



Tourism and Recreation

<https://dergipark.org.tr/tourismandrecreation>

E-ISSN: 2687-1971

Turizm ve dijitalleşme: 'Haskovo-Edirne kültürel ve tarihi destinasyonlar projesi' örneği*

Tourism and digitalization: 'Haskovo and Edirne – cultural and historical destinations project'

Burak Erkmen^{1**}, Emel Gönenç Güler²

¹Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, burakerkmenn@gmail.com, 0000-0002-7255-1982

²Trakya Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, emelgguler@trakya.edu.tr, 0000-0002-3214-0206

MAKALE BİLGİSİ/ ARTICLE INFO

Araştırma / Research Article

Anahtar Kelimeler:

Akıllı turizm, Akıllı şehirler, Turizmin dijitalleşmesi, Edirne-Haskovo

Key Words:

Smart tourism, Smart cities, Digitalization of tourism, Edirne-Haskovo

Gönderme Tarihi/Received Date:
13.10.2020

Kabul Tarihi/Accepted Date:
03.11.2020

Yayınlanma Tarihi/Published Online:
09.11.2020

ÖZET

Hızla gelişen teknoloji ile ortaya çıkan yenilikler, çevresini hızlı bir şekilde değişime teşvik etmektedir. Turizm endüstrisi de bu yenilik ve değişim hareketlerinden faydalanarak sahip olduğu hizmet altyapısını sürekli geliştirmeye yönelik planlamalar yapmaktadır. Bu faaliyetler arasında; kullanıcılara hizmetlerin daha hızlı ulaştırılması, hizmet kalitesinin artırılması, mevcut kaynakların etkin ve verimli kullanılması, verilen hizmetlerin çağın gerektirdiği koşullara sahip olması, akıllı şehir ve akıllı turizm gibi yeni ortaya çıkmış terimler üzerinden hizmetin farklılaştırılarak sürdürülebilirliğin sağlanması söylenebilmektedir. Son yıllarda yiyecek işletmelerinde kullanılan robot garsonlar, müzelerde hizmet veren dijital rehberler ve önbüro hizmeti veren robotlar gibi turizm faaliyetlerinin gerçekleştiği birçok alanda teknoloji yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. Destinasyon pazarlamasında dijitalleşme de her geçen gün etkisini artırmakta kentlerin turistik pazar payını da genişletmektedir. Bu çalışma, Avrupa'ya sınır olan Edirne'de uygulanan kentlerin tarihi, turistik, kültürel değerlerinin dijital ortama aktarılması ile AB sınır ötesi 'Haskovo-Edirne Kültürel ve Tarihi Destinasyonlar Projesi'nde yapılan faaliyetlerin sonuçlarını aktarmak ve yaygınlaştırmak amacıyla taşınmaktadır. Bunun yanında, çalışmada dünyada dijitalleşen turizm ve otelcilik sektöründen örnekler sunulmuş, dijitalleşmeyle birlikte gittikçe farklılaşan turizm hizmetleri ile ilgili örnekler verilmiştir. Çalışmada dijitalleşme ve dijitalleşmenin turizme olan etkisi ile ilgili literatür incelenmiş, internet kaynakları ve proje çıktıları göz önünde bulundurularak nitel bir araştırma yapılmıştır. Çalışma sonucunda dünyadaki ve Türkiye'deki en iyi uygulamalar dikkate alınarak Edirne iline özel uygulama önerileri ve stratejileri geliştirilmiştir.

ABSTRACT

Innovations emerging with the technology related to speed, to encourage the environment for change and innovation quickly. The tourism industry also benefits from these innovation and change movements. Among these activities is to provide a new assessment such as faster delivery of services to the users and effective use of available resources, possessing the conditions of necessity of the services provided, smart city and smart tourism. Tourism activities such as robot waiters used in food businesses today, digital guides serving in museums and robots providing front office services. It also expands the touristic market share of urban marketing. This study is the EU cross-border Haskovo-Edirne Cultural and Historical Chambers Project, which aims to digitize the historical, touristic and cultural values of Edirne, which is in close border to Europe. In addition, some examples are provided from the tourism and hotel industry in the world, and examples of tourism services that are increasingly differentiated with digitalization are provided. In the study, the digitalization literature and the impact of digitalization on tourism has been examined, and a qualitative research has been carried out by considering especially internet resources and project outputs. As a result of the study, suggestions and strategies for implementation specific to Edirne province were developed considering the best practices in the world and Turkey.

