

Akıllı destinasyon uygulamaları: Kavramsal bir değerlendirme

Eda Yayla, Şule Aydın

ÖZET

Küreselleşme ile meydana gelen değişim ve gelişmeler, teknolojinin aktif ve yaygın halde kullanılması, tüm sektörlerde değişimi ve yenilenmeyi beraberinde getirmiştir. Bu gelişmelerden etkilenen turizm sektörü, zaman içerisinde farklılık göstermeye başlayan turistik talep ve ihtiyaçları karşılayabilmek adına akıllı teknolojileri kullanmaya başlamıştır. Turizm sektöründe akıllı teknolojilerin sıkça kullanıldığı alanlardan biri de, akıllı şehir kavramından türemiş olan akıllı destinasyonlardır. Kaliteli turist deneyimini sağlamak, sürdürülebilir, yenilikçi, son teknoloji alt yapısına sahip destinasyonlar oluşturmak ve rekabet düzeyini arttırmak amacıyla destinasyon yönetim örgütlerinin, destinasyonları akıllı hale getirmek için zaman ve kaynak ayırdığı görülmektedir. Bu bağlamda akıllı şehir ve akıllı destinasyon kavramlarının anlaşılması ve akıllı destinasyon uygulama örneklerini ortaya koymak önem arz etmektedir. Bu amaçla çalışmada, akıllı şehir ve akıllı destinasyon kavramları ikincil veriler kullanılarak değerlendirilmiş, akıllı destinasyon uygulamalarına yer verilmiştir.

Anahtar Kelime: Akıllı Destinasyon, Akıllı Şehir, Akıllı Destinasyon Uygulamaları
Gönderilme Tarihi:06.08.2021; Kabul Tarihi:22.12.2021. Derleme Makalesi

Smart destination applications: A conceptual evaluation

ABSTRACT

The changes and developments that have occurred with globalization, the active and widespread use of technology have brought about change and renewal in all sectors. The tourism sector, which is affected by these developments, has started to use smart technologies in order to meet the touristic demands and needs that have started to differ over time. One of the areas where smart technologies are frequently used in the tourism sector is smart destinations, which are derived from the concept of smart city. It is seen that destination management organizations allocate time and resources to make destinations smart in order to provide quality tourist experience, create sustainable, innovative, state-of-the-art destinations and increase the level of competition. In this context, it is important to understand the concepts of smart city and smart destination and to reveal smart destination application examples. For this purpose, smart city and smart destination concepts were evaluated using secondary data and smart destination applications were included in the study.

Keywords: Smart Destination, Smart City, Smart Destination Applications
Submitted:06.08.2021; Accepted:22.12.2021. Review Paper

Giriş

Her geçen gün gelişen teknolojiyle birlikte turist istek ve ihtiyaçları farklılaşmış, bu değişim ve gelişim ise akıllı şehir, akıllı turizm, akıllı destinasyon gibi gelişmiş teknolojileri kapsayan kavramların ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Buhalis ve Amaranggana, 2013). Değişim gösteren turist istek ve ihtiyaçlarının karşılanabilmesi ve akıllı teknolojilerin turizme sağladığı fırsatların hizmete sunulabilmesi için yöneticilerin ve turizm paydaşlarının akıllı destinasyonlar geliştirmesi gerekmektedir (Wang, Li, Zhen ve Zhang, 2016). Destinasyon içerisinde veri toplayarak turizm sektörünün rekabetçiliğini ve ziyaretçilerin deneyimlerini arttırmak amacıyla teknolojiyi, kişiselleştirilmiş ve mevcut turizm hizmetlerini potansiyel ziyaretçilere ulaştırmak için kullanan destinasyon "akıllı" olarak kabul edilmektedir (Xiang, Tussyadiah, Buhalis, 2015; Wang vd., 2016).

Buhalis ve Amaranggana (2014) akıllı destinasyonunun genel hedefini; turizm deneyimini geliştirmek, kaynak yönetimini sağlayarak verimliliği artırmak, destinasyon rekabet gücünü üst düzeye taşımak ve destinasyonda sürdürülebilirlik uygulanırken ziyaretçi memnuniyetini artırmak olarak açıklamaktadır. Dolayısıyla akıllı teknolojilerin sunduğu imkanlar ile destinasyonları akıllı hale getirerek turistlerin turizm deneyiminin kalitesi ve ziyaret sürecinde algıladıkları kalitenin yükseltilmesi gibi taleplerine cevap verilebilmektedir. Bu sayede destinasyonların akıllı gelişimi sağlanmış ve rekabet gücü yükseltilmiş olmaktadır (Lamsfus, Alzua-Sorzahal ve Manzenera 2015). Bunlardan yola çıkarak akıllı turizm destinasyonunun turizm araştırmalarında bilgi sistemleri, seyahat davranışı, pazarlama, şehir planlaması ve destinasyon yönetimi gibi birçok konuda gittikçe önem kazanan, verilerin entegrasyonunu gerektiren bir konu olarak ortaya çıktığı görülmektedir (Xiang vd., 2015).

Bu çalışmada, ikincil veriler kullanılarak literatürdeki akıllı destinasyonlarla ilgili araştırmalar ve çalışmalar incelenmiş, akıllı şehir ve akıllı destinasyon kavramları açıklanmıştır. Ayrıca benzerlikleri ve farklılıkları ortaya konulmaya çalışılmış ve Dünya'daki akıllı destinasyon gelişimi ile ilgili yapılan etkinliklere ve uygulamalara yer verilerek örnekler derlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın, akıllı destinasyon gelişiminin önemine dikkat çekerek ele alınan örneklerle Türkiye'deki akıllı destinasyon gelişim süreçlerine katkı sağlayabileceği ön görülmektedir.

