamalarını faydalı bulduklarını söylemişler, akıllı uygulamaların kolaylık, ses kirliliğini azaltma, zaman kazandırma, doğru bilgiye ulaşma gibi kolaylıklar sağladığını ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili K1 farklı olarak *“Akıllı uygulamalar sevimsiz geliyor. Turizmde tarihe dokunma tarihi canlı olarak görme ve keşfetme duygusunu azaltan bir faktör”* olduğunu söylemiştir. K2 olumlu bulduğunu söyleyerek *“İyi buluyorum. Akıllı bilet ve sanal bilet uygulamaları ile kolaylık sağlıyor.”* demiştir.

K7 ise *“Özellikle headset kullanımı müzelerdeki ses kirliliğini azalttığı ve müşterilerin rehberden çok asıl olan objeye odaklanmasını sağladığı dolayısıyla bir anlamda zaman tasarrufunda elde edildiği bir uygulama, audioguide cihazları ise müzelerin çok daha anlaşılır ve doğru bilgilerle gezilmesini sağladığı düşüncesindeyim. Müze kart veya akıllı bilet uygulamaları girişte turnikeler de zaman kaybını önüyor.”*

Yine aynı konuda K10 turist rehberine soru sorabilmeye dikkat çekerek *“İhtiyacı genel olarak karşılarsa da grubun anlamadığı yerleri tur rehberine sorabilmesi rahatlığını karşılamıyor. Bu açıdan hala yetersiz”* olduğunu söylemiştir.

Ulaşım araçlarında kullanılan akıllı uygulamalar konusunda katılımcılar, çoğunlukla bu uygulamaları olumlu bulduklarını, özellikle navigasyon uygulamalarının sağladığı kolaylıklardan bahsetmişlerdir. Bu konuya ilişkin K7, *“Navigasyon uygulaması bunların en başında geliyor, gidilecek yere ulaşım zamanı ve güzergâh tercihlerinin belirlenerek ona göre yön bulmaya yarayan günümüzün en faydalı buluşlarından”* demiştir. Bunun yanında akıllı uygulamaların araç takibini kolaylaştırdığını, yön bulmaya yardımcı olduğu, yolculuğu keyifli ve çekici hale getirdiği, güncel yol durumun takip edilebildiğinden ve bu uygulamaların geliştirilebileceği görüşmelerde bahsedilmiştir.

Katılımcılardan K11 Havalimanlarında kullanılan check-in uygulamaları ile yolculuk esnasında kullanılan diğer uygulamalara ilişkin; *“Ulaşım sektöründe kullanılan uygulamaların başlıca faydası zaman kazanımı. Özellikle havalimanlarında check-in işlemleri bu tarz teknolojilerle çok kısa bir sürede gerçekleştirilebiliyor. İkinci faydası ise yolculuk esnasında dijital uygulamaların; film, oyun gibi seçeneklerin sunulması da özellikle uzun süreli yolculukları daha çekilebilir kılıyor.”* şeklinde cevap vermiştir. Bu konuda K1 farklı olarak *“Akıllı otobüste henüz hizmet vermedim. Kullandığımız mikrofon, aracın dijital fonksiyonları hariç, koltuk arkasındaki ekranların bile gezme, öğrenme ve keşfetme duygularını körelttiğine inanıyorum.”* demiştir.

Teknolojinin ilerlemesiyle akıllı turizm uygulamalarına yönelik beklenen yenilikler konusunda katılımcılardan (K2, K3, K5, K7, K8); gelişen dünya ve turist beklentileri doğrultusunda dinamik değişimlerin olacağı, insanların kendi gezi rota ve programlarını yapmalarını sağlayacağı, akıllı uygulamaların daha kullanışlı ve keyifli hale geleceği, yaşlı bireylerin internet üzerinden rehberlik hizmetinden faydalanabileceği, turizm ürünlerinin sunulması ve bunlara ulaşmada hem çalışanlar hem de turistler için kolaylık sağlayacağını konusunda olumlu görüş belirtmişlerdir.