1. Giriş

2018 yılında dünya nüfusunun yaklaşık %55,3'ü kentsel alanlarda yaşamaktadır. Bu oran 2030 yılına gelindiğinde %60 civarlarında olacağı tahmin edilmekle birlikte her üç kişiden birinin de şehirlerde yaşayacağı öngörülmektedir (Birleşmiş

Milletler, 2018). Şehirlerde artan nüfus ile birlikte şehir yaşamında bazı sorunlar ortaya çıkacağı öngörülmektedir. Ortaya çıkan bu sorunların giderilmesi için şehrin bütün paydaşlarını içine alan bir plan dahilinde hareket edilmesi gerekmektedir. Ulaşım, altyapı, konut, eğitim, güvenlik, sağlık, çevre ve enerji gibi şehir yaşamı için hayati önem taşıyan

* Bu makale 2-4 Eylül 2020 tarihleri arasında Çevrimiçi düzenlenen "The Conference on Managing Tourism Across Continents (MTCON)" adlı kongrede sözlü bildiri olarak sunulmuş ve kongre bildiri kitabında basılmış "Turizm ve dijitalleşme: 'Haskovo-Edirne kültürel ve tarihi destinasyonlar projesi' örneği" başlıklı bildirinin genişletilmiş halidir

** Sorumlu yazar /Corresponding author.

Yüksek Lisans Öğrencisi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, burakerkmenn@gmail.com, 0000-0002-7255-1982

alanlarda ortaya çıkan sorunların çözülebilmesi ve kötü etkilerin en aza indirilmesi yani sürdürülebilir bir şehir için 'akıllı şehir' kavramı ortaya çıkmıştır. Akıllı şehirler vatandaşların yaşam standartlarını artırmak, mevcut kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını sağlamak, yeşil alanların korunmasına yardımcı olmak, kent in altyapı ve üstyapısını güçlendirmek, konutların çevreye verdikleri zararları en aza indirmek, ulaşım altyapısını düzenlemek ve mevcut kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması gibi birçok alanı kapsamaktadır.

Akıllı şehirler bütün bu uygulamalar ve Bilişim Teknolojileri (BT) altyapısı ile desteklendiği takdirde başarılı olabilmektedir. Başarılı bir BT altyapısı doğru plan ve stratejilerle desteklendiğinde ortaya başarılı akıllı şehir modeli çıkmaktadır. Akıllı şehir, teknolojinin bütünüyle şehrin içine yerleştirildiği bir ortamı temsil etmektedir (Buhalis & Amaranggana, 2014). Akıllı şehirlerin temelinde kentlerin içine yerleştirildiği bir ortamı temsil etmektedir (Buhalis & Amaranggana, 2014). Akıllı şehirlerin temelinde kentlerin içine yerleştirildiği bir ortamı temsil etmektedir (Buhalis & Amaranggana, 2014). Akıllı şehirlerin temelinde kentlerin içine yerleştirildiği bir ortamı temsil etmektedir (Buhalis & Amaranggana, 2014). Akıllı şehirlerin temelinde kentlerin içine yerleştirildiği bir ortamı temsil etmektedir (Buhalis & Amaranggana, 2014).

Akıllı şehir kavramı gibi teknoloji destekli bir başka kavram ise 'akıllı turizm' olarak karşımıza çıkmaktadır. Akıllı turizm, BT altyapısı ile desteklenmiş turizm faaliyetlerini içermektedir. Akıllı şehir kavramı şehirde yaşayan vatandaşları kapsarken akıllı turizm seyahat eden turistleri kapsamaktadır. Akıllı turizm BT altyapısı ile bilindik turizm hizmetine farklı bir boyut getirmektedir. Turiste sunulan hizmetin farklılaştırılması ve kişiye özel olarak sunulmasını sağlayan bu yeni yapı hem turistlerin seyahatlerinden aldıkları hazı artırılmakta hem de sürdürülebilir bir turizm faaliyeti sağlamaktadır. Konaklama işletmelerinden yiyecek içecek işletmelerine kadar bütün turizm işletmeleri bu yeni akımı yakalamak için çalışmalarını sürdürmektedir. Etkin bir akıllı turizm faaliyeti için ülkelerin ilgili bakanlıkları, yerel yönetimler, özel sektör ve halk birlikte hareket etmek durumundadır. Akıllı turizm, turizmin geleceği olmakla birlikte sektör için yeni bir eşik olarak görülmektedir. Bu devrimi gerçekleştirebilen ülkeler ve işletmeler rekabet avantajı sağlayacağı gibi sürdürülebilir bir geleceğin inşasında da önemli rol oynayabileceklerdir. Akıllı turizm kavramı ile ilgili farklı uygulamalar bulunmaktadır.

