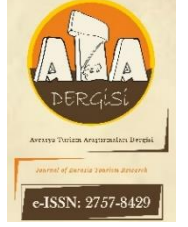


Dergi Anasayfası: [ATA Dergisi](#)

Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi

Journal of Eurasia Tourism Research

Journal Homepage: [JETouR](#)

COVID-19 Sürecinde Geliştirilen Akıllı Destinasyon Uygulamaları: Malaga Örneği

Smart Destination Implementations Developed During COVID-19: Malaga Case

Ezgi KARAKAŞ^{1,*}, Lütfi ATAY²¹PhD, Independent Researcher, Çanakkale, Turkey²Asst. Prof., Department of Travel Management and Tourism Guidance, Faculty of Tourism, Çanakkale Onsekiz Mart University, Çanakkale, Turkey

MAKALE BİLGİSİ

Araştırma Makalesi

Makale Süreci:

Gönderim : 23 Haziran 2021
 Düzeltilme : 1 Temmuz 2021
 Kabul : 4 Temmuz 2021
 Yayımlanma : 10 Temmuz 2021

Anahtar Kelimeler:

Akıllı Destinasyon
 Malaga
 COVID-19 ve Pandemi
 Sürdürülebilirlik
 Teknoloji

ARTICLE INFO

Research Article

Article history:

Received : 23 June 2021
 Revised : 1 July 2021
 Accepted : 4 July 2021
 Available : 10 July 2021

Keywords:

Smart Destination
 Malaga
 COVID-19 and Pandemia
 Sustainability
 Technology

ÖZ

Akıllı anlayışının temelini oluşturan teknoloji ve sürdürülebilirlik kavramları, turizmde pandemi sonrası yeniden yapılanma sürecinde önemli bir hal almıştır. Bu doğrultuda, turizmde akıllı destinasyon yaklaşımına olan ihtiyaç giderek artmaktadır. Bu çalışma ile, akıllı destinasyon uygulamalarının turizmin yeniden yapılanma sürecine nasıl bir katkı sunabileceği incelenmektedir. Bu amaç doğrultusunda, Malaga destinasyonu örnek olay incelemesine tabi tutulmuştur. 2020 yılında gerçekleşen European Capital of Smart Tourism yarışması kapsamında, Avrupa Akıllı Turizm Başkenti seçilen iki destinasyondan biri olan Malaga'nın akıllı uygulamalar geliştirmek isteyen diğer destinasyonlar için başarılı bir örnek teşkil edeceği düşünölmüştür. Araştırma kapsamında, Malaga'nın bu süreçte geliştirdiği akıllı destinasyon uygulamaları, bu uygulamaların altında yatan nedenler ve etki düzeyleri incelenmiştir. Uygulanan stratejilerin ve çözümlerin Malaga turizminin iyileşmesine önemli ölçüde katkı sağladığı sonucuna varılmıştır.

[Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi](#) yayıncı [Bayram KANCA](#) tarafından [CC BY-NC-SA 4.0](#) ile lisanslanmıştır.

ABSTRACT

Technology and sustainability, the basis of the smart approach, have a key role for tourism in the post pandemic world. Accordingly, the need for a smart destination approach is increasing. This study aims to assess how smart destination implementations contribute to the rebuilding process of tourism. Therefore, Malaga is determined for the case study. Since the city is selected as one of the two capitals of European Smart Tourism for the competition - European Capital of Smart Tourism 2020, Malaga would be a very good leader for the other destinations, willing to improve smart destination implementations. Within the scope of the research, the developed smart implementations, their underlying reasons and effects are examined. It is concluded that the implemented strategies and solutions are quite beneficial for the improvement of Malaga tourism.

[Journal of Eurasia Tourism Research](#) by [Bayram KANCA](#) is licensed under [CC BY-NC-SA 4.0](#).

1. GİRİŐ

Günümüzde nüfus artışı eskiye oranla çok daha hızlı gerçekleşmektedir. Dünya nüfusunun, özellikle de kent nüfusunun hızla artması beraberinde birçok önemli soruna neden olmaktadır. Tüketimin ve karbon emisyonunun hızla artması birçok küresel çevre problemini doğurmakta; bu problemlerin en sık karşılaşılanları ise kaynak yetersizliği, küresel ısınma ve iklim değişikliği sorunları gelmektedir (Karakas, 2020). Aynı zamanda, bireysel yaşam kalitesini etkileyen; barınma, ulaşım, beslenme, temizlik vb. birçok yaşamsal problem de oluşmaktadır (Yalcinkaya vd., 2019). Bu çevresel, sosyal ve ekonomik problemleri en aza indirmek amacıyla, bilgi ve iletişim

*Sorumlu yazar / Corresponding author



0000-0002-2413- 5036 (E. KARAKAŞ), 0000-0003-2598- 6227 (L. ATAY)



ezgisucu@hotmail.com (E KARAKAŞ), lutfiatay@comu.edu.tr (L. ATAY)

teknolojilerinden (BİT) yararlanmak, günümüz teknoloji çağında, en etkili yollardan biri olmaktadır. Günümüz dünyasında BİT, kaynak kullanımını optimize etmek ve bireysel yaşam kalitesini arttırmak için önemli bir faktör olarak gösterilmektedir (Buhalis ve O'Connor, 2005: 7). Bu kapsamda, 2000'li yılların başında akıllı şehir yaklaşımı doğmuştur.

COVID-19 sürecine kadar, dünyadaki turist sayısı da dünya nüfusu gibi her geçen gün hızlanan bir ivme ile artmaktaydı. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) 2019 verileri, dünya genelindeki turist sayısının 1,5 milyar olduğunu göstermektedir (UNWTO, 2019). Dünya ekonomisine en çok katkı sunan ve hızla büyüyen sektörlerden biri haline gelen turizmin; farklı sektörlerle ait birçok paydaşı ile kaynak tüketimindeki mevcut payı çok fazladır. Böylece, akıllı şehir kavramına benzer bir amaçla akıllı destinasyon yaklaşımı ortaya çıkmıştır. Akıllı destinasyon ile amaçlanan; sahip olunan inovatif ve teknolojik altyapısı ile destinasyonun yerel halkına ve turistine çevre dostu ve yüksek yaşam kalitesine sahip bir hizmet sunulmasıdır (Gretzel vd., 2015a; Gretzel vd., 2015b; Boes vd., 2016a; Boes vd., 2016b; Buhalis ve Amaranggana, 2014).