Katılımcılardan K11 aynı konuda pandemi dönemindeki çözümleri de kapsayacak şekilde şunları söylemiştir: *“Pandemi sürecinde özellikle Zoom gibi görüntülü konuşma uygulamalarında sanal gezinti faaliyetleri arttı. İleride buna yönelik daha fonksiyonel teknolojilerin geliştirileceğini düşünüyorum. Ulaşımın gelişmesiyle uluslararası seyahat hareketlilikleri de daha fazla artış göstermeye devam edecektir.”*

Aynı konuda olumlu değişiklikler beklemediğini ifade eden K1 *“Bilgilendirme ve gezi amaçlı yararlanılan online bağlantıların, karekod ve sanal gezi uygulamalarını doğallıktan uzak ve soğuk bulduğunu, bu anlamda yeniliklere olumlu bakmadığını, turizm dışındaki sektörler için fayda sağlayacağını ancak turizm için iyi şeyler getirmeyeceğini”* belirtmiştir. K6 bu uygulamaların *“turizmde ulaşım, konaklama ve rehberlik alanında birçok departmanın ortadan kaldıracağını ve rehber ihtiyacının ortadan kalkacağını”* söylemiştir. K10 ise *“yakın gelecekte hologram şeklinde cepte taşınabilen rehberler görebiliriz.”* demiştir.

Toplum 5,0'ın gelecekte turist rehberliği mesleğinde yol açacağı değişikliklerle ilgili olarak; (K1, K2, K4, K5, K7, K8, K10) turist rehberliği mesleğine duyulan ihtiyacın azalacağını, rehberlerin uygulamaların yetersiz kaldığı yerlerde hizmet vereceğini, internet rehberliğinin artacağını, turist rehberliğinin daha çok yol ve yön gösteren alan rehberi ve tur refakatçisine dönüşeceğini belirtmişlerdir.

K7 bu konuda *“Mesleğin kalitesinin de eşit oranda yükseleceğine ve bilgi seviyesinin çok üst seviyelere taşınma ihtiyacının doğacağı buna ulaşamayanların piyasadan uzaklaşacağı bir*

süreç olacak” diyerek görüşünü söylemiştir. K9 ise “bence rehberlerin de akıllı hizmet vermesine imkân sağlayacak. Rehberler grupla beraber gezmek yerine belirli uygulamalar üzerinden akıllı cihazlar vasıtasıyla rehberlik hizmeti verecekler.” demiştir.

K11 ise aynı konuda insan faktörünün önemine dikkat çekerek; *“Audio-guide uygulamasındaki gibi, mesela robotların rehberlik yaptığı bir düzende, insan faktörünün eksikliğinin hissedileceğini düşünüyorum. Yani robotik teknolojilerin turist rehberliği mesleğini sona erdirmesini çok olası görmüyorum. İnsan, sosyal bir varlık olduğu için bu etkileşime her zaman ihtiyaç duyacaktır.”* şeklinde görüşünü açıklamıştır.

Akıllı turizm uygulamaları ile ilgili Türkiye’de öne çıkan destinasyonlara ilişkin; (K2, K7, K8, K9, K10, K11) Antalya, İstanbul, Kapadokya Bölgesi ve Çanakkale’de öne çıktığını söylemişlerdir. Bu konuda K2, *“Kültür bakanlığına bağlı müze ve ören yerleri. Örneğin Troya müzesi, öne çıkan uygulamalar ses ve görüntü içeren canlandırmalar, Çanakkale Destanı tanıtım merkezi (akıllı turizm uygulamalarına çok güzel bir örnek, teknoloji kullanımıyla 3 boyutlu videolar, hareketli zemin ve canlandırmalar var.”* demiştir. K9 ise *“Antalya, İstanbul, Kapadokya- akıllı şehir, akıllı müze ve akıllı turistik tesis anlamında öne çıkıyor.”* Başka bir görüşmede K11, *“İstanbul’un, özellikle ulaşım alanındaki uygulamalarıyla başta geldiğini söyleyebilirim. Ayrıca konaklama sektöründe de il bazında herhangi bir akıllı turizm uygulaması kullanmayan otel neredeyse yok. Çanakkale’de ise özellikle müzelerde bu uygulamaların öne çıktığını söyleyebilirim.”* diyerek görüşünü belirtmiştir.