Akıllı Şehir ve Akıllı Destinasyon Kavramları

Akıllı şehir, sosyal sermaye ve insana yatırım yapan, kaynakları yöneten, akıllı teknoloji sistemlerini kullanarak gerçek zamanlı veri toplayan, depolayan ve analiz eden, elde edilen bulguları kullanarak akıllı gelişim politikaları oluşturan ve bu sayede kamu güvenliği, eğitim ve sağlık gibi yaşam kalitesini yükseltmeye yönelik hizmetler sunan şehirdir (Harrison vd., 2010). Akıllı destinasyon kavramı, akıllı şehirlerin gelişimiyle ortaya çıkmıştır (Buhalis ve Amaranggana, 2014). Lopez de Avila (2015) tarafından akıllı destinasyon kavramı, turistik alanların sürdürülebilir kalkınmasını sağlayan, yenilikçi, son teknoloji altyapısı üzerine inşa edilmiş, herkes için erişilebilir olan ve hem bölge sakinlerinin yaşam kalitesini, hem de turistlerin deneyim kalitesini arttıran destinasyon olarak tanımlanmaktadır. Akıllı destinasyon, seyahat edilen bölgedeki akıllı altyapı varlığıyla destinasyonların fiziksel alanlarını sanal alanlarla etkin bir şekilde entegre ederek, turistlerin seyahat deneyimlerini, memnuniyetlerini artırmaktadır. (Lee, Hwang ve Jang, 2018; Neuhofer, Buhalis ve Ladkin, 2012; Zatori, Smith ve Puczko, 2018).

Akıllı destinasyon, akıllı şehirde var olan dört temel bilgi teknolojisine dayanmaktadır. Bu teknolojiler; nesnelerin interneti, mobil iletişim, bulut iletişim ve yapay zeka teknolojisidir (Guo, Liu, ve Chai, 2014). Akıllı şehir ve akıllı destinasyon kavramlarının temelinde insan ve teknoloji olduğundan benzerlik göstermekle birlikte bazı farklılıklarla birbirinden ayrılmaktadır. İspanya Sanayi, Enerji ve Turizm Bakanlığı'nın akıllı destinasyon uygulamalarından sorumlu örgütü SEGİTTUR bu farklılıkları şu şekilde açıklamaktadır (SEGİTTUR, 2015);

- Akıllı destinasyonda hedef kitle turist iken akıllı şehirler yerel halka yöneliktir. Bu sebeple akıllı destinasyonlar geliştirilirken kültürel farklılıklar, mutfak kültürü, farklı dillerin konuşulması ve ziyaret eden turistlerin mevsimselliği gibi hususlar göz önünde bulundurulmalıdır.
- Akıllı destinasyonlar esas olarak turizm sektörü paydaşları, yerel yöneticiler ve özel sektör temsilcileri tarafından yönetilirken, akıllı şehir yönetiminde öncelik yerel yönetimlerde dir.

- Akıllı destinasyonlarda turistlerin etkileşimi destinasyona ulaşmadan önce başlar, destinasyonda geçirdikleri süre boyunca devam eder ve ziyaret sonrasına kadar uzanır. Akıllı şehirlerde ise bu etkileşim kalıcı olarak kurulabilir ve seyahat, kısa süreli ziyaretten farklı gerçekleşmiş olur.
- Akıllı destinasyonlar rekabet avantajı sağlamayı, turistler için deneyimin geliştirilmesini ve destinasyon çekiciliğini artırmayı hedeflerken, akıllı şehirlerde hedef şehir sorunlarını çözüme ulaştırarak yaşam kalitesini iyileştirmektedir.

Tüm bunlara ek olarak akıllı şehir ve akıllı destinasyon kavramlarının birbirlerinden çok farklı olmadığına dikkat çeken Yavuz (2019) çalışmasında dünyanın en akıllı şehirleri listesine yer vermiş ve bu akıllı şehirler sıralamasındaki en belirgin ortak özelliğin bu şehirlerin aynı zamanda popüler birer turist çekim merkezi olduğunu belirtmiştir. Dolayısıyla listedeki her bir şehrin aynı zamanda bir akıllı destinasyon olduğunu ifade etmiştir. IESE Business School tarafından 79 gösterge ve 10 farklı boyut göz önüne alınarak yapılan çalışmada dünyanın 2017'deki en akıllı 20 şehri şu şekilde sıralanmıştır (Yavuz, 2019); 1-New York, 2-Londra, 3-Paris, 4- Boston (ABD), 5-San Fransisko, 6-Washington D.C, 7-Seul, 8-Tokyo, 9-Berlin, 10-Amsterdam, 11-Toronto, 12-Şikago, 13-Zürich, 14-Melbörn, 15-Viyana, 16-Sidney, 17-Cenova, 18-Los Angeles, 19-Münih, 20-Baltimore (ABD).

Öte yandan Cohen (2012) oluşturduğu Tablo 1'de gösterilen akıllı şehir boyutlarını, bazı araştırmacıların (Buhalis ve Amaranggana 2014; Duran ve Uygur, 2019) akıllı destinasyonlar için de uyarladığı ve akıllı destinasyon boyutları olarak ele aldığı görülmektedir. Cohen (2012) geliştirdiği akıllı şehir çarkında, akıllı şehir boyutlarını Tablo 1'deki gibi açıklamaktadır.