Akıllı bir destinasyonda, destinasyondaki faaliyetlerin çevredeki sensörler ve ağ altyapısı ile birbirine bağlı olması gerekmektedir (Nesnelerin interneti teknolojisi). Böylece, destinasyona yönelik gerçek zamanlı veri toplanmakta, analiz edilmekte ve işlenmektedir. İşlenen veriler ise, destinasyondaki problemlere çözüm olarak sunulmaktadır (Yalçınkaya, 2019: 86). Burada sahip olunan teknolojik alt yapı sadece bir araçtır; akıllı destinasyonun felsefesinin temelinde çevre dostu bir yaklaşım ile destinasyonun korunması ve özellikle turistlere yüksek yaşam kalitesi sunulması yatmaktadır. Günümüzde henüz akıllı destinasyon yaklaşımını benimseyen az sayıda turizm merkezi bulunmaktadır (Barselona, Malaga, Göteborg Helsinki, Breda, Lyon ve Ljubljana vb.).

Malaga, 2020 yılında kazandığı European Capital of Smart Tourism Yarışmasında kazandığı Avrupa Akıllı Turizm Başkenti ödülü ile dünyadaki en başarılı akıllı destinasyonlar arasında lider durumdadır. Bu nedenle, bu çalışma kapsamında Malaga destinasyonu tercih edilmiştir. Çalışmanın temel amacı, pandemi ve pandemi sonrası süreçte, turizmin yeniden yapılanmasına yönelik geliştirilen akıllı destinasyon uygulamalarını incelemektir. Bu bağlamda, Malaga'da geliştirilen akıllı destinasyon uygulamaları ikincil veriler üzerinden araştırılmıştır. Mevcut uluslararası literatürde henüz akıllı destinasyon ve COVID-19 dönemine yönelik sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır (Bknz: Radojevic vd., 2020; Panagiotakopoulos vd., 2020; Bulchand-Gidumal, 2020; Calderon, 2020). Türkçe literatürde ise bu konuya ait bir çalışmaya rastlanmamıştır. Aynı zamanda, yapılan araştırmalar, COVID-19 sürecine yönelik belirli bir destinasyona ait akıllı uygulamaları inceleyen herhangi bir çalışmanın olmadığını göstermektedir. Bu nedenler doğrultusunda, yapılan bu araştırmanın literatüre önemli bir katkı sunacağı düşünülmektedir.

2. COVID-19 SÜRECİ VE TURİZM

COVID-19'un hızla yayılmasıyla birlikte, dünya aniden enfeksiyon ve yüksek ölüm oranları tehdidiyle karşı karşıya kalmıştır. Hastalıktan müzdarip insanların korkutucu görüntüleri ve hastalığın ilk ortaya çıktığı ülke olan Çin tarafından alınan önlemler, dünyada bir şok etkisi yaratmıştır. Batı toplumlarında ise acil durum algısı, Kuzey İtalya basınında çıkan haberler sonrasında oluşmaya başlamıştır. Bu haberler, başka önemli bir tehdiye daha işaret etmektedir: 'Dünyanın en gelişmiş sağlık sistemlerinden birinin, aşı veya geleneksel tedavi mevcut olmadığı sürece bu ölçekte bir sorunla başa çıkamayacağı'. Bu nedenle, mevcut durumla başa çıkmanın en iyi yolu olarak, fiziksel mesafenin korunması ve diğer insanlarla sınırlı etkileşimin sağlanması çözümleri benimsenmiştir. Bir diğer söylemle; vatandaşların hem kendilerini hem de başkalarını koruyabilmek için aktif bir işbirliği içerisinde olması gerekmektedir (Radojevic vd., 2020: 221). Sonuç olarak; birçok sınır kapısının tamamen kapalı olduğu küresel seyahat kısıtlamaları getirilmeye başlanmıştır. Böylece turizm, pandemi sürecinden en çok etkilenen sektörlerin başında gelmiştir (UNWTO, 2021). Aynı zamanda, turizmin diğer birçok sektörle entegre çalışan bir yapıya sahip olması; turizmde oluşan bu hasarın birçok sektörü (gastronomi, hava taşımacılığı, kara taşımacılığı, otomobil, eğlence sektörü, imalat, bankacılık, finans, yönetim vb.) derinden etkilemesine neden olmuştur (Hussain vd., 2021: 129).

UNWTO, 2020 yılına yönelik tahminlerinde, uluslararası seyahatlerin %70 ile %75 oranında düşeceğini öngörmüştür. Bu oran uluslararası turizmin otuz yıl önceki seviyesine tekabül etmekte ve uluslararası turizm gelirinde 1,1 trilyon ABD doları ve küresel GSYİH'de tahmini 2 trilyon ABD dolarının üzerinde bir kayba neden olmaktadır (UNWTO, 2021). Ne yazık ki, turizm sektöründe istihdam edilen 120 milyonun üzerinde kişinin işsiz kalacağı beklenmekte; bu durumun ise uzun vadede küresel boyutta sosyo-ekonomik bir krize yol açacağı düşünülmektedir (Hussain vd., 2021: 129).

Tüm bu nedenler doğrultusunda, turizmi iyileştirme stratejileri üzerinde uzun zamandır çalışılmaktadır. Bu noktada, hizmetlerin üretilmesinde, sunulmasında ve turistlerin destinasyonlara yönlendirilmesinde, hem turizm paydaşları hem de turizm dışı sektörlerle işbirliği yapılması kilit faktörlerden birisidir (Hussain vd., 2021: 129). Dolayısıyla, turizm ve teknoloji arasındaki etkileşimin artırılmasına gereksinim olduğu gözlenmektedir. Pandemi süresince ve pandemi sonrası süreçte; insanların kendilerini güvende hissetmelerinin; sosyal mesafenin korunması

ve gerekli hijyenin sağlandığından emin olunması ile doğru orantılı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, ateş taraması için sıcaklık kontrolü, temassız kontrol, dijital kimlik, i mekn doluluk kontrolü, robotlar, kalabalık ve trafik takibi, su kalitesi izleme vb. birçok önleyici teknoloji virüsün yayılma riskini azaltmakta ve bireylerin seyahat kararı almasında pozitif rol oynamaktadır (The IoT Market Place, 2021; Digiteum, 2021).