Bir otelin ön büro bölümünde görev yapan android robot görevli, gelen misafirin daha önce aynı otelin dünyanın başka bir yerindeki şubesinde yaptığı konaklama sırasında tercih ettiği hizmetleri bulut sistemi (Cloud System) üzerinden öğrenerek hem misafirin ihtiyaçlarına cevap verebilecek hizmeti hızlı ve kolay yoldan sunabilecek hem de misafirlerin farklı bir deneyim sunmalarını sağlayabilecektir (Tung & Law, 2017). Türkiye gibi gelişmekte olan ve bu devrimi gerçekleştirebilecek yeterli teknolojik altyapıya sahip olmayan ülkeler gelecekte turistik ürünün farklılaştırılmasında güçlükler yaşayabilecek ve bu durum turist varışlarının aynı zamanda gelirlerinin düşmesine sebep olabilecektir (Mil & Dirican, 2018).

Avrupa Birliği sınır ötesi iş birliği kapsamında düzenlenen ve kültürel mirasın dijital ortama aktarılmasını amaçlayan 'Haskovo-Edirne Kültürel ve Tarihi Destinasyonlar Projesi' Edirne ve Haskovoda gerçekleşmiştir. Turizmin dijitalleşmesi

yalnızca otomasyon sistemlerinin turizm faaliyetlerinde kullanılması anlamına gelmemektedir. Dijital teknolojilerin daha geniş alanda kullanmak suretiyle kültürler arası diyalogun teşviki ve kültürel mirasa ulaşımın iyileştirilmesidir. Bir bölgenin kültür-tarih mirası, turizmde elverişli olan faktörlerden birisidir. Bu mirasın dijitalleştirilmesi ve gelecek nesillere aktarılması ise, turizmdeki sorunların büyük bir kısmının kalıcı olarak halledilmesi için çok iyi bir ortam yaratmaktadır. Müşterek kültür-tarihi miras bölgesi kavramının oluşturulması, sınır ötesi bölgede yaşayan insanların yakınlaşmasını hızlandıracaktır. Öngörülen kültür mirasın dijitalleştirilmesi, bu mirasın müşterek bir bilgi ortamında paylaşılması, araştırılması ve tanıtılması ve aynı zamanda gelecek nesillere aktarılması için sınırsız imkânlar sağlayacaktır (Avrupa Birliği, 2020).

Bu çalışma nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniği ile hazırlanmıştır. Proje çıktıları, internet kaynakları ve literatür taranarak analiz yapılmış ve çıkarılan sonuçlar çalışmada yer almaktadır.

2. Akıllı Şehirler

Birleşmiş Milletler (BM) Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi'nin açıkladığı rapora göre, dünyanın genelinde kırsaldan kentlere göç 2050 yılına kadar sürekli bir artış göstererek devam edecek olup, bu tarihe kadar mevcut kent nüfusuna 2,5 milyar kişi daha eklenmesi beklenmektedir. Günümüzde kentlerde yaşayan insan nüfusunun dünya nüfusuna oranı %55,3 oranında iken, 2030 yılında %60 ve 2050 yılına gelindiğinde ise bu rakamın %68 olacağı tahmin edilmektedir. Türkiye'de kentlerde yaşayan insan nüfusunun toplam nüfusa oranı %75,1 iken bu rakamın 2050 yılında %86 oranına yükselmesi beklenmektedir. 2050 yılına gelindiğinde Türkiye'de kentlerde yaşayan insan sayısının yaklaşık 83 milyon olması beklenirken bu rakam günümüzde toplam nüfusa neredeyse eşittir. Bu rapora göre 2050 yılına kadar Türkiye'de kırsal alanlarda yaşayan insan sayısı %34,9 oranında azalırken, kentsel alanlardaki nüfusun %42,6 oranında artacağı beklenmektedir (Birleşmiş Milletler, 2018). Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi'nin açıkladığı kentleşme oranları incelediğinde dünya geneli düşünüldüğünde bir günde yaklaşık 200.000 insanın kırsal alanlardan şehirlere göç ettiği ortaya çıkmaktadır. Günden güne artan bu göç dalgası sebebiyle göç veren ve göç alan şehirler birtakım sıkıntılar yaşamaktadır (Deloitte, 2017). Kaynakların verimli kullanılamaması, sürdürülebilir bir gelecek için gerekli planlamanın yapılamaması, artan nüfus ve çarpık kentleşme nedeniyle hizmetlerin kaliteli ve sürdürülebilir bir şekilde ulaştırılamaması ve bunlar gibi şehir sakinlerinin yaşam kalitelerini etkileyecek birçok unsur yenilikçi ve sürdürülebilir projelerin hayata geçmesini zorunlu kılmaktadır. Bütün bu unsurlar göz önüne alındığında yenilikçi ve sürdürülebilir bir yaklaşım olan 'akıllı şehir' kavramı ortaya çıkmaktadır.