Tablo 1. Akıllı Şehir Boyutları

Boyut	Örnekler
Akıllı Ekonomi	e-ticaret, verimliliği artırma, inovasyon, yerel ve küresel bağlantı, akıllı ekosistem.
Akıllı İnsanlar	Eğitime erişimi olan, yeniliğe açık yaratıcı ve kapsamlı toplum.
Akıllı Yönetişim	Arz talep politikasını etkinleştirme, şeffaflık ve açık veri, e-hizmetler.
Akıllı Hareketlilik	Birbirine entegre edilmiş bilgi ve iletişim teknolojileri temelli ulaşım sistemleri, temiz ve motorsuz seçenekler.
Akıllı Çevre	Yenilenebilir enerji kaynakları içeren akıllı enerji, yeşil binalar, yeşil şehir planı.
Akıllı Yaşam	Sağlıklı ve güvenli yaşam, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin olduğu yaşam biçimi, davranış ve tüketim.

Kaynak: Cohen, 2012

Yukarıda anlatıldığı gibi akıllı şehir boyutlarının akıllı destinasyonlar için de kullanılabileceği gibi, aynı zamanda akıllı destinasyon boyutları da kendi içinde belirlenebilmektedir. Bu anlamda akıllı destinasyon boyutlarını SEGİTTUR (2015) dört temel unsura dayandırmaktadır. Bunlar; teknoloji, yenilik, sürdürülebilirlik ve erişilebilirliktir. Akıllı destinasyonların temel yapı taşını oluşturan teknoloji; bilginin toplanmasına, saklanmasına ve analizine katkı sağlar. Böylelikle turizm yöneticilerine turizm politikaları oluşturmaları konusunda yardımcı olur. Aynı zamanda destinasyonlarda teknoloji altyapısının varlığı, turistlere kişiselleştirilmiş mal ve hizmet, tatmin edici deneyimler sunarak turist istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlar. Yenilik; akıllı destinasyon unsurlarının tamamını kapsar ve bu yüzden tüm unsurlarda mevcut olmalıdır. Yenilikler takip edilerek akıllı destinasyonlar için uygulandığında destinasyon rekabetinde avantaj sağlayacaktır. Diğer yandan destinasyon için ziyaretçi sayısının artışına sebep olacağı öngörülmektedir. Sürdürülebilirlik; bölgenin mevcut kaynaklarını koruyarak gelecekte de turistlere sunulacak olan mal ve hizmetlerin gelişiminin sağlanması ile alakalıdır. Dolayısıyla destinasyonun çevresel olarak korunmasını, ekonomik olarak gelişimini, kültürel bütünlüğün sağlanması ve korunmasını, yerel halkın yaşam kalitesini yükseltmesi ve devamlılığını sağlaması gibi faktörleri kapsamaktadır. Erişilebilirlik; destinasyonda herhangi bir mal ve hizmetin mevcut olmasıyla ilgili olmayıp aynı zamanda sağlanan tüm mal ve hizmetlerin

birbiriyle entegrasyonu ile birlikte kolay erişilebilir olmasıyla alakalıdır. Başka bir ifadeyle, destinasyonu ziyaret eden tüm bireylerin sunulan mal ve hizmetlere erişimini kapsamaktadır. Aynı zamanda destinasyon; engelliler, hastalar, çocuklar ve yaşlı bireyler için kolay erişilebilir olmalı, özel gereksinimli insanlara hitap edecek uygulamaları (fazla sayıda turist bilgi ofisleri, işaret dili içeren videolar, tekerlekli sandalye hizmeti vb.) içermelidir (SEGİTTUR, 2015).

Akıllı Destinasyon Uygulamaları

Akıllı destinasyon oluşturmak, turizm faaliyetleri ile ilgili bilgilerin anında iletilebileceği, teknolojik bir platform aracılığıyla tüm paydaşların birbiriyle entegre şekilde çalışmasını içeren bir sistem gerektirir. Daha önce de bahsedildiği gibi akıllı destinasyon oluşturmaktaki nihai amaç, kaynak yönetiminin etkinliğini sağlayarak destinasyon rekabetçiliğinde avantaj elde etmek, iyi bir turizm deneyimi yaratarak turist memnuniyetini üst düzeye çıkarmak ve sürdürülebilirliği sağlamaktır. Bu amaçlara uygun olarak Buhalis ve Amarangga (2014) yukarıda bahsedilen akıllı şehir boyutlarını akıllı destinasyonlar için kullanarak, akıllı destinasyondaki turizm uygulamalarını Tablo 2'deki gibi belirtmektedir.

