

Citation: Yazıcı Ayyıldız, A. & Ayyıldız, T. (2020), Pazarlama Fırsatı Olarak Akıllı Turizm: Kuşadası Örneği, BMIJ, (2020), 8(1): 599-623 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i1.1411>

PAZARLAMA FIRSATI OLARAK AKILLI TURİZM: KUŞADASI ÖRNEĞİ

Ahu YAZICI AYYILDIZ¹

Tuğrul AYYILDIZ²

Received Date (Başvuru Tarihi): 26/01/2020

Accepted Date (Kabul Tarihi): 03/03/2020

Published Date (Yayın Tarihi): 25/03/2020

ÖZ

İnsan yaşamını kolaylaştıran teknolojik gelişmelerle birlikte akıllı şehir, akıllı turizm, akıllı otel gibi kavramlar ortaya çıkmıştır. Bu çalışmanın amacı Kuşadası'nın akıllı turizm potansiyelini incelemek, bu alanda yapılan çalışmaları belirleyip, turizm paydaşlarının akıllı turizm modelinin Kuşadası'nda uygulanabilirliği üzerine fikir ve değerlendirmelerini öğrenmektir. Çalışma kapsamında akıllı şehir, akıllı turizm ve akıllı otel kavramlarına ilişkin literatür bilgisi verilmiş, dünyada ve Türkiye'de bu konuyla ilgili yapılan uygulamalara değinilmiştir. Sonrasında 6 tane otel yöneticisi, 4 tane profesyonel turist rehberi, 3 tane seyahat işletmesi yöneticisi, Kuşadası Belediyesi ve Kuşadası Ticaret Odası yöneticileri olmak üzere toplam 15 kişiyle yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak araştırma bulguları elde edilmiştir. Çalışmadan elde edilen veriler betimsel analize tabi tutulmuştur. Çalışma sonuçlarına göre, Kuşadası'nın akıllı şehir olma yolunda henüz yolun çok başında olduğu tespit edilmiştir. Bu konuda Kuşadası Belediyesi tarafından çok fazla plan, proje geliştirilmediği, daha çok otel işletmeleri, seyahat işletmeleri tarafından akıllı turizm uygulamalarının kullanıldığı ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Akıllı Şehir, Akıllı Turizm, Kuşadası

Jel Kodları: Z32, Z33

SMART TOURISM AS A MARKETING OPPORTUNITY: THE CASE OF KUŞADASI

ABSTRACT

With the technological developments that facilitate human life, concepts such as smart city, smart tourism, smart hotel have emerged. The aim of this study is to examine the smart tourism potential of Kuşadası, to determine the studies conducted in this field and to learn the opinions and evaluations of the tourism stakeholders on the applicability of the smart tourism model in Kuşadası. Within the scope of the study, literature information about the concepts of smart city, smart tourism and smart hotel has been given and the applications of this issue in the world and in Turkey has addressed. Afterwards, research findings were obtained by using semi-structured interview technique with a total of 15 people: 6 hotel managers, 4 professional tourist guides, 3 travel business managers, Kuşadası Municipality and Kuşadası Chamber of Commerce managers. According to the results of this study, it has been determined that Kuşadası is at the bottom rung of the ladder towards being a smart city. In this regard, it has been revealed that Kuşadası Municipality has not developed too many plans, projects, and smart tourism applications have been used mostly by hotel and travel companies.

Keywords: Smart City, Smart Tourism, Kuşadası

Jel Codes: Z32, Z33

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, ayazici@adu.edu.tr,

<https://orcid.org/0000-0002-1301-2428>

² Dr. Öğr. Üyesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, tugrulayildiz@gmail.com,

<https://orcid.org/0000-0001-6332-975X>

1. GİRİŞ

Günümüzde şehirlerdeki nüfus yoğunlaşması; enerji ihtiyacı, trafik sorunları, doğal kaynakların aşırı tüketimi, çevre kirliliği, ekonomik sürdürülebilirlik kaygıları gibi sorunlara yol açmaktadır. Bu sorunları azaltmak ve daha yaşanabilir, sürdürülebilir, güvenilir ve verimli şehirler yaratmak amacı ile bilgi ve iletişim teknolojileri odaklı akıllı şehir kavramı ortaya çıkmıştır (Lazaroiu ve Roscia, 2012). Akıllı şehir kavramı teknolojinin şehir ile bütünleştiği bir ortamı ifade etmektedir. Akıllı şehirler bilgi ve iletişim teknolojilerini ve interneti kullanarak bireylere çeşitli hizmetler sunmakta ve toplumsal sorunlara çözüm bulabilmektedir. Bu yüzden günümüzde akıllı şehir uygulamaları şehir yönetimlerinin vazgeçilmez bir unsuru olmuştur. İngiliz Standartları Enstitüsü (2014), akıllı şehir kavramını; fiziksel, dijital ve insan sistemlerinin yapısal çevreye etkin uyumu ile vatandaşlara sürdürülebilir, refah ve kapsamlı bir gelecek sunan yaşamsal teknolojiler olarak tanımlamıştır. Dünya ekonomisinin en büyük sektörlerinden olan turizm sektörü de şehirlerde yaşanan bu değişimlerden etkilenmektedir. Teknolojik gelişmelerin hayatın her aşamasında kullanılmasına paralel olarak turizm sektöründe de akıllı uygulamaların giderek yaygınlaştığı görülmektedir. Bu bağlamda akıllı turizm, akıllı şehir, akıllı otel, akıllı ulaşım gibi kavramların sıkça karşılaşılan kavramlar olduğu görülmektedir (Buhalis ve Amaranggana, 2014). Akıllı turizm uygulamalarının vatandaşlara ve turistlere destinasyon hakkında bilgi verme, yiyecek-içecek alternatifleri sunma, gezilip görülecek tarihi ve turistik yerlere yönlendirme, kişiselleştirilmiş hizmetler sunma gibi kolaylıkları bulunmaktadır. Akıllı turizm, akıllı şehirden farklı olarak sadece yerel halka değil aynı zamanda turist deneyimlerine de odaklanmakta ve yerel halkın yaşam kalitesi kadar, turistlerin yaşam kalitesine ve hareketliliğine odaklanmakta, kaynaklara erişim kolaylığı ve sürdürülebilirliği de desteklemektedir (Gretzel vd., 2015b: 180).

Yüce çalışmasında beş yıldızlı otel yatak odalarında akıllı sistemlerin kullanımını incelemiş, İstanbul'da faaliyette bulunan akıllı otel odalarının özelliklerinden bahsetmiştir (Yüce, 2015). Ataman çalışmasında Edremit Körfezi'nde akıllı turizm uygulamalarını araştırarak, Edremit Körfezi'nin akıllı destinasyon olma yolunda gelişiminin sağlanabilmesi için körfeze yönelik akıllı uygulamalar tasarlamıştır (Ataman, 2018). Cheung, Tsang ve Wong çalışmalarında robot kullanımının turizmde engellilerin seyahatlerini kolaylaştıracağını ifade etmişlerdir (Cheung, Tsang ve Wong, 2017:229). Gökalp ve Eren çalışmasında akıllı teknolojilerin turizm ve otelcilik sektöründe uygulanması üzerine akıllı otel çerçevesi geliştirmişlerdir (Gökalp ve Eren, 2016).

Çalışmada öncelikle akıllı turizm, akıllı şehir, akıllı otel kavramları üzerinde durulmuştur. Arkasından dünyada ve Türkiye’de akıllı turizm uygulamalarından bahsedilmiştir. Sonrasında Türkiye’nin önemli turizm destinasyonlarından olan Kuşadası’nda uygulanan akıllı turizm çalışmalarına dair bilgi elde etmek amacıyla sektör temsilcileriyle yapılan görüşme bulgularına yer verilmiştir. Çalışma sonucunda Kuşadası destinasyonunun akıllı bir turizm destinasyonu olması, yerel halk ve turistler tarafından akıllı turizm destinasyonu olarak tanınması için önerilerde bulunulmuştur.

2. AKILLI TURİZM

Teknolojik yenilik ve gelişmeler birçok sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de etkisini göstermektedir. Turizmde teknolojinin kullanımı sadece turizm işletmelerinin rekabet gücü için değil, aynı zamanda turistlerin deneyimleri için de önemli rol oynamaktadır (Huang, Goo, Nam ve Yoo, 2017: 757).

Akıllı turizmin ortaya çıkması internet, nüfus artışı, ekolojik değişimler, akıllı teknolojiler, akıllı şehirler ve globalleşme ile birlikte ortaya çıkan değişimlerle şekillenmiştir. Akıllı turizmin gelişmesinin bir diğer nedeni de turizm paydaşlarının bu yeni akıllı çağda turistleri daha iyi anlayıp, değerlendirerek, onlara daha iyi hizmet ve daha etkili turizm deneyimi sunmak istemesidir (Wang, Li, Zhen ve Zhang, 2016:310).

Akıllı turizm; ileri teknolojik yöntemler ile birlikte, işletme verimliliğine, sürdürülebilirliğe ve insan deneyimlerini zenginleştirmeye açık bir şekilde odaklanarak fiziksel altyapı, sosyal bağlantılar, devlet/örgütsel kaynaklar ve insan bedenleri/zihinlerinden elde edilen verileri toplayıp kullanarak bu verileri işletme yenilikçiliğine dönüştürmek için bir destinasyonda gerçekleştirilen turizm faaliyeti olarak tanımlanmaktadır (Gretzel, Sigala, Xiang ve Koo, 2015:181).

Akıllı turizm, mevcut turizm çevrimiçi iş modelinin modern bilgi ve iletişim teknolojileri (ICT) ile birleştirilmesinin sonucudur. Bu birleşimin temelinde turistlere/kullanıcılara seyahatten önce, seyahat boyunca ve seyahat sonrasında gerekli bilgi ve araçların web siteleri, mobile platformlar, nesnelerin interneti (IoT), bulut bilişim, büyük ve açık veri analiz teknolojileri gibi teknolojilerle akıllı telefon, tablet ve bilgisayar gibi kamera, mikrofon ve sensörlerin bulunduğu basit araçlar aracılığı ile sağlanmasıdır (Kaur ve Kaur, 2016:357).

