

Smart destination: Tourism, innovation, entrepreneurship, challenges

Mehmet Cihan Yavuz¹

Abstract

Tourism is a sector that fundamentally produces “experience”. Tourism is affected by advancement in the market and its environment. In recent years, innovation and new entrepreneurship in tourism are shifting to technology-intensive ones. The main aim of this study is to show the impact of technology on the areas of innovation and entrepreneurship in tourism destinations through examples. The study has shown that smart technologies have affected various tourism subcomponents for a long time. The destination has turned into “smart destination”, as a result of using technology and applications in city infrastructure. Smart destination applications are expected to extend in usage due to their increasing effect on productivity and experience quality. Investigating case studies and successful world examples have been the main method followed in the current research for examining challenges in technological transformation in tourism destinations. The results of the study are expected to support an increase in tourism productivity and experience quality by also paying sufficient attention to facilitating the daily life of local people.

Keywords: Smart destination, tourism, innovation, entrepreneurship, challenges.

Akıllı destinasyon: Turizm, inovasyon, girişimcilik ve çözüm bekleyen konular

Öz

Turizm, esasen “deneyim” üreten bir sektördür. Turizm, pazar ve çevresinde meydana gelen gelişmelerden doğrudan etkilenir. Son yıllarda turizmde inovasyon ve yeni girişimcilik alanları teknoloji yoğun olanlara kaymaktadır. Bu çalışmanın ana amacı, teknolojinin turizm destinasyonlarında inovasyon ve girişimcilik üzerine etkisini örnekler yoluyla ortaya koymaktır. Çalışma akıllı teknolojilerin, turizm sektörünün çeşitli alt bileşenlerini uzun bir zamandır etkilediğine dikkat çekmektedir. Destinasyonlar, kentsel altyapıda kullanılan teknoloji ve uygulamalar sonucunda birer “akıllı destinasyon” a dönüşmektedir. Verimliliği ve deneyim kalitesini artıran akıllı destinasyon uygulamalarının kullanımının günden güne yaygınlaşacağı anlaşılmaktadır. Örnek olaylar ve başarılı dünya örneklerinin incelenmesi, mevcut araştırmada, turizmde yaşanan teknolojik dönüşümde karşılaşılabilecek zorlukların çalışılmasında ana yöntemler olmuştur. Çalışma sonuçlarının, destinasyonlarda yerel halkın hayatını kolaylaştırmaya da gerekli özeni gösterecek şekilde, turizmde verimlilik ve deneyim kalitesi artışına katkı vermesi beklenmektedir.

Anahtar sözcükler: akıllı destinasyon, turizm, inovasyon, girişimcilik, çözüm bekleyen konular.

Geliş Tarihi : 27.09.2018

Kabul Tarihi : 01.03.2019

Alıntı için: Yavuz, M.C.. (2019). Akıllı destinasyon: Turizm, inovasyon, girişimcilik ve çözüm bekleyen konular. *Journal of Tourism Theory and Research*, 5(2), 203-211.

1. Giriş

Akıllı (smart) turizm, ağırlıklı internet ve akıllı şehir teknolojilerinden istifade ederek dönüşmüş bir turizm işleyişini ifade etmektedir. Destinasyonlar, turizm hizmetlerinin sunumunun gerçekleştiği yerlerdir. Akıllı teknolojilerin çoğunun bizzat deneyimlendiği temas noktaları olarak akıllı destinasyon ile akıllı turizm kavramları yakınsaktır. Bir destinasyonu “akıllı” yapan, o destinasyonda kullanılan “Akıllı Şehir-Smart City” teknoloji ve uygulamalarıdır.

“Akıllı şehir” kavramı, internet, iletişim sistem ve ağları, teknolojik yenilikler, veri yönetim ve işleme sistemleri ve ekolojik yönetim sistemlerinin bir araya gelerek oluşturduğu, sorumlu, sezgisel, sosyal, yüksek kaliteli, temiz; hemşerileri, ziyaretçileri ve turistleri için ileri düzeyde deneyimler sağlayabilen, bunları sağlarken doğal kaynakların da akıllıca yönetimi gerçekleştirebilen bir şehri tanımlar (Nijman, 2011; Colldahl, Sonya, & Kelemen, 2013; Vaquero & Saiz-Alvarez, 2016; Merli & Bonollo, 2014; Couzineau-Zegwaard, Barabel, & Meier, 2013).

Günümüzde akıllı şehir kavramı sıklıkla daha yüksek ekonomik kazançlar, daha iyi yönetim, daha etkin enerji, doğal kaynak ve mekân kullanımı gibi fonksiyonları ile öne çıkmaktadır. Turizm faaliyetlerinin yürütüldüğü bir şehir doğal olarak bu yeteneklere sahip olarak akıllı destinasyon olarak konumlanacaktır. Konu ters açıdan yorumlandığında, turizm destinasyonu akıllı şehir teknolojileri ve uygulamalarına adapte olarak akıllı şehirlerin sağladığı faydaları doğal olarak elde edebilir de denebilir.

