

## HERKES İÇİN TURİZM BİLGİ SİSTEMİ TASARIMININ ÖNEMİ

Dr. Seval Özbalcı<sup>1</sup>

### Özet

Küresel rekabette turizm işletmeleri, e-iş dönüşümünü sağlayacak ve mümkün kılacak bir stratejik araç olarak hızlı ve güvenilir bilgi sistemlerine yatırım yapmak zorundadırlar. Bir turizm işletmesinin bilgi sistemi ile kurum kültürü arasındaki farklılıklar kurumsal imaj yaratılmasında engeller doğurabilmektedir. Erişilebilir düzenlemeler, ortak bir kaynak arzı olarak düşünülmelidir. Engelsiz her ürün birbirine rakip değil, tamamlayıcı niteliktedir. Bir destinasyonda erişilebilirlik olanaklarının artması, seyahat potansiyeli, varış noktasının değişmesi, bireysel gelişim gibi sonuçlar doğurmaktadır. Bu makalede; erişilebilir destinasyon odaklı bilgi yönetiminin anlamı ve bilgi teknolojisi mimarisinin bu süreçteki yeri, iş süreçlerinin yeniden tasarlanmasının organizasyon üzerindeki etkileri ve yönetsel bakış açısı farklılıklarının bu oluşumdaki rolü ele alınmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Erişilebilir Destinasyon, Bilgi Yönetimi, Bilgi Sistemleri, E-Dönüşüm, Herkes İçin Turizm.

## IMPORTANCE OF TOURISM INFORMATION SYSTEM FOR ALL DESIGN

### Abstract

In a global competitive environment; tourism businesses have to make an investment in fast and reliable information systems which would provide and enable a fast business transformation for an active organization structure. The differences between knowledge systems and organizational culture can cause obstacles for a tourism businesses image perfection. Accessible arrangements should be considered as a common supply resource offering. Every unobstructed product in a destination is complementary, not rival. Increasing accessibility possibilities in a destination may lead to consequences such as increased potential for travel, international interactions, change of travel destination, and development of individual behavior. In this article; the meaning of accessible information oriented management and the role of information technology architecture in this process, the organizational effects of the redesign of business processes and the differences in management viewpoints are handled.

**Keywords:** Accessible Destination, Information Management, Knowledge Systems, E-Transformation, Tourism For All.

Makale Gönderim Tarihi / Received	: 31.07.2018
Makale Kabul Tarihi / Accepted	: 04.10.2018

<sup>1</sup> Manisa Celal Bayar Üniversitesi, seval.ozbalci@cbu.edu.tr

## 1. Giriş

İnsanların, ilk olarak bir ağaç dalını alet olarak kullanmasından günümüze dek insanlığın gelişiminde önemli bir unsur olan bilginin, kurumsal anlamda hak ettiği değeri ancak çağımızda farketmiş durumdayız. Günümüz bütünleşik sistemlerinin hayata geçişini müjdeleyen, Sun Microsystems Başkanı Scott McNealy'nin “ağ bilgisayardır” iddiasını başlangıçta kimsenin dikkate almadığı düşünüldüğünde, günümüzde insanlığın kısa zaman öncesinin *bilişim hayallerin de ötesinde* bulunduğu bir dünyada yaşadığı ve daha da karmaşık sistemlerin yer aldığı bir dünyaya doğru ilerlediği açıktır. Bu süreçteki teknolojik yenilikler destinasyon seçiminde de büyük kolaylıklar sunmaktadır.

Bir seyahat kararı özetle, teknoloji kullanımı ile başlayan kaynaklar, ulaşım ve sistem unsurlarının birleşiminden oluşan bir süreçtir. (Güngör, 2005:35) Turizm bilgi sistemlerinin; bu birleşimi sağlayan; hızlı, güncel, gerçek ve doğru bilgiyi sunabilecek bir mimari ile toplumsal sorumluluğa sahip, bütünsel bir yaklaşımla örgütlenmesi önemlidir. Bu süreçte, turizm bilgi sistemi için veri tabanı tasarımı yalnızca coğrafi bilgiler ile sınırlı değildir. (Chunchang ve Nan:529) İş süreçlerindeki yeni oluşumlar ve e-dönüşüm süreci sonucunda Internet ortamında sunulan bilgilerin yapılanması, kuruluş imaj algısı için giderek daha da artan önem taşımaktadır.

Türkiye Turizm Stratejisi 2023'te Destinasyon Bazında Planlama başlığı altında; “Turizm sektöründe planlama, yatırım geliştirme ve yönlendirme yapan firmaların belgelendirmesine olanak sağlayan yasal düzenlemeler (Turizmi Teşvik Kanunu ve Kültür ve Turizm Bakanlığı Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanununda değişiklik) yapılacaktır.” maddesi gereğince 2007 yılı itibariyle bazı mevzuat düzenlemeleri yapılmıştır. Bu düzenlemelere göre turizm tesislerinde, toplam yatak kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az 1 oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odanın engelli misafirler için ayrıldığı bilinmektedir (Resmi Gazete, 2005).

E-dönüşüm süreci sonucunda Internet ortamında sunulan bilgilerin yapılanması, kuruluş imaj algısı için giderek daha da artan önem taşımaktadır. Birçok turizm işletmesi yönetimi, erişilebilirliği daha güvenli kılabilmek için sahip olduğu (kurum içi) ve ulaşabildiği (kurum dışı) yararlı bilgi birikimlerini yönetebileceği güçlü iş süreçleri ile BS (Bilgi Sistemi) ilişkisi olan özel bir yönetim sistemi kurmaktadır. Turizm endüstrisinin bu süreçte çok sayıdaki alt sektörlerinde gerekli olan ‘işlevsel entegrasyon ve koordinasyon’ ihtiyacı, hiçbir merkezi ve yerel otorite tarafından karşılanamamaktadır. (Cengiz ve Yalçın, 2017:333)

## 2. Herkes İçin Dönüşen İş Süreçleri

Başarılı turizm organizasyonları bilgi sistemlerini kendilerini farklılaştırmak için stratejik bir silah olarak görerek, gerekli dönüşümün yapılması için bilgi teknolojisi altyapısına yönelik desteği ve kararlılığı sağlamaktadır. Kuruluş üst yönetimleri, çalışanların BT (bilgi teknolojisi) kaynaklarındaki dönüşümü kavramasını beklemeksizin hareket etmektedir. Bu nedenle organizasyonlar; iş dünyasındaki değişimlere paralel olarak, kuruluşların yeni ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, değişen teknolojiyi özümseyerek ve yeni iş ihtiyaçlarına çözümler oluşturarak bir dönüşüm geçirmektedir (McKeown ve Philip, 2003:10-11).