Tablo 2. Akıllı Destinasyonda Turizm Uygulamaları

Akıllı Destinasyonda Turizm Uygulamaları	Fayda Fonksiyonu	Destinasyon Bileşenleri	Akıllı Destinasyon Boyutları
Artırılmış Gerçeklik turistlere turizm mekanlarının dijital reaksiyonunu deneyimlemesine imkan tanıyabilir (Chillon,2012)	Yorumlama	Çekicilikler	Akıllı insanlar, akıllı ulaşım
Araç takip sistemi ulaşım ağının gerçek zamanlı bilgisini sağlamakta ve son kullanıcı cihazlarıyla paylaşılabilir (Arup,2010)	Planlama	Erişilebilirlik	Akıllı yaşam, akıllı ulaşım
Oteller bina için enerji talebini tahmin edebilmeli ve çevre yönetimi temelinde enerji sağlamalıdır (Metric Stream, 2013)	Sürdürülebilirlik	Kolaylıklar	Akıllı çevre
Elektronik seyahat rehberi gibi çeşitli hizmetleri sağlayan ve birçok mevcut paket sunan çok dilli bir uygulama (Jordan,2011)	Rehberlik	Mevcut Paketler	Akıllı insanlar, akıllı ulaşım
Mobil cihazlar aracılığıyla yakındaki ilgi çekici yerler hakkındaki bilgilere erişmek için NFC etiketleri ve QR kodları (GSMA,2012)	Yakın Pazarlama	Faaliyetler	Akıllı ulaşım
Turistlerin şikayetlerini SMS veya mobil gibi çeşitli Bilgi ve İletişim Teknolojileri kanalları tarafından desteklenen Şikayet Yönetim Sistemi aracılığıyla iletildiği ve bunları ilgili görevlilere yönlendiren uygulamalar (Metric Stream,2013)	Geri Bildirim	Yardımcı Hizmetler	Akıllı yaşam

Kaynak: Buhalis ve Amarangga, 2014

Tablo 2'de Buhalis ve Amarangga (2014) destinasyon bileşenleri olarak tanımlanan 6A (attractions- çekicilikler, accessibility-erişilebilirlik, amenities-kolaylıklar, available packages- mevcut paketler, activities-faaliyetler, ancillary services-yardımcı hizmetler) ve Cohen (2012) oluşturduğu akıllı şehir boyutlarını akıllı destinasyonlar için uyarlayarak oluşturduğu akıllı destinasyonlar için turizm uygulamaları gösterilmektedir. Destinasyon bileşenlerindeki çekicilikler; doğal, insan yapımı ve yapay çekicilikleri, erişilebilirlik; ulaşım sistemini kapsayan yollar ve terminalleri, kolaylıklar; konaklama ve yiyecek-içecek hizmetleri, diğer turizm hizmetlerini, mevcut paketler; araçlar ve yöneticiler tarafından düzenlenen paketleri, faaliyetler; destinasyondaki mevcut tüm faaliyetleri, yardımcı hizmetler; bankalar, telekomünikasyon gibi turistler tarafından kullanılan diğer hizmetleri ifade etmektedir (Buhalis, 2000).

Akıllı destinasyon oluşturma küresel turizm pazarında sağlayacağı katkıların farkında olan ülkeler akıllı destinasyon geliştirmek amacıyla önemli çalışmalar yürütmektedir. Akıllı destinasyon oluşturma çalışmalarına bir örnek ise SEGITTUR ile iş birliği içerisinde Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) tarafından düzenlenen “Dünya Akıllı Destinasyonlar Konferansı”dır. 2018 yılında düzenlenen Dünya Akıllı Destinasyonlar Konferansında ele alınan konular ise şöyledir;

- Destinasyonlarda dijital dönüşüm,
- Akıllı destinasyon yönetimi,
- Sürdürülebilir kalkınma için yeni teknolojilerin önemi,
- Veri erişilebilirliği ve siber güvenlik,
- Turizm inovasyonunda veriye dayalı başarı öyküleri ve en iyi uygulamalar.

Bu çalışmalara bir diğer örnek olarak Avrupa ülkelerinin her yıl gerçekleştirdiği “Avrupa Akıllı Turizm Başkenti” verilebilir. Yarışma erişilebilirlik, sürdürülebilirlik, dijitalizasyon, kültürel miras ve yaratıcılıkta en iyi uygulamalar kategorilerinden oluşmaktadır. 2018 yılında başlatılan Avrupa Akıllı Turizm Başkenti unvanını almaya 19 Avrupa Birliği üye devletlerinden 38 şehir aday olmuş ve Helsinki (Finlandiya) ve Lyon (Fransa) yarışmayı kazanarak 2019 yılı, Göteborg (İsveç) ve Malaga (İspanya) ise 35 şehrin yarıştığı 2020 yılında Avrupa Akıllı Turizm Başkenti unvanını almaya hak kazanmıştır. Yarışmada çeşitli kategorilerde ödül alan bazı şehirlerin oluşturduğu akıllı turizm uygulamaları Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Akıllı Destinasyon Uygulama Örnekleri