Görüşmelerden elde edilen bulgularla, Çanakkale Rehberler Odası’na bağlı olarak görev yapan turist rehberlerinin yararlandıkları akıllı turizm uygulamaları ve bu uygulamalarla nerelerde karşılaştıkları ortaya konulmuştur. Ayrıca uygulamaları turist rehberlerinin nasıl değerlendirdikleri, mesleğe yönelik etkilerinin neler olduğu, gelişen teknolojilerin akıllı turizm uygulamalarının rehberlik mesleğine nasıl etkilendiğinin belirlenmeye çalışılmıştır.

Sonuç ve Tartışma

Çanakkale Rehberler Odası’na kayıtlı ve görüşme yapılan rehberlerin tamamının akıllı turizm uygulamaları ile turlarda karşılaştıkları, çoğunluğun bu uygulamaları kullandıkları görülmektedir. Turist rehberlerinin bu uygulamalardan haberdar olmaları ve mesleğin ifasında akıllı teknolojilerden yararlanmaları mesleğin geleceği için önemlidir. Bunlardan, head seat, navigasyon, artırılmış ve sanal gerçeklik, simülasyon ve müze kart vb. uygulamaların; anlatımı desteklemesi, ses kirliliğini önlemesi, yol göstermesi, zaman kazandırması yönünden olumlu katkısı olduğu düşünülmektedir. Bunun yanında; müzelerde, otellerde, ulaşım araçlarında ve havalimanlarında karşılaşılan interaktif ekranlar, oda kartı, akıllı bileklik, wi-fi, sensörlü nesnelere, web hizmetleri, mobil uygulamalar, check-in kiosku gibi akıllı teknolojilerin tasarruf sağlaması, müşteri takibi, grup kontrolü, rezervasyon, yönlendirme, bilgi vermesi, rahatlık ve kolaylık yönünden faydalı bulunmaktadır. Bu durum akıllı teknolojilerin turist rehberleri ve turist deneyimlerini artırması, rehberlere katkı sunması, ziyaretçilere kapsamlı bilgiler vermesi yönünden önemli bir role sahip olduğu görüşünü desteklemektedir (Vlahakis vd., 2002; Tekin, Bideci & Aydın, 2017).

Araştırmanın bulguları doğrultusunda bazı uygulamaların mesleğin sürdürülmesi için riskli görüldüğünden, rehberlerde geleceğe yönelik kaygılara neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Audio guide, karekod uygulamaları, interaktif ekranlar, çevrimiçi bağlantılar ve sanal gezi uygulamalarının iş kaybına ve mesleğin alanının daralmasına neden olacağı beklentileri oluşsa bile, bu uygulamaların insani duygularından yoksun oluşu ve uygulamalara soru sorulamaması nedeniyle turist rehberliği mesleğinin yerini tam olarak dolduramayacağı söylenebilir. Alan yazında da akıllı teknolojilerin, his ve duygudan yoksun olmasına, tek

yönlü iletişim sağlmasına, düşük maliyetli olmasına ve özellikle kalabalık gruplarda daha çok tercih edildiklerine değinilmiştir. Aynı zamanda akıllı teknolojilerin rehberlik mesleğinin muadili olarak görülmesinin yerine mesleği destekler nitelikte olduğunda rehberler tarafından daha hızlı benimsenerek rehberlerin görevlerini daha zevkli ve verimli hale getireceği belirtilmiştir (Eser, Çakıcı, Babat & Kızıllırmak, 2019).