Turizm sektöründe akıllılık kavramının fayda sağlamanın nedenleri, turizm kaynaklarını gerekli turizm bilgileri ve hizmetleriyle turistlere kolayca ulaştırma imkanı

sunması, doğal alanlardaki sensörler ve izleme cihazlarıyla turistlere gerçek zamanlı gözlem imkanı sunması, turistlerin geri dönüş verilerinin analiz edilip, taleplerine göre hizmet geliştirme avantajı sağlamasıdır. Ayrıca bilgi işlem merkezinde toplanan tüm veriler analiz edilip raporlanarak en kısa sürede yanıt verebilme becerisine sahiptir (Zhu, Zhang ve Li, 2014).

2.1. Akıllı Şehir

Akıllı şehir bir şehrin daha sürdürülebilir, daha yaşanabilir ve daha verimli bir şehir olması için insan odaklı, teknolojinin sağladığı çözümlerle, tüm paydaş ve kurumların desteğiyle, etik kuralları ve kişisel verinin gizliliğini ihlal etmeden, şeffaf ve katılımcı bir şekilde uygulanabilen, kendini sürekli geliştiren ve öğrenen şehirdir (Vodafone, Deloitte, TBV, 2016: 25).

Verimliliği artırmak, maliyetleri düşürmek ve yaşam kalitesini yükseltmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak ölçeklenebilir çözümler üretmeyi benimseyen yaşam alanları olarak akıllı şehirleri tanımlamak mümkündür (Falconer ve Mitchell, 2012:11)

Akıllı şehir gelişiminin gerçekleşebilmesi yüksek maliyet ve zaman gerektirmektedir. Tek bir kurum, kuruluş ya da yönetim organlarıyla gerçekleştirilmesi mümkün olmayan akıllı şehirlerin farklı faaliyet alanlarında birçok paydaşı bulunmaktadır. İnsan faktörünü merkezine alan akıllı şehirlerin temel paydaşları: Yatırımcılar/finans kuruluşları, telekom şirketleri, üniversiteler/araştırma merkezleri, yazılım ve donanım şirketleri, belediyeler, ulusal kamu kurum ve kuruluşlarıdır. Akıllı Şehirlerin hedeflerine ulaşım sürekli gelişim gösterebilmesi ve sürdürülebilirliği için bütün paydaşların işbirliği içinde olup ortak şekilde çalışmalarını büyük önem taşımaktadır (Vodafone, Deloitte, TBV, 2016: 28).

Akıllı şehirlerin sağlaması gereken özellikler temel olarak şunlardır (ISO, 2015:5):

- Akıllı şehirler o şehirde yaşayan halk için bilişim teknolojilerini kullanarak daha uygun ve etkili hizmetler sunabilmelidirler.
- Sensörler, radyo frekans tanımlama (RFID), bulut hizmetleri, nesnelerin interneti gibi teknolojilerden faydalanarak daha iyi bir şehir yönetimini sağlamalıdır.
- Daha iyi bir yaşam ortamı sunabilmelidir.
- Daha modern sanayi ve aynı zamanda daha yeşil ve insan dostu bir çevreye sahip olmalıdır.
- Daha akıllı bir altyapıya sahip olmalıdır.

- Dinamik ve yenilikçi bir ekonomiye sahip olmalıdır.

Cohen (2012) akıllı şehir stratejilerinin geliştirilmesini desteklemek için “Akıllı Şehir Tekerleği” geliştirmiştir. Tekerleğe göre akıllı şehrin altı akıllılık boyutu vardır. Bunlardan birincisi akıllı yönetim; tüm paydaşlar arasında etkili bir iletişim ile, halkın da katılımı sağlanarak, şeffaf bir yönetimle kaynakların daha akıllı bir şekilde kullanılmasını ifade etmektedir. Akıllı yönetimde karar verici mekanizmalar, bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde tüm paydaşların çıkarlarını gözeterek ve kaynakları daha akıllı kullanarak toplumsal yarar sağlamayı hedeflemektedir (Vodafone, Deloitte, TBV, 2016: 12). Akıllı yönetim bileşeninin alt boyutları; karar verme sürecine katılım, kamu ve sosyal hizmetlerin verimliliği, şeffaf yönetim anlayışı ile siyasi stratejiler ve perspektifler olarak ifade edilebilir (Giffinger, Fertner, Kramar, Kaselek, Pichler ve Meijers, 2007: 12). Akıllı şehir tekerliğinin ikincisi akıllı çevre; akıllı şehir uygulamalarının en önemli hedeflerindedir, hem en kritik kentsel sorunlar (trafik, kirlilik, atık gibi) hem de enerji üretimi, mobilite, lojistik ve benzeri akıllı şehir uygulamalarında yer alan önemli sabit teknolojiler ile ilgilidir (Dameri, 2013: 2549). Akıllı çevre bileşeninin alt boyutları, kirlilik, doğal koşulların çekiciliği, sürdürülebilir kaynakların etkin yönetimi olarak belirtilmiştir (Giffinger vd.,2007:12). Teknoloji yardımıyla çevre ve doğanın sürdürülebilirliği sağlanırken, yeşil alanlar ve su kaynakları kontrol edilmesi planlanmaktadır. Üçüncüsü akıllı ulaşım; şehirlerdeki erişilebilirliği ve modern ulaşım sistemlerinin varlığını ifade etmektedir (Buhalis ve Amaranggana, 2014: 556). Akıllı ulaşım bileşeninin alt boyutları, bölgesel erişilebilirlik, ulusal/uluslararası erişilebilirlik, BİT altyapısının kullanılabilirliği ve sürdürülebilir, yenilikçi ve güvenli taşıma sistemleri olarak belirtilmiştir (Giffinger vd.,2007: 12). Dördüncüsü akıllı ekonomi; mevcut kaynakların daha verimli kullanılması, finansman, insan kaynakları ve zamana dair darboğazların aşılmasını sağlamaktadır (Vodafone, Deloitte, TBV, 2016: 12). Akıllı ekonominin alt boyutları; inovasyon ruhu, girişimcilik, ekonomik imaj ve ticari markalar, verimlilik, işgücü piyasasının esnekliği olarak belirtilmiştir (Giffinger vd.,2007: 12). Beşincisi akıllı insan; akıllı şehrin en önemli bileşenlerinden biridir ve şehrin beşerî sermayesinin yeterlilik seviyesi olarak tanımlanmaktadır (Buhalis ve Amaranggana, 2014: 556). Akıllı insan bileşeninin alt boyutları; yeterlilik seviyesi, yaşam boyu öğrenmeye yakınlık, sosyal ve etnik çoğulluk, yaratıcılık, esneklik, açık fikirlilik ve kamu hayatına katılım olarak belirtilmiştir (Giffinger vd.,2007: 12). Altıncısı ise akıllı yaşam; sağlık, barınma, eğitim, güvenlik, boş zaman faaliyetleri gibi beklentilerin bilgi teknolojileri ile belirlenmesi ve sosyal bütünlüğün sağlanması anlamına gelmektedir (Vodafone, Deloitte, TBV, 2016: 12). Akıllı yaşam

bileşeninin alt boyutları; kültür tesisleri, sağlık koşulları, bireysel güvenlik, konut kalitesi, eğitim tesisleri, turistik cazibe ve sosyal dayanışma olarak belirtilmiştir (Giffinger vd.,2007: 12).