Ülke	Uygulama Örnekleri
Malaga/İspanya	Geliştirilen EMT adlı uygulama ile görme engelli vatandaşlar ve turistler sesli mesaj aracılığıyla otobüs talep edebilmektedir. Merkezlere işaret dili içeren ekstra ekranlar kurulmuş ve artırılmış gerçeklik kullanılıyor.
Kopenhag/Danimarka	Kopenhag için büyük bir Pazar payını oluşturan Çinli turistlere yönelik geliştirilen siteler oteller, restoranlar, mağazalar hakkında Çince bilgiler sunarak Çinli turistlerin iletişimini kolaylaştırıyor.
Palma/İspanya	Son yıllarda rekor sayıda turist çekimi adanın kaynaklarına tehdit oluşturunca turizm yöneticileri turizm vergisi getirmiştir. Turizm vergisi çevre koruma projelerine, sürdürülebilir turizmin gelişimine fon sağlıyor.
Nice Malaga	Bölgenin kağıt kullanımı olmadan tanıtımını sağlamak amacıyla turistlerin tatil planlarını derlemeleri ve kendi seyahat güzargahlarını oluşturmaları için bir seyahat günlüğü programı sunuyor. Uygulamanın bir sonraki güncellemesinde turistik mekanlarda NFC etiketlerini ve QR kodlarını kullanan erişilebilir turizm hizmetleri hakkında bilgi içermesi amaçlanıyor.
SchleswigHolstein/Almanya	Kiel dijital haftası şehrin her noktasında dijitalleşme sağlayarak Kiel’i çekici bir destinasyon olarak geliştirmeyi amaçlıyor. Bu amaçla turizm ve iş dünyasının tüm paydaşları yeni ve yenilikçi modeller sunuyor. Dijital hafta, dijitalleşmenin avantajlarını ve dezavantajlarını ele alıyor ve Kiel’e iş amacıyla yapılan seyahatleri artırıyor.
Helsingborg/İsveç	Helsingborg çevrimiçi stratejiler ve sosyal medyayı kullanarak tüketici davranışını eşleştirmek amacıyla bir strateji belirliyor ve bu sayede şehir, turistlerin ziyaretlerinden önce bilinen sitelerden bilgi almak istediklerini ortaya koyuyor. Bu sebeple şehir kendi özel turizm sitesini kurarak turistlere doğru bilgiye istedikleri zaman ulaşabilecekleri bir site sunuyor.
Salamanca/İspanya	Salamanca sanal turlarını 2010 yılında başlatan ve sanal tur ile yüksek çözünürlükteki fotoğrafçılığı bir araya getiren Salamanca şehri, İspanya’nın öncü projelerinden oluyor. VR gözlükleri kullanılarak bölgenin ünlü anıtlarına sanal turlar düzenlenebiliyor. Bu hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ya da mimari özellikleri sebebiyle sınırlı sayıda erişilebilirlik sağlanan yerleri ziyaret edebilme konusunda fırsat sağlıyor.
Malaga/İspanya	Turizm yöneticileri ziyaretçilere yenilikçi güzargahlar sağlamak amacıyla yerel işletmelerle işbirliği yaptı ve Malaga kardeşlik parkurları oluşturdu. Bu rotalar ziyaretçileri şehrin gastronomik yerlerine yönlendiren yemek rotaları, geleneksel balıkçı mahallesindeki yaşamı deneyimlemelerini sağlayan espeto güzargahlarını içeriyor.

Zagreb/Hırvatistan	Zagreb'deki Subspace adlı hostel konuklarına klasik odalar yerine tavanı boyalı ve gökyüzünü anımsatan duvarlarıyla kapsüllerde konaklama fırsatı veriyor. Ayrıca hostel Doğu ve Orta Avrupa'da açılan en iyi hostel olarak Uluslararası Konukseverlik Ödülü'ne sahip.
Schlosslichtspiele/Almanya	Şehrin kalbi ve popüler noktası olarak anılan Karlsruhe kalesinde ışık gösterileri aynı zamanda projeksiyon haritaları ile birlikte dijital sanal eserleri gerçekleştiriliyor. Festival yılda 350.000'den fazla ziyaretçi ağırlıyor. Festival uluslararasılığı, birlikteliği ve dijitalleşmeyi kutluyor. Ayrıca her yıl festival için farklı mottolar belirleniyor.

Kaynak: European Capitals of Smart Tourism'den derlenmiştir. (European Capitals of Smart Tourism, 2021)

Akıllı destinasyon uygulama örneklerine bir diğer örnek ise Kore'de bulunan Seul kentidir. Dünya çapında ve birçok destinasyonda önemli hale gelen akıllı turizm konseptini Seul kenti açısından değerlendiren Gretzel, Ham ve Koo (2018) Seul kentinin mevcut, hemen hemen her alanda erişilebilen free-Wifi, toplu taşıma araçları takibi, halka açık bisiklet paylaşım sistemi gibi akıllı teknolojilere sahip olduğunu açıklamaktadır. Buna göre Seul'da free-Wifi'ya metrolar dahil olmak üzere kentin birçok noktasında ulaşılabilir. Seul'un dünyanın en yüksek hızlı internetine sahip şehirlerinden olduğu bilinmektedir. Aynı zamanda şehirde, multimedya yayını ve içeriklerin iletilmesi amacıyla dijital radyo iletişim teknolojilerinden yararlanılmaktadır. Şehirde yer alan bir sonraki otobüs veya metronun kaç dakika sonra geleceği bilgisini sunan mobil uygulamalar mevcuttur. Bu mobil uygulamalarda ek olarak gerçek zamanlı güncel trafik takip sistemi bulunmaktadır. Şehirde kullanılan akıllı teknolojilere bir diğer örnek ise bisiklet paylaşım sistemi olan "Ttareungi"dir. Mobil uygulamaya sahip olan herkes kendisine en yakın olan bisiklet kiralama sistemine erişebilmektedir. Akıllı teknolojilerle donatılan bisikletler sahip olunan mobil uygulama aracılığıyla kilidi açılarak kullanılabilir. Ayrıca Seul şehir yönetimi tarafından oluşturulan "Seoul in my hand" dijital platformu, vatandaşların Seul kenti için makale, fotoğraf ve video gibi çeşitli içerikler yükleyebilecekleri etkileşim alanı sunmaktadır. Böylelikle şehir deneyimlerinin paylaşımı turistlere de fayda sağlamaktadır. Seul'da geliştirilen mobil uygulamalara başka bir örnek ise "Discover Seul Pass" olarak karşımıza çıkmaktadır. Uygulama, Seul'un en iyi 16 turistik çekim merkezi hakkında ayrıntılı bilgi, konum haritaları, iletişim bilgileri sunmaktadır. Seul'da şehir yönetiminin akıllı turizm teknolojilerine olan girişimleriyle farklı projeler gelişmiş ve bu projelerle yapay zeka, bilgi teknolojileri trendlerini yansıtan içerik ve hizmetlerin sunulmasına fırsat verilmiştir.