Küresel çapta hızlı kentsel nüfus artışı, şehirlerin yaşam koşullarının sağlanabilmesi adına akıllı şehir kavramının oldukça net anlaşılması gerekmektedir. Bu zorluklar sonucunda dünyadaki birçok şehir bu sorunları yönetmek için daha akıllı yol bulma arayışı içine girmektedir. Bu şehirler 'akıllı şehir' kavramı üzerinde tanımlanmaktadır. Akıllı şehir, sürdürülebilir ve yaşanılabilir bir kentin simgesi olarak

kavramlaştırılabilmektedir (Chourabi vd., 2012). Akıllı şehir kavramının, yerel yönetimler için artan şehir sorunlarını çözmek veya ortaya çıkabilecek zararlı etkenleri en aza indirmek için vazgeçilmez bir uygulama olduğu vurgulanmaktadır. 21. Yüzyılın ortalarına gelindiğinde dünya nüfusunun hızla artacağı ve bu nüfus artışının en çok kentlerde olacağı, şu anda köy olan büyük şehirlere yakın yerlerin de metropollere katılacağı düşünüldüğünde, geleceğin şehir planlamasının akıllı şehir kavramı üzerine yapılması, şehirler ve insan yaşamının kalitesi için hayati önem taşımaktadır. Bütün perspektifleri akıllıca kullanılarak tasarlanan akıllı şehirler, hızlı nüfus artışı ve buna bağlı olarak hızla artan kentleşme ile ilgili problemleri azaltabilmektedir. Akıllı çözümler üreterek, altyapıyı iyileştirerek ve zararlı bazı alışkanlıkları değiştirerek kaynak kullanımını daha etkin hale getirip tüketimin azaltılması amaçlanmaktadır. Böylece; akıllı şebeke, akıllı binalar, akıllı ulaşım, akıllı hizmetler, akıllı altyapı, akıllı gözetim, akıllı planlama ve tasarım gelecekte akıllı şehirlerin tanımlanabilmesi için önemli unsurlar olarak görülmektedir.