Genel olarak akıllı teknoloji ve uygulamalar turistik hizmetlerin sunumunu, güvenlik ve emniyeti, turist hareketliliği ve ulaştırmasını, yaşam kalitesini, alışveriş olanaklarını ve günlük hayattaki birçok ihtiyacın giderilmesini olumlu yönde etkilemektedir. Akıllı destinasyon teknoloji ve uygulamaları bazı durumlarda, tahmin edilebilir veya tahmin edilemez nitelikli bazı durumlardan sakınılmasına da yardımcı olabilmektedir (örneğin doğal afetler, kazalar, terör, trafik sıkışıklığı vb. gibi). Tüm olumlu faydaları dikkate alındığında akıllı destinasyonlara olan talebin zamanla daha da artış sağlayacağı söylenebilir. Bu noktada, özellikle Türk turizm destinasyonlarının akıllı destinasyon olmaya doğru adımlarını sıklaştırmasının ve turizme yönelik yenilikleri, yeni ürünleri, yeni girişim potansiyellerini

öne çıkarmasının Türk turizminin geleceği açısından olumlu olacağı değerlendirilmektedir. Bununla birlikte akıllı destinasyon olmak, yenilikler geliştirmek, yeni girişimcilik modelleri ortaya koymak, bakış açısında köklü bir değişim gerektirmektedir.

2. Literatür

Akıllı destinasyon kavramının başlangıç noktası altında doğrudan bir akıllı destinasyon üretme fikrinden değil, daha ziyade turizm amaçlı da yoğun olarak kullanılan şehirlerin, rahatlatılabilmesi için internet ve teknolojik uygulamalarla donatılmasından ileri geldiği söylenebilir. Bazı araştırmalar da bunu somut olarak kanıtlamaktadır. Örneğin bir İngiliz pazar araştırma firması olan Juniper Research’ün 2016 sıralamasına göre dünyanın en akıllı 5 şehri 1-Singapur, 2-Barcelona, 3-Londra, 4-San Fransisko ve 5-Oslo olarak sıralanmıştır (Buntz, 2016). Diğer bir örnek 2017 yılında bu konuda yapılan ve 87 şehri kapsayan bir çalışmadır. Söz konusu çalışmada dünyanın 2017 yılında en akıllı 15 şehri 1-Viyana, 2-Şikago, 3-Singapur, 4-Londra, 5-Santander (İspanya), 6-New York, 7-Paramatta (Avustralya), 8-Seul, 9-Barcelona, 10-Denver (ABD), 12-Tokyo, 13-Bristol (UK), 14-Rio de Janeiro, 15-Seattle (ABD) şeklinde sıralanmıştır (Roland Berger, 2017). Bir diğer somut örnek IESE Business School tarafından 79 gösterge ve 10 farklı boyut baz alınarak yapılan çalışmadır. Bu çalışma dünyanın 2017’deki en akıllı 20 şehrini 1-New York, 2-Londra, 3-Paris, 4-Boston (ABD), 5-San Fransisko, 6-Waşington D.C., 7-Seul, 8-Tokyo, 9-Berlin, 10-Amsterdam, 11-Toronto, 12-Şikago, 13-Zürih, 14-Melbörn, 15-Viyana, 16-Sidney, 17-Cenova, 18-Los Angeles, 19-Münih ve 20-Baltimore (ABD) şeklinde listelemiştir (Berrone & Ricart, 2017). Yukarıdaki listelerden de anlaşılacağı üzere dünyanın en akıllı şehirlerinin en belirgin ortak özelliği aynı zamanda popüler birer turist çekim merkezi olmalarıdır. Aslında, bu listedeki şehirlerin her biri birer “akıllı destinasyon”dur.

Dünyanın en akıllı şehirleri ile en fazla turist çeken şehirleri listeleri arasında yüksek eşleşme oranları söz konusudur. Bunu somut olarak görmek için Mastercard firmasının Hedrick-Wong & Choong (2016) tarafından hazırlanan destinasyon şehirler 2016 raporunu incelemek yeterlidir. Bu rapora göre dünyanın en yüksek turist hareketliliğine sahip şehirleri (2016) yanında turist sayısını (milyon) da gösterir şekilde; 1-

Bankok (21,47), **2-Londra (19,88)**, **3-Paris (18,03)**, 4-Dubai (15,27), **5-New York (12,75)**, **6-Singapur (12,11)**, 7-Kuala Lumpur (12,02), 8-İstanbul (11,95), **9-Tokyo (11,70)**, **10-Seul (10,20)**, **11-Hong Kong (8,37)**, **12-Barselona (8,20)**, **13-Amsterdam (8,00)**, 14-Milan (7,65), 15-Taipei (7,35), 16-Rome (7,12), 17-Osaka (7,02), **18-Viyana (6,69)**, 19-Şangay (6,12), 20-Prag (5,81) şeklinde sıralanmaktadır. Bu listede **koyu** olarak belirtilen destinasyonlar aynı zamanda dünyanın en akıllı turizm şehirleri listesinde de yer almaktadır.