Aynı zamanda; sanal uygulamalar, artırılmış gerçeklik, sanal gerçeklik, yapay zeka vb. teknolojiler, turizm işletmeleri ve destinasyonların kendilerini tanıtmasında ve böylece daha çok ziyaretçi edinmelerinde aktif birer belirleyici haline gelmiştir (Bilişim Zirvesi, 2021). Son olarak, pandemi ile beraber daha sorumlu bir turizm anlayışına olan gereklilik artmaktadır. Bir açıdan, COVID-19 pandemi süreci destinasyonlara; daha sürdürülebilir bir gelecek için turizm politikalarını yeniden inşa etmeleri ve yeniden düşünmeleri için bir fırsat sunmaktadır. Günümüzde birçok destinasyon yönetim rgt, turizm pazar dilimlerini değerlendirmekte ve daha bilinçli turistleri bölgelerine çekmek için imaj çalışmaları yapmaktadır. Sorunsuz ve güvenli bir ziyaretçi deneyimi sunabilmek için daha sorumlu bir turizm modeli üzerinde çalışmaktadır (Global Data, 2021).

3. AKILLI DESTİNASYON MALAGA

Malaga Endülüs zerk Bölgesine ait Costa del Sol olarak adlandırılan Akdeniz sahil şerisinde yer almaktadır. 1.1 milyon nüfusa sahip olan şehir, İspanya'nın altıncı büyük şehridir. Bir zamanlar, 'Sevilla'nın fakir kuzeni' olarak lanse edilen ve turistler için sadece transfer noktası olarak tercih edilen şehir (Karakas, 2020), son 20 yıl içerisinde uyguladığı başarılı stratejiler sayesinde turizmde %184,41 büyüme kat ederek İspanya'nın en çok büyüyen destinasyonu olmuştur. 2005 yılı geceleme sayısı 972.466 (83 konaklama işletmesi) iken; bu rakam 2019 yılında 2.978.617'e (369 konaklama işletmesi) yükselmiştir (Travel Massive, 2020). Bu rakam, şehir ekonomisine 3.290.000 Euro katkı sağlamaktadır (Malaga Belediyesi, 2020). Benzer şekilde; 2020 yılı verileri Malaga Havaalanının (AGP) 135'den fazla destinasyona hizmet ettiğini göstermektedir (Travel Massive, 2020). Günümüzde Malaga; İspanya zellikle Endülüs Bölgesi için önemli bir ekonomik s haline gelmiştir. Aynı zamanda, şehir; zengin kültürel mirası, sosyal yaşantısı, müzeleri, sahilleri, kırsal bölgeleri, teknolojik altyapısı ve çoğu trafiğe kapalı caddeleri ile uluslararası düzeyde önemli bir turizm destinasyonu olmayı başarmıştır (Malaga Belediyesi, 2020).

İlk olarak şehir, 1992 – 1996 Plan I ve 1996 - 2000 Plan II (sürdürülebilir, evre dostu, sosyal ve kültürel kalkınma temelli, inovatif, vatandaş bilincine ve paydaşlar arası işbirliğine değer veren stratejilere sahip) ile sürdürülebilir ve stratejik turizm için adımlar atmaya başlamıştır. 1992 yılında şehre Parque Tecnolgico de Andalucıa (PTA) teknoparkının kurulması ise; bu sürece teknolojik ve inovatif bir bakış açısı kazandırmıştır. PTA şuan 640'dan fazla uluslararası (Samsung, Oracle vb.) ve ulusal teknoloji firmasına ev sahipliği yapmaktadır (Malaga Belediyesi, 2020). PTA ile Malaga; yenilenebilir enerji, elektrikli mobilite, biyoenerji ve dijital birçok pilot proje üzerinde çalışmalar yapmaya başlamış ve sürdürülebilirlik ve teknoloji kavramlarını bütünleştiren bir merkez olmayı başarmıştır. Başka bir ifadeyle, Malaga akıllı yaklaşım temelinde ilerleyen bir şehir haline dönüşmüştür. Böylece, 2012 yılında şehir IBM tarafından akıllı şehir olarak tanınmıştır (The Travel Hero Podcast, 2021). Daha sonrasında ise, akıllı yaklaşımı ile turizm sektörünü entegre ederek akıllı destinasyon olma yolunda ilerlemiştir. Sonuç olarak, öncelikle 2019 yılında European Capital of Smart Tourism (Avrupa Akıllı Turizm Başkenti) yarışması erişilebilirlik kategorisi birincisi seçilmiş; 2020 yılında ise tüm kategorilerde başarı sağlayarak Avrupa Akıllı Turizm Başkenti seçilen iki destinasyondan biri olmuştur (Karakas, 2020: 94). Malaga bu dönüşüm sürecinde erişilebilirlik, mobilite, teknoloji ve sürdürülebilirlik alanlarında ulusal ve uluslararası birçok önemli ödüle layık görülmüştür (Karakas, 2020: 94).

Malaga, dönüşüm sürecinde, yapılan planlamalar ve geliştirilen stratejiler konusunda, paydaşlar arası işbirliğine büyük önem vermiştir. Aynı zamanda; hem yerel yönetimin hem de yerel halkın evre, teknoloji, turizm vb. alanlarda bilinçli bir yapıya sahip olması için çaba sarf etmiştir. Turizme yönelik net bir vizyon belirleyerek; şehri bir kültür merkezi haline getirmeyi amaçlamıştır. İçerisinde Picasso Müzesi, Thyssen Müzesi ve Pompidou Müzesi gibi uluslararası markaları barındıran 38 müze açmış ve 50'dan fazla turizm alanını yeniden yapılandırmıştır. Erişilebilirlik ve mobilite kavramlarına büyük önem vermiş, tüm şehri (turizm merkezleri, müzeler, oteller vb. dâhil) engelli bireylerin yaşam kalitesini gözetererek düzenlemiştir. Toplu taşıma ağını çok geliştirmiş; evre dostu bir ulaşım benimsemiştir (Elektrikli otobüsler, elektrik şarj istasyonları, micro mobilite, bisiklet yolları vb.). Buna ek olarak; birçok cadde trafiğe kapatılarak yayalara öncelik sağlanmıştır (Karakas, 2020; Malaga, 2020; Travel Massive, 2020). Son olarak ise, sadece ticari amaçla kullanılan limanı; yarımadanın ikinci, Akdeniz'in ise altıncı büyük turizm limanı haline dönüştürmeyi başarmıştır. 2019 yılında limana 477.001 yolcusu ile 288 yolcu gemisi yanaşmıştır (Travel Massive, 2020).