Günümüz herkes için bir turizm ürünü talebine ilişkin dönüşümler de üç temel amaç -bu amaçlardan birkaçını veya tamamını kazanmak- için gerçekleştirilmektedir:

- (i) İş Süreci Entegrasyonu: Kurumsal boyutta, müşteri beklentilerini hızla karşılamaya odaklanmış iş süreçleri hayata geçirilir. Bu entegrasyon iş paydaşlarını, engelli bir müşteriye ürün ve hizmeti

## *Herkes İçin Turizm Bilgi Sistemi Tasarımının Önemi*

sağlamak için kurulan, sipariş alma, üretim, tedarik zinciri yönetimi, finansal ve idari yönetim gibi işleri tek bir süreç içinde toplamaktadır.

- (ii) Bilginin Stratejik Kullanımı: Kurum içinde üretilen doğru ve güncel bilginin, doğru zamanda, doğru kişiye anlık olarak ulaştırılması sağlanır, değişen pazar koşullarına hızlı cevap verme yeteneği oluşturulur. Kuruluşlar; pazar, rakipler, tedarikçiler, müşteriler ve ürünler gibi pek çok önemli konuda karar vermek için veri toplarlar ve farklı amaçlar ile biraraya getirirler. Zaman zaman da bu bilgilerden özgün deneyimler oluştururlar. Engelli ürünlerin sunulmasına ilişkin verilerin bilgi sistemine aktarılması da bu konuda önemsenmesi gereken bir konudur.
- (iii) Rekabet Koşullarına Adaptasyon: Küresel rekabet kuruluşların ürün ve hizmet yelpazesindeki çözümlerini ikame edecek çoğu zaman yenilikçi ürün ve hizmetler ile mücadele etmesini gerektirir. Herkesin erişimine yönelik düzenlemelere yer vermek bugünün ihtiyaçlarını eşitlikçi bir yaklaşımla sunmak ile mümkün olabilmektedir.

Müşteri ilişkileri, muhasebe, yönetim karar destek sistemi gibi unsurları arka planda bir araya getiren bu sistemler o destinasyon hakkında güvenilir bilgiler sunmaktadır. Büyük bir bilginin yönetimini gerçekleştiren bu sistemler elektronik ortamda erişilebilir, belgelendirilmiş bilgiler ile anlam kazanmaktadır. Bilginin yaratılması ve paylaşılması görünmeyen faaliyetlerdir. Bir oda fotoğrafı, sosyal imkânlar ile ilgili görünürlük sağlamak pek çok müşterinin ziyaret kararını etkiler. Bu ön bilgilendirmeler turizm hizmetleri aracılığı ile sunulan deneyimler için anlık, sistematik ve doğru bilgi içeriyor ise anlamlıdır.

Destinasyon bilgilerinin anlık sunulması elektronik kaynaklardan yararlanılarak, bir iletişim ortamı üzerinden belirli kurallar çerçevesinde bilginin paylaşımı ile gerçekleşen süreçte, kişiler veya gruplar diğerleriyle paylaşmayı istedikleri bilgi ve olanakları erişilebilir olduğunda mümkün olmaktadır. Bu şekilde insanlar güven ve katılım ortamında yaratıcı güçlerini, bilgilerini diğerleriyle paylaştıklarında dinamik bir örgüt ortaya çıkmaktadır (Kim ve Mauborgne, 1997:71). Bilgi sistemleri aracılığı ile çalışanların -pozisyonlarına bakmaksızın- tecrübe ve bilgi birikimleri, bu işin uzmanlarıncı kurulum yönetilen bir süreç sonunda kurum veri ambarlarına taşınıp en iyi şekilde değerlendirilerek kuruma pozitif değerler olarak geri döndürülmektedir (Johnson ve Sohi, 2003:757). Turistik bir ürünün daha önce deneme imkânının olmaması nedeniyle, elektronik olarak sunulan bilgi ve hizmet, bilgi sisteminin teknolojik altyapıdan yararlanma ve örgüte hız kazandırma potansiyelini artırmaktadır. (Ünüvar, 2008:599)

Örgütsel performansın bilgi teknolojisi altyapısından yararlanarak bilgi birikimiyle artırılması, örgütsel öğrenmenin ilk ilkesi ve hedefidir (Fiol,1985:804). Bu hedef doğrultusunda, örgüt içinde pasif durumdaki verilerin aktifleştirilmesi, bir araya getirilerek anlam kazanması; gerçek bilgilerin örgütün bütünüyle paylaşılarak örgütsel öğrenme sürecine katılması ile bilgi birikimi yönetilebilmektedir. Doğru ve tam bilginin ihtiyaç duyulduğu anda ihtiyaç sahibine ulaştırılabilmesi, *bilgi sistemlerinin kuruluş yapısı, iş süreçleri, örgüt kültürü ve kurumsal bilgi akışı* gibi bağımsız unsurlar ile uyumlu bir işleyişe sahip olmasını gerektirmektedir.

Kuruluş içinde bilgi üç formda görülmektedir:

- (i) Gizli (tacit, deneysel, experiential): Özel olaylarla ilgili olup anlık değeri yüksek olan kritik bir sorunun çözümlenmesi sonucunda elde edilir. Beyin fırtınaları, ekip toplantıları, veritabanları, forum ya da tartışmalar gibi bilgilendirmelerdir. Bunlar raporlar halinde bilgi sistemine girilebilmektedir. Erişilebilirlik düzenlemeleri ile ilgili kuruluş politikaları da bu kapsamda ele alınmaktadır.