Kentlerin vazgeçilmezleri olan elektrik, doğal gaz, temiz su, atık su, ulaşım, iletişim, yenilenebilir kaynaklar otomatik ve entegre bir sistem bütününe parçası olmak durumundadır. Hizmet kalitesini artırmak ve kaynakları korumak için bu unsurlar yönetim merkezleri tarafından kolayca erişilebilir, sensörler-kontrol teknolojileri aracılığıyla kontrol edilebilir olmakta ve böylece daha kaliteli hizmet verilebilmektedir (Akçın vd., 2016). Bunun yanında, literatüre bakıldığında akıllı şehirlerle ilgili net ve herkesin kabul ettiği bir tanım bulunmamaktadır. Bir şehrin akıllılığı, bütün düğümlerin (insanlar, yazılım hizmetleri, cihazlar ve sensörler) olayları gerçek zamanlı olarak üretebilmesi, keşfedebilmesi, anlaması ve işleyebilmesi için gerekli olan altyapının sağlanabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Cretu, 2012). Çevre ve Şehircilik Bakanlığı akıllı şehirleri, 'paydaşlar arası iş birliği ile hayata geçirilen, yeni teknolojileri ve yenilikçi yaklaşımları kullanan, veri ve uzmanlığa dayalı olarak gerekçelendirilen ve gelecekteki problem ve ihtiyaçları öngörerek hayata değer katan çözümler üreten daha yaşanabilir ve sürdürülebilir şehir' olarak tanımlamaktadır (T. C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 2019). United Cities and Local Governments (UCLG) ise, akıllı şehirleri sahip oldukları kritik altyapılarının, akıllı şehir bileşenlerini ve bütün bunlara yardımcı programları daha etkileşimli ve verimli bir duruma getirilmesini sağlamak, vatandaşları daha bilgili ve bilinçli bir hale getirebilmek için BT altyapısını kullanan şehir olarak tanımlamaktadır (UCLG, 2020). Şehirleri daha sürdürülebilir, daha yeşil, rekabet edebilirliği yüksek ve yenilikleri takip eden bir ticaret anlayışı ve refah düzeylerini-yaşam kalitelerini artırmak için insanları, bilgileri ve şehrin öğelerini yeni teknolojileri kullanarak birbirlerine bağlayan yüksek teknoloji ve gelişmiş bir şehir olarak tanımlanmaktadır (Bakıcı vd., 2012). Bir şehrin akıllı olarak nitelendirilmesinin; şehrin sakinlerine, sosyal sermayeye, şehrin sahip olduğu ulaşım ve BT altyapısına yapılacak olan yatırımlara, katılımcı bir yönetim yolu izlenerek doğal kaynakların zekice yönetilmesine, sürdürülebilir bir ekonomik büyüme ve şehrin sakinlerinin yaşam standartlarının artırılmasına bağlı olduğu düşünülmektedir (Caragliu vd., 2011).

Literatüre bakıldığında BT akıllı şehirler için gerekli bir kavram olsa bile tek başına yeterli olmadığı görülmekte ve devlet yönetimi başta olmak üzere, şehirde yaşayanların sosyal ve çevresel yönleri ile ekonominin de akıllı olması gerektiği belirtilmektedir. BT altyapısına yapılan yatırımın yanı sıra insan altyapısına yani sosyal öğrenme ve eğitime de yatırım yapılmasını vurgulamaktadır. Daha ileriye hedefleyen akıllı şehirler sadece BT altyapısının onları akıllı şehir yapacağına körü körüne inanmamalı yatırıma insanlarla başlamalıdır (Hollands, 2008). Akıllı şehirlerin daha iyi açıklanabilmesi adına Boyd Cohen (2013) bir akıllı şehir tekerleği geliştirmiştir. Bu tekerlek hemen hemen bütün kurumlar tarafından kabul görmektedir. Akıllı şehir, ileriye dönük bir şekilde iyi bir performans gösteren altı özellik (Akıllı Ekonomi, Akıllı İnsanlar, Akıllı Yönetişim, Akıllı Hareketlilik, Akıllı Çevre, Akıllı Yaşam) ile birlikte kararlı, bağımsız ve bilinçli vatandaşların akıllı birleşimleri üzerine inşa edilmiştir (Vicini vd., 2012). Akıllı şehirler için gerekli olan boyutlar aşağıda verilmektedir (Giffinger & Gudrun, 2010: 14-15).

Akıllı İnsanlar: Akıllı şehirlerin en önemli paydaşı olan insan, kendi yeterlilik seviyeleri, yaşam boyu öğrenmeye olan yatkınlıkları, esneklik ve yaratıcılıklarına ek olarak sosyal ve etnik çeşitlilik, açık fikirlilik ve kamusal yaşama katılma gibi özelliklere de sahip olması gerekmektedir.

Akıllı Çevre: Akıllı şehirler sahip olduğu doğal koşulların kirlenmemesi için çaba sarf etmekte, çevrenin korunması ve kaynakların sürdürülebilirliği gibi konularla da yakından ilgilenmektedir.

Akıllı Yönetişim: Akıllı şehirlerde vatandaşların karar alma süreçlerine katılımına önem verilmektedir. Kamu ve sosyal hizmetler, şeffaf yönetim ve politik stratejiler ve perspektifler akıllı yönetim için önemli alt bileşenleri oluşturmaktadır.