4. COVID-19 SÜRECİNDE MALAGA'DA GELİŞTİRİLEN AKILLI DESTİNASYON UYGULAMALARI

İspanya, COVID-19'dan en çok darbe alan ülkelerin başında gelmektedir. Birçok ülkeye kıyasla uzun bir süreç olan 14 Mart ile 21 Haziran 2020 arasında, ülkede tam kapanma tedbirleri uygulanmıştır. lke turizmi ise bu süreçte büyük zarar görmüştür. Malaga Uluslararası Ekonomi Geliştirme Yöneticisi olan Sanderson, Malaga'nın

akıllı destinasyon yaklaşımı ve bu yaklaşım ile kazandığı hızlı, atik ve yeni fikirlere istekli yapısı sayesinde (The Travel Hero Podcast, 2021) pandemi sürecinde nasıl ilerleyeceği konusunda farklı çözüm uygulamalarına adapte olmayı başardığını belirtmektedir (Independent, 2021).

Pandemi ile mücadele sürecinde, Malaga'nın en öncelikli stratejilerinden biri, destinasyona ait tüm paydaşları dâhil eden bir çözüm ortamı yaratmaktır (Independent, 2021). Paydaşlar arası işbirliği, Malaga'nın, akıllı destinasyon yaklaşımına ait en temel kazanımlarından biridir ve zaten uzun zamandır uygulanmaktadır (Karakas, 2020). Bu süreçte de Malaga; hem sektörel hem de merkezi hükümet, Endülüs Kurulu ve Malaga Belediyesi gibi üst düzey tüm paydaşları dâhil eden birçok turizm forumu ve sektör toplantısı gerçekleştirmiştir. Burada amaç, kendi yol haritalarını ve planlarını zaten çizmiş çok uluslu şirketlerin veya zincir otellerin yanı sıra, desteğe ihtiyaç duyan yerel işletmelerin (oteller restoranlar, havaalanı, tur operatörleri, müzeler, kongre merkezleri vb.) ihtiyaç noktalarına ve nasıl ilerlemeleri gerektiğine karar vermektedir. Buna ek olarak; bir diğer önemli husus karar mercilerinin aynı paydada olduğundan emin olmak ve sektöre ait standart protokoller yaratmaktır. Otellerin, restoranların, müzelerin vb. aynı zamanda açılması; sosyal mesafe ve hijyen konularında aynı protokolleri uygulaması vb. noktalarda belirli bir standardizasyon sağlamak amaçlanmaktadır. Aynı zamanda, turizmin yanı sıra, belediye tarafından yönetilen Malaga kent forumları gerçekleştirilmiş ve büyük çaplı bir iyileştirme planı oluşturulmuştur. İyileştirme planına ait altı kilit faktörden biri ise turizm olarak belirlenmiştir (Travel Massive,2020). Bu doğrultuda atılan adımlardan biri, paydaşlar arası işbirliği temelinde; Malaga Havaalanı, AENA (İspanyol Havalimanları ve Hava Navigasyonu Sorumlusu), Costa Del Sol ve şehrin tüm turizm departmanları katılımında yeni bir çalışma grubu oluşturulması ve böylece Avrupa pazarlarında hava bağlantılarının yeniden kurulması olmuştur (Mediterranean Observer, 2021).

Aynı zamanda, Ağustos 2020'de Malaga dijital pasaport için pilot şehirlerden biri olmak için Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) ile ileriye dönük bir anlaşma imzalamıştır (Independent, 2021). Günümüzde Digital Green Certificate olarak adlandırılan dijital pasaport ile amaçlanan uluslararası serbest ve güvenilir dolaşımın eskisi gibi sağlanması ve turizmin hareketlenmesidir. Şuan sadece Avrupa Birliği ülkeleri için geçerli olan bu sertifika ile kişi, seyahat esnasında COVID-19'a karşı aşılandığını, negatif bir test sonucu aldığını veya COVID-19'dan iyileştğini kanıtlayabilmektedir (European Commission, 2021). Tüm bunlara ilaveten, Malaga'da uzun zamandır uygulanmakta olan ve akıllı destinasyon yaklaşımına yönelik bir diğer temel faktör olarak gösterilen kamu özel işbirliği modeli (PPP) (Yalcinkaya ve diğ., 2018: 90) bu süreçte de, özellikle finansal kaynak temininde Malaga'nın kilit stratejilerinden biridir. Örnek olarak, destinasyona ait özellikler ve çok çeşitli aktiviteler ülke çapında bir dizi kampanya ile desteklenmektedir (Mediterranean Observer, 2021).

Geliştirilen bir diğer stratejik çözüm ise, Malaga Belediye Meclisi tarafından yürütülen ve Türkçe Malaga senin için güvenli anlamına gelen "Malaga Safe for You" inisiyatifidir. Bu temelde, hem yerel halka hem de turistlere yönelik çok dilli bir web sitesi (malagaciudadsegura.com) oluşturulmuştur. Malaga Safe for You ile asıl amaçlanan, insanlara Malaga'yı ziyaret etmeleri için her şeyin yolunda olduğuna dair güvence sunmak; turizm endüstrisini ve kültürünü yeniden faaliyete geçirmektedir. Bu program kapsamında, inisiyatife katılan şirket ve derneklere başlangıç olarak 30.000 ücretsiz test sağlanmış (PPP modeli ile); bu testler haftalık olarak uygulanmıştır. Aynı zamanda, katılan paydaşlara güvenilir olduklarına dair sergileyebilecekleri katılımcı rozetleri verilmektedir. (Malaga Ciudad Segura, 2021). Açık veri temelli geliştirilen web sitesi ile de insanlar şehirde neler olup bittiğine dair en son bilgilere ve verilere ulaşabilmektedir (açık olan restoranlar, ulaşım imkânları vb.) (Travel Massive,2020). Ayrıca, gelen turistlere yönelik güvenilir koridor sistemi oluşturulmuştur. Böylece; Malaga havaalanına veya tren istasyonuna gelen bir turist oteline ulaşana dek geçireceği tüm sürecin (havaalanı, taksi, belediye otobüsü vb.) uygulanan antijen testleri (sonrasında ise aşılama) ile güvenilir olması sağlanmaktadır (Independent, 2021).