- (ii) Açık (explicit, resmi, formal): Saklı olmayan, birçok durumda genelleştirilmiş bilgidir. Pratik çözümler, sık yapılan hatalara yönelik bilgiler, standartlar gibi tanımlanmış dokümanlarda yer alan kayıtlı bilgilerdir. Yasal mevzuata uygun olarak yapılan her türlü düzenlemeyi içeren bu bilgiler web sitesi ve bilgi sistemi altyapısında yer almalıdır.
- (iii) Gelişen (emerging): Hem saklı, hem de değildir. Resmi ancak genelleştirilmemiş bilgilerdir. Özel proje sonuçları, çıktılar, satış teklifleri, bölüm raporları gibi. Eşitlikçi, yasal düzenleme olarak yapıma zorunluluğu olan asgari standartların ötesinde, örneğin işaret dili bilen çalışan bilgisi bu kapsamda değerlendirilebilir. Ajanslar ve rezervasyon sitelerinde yer verilmelidir.

*Fikirlerin birikimi ile ortaya çıkan sermaye oluşumunu değerlendirme becerisi* olarak ifade edilen örgütsel öğrenme (Koç, 2009); eşitlikçi hizmet sunumu için ayrıca önemsenmesi gereken ve birbiri ile örtüşen üç aşama halinde izlenmektedir (Garvin, 1993:80-81):

- İlk aşama bilmeye ilgilidir. Kuruluş mensupları yeni fikirlerle karşılaşır, bilgilerini genişletir ve farklı düşünmeye başlarlar (Örneğin; erişilebilirlik düzenlemelerinin engelli yaşamına katkılarının öğrenilmesi).
- İkinci aşama davranışla ilgilidir. Çalışanlar yeni yaklaşımları içselleştirir, davranışlarını değiştirirler (Engelli bir turist için ihtiyaçları).
- Üçüncü aşama, performansın iyileştirilmesidir, sonuçlarda ölçülebilir iyileşmelere (erişilebilir kalite ve pazar payının artması vb.) yol açar.

### **3. Engelsiz Ürün Ve Deneyim Geliştirme Süreçleri**

Bilgi yönetimi, işin stratejisi, süreci, kültürü ve bireysel davranışlar ile bütünleştirilmelidir. Bilgi paylaşımının rahat gerçekleştiği bir ortamda bu bütünleşme gelişmektedir. Bunu oluşturmak için günlük iş süreçlerinin yapılandırılmış olması gerekmektedir. Garvin'in ilkeleri ile ele alırsak eşitlikçi bir öğrenme süreci beş aşamada sağlanabilmektedir (Garvin, 1993:79; Senge, 1990:27):

- Öğrenme eğilimleri daha iyi bilgi aracılığıyla performansı arttırmalıdır (örneğin: erişilebilirlik standartlarının öğrenilmesi),
- Öğrenme süreklilik arz etmelidir (mevzuat ve uluslararası gelişmelerin takibi),
- Bilgi birikimi örgütün tüm üyeleriyle birlikte geliştirilmelidir (işaret dili eğitimi düzenlenmesi, internet sitesine gerekli bilgilerin eklenmesi),
- Beklenti ve geri bildirimler bilgi birikimini arttırmalıdır (memnuniyetsiz engelli ve yaşlı ziyaretçilerden eksiklikler öğrenilir),
- Öğrenilenler paylaşılmalı ve tartışılmalıdır (örgüt kültürüne aktarılması için olumlu-olumsuz her bir eşitlikçi deneyim paylaşılmalıdır).

Engelsiz ürün ve hizmete ilişkin her bilgi, üretilen her türlü hizmete ve ürüne yansımaktadır. Bilgi birikiminin ve paylaşımının ana unsuru olan *bilgi teknolojisi* ile de mobil ve web destekli her türlü deneyim ve ürün içine katılmaktadır. Bir iş ziyareti için rezervasyon yaptırmak isteyen engelli bir birey de o konuda sunulan bilgidan yararlanıp elektronik kaynaklar aracılığı ile bu kararını rezervasyona dönüştürmektedir. Öncesinde sağlanan bilgiler ile ziyaret sonrasında deneyimler tutarlı ve seyahat deneyimi olumlu olduğunda bilgi teknolojisinin pozitif katkısı ortaya çıkmaktadır. Elbette sunulan bilgiler etkin bir bilgi teknolojisi altyapısı ile bir araya getirilebilmektedir.

## *Herkes İçin Turizm Bilgi Sistemi Tasarımının Önemi*

Bilgi teknolojisi etkinliğini sağlamak, tüm örgütü bir sinir sistemi gibi saran ağlar üzerine örgütlenmiş bir bilgi sistemi ile mümkün olabilmektedir. Günümüz koşullarında her bir unsuru kablolu/kablosuz ağlar ile birbirine bağlanmış engelsiz hizmetler bütünü halindeki bu bileşenlerin belirli bir kalite düzeyinde olması zorunludur. Bilgi sistemlerinin örgütlenmesinde güvenceyi sağlamak için ise; örgüt içinde tıpkı sağlam bir bina, hatta bir kale inşa eder gibi enformasyon teknolojisi bileşenlerinin bir araya getirilmesi gerekmektedir. Bilgi teknolojisi mimarisini oluşturan başlıca unsurlar (Weill ve Broadbent, 1999):

- Bilgisayar (donanım ve işletim) sistemleri,
- İletişim ağları,
- Veriler (kaynakları, kullanımı, saklanması, kontrolü) ve paylaşımı,
- Uygulamalar (fonksiyonları, aralarındaki ilişkiler, nasıl yüklenip geliştirilecekleri),
- Çalışma standartları (süreçler, başarı ölçüleri)

olarak sayılmaktadır. Bu unsurlar içinde bilgi hizmetlerinde erişilebilirlik kriterlerinin sağlanması herkes için aranması gereken önemli bir detaydır.

Bilginin erişilebilirliğinde teknik standartların ötesinde etkin ve amacına uygun kullanımı son derece önemlidir. Kuruluşun müşteri ve çalışanların bilgilenme ihtiyaçlarını karşılayacak yapıyı çok iyi kavraması ve örgütlemesi gerekmektedir. Örgüt yapısının oluşumunda üst yönetimin bakış açısı kuruluş bütününe yansımaktadır. Bilgi sistemlerinin örgütlenmesinde, kuruluş yönetiminin kabul ettiği “yönetim anlayışı”, diğer bir ifade ile üst yönetimin sahip olduğu bakış açısı, eşitlikçi hizmet düzeylerine ilişkin en önemli ayırıştırıcı unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi sistemi organizasyonunda herkes için ortak iş hedeflerine ve bilgi altyapısına ulaşılması için atılması gereken temel adımları açıklayan modeller (Bilgi Sistemi Modeli, CobIT) referans alınmalıdır (Özbalcı, 2018:100-101). Böyle bir bilgi sistemi modeli oluşturulması için yararlanılan kaynaklar: insan, uygulama sistemleri, teknoloji, olanaklar ve veridir. Başarılı örgütlenen, eşitlikçi bir bilgi sistemi, bu kaynakları bilginin yedi kriterine bağlı kalarak bir araya getirmektedir. Bilgi kriterleri; *etkinlik, etkililik, gizlilik, bütünlük, kullanılabilirlik, uygunluk, güvenilirliktir*. Bilgi sistemi modelinde erişilebilirlik odaklı olması gereken başlıca fonksiyonlar:

- Planlama ve Organizasyon (PO)
- Edinme ve Uygulama (EU)
- Teslimat ve Destek (TD)
- Denetimdir. (D)

Bill Gates, bilgi teknolojisi mimarisini “dijital sinir sistemi” olarak adlandırarak, örgüt için önemini şöyle dile getirmektedir (Gates, 1999:23): “Basit ama güçlü bir inancım var. Şirketinizi rakiplerinizden farklılaştıracak, diğerleriyle aranıza mesafe koyacak en iyi yöntem, bilgiden kusursuz bir biçimde yararlanmanızdır. Bilgiyi toplama, yönetme ve kullanma biçiminiz kazanmanızı ya da kaybetmenizi belirler. Rakiplerin sayısının arttığı, piyasa ve rakipler hakkında bilginin çoğaldığı küreselleşmiş dünyada kazananlar, öğrenmeyi süreklileştirmek için kuruluşlarında bilgi akışını sağlayan, dünya standardında bir dijital sinir sistemi kurmayı başaranlar olacaktır.” Dünya standartlarında bir sistem engelli bir birey dünyanın diğer bir noktasına ulaşmak istediğinde onun için de hizmet sunulabilmesini garanti edebilmelidir. Bir engelli öğrenci, turist ya da iş adamının gideceği destinasyonda ilk arayacağı bilgi oradaki erişilebilirlik imkânları hakkında kurum/kuruluş web sitesinin, seyahat acentasının ya da turizm portalının sunduğu olanaklardır. Bu nokta bir turizm tesisi de olabilir, coğrafi bölge de olabilir.

Bu kaynak erişilebilir hizmetleri de içeren bir bilgi mimarisinden yararlanır ve ortak bir turizm bilgi sistemi ile sunulabilmektedir.

İyi bir bilgi mimarisine ulaşmanın ilk adımı, bir mimari metodolojisi oluşturmak, metodolojiye göre gerekli mimari parçalarını meydana getirmek ve bu parçaların bakımını yapmaktır. Ulusal bilgi teknolojileri stratejisi herkes için sunulan hizmetleri mevcut bilgi teknolojileri mimarisi ve iş stratejisine göre sunabilmelidir. Destinasyon ya da ulaşılacak hedef bilgi teknolojileri mimarisi ile zihinde bir biçim kazanmaktadır. Dolayısıyla bu mimarinin parçaları bilgi teknolojileri ile ilgili insan kaynakları ve kurumsal yapılanma dâhil, tüm kavram ve araçlardan yararlanabilmektedir. Özellikle altyapısal unsurlar açısından kurumlar kendilerine en fazla faydayı sağlayacak parçaları belirleyerek, mimari planların hazırlanması (Emiral, 2017:2) için bir araya geldiğinde verimli sonuçlar alınabilmektedir. Bilgiye dayalı hizmetlerde herkes için fayda üreten bir başarı birbirini etkileyen beş unsurun erişilebilirliğine bağlıdır (Stalk, 2000:185):

- Hız: Erişilebilir pazar taleplerine çok çabuk yanıt verme ve yeni fikirler ile teknolojileri hemen ürünlerle bütünleştirme becerisi,
- Tutarlılık: Ziyaret öncesi ve sonrası tüm ziyaretçi beklentilerini anında karşılayan bir sunum becerisi,
- Kavrayış: Rekabet ortamını iyi gözleme, böylece erişilebilir pazarda gelişen ihtiyaç ve talepleri önceden görüp karşılama becerisi,
- Çeviklik: Aynı anda çok farklı ihtiyaç gruplarına yetebilme becerisi,
- Buluşçuluk: Herkes için yeni fikirler geliştirme ve var olan unsurları yeni değer kaynakları yaratacak şekilde birleştirme becerisidir.

Erişilebilirlik bilgisinin yönetimi, temel iş stratejisi arasında yukarıda saydığımız unsurlar ile tutarlı bir bağ kurmak ve kullanıma en yatkın olan yaklaşım ile bilgiyi bir ürüne ve deneyime çevirmek olarak özetlenebilir. Bilginin herkes için bir ürüne dönüşmesi için; iş stratejisinin erişilebilir ürün ve hizmet bilgisiyle desteklenmesi, bu bilginin daha verimli kullanılması için teknolojik değişikliklerin yapılması ve kurum çalışanlarına yeni davranışlar (Aksungar, 2013) kazandırılması önerilmektedir. Bu amaçla *erişilebilir bilgi, yönetim sürecinin anahtar iş tanımları içinde yer almalıdır*. Bu süreçte tüm çalışanların deneyimlerini paylaşması, kendisinde saklı kalan bilgiyi sigortası olarak görmemesi (Larsen ve McInermey, 2002:446) gizli bilginin açık bilgiye dönüşmesini ve ürüne katılmasını kolaylaştırmaktadır.

Bir kurumda iş entegrasyonu, gizli ve açık bilgilerin katılımıyla e-iş ile temel iş akışında gerçekleşen belli başlı değişimlerin bir sonucu olarak eşitlikçi davranışlardaki temel değişikliklerdir. Bu değişikliklere ilişkin belirleyici unsurların başında, yeni fikirler ve yeni düşünce fırsatlarıyla yönlendirilen strateji ve süreçler gelmektedir (McKeown ve Philip, 2003:5). Herkesi düşünerek yeniden tanımlanan ve teknolojik unsurlar ile desteklenen iş dönüşümü hemen hemen kuruluş yapısının her yönünü kapsamaktadır. Temel e-dönüşüm aşamaları (Oracle, 2002:11):

- **İş Kültüründe Değişim:** Eşitlik çerçevesinde çalışanların işlerini yapma şekilleri değişir.
- **Teknolojide Değişim:** Erişilebilir teknolojiler Internet'in gücünden %100 faydalanır.
- **İş Süreçlerinde Değişim:** İç ve dış rutin işlemlerde erişilebilir süreçlerin mobilizasyonu ile verimlilik artışı sağlanır.