Turist rehberlerinin görüşleri doğrultusunda; giderek toplum 5.0 olarak ifade edilen, toplumsal anlamda değişimi ve dönüşümün ifade edildiği günümüzde gelişmelere ayak uyduramayan rehberlerin görevini yapamaz duruma geleceği, bunun yanında yeniliklerin beraberinde başka fırsatları getirmesi düşünüldüğünden rehberlerin yeni döneme karşı hazırlıklı olmaları beklenmektedir. İlgili alan yazında akıllı turizm uygulamalarının kullanımının yaygınlaşmasıyla rehberin dâhil olmadığı gezi aktivitelerinin arttığı, özellikle genç yaştaki turistlerin kendi planlarını yaparak seyahatlere rehbersiz katılımlarında artışlar olduğu, buna karşın tur programı satın alarak seyahate çıkmak isteyen turist kitlesinin varlığını koruduğu görülmektedir (Yıldız, 2019). Teknolojik gelişmelerin aynı zamanda uluslararası seyahat hareketliliğini de arttırması beklendiğinden, çıkılacak seyahatlerde turistlerin kendilerini daha emniyetli hissetme ihtiyacı, rehberin kılavuzluk görevi görmesi ve detaylı bilgileri verebilmesi gibi nedenlerle rehberlere duyulan ihtiyacın devam edeceği öngörülebilir. Bunun yanında rehberlerin sürece uyum sağlması durumunda bilgi birikimlerinin ve meslek niteliklerinin aynı oranda gelişme kaydedeceği hakkındaki görüşler alan yazını da destekler niteliktedir.

Türkiye’de akıllı turizm uygulamaları yönünden öne çıkan destinasyonlarda faaliyet gösteren, müzeler, oteller, havalimanları ve ulaşım sektörü hizmet alanlarında rehberlerin ve turistlerin bu uygulamalardan yararlandıkları görülmektedir. Ancak teknolojinin hızla gelişmesiyle birlikte turist alışkanlıklarının değişmesi yeni çözümler gerektirmektedir. Özellikle müzelerde ve havalimanlarında dünya ölçeğinde uygulamalar bulunmakla birlikte uygulamaların diğer destinasyonları da kapsayacak şekilde genişletilmesi ve bu konuda sektörün tüm paydaşlarıyla ortak çözümler geliştirilmesi önem arz etmektedir.

Sonuç olarak; yeni nesil teknolojilerin rehberlik mesleğini etkilemesi kaçınılmazdır. Bu uygulamaların insani duygulardan yoksun olması ve iletişim kanallarını tam olarak sağlayamayacağı gibi nedenlerle rehberlik mesleğinin tam olarak yerini alamayacağı söylenebilir. Bunun yanında gelişen teknolojilerin beraberinde yeni fırsatları getirmesi beklendiğinden, rehberlerin yeni gelişmelere kendilerini hazırlamaları, akıllı teknolojileri hizmetlerini destekleyecek donanımlar olarak görmeleri ile oluşan endişelerin önüne geçilebilir. Rehberlerin akıllı turizm uygulamalarına yönelik görüşleri doğrultusunda turizm sektörü içinde yer alan kurum ve kuruluşlar tarafından rehberlere yönelik eğitimler verilebilir. Mesleğin geleceğine dair olumlu ve olumsuz yönler ortaya konularak çözümler geliştirilebilir. Ayrıca rehberli turların tanıtımında rehberi öne çıkaran tanıtım faaliyetleri de yapılabilir.