Pandemi ile mücadele sürecinde Malaga'nın temel aldığı bir diğer akıllı destinasyon bileşeni ise yaşayan laboratuvar (Gulmont vd., 2017: 64-65) yaklaşımıdır. Bu bağlamda, turizme yönelik yerel ve farklı fikirler toplamak amacı ile Malaga; yerel halkın, şehirdeki teknoloji firmaların ve girişimcilerin dâhil olabileceği bir yarışma (Malaga Tourism Challenge) ve hackathon (yazılım yarışması) düzenlemiştir. Katılımcılar tarafından toplam 303 öneri sunulmuştur. Yarışmanın kazananı 'akıllı tur rehberi' projesidir. Akıllı tur rehberi, farklı yerlerde sunulan (müzelere, turizm noktaları vb.) tüm farklı sesli rehberleri bir araya getirmekte ve böylece her yerde farklı bir makine kiralama gereğini ortadan kaldırmaktadır (Independent, 2021). Böylece, sesli rehber cihazlarına ihtiyacın ortadan kalkması ile, turistlere yönelik daha hijyenik, erişilebilir ve sürdürülebilir bir inovatif çözüm ortaya sunulmuştur. Hackathon'un kazananı ise, insanların tek bir platformda daha uzun bir süre boyunca alan kiralamasına izin veren birlikte yaşam aracıdır. Hackathon'un temeli, yeniden yapılanma süreci için de anahtar faktör olarak gösterilen, açık veriye dayanmaktadır. Açık veri ise, Malaga'nın akıllı destinasyon yaklaşımında en başarı gösterdiği bileşenlerin başında gelmektedir. Malaga şuan 912 veri kümesi ve 2200'den fazla kaynak ile İspanya'da en fazla kayıtlı açık veriye sahip şehirdir (The Travel Hero Podcast, 2021).

Açık veri temelinde, turizmde COVID-19'un etkisini kırmaya yönelik geliştirilen diğerk akıllı uygulama ise “**Victoria the Malaguena**” olarak adlandırdıkları sohbet robotudur (chatbot). Victoria; Malaga ile ilgili güncel veriler sunan ve dolayısıyla hem yerel halkın hem turistin şehre yönelik sorular sorup iletişim kurabileceğı bir sohbet robotudur. Herhangi bir bilgisayar, IOS veya Android mobil cihazından Facebook, Google Asistan veya Messenger ara yüzleri kullanılarak erişilebilmektedir. Uygulama tarafından sunulan bilgiler řu şekildedir: coğrafi konum verileri, olanaklar (pazarlar, kültürel etkinlikler, taksiler, trafik durumu vb.), otobüsler (bekleme süresi, duraklar vb.), restoranlar (istediğiniz yemek türüne göre uygun restoran önerisi vb.), yol tarifi veya Malaga hakkında ilginç bilgiler (yaygın yerel ifadeler, ünlü insanlar vb.). Sunulan tüm veriler Belediye Bilgi İşlem Merkezi Açık Veri Ekibi tarafından sağlanan açık veri koleksiyonuna dayanmaktadır (Malaga Turismo, 2021a). Bu uygulama sayesinde, bilgiye erişmek için başvuracağımız standart yollara gereksinim (turist bilgilendirme merkezlerine danışmak, broşür almak vb.); dolayısıyla farklı kişilere veya nesnelere yönelik temas en aza indirgenmektedir (Travel Massive, 2020). Teması azaltmak için başvuru akıllı çözümlerden bir diğeri ise şehirde zaten on yılı aşkın süredir kullanılan QR kodların daha da artırılmasıdır. Bu süreçte, özellikle eskiden QR kod teknolojilerinden yararlanmayan yerel işletmeler (otel, restoran, kafe vb.) üzerinde durulmaktadır. Önceden yararlanılan ve bu süreçte etki alanı artırılan bir diğerk akıllı çözüm ise beacon / düşük enerjili bluetooth (BLE) teknolojisidir. Malaga'da şuan; turistlere beş farklı dilde bilgi sağlamak ve yapılan yüz yüze ziyaretlerden, tur rehberlerinden vb. anonim veri toplamak amacıyla toplam 61 beacon bulunmaktadır (The Travel Hero Podcast, 2021).

Bu süreçte oluşturulan bir diğerk akıllı uygulama ise, Malaga turizmi için büyük önem taşıyan ve genel itibarı ile insan yoğunluğunun çok fazla olduğu kumsallara yöneliktir. Aşırı kalabalığın sosyal mesafeyi korumayı imkânsız hale getirdiğı Malaga plajları özellikle 2020'nin yaz aylarında çoğu kez kapatılmak durumunda kalmıştır. Bu nedenle Eyalet Hükümeti, Malaga Üniversitesi Kıyı ve Deniz Bilimleri kürsüsünden ve EDANYA büyük veri analizi araştırma grubundan bu duruma bir çözüm bulmasını istemiştir. Çözüm olarak, sensörlerden ve sahil çalışanlarından aldığı verilerle, yapay zekâ teknolojilerinden ve büyük veri analizinden yararlanarak, tahmini algoritmalar oluşturan bir akıllı uygulama geliştirilmiştir. AforoCostadDelSol.es web sayfası ve mobil uygulaması oluşturulmuştur. Bu uygulama ile kullanıcılara Malaga sahil şeridinde bulunan tüm plajlar için mevcut doluluk oranı, insan yoğunluğu, hava sıcaklığı, su sıcaklığı, rüzgâr hızı ve yönü, akıntılar, dalga yüksekliğı, deniz yosunu veya denizanası varlığı vb. birçok konuda veriler sunulmaktadır. Böylece, bireylerin seyahat kalitesini artırmanın yanı sıra sosyal ve fiziksel mesafenin korunması amaçlanmaktadır (Independent, 2021). Bu uygulama aynı zamanda Victoria sohbet robotu ile entegre çalışmaktadır (Travel Massive,2020). Başka bir ifade ile, plajlara yönelik gerçek zamanlı verileri Victoria sohbet robotu aracılığı ile öğrenmek de mümkündür.

Turizmde yeniden yapılanma amacıyla yararlanılan bir diğerk akıllı uygulama ise veri paylaşımı temelinde oluşturulmuş Network and Connect Andalucia (NAC) platformudur. Endülüs'te bulunan turizm şirketleri verilerini bu platform üzerinde paylaşmakta; karşılığında ise akıllı bir veri panosu aracılığı ile müşteri verilerine ve paylaştıkları içeriklerin turizm performansına yönelik bilgi edinebilmektedir (Travel Massive,2020).