## *Herkes İçin Turizm Bilgi Sistemi Tasarımının Önemi*

- **Organizasyon Yapısında Değişim:** Kuruluşun erişilebilir operasyonları çok daha düşük maliyetlerle gerçekleştirmesi sağlanır. İdari hizmetler erişilebilir hizmetler ile operasyonları yürüten, yalnızca veri giriş rolünden sıyrılıp, işletmeye değer katan aktivitelere yönelirler.

E-İş entegrasyonu sağlandığında, bugünün dünyasında teknolojinin getirdiği fırsat ve avantajlardan yararlanarak, kuruluşların operasyonlarını daha verimli yönetmelerini, müşteri, çalışan ve iş ortaklarının gerçek zamanlı olarak aynı ortamda çalışabilmesini sağlayan bir iş yönetim anlayışıdır. Çağdaş yönetim yaklaşımları ile açıklanan, herkes için yeniden tanımlanan temel unsurlar (Koçak, 2002: 178):

- Ürünler, hizmetler (erişilebilir nitelikli çözüm ve teklifler ile desteklenir),
- İş süreçleri (engelsiz çözümler ile zenginleştirilir),
- İlişkiler: Business to business (B2B), business to consumer (B2C) ve müşteri ilişkilerine dâhil edilir.

Bazı organizasyonlar iş dönüşüm süreçlerinde başarıyı yakalarken bazıları bu süreç etrafında döndükleri halde başarısızlığa uğrayabilmektedir. Bunun nedenleri Avrupa Birliği'nce yapılan araştırmalarda modellenmiştir (Aktaran McKeown ve Philip, 2003:6). Bu araştırmalar sonucunda ortaya konulan iki temel model doğrultusunda engelsiz hizmetler iş dönüşümü uygulanabilmektedir.

### **İş dönüşümünde gümüş mermi teorileri:**

Gümüş mermi teorileri, örgütün performansını ve davranışlarını değiştiren tek bir metodoloji, süreç (değişim mühendisliği, e-iş vb.) ya da rekabetçi strateji üzerinde dururlar. Bunlar, son 50 yıl içinde çok popüler olmuş uygulamalardır. Toplam kalite yönetimi, bilgi teknolojileri, stratejik yaklaşımlar ve insan kaynakları gibi başlangıç unsurlarını içerirler. Gümüş mermi teorileri kurumlar için engelsiz ürün ve hizmetleri bütünleşik bir yaklaşımla sunmayı değil, ayrı ayrı uygulamalar ile ele almayı öngörmektedir. Kuruluş büyüklüğüne göre bu araçlardan herhangi biriyle çözüm üretilir.

### **İş dönüşümüne yönelik bütünleşik yaklaşım ihtiyacı**

Geçtiğimiz 10 yıllık süreçteki araştırmalar, yönetim ve organizasyon modellerinin doğasında ve içeriğinde radikal farklılıklar ortaya çıkarmıştır. Başarılı bir dönüşüm süreci genellikle, bilgi teknolojisinin teşvik edici unsurları ve süreç değişimi gibi stratejik kaynakları esas alarak yerli yerinde, birbirini izleyen belli başlı örgütsel kapasiteler üzerine odaklanmış, dikkatli bir bütünleşik yaklaşımın sonucudur. Uluslararası kuruluşlar, standartların üzerinde hizmet anlayışı ile bu çözüme odaklanmaktadır.

## **4. Herkes İçin Turizm Bilgi Sisteminin Faydaları**

Dünyada ilk olarak Amerika Birleşik Devletlerinde (ABD) 1950-1960'larda ADA (Americans with Disabilities) ile başlayan engelsiz hareket ekonomik kalkınma, sürdürülebilir turizm, seyahat, lojistik, dış ticaret ve pazarlama alanlarına yaptığı katkılar ile ilerlemektedir. ADA'ya göre yaşamsal aktivitelere önemli ölçüde limit koyan fiziksel veya zihinsel bir rahatsızlığın olması engelliliği tanımlamaktadır. Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) 1999 yılında "Turizmde Global Etik İlkeler" başlığı ile konuya küresel bir çerçeve çizmiştir. Türkiye, ilk olarak 6 Haziran 1997'de İmar Yasası'na eklenen mevzuat düzenlemesi ile, sonrasında ise 7 Temmuz 2005 yılında 5378 Sayılı Kanun ve 2006/18 sayılı genelge ile erişilebilirlik ile ilgili uygulamaları yasal zorunluluk haline getirmiştir. Avrupa Birliği üye ülkeleri arasında en fazla engelli nüfusa sahip ülke olmasına rağmen genç nüfusunun fazla olması nedeniyle Türkiye genelinde bu konudaki büyüyen ihtiyaç göz ardı edilebilmektedir. Unutulmaması gerekir ki, engelsiz her bir düzenlemenin yararlanıcısı, %20 engelli, %8 yaşlı, %3 ailelerdir.

Herkes için turizm, sadece engellilerin erişimini sağlamak ilgili değildir. Aynı zamanda, şimdiye kadar artan yaşlanan nüfusun yanı sıra evrensel olarak tasarlanmış ortamlar oluşturulması sayesinde daha güvenli bir ortam yaratarak geçici engelli insanlara ve çocuklu ailelere de destek olmaktadır. Erişilebilir turizm düzenlemeleri ile örgütler ve destinasyonlar daha fazla müşteri memnuniyeti, sadakat ve iş genişlemesine yol açarak hedef pazarlarını genişletir, engelsiz düzenlemeler herkes için hizmet sunma kalitesinin artırabileceğine dair yeterli kanıtlar vermektedir.