Tablo 1. Akıllı Şehir Uygulamaları

Ülke/Şehir	Uygulama Örnekleri
Güney Kore/Seul	Yaşlı ve engelli bireylerin akıllı telefon uygulaması ile sağlık kontrollerinin yapılması sağlanmaktadır (GE Türkiye Blog,2016). Akıllı binalarda yaşayan insanlar şehrin ağ alt yapısı sayesinde evden çıkmadan sağlık ve devlet ile ilgili olan işlerini yapabilmektedir (Kayapınar, 2017).
ABD/San Francisco	Elektrik sarfiyatını önlemek için sokaklarda LED ampullü lambalar kullanarak, elektrik ihtiyacının % 41'ini yenilebilir kaynaklardan elde etmektedir (GE Türkiye Blog,2016).
İspanya/Barcelona	CityBikes, insanlara kentin bisiklet paylaşım programı olan Bicing'de boşta olan bisikletleri gösterirken; geliştirilen ApparkB adlı bir diğer proje ise insanlara kent içerisindeki uygun park yerlerini göstererek, akıllı telefonlar üzerinden park ücretini ödeme imkanı sunmaktadır (akillisentler.org)
İspanya/Santander	Geliştirilen sensörler ve ölçüm cihazları sayesinde havanın nem ve sıcaklığı ölçülüp, şehirdeki trafik yoğunluğu takibi yapılmaktadır. Ölçüm sonuçlarını şehirde yaşayan insanlar cep telefonlarına yükledikleri bir aplikasyon yardımıyla görebilmektedirler (digitalage.com.tr/akilli-sehir-cozumlerine-ornekler).
ABD/Las Vegas	Su şebekesindeki kaçak ve sızıntılar takip edilerek şehirde mevcut su kaynakları en verimli şekilde kullanılmaktadır (Ataman,2018).
Japonya/ Fujisawa	Sürdürülebilir şehir ilkesiyle sıfır CO2 üretmekte, sokak ve ev aydınlatmaları %100 LED ampullerle sağlanmakta, hava durumuna göre tüm binalar ısıtılıp soğutulmakta, ulaşım sistemleri yenilenebilir enerji kaynaklarıyla tasarlanmaktadır (Ataman, 2018).
Danimarka/ Kopenhag	Sokak lambalarındaki sensörlerle hava kirliliği ölçümleri yapılmaktadır (Ataman, 2018).
Hollanda/ Groningen	Belediye, doldukları zaman mesaj gönderen çöp kutularının kullanılmaktadır. Çöp kamyonlarının sadece boşaltılması gereken çöp kutularına gönderilmesi ile işgücü ve yakıt maliyetlerinde önemli bir azalma sağlıyor (digitalage.com.tr/akilli-sehir-cozumlerine-ornekler).
Norveç	Elektrikli araç sahiplerine ücretsiz otopark, feribot seferleri, trafik olmayan şeritte gitme imkanları sağlanmakta ve vergi alınmamaktadır (Ataman, 2018).
Türkiye/Edirne	Trakya Turizm Rotası web sitesi ve Edirne Turizm Rotası mobil uygulaması dört dilde (Türkçe, İngilizce, Yunanca, Bulgarca) hizmet vermektedir (akillisehirler.gov.tr).
Türkiye/Antalya	Akıllı Şehir mobil uygulama ile ulaşım, etkinlikler, haberler, gezi rehberi, şehir rehberi, ücretsiz wifi ana başlıkları altında birçok konuda hizmet vermektedir (akillisehirler.gov.tr).
Türkiye/Kayseri	Akıllı Şehir Kayseri mobil uygulaması şehir ile ilgili birçok konuda hizmet vermektedir. Otobüs duraklarına otobüsün ne zaman geleceği, hangi otobüsün hangi durağa uğradığı öğrenilmektedir. Mobil uygulamada yer alan kent bilgi sistemi, atm, hastane, eczane, benzin istasyonu, tarihi eserler, ücretsiz wifi alanları, camiler, okullar, otoparklar, bisiklet ve taksi durakları hakkında bilgi vermektedir. Ayrıca kavşaklarda bulunan sensörler sayesinde araç trafiği düzenlenmektedir (akillisehirler.gov.tr).
Türkiye/Ankara	Büyükşehir Belediyesi mobil uygulama aracılığıyla otobüslerin nerede olduğunu, kaç dakika sonra durak ve terminalerde olacağı bilgilerini vermektedir (akillisehirler.gov.tr).
Türkiye/Balıkesir	Büyükşehir Belediyesi şehrin belirli alanlarında ve otobüs terminalinde ücretsiz Wi-Fi hizmeti sunmaktadır (akillisehirler.gov.tr).
Türkiye/Eskişehir/ Tepebaşı	Tepebaşı Belediyesi, İspanya, Birleşik Krallık, Türkiye yerel yönetim ortaklığıyla Avrupa Komisyonu Akıllı Şehirler ve İnovasyon Projesi kapsamında Yaşam Köyü Projesini başlatmıştır (akillisehirler.gov.tr).
Türkiye/İstanbul	Büyükşehir Belediyesi mobil uygulama aracılığıyla, trafik, beyaz masa, yol gösterme, taksi, şehir tiyatroları, kültür, minatürk, yürü&keşfet, şehir rehberi, wifi, turistik kameralar ana başlıkları altında birçok konuda hizmet vermektedir. ITAKSI, uygulaması yollarda boşta giden taksi sayısını azaltmakta ve taksilerin etkin ve verimli kullanımı ortaya çıkmaktadır. İBB Navi navigasyon uygulaması, İstanbul başta olmak üzere Marmara Bölgesi'nde, anlık trafik yoğunluk bilgilerini sunmakta, İBB mobil uygulama ile, toplu ulaşım otobüs, metro, metrobüs vapur ve diğer tüm olanaklar sunulmakta, beyaz masa, ulaşım altyapı, çevre, imar, sağlık, sosyal destek konularında hizmet vermekte, İBB Wifi; şehrin meydan park gibi birçok noktasında ve metrobüslerde internet hizmeti vermektedir. Vetistanbul uygulamasında ise, kayıp ve sahiplendirilebilir hayvan dostlarına ilişkin bilgiler bulunmaktadır (www.ituvakif.org.tr).
Türkiye/Konya	Akıllı trafik sistemi sayesinde trafik ışıkları araç yoğunluğuna göre kavşakları yönlendirmektedir. Akıllı Toplu Ulaşım Sistemi, hangi güzergahtan hangi otobüsün geçtiğini, otobüs hatlarına ait sefer zamanlarını, toplu ulaşım aracının beklenen ya da belirtilen durağa tahmini olarak kaç dakika sonra geleceğinin bilgisini vermektedir (akillisehirler.gov.tr).
Türkiye/İzmir	İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından kurulan İzmir Ulaşım Merkezi (İZUM) mobil uygulaması sayesinde şehir trafik akışı, park edilecek yerler, trafik durumu, yol çalışmaları hakkında bilgi elde edilmektedir (www.izum.izmir.bel.tr). İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından projelendirilen İzmirNET, akıllı trafik yönetim sistemi, güvenlik ağı MOBESE sistemi, coğrafi bilgi sistemi, İZSU faturaları ve emlak vergilerinin ödenmesi gibi birçok kamu hizmetinde kullanılmaktadır (www.izmir.bel.tr).

Dünyanın dört bir yanındaki hükümetler akıllı şehir projelerine büyük yatırımlar yapmakta ve bu tür yatırımları turizm amaçlı kullanmak için büyük ilgi göstermektedirler

(Gretzel, Zhong ve Koo, 2016: 3). Tablo 1’de akıllı şehir kavramının dünyadaki ve Türkiye’deki uygulama örneklerine yer verilmiştir.

2.2. Akıllı Otel

Son yıllarda dünya çapında turizm ve ağırlama endüstrisinde muazzam bir büyüme olmasından dolayı otel yönetimleri daha fazla insan gücüne ihtiyaç duymakta, bu da otellerde karmaşıklığa yol açmaktadır. Otel işletmeleri rekabet avantajı sağlamak, sadece zaman harcayan değil, zamanı etkili kullanan hizmetler sunan bir altyapı oluşturmak, hizmet kalitesini artırmak gibi nedenlerle teknolojiyi kullanarak hem kendi misafirlerine hem de topluma fayda sağlamaya çalışmaktadır (Leonidis, Korozi, Margetis, Grammenos ve Stephanidis, 2013:2)

Otellerde akıllı turizm teknolojileri ile ilgili literatür incelendiğinde; dünyada akıllı turizm teknolojisi uygulamalarının örneklerinin; akıllı telefon uygulaması, kişiselleştirilmiş servisler, akıllı kart, akıllı bilgi büfesi (*kiosk*), akıllı garson, akıllı oda, personel performansını yönetim sistemi, RFID özellikli çocuk takip bileklikleri (Gökalp ve Eren, 2016) akıllı otel kaynakları yönetimi, oda-içi teknoloji açısından misafirlerin kendilerinin giriş ve çıkış işlemlerini yapabildiği bilgi büfeleri, otele giriş, otelden çıkış ve oda seçimi için akıllı mobil uygulamaları, misafirlerin akıllı cep telefonu ile oda kilidine erişmesi, etkileşimli TV, tablet/*iPad*, akıllı telefon, ücretsiz yüksek hızlı internet erişimi, *Xbox* 360 oyun konsolu, sanal konsiyerj, oda-içi etkileşimli masa ve oda-içi etkileşimli ayna/duvar olduğu söylenebilir. Bu uygulamalara ilave olarak; otel, restoran, toplantı odaları, temalı parklarda kullanılan hizmet otomasyonları ve robotlar, restoran ve bar otomasyonları, sürdürülebilir enerji tasarrufu kullanımı örnek gösterilebilecek diğer uygulama alanlarıdır. Literatürde ayrıca akıllı turizm teknolojileri alanında; misafir odasındaki hareket, ses, ısı algılayıcıları ve giyilebilir algılayıcı ile kapı kilit sistemi, restoran ve lobide kullanılan konum algılayıcısı, depoda envanter etiketi uygulaması, bina dışında ısı, ışık ve trafik algılayıcıları ve sosyal ağlardaki içerik algılayıcısı örneklerin yer aldığı söylenebilir (Yılmaz, 2019:21).

Bilgilerin sosyal medyada, web sitelerinde ve bloglarda oluşturulduğu ve paylaşıldığı akıllı turizm sistemlerinin geliştirilmesi ve kullanılması, otelcilik ve turizm sektörlerinde hızla artmaktadır (Kim ve Canina, 2015: 610). Turizm sektörü açısından, akıllı teknolojilerin dünyada ve Türkiye’de otel işletmelerinde uygulanmasına Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2. Akıllı Otel Uygulamaları

Otel Adı	Uygulama Örnekleri
Starwood Hotel	Kat görevlisi olarak robot kullanmaktadır. Ayrıca tüm W, Aloft ve Element otellerinde müşterilerine telefonlarını anahtar olarak kullanma imkanı vermektedir (www.turizmguncel.com).
Renaissance İstanbul Polat Bosphorus Hotel	Oda kapısına konumlandırılan zil panelleri üzerinde kırmızı ve yeşil ışık kısımları bulunmaktadır. Kırmızı ışık devreye girdiğinde odanın dolu olduğunu, yeşil ışık devreye girdiğinde ise oda içinde temizlik olduğunu belirtmektedir (Yüce, 2015).
Yotel, New York, ABD	Otele girdiğinizde check-in ve check-out işlemleri için robotlar hizmet vermektedir (www.turizmguncel.com).
Eccleston Square Hotel, Londra, İngiltere	Otelde hava kirliliğini filtreleyen ve her odaya ayrı havalandırma imkanı sağlayan klima sistemi mevcut. Ayrıca otel odalarında iPad ve sinema boyutunda televizyon bulunmaktadır (www.hurriyet.com.tr).
Marriott Hotel Ghent, Gent, Belçika	19 farklı dil konuşabilen, resepsiyon, oda servisi gibi hizmetleri üstlenen robot çalıştırıyor (www.hurriyet.com.tr).
Henn na Hotel, Tokyo, Japonya	Odaya girmek için anahtar yerine yüz tanıma sistemi kullanılıyor (www.turizmnews.com).
Starwood, Marriott, Hilton	Tüm dünyada akıllı telefon uygulamaları ile check-in, oda siparişi gibi birçok konuda hizmet vermektedir (Atay, Bahar, Yalçınkaya, 2019).
Four Seasons	Misafirlerinin uygulamalar aracılığıyla her türlü konsiyerj hizmetine ulaşmasını sağlıyor. Misafirler uygulamalar ile spa rezervasyonu yapabiliyor ya da oda servisi sipariş edip, odaları için özel taleplerde bulunabiliyor (www.turizmguncel.com).
Ritz Carlton	Otel içerisindeki sanat eserlerine, mobilyalara QR kodları uygulayarak, misafirlerine otel hakkında merak ettikleri her şeyi telefonları ile kodları tarayarak öğrenme imkanı veriyor. Bu yolla Ritz Carlton otelleri birer sanat galerisine dönüşmüş oluyor (www.turizmguncel.com).
Virgin Hotel	Otel uygulaması, kullanıcılardan ne 'tip' seyahatçi olduklarını, yemeksever, partisever gibi seçimlerini istiyor ve tercihe göre restoran, müze, tarihi yer ya da eğlence mekanları gibi otelin çevresinde bulunan hemen hemen her şey hakkında önerilerde bulunuyor (www.turizmguncel.com).
Wynn Las Vegas, ABD	Amazon Alexa akıllı cihaz ile misafirlerine sesli komut vererek ışıkları, perdeleri, televizyonu açıp kapama, sıcaklığı ayarlama imkanı vermektedir (www.turizmnews.com).
M Social Singapur	Oda servislerinde robot kullanmaktadır (Atay, Karakaş, Yalçınkaya, 2018).
Hilton Garden Inn Isparta	Mobil özellikli dijital oda anahtarı ile odalara dijital check-in yapılabilmektedir. Uygulama ayrıca misafirlerin otelin düzenine ve dış çevresine göre diledikleri odayı seçimlerini sağlıyor (www.turizmnews.com).
Radisson Blu Hotel & Spa İstanbul	Akıllı bina sistemi kapsamında havalandırma, ısıtma-soğutma, ışıklandırma ve özel bir network (hide Wifi alanı) yapısına sahiptir. Misafir odalarının tamamında IP tabanlı TV ve telefon sistemi bulunmaktadır (Atay, Karakaş, Yalçınkaya, 2018).
Divan İstanbul	Akıllı Asistan Asista ile müşterilere sesli komut ile ışıkları, perdeleri açma kapama, klima ayarlarını değiştirebilme ve televizyonu kontrol edebilme imkanı vermektedir. Asista Türkçe, İngilizce ve Arapça dillerinde hizmet vermektedir (www.turizmglobal.com).