Son olarak, Malaga Mart 2021'de, akıllı destinasyonun temel taşları olan inovasyon, teknoloji, sürdürülebilirlik ve erişilebilirlik alanlarında 50'den fazla projeye pandemi sonrası yeniden yapılanmayı hedef alan Turizm 2021 - 2024 planını yayınlamıştır. Bu kapsamda, uygulanması planlanan başlıca akıllı uygulamaların řu şekildedir (Malaga Turismo, 2021b: 40):

- Mevcut bilgi ihtiyaçlarının ve bu ihtiyaçları giderebilecek hali hazırda bulunan kaynakların belirlendiğı bir harita oluşturulması,
- İlgili pazar dilimine yönelik veri toplamak amacıyla CRM (Müşteri ilişkileri yönetimi) altyapısı kurulması
- Turizm gözlemevi tarafından sağlanan verilerin iyileştirilmesi,
- Bölgeye uygun yeni teknolojilerin belirlenmesi ve uygulanması için yeni bir mekanizma kurulması (Teknolojik Gözetim, Planlama ve Fırsat Tespiti ve Takip Faaliyetleri),
- Malaga kent konseyinin INSTO'ya (UNWTO International Network of Sustainable Tourism Observatories) girmek için adaylığını sunması ve Malaga'nın turizm sürdürülebilirliğinde bir dünya ölçütü haline getirilmesi,
- Sosyal medya, POS, mobil cihazlar, sensörler ve uygulamalar aracılığı ile toplanan, güvenilir, başka projeler ile entegre olabilen bir 'turizm büyük veri sistemi' geliştirmesi,
- Malaga'ya eş zamanlı karar verme yetisi sunan dijital gösterge paneline sahip bir akıllı araç tasarlanması.

Turizm planına ek olarak; ilerleyen yıllarda Malaga tarafından geliştirilmesi amaçlanan bir diğerk akıllı destinasyon uygulaması ise insanların şehri ve şehirdeki yenilikleri keşfetmesine olanak sağlayan Pokemon Go'ya benzer bir sanal gerçeklik oyunudur (Independent, 2021). Böylece, turistlere, hem geçmişe hem günümüze yönelik unutamayacakları bir deneyim yaşatılması amaçlanmaktadır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünya nüfusunda oluşan hızlı artış ve beraberinde getirdiği hızlı tüketim dolayısıyla; çevresel, sosyal ve ekonomik birçok küresel problem meydana gelmektedir. İklim değişikliği, küresel ısınma, kaynak yetersizliği ve açlık bu küresel sorunların en başlıcalarındandır. Günümüz teknoloji çağında, bu problemlere en etkin çözüm olarak bilgi ve iletişim teknolojileri gösterilmektedir (Karakaş, 2020).

Teknolojik çözümlerin sürdürülebilirlik ve çevresel koruma için üsteleneceği rolün önemini fark eden Malaga, bu unsurları turizm endüstrisi ile entegre ederek daha çok turist çekmeyi hedefleyen stratejiler geliştirmeye başlamıştır. Böylece, inovatif çözümler için PTA'nın orada olmasından büyük avantaj sağlayan destinasyon, turist deneyimini her zamankinden daha kolay, kullanışlı ve keyifli hale getiren akıllı uygulamalar geliştirmeye başlamıştır. Sonuç olarak; çevre dostu ve yaşam kalitesi odaklı yaklaşık 20 yıllık bir değişimin ardından; şehir, önceden sadece bir transit yolcu şehri iken çekici ve popüler bir turizm destinasyonuna dönüşmeyi başarmıştır. 2019 yılında akıllı destinasyonların yükselen yıldızı haline gelen Malaga, o yıl 3 milyon turiste ev sahipliği yapmıştır (Outbox Consulting, 2021). 2020 yılında ise, European Capital of Smart Tourism yarışması kapsamında Avrupa Akıllı Turizm Başkenti seçilen iki destinasyondan biri olmuştur.

2019 yılının sonlarında başlayan COVID-19 salgının tüm dünyayı etkisi altına alması ile beraber; küresel düzeyde uygulanmaya başlanan tam kapanma, seyahat yasakları, uçuşların askıya alınması vb. tedbirler; turizm sektörünü bu süreçten en çok etkilenen sektörlerin başına getirmiştir. Dolayısıyla, turizmi temel sektörlerden biri yapan destinasyonların ekonomisinde ciddi zararlara yol açmış ve hala açmaktadır (Anadolu Ajansı, 2021).

Pandemiden en çok etkilenen ülkelerin başında İspanya gelmektedir. İspanya için ise turizm; hem ülke ekonomisinin temel taşlarından biri hem de sosyal kalkınma için önemli bir itici güçtür (OECD, 2021). Bu süreçte, Malaga'nın akıllı destinasyon yaklaşımını temel alan kalkınma stratejileri ve girişimleri; yerel halkın ve ziyaretçilerin yaşam kalitesine yönelik önemli bir katkı sağlamıştır. Aynı zamanda, pandemi sonrası turizm endüstrisini eski haline getirmek için sağlam bir temel oluşturmuştur (Outbox Consulting, 2021). Malaga Uluslararası Ekonomi Geliştirme Yöneticisi olan Sanderson, COVID-19 sürecinde geliştirdikleri akıllı uygulamalarından harika kazanımlar elde ettiklerini belirtmektedir. Pandemi ile neredeyse sıfırdan başlayan turizm endüstrisinde, Malaga, 2020 yaz aylarında, COVID-19 salgını henüz devam ederken bile, havaalanı ve tren kullanımında eskiye kıyasla %50'lik bir orana ulaşmıştır. Benzer şekilde, konaklama işletmelerinin %85'ini açık tutmayı başarmış ve %50 doluluk oranına erişilmiştir. Bu dönemde, gelen turistlerin %85'i İspanya'dan, diğerleri ise çoğunlukla Almanya, İngiltere ve Fransa olmak üzere Avrupa ülkelerindedir (Travel Massive, 2020). Günümüzde ise İspanya, dijital pasaport uygulaması temelinde, Haziran 2021 itibari ile sınırlarını tüm dünyadan turistlere açmış bulunmamaktadır. Buna ek olarak, kruvaziyer gemilerin de Haziran 2021'den itibaren ülke limanlarına yanaşmasına izin verilmektedir (Anadolu Ajansı, 2021).