Engelsiz turizm piyasası erişilebilir arz, talep faktörlerinin bir destinasyonda hep bir arada sunulduğu, çekicilik, olanaklar, ulaşım ve yatırım unsurlarını da içinde barındıran bir kavramdır. Turizmin ekonomik büyümeyi teşvik ettiği (Aslan, 2008) akademik çalışmalarla desteklenmiş ve kabul görmüş bir kavramdır. Erişilebilir düzenlemelerin de ekonomiye katkıları olmaktadır. İlk olarak ABD’nde yapılan (Açık Kapılar Örgütü’nün 2002 yılında yaptığı) bir çalışma, engellilerin ABD ekonomisine yılda 127 Milyar \$ kazandırdığını, bu bireylerin seyahatlerinde 13 Milyar \$ harcadığını ortaya koymaktadır. Dünya çapında turizm tüm hizmetler ticareti içinde %40 payı olan turizm ve seyahat (UNWTO, 2017) aynı zamanda dünya GSMH’sinin %9,4’ünü oluşturmakta ve dünya iş gücünün %7,6’sına istihdam sağlamaktadır.

Engelsiz turizmde, ürün olarak en iyi erişilebilir düzenlemelerin olduğu turizm paketini oluşturmak, satmak ve bu yolla sağlanan gelirlere en yüksek ekonomik getiriyi sağlamak hedeflenmektedir. Bu hedefin önündeki en büyük engeller, seyahat acentesi görevlilerinin tur satışı yaparken (Acar, 2017:324) ya da rezervasyon esnasında turizm bilgi sistemlerinde bu bilgilerin eksik ve yanlış verilmesidir. Bu nedenle herkes için turizm arz, talep yönlü düzenlemeleri ve teknolojik altyapıyı kapsamaktadır.

Bir turizm zincirinin unsurları arasında en başta gelen herkes için (UNWTO, 2013) fiziki yeterliliklerdir. Bu yeterlilikler bilgi sistemleri ile sunulduğunda turistler için fayda sağlayabilmektedir.

- Erişilebilir bir giriş,
- Park alanı düzenlemeleri,
- Kolay açılır, elverişli büyüklükte kapılar,
- İnternette erişilebilir göstergeler,
- Engelli alanlarını ve özelliklerini gösteren açık ve net yön levhaları,
- Uygun koridor, merdiven ve zemin özellikleri ve aydınlatmalar,
- Tutunma yerleri,
- Tuvalet ve banyo düzenlemeleri,
- Sesli uyarı sistemleri öncelikli bilgiler arasında sayılmaktadır.

Yukarıda verilen düzenlemeler ile sağlanan bireysel seyahat konforunun en belirleyici faktörü erişilebilirlik maliyeti olmaktadır. Çünkü engeli olan bir birey, kısıtlı hareket kabiliyetine sahiptir. Bu kabiliyetler; ½ km desteksiz yürüyebilmek, 12 basamak merdiveni dinlenmeden çıkabilmek, bir odadan diğerine geçerek (yaklaşık 5 kg ağırlıkta) bir nesneyi 10 m taşıyabilmektir. Bir bireyin bu becerileri yerine getiremediği koşullarda, bir noktadan diğerine olan mesafeye erişim hızı o noktanın erişilebilirlik maliyetini belirlemektedir. Erişilebilirlik turizm altyapısını oluşturan mimari bütünlüğün tanımında olması gereken bir kavramdır. Herkes için belirli bir oranda kullanılabilirliği kısıtlanmış olan hiçbir mimari unsur eşitlik ilkesine uygun düzenlenmiş sayılamaz.



## *Herkes İçin Turizm Bilgi Sistemi Tasarımının Önemi*

Doğal, erişimi kolay ve uluslararası düzenlemeleri (ISO/TC 59/SC 16 Accessibility & Usability of the Built Environment) referans alan herkes için uygun düzenlemeler seyahat bütçesine de olumlu katkı sağlamaktadır. Bu konuyu en iyi fayda maliyet analizi ile açıklamak mümkündür. Örneğin; otogardan engelli düzenlemeleri olduğu varsayılan bir otele ulaşmak için doğacak maliyet, yaklaşık 100 engelli yakınını da etkilemektedir (refakatçi zorunluluğu, engelli düzenlemeleri olmayan ulaşım araçları ve diğer çevresel unsurlar nedeniyle). Her bir engelli ziyaretçinin o destinasyona ulaşmak için diğer ziyaretçilerin katlanmak zorunda olmadığı ortalama minimum 100 TL'lik ekstra bir ulaşım maliyeti doğmaktadır. Bu rakam yalnızca tek bir örnekte bile yaklaşık olarak aşağıdaki gibi bir toplumsal maliyete dönüşmektedir.

$$\begin{aligned} & 100 \text{ düzenlemelerden doğrudan etkilenen engelli birey sayısı} \\ + & \underline{100} \text{ engelli ailesi içinde dolaylı olarak etkilenen kişilerin sayısı} \\ & 200 \text{ erişilebilirlik düzenleme ihtiyacı olan toplam kişi sayısı} \\ \times & \underline{100} \text{ TL erişilebilir olmayan bir destinasyona seyahat maliyeti (yaklaşık)} \\ & 20.000 \text{ TL erişilebilir olmayan ulaşım araçlarının tek bir destinasyon için toplumsal maliyeti} \\ - & \underline{500} \text{ TL bir ulaşım aracı için erişilebilirlik düzenleme maliyeti (tahmini)} \\ & 19.500 \text{ TL erişilebilir ulaşımı olmayan tek bir destinasyonun toplam sosyal maliyetidir.} \end{aligned}$$

Herkes için erişilebilir destinasyon sayısının artması zaman almaktadır. Bu destinasyonların artması ve kapasite gelişimi belirli bir süreçte gerçekleşmektedir. Bu sürecin beş aşaması şunlardır:

1. Amaç ve standartların belirlenmesi,
2. Potansiyel kullanım düzeyinin tespiti, erişilebilir göstergelerin tanımlanması,
3. Mevcut durumun ölçülmesi için erişilebilir göstergelerin kullanım sıklığı,
4. Değer yargılarının oluşması ile taşıma kapasitesinin ortaya çıkması,
5. Yönetim stratejisinin uygulanmasıdır.

Yukarıda sayılan unsurlar bir turist bilgi sistemine uyarlanmalı ve seyahat için ön bilgi olarak sunulmalıdır. Bu bilgilere erişim (araçlar ve altyapı) engelsiz bir seyahat ve turizm ürünüde vazgeçilmezdir. Bunun en önemli nedeni, engelli ihtiyaçlarının söz konusu destinasyonda karşılanmaması durumunda son günde ortaya çıkacak maliyetleri ve seyahat iptallerini önlemektir. Destinasyon bilgileri eksiksiz verildiğinde bilinçsiz tur operatörlerinin neden olduğu sorunlar, ulaşım ve seyahat zorlukları da en aza indirilebilmektedir. Turizm sürdürülebilirliği gelecek turistlerin ihtiyaçlarının öngörülebilmesini, turist varlığı yönetimini (Wei, 2011) gerekli kılmaktadır. Bu kapsamda herkes için yapılacak düzenlemelerin bilgi sistemleri aracılığı ile sunulması gelecek turistlerin yeni teknolojilerden yararlanma olanaklarını da artırmaktadır.