Akıllı destinasyon, kalabalık insan nüfusunun günlük ve spesifik (turizm, iş, sağlık vb.) ihtiyaçlarının rahat, hızlı, pratik, kolay, ucuz ve sürdürülebilir bir şekilde sunumunu sağlamada daha verimlidir. Bu verimliliği sağlamak için akıllı destinasyonlar geleneksel destinasyonlardan farklı olarak akıllı şehir donanım ve teknolojileri kullanılırlar. Bu teknolojiler yüksek hızlı internet, akıllı elektrik dağıtım şebekeleri, akıllı aydınlatma, birbiriyle haberleşebilen akıllı sensörler, trafiği iyileştiren bilgilenme ve taşıma teknolojileri, turist bilgi sistemleri, kamuya açık Wi-Fi noktaları ve kablosuz iletişim teknolojileri, kameralar, bilgi işlem kablolama ve veri işleme altyapıları, açık veri uygulamaları, büyük veri ve analizi sistemleri, blockchain sistemleri, veri merkezleri, veri yönetim sistemleri, bulut sistemleri, iş zekâsı sistemleri, dronlar, robotik, servis entegrasyonu, yazılım geliştirme, donanım geliştirme, coğrafi bilgi sistemleri, akıllı kart ve ödeme sistemleri, yapay zekâ, zenginleştirilmiş gerçeklik (augmented reality) uygulamaları, sanal gerçeklik (virtual reality) uygulamaları, şehir platformları, Li-Fi (LED), LoRa (IoT network platformları), IoT (Internet of Things), IoS (Internet of Services), IoP (Internet of People), 3G, 4G, 5G vb. (Krimmling & Peter, 2014; Carritech Telecommunications, 2017; Skelia, 2017) şeklinde çoğalıp gitmektedir.

Yukarıda özetlenen bu teknolojiler kamu yönetimi, bina yönetimi, sağlık, ulaştırma, eğitim, enerji ve çevre yönetimi, şehir planlama gibi, turizmi de doğrudan etkileyen, kentsel hayatın çeşitli boyutlarında kullanılmaktadır. Akıllı şehir teknolojileri, turizm destinasyonlarını daha temiz yönetilebilir, sürdürülebilir, planlı, düşük işletme maliyetli hale getirirken aynı zamanda sosyal katılım, eğitim, çeşitlilik, yaratıcılık ve insan refahı ve sağlığına da katkı vermektedir (Broadband Commission for Sustainable Development, 2016).

Yukarıdakilere ek olarak, akıllı destinasyonlar internet ve teknoloji üzerine kurulmakla birlikte, kavramın işlemesi insan unsuru ile başlar ve fark insan faktörü tarafından yaratılır. Veriler ve kararlar, sosyal, psikolojik, kültürel ve biyolojik bir varlık olan insan tarafından yorumlanmadıkça turiste uygun deneyim yaratılması hususu da son derece kısıtlı kalır (Hollands, 2008).

Bu çalışmanın konusunu, turizm faaliyetlerini kolaylaştıran, daha karlı ve verimli hale getiren akıllı teknolojilerin, turizmde yenilik yaratma, yeni girişimcilik alanları bulma ve karşılaşılan sorunlara uygun çözümler üretmede kullanımına dikkat çekme çabası oluşturmaktadır. Çalışmada, geleneksel turizm ve destinasyon mantığından akıllı turizm ve destinasyon mantığına geçiş sürecindeki yapısal değişimler, keşifsel bir yöntemle ele alınmaktadır. Verilerin ilgili kaynaklardan toplanmasında “*Dünya’nın önde gelen akıllı destinasyonlarında hangi alanlarda ve ne tür akıllı şehir uygulamalarından yararlanılmaktadır?*” şeklinde kurgulanan araştırma sorusu yol gösterici olmuştur.

3. Yöntem

Bu çalışmada, en fazla turist hareketliliğine sahip olan ve dünya akıllı şehirler sıralamalarında listelenen bazı akıllı destinasyonları ve bunlardaki bazı uygulamaları listeleyerek, Türk destinasyonları için akıllı destinasyon olma yolunda “kıyaslama” (benchmark) fırsatlarının bulunduğu dikkat çekmek amaçlanmıştır. Bu kıyaslama çabasıyla, özellikle Türkiye’deki destinasyonlarda kullanılmak üzere yeniliklerin ve girişimcilik fırsatlarının paylaşımı sağlanabilecektir. Çalışmayla ayrıca bu teknolojilerin kullanımı ile ilgili olarak aşılması gereken zorlayıcı kısımlar öne çıkarılmakta ve tartışmaya açılmaktadır.