COVID-19 döneminde Malaga'da geliştirilen akıllı uygulamalar başlıca dört temel faktör odağında geliştirilmiştir. 1. Üst düzey yönetimin de dâhil edildiği paydaşlar arası işbirliği, 2. Finansal kaynak sağlamada kamu özel işbirliği modeli (PPP), 3. Açık veriden yararlanma, 4. Hijyen ve mesafenin korunması ve turist deneyimini arttırmak amacıyla geliştirilen mobil uygulamalar. Paydaşlar arası işbirliği kapsamında, birçok turizm forumu ve sektör toplantısı gerçekleştirilerek paydaşların ihtiyaç noktalarına ve nasıl ilerlemeleri gerektiğine yönelik çözümler aranmıştır. Aynı zamanda, yapılan yarışmalar ve hackathon ile çözüm sürecine yerel halkın da katkı sunması sağlanmıştır. Açık veri temelinde ise başlıca Malaga Safe for You web sayfası, Victoria the Malaguena sohbet robotu ve AforoCostadDelSol.es kumsal uygulaması geliştirilmiştir. Son olarak, Malaga yeni yayınladığı Turizm 2021-2024 Turizm planında pandemi sonrası iyileşme sürecine katkı sağlayacak birçok akıllı uygulama üzerinde durmuştur.

Bu çalışmada, elde edilen sonuçlar ikincil veriler temel alınarak hazırlanmış; ampirik veriler ile desteklenmemiştir. Bu nedenle, ilerleyen zamanlarda, COVID-19 sürecinde geliştirilen akıllı destinasyon uygulamaları ve bu uygulamaların turizmin yeniden yapılandırılması üzerindeki etkisine yönelik birincil veriler dahilinde gerçekleşen araştırmalar yapılması önerilmektedir. Aynı zamanda, bu araştırma, 2020 Avrupa Akıllı Turizm Başkenti seçilen iki destinasyondan biri olan Malaga ile sınırlı kalmıştır. Dolayısıyla, sonraki araştırmaların farklı bir akıllı destinasyona yönelik olmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Buna ek olarak; iki veya daha fazla akıllı destinasyona ait akıllı uygulamaları ele alacak ve kıyaslayacak bir çalışma yürütülmesi literatüre kapsamlı bir katkı sağlayacaktır. Son olarak ise, akıllı destinasyon yaklaşımını benimsemiş bir destinasyon ile geleneksel bir yapıya sahip başka bir destinasyonun COVID-19 sürecine yönelik geliştirdiği turizm iyileştirme stratejilerini inceleyecek ve kıyaslayacak bir araştırmanın yapılması önerilmektedir.

TEŞEKKÜR

Bu araştırma, hiçbir kamu, ticari veya kar amacı gütmeyen kurum ya da kuruluşun herhangi bir finansman desteği almamıştır.

MENFAAT UYUŐMAZLIĐI

Yazarların, herhangi bir kurum ya da kuruluş ile finansal çıkar içeren bir iliŐkisi ya da katılımı (hibe; eğitim bursları; konuşmacı bürolarına katılım; üyelik, istihdam, danışmanlıklar, hisse senedi sahipliği veya diğer öz özkaynak payları; ve uzman tanıklığı veya patent lisans düzenlemeleri); bu çalışmada tartışılan konu veya materyallerle ilgili mali olmayan çıkarları (kiŐisel veya mesleki iliŐkiler, bağlantılar, kanaatler veya inançlar gibi) bulunmamaktadır.

YAZARLARIN KATKILARI

E.K.: KavramsallaŐtırma, Yazın taraması, Yöntem, Veri Toplama, Analiz ve yorumlama.; L.A.: Yazma - orijinal taslak hazırlama, Yazma - gözden geçirme ve düzenleme, Proje Yönetimi, Danışmanlık, Nihai onayın verilmesi.

ETİK BEYAN

Bu çalışma için Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi (ATA Dergisi) **Etik İlkeler ve Yayın Politikası** doğrultusunda Etik Kurul onayına ihtiyaç duyulmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Aforo Costa Del Sol (2021, Nisan 16). <https://aforocostadelsol.es/aforo/es/ciudad-malaga/malaga/playas/nombres/>
- Anadolu Ajansı (2021, Mayıs 5). *Avrupa Ülkelerini Yaz Turizm Sezonu Yaklaşırken Seyahatleri Kademeli Olarak Açıyor*. <https://www.aa.com.tr/tr/dunya/avrupa-ulkeleri-yaz-turizm-sezonu-yaklasirken-seyahatleri-kademeli-olarak-aciyor/2254434>
- BiliŐim Zirvesi (2021, Mayıs 15). *Pandemi Sonrası Turizm 2020*. <https://bilisimzirvesi.com.tr/tr/etkinlikler/etkinlik/pandemi-sonrasi-turizm-2020>
- Boes, K., Buhalis, D. ve Inversini, A. (2016a). Conceptualizing Smart Tourism Destination Dimensions. *Information and Communication Technologies in Tourism 2015*, 391-403.
- Boes, K., Buhalis, D. ve Inversini, A. (2016b). Smart Tourism Destinations: Ecosystems for Tourism Destination Competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 106-124.
- Buhalis, D. ve O'Connor, P. (2005). Information Communication Technology Revolutionizing Tourism. *Tourism Recreation Research*, 30(3), 7-16.
- Buhalis, D. ve Aditya, A. (2014). Smart Tourism Destinations. *Information and Communication Technologies in Tourism 2014*, 553-564.
- Bulchand-Gidumal, J. (2020). Using Smart Tourism Destinations to manage post COVID-19 Travel & Tourism. Zutshi, V., Chowdhary, N., Singh, A.K., ve Lakhawat, P. (Ed.), *Rebuilding Tourism and Hospitality Sectors, 1-10. COVID-19 Crisis, Policy Solutions and the Way Forward* içinde. Bharti Publications.
- Calderon, A. H. (2020). Smart Tourism and Smart Destinations: The Path to Recovery Post Covid-19. *Scholar Insight Papers – UNT Global Digital Retailing Research Center*.
- Digiteum (2021, Mayıs 12). *5 Technologies for Travel and Tourism Industry in Post-COVID*. 5 Technologies for Travel and Tourism in Post COVID era | Digiteum.com
- European Commission (2021, Nisan 11). *EU Digital Covid Certificate*. https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/safe-covid-19-vaccines-europeans/eu-digital-covid-certificate_en
- Global Data (2021, Mayıs 15). *Smart cities are the next step for urban tourism post-pandemic, says GlobalData*. Smart cities are the next step for urban tourism post-pandemic, says GlobalData - GlobalData
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. ve Koo, C. (2015a). Smart Tourism: Foundations and Developments. *Electron Markets*, 25, 179-188.
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C. ve Lamsfus, C. (2015b). Conceptual Foundations for Understanding Smart Tourism Ecosystems. *Computers in Human Behaviour*, 50, 558-563.
- Gulmont, D., Lapointe, D. ve Sevigny, A. (2017). Changing Collaborative Practices in Tourism – a Living Lab Case. *Canadian Journal of Regional Science*, 40(1), 63-69.
- Hussain, A. ve Fuste-Forne, F. (2021). Post-Pandemic Recovery: A Case of Domestic Tourism in Akaroa (South Island, New Zealand), *MDPI Journal World*, 2, 127-138.
- Independent (2021, Nisan 3). *How Malaga is Using 'Smart Tourism' to Rebound from Covid*. How Malaga is using 'smart tourism' to rebound from Covid | The Independent
- Karakaş, E. (2020). *Akıllı Destinasyon Uygulamalarının Turistik Satın Alma Davranışı ve Yerel Halkın Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi* (YayımlanmamıŐ Doktora Tezi). Çanakkale Onsekiz Üniversitesi Turizm Fakültesi, Çanakkale.
- Malaga Belediyesi (2020). European Capital of Smart Tourism Press Kit.
- Malaga Ciudad Segura (2021, Nisan 4). <https://www.malagaciudadsegura.com/en/>.
- Malaga Turismo (2021a, Nisan 13). *"Victoria the Malaguena" chatbot*. Malaga European Capital of Smart Tourism 2020 (malagaturismo.com) Malaga European Capital of Smart Tourism 2020 (malagaturismo.com)