Akıllı Hareketlilik: Yerel halkın hizmetlere kolayca erişilebilirliği, (Uluslararası) ve ulusal erişilebilirlik, BT altyapısının rahatça kullanılabilirliği, sürdürülebilir çevreye duyarlı, yenilikçi ve güvenli taşıma sistemleri akıllı hareketlilik bileşeninin önemli unsurlarıdır.

Akıllı Ekonomi: Akıllı şehirlerin ekonomilerinin de akıllı bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Sürdürülebilir bir ekonomik büyüme içinde yenilikçi ruh, girişimcilik, ekonomik imaj ve ticari markalar, verimlilik, şehrin sahip olduğu iş gücü piyasasının esnekliği, uluslararası yerleşiklikten kuvvetli olması ve dönüştürme yeteneği gibi unsurlara sahip olması gerekmektedir.

Akıllı Yaşam: Şehrin sahip olduğu kültürel mekânlar, sağlık koşulları, bireysel güvenlik düzeyi, konutların dayanıklılığı, eğitim kurumları, turistik ürün ve hizmetler ve sosyal uyum şehrin vatandaşlarının yaşam kalitelerini artırmaktadır.

Bütün bu açıklamaların, bileşenlerin ve tanımların yanında akıllı şehirlerin gerçekten ne olduğunu ve gerçek anlamda akıllı şehirlerin nasıl olabileceğini anlamak yöneticiler için oldukça zorlu olabilmektedir. Richard Hollands (2008), akıllı şehirler kavramı üzerinde yoğunlaşan kentlerin çoğunun kendilerini akıllı olarak ifade ettiklerini fakat aslında gerçekten bunun ne anlama geldiğini bilmediklerini ve tanımlayamadıklarını hatta bu iddialarını desteklemek için kanıt sunamadıklarını

savunmaktadır. Akıllı şehir uygulamaları dünyanın birçok yerinde uygulanmaktadır. Örneğin, New York şehrinde 2014 yılında başlayan yeni bir uygulama ile sokakların güvenlik bilgisini yedi gün yirmi dört saat takip edilebilecek (Streetscore, 2020) sitesi 4 ay içerisinde tehlikeli sokaklar ile ilgili yaklaşık 8000 yorum almıştır. İngiltere’de bir hastanede kullanılan uygulama aracılığı ile acil serviste yatan hastaların durumlarını anlık olarak takip etme oranı %18’den %33’e yükselmiştir. Tokyo şehri değiştirdiği su tedarik boruları ve sızıntı sensörleri ile su kaybını %3,7 oranında azaltmış ve yaklaşık 175 milyon dolar tasarruf sağlamıştır. İsrail, deniz suyu arıtma tesisleri ile su ihtiyaçlarını %85 oranında giderebilmektedir. Seul şehrindeki çöp kutularına yerleştirilen sensörler ile birlikte çöpler doluluk oranlarına göre toplanmış ve katlanılan maliyetlerde %43 oranında azalış olmuştur. Deloitte, Amsterdam şehrindeki ofis binasına yerleştirdiği 28.000 panel ile tükettiği enerjiden fazla enerji üretmektedir. Portekiz’de dört okul seçilerek gerçekleştirilen pivot uygulama ile 12-13 yaşındaki çocuklara dersler simülasyon yöntemiyle anlatılmış bu metot sayesinde öğrenci başarılarının %20 oranında arttığı görülmüştür.

3. Akıllı Turizm

Turizm sahip olduğu sektör büyüklüğü ve çalışan hacmi bakımından değerlendirildiğinde ülkeler ve ekonomiler için önemli bir konumda bulunmaktadır. Dünyanın en büyük iş sağlayıcı sektörü konumuna sahiptir. BT alanında gerçekleşen yenilikler ve gelişmeler sayesinde sektör teknolojik olarak büyük bir gelişim ve yenilik göstermektedir. Gerçekleşen bu değişim ve yenilik hareketleri ile birlikte sektördeki paydaşlar ve turistlerin seyahat algısı büyük oranda değişmektedir. Günümüzde bilgiye erişimin çok hızlı ve kolay olması insanların her yerde iletişim halinde bulunabilmesi turizm endüstrisine farklı bir boyut kazandırmaktadır. Turizm faaliyetlerinde kullanılan her türlü teknolojik ürün ve hizmet sektörde rekabeti artırmaktadır. Gerçekleşen bu uygulamalar ve yeni ürün ve hizmet seçenekleri ile seyahat eden kişi sayılarında ciddi artışlar görülmektedir. BT uygulamaları verimliliği artırmakla birlikte turizm organizasyonlarının etkinliğine ve verimliliğine de olumlu katkı sağlamaktadır (Buhalis & Law, 2008).