Çalışma mevcut durumu keşfetmeye ve açıklamaya yönelik keşifsel bir çalışmadır. İhtiyaç duyulan verilerin ikincil veri kaynaklarından giderilmesi yolu tercih edilmiştir. Dünyanın en akıllı kentleri sıralaması ile ilgili bilgiler Buntz (2016), Roland Berger’s (2017) ve Berrone ve Ricart (2017) tarafından hazırlanan raporlardan; dünyanın en yüksek turist hareketliliğine sahip destinasyonlar listesi de Mastercard firmasının destinasyon şehirler 2016 (Hedrick-Wong & Choong, 2016) raporundan derlenmiştir. Akıllı destinasyona dönüşümün etkilerini ortaya koymak için veri kaynağı olarak değerlendirilecek destinasyonlar yani örneklem,

çalışmanın amacı kısmında açıklandığı yöntemle Londra, Paris, New York, Singapur, Tokyo, Seul, Hong Kong, Barselona, Amsterdam ve Viyana olmuştur. Veriler, seçilen destinasyonlarla ilgili rapor, yayın, bilimsel makale, kitaplar, resmi web sitesi vb. ikincil veri kaynaklarından derlenmiştir.

4. Bulgular ve tartışma

Örneklemeden niteliksel veri analiz yöntemleri ile elde edilen bulgular şöylece özetlenebilir. Dünyada en çok turistik hareketlenmenin gerçekleştiği, önde gelen akıllı destinasyonların akıllı uygulamaları kullandığı alanlar 5 başlık altında karakterize edilebilmektedir: 1-Kamu yönetimi, 2-Hareketlilik ve Ulaştırma, 3-Kamusal alan kalitesi, 4-Sürdürülebilir çevre ve doğal kaynaklar, 5-Girişimcilik ve uluslararası ekonomi geliştirme. Bu boyutlar altındaki bazı uygulama alanlarını kısaca özetlemekte yarar vardır (Roland Berger, 2017; Berrone & Ricart, 2017):

- *Kamu Yönetimi*: strateji geliştirme, destinasyon yönetimi, yaşam boyu eğitim, katılımlı karar verme sistemi, sosyal hizmetler, şehir tanıtımı, e-devlet uygulamaları, şeffaflık, açık veri, açık inovasyon, servis entegrasyonu, yeni yönetim ve örgütlenme modelleri.
- *Hareketlilik ve Ulaştırma*: yerel ulaşım, ulusal ulaşım, bilgi-işlem altyapısı, güvenli ulaşım, yol ve rota altyapısı, toplu taşıma, akıllı trafik yönetim sistemleri, akıllı lojistik sistemleri, elektrikli araçlar, akıllı otopark, yaya stratejisi, sürücüsüz araçlar.
- *Kamusal alan kalitesi*: kişisel güvenlik ve emniyet, çeşitlilik, kadın hakları, yaşlı bakımı, göçmenler,

barış, sosyal uyumlaşma, sağlık ve hijyen, konut kalitesi, kültürel olanaklar, altyapı, şehir kozmetiği, doğal afet yönetim planları, siber güvenlik, turistik çekicilik.

- *Sürdürülebilir çevre ve doğal kaynaklar*: doğal çekicilikler, çevre koruma, su, hava kirliliği, sürdürülebilir kaynak yönetimi, geri dönüşüm, akıllı elektrik şebekeleri ve aydınlatma, atık yönetimi, yeşil bina, akıllı bina, alternatif enerji üretimi, sıfır atık.
- *Girişimcilik ve uluslararası ekonomi geliştirme*: yenilikçi ruh, girişimcilik, marka geliştirme, üretkenlik, esnek işçi piyasası, uluslararasılık, dönüşüm yeteneği, bölgesel ekonomik gelişmenin desteklenmesi, yerel kalkınma planları, kümelenme, inovasyon, yeni iş modelleri, işbirliği modelleri, finansman, kullanıcı değeri yaratma, kamu değeri, paylaşım ekonomisi, kamu-özel-halk ortaklığı.

Bir destinasyonda hizmetlerin bulunabilirliğini ve kullanımını kolaylaştıracak akıllı uygulamalar, turistlerin deneyim kalitesiyle doğru orantılı olarak destinasyonun ekonomisi ve imajı üzerinde etkiye sahiptir. Yüksek deneyim kalitesi günümüz bilinçli turistleri açısından çok önemsenir hale gelmiştir. Sonuç olarak akıllı teknolojiler ve uygulamalar kullanan destinasyonlar daha fazla sayıda turist ve daha yüksek turizm gelirlerine ulaşabilmektedir (Menendez, 2017). Bu doğrultuda yukarıda ifade edilen akıllı şehir uygulama boyutları altında, örnek destinasyonlarda kullanılan güvenlik, hijyen, yeme-içme, alışveriş, konaklama, ulaşım, toplu taşıma ve daha fazlasını kapsayan bazı akıllı uygulamalar da Tablo 1’de özetlenmektedir.