3. YÖNTEM

Bu çalışmanın temel amacı Kuşadası'nın akıllı turizm potansiyelini incelemek, bu alanda yapılan çalışmaları belirleyip, turizm paydaşlarının akıllı turizm modelinin Kuşadası'nda uygulanabilirliği üzerine fikir ve değerlendirmelerini öğrenmektir. Bu amaçla 6 tane otel yöneticisi, 4 tane profesyonel turist rehberi, 3 tane seyahat işletmesi yöneticisi, Kuşadası Belediyesi ve Kuşadası Ticaret Odası yöneticileri olmak üzere toplam 15 kişiyle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Akıllı şehirler, akıllı oteller, akıllı turizm ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde Kuşadası destinasyonu için yapılan böyle bir çalışmanın olmayışı konunun önemini ortaya koymaktadır. Bu çalışma, bu alanda çalışacak araştırmacılara kaynak niteliğinde olup, bundan sonra Kuşadası ile ilgili bu alanda yapılacak çalışmalara da öncülük edecektir.

Çalışma nitel bir araştırma özelliği göstermektedir. Araştırmada nitel yöntemden yararlanılmasının nedeni, araştırmanın konusu ve amacının buna uygun olması, yönetici konumundaki kişilerin görüşlerinin nicel yöntemle elde edilmesinin zorluğudur. Katılımcılar

kartopu örnekleme kullanılarak seçilmiştir. Kartopu Örnekleme evreni oluşturan birimlere ulaşmanın zor olduğu veya evren hakkındaki bilgilerin (büyüklük ve bilgi derinliği vb.) eksik olduğu durumlarda kullanılmaktadır (Patton, 2005). Kartopu örnekleme yapmak isteyen bir araştırmacı, ilgilendiği ve incelediği konu ile ilgili olarak evrende en çok bilgiye sahip olduğunu düşündüğü kişilere konu hakkında en çok bilgi sahibi olanın kim olduğunu, görüşmeye kimlerle başlaması gerektiğini sorarak başlar (Flick, 2014). Araştırmacı bu şekilde insanlara başka kimlerle görüşebileceğini sorarak yeni bilgiler elde etmeye çalışır.

Araştırma verileri yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak, sektör yöneticileriyle görüşme yapılarak elde edilmiştir. Görüşme yoluyla araştırılan konu hakkında bireyin deneyimleri, tutumları, düşünceleri, niyetleri, yorumları, zihinsel algıları ve tepkileri gibi gözlenemeyen bilgilere ulaşılması umut edilir. Yarı yapılandırılmış görüşmeler ise sahip olduğu belli düzeydeki standartlığı ve esnekliği nedeniyle, anketlerdeki sınırlılığı ortadan kaldırması ve belirli bir konuda derinlemesine bilgi edinmeye yardımcı olması nedeniyle araştırmacılar tarafından sıklıkla tercih edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliği için çeşitli ölçütler bulunmaktadır. İlk olarak araştırma konusu hakkında genel bilgiye sahip uzmanlardan araştırma sürecine dair görüş alınmıştır. Görüşmeler katılımcıların kendilerini rahat hissetmeleri adına onların belirlediği yer ve zamanda önceden randevu alınarak yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara sorulara içten yanıt vermelerini sağlamak için isimlerinin gizli tutulacağı ve hiçbir şekilde açıklanmayacağı belirtilmiş ve görüşmelerin tümü gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleşmiştir. Katılımcıların görüşlerinden elde edilen ham veriler bulgular kısmında doğrudan aktarım yoluyla gösterilerek ayrıntılı bir betimleme yöntemi kullanılmıştır. Görüşme sonunda alınan notlar katılımcıya kısaca özet geçilmiş ve söylemek istediklerinin doğru anlaşılıp anlaşılmadığı teyit edilmiştir.

Çalışma evrenini Kuşadası'nda faaliyette bulunan otel işletmeleri, seyahat işletmeleri, profesyonel turist rehberleri, Kuşadası Belediyesi ve Kuşadası Ticaret Odası yöneticileri oluşturmaktadır. Ekim 2019-Ocak 2020 tarihleri arasında önceden randevu alınarak görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Hazırlanan görüşme formunun amaca ne derece hizmet ettiği, anlaşılabilirliği ve uygulanabilirliğini kontrol etmek amacıyla alan uzmanlarının görüşlerine sunulmuştur. Uzmanların önerileri doğrultusunda görüşme formu düzenlenmiştir. Görüşme soruları hazırlanırken Gökalp ve Eren (2016), Yıldız (2019), Yılmaz (2019) çalışmalarından yararlanılmıştır. Çalışmadan elde edilen veriler betimsel analize tabi tutularak araştırma bulguları oluşturulmuştur.

4. BULGULAR

4.1. Seyahat İşletmelerine Yönelik Bulgular

Akıllı turizmin Kuşadası destinasyonunda uygulanabilirliğini öğrenmek ve bu konuda yapılan çalışmalara dair bilgi almak amacıyla üç tane seyahat işletmesi yöneticisiyle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

İlk olarak acenta yöneticilerine Kuşadası'nı akıllı bir şehir olarak görüyor musunuz? sorusu yöneltilmiştir. Her üç acenta yöneticisi de Kuşadası'nı akıllı şehir olarak görmediklerini, Kuşadası'nda bu konuyla ilgili herhangi bir çalışma yapılmadığını belirtmişlerdir. Acenta 1 *“Dünyada turizm destinasyonlarında çok önemli hale gelen bir konu, destinasyona gelen turistlere büyük kolaylıklar sağlıyor, mutlaka bu konuda Kuşadası'nda da bir şeyler yapılmalı, örneğin tanıtım yapılırsa istiyorsak şehir içinde ücretsiz wifi noktaları oluşturulmalı ve gelen turistlerin sosyal medyada paylaşım yapması sağlanmalı”* ifadelerini kullanmıştır.

Sizce akıllı turizm konsepti Kuşadası'na uygulanabilir mi? Kuşadası'nda akıllı turizmi geliştirmek ve yaygınlaştırmak için neler yapılabilir? sorusuna tüm yöneticiler Kuşadası destinasyonun da yapılması gereken çok fazla uygulama olduğunu, ama bu konuda özellikle belediyenin hiçbir çalışması olmadığını belirtmişlerdir. Akıllı turizmin ve akıllı şehirlerin artık rekabette öne çıkmak için vazgeçilmez bir unsur olduğunu ve Kuşadası'nda da bu konuda adım atılması gerektiğini söylemişlerdir. Acenta yöneticilerinin özellikle belirttikleri ifadelerden bazılarına yer verilmiştir.

Acenta 2 *“Özellikle Kuşadası içinde akıllı park sistemleri geliştirilmeli, yazın özellikle yoğun sezonda en büyük sorunumuz bu, akıllı park yerleri sayesinde bu karmaşanın önüne geçilebilir. Ayrıca gelen turistlerin şehri kolayca dolaşmalarını sağlamak için bisiklet kiralama noktaları oluşturulabilir, bisikleti kiralayan kişi ödeme noktalarından mobil ödeme sağlayarak pratik bir şekilde hizmetten yararlanabilir. Şehir merkezinde ücretsiz wifi noktaları olması çok önemli, biz acenta bünyesinde kendi imkanlarımızla bunu misafirlerimize sağlamaya çalışıyoruz ama yeterli değil, bu imkanlar artırılmalı”*. Acenta 1 *“Akıllı cep telefonlarında kullanılan mobil şehir rehberi geliştirilebilir, ben sürekli yurtdışına seyahat ettiğim için benim cep telefonumda birçok akıllı şehir rehberi mevcut, örneğin Dubai'ye gittiğimde çok yararlanıyorum, ne nerede, nasıl ulaşılır bilgileri mevcut. Kuşadası içinde böyle bir rehber geliştirilebilir”* vurgularını yapmışlardır.

Kuşadası'nın akıllı şehir teknolojileri konusundaki mevcut altyapı durumunu nasıl değerlendiriyorsunuz? sorusuna her üç acenta yöneticisi de mevcut altyapı durumunun yetersiz olduğu yanıtını vermişlerdir.

Akıllı turizm stratejik açıdan Kuşadası'nın turizm potansiyelini ve pazar payını artırabilir mi? sorusuna acenta yöneticileri artıracığı yanıtını vermişlerdir. Acenta 1 *"Akıllı şehirler hem yerel halka hem destinasyonu ziyaret eden turistlere kolaylık sağlayacağı için, destinasyonun tercih edilebilir olmasını destekler. Şehir içinde ulaşım kolaylığı, bilgiye kolay erişim, ücretsiz wifi noktaları Kuşadası'nın rekabet gücünü artıracaktır"*.

Akıllı şehir uygulamalarında yaşanacak en büyük güçlük sizce nelerdir? sorusuna en başta finansal yetersizlik olduğu vurgusu tüm yöneticiler tarafından yapılmış, sonrasında da kurumlar arası işbirliği olmaması, politik unsurlar ve gerekli alt yapı eksikliği ifadeleri eklenmiştir. Acenta 3 *"Teknoloji ile ilgili uygulamalar, yazılımlar, sistemler çok pahalı, büyük bütçeler ayırmak gerekiyor"* vurgusunu yapmıştır.