Oteller, müzeler, havalimanları, seyahat işletmeleri ve rehber odaları ortak çalışarak rehberlik hizmetlerini daha etkin turistlere sunabilir. Seyahat işletmelerinin hazırlayacağı tur programlarında turist rehberlerinin görüşleri doğrultusunda turun etkinliğinin artırılması, zaman tasarrufu, müşteri memnuniyetinin artırılması gibi hedefler doğrultusunda planlamalar yapılabilir. Rehberlik eğitimi veren kurumlarda programlara akıllı teknolojilere yönelik konular dâhil edilerek geleceğin rehberleri bu konuda hazırlanabilir. Konuyla ilgili daha sonra kapsamlı örneklem oluşturularak turist rehberlerinin akıllı turizm uygulamalarına yönelik mukayeseli sonuçların elde edilmesi sağlanabilir. Çalışmada sadece katılımcıların görüşleri yer aldığından, genelleme yapılabilmesi için daha sonra sayısal veriler kullanılarak nicel yöntemlerden yararlanılabilir. Ayrıca çalışmanın yalnızca Çanakkale Rehberler Odası’na

bağlı rehberle yapılması ve veri toplama sürecinin pandemi dönemine denk gelmesi araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

Kaynakça

Aksoy, S. (2017). Değişen Teknolojiler ve Endüstri 4.0: Endüstri 4.0'ı Anlamaya Dair Bir Giriş, *SAV Katkı*, (4), 34-44.

Albino, V., Berardi, U. & Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance and initiatives, *Journal of Urban Technology*, 22(1): 3-21.

Bahar, M., Yüzbaşıoğlu, N., & Topsakal, Y. (2019). Akıllı Turizm ve Süper Akıllı Turist Kavramları Işığında Geleceğin Turizm Rehberliğine Bakış. *Journal of Travel and Tourism Research*, (14), 72-93.

Bakıcı, T., Almirall, E., & Wareham, J. (2013). A Smart City Initiative: the Case of Barcelona, *Journal of the Knowledge Economy*, 2(1), 1-14.

Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness, *International Journal of Tourism Cities*, 2(2): 108-124.

Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014) Smart tourism destinations, (Editör) Z. Xiang & I. Tussyadiah, *Information and communication technologies in tourism 2014* (pp. 553–564). Dublin: Springer

Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalisation of services. In *Information and communication technologies in tourism 2015* (pp. 377-389). Dublin: Springer.

Chourabi, H., Nam, T., Walker S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., Nahon, K., Pardo, T. A. ve Scholl, H. J., (2012). *Understanding Smart Cities: An Integrative Framework*, 45th Hawaii International Conference on System Sciences, 4-7 January Maui, HI, IEEE, 2289-2297.

Cohen, B. (2012). *Smart City Wheel*, <https://boydcohen.impress.ly:https://boydcohen.impress.ly/#!/books> [Erişim Tarihi: 21.01.2021].

Çakmak, T. F., & Demirkol, Ş. (2017). Teknolojik Gelişmelerin Turist Rehberliği Mesleğine Etkileri Üzerine Bir Swot Analizi, *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (7): 221-235.

Çelikyay, H. H. (2013). *Teknoloji Girdabından Akıllı Şehre Dönüşüm: İstanbul Örneği*, Bursa: 2nd Turkey Graduate Studies Congress, Bursa, 1315-1328.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı. (2019). *Akıllı Şehirler*. <https://webdosya.csb.gov.tr/db/cbs/akillisehirler/> [Erişim Tarihi: 22.12.2020].

Dameri, R. P. (2013). Searching for Smart City Definition: a Comprehensive Proposal, *International Journal of Computers & Technology*, 11(5): 2544-2551.

Dönmezoğlu, D. (2013). *Günümüz Müzeciliğinde Sergileme Tekniklerinin Sanal Teknolojiler ile Desteklenmesi ve Uygulama Örnekleri*. TC Kültür ve Turizm Bakanlığı/Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, Ankara.

Drucker, P. F. (1994). *Kapitalist Ötesi Toplum*, İstanbul: İnkılap Kitabevi.

Drummond, M. (2016). *5 Great ways airlines are using internet of things*. <https://w3.accelya.com/>: <https://w3.accelya.com/blog/5-great-ways-airlines-are-using-the-internet-of-things> [Erişim Tarihi: 21.01.2021].