Tablo 1. Akıllı destinasyonlarda kullanılan bazı uygulamalar

<p>Kamu Yönetimi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Şehir veri akışlarının izlenmesi ve yönetimi • Gerçek zamanlı karar-verme sistemi • Katılımcı yönetim • E-hizmetler <p>Kamusal alan kalitesi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akıllı sağlık ve destekli yaşam • Serbest Wi-Fi noktaları • İnsan ve eşya güvenliği sistemleri <p>Girişimcilik ve uluslararası ekonomi geliştirme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coğrafi konumlama ve yayın sistemleri • İş zekâsı uygulamaları • Alışveriş ve reklam • Etkinlikler • Yenilikçiliği destekleme uygulamaları 	<p>Hareketlilik ve Ulaştırma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akıllı trafik izleme sistemi • Sosyal medya kullanarak trafik rut yönetimi • Akıllı/temassız şehir ödeme sistemleri • Akıllı Elektrikli Araç Şarjı • Bisiklet paylaşım programları • Akıllı park • Sürücüsüz araçlar <p>Sürdürülebilir çevre ve doğal kaynaklar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akıllı aydınlatma • Akıllı su talep yönetimi • Akıllı çöp toplama sistemleri • Çöp işleme ve geri dönüşüm • Akıllı sulama ve şehir plancılığı • Çevre kirliliği yönetimi
--	--

Tablo 2. Turizm/Destinasyonun temel unsurlarında yapısal dönüşümler

Turizmin/destinasyonun temel unsurları	Akıllı turizm/destinasyon teknoloji ve uygulamaları
Turistik çekicilikler (tarihi, doğal, kültürel çekicilikler, müzeler, eğlence parkları ve temalı parklar vb.)	Zenginleştirilmiş Gerçeklik (Augmented Reality-AR), Sanal Gerçeklik (Virtual Reality-VR)
Ulaştırma (hava, kara, demir ve deniz yolları)	CarSharing, UBER, Uzay turizmi araçları, Uzay turizmi ve eğitimi, sürücüsüz araçlar
Konaklama ve Yeme-İçme	Booking, airbnb, Trivago, temalı oteller, yeniden konumlandırma, algı konumlandırması, akıllı otel
Tur operatörlüğü	TripAdvisor, Expedia, Booking,
Perakende (seyahat acenteleri ve online)	Online rezervasyon ve satış, kişiye özel paket ürün
Kamu sektörü ve turizm	Trend analiz araçları, şehir/destinasyon alt ve üst yapısı, olanaklar, tesisler, e-hizmetler, tanıtım, reklam, akıllı markalama, konumlandırma

Akıllı destinasyon teknoloji ve uygulamalarından sonra turistik hizmet ve ürünlerin sunumunda bir takım değişiklikler meydana gelmiş ve gelmeye devam etmektedir. Turistik ürünün üretimi ve sunumunda şimdiye kadar meydana gelen bu değişimler, bundan sonraki muhtemel değişikliklerin şekli ve yönelimi hakkında da politika yapıcılara, turizmcilere ve diğer uygulayıcılara fikir vermektedir. Akıllı turizm / destinasyon uygulamalarında şimdiye kadarki değişikliklerden bazı örnekler Tablo 2’de verilmiştir.

Buraya kadar akıllı teknolojilerle turizm/destinasyon iş süreçlerini bir dönüşüme uğradığı, akıllı destinasyonlardaki ana uygulama boyutları ve seçilmiş örnek destinasyonlardan bazı akıllı destinasyon uygulamaları, fikir vermesi açısından ve çalışmanın kapsamını aşmayacak şekilde özetlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışmanın örneklem listesindekiler de dahil olmak üzere, akıllı destinasyon konumundaki şehir ve destinasyonların bu dönüşüme çok önceleri başladığı dikkate alındığında Türkiye’nin yeniliklere adapte olma ve yenilik geliştirmede mesafe kat edeceği, mücadele edeceği daha çok alan bulunduğu anlaşılmaktadır.

Akıllı destinasyon geliştirmeye yönelik yeniliklerin algılanabilmesi, uyarlanabilmesi ve sıfırdan geliştirilebilmesi için, öncelikle yenilik geliştirmenin boyutlarını (Bessant & Tidd, 2015: 17) kavramanın ve bu boyutlar üzerinde günümüz akıllı teknoloji ve uygulamaların etkisini sürekli göz önünde bulundurulmanın faydası vardır. Aşağıda da alt başlıklar halinde verildiği üzere, yenilik geliştirmenin boyutları aslında “Neyi değiştirebiliriz?” sorusuna verilen yanıtlardır. Bu soru ve aşağıdaki başlıklar kullanılarak, akıllı destinasyona evrilme sürecinin belirgin bir doğrultu tutarlılığı ile gerçekleştirilmesi sağlanabilecektir.

1- Üründe yenilik (yeni bir otel, uçak dizaynı vb.)

2- Süreçte yenilik (paket tur vb. gibi ürün ya da hizmetin üretim ya da sunum sürecin)

3- Konumda yenilik (ürün veya hizmetin sunulduğu yer, algının yeniden konumlandırılması da dâhil: Google arama motoru mu yapa zekâ şirketi mi? Dubai petrol üreticisi mi sağlık turizmi destinasyonu mu? gibi)

4- Paradigma yeniliği (Henry Ford motorlu araç üretmiştir ancak bu yenilik sonucunda ulaştırma araçlarının üretim süreci kökten değişmiştir)

Akıllı destinasyon olma yolunda başarılı yenilik ve girişimcilik becerileri ortaya koymada ayrıca aşağıdaki zorlukların (Bessant & Tidd, 2015) farkında olmak gerekir. Elbette bu zorluklar, destinasyon açısından aynı zamanda bir gelişme ve ilerleme fırsatıdır.