- Malaga Turismo (2021b, Nisan 9). *Plan Estrategico 2021 – 2024 Turismo De Malaga*. <http://s3.malagaturismo.com/files/933/933/plan-estrategico-turismo-2021-2024-def.pdf>
- Mediterranean Observer (2021, Nisan 11). *Malaga European Capital of Smart Tourism: Inspiring Other Cities on Tourism Recovery*. <https://mediterranean.observer/malaga-european-capital-of-smart-tourism-inspiring-other-cities-on-tourism-recovery/?pg=1>
- Outbox Consulting (2021, Mayıs 16). *Malaga and Its Transformation with “Smart Tourism”*. <http://outbox-consulting.com/malaga-and-its-transformation-with-smart-tourism.html>.
- Panagiotakopoulos, D., Mountzouri, A., Christodoulou, A. ve Metzitakos, R. (2020, Ekim). *Intelligent Ticket and Its Interaction with Transmedia Content in the Covid-19 Smart Tourism Era, Strategic Innovative Marketing and Tourism in the Covid-19 Era - 9th ICSIMAT Conference*'da sunulan bildiri. Zakynthos.
- Radojevic, B., Lazica, L. ve Cimbajevic, M. (2020). Rescaling Smart Destinations – The Growing Importance of Smart Geospatial Services during and after COVID-19 Pandemic. *Geographica Pannonica*, 24(3), 221-228.
- The IoT Market Place (2021, Mayıs 16). *Smart Tourism Post Covid*. IoT for Smart Tourism Post-COVID 19 (the-iot-marketplace.com)
- Travel Hero Podcast (2021, Nisan 6). *300 seconds with Marc Sanderson | European Capital of Smart Tourism Spokesman | City of Málaga, Spain*. <https://travelhero.podigee.io/35-neue-episode>
- Travel Massive (2021, Nisan 3). *How Smart Tourism can Support the Recovery from the Covid-19 Pandemic – Live Event*. How Smart Tourism Can Support the Recovery from the COVID-19 Pandemic — LIVE Event | Travel Massive
- UNWTO (2021, Mayıs 5). *Tourism and Covid-19 – Unexpected Economic Impacts*. Tourism and COVID-19 – unprecedented economic impacts | UNWTO
- Yalçınkaya P., Atay, L. ve Karakas, E. (2018). Akıllı Turizm Uygulamaları, *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 2(2), 35-52.

EXTENSIVE SUMMARY

Introduction

Technology and sustainability, the basis of the smart approach, have a key role for tourism in the post pandemic world. Accordingly, the need for a smart destination approach is increasing. This study aims to assess how smart destination implementations contribute to the rebuilding process of tourism. Since Malaga is selected as one of the two capitals of European Smart Tourism for the competition - European Capital of Smart Tourism 2020, Malaga would be a very good leader for the other destinations, willing to improve smart destination implementations. Within the scope of the research, the developed smart implementations, their underlying reasons and effects are examined.

Method

In this study, Malaga destination was subjected to a case study based on secondary data

Finding

Smart implementations developed by Malaga during Covid-19 are based on four main factors: cooperation among stakeholders, public private partnership (PPP), open data technology and mobile applications improved to protect hygiene and social distance as well as to enhance tourist experience. Within the scope of cooperation among stakeholders, so many different forums and meeting were held to figure out the needs of each stakeholder and to lead their recovery processes. Moreover, local people were also involved in the solution creation process through competitions and Hackathon. On the basis of open data, Malaga Safe for You website, Victoria the Malaguena chatbot and AforoCostadDelSol.es beach application have been developed, Finally, Malaga has focused on many smart applications that will provide quite important contribution to the post Covid-19 recovery process in Tourism Plan 2021 – 2024, newly published.

Conclusion

Spain is one of the countries most affected by Covid-19. Also, tourism is one of the core stones of the country's economy and an important driving force for the social development. During Covid-19, the development strategies and initiatives improved based on Malaga's smart destination approach have made a significant contribution to local people' and tourists' quality of life. Also, these smart solutions have provided a basis to rebuild tourism sector for a post pandemic period. In other words, Malaga has gained succesful returns through it smart destination approach during Covid-19. In tourism, which is restarting from almost zero, Malaga has succeed to reach fifty percent in the use of airports and trains during 2020 summer, even the pandemic was still ongoing. Similarly, Malaga was able to keep 85% of the accommodation establishments open and reached an occupancy rate of fifty percent.