İşletmenizin dahil olduğu akıllı turizm uygulamaları var mı, varsa bilgi verebilir misiniz? sorusuna acenta 1 yöneticisi olmadığı yönünde yanıt vermiştir. *"En son Anadolu turu yaptığımız Alman grupta ortalama yaş 65 civarıydı, teknolojiden oldukça uzak oldukları için geleneksel yöntemleri tercih ediyoruz."*

Acenta 2 yöneticisi akıllı turizme yönelik olarak yaptıkları "Ultimate Ephesus Smart Tour" adında bir tur olduğunu belirtmiştir. Tur için öncelikle turist rehberine içinde wifi verici ve powerbank olan sırt çantası verdiklerini, rehberin elinde turu yürütmek üzere tablet olduğunu söylemiştir. *"Misafirlere, tur süresince kullanacakları akıllı cep telefonları veriliyor. Cep telefonları için özellikle yaz döneminde güneşten etkilenmemesi ve kolayca taşıyabilmeleri için boyunlarına asıp kullanacakları özel kılıflar yaptırıldı, grup transfer aracına biner binmez telefonlar misafirlere dağıtılıyor ve sistemin nasıl işlediği anlatılmaya başlanıyor. Sistem ilk rehber tarafından açıldığında rehberin elinde rehberin ait bilgiler tablet ekranında çıkıyor ve ilk olarak rehber sistemi aktive etmek için kendi fotoğrafını çekip sisteme yükleyerek işe başlıyor. Tur başladığında rehber gezilen yerleri anlatmaya başlıyor, misafirler elinde ki akıllı telefonlardan gördükleri yerlerin eski fotoğraflarını görebiliyorlar, özellikle tahrip olmuş, eski halinden tamamen uzaklaşmış eserlerde görseller çok etkili oluyor. Efes'i gezerken rehber elindeki tableten herhangi bir işaretleme, harita ile yer göstermesi yaptığında misafirlerin akıllı ekranlarında bilgiler anında çıkıyor. Herhangi bir misafir gruptan uzaklaşırsa rehberin elindeki tablette sinyal vererek, kırmızı işaretle*

gösteriyor. Böylelikle özellikle kalabalık gruplarda misafirleri takip etmek adına rehber büyük kolaylık sağlıyor”. Bu turu daha çok kimlerin tercih ettiği sorulduğunda özellikle Amerikalı genç ve orta yaş aralığında, teknoloji merakı olan, gemi müşterilerinin profili oluşturduğunu belirtmiştir.

Ayrıca Acenta 2 yöneticisi, “Discovery Walks Ephesus with Ipod” adında başka bir smart turlarının olduğundan bahsetmiştir. “Bu tur için misafirlere ipod dağıtıyoruz, tamamen kendilerinin özgürce kullandıkları, gruba bağlı değil, bağımsız hareket edebildikleri bir tur. Rehber transfer aracına biner binmez ipodları misafirlere dağıtmaya başlıyor, sistemi yol boyunca anlatıyor. Diğer smart tura göre çok daha kullanımı kolay bir program. Bu yüzden genellikle bu turu daha yaşlı büyük, teknoloji ile arası iyi olmayan, Amerikalı gemi misafirleri tercih ediyor. Misafirlerin eline birer ipod ve gezdikleri yerleri takip edecekleri yine acentamız tarafından özel hazırlanmış birer harita veriliyor. Haritada Efes içinde gezecekleri tüm yerler numaralandırılmış ve görsel olarak yer alıyor. Efes’e girdikten sonra misafir rehberden ayrılıyor ve bağımsız olarak turuna başlıyor. İstedikçe yerde istediği kadar vakit harcayabiliyor. Haritada numaralandırılmış yerin önüne geldiğinde elindeki ipoddan İngilizce olarak bilgi almaya başlıyor, eğer isterse eski ve yeni görsellere ulaşıyor”.

Discovery Walks Ephesus with Ipod turu özellikle kitlesele turizmden uzaklaşan, bireysel hareket etmeyi seven, özgürce, dilediği gibi gezmeyi isteyen, zamanı kendine göre organize etmek isteyen turistler için sunulmuş iyi bir fırsat olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde turistler kitle turizmi yerine alternatif turizme yönelmişlerdir. Sürdürülebilir turizm anlayışının çıkması, turizmin bütün yıla yayılması anlayışının gelişmesi, turistlerin klasik turizm anlayışından uzaklaşarak farklı tatil arayışlarına girmesi bireysel turların ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Destinasyonların rekabet gücünü artıran bu farklı uygulamalar turistler tarafından ilgi görmektedir.

Aynı acentaya ait “Panoramic Ephesus Smart Tour” adında başka bir smart turlarının da olduğu yönetici tarafından belirtilmiştir. Bu tur özellikle hiç transfer aracından inemeyen yaşlı misafirler için organize edilmiştir. “Misafir otobüse bindikten sonra Efes’in tamamen kuş bakışı yukarıdan görülebildiği iki noktaya giderek, rehber eşliğinde anlatım otobüsünde yapılıyor”. Özellikle yürümek istemeyen, hava sıcaklığından rahatsız olan ama Efes’i görmek ve bilgi almak isteyen misafirler için planlanmış bir tur.

Son olarak da “Accesible Panoramic Ephesus Tour” adında tekerlekli sandalye kullanan misafirler için planlanmış turlarına ilişkin bilgi alınmıştır. “Acentamızın özel olarak

tasarlayıp, yaptırdığı bir tur otobüsü sayesinde bu turu gerçekleştiriyor. Otobüs gemiden inen ve tekerlekli sandalye kullanan turistlerin hiçbir şekilde tekerlekli sandalyelerinden inmeden otobüse binerek hizmet almalarını sağlıyor. Toplam 7 tane tekerlekli sandalyeli misafiri alma kapasitesine sahip bir otobüs, Efes’i görebileceği noktalardan otobüs içinde rehber tarafından anlatım yapılıyor.”

Yaşamlarını geçici ya da kalıcı herhangi bir tür engellilik ile sürdürmek zorunda kalan insanlara hizmet sunmayı hedefleyen erişilebilir turizm, tüm bireylerin turistik ürün ve hizmetlere eşit bir şekilde erişiminin mümkün olmasını sağlamaktadır. Dünya nüfusunun yaklaşık %15’inin engelli olması erişilebilir turizm pazarının önemini ortaya koymaktadır. Turizm sektöründe engelli bireylerin, ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması, ulaşım, tesis ve hizmet sunumu imkânlarının oluşturulması çok önemlidir. Bu açıdan “Accesible Panoramic Ephesus Tour” çok önemli bir açığı kapatacak planlamadır.

Acenta 2 yöneticisi personel iletişimi için de akıllı uygulamalardan faydalandıklarını ifade etmiştir. Özellikle yoğun sezonda çalışan sayısı 70-80’e ulaştığında operasyonların eksiksiz ve hızlı bir şekilde yürütülmesi için akıllı telefonlarda whatsapp iletişim hattı kullandıklarını, zello adında farklı bir programı da personel ile iletişimde kullandıklarını belirtmiştir.

Acenta 3 yöneticisi “*Exclusive Ancient Ephesus Tour by using 3D reconstruction technology* adında bir turmuz var, 3D gözlüklerle bu turu Türkiye’de yapan tek acentayız. Ürün çeşitlendirme adına bu fikir ortaya çıktı. İspanya Seville’de gerçekleştirilen ve bizim de oradan esinlendiğimiz bir tur. Ortalama 10-12 kişilik gruplarla bu turu gerçekleştiriyoruz. Acenta personeli tura eşlik ediyor. Rehber ve grup üyeleri Efes’i 3 boyutlu gözlükler takarak geziyorlar. Sistem size gezdiğiniz yerleri yaşatacak görseller ve videolar sunuyor. İngilizce, İspanyolca ve Yunanca dillerinde hizmet veriyor. Efes içinde 10 farklı noktaya ilişkin görseller ve videolar var. Biz genellikle bir turda 6 farklı noktayı bu gözlüklerle anlatıyoruz. Toplam 25 kişiye aynı anda hizmet verecek teknolojik donanım elimizde mevcut, ileride 45’e kadar bu sayıyı çıkartmayı planlıyoruz. Genellikle teknolojiye meraklı Amerikalı gençler tarafından tercih edilen bir tur” bilgilerini vermiştir.

4.2. Turist Rehberlerine Yönelik Bulgular

Akıllı turizm uygulamaları hakkında profesyonel turist rehberlerinin ne düşündüğü ve akıllı turizm teknolojilerine adaptasyonları hakkında bilgi almak amacıyla dört tane profesyonel turist rehberiyle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

İlk olarak turist rehberlerine teknolojinin bireylerin ve toplumların yaşamındaki yerini nasıl değerlendiriyorsunuz? sorusu yöneltilmiştir. Turist rehberlerinin hepsi teknolojinin artık insan hayatında vazgeçilmez olduğunu belirtmişlerdir. Rehber 1 *“Teknoloji hepimiz için vazgeçilmez bir unsur, fakat hayatımıza faydaları olduğu gibi, zararları da var, teknolojinin hayatımızı kolaylaştırması önemli”*, Rehber 2 *“Şu anda herhangi bir turist rehberinin ben akıllı telefon kullanmıyorum deme ihtimali yok, teknoloji hayatımızın bir parçası”*, Rehber 4 *“Teknoloji tüm turlarımda yoğun olarak kullandığım bir araç, benim için vazgeçilmez”* ifadelerini kullanmışlardır.

Kuşadası'nı akıllı bir şehir olarak görüyor musunuz? Neden? sorusuna turist rehberleri görmedikleri yanıtını vermişlerdir. Şehir olarak eksiklerin çok olduğunu, özellikle turizme yönelik akıllı uygulamaların artırılması gerektiğini vurgulamışlardır. Rehber 1 *“Kuşadası'nda akıllı otoparklara ihtiyaç var, limana aynı anda üç gemi geldiğinde transfer araçları park edecek yer bulamıyor”*.