1- *Sistem yaklaşımı üzerine çalışma gereği*: Teknoloji ve pazar beklentilerindeki sürekli artan karmaşık durumlar nedeniyle, akıllı turizm / destinasyon konusundaki çalışmalarda bazı temel turizm bileşenlerinde değişiklik yapma yoluna gidilmesinden tüm sistemin değiştirilmesi yoluna gidilmesi daha faydalı olabilir.

2- *Yeniden Mühendislik (Re-engineering) üzerine çalışma gereği*: Ürünlerin yapılış şekli, üretim ve kullanımlarındaki hammaddeler, enerji ve insan kullanımı vb. konusunda çalışmak.

3- *Teknolojik iyileştirmeler üzerine çalışma gereği*: donanım ve yazılım kullanımını artırma, spesifik teknolojiler geliştirme, internet ve sosyal medya araçlarını yeni amaçlar için kullanma vb.

4- *Yerel halkın hassasiyetlerini dikkate alma gereği*: Turizmin yerel halkın yaşam konforu, kültürü, inanç ve hassasiyetleri, ekonomisi üzerindeki pozitif etkileri yanı sıra negatif etkilerini de hesaba katma.

5- *Siber güvenlik ve mahremiyet üzerine çalışma gereği*: kullanıcıların turizm şirketleri ve destinasyonla paylaştıkları veriler, iz verileri vb. her türlü verinin izin

verilmemiş, istenmeyen ve kötü amaçlarla kullanımının engellenmesi.

Yenilik geliştirme boyutlarına adapte olma konusunun, turizm sektörü ve destinasyonların büyük çoğunluğu açısından nispeten kolay anlaşılır ve çözülebilir bir konu olduğu değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, turizm sektörünün ve destinasyonların, akıllı destinasyona evrilme sürecindeki yapısal dönüşleri için gereken sistem yaklaşımı üzerine çalışma, re-engineering, teknolojik iyileştirmeler, halkın hassasiyetlerinin giderilmesi ve desteğinin alınması ile güvenlik konuları ancak danışmanlık ve altyapı yatırımları ile giderilmesi mümkün görünen zorluklardır. Sosyal nitelikli kişi ve yapılardan oluşan turizm sektörü ve destinasyonların bunu en hızlı ve etkili bir şekilde idraki Türkiye turizmi ve aynı zamanda şehir hayatının daha da gelişimi açısından büyük önem arz etmektedir.

5. Sonuç ve öneriler

Bu çalışmada, öncelikle, turizm sektörünün ve destinasyonların geleneksel işleyiş sürecinin gelişen teknoloji ve uygulamalardan etkilenerek akıllı turizm/destinasyon sürecine nasıl bir evrilmenin gerçekleştiği somut örneklerle ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Büyük turist ve ziyaretçi kitlelerini kendine çeken metropollerin zaman içinde ulaştırma, konaklama, yeme-içme, güvenlik, sağlık, bankacılık, e-hizmetler vb. gibi alanlardaki teknolojilerden yararlanarak nasıl birer akıllı destinasyon haline geldikleri, diğer destinasyonların izlemesi gereken yolu göstermesi açısından önemlidir. Bundan başka, akıllı şehir teknoloji ve uygulamalarından evrilen akıllı turizm/destinasyonlarının turist ve ziyaretçileri yanı sıra bizzat bünyelerinde yaşayan yerel halkın sağlığı, refahı, mutluluğu ve huzuru için de bu teknoloji ve uygulamalara adapte olmaları büyük öneme sahiptir. Bu yapılmadığı takdirde sürekli artan nüfus ve üstüne turizmin ekonomik kazanımlarından yararlanma çabasının sonucu olarak gelen turist ve ziyaretçi kitesinin taşıma kapasitesini zorlamasıyla destinasyonlar yaşanmaz, sürdürülemez birer çöküntü bölgesine dönüşme potansiyeline sahiptir.

Çalışmada akıllı turizm destinasyonlarının destekleyicisi konumundaki akıllı şehir teknolojileri ve uygulamaları, dünyanın en akıllı şehirleri ve destinasyonları, akıllı destinasyon uygulamaları hakkında gerekli bilgilendirmeler asgari düzeyde yapılmıştır. Çalışmada hala geleneksel usullerle turizm işleyişlerini sürdüren, değişimin de farkında olan ancak nasıl bir

yol izleyeceği konusunda belirsizlikler yaşayan şehir, destinasyon ve turizm çekim yerlerine yönelik aydınlatıcı teorik ve pratik bilgiler sunulmasına çaba harcanmıştır.

Akıllı turizm/destinasyona evrilme sürecindeki en önemli zorluklar yapısal olanlardır. Yapısal değişimlerin gerçekleştirilmesi, yoğunlukla sosyal yetenekler ve alanlarda çalışmakta olan turizmcilerin, kendilerinin pek de aşına olmadıkları alanlara girmelerini, bu alanlardaki uzmanlarla disiplinlerarası çalışmalar gerçekleştirmelerini zorunlu kılmaktadır. Turizm sektörü ve destinasyonlar, bu zorlukları aşmaya yönelik çaba gösterdikçe değişen pazarlardaki paylarını koruyup geliştirebileceklerdir.