Portekiz'in Porto şehri de akıllı destinasyon uygulamalarına bir örnek olarak free-Wifi erişim noktaları sunmaktadır. Şehirde bir saatlik free-Wifi kullanımından sonra, sisteme kayıt yapılarak kalıcı olarak free-Wifi kullanımı talep edilebilmektedir. Ayrıca Porto Bölgesel Turizm Yönetimi'ne bağlı olan 57 adet interaktif turist standı bulunmaktadır. Sa Carneiro havalimanında da mevcut olan interaktif turist standı, mevcut olan standlar arasında en çok talep gören stand olarak karşımıza çıkmaktadır. Standlar, kültürel etkinliklerin yanı sıra, yer alan ürünleri desteklemek için etkileşimli tablolar, tematik projeksiyon ekranları, üç boyutlu ortamlar ve araçlar gibi hizmetler yer almaktadır. Porto şehri de yukarıda bahsedilen Seul kenti gibi "Visit Porto" turizm web sitesine sahiptir. Bu turizm portalı turistlerin seyahat süresi boyunca (seyahat kararı ve planlaması, rezervasyon, destinasyona ulaşma, turizm deneyimi ve destinasyondan ayrılma) fayda sağlamak amacıyla hizmet sunmaktadır. Ayrıca Turizm portalında turistlere yönelik, kendi seyahat planını tasarlayabileceği bir alan bulunmaktadır. Kullanıcı portala kayıt olduğu andan itibaren bilgi edindiği tüm alanlar ve içerikler kayıt altına alınmaktadır. Portalda, turistlere çevrimiçi yardım sağlama imkanı da mevcuttur. Porto'nun gelecek yıllardaki hedefi turizm portalını kullanan turistlerin profilini belirleyerek Porto şehrini bu doğrultuda geliştirmektir (Liberato, Alen ve Liberato, 2018).

Kore'nin gelişen teknolojilerin takipçisi olup bu doğrultuda uygulamalar sunan ülkeler arasında olduğu görülmektedir. "I Tour Seul", Kore'de geliştirilen bir diğer turist bilgi sistemine örnek olarak ortaya çıkmaktadır. Öte yandan ABD'nin Colaroda eyaletinde RFID teknolojisi kullanılarak oluşturulan misafir takip sistemi sunulmaktadır. Ayrıca bu örneklere ek olarak, Londra'nın akıllı rehber uygulaması başlattığı, Belçika'nın "TagTagCity" turist bilgi sistemi oluşturduğu, Çin Ulusal Turizm İdaresi tarafından Jiangsu eyaletinde Akıllı Turist Hizmet Merkezi kurulduğu görülmektedir. Bu merkez ile Çin, akıllı turizm gelişimini arttırmayı, akıllı turizm yazılımı ve bu alandaki diğer gelişmeleri araştırmayı, geliştirmeyi ve tanıtımını desteklemeyi amaçlamaktadır (Guo vd., 2014).

Türkiye'den akıllı destinasyon uygulamalarına bir örnek ise Antalya'dır. Antalya'nın akıllı turizm destinasyonu olma yolundaki çalışmalarını değerlendiren Çelik ve Topsakal (2017) Antalya'nın akıllı destinasyon kapsamında sunduğu uygulamaları ve hizmetleri (myAntalya, antalyakart, ICF Airport Mobile) ortaya koymaktadır. Bu kapsamda turistlerin en çok tercih ettiği alanlarda free-Wifi uygulamasının sunulduğu belirtilmektedir. Ayrıca belediye otobüslerinde de kullanıcılar kayıt oluşturarak ücretsiz internet erişim hakkına sahip olabilmektedir. Elektronik trafik kontrol sistemi ile birlikte akıllı sinyalizasyon sistemi uygulanmaktadır. Böylelikle trafik lambaları araç yoğunluğuna göre yanacak şekilde kontrol edilebilmektedir. Antalyakart uygulaması toplu taşıma araçlarına binerken kalan bakiyeyi göstermekte ve uygulama üzerinden otomatik dolun yapabilme imkânı sunmaktadır. Ayrıca uygulama toplu taşıma araçlarının saatleri ve turistik rotalar hakkında hem yerel halka hem de turistlere bilgi sağlamaktadır. Bir diğer uygulama olan ICF Airports uygulaması, uçuşlar ile ilgili olarak bilgiler sunmaktadır. Uygulama Türkçe, Almanca, Rusça ve İngilizce dil seçeneklerine sahiptir. MyAntalya uygulaması ile Antalya ile ilgili görülmesi gereken yerler, döviz kurları, hava durumu gibi bilgilere erişim sağlanabilmektedir.

Türkiye'den verilebilecek olan bir diğer örnek Ankara'nın sahip olduğu kent bilgi sistemi ile harita sayesinde ulaşmak istenen konumlara rahatça erişilebilmekte, kültürel, tarihi, turistik vb. yerler arama seçeneklere daraltılarak ulaşılabilir. Ayrıca sistem ayrıntılı adres bilgisi sunmaktadır. Şehrin farklı noktalarına yerleştirilen kameralar sayesinde uygulama üzerinden seçilen bölge canlı olarak izlenebilmektedir. Fakat uygulamada dil seçeneği bulunmaması eksiklik olarak görülmektedir. Bir başka uygulama olarak Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin geliştirdiği e-Ankara uygulamalarının içerisinde yer alan 9 adet mobil uygulama bulunmaktadır. Bu uygulamalardan Kültür etkinlikleri turizm ile yakından ilişkili olup, konser, festival ve etkinlikler, seminer, turizm, gezi rehberi gibi farklı başlıklar bulunmaktadır. Uygulamanın turizm alt başlığında 25 farklı müze fotoğrafları yer almaktadır. Uygulamanın dil destekleri ile güncellenmesi önerilmektedir (Duran ve Uygur, 2019).