Elvan, L. (2017). Akıllı Şehirler: Lüks Değil İhtiyaç. *İTÜ Vakfı Dergisi*, 77, 6-9.

Eser, S., Çakıcı, C., Babat, D., & Kızılırmak, İ. (2019). Turlarda Teknoloji Kullanımı: Turistler ve Turist Rehberleri Gözüyle Bir Değerlendirme. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22 (41): 465-480.

Etihad. (2018). *Sign up to enjoy a smarter and faster airport experience*, <https://www.etihad.com/tr/book/special-offers> [Erişim Tarihi: 21.01.2021].

Fırat, S. Ü., & Fırat, O. Z. (2017). Sanayi 4.0 Devrimi Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme: Kavramlar, Küresel Gelişmeler ve Türkiye, *Toprak İşveren Dergisi*, (114): 10-23.

Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanovic, N. ve Meijers, E., (2007). *Smart Cities Ranking of European Medium-Sized Cities*, Central of Regional Science, 1-26, http://www.smart-cities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf, [Erişim Tarihi: 12.01.2021].

Global Data Technology. *Top 6 technology trends to watch out for in the travel and tourism industry in 2018*.: <https://www.globaldata.com/top-6-technology-trends-watch-travel-tourism-industry-2018/> [Erişim Tarihi: 21.01.2021].

Gökalp, E., Eren, E. (2016). Akıllı Teknolojilerin Turizm ve Otelcilik Sektöründe Uygulanması, (Editör) V. Tecim, Ç. Tarhan, C. Aydın, *Smart Technology & Smart Management: Akıllı Teknoloji & Akıllı Yönetim* (s. 278-287). İzmir: Gülermat Matbaacılık.

Gretzel, U., Koo, C., Sigala, M., Xiang, Z., & Lamsfus, C. (2015). Special issue on smart tourism systems: convergence of information technologies, business models, and experiences, *Computers in Human Behavior*, (50), 556-557.

Harmanakaya, M. B. (2010). *Müzelerde Elektronik Rehberlik Uygulamaları*. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi. T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, İstanbul.

Huang, C. D., Goo, J., Nam, K., & Yoo, C. W. (2017). Smart tourism technologies in travel planning: The role of exploration and exploitation, *Information & Management*, 54(6): 757-770.

ICOM (2018). *International of council of museums*. <https://icom.museum/en>. [Erişim Tarihi: 26.01.2021].

Kabakçı, O. K. (2016). *Enerji Verimliliğinde Akıllı Şehirlerin Rolü, Beklentiler ve Trendler*, Uluslararası Sürdürülebilir Yapılı Çevre Konferansı, İstanbul, 208-212.