Kuşadası'nda akıllı turizmi geliştirmek için neler yapılabilir? sorusuna Rehber 2 *“şehir içinde özellikle bireysel dolaşan turistler için infobox'lar yetersiz, şu anda neredeyim, nerede, ne var bilgilerini içeren dijital haritalar şehir merkezinde belli noktalarda yer almalı”*, Rehber 3 *“Akıllı toplu taşıma sistemleri yapılabilir, özellikle şehir içinde ulaşımı kolaylaştırır”* vurgularını yapmışlardır.

Akıllı turizm stratejik açıdan Kuşadası'nın turizm potansiyelini ve pazar payını artırabilir mi? sorusuna turist rehberlerinin hepsi artıracığı yönünde yanıt vermişlerdir. Rehber 1 *“İnsan hayatını kolaylaştıran her türlü uygulama turizm açısından önemli, turistlerin destinasyonu tercih etmelerini sağlıyor”* yanıtını vermiştir. Rehber 4, *“Artık yeni nesil turistlerin beklentileri bu yönde, daha fazla teknoloji kullanıyorlar, herkesin elinde akıllı telefonlar var, navigasyon, harita, hava durumu, yemek yenecek yerler, yöresel yemekleri, tatlıları tadacakları alternatifler gibi tüm bilgiye akıllı telefonlarından ulaşıyorlar. Şehir içinde gerçekleştirilecek bu tür uygulamalar turizm potansiyelini olumlu yönde etkileyecektir”* ifadelerini kullanmışlardır.

Günümüzde akıllı gezi rehberi uygulamaları (uygulamaları) ile sesli, farklı alternatif dillerde yardım, sanal gezintiler ile rehberlik hizmeti sunulmaya başlandı. Bu durum rehberlik mesleğini ortadan kaldırır mı? Elektronik cihazların sunduğu bir hizmet şekline dönüştürür mü? sorusuna tüm turist rehberleri teknolojinin mesleklerine asla zarar vermeyeceği yanıtını vermişlerdir. Rehber 2 *“Türkiye tarihi çok derin bir geçmişe sahip ülke, hiçbir teknolojik alet*

bir turist rehberinin verdiği bilgiyi veremez, rehberin anlatımlarını yapamaz. Rehber 1 “Aksine teknoloji rehberler için büyük bir avantaj, teknolojiyi doğru kullandığınızda çok büyük kolaylıklar sağlıyor, örneğin Nysa antik kenti kazı ekibi dijital bir harita yapmışlar, rehberler bu haritadan yararlanarak daha kolay sunum yapacaklar. Ayrıca sesli anlatım uygulamaları müzelerde zaten kullanılıyor, ama yine de turist rehberlerinin anlatımının yerini tutamaz”, Rehber 3 “Özellikle İstanbul gibi kalabalık destinasyonlarda gruplara serbest zaman verildiğinde telegram, whatsapp gibi teknolojik uygulamalardan faydalanarak grupla rahat iletişim sağlanıyor, işimizi kolaylaştırıyor bu uygulamalar”, Rehber 4, “Teknoloji benim turlarımda bana eşlik eden çok önemli bir araç, yoğun olarak akıllı telefonuma yüklediğim aplikasyonlardan faydalaniyorum. Örneğin altimeter adında bir uygulama var, özellikle bazı yabancı gruplar bulunduğumuz yerin yerden yüksekliğini mutlaka sorarlar, hemen bu uygulamayı açarak yanıt veririm. Gittiğimiz yöreye özgü şarkı, türkü dinletmek için sportify uygulamasından yararlanırım, navigasyon benim için vazgeçilmez bir kolaylık, google maps ve here wego uygulamalarını kullanıyorum, Gelibolu gibi turlarda daha rahat anlatım yapmak için drone çekim yapıyorum, çektiğim görüntüyü grubun cep telefonlarına anında göndererek çok daha etkili bir sunum yapıyorum. Mutlaka otobüs şoförüyle daha rahat iletişim kurmak için tüm turlarımda telsiz kullanırım. Yoğun olarak teknoloji kullanan bir rehberim ama ne olursa olsun teknolojinin benim mesleğimin önüne geçebileceğini zannetmiyorum. Çünkü tur sırasında turist bana soru soruyor anında yanıt alıyor, karşılıklı etkileşim sağlıyoruz, espri yapıyoruz, ama hiçbir cihaz bunu yapamaz” ifadelerini kullanmışlardır.

Seyahat acentalarının yaptığı smart turlar hakkında bilginiz var mı? Bu turlar hakkında ne düşünüyorsunuz? sorusuna üç rehber bilgisi olduğunu diğer rehber ise bilgisinin olmadığını söylemiştir. Rehberlerin iki tanesinin görüşü, bu tür turlara çok fazla talep olmadığı, sadece teknolojiye meraklı genç turistler tarafından tercih edildiği, bu oranın ise çok düşük olduğu yönündedir. Bu turlara yoğun olarak çıkan diğer rehber ise, farklılık arayan, merak eden turistler tarafından tercih edilen bir tur olduğunu belirtmiştir, “Yoğun olarak bu turları Efes’de yapıyorum, gemi ile gelen Amerikalı her yaş grubundan insan tercih ediyor, kimi sadece merakından turu almış, kimisi ise teknolojiye çok yatkın. Ortalama 25 kişilik gruplarla bu turu yapıyorum, özellikle Ultimate Ephesus Smart Tour, Efes Teras Evler’de çok büyük kolaylık sağlıyor, tek sıra halinde girilmesi gerek bir yer, ben en önde olduğum için anlatım yaparken en arkada olan kişi beni takip edemiyor, ama ben elimdeki ipadden nerde olduğumuzu, ne anlattığımızı harita ve görsellerden işaretlediğimde en arkada olan kişi de

rahatlıkla beni takip edebiliyor. Geri dönüşlerde turu alan herkes memnun kalıyor, sistemi kullanmak çok kolay, her yaştan turiste hitap ediyor. En büyük engel yazın güneşin altında ekranın çok parlaması, bu bazen sorun yaratabiliyor. Sisteme yüklü çok fazla görsel olduğu için de dikkat çekiyor hem canlı anlatım yapıyorum hem de görsellerle içeriği zenginleştiriyorum. Gelecekte de teknoloji ile iç içe turlara talep olacağına inanıyorum (Rehber 4) ifadelerini kullanmıştır.

Turist rehberlerinin bağlı bulunduğu ATRO (Aydın Turist Rehberleri Odası) ‘nun dahil olduğu, uyguladığı akıllı turizm uygulamaları var mı? sorusuna üyeler arası iletişim için kullandıkları whatsapp grupları olduğunu ifade etmişlerdir. Tanıtım için dijital platformları kullanmalarının önünde yasal alt yapı eksikliği olduğunu belirtmişlerdir.

4.3. Kuşadası Belediyesi ve Kuşadası Ticaret Odası’na Yönelik Bulgular

Akıllı turizmin Kuşadası destinasyonun da uygulanabilirliğini öğrenmek ve bu konuda yapılan çalışmalara dair bilgi almak amacıyla Kuşadası Belediyesi ve Kuşadası Ticaret Odası yöneticileriyle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Kuşadası’nı akıllı bir şehir olarak görüyor musunuz? sorusuna yöneticiler Kuşadası’nı henüz akıllı bir şehir olarak görmedikleri yanıtını vermişlerdir. Yönetici 1 “*10 sene içinde Kuşadası akıllı şehir olarak anılacak, bununla ilgili projelerimiz var, yavaş yavaş hayata geçireceğiz*” ifadelerini kullanmıştır.

Kuşadası’nın akıllı şehir teknolojileri konusunda ki mevcut altyapı durumunu nasıl değerlendiriyorsunuz? sorusuna Yönetici 1 “*Teknolojik olarak altyapı desteği veren firmalarla sürekli iletişim halindeyiz, yapılacak projelerde ortak hareket edeceğiz.*” Yönetici 2 “*Altyapı eksikleri var, ama zamanla bu eksikler giderilecek, bu konuda çalışmalar yapılıyor*”.

Akıllı turizm stratejik açıdan Kuşadası’nın turizm potansiyelini ve pazar payını artırabilir mi? sorusuna her iki yönetici de artıracığı şeklinde yanıt vermişlerdir. Turistlerin Kuşadası’nı rahatça gezebilecekleri, kolay bilgiye erişebilecekleri her türlü teknolojik uygulamanın avantaj sağlayacağını vurgulamışlardır.

Farklı destinasyonlardaki akıllı turizm uygulamalarını takip ediyor musunuz? sorusuna Yönetici 1, Türkiye Belediyeler Birliği tarafından düzenlenen “Akıllı Şehirler ve Belediyeler Kongre ve Sergisi” başlıklı etkinliğe Ankara’da katıldıklarını ve bu konuda diğer şehirlerin yaptıkları uygulamaları takip ettiklerini belirtmiştir. Yönetici 2 ise, diğer şehirlerin iyi uygulamalarını örnek alıp bu konuda Kuşadası’nda çalışmalar yaptıklarını söylemiştir.

Turistlerin mobil cihazları aracılığıyla şehir tanıtımı için elektronik seyahat rehberi gibi çeşitli hizmetleri sağlayan (otel, restoran, sağlık merkezleri, otopark, tarihi yerler, toplu taşıma, nöbetçi eczane gibi) çok dilli bir uygulama ile bilgiye ulaşması hakkında ne düşünüyorsunuz? Sizce böyle bir uygulama kullanılmalı mı? sorusuna Yönetici 2 *“Yaklaşık 5 sene önce kurumumuzun böyle bir akıllı şehir rehberi fikri vardı, bunun için proje geliştirdik, fakat çıkan bütçe yok yüksek olduğu için gerçekleştiremedik”*, Yönetici 1 *“Bu tarz bir uygulama kullanılabilir, henüz bu konuyla ilgili bir projemiz yok”* yanıtını vermiştir.