Türkiye'de akıllı destinasyon uygulamalarına yönelik çalışmaların daha çok coğrafi bilgi sistemleri üzerinden ele alındığı görülmektedir. Bu açıdan, Afyon'da coğrafi bilgi sistemi destekli turist bilgi sistemi, Edirne'de "Trakya Turizm Rotası" web sitesi ve "Edirne Turizm Rotası" mobil uygulaması, Erzincan'da coğrafi bilgi sistemi destekli turist bilgi sistemi, Gümüşhane'de web tabanlı turizm kaynakları bilgi sistemi mevcuttur. Öte yandan Isparta'da turizm bilgi sistemi ve e-rehber uygulaması, Kayseri'de "Step to Kayseri" mobil uygulaması ile turistik çekiciliklere ve hizmetlere kolayca ulaşım sağlanabilmektedir. Bu uygulamalardan biraz farklı olarak Muğla/Bodrum'da kurulan güneş panelleri ile kamu kurumları ve turizm işletmelerinde temiz enerji üretimi sağlanmaktadır. Aynı zamanda Muğla/Fethiye'de tur güzergahı planlayıcısı hizmete sunulmuştur (Ataman, 2018).

Sonuç ve Öneriler

Akıllı çağdaki yeni turist profili bilgi teknolojilerine daha kolay erişebilen ve kullanan, para ve zamanı daha iyi değerlendiren, kişiselleştirmeye ve güvenliğe daha önem veren bir görünüme bürünmektedir. Meydana gelen bu değişiklikler turizm endüstrisini de etkilemiş ve akıllı teknolojilerin turizm endüstrisine uyarlanarak akıllı turistik destinasyonların geliştirilmesini zorunlu hale getirmiştir.

Yapılan literatür incelemesi sonucunda akıllı destinasyon kavramı ve akıllı destinasyon gelişim süreçlerinin, uygulamalarının Türkiye için geliştirilmesi gereken, yeni kavramlar olduğu görülmüş bu sebeple Dünya’da uygulanan akıllı destinasyon uygulama örneklerine yer verilmiştir. Ayrıca bu çalışmada destinasyonlara akıllılık kazandırmanın sağlayacağı katkılara değinilerek önemi belirtilmiştir. Öte yandan bu çalışmanın Türkiye’de akıllı destinasyon gelişimi için destinasyon yönetim örgütlerine ve konu ile ilgilenen turizm paydaşlarına önerilerde bulunularak faydalı olması beklenmektedir.

- Turizm yöneticilerine ve destinasyon yönetim paydaşlarına akıllı destinasyon geliştirme hususunda verilebilecek öneriler şu şekilde sıralanabilir;
- Akıllı destinasyon geliştirme süreci ile ilgilenen Akıllı Destinasyon Yönetim Örgütlerinin kurulması,
- Akıllı destinasyon geliştirilecek bölgeler için Dünya’da ve Türkiye’de daha önce yapılmış ilgili örnekler ele alınarak bölgenin yapısına uygun olabilecek uygulamaların belirlenmesi,
- Akıllı destinasyon gelişiminde öncü olan akıllı teknolojilerin belirlenerek bölgeye entegre olabilecek şekilde uygulanması,
- Akıllı destinasyon geliştirilecek bölgenin kaynakları, avantajları ve dezavantajları ortaya konularak buna uygun bir yol haritası belirlenmesi,
- Akıllı destinasyon gelişim süreci tamamlandığında, sürekli olarak gelişme gösteren akıllı teknolojiler takip edilerek, değişime ve ihtiyaçlara uyumlu bir şekilde yeniliklerin akıllı destinasyonlara kazandırılması sağlanmalıdır.

Teknolojide meydana gelen değişim ve gelişimlere ayak uydurabilen destinasyonların rekabet üstünlüğü elde ederek turistler tarafından tercih edilen destinasyon olabileceği öngörülmektedir. Bu sebeple akıllı destinasyon gelişimi önem arz etmektedir. Bu gereklilikler göz önünde bulundurularak çalışmada akıllı destinasyon uygulamaları derlenmiş ve önerilerde bulunulmuştur.

Kaynakça

- Ataman, H. (2018). *Akıllı turizm ve akıllı destinasyonlar: Edremit körfezine yönelik uygulama*, Master's thesis, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future, *Tourism Management*, 21(1), 97–116.
- Buhalis, D. & Amaranggana, A. (2013). Information and Communication Technologies in Tourism 2014, *Information and Communication Technologies in Tourism 2014*, 553–564. doi:10.1007/978-3-319-03973-2
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). Smart Tourism Destinations, *Information and Communication Technologies in Tourism*, 553-564.
- Chillon, P. S. (2012). Urban 360, Retrieved July 8, 2013, from <http://urban360.me/2012/02/08/this-place-worths-a-visit-intelligent-destinations-smart-city-technology-tourism-and-citybranding/>
- Cohen, B. (2012) Blockchain Cities and the Smart Cities Wheel, <https://medium.com/iomob/blockchain-cities-and-the-smart-cities-wheel-9f65c2f32c36> Erişim Tarihi: 15.06.2021
- Çelik, P., & Topsakal, Y. (2017). Akıllı turizm destinasyonları: Antalya destinasyonunun akıllı turizm uygulamalarının incelenmesi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(3), 149-166.