Kılıçhan, R. (2018). *Yiyecek ve İçecek Sektöründeki Akımlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Kozak, M. (2017). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Lamsfus, C., & Alzua-Sorzabal, A. (2013). Theoretical framework for a tourism internet of things: Smart destinations. *TourGune Journal of Tourism and Human mobility*, 2, 15-21.
- Lecuona, M. J., & Abad Galzacorta, M. (2014). Factors affecting destination assessment: The case of smart destinations. *Journal of Tourism and Human Mobility* (3), 1-4.
- Lee, J. H., Hancock, M. G., & Hu, M.-C. (2014). Towards an effective framework for building smart cities: Lessons from Seoul and San Francisco, *Technological Forecasting and Social Change*, 89, 80-89.
- Leonidis, A., Korozi, M., Margetis, G., Grammenos, D., & Stephanidis, C. (2013). An intelligent hotel room. In *Ambient Intelligence: 4th International Joint Conference, AmI 2013, Dublin, Ireland, December 3-5, 2013. Proceedings 4* (pp. 241-246). Springer International Publishing.
- Mathur, S. (2005). Social Thought & Contemporary: Museums and Globalization, *Anthropological Quarterly*, 78(3): 697-708.
- Moddy, J., M. W., Will, R. P., & Blanton, J. E. (1996). Enhancing knowledge elicitation using the cognitive interview. *Expert Systems with Applications*, 10(1), 127-133.
- Nabben, A., Wetzel, E., Oldani, E., Huyeng, J., Boel, M. V., & Fan, Z. (2016). Smart Technologies in Tourism: Case study on the influence of İBeacons on customer experience during the 2015 SAIL Amsterdam event. *NHTV Breda University of Applied Sciences*. Netherlands: Breda.
- Naphade, M., Banavar, G., Harrison, C., Paraszczak, J., & Morris, R. (2011). Smarter Cities and their Innovation Challenges, *Computer*, 44 (6): 32-39.
- Nowacki, G. (2012). Development and Standardization of Intelligent Transport, *TransNav, the International Journal on Marine Navigation and*, 6(4): 403-412.
- Örselli, E., & Dinçer, S. (2019). Akıllı Kentleri Anlamak: Konya ve Barcelona Üzerinden Bir Değerlendirme, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(1): 90-110.
- Özsoylu, A. F. (2017). Endüstri 4.0. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1): 41-64.
- Prisecaru, P. (2016). Challenges of the fourth industrial revolution, *Knowledge Horizons - Economics*, 8(1): 57-62.
- Sayer, S., & Ülker, A. (2014). Ürün Yaşam Döngüsü Yönetimi. *Engineer & the Machinery Magazine*, (657), 65-72.
- Sheldon, P. (2006). Tourism Information Technology. (Editör) Dwyer, L. & Forsyth, P., *International Handbook on the Economics of Tourism*, Elgar Publishing.
- Stogner, M. B. (2009). The media - enhanced museum experience: Debating the use of media technology, *Curator the Museum Journal*, 52(4): 385-397.

Tekin, Ö., Bideci, M., & Avcıkurt, C. (2017). Turist Rehberliğinde Yeni Teknolojilerin Kullanımı. (Editör) F. Ö. Güzel, V. Altıntaş, & İ. Şahin, *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar* (s. 291-299), Ankara: Detay Yayıncılık.

Tekin, Ö., Bideci, M., & Aydın, A. (2015). Kültürel Mirasın Aktarımında Mobil Rehber Uygulamaları İle Profesyonel Turist Rehberlerinin Yetkinliğinin Karşılaştırılması (Konya Mevlana Örneği). I. Eurasia International Tourism Congress: Current Issues, Trends, and Indicators (EITOC-2015), Konya, 679-686.

Vanolo, A. (2014). Smartmentality: The smart city as disciplinary strategy, *Urban Studies*, 51(5): 883-898.

Varol, Ç. (2017). Sürdürülebilir Gelişmede Akıllı Kent Yaklaşımı: Ankara'daki Belediyelerin Uygulamaları, *Çağış Yerel Yönetimler*, 26(1): 44-58.

Vlahakis, V., Karigiannis, J., Ioannidis, N., Tsotros, M., Gounaris, M., Stricker, D., Gleue, T., Daehne, P., Almeida, L. (2002). Archeoguide: An Augmented Reality Guide for Archaeological Sites. *Computer Graphics in Art History and Archaeology*, 22(5), 52-60.

Walczak, K., Cellary, W., & White, M. (2006). Virtual museum exhibitions. *Computer*, 39(3): 93-95.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldız, S. (2019). Turist Rehberliği Mesleğinde Robot Rehberlerin Yükselişi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(23): 164-177.

Yılmaz, Z. (2006). Akıllı Binalar ve Yenilenebilir Enerji. *Tesisat Mühendisliği Dergisi*, 91, 7-15.

Yokota, T., Weiland, R. J. (2004). *ITS Technical Note For Developing Countries-ITS system architectures for developing countries*. Washington: World Bank Group.

Zhang, B., Sundar, S., & Go, E. (2015). Communicating Art, Virtually Psychological Effects of Technological Affordances in a Virtual Museum, *International Journal of Human Computer Interaction*, 31(6): 385-401.