Kurumunuzun dahil olduğu, planladığı akıllı turizm uygulamaları var mı? sorusuna Yönetici 1 *“Davutlar, Güzelçamlı sahili ve Kuşadası sahilinde ücretsiz wifi alanları oluşturulacak, Tariş alanı ve karşısında ki boş alana akıllı otopark sistemleri yapılacak, sahil yolu Nisan 2020 itibariyle tek yön olacak ve araç parkına yasaklanacak, ayrıca bu yol üzerine akıllı bisiklet kiralama sistemleri yerleştirilecektir. Kuşadası’nda yer alan iki mezarlık girişine akıllı bilgi kioskları yerleştirilecek mezar yeri ve kişiye ait bilgilere kolaylıkla ulaşılabilecek”*, Yönetici 2 ise *“Kurumumuz sosyal medya hesaplarında Kuşadası tanıtımı için sürekli video ve görsel paylaşımı yapmaktadır, çok yüksek bir takipçi sayısı ile hedef kitlelere ulaşmaktadır. Ayrıca Milli Park’ın ve Kuşadası’nın çeşitli yerlerinin drone çekimleri ekibimiz tarafından yapılmakta, buralarda 360 derece sanal gezinti yapılabilmektedir”* yanıtlarını vermişlerdir.

Akıllı şehir uygulamalarında yaşanacak en büyük güçlükler sizce nelerdir? sorusuna hukuki düzenlemelerin eksikleri ve finansal yetersizliğin olduğu belirtilmiştir. Yöneticilerden biri özellikle kurumlar arası işbirliğinin yeterli düzeyde olmadığını, bu konuda ortak hareket etmenin önemli olduğunu vurgulamıştır.

4.4. Otel İşletmelerine Yönelik Bulgular

Akıllı turizmin otel işletmelerinde ki uygulamalarına dair bilgi almak amacıyla Kuşadası’nda faaliyette bulunan 6 tane 5 yıldızlı otel yöneticisiyle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

İlk olarak otel yöneticilerine teknolojinin otel işletmelerinde kullanımını nasıl değerlendiriyorsunuz? sorusu yöneltilmiştir. Otel yöneticilerinin hepsi otellerde teknolojinin kullanımını olumlu karşılamaktadır. Hizmet kalitesini artırmak, kişiselleştirmiş hizmet sunmak, misafir beklentilerine daha hızlı çözümler bulmak gibi nedenlerle teknolojinin önemli olduğunu belirtmişlerdir. Otel 1 *“Teknolojiyi otellerde kullanmak önemli, fakat bunun*

için bütçe ayırmak gerekiyor, çünkü teknolojik sistemler pahalı, bu işin önünde ki en büyük engel bütçe” vurgusunu yapmıştır.

Kuşadası'nı akıllı bir şehir olarak görüyor musunuz? sorusuna tüm otel yöneticileri görmedikleri yönünde yanıt vermişlerdir. Nedeninin ise turistin ve yerel halkın hayatını kolaylaştıracak hiçbir uygulamanın Kuşadası'nda yer almaması olduğunu belirtmişlerdir.

Akıllı turizm konsepti Kuşadası'na uygulanabilir mi? Kuşadası'nda akıllı turizmi geliştirmek ve yaygınlaştırmak için neler yapılabilir? sorusuna Otel 2 *“Yerel yönetimlerin eksikleri çok, bu konuda onlara iş çok düşüyor, turistlere yönelik akıllı uygulamalar olmalı, turistlerin kolaylıkla bilgi alabilecekleri akıllı bilgi sistemler, olabilir”*, Otel 3 *“Turistler için ücretsiz wifi alanları mutlaka belli noktalarda olmalı, fotoğraf çekip anında paylaşım yapmaları ve böylelikle Kuşadası'nın tanıtımını yapmaları sağlanabilir, ayrıca Amsterdam'da olduğu gibi akıllı bisiklet kiralama sistemi olmalı, böylelikle turistler her yeri bisikletle gezerek, keşfedebilirler”*, Otel 4, *“Bizim otelimizden şehir merkezine gitmek için mutlaka toplu taşıma kullanmaları ya da taksi tutmaları gerekiyor, özellikle toplu taşıma için şehir içi minübüsler çok tercih ediliyor, teknolojik bilgi sistemi ile akıllı telefonlardan minübüs saatleri, nereye, hangi minübüsün gitti, son araç saati gibi bilgiye erişebilecekleri bir uygulama olsa turistlere çok büyük kolaylık sağlar”* ifadelerini kullanmışlardır.

Kuşadası'nın akıllı şehir teknolojileri konusunda ki mevcut altyapı durumunu nasıl değerlendiriyorsunuz? sorusuna tüm otel yöneticileri çok büyük eksikler olduğu yönünde yanıt vermiştir. Otel 6 yöneticisinin ifadeleri, *“Şehir merkezinde konumlanan bir oteliz, bu yüzden bizim otelimizde konaklayan misafirler her yere yürüyerek gidiyorlar, yağmur yağdığı günlerde otelin önünü su bastığı için otelden çıkamıyorlar, yolun karşısına geçemiyorlar. Bu bizim için çok ciddi bir sıkıntı oluşturuyor, akıllı yol sistemleri, kanalizasyon sistemleri kullanılmalı”*.

Akıllı turizm stratejik açıdan Kuşadası'nın turizm potansiyelini ve pazar payını artırabilir mi? sorusuna artıracığı konusunda yanıt vermişlerdir. Otel 5 *“Fuarlar için sürekli yurtdışına gidiyorum ve gittiğim şehirlerde cep telefonuma indirdiğim akıllı şehir uygulamalarını kullanıyorum, hiç zorlanmadan şehir ile ilgili bilgiye ulaşmamı sağlıyor, Kuşadası içinde mutlaka böyle bir uygulama geliştirilmeli”*.

Otelinizin dahil olduğu akıllı otelcilik uygulamaları var mı, varsa bilgi verebilir misiniz? sorusuna verilen yanıtlar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 3. Otel İşletmelerinde Kullanılacak Nesnelere

Otelde Kullanılacak Nesnelere	Var	Yok	Kullanmayı Düşünürüz	Kullanmayı Düşünmeyiz
Self-Servis Check-in (Hızlı Check-in)	4	2	2	
Self-Servis Check-out (Hızlı Check-out)	4	2	2	
Anahtarsız Giriş Sistemi (Karekod)		6	6	
Elektronik Anahtar Kartı	6			
Yüksek Hızlı İnternet Erişimi	6			
Kablosuz İnternet Erişimi	6			
Yüksek Çözünürlüğe Sahip TV	4	2	1	1
Ücretli TV Kanalları / Öde ve İzle	1	5	5	
İnternet Bağlantılı TV (IP TV)	1	5	5	
Oda-içi Müzik Sistemleri	1	5	3	2
Oda-içi Video Oyun Sistemleri	1	5	4	1
Uluslararası Özellikli Pil Şarj Aleti	5	1		1
Oda-içi Misafir Kontrol Paneli		6	5	1
Oda-içi Masaüstü/Dizüstü Bilgisayar		6	5	1
Oda-içi Elektronik Kasa	6			
Oda-içi Hareket Sensörü / Algılayıcısı		6	5	1
Akıllı Bina Sistemleri	1	5	5	

Yukarıdaki tabloda da belirtildiği üzere otellerin büyük çoğunluğu akıllı otelcilik uygulamalarına sıcak bakıyor ve ileride kullanmayı planlıyor. Ayrıca yöneticilerin ifade ettikleri akıllı otel uygulamalarına dair, Otel 4 “Otelimizin bağlı bulunduğu gruba ait geliştirilen akıllı telefon uygulaması misafirlerimize birçok konuda kolaylık sağlıyor. Uygulamanın bilgi başlığı altında, odalar ana temasında; oda seçenekleri, oda kategorileri, oda özellikleri, çevre koruma programına ilişkin bilgiler, yiyecek içecek ana temasında; restoran ve barlara ilişkin bilgiler, restoranlarda geçerli kıyafet kuralları, yemek tarifleri gibi bilgiler, spor ve spa ana temasında; egzersiz programları, eğitmenlere ilişkin bilgiler, spor ve fitness olanakları, spa bilgileri yer almaktadır, faydalı bilgiler ana temasında; alerji ve gıda hassasiyeti rehberi, güvenlik bilgileri, otel rehberi, acil durum planı, çevre ve sürdürülebilirlik programları, sigara kullanım alanları gibi bilgiler yer almakta, keşifler ana temasında ise, bölgeyi keşfetme bilgileri, mutlaka denenmesi gerekenler, gidilmesi gereken yerler ve ulaşım konusunda bilgi yer almaktadır.” Otel 6 “Akıllı telefon uygulamamız ile otele gelmeden önce uygulama üzerinden rezervasyon yapan bir misafir, tercih edeceği odanın içini ve manzarasını 360 derece görüntüleyebiliyor, geldiğinde herhangi bir sürprizle karşılaşmıyor ve ön büro müdürü dahil hiç kimse misafir tarafından rezerve edilen odayı değiştiremiyor, çünkü sistem buna müsaade etmiyor” bilgilerini vermişlerdir.

Son olarak akıllı turizm teknolojisinin otellerde kullanılmasının faydalarına ilişkin soru sorulmuştur. Otel yöneticilerinin hepsi akıllı turizm teknolojilerinin kullanımının otellerde oda satışlarını artıracığını, ekstra satışları artıracığını, maliyetleri ise düşüreceğini belirtmiştir. Emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe insan faktörünün yerini teknolojik cihazların alması iki otel yöneticisine göre çalışanların verimliliğini düşürecektir. Buna bağlı olarak iki otel yöneticisine göre otellerde hizmet kalitesi de düşecektir. Tüm yöneticilere göre misafir memnuniyeti artacak, hizmet kişiselleşecek ve zamandan tasarruf sağlanacaktır. Otel işletmelerinin tümü akıllı turizm teknolojilerinin kullanımının işletme imajını artıracığını ve işletmeye rekabet avantajı sağlayacağını düşünmektedir. İki otel işletmesi bütçe ayırma zorluğundan dolayı akıllı turizm teknolojilerinin otellerinde uygulanmasının zor olduğunu belirtmiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Son yıllarda yaşanan teknolojik gelişmeler akıllı şehir, akıllı turizm, akıllı otel gibi kavramları ortaya çıkartmıştır. Akıllı teknolojiler ile akıllı turizmi birleştiren akıllı turizm destinasyonları gelecekte sektörün önemli rekabet gücü haline gelerek avantajlı konumda yer alacaklardır. Bu çalışmada Kuşadası'nın akıllı turizm potansiyeli incelenerek, turizm paydaşlarının akıllı turizm modelinin Kuşadası'nda uygulanabilirliği üzerine fikir ve değerlendirmeleri belirlenmiştir.