- Duran, G., & Uygur, S. M. (2019). Akıllı Turizm Destinasyonları Kapsamında Ankara'nın Akıllı Turizm Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma, 3. *Uluslararası Turizmin Geleceği Kongresi: İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürülebilirlik Kongresi*.
- European Capitals of Smart Tourism (2021) https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en adresinden edinilmiştir.
- Guo, Y., Liu, H., & Chai, Y. (2014). The Embedding Convergence of Smart Cities and Tourism Internet of Things in China: An Advance Perspective, *An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty*, 2(1), 54-69.
- Gretzel, U., Ham, J. & Koo, C. (2018). Creating the City Destination of the Future: The Case of Smart Seoul, *Managing Asian Destinations*. 199–214. doi:10.1007/978-981-10-8426-3_12
- Harrison, C., Eckman, B., Hamilton, R., Hartswick, P., Kalagnanam, J., Paraszcak, J., & Williams, P. (2010). Foundations for smarter cities, *IBM Journal of research and development*, 54(4), 1-16.
- Lamsfus, C., Martin, D., Alzua-Sorzabal, A., & Manzenera, E. T. (2015). Smart tourism destinations: An extended conception of smart cities focusing on human mobility, *Information and Communication Technologies in Tourism 2015*, Springer
- Lee, C. S., Hwang, Y. K., & Jang, H. Y. (2018). Moderating effect of growth mindset on the relationship between attitude toward tourism and meaning in life, *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 120(6), 5523-5540.
- Liberato, P., Alen, E., & Liberato, D. (2018). Smart tourism destination triggers consumer experience: the case of Porto, *European Journal of Management and Business Economics*.
- Lopez De Avila, A. (2015). Smart destinations: XXI century tourism, In Presented at the ENTER2015 *Conference on Information and Communication Technologies in Tourism*, Lugano, Switzerland, February 4-6
- Neuhofner, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2012). Conceptualising technology enhanced destination experiences, *Journal of Destination Marketing & Management*, 1(1-2): 36-46.
- SEGITTUR, (2015). Smart Destinations Report: Building the Future. <https://www.segittur.es/en/inicio/index.html> Erişim Tarihi:10.06.2021
- GSMA. (2012, December). GSMA, Retrieved June 18, 2021, from http://www.gsma.com/connectedliving/wp-content/uploads/2012/12/cl_forum_virium_12_12.pdf
- Jordan, B. (2011). Corbin Ball Associates. Retrieved July 18, 2013, from http://www.corbinball.com/articles_technology/index.cfm?fuseaction=cor_av&artID=859
- Metric Stream. (2013). Smart cities solutions, Retrieved June 17, 2021, from http://www.metricstream.com/solutions/smart_cities.htm
- Wang, X., Li, X., Zhen, F., & Zhang, J. (2016). How smart is your tourist attraction?: Measuring tourist preferences of smart tourism attractions via a FCEM-AHP 165 and ipa approach, *Tourism Management*, 54 <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.12.003>
- Xiang, Z., Tussyadiah, I., & Buhalis, D. (2015). Smart destinations: Foundations, analytics, and applications, *Journal of Destination Marketing & Management*, Elsevier, https://www.tussyadiah.com/JDMM_Editorial.pdf
- Yavuz, M. C. (2019). Akıllı destinasyon: Turizm, inovasyon, girişimcilik ve çözüm bekleyen konular, *Journal of Tourism Theory and Research*, 5(2), 203-211.
- Zatori, A., Smith, M. K., & Puczko, L. (2018). Experience-involvement, memorability and authenticity: The service provider's effect on tourist experience, *Tourism Management*, 67, 111-126.



Etik Kurul Kararı ile ilgili beyan

Araştırmanız etik kurul izni gerektiriyorsa, aşağıdaki bilgileri doldurunuz.

Lütfen beyanı yaptığımızı belirtmek için kutucuğu işaretleyin.	<input type="checkbox"/> Yazar(lar) Beyanı: Bu çalışmanın yazarı(ları) olarak, insan katılımcıların yer aldığı çalışmalarda gerçekleştirilen tüm prosedürlerin, kurumsal ve/veya ulusal araştırma komitesinin etik standartlarına ve 1964 Helsinki bildirgesine ve daha sonraki değişikliklerine veya karşılaştırılabilir etik standartlara uygun olduğunu beyan ederim(iz).
--	--

Etik kurul kararı veren kurum	_____
-------------------------------	-------

Etik kurul karar tarihi	_____
-------------------------	-------

Etik kurul karar sayı no	_____
--------------------------	-------

Araştırmanız etik kurul izni gerektirmiyorsa, nedenini aşağıdaki seçeneklerden birini tercih ederek belirtiniz.

Bu çalışmanın yöntemi için etik kurul izni gerekmemektedir.

Bu çalışmadaki veri toplama süreci 1 Ocak 2020 tarihinden önce gerçekleşmiştir.

Yazar Katkısına İlişkin Bilgi

Yazar(lar) beyanı	<input checked="" type="checkbox"/> Bu çalışmadaki bulunan yazarların katkı oranlarının aşağıda belirtilen şekilde olduğunu beyan ederim(iz).
-------------------	---

1. Yazar katkı oranı	%50
----------------------	-----

2. Yazar katkı oranı (gerekliyse)	%50
-----------------------------------	-----