Çalışma akıllı turizm/destinasyon konusunda farkındalığı artırma amacı taşıyan ve bu konuda daha ileri düzeyde derleme ve ar-ge çalışmalarının bir öncü çalışması niteliğindedir. Çalışmanın turizm sektöründe faaliyet gösteren kişi ve kurumlar ile destinasyon ve turizm ile ilgili kamu yöneticilerine faydalı olması beklenmektedir.

Kaynakça

- Bessant, J. & Tidd, J. (2015), *Innovation and Entrepreneurship (3rd Edition)*, UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Berrone, P. & Ricart, J.E. (2017). *IESE cities in motion index 2017*. Retrieved from http://www.iese.edu/research/pdfs/ST-0442-E.pdf?_ga=2.138617841.350304503.1509186746-186144533.1507035351
- Broadband Commission for Sustainable Development, (2016). The State of broadband: Broadband catalyzing sustainable development. Retrieved from <http://www.broadbandcommission.org/Documents/reports/bb-annualreport2016.pdf>
- Buntz, B. (2016, May 18). The world's 5 smartest cities. Internet of Things. Retrieved from <http://www.ioti.com/smart-cities/world-s-5-smartest-cities>
- Carritech Telecommunications. (2017). Smart city infrastructure: Li-Fi, LoRa, and network slicing. Retrieved from <http://www.carritech.com/news/smart-city-infrastructure-li-fi-lora-network-slicing>
- Colldahl, C., Sonya, F. & Kelemen, J.E. (2013). Smart cities: Strategic sustainable development for an urban world [Unpublished Master's Degree Thesis]. Retrieved from <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:832150/FULLTEXT01.pdf>

- Couzineau-Zegwaard, E., Barabel, M., & Meier, O. (2013). From smart grid to smart city business ecosystem: Strategy to define the proper legitimacy for an energy utility firm. *Electric Vehicle Symposium and Exhibition (EVS27)*, 2013 World, 1-11. Retrieved from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?arnumber>
- Hedrick-Wong, Y. & Choong, D. (2016). Global destination cities index by Mastercard. Retrieved from <https://newsroom.mastercard.com/wp-content/uploads/2016/09/FINAL-Global-Destination-Cities-Index-Report.pdf>
- Hollands, R. G. (2008). Will the real smart city please stand up? Intelligent, progressive or entrepreneurial? *City*, 12(3), 303-320.
- Krimmling, j. & Peter, S. (2014). Integration and evaluation of intrusion detection for CoAP in smart city applications. *Communications and Network Security (CNS)*, 2014 IEEE Conference. Retrieved from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?arnumber=6997468>
- Menendez, C. (2017). Defining what makes a city a destination. Retrieved from <https://newsroom.mastercard.com/press-releases/defining-what-makes-a-city-a-destination>
- Merli, M. Z., & Bonollo, E. (2014). Performance measurement in the smart cities. In Dameri, R. P. & Rosenthal-Sabroux, C. (Eds.), *Smart City* (139–155). Cham, Switzerland: Springer. Retrieved from https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-06160-3_7
- Nijman, H. (2011). *Urban communication pavilion: the design of a multifunctional interactive object to introduce the smart city paradigm in public space* (B.S. thesis). Retrieved from <http://essay.utwente.nl/65146/>
- Roland Berger. (2017). *Think Act: Smart city, smart strategy*. Retrieved from https://www.rolandberger.com/publications/publication_pdf/ta_17_008_smart_cities_online.pdf
- Skelia. (2017, July 27). Smart solutions for smart cities: are we there yet? [Blog]. Retrieved from <https://skelia.com/articles/smart-solutions-for-smart-cities-are-we-there-yet>
- Vaquero, M. G., & Saiz-Alvarez, J. M. (2016). Smart cities in Spain—Policy, sustainability, and the national plan: New political measures, agents, and sustainability. In Goswami, A (Eds.), *Economic modeling, analysis, and policy for sustainability*, 266-283. Hershey, PE: IGI Global.

Extended abstract in English

1. Introduction

Smart tourism refers to transformed tourism by utilizing the Internet and smart city technologies. Destinations are places where the provision of tourism services is realized. Smart tourism and smart tourism concepts are convergent as touchpoints where most of the smart technologies are experienced. It is the "Smart City" technology and applications which makes a destination "smart". The concept of "smart city" is the responsible, intuitive, social, high-quality, clean; formed by bringing together the internet, communication systems and networks, technological innovations, data management and processing systems and environmental management systems; defines a city capable of providing advanced experiences for their countrymen, visitors and tourists by providing wise management of natural resources (Nijman, 2011; Colldahl, Sonya, & Kelemen, 2013; Vaquero & Saiz-Alvarez, 2016; Merli & Bonollo, 2014; Couzineau-Zegwaard, Barabel, & Meier, 2013). Today, the concept of a smart city is often characterized by higher economic benefits, better management, more efficient energy usage, natural resources, and space utilization. In general, smart technology and applications positively affect the delivery of tourist services, safety and security, tourist mobility and transportation, quality of life, shopping opportunities and many daily needs. In some cases, intelligent destination technologies and applications can also help to avoid predictable or unpredictable situations (eg natural disasters, accidents, terrorism, traffic jams, etc.). Considering all the positive benefits, it can be said that the demand for smart destinations will increase in time.