Kuşadası'nın akıllı turizm destinasyonu olma yolundaki çalışmaları incelendiğinde uygulamaların henüz çok yeni olduğu tespit edilmiştir. Şehircilik anlamında belediye tarafından çok fazla planlama yapılmadığı, daha çok oteller, acentalar tarafından akıllı uygulamaların kullanıldığı ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların tümü teknolojinin hayatın her aşamasında vazgeçilmez bir unsur olduğunu belirtmişlerdir. Kuşadası'nın henüz akıllı şehir olmadığını, bu konuda alt yapı eksikleri olduğunu belirtmişlerdir. Kuşadası'nın akıllı şehir olmasının turizmin gelişmesine ve pazar payının artmasına büyük oranda etki edeceğinin vurgusunu yapmışlardır. Kuşadası'nda akıllı turizmi geliştirmek ve yaygınlaştırmak için sektörde kurumlar arası işbirliği yapılması gerektiği, özellikle akıllı telefonlarda kolaylıkla kullanılabilecek mobil şehir rehberinin uygulanması gerektiği belirtilmiştir.

Kuşadası'nda seyahat işletmelerinin iki tanesinin akıllı turizme yönelik akıllı Efes turlarının olduğu ortaya çıkmıştır. Her iki seyahat işletmesi de akıllı turlara gelecekte daha fazla yatırım yaparak, ellerinde ki mevcut teknolojik donanımı artıracaklarını söylemişlerdir.

Otel işletmelerinin akıllı otelcilik uygulamalarına daha yakın olduğu araştırma sonuçlarında belirlenmiştir. Özellikle Kuşadası'nda faaliyette bulunan üç zincir otel işletmesinin akıllı telefon uygulamalarının misafirlerine çok büyük kolaylıklar sağlayarak hizmeti kişiselleştirdiği ve misafir memnuniyetini artırdığı ortaya çıkmıştır. Kuşadası Belediyesi ve Kuşadası Ticaret Odası'nın Kuşadası'nın akıllı şehir olması yolunda planladıkları projelerin olduğu belirlenmiştir. Turist rehberlerinin yaptıkları turlarda teknolojiye yararlandıkları, teknolojinin meslekleri için kolaylaştırıcı yönde olumlu etkileri olduğu ifade edilmiştir.

Çalışma sonuçlarına göre Kuşadası'nda akıllı turizm uygulamalarının geliştirilmesi için yapılması gerekenler şu şekilde sıralanabilir;

-Akıllı turizm modelinin Kuşadası'nda uygulanması için sektörde yer alan tüm kurumlar arasında işbirliği yapılmalıdır.

-Bu model için gerekli alt yapı çalışmalarının bir an önce uygulanması ve eksiklerin tamamlanması gerekmektedir.

-Kurumlar arasında veri paylaşımı sağlanmalıdır.

-Dünyanın ve Türkiye'nin farklı yerlerinde uygulanan akıllı şehir modellerinin incelenerek Kuşadası için uyarlanabilecek bir yol haritasının çizilmesi gerekmektedir.

-Kuşadası'nın belli turistik noktalarında ücretsiz wifi hizmeti verilmelidir.

-Turistlerin Kuşadası'nı rahatça gezebilecekleri akıllı bisiklet kiralama noktaları oluşturulmalıdır.

-Akıllı otopark sistemleri yapılmalı, özellikle yazın limanda yaşanan yoğun trafiğe çözüm bulunmalıdır.

-Akıllı kavşak ve sinyalizasyon sistemleri ile yoğun sezonda yaşanan trafik yoğunluğu azaltılmalıdır.

-Destinasyon tanıtımı için dijital kanallar yoğun olarak kullanılmalı, sosyal medya araçlarından faydalanılmalıdır.

-Akıllı telefonlarda kullanılacak mobil şehir rehberi geliştirilmelidir. Şehir rehberinde gezilecek yerlere, müzelere, restoranlara, otellere, toplu taşımaya, tarihi yerlere, turizm bilgi ofisine, plajlara, alışveriş merkezlerine dair bilgiler yer almalıdır.

-Turizm işletmelerinin akıllı turizmi geliştirmek için bütçe ayırmaları sağlanmalıdır.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda örneklem sayısı genişletilip daha fazla yöneticinin görüşü alınarak literatüre katkıda bulunulabilir. Ayrıca farklı destinasyonlarda akıllı turizm, akıllı otelcilik uygulamaları incelenebilir. Sadece otel işletmelerinde ya da seyahat acentalarında ki akıllı uygulamalar derinlemesine araştırılıp çalışma haline getirilebilir.

KAYNAKÇA

Ataman H. (2018). Akıllı Turizm ve Akıllı Destinasyonlar: Edremit Körfezi'ne Yönelik Bir Uygulama, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Pazarlama Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Akıllı Kentler (2019). <http://www.akillikentler.org/> (Erişim: 5.10.2019).

Akıllı Şehirler (2019). <https://www.akillisehirler.gov.tr/> (Erişim: 20.10.2019).

Buhalis, D. ve Amaranggana, A. (2014). Smart Tourism Destinations. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 553-564.

BSI (2014). İngiliz Standartları Enstitüsü. (Erişim: 10.11.2019).

Cheung, C. W., Tsang I.T. ve Wong, K.H.(2017). Robot Avatar: A Virtual Tourism Robot for People With Disabilities, *International Journal of Computer Theory And Engineering*, Singapore, Vol.9 No.3, pp.229-234.

Cohen, B. (2012). Toronto Ranks Second In Smartest Cities On The Planet List. <https://medium.com/iomob/blockchain-cities-and-the-smart-cities> (Erişim: 15.11.2019).

Dameri, R. (2013). Searching for Smart City Definition: A comprehensive proposal. *International Journal of Computers & Technology*, 11 (5), 2544-2551.

Digitalage (2019). Erişim adresi: <https://digitalage.com.tr/akilli-sehir-cozumlerine-ornekler/> 25.10.2019.

Falconer, G. ve Mitchell, S. (2012). Smart City Framework: A Systematic Process for Enabling Smart Connected Communities. *Point of View*, (9), 11.

Flick, U. (2014). *An Introduction To Qualitative Research*. New York: Sage

GE Türkiye Blog (2016). Bir Bilim Kurgudan Fazlası: Akıllı Şehirler. <https://geturkiyeblog.com/bir-bilim-kurgudan-fazlasiakilli-sehirler> (Erişim: 20.10.2019)

Gretzel, U., M. Sigala, Z. Xiang ve C. Koo. (2015). Smart Tourism: Foundations and Developments, *Electronic Markets*, 25 (3), 179-188.

Gretzel, U., Zhong, L. ve Koo, C. (2016). Application of Smart Tourism to Cities. *International Journal of Tourism Cities*, 2 (2).

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

Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kaselek, R., Pichler, N. ve Meijers, E. (2007). Smart cities, ranking of european medium sized cities. Vienna University of Technology. Viyana: Centre of Regional Science, Vienna UT, 1-28.

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

Hürriyet Gazetesi (2019) <http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/dunyada-bir-ilk-boyle-otel-yok-40994827> (Erişim: 1.12.2019).

ISO/IEC. (2015). *Smart Cities - Preliminary Report*. Switzerland: ISO.

İzmir Büyükşehir Belediyesi (2019). <https://www.izmir.bel.tr/> (Erişim: 11.11.2019).

İstanbul Teknik Üniversitesi Vakfı (2019) <http://www.ituvakif.org.tr/> (Erişim: 20.11.2019).

Kaur, K. ve Kaur, R. (2016). Internet of things to promote tourism: An insight into Smart Tourism. *International Journal of Recent Trends in Engineering and Research*, 2(4), 357–361.

Kayapınar, Y. (2017). Akıllı Şehirler ve Uygulama Örnekleri . *İTÜ Vakıf Dergisi* (77), 14-19". (Erişim: 25.12.2019).

Kırlar, Can, B., Yeşilyurt, H., Lale Sancaktar, C. ve Koçak, N. (2017) Mobil Çağda Mobil Uygulamalar: Türkiye'deki Yerli Otel Zincirleri Üzerine Bir Durum Tespiti, *Journal of Yasar University*, 12/45, 60-75 .

Kim, J.Y. ve Canina, L. (2015). An analysis of smart tourism system satisfaction scores: The role of priced versus average quality. *Computers in Human Behavior* , 50, 610-617.

Lazaroiu G.C., ve Roscia M. (2012). Definition Methodology For The Smart Cities Model. *Energy, The International Journal*, Volume 47 (1), 326-332.

Leonidis A., Korozi M., Margetis G., Grammenos D. ve Stephanidis C. (2013). Ambient Intelligence: 4th International Joint Conference, Amı, Dublin, Ireland, December 3-5.

Patton, M. Q. (2005). *Qualitative Research*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.

Vodafone, Deloitte, TBV. (2016). Akıllı Şehir Yol Haritası. İstanbul: Türkiye Bilişim Vakfı. (Erişim: 16.11.2019).

Wang, X., X.R. Li, F. Zhen ve Zhang J. (2016). How Smart is Your Tourist Attraction: Measuring Tourist Preferences of Smart Tourism Attractions via a FCEM-AHP and IPA Approach. *Tourism Management*, 54, 309-320.

Turizm News (2019). <https://www.turizmnews.com/akilli-otel-uygulamasi-turkiye-de-ilk-kez-isparta-da/12773/> (Erişim: 28.11.2019).

Turizm Global (2019). <https://www.turizmglobal.com/turkiyenin-ilk-akilli-otel-uygulamasi-divan-istanbulda-basladi/> (Erişim: 28.11.2019).

Turizm Güncel (2019). <https://www.turizmguncel.com/haber/oteller-mobil-uygulamaları-ile-one-cikmak-icin-neler-yapmalı-h24893.html> (Erişim: 18.11.2019).

Yalçınkaya P., Atay L. ve Karakaş E.(2018). Akıllı Turizm Uygulamaları, Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research Cilt 2, Sayı 2, 34-52.

Yıldız A. (2019). Akıllı Turizmin Türkiye’de Uygulanabilirliği İstanbul Örneği, Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Düzce.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (6. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yılmaz M. (2019). Konaklama İşletmelerinde Akıllı Turizm Teknolojileri, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.

Yüce B. (2015). Beş Yıldızlı Otel Yatak Odalarında Akıllı Sistemlerin Kullanımı, Haliç Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İç Mimarlık Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Zhu W., Zhang L. ve Li N. (2014). Challaenges, Function Changing of Government and Enterprises in Chinese Smart Tourism.