## **5. SONUÇ**

Herkesin engelsiz bir tatil yapabilmesi için duyulan ihtiyaçlar, engelli ve yaşlı turizmi ortak bazı yasal düzenlemeler gerektirmektedir. Herkes için turizm bu düzenlemelerin yanında, standartlara uygun mimari düzenlemelerin bilgi teknolojisi olanakları ile sunulmasını, ülke genelinde yaygınlaşmasını, bu çalışmaların özel ve kamusal ortak çözümler ile yürütülmesini gerekli kılmaktadır. Herkes için turizm küçük büyük tüm tesislerde özel tasarlanmış oda ve asansör düzenlemelerini, dokunsal-sesli-görsel

uyarıları ve kapıdan kapıya transfer araçlarını içermektedir. Bütünsel olarak ele alındığında yeme-içme ve konaklama ile başlayan, seyahat ve hizmetler ağını yönetmeyi gerektirmektedir. Sağlık turizmi kapsamında ele alınan “ileri yaş ve engelli turizmi” hizmetleri ile bu konuda eğitim almış, sertifikalı personelin uygulamalarını da içermektedir.

Günümüzdeki eşitlikçi yönetim anlayışı ve bilgi teknolojisindeki gelişmeler organizasyonları daha da farklı rekabet koşulları için hazırlarken sistemsel, standartlara uygun ve bütünleşik bir yaklaşıma ihtiyaç duyulmaktadır. E-iş’in gerektirdiği organizasyon yapısındaki dönüşüm süreci, turistik hizmetlerde bilgi odaklı stratejik amaçlara ulaşabilmesi için gereklidir. E-işe geçiş ile birlikte mevcut iş süreçlerinden, teknolojilerinden vazgeçmek söz konusu değildir. E-iş süreçlerini yeni bir yaklaşımla elektronik ortama almak ve süreçleri 7x24 tüm dünya üzerinde, anlık olarak işletilebilmesi, teknoloji ve işgücünün bir araya getirilmesi ile başarılabilir. Bir turizm kuruluşunda bilgi sisteminin hizmet verdiği tüm birimlerin 24 saat başarıyla yürütebilir yetenekte olması gereklidir. Bütün bunlar için farklı bir çalışma pratiği, farklı insan kaynakları profili ve yoğun bir sürekli öğrenme, öğrenilenleri süzme, süzülen bilgilerle araştırma – geliştirme yapma ve öğrenilen ihtiyaçlarla geliştirilen çözümleri birbirine uyumlulaştırma çabasını uygulamaya geçirmek gerekmektedir. Bunun için kuruluştaki yapılan erişilebilir düzenlemelerin tüm çalışanlar tarafından bilinçli şekilde takip edilmesi, kurumun bilgi teknolojisi altyapısına da eklenmesi önerilmektedir.

Web üzerindeki kurumsal bilgilere erişilebilirlik bilgisinin eklenmesi yetmez, tüm çalışanların tutum ve davranışları ile de bu teknik bilgiyi desteklemesi beklenmektedir. Bir engellinin havaalanı transferinden başlayan bir tur organizasyonuna ihtiyacı olacağı seyahat planı yapılırken her aşaması ile bütün bir hizmet olarak görülmektedir.

Türkiye Turizm Stratejisi 2023 hedeflerinde stratejik olarak belirtildiği gibi, “iyi yönetim” ilkesi çerçevesinde turizm sektörünün başarısı kuruluşlarda etkin bir yönetim sağlanması ile mümkün görülmektedir. Turizm sektörüne dinamizm kazandırmak ve sektörü uluslararası krizlerden korumak için ülkemiz turizm kaynaklarının dört mevsim hizmet sunması için çalışmalar yürütülmektedir. Ülkemizde erişilebilir düzenlemeler yapılmakla birlikte bu hizmetlere yönelik bilgilendirme konusunda eksiklikler çok fazladır. Engelli düzenlemeleri yaşlılık, obezite ve geçici engellilik durumları da göz önüne alındığında Türkiye’de 24 milyondan fazla, dünyada ise 1 Milyardan fazla bireyi ilgilendirmektedir. Tek bir destinasyonun bile erişilebilir olmaması topluma önemli bir maliyet oluşturmaktayken hemen hemen Çin nüfusuna yakın sayıda insana hizmet sunan düzenlemelerin olması durumunda engelli bireylerin uluslararası seyahatlerinde sağlanacak katkı önemli rakamlara ulaşmaktadır.

Bugün rekabetçi bir turizm sağlayıcısı olmak için kalite, süreklilik ve denge unsurlarını herkes için bir arada sağlayan bilgi sistemi hizmetlerinin mobil uygulamalar aracılığı ile bir araya getirilerek sunulması gerekmektedir. Standart uygulamaların arasında, herkes için seyahat ve turizm imkânları sunumunun yaygınlaştırılması, bu bilgilerin turist bilgilendirme servislerine doğru yansımaları önemli bir sosyal sorumluluk ve kalite göstergesidir. Bu bilgilerin erişilebilirliği, kullanımının mümkün hale gelmesi dünya çapında eşitlikçi bir yaklaşım ile herkesin seyahat olanaklarının artması anlamına gelmektedir.