2. Method

In this study, it is aimed to point out that there are "benchmark" opportunities in the way of being a smart destination for Turkish destinations by listing some smart destinations and some of the applications which are listed in the world smart cities ranking. With this benchmarking effort, particularly the sharing of innovations and entrepreneurial opportunities will be provided for use in destinations in Turkey. The study also highlights the challenging parts that need to be overcome in relation to the use of these technologies and is open for discussion. The study is an exploratory study to explore and explain the current situation. The way

to eliminate the data needed from secondary data sources is preferred. In order to reveal the effects of the transformation to the smart destination, the destinations to be considered as the data source (i.e. the sample) were London, Paris, New York, Singapore, Tokyo, Seoul, Hong Kong, Barcelona, Amsterdam, and Vienna. Data is compiled from secondary data sources like reports, publications, scientific articles, books, official web site etc. associated with the selected destinations.

3. Findings and discussion

The findings obtained by qualitative data analysis methods can be summarized as follows. The subjects where the popular smart destinations in which the highest volume of tourist occurred in the World use the smart applications can be characterized under 5 headings: 1-Public administration, 2-Mobility and Transportation, 3-Public space quality, 4-Sustainable environment and natural resources, 5-Entrepreneurship and international economy development (Roland Berger, 2017; Berrone & Ricart, 2017).

Smart applications that facilitate the availability and use of services in a destination have an impact on the economy and image of the destination in proportion to the quality of the experience of tourists. High experience quality has become very important for today's conscious tourists. As a result, destinations using smart technologies and applications can reach more tourists in number and higher tourism revenues (Menendez, 2017). After smart destination technology and applications, some changes have occurred in the delivery of touristic services and products. These changes in the production and delivery of the touristic product give insight to policymakers, tourism and other practitioners about the shape and orientation of possible changes. In this study, it has been tried to summarize the main application dimensions of smart destinations and some smart destination applications from selected destinations and not exceed the scope of the study.

In order to be able to perceive, adapt and innovate innovations to develop smart destinations, first of all, it is beneficial to understand the dimensions of innovation development (Bessant & Tidd, 2015: 17) and to consider the impact of today's smart technologies and applications on these dimensions. As given below, the dimensions of innovation development are the answers to the question "What can we change?" Using this

question and the following headings, it can be ensured that the process of evolving into the smart destination is carried out with a clear line of consistency.

1. Product innovation
2. Process innovation
3. Position innovation
4. Paradigm innovation

It is also necessary to be aware of the following challenges (Bessant & Tidd, 2015) to demonstrate successful innovation and entrepreneurial skills on the road to becoming a smart destination. These challenges, of course, are also an opportunity for development and progress in terms of destination.

1. The need to work on the system approach
2. The need to work on re-engineering
3. The need to work on technological improvements
4. The need to consider the sensitivities of local people
5. The need to work on cybersecurity and privacy

The adaptation to innovation development dimensions is considered to be relatively easy to understand and solvable issue for most of the tourism sector and destinations. However, the study of the system approach required for the structural transformation of the tourism sector and destinations to the smart destination, the re-engineering, technological improvements, the elimination of the public's sensitivities and ensuring their support, and the security issues are the challenges that can only be overcome by consulting and infrastructure investments.

4. Conclusion

It is important to show how the other destinations should follow the way metropolitan cities that attract large masses of tourists and visitors, such as transportation, accommodation, food & beverage, security, health, banking, e-services become smart destinations over time by utilizing the technologies in such areas. Moreover, it is of great importance that the smart destinations evolving from smart city technologies and applications should adapt to these technologies and practices for the health, well-being, happiness, and peace of the local people living in their own bodies as well as

tourists and visitors. If this is not done, as a result of the increasing population and the economic gains of tourism sourced from the effort of the mass of tourists coming, the destinations have the potential to turn into an unsustainable devastated zone.

Despite the fact that they continue their tourism functions with traditional methods, efforts have been made to provide illuminating, theoretical and practical information for cities and destinations that are aware of the necessity of change but who have uncertainties about how to proceed. The most important challenges

in the process of evolving into smart tourism/destination are structural ones. The realization of the structural changes necessitates the tourism professionals to enter the areas they are not very familiar with and to carry out interdisciplinary studies with the experts in the related fields. The study which aims to raise awareness about the smart tourism/destination is a pioneering study of the conceptual and R&D studies, and which will be carried out at a more advanced level. It is expected that the study will be useful for the people and institutions operating in the tourism sector and for the public administrators regarding the tourism industry.