## **KAYNAKÇA**

Acar, Vedat (2017). “Doktora Tezi Kapsamında Kuşadası-İstanbul-Antalya ve Kapadokya’da Günöbirlik Turlarda Gerçekleştirilen Katılımlı Gözlemlere İlişkin Notlar”, [http://www.anatoliajournal.com/atad/depo/dergiler/Cilt28\\_Sayi2\\_Yil2017\\_1512572012.pdf](http://www.anatoliajournal.com/atad/depo/dergiler/Cilt28_Sayi2_Yil2017_1512572012.pdf), (Erişim Tarihi: 12.08.2018)

ADA (Americans with Disabilities Act) (1990), <https://www.ada.gov>, (Erişim Tarihi: 15.07.2018)

## *Herkes İçin Turizm Bilgi Sistemi Tasarımının Önemi*

- Aksungar, Hakan. (2017), Yönetim Anlayışındaki Değişim, Fonksiyon 360, <https://www.fonksiyon360.com/tr/blog/32-yonetim-anlayisindaki-degisim>, (Erişim Tarihi: 10.07.2018)
- Aslan Alper (2008), <http://mpr.ub.uni-muenchen.de/10611/>, (Erişim Tarihi: 01.04.2015)
- Cengiz, Zafer & Yalçın, Bilal (2017), Turizmde Destinasyon Yönetimi ve Türkiye'deki İzdüşümü, 3. Turizm Şûrası, 1-3 Kasım 2017, Tebliğler Kitabı, s. 332-342
- Chunchang, Fu, Nan, Zhang (2012), The design and implement of tourism information system based on GIS, 2012 International Conference on Applied Physics and Industrial Engineering, Physics Procedia, Vol.24, Part A, pp. 528-533.
- Emiral, Fatih (2017). "Bilgi Teknolojileri Mimarisi", Deloitte, [http://www.denetimnet.net/UserFiles/Documents/46\\_30\\_1.pdf](http://www.denetimnet.net/UserFiles/Documents/46_30_1.pdf), (Erişim Tarihi: 22.07.2018)
- ENAT (European Network for Accessible Tourism) (2008), <http://www.accessibletourism.org>, (Erişim Tarihi: 30.04.2018)
- EUROSTAT (Avrupa İstatistik Ofisi) (1953), <http://ec.europa.eu/eurostat/>, (Erişim Tarihi: 01.05.2018)
- Fiol, C. Marlene & Lyles, Marjorie A.(1985). "Organizational Learning", Academy of Management Review, Vol.10-4, pp. 803-813
- Garvin, David A.(1993). "Building a Learning Organization", Harvard Business Review, July-August, pp.78-91
- Gates, Bill (1999). Dijital Sinir Sistemiyle Düşünce Hızında Çalışmak, Çev. Ali Cevat Akkoyunlu, Doğan Kitap, İstanbul.
- Güngör, S. (2005), Turizm Planlamasında Coğrafi Bilgi Sistemleri Kullanım Olanakları; Beyşehir İlçesi Turizm Planlaması Örneği, I. Çanakkale Turizm Bienali, 5-7 Mayıs 2005, Sayfa: 35-45, Çanakkale.
- ISACA, (1967), <http://www.isaca.org>, (Erişim Tarihi: 17.07.2018)
- İçöz, Orhan; Var, Turgut; İlhan, İbrahim (2009), Turizm Planlaması ve Politikası, 2. Basım, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Johnson, Jean L. & Sohi, Ravipreet S.(2003), The Development of Interfirm Partnering Competence: Platforms for Learning Activities, and Consequences of Learning. Journal of Business Research, 56, p. 757-766.
- Kalkınma Bakanlığı, 10. Kalkınma Planı (2014-2018), <http://www.kalkinma.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 24.07.2018)
- Kim, W.Chan, Mauborgne, Renée (1997), Fair Process: Managing in the Knowledge Economy, Harvard Business Review, July-August, pp.65-75.
- Koç, Umut (2009). "Örgütsel Öğrenme: Tanımı, Yakın Terimler Arasındaki Kavramsal Ayrımlar ve Davranışsal Yaklaşım", Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt: X, I,Sayı: I, s. 151-165.
- Koçak, Aydın (2002), Yeni Bir Yönetim Anlayışı E-İş ve Küresel Rekabetin Yeni Silahı Müşteri İlişkileri Yönetimi, Denizli: Pamukkale Üniversitesi Bilgi Teknolojisi Kongresi, 06-08 Mayıs, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Larsen, Kai R.T., McInermey Claire R.(2002), Preparing to Work in the Virtual Organization, Information&Management, 39, pp. 445-456.
- McKeown, Ian, Philip, George (2003), Business Transformation, Information Technology and Competitive Strategies: Learning to Fly, International Journal of Information Management, 23, pp. 3-24.
- Oracle.(2002). E-İş'te Başarı! Yöneticinin Yol Haritası, İstanbul: Globus.
- Özbalcı, Seval (2018), Bilgi Yönetimi ve Standardizasyon, Astana Yayınları, Ankara.
- Perkmen Serkan, Öztürk Ayten (2009), Multimedya ve Görsel Tasarım, Profil Yayıncılık, İstanbul.

Resmi Gazete (2005), <http://www.resmigazete.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 12.08.2018)

Senge, Peter M.(1990), *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*, Doubleday/Currency, New York.

Stalk G., et al.(2000), *Yeteneklere Dayalı Rekabet: Şirket Stratejisinde Yeni Kurallar*, Harvard. Businesss Review: Şirket Stratejisi, İstanbul: Mess Yayınları, s.171-203.

TSE (1960), <http://www.tse.org.tr>, (Erişim Tarihi: 15.07.2018)

TÜRSAB (1972), <http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/>, (Erişim Tarihi: 02.07.2018)

UNWTO (1975), <http://www.unwto.org>, (Erişim Tarihi: 15.07.2018)

Ünsal, Erdal M. (2007), *İktisadi Büyüme, İmaj Basımevi, Ankara.*

Ünsal, Erdal M. (2011), *Makro İktisat, 9. Baskı, İmaj Yayıncılık Ankara.*

Ünüvar, Şafak (2008), *Turizm Sektöründe Bilgi İletişim Teknolojileri Kullanımı*, Selçuk Üniversitesi, SB MYO Dergisi, Cilt 10, Sayı 1-2, s. 597-618.

Var, Turgut, Yeşiltaş, Mehmet, Yaylı, Ali ve Öztürk, Yüksel (2011), *A Study on the travel patterns of physically disabled people. Asia Pacific Journal of Tourism Research, Vol. 16, No. 6, December, pp. 599-618.*

Wei, Min (2011), “Study on the approaches to get the satisfactory balance between tourism and the protection of historical monuments on the case study of the Summer Palace”, *Advances in Hospitality and Tourism Marketing and Management*, 19-24 June 2011, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul

Weill, Peter, Broadbent, Marianne (1999), *Enformasyon Altyapısı, Çev. Ayfer G. Ünal, Boyner Holding Yayınları, İstanbul.*