Akıllı turizm, fiziki altyapı, sosyal bağlantılar, devlet/örgüt kaynakları ve insan aklından elde edilen verilerin toplanması ve sürdürülebilirliğini sağlamak için bir destinasyondaki çabalar ile desteklenen ve sürdürülebilirlik üzerine odaklanan turizm olarak tanımlanmaktadır (Gretzel vd., 2015). Akıllı turizm BT altyapısı tarafından desteklenen birden fazla bileşeni ve akıllı katmanları içermektedir. Akıllı turizm akıllı şehirlerin özel örneklerinden biri olan akıllı destinasyonları ifade etmektedir. Akıllı Turizm, akıllı şehirlerin prensibi olan birçok ayrıntıyı kentsel ve kırsal alanlarda uygulamaktadır. Sadece kent sakinlerini değil kentteki turistlerin hareketliliğini, kaynakların etkin kullanılabilirliğini, tahsisini ve sürdürülebilirliğini, kentin yaşam kalitesini ve turistlerin ziyaretlerindeki her türlü hizmeti destekleme çabalarını ifade etmektedir (Gretzel vd., 2015). Akıllı turizm kavramı akıllı ekonomi altında ele alınmaktadır. Diğer akıllı şehir bileşenleri ile ilişkili olduğu yapılan çalışmalar sonucu ortaya çıkarılmıştır. Örnek olarak, turizm sektöründe hizmet sunan ulaştırma işletmeleri akıllı hareketlilik ile bağlantılı iken; turizm sektörünün gelişmesi ile beraber artan

nitelikli çalışan sayısı akıllı insan bileşenini etkilemektedir’ (Yalçınkaya vd., 2018). Akıllı turizm kavramı 2017 yılında Dünya Turizm Örgütü tarafından akıllı destinasyon olarak tanımlanmıştır. Literatüre bakıldığında (Gretzel vd., 2015) bu kavramlar birbirleri ile aynı doğrultuda kullanılmaktadır. Yaşanan teknolojik gelişmeler organizasyonlara ve topluluklara akıllılık katmaktadır. Akıllı şehirlerin gelişimiyle birlikte ortaya Akıllı Turizm Destinasyonları kavramı çıkmıştır. Yaşanan teknolojik gelişmeler bütün birimlere uygulandığı takdirde, destinasyonlarda bulunan algılama teknolojisi ve insanlar arasında gerçekleşen sinerjiden faydalanıp turizm deneyiminin farklılaştırılmasını desteklemiş olabilecektir (Buhalis & Amaranggana, 2014). Son yıllarda gelişen teknoloji ile birlikte üretilen bazı teknolojik aletler ve uygulamalar turizm sektörünü de yakından etkilemektedir. Birçok farklı kullanım alanı olan bu teknolojiler turizm faaliyetleri öncesinde, hizmet alım sırasında ve sonrasında sıkça kullanılmaya başlamıştır.

Robotlar, otomasyon sistemleri ve self-servis teknolojilerinin kullanılması için en uygun alanlar oteller, restoranlar, tema ve eğlence parkları, toplantı ve etkinlikler, havaalanları, araç kiralama şirketleri, seyahat acenteleri ve turist bilgilendirme ofisleri, müze ve sanat galerileridir (İvanov & Webster, 2017). Günümüzde destinasyonlar turizm planlamalarını artık dijital ortamları göz önünde bulundurarak yapmakta, internet ortamında pazarlama stratejileri oluşturarak yeniden markalanma yoluna gitmektedir. Buna örnek olarak; Kazakistan, yeni bir oyun geliştirerek ülkenin tarihi ve doğal güzelliğini tüm dünyaya göstermek istemiştir. Ülkenin gezilebilecek 100 farklı bölgesinde geçen oyunda, kazanılan sanal paralar uçak biletini 1. sınıfa yükseltmek için kullanabilmekte ve oyun içinde bazı bölgeleri açabilmek için Kazakistan’ı ziyaret etme koşulu bulunmaktadır. A.B.D. ise “GO USA” adındaki çevrimiçi televizyon ağı ile turistlere gidecekleri destinasyonlar ile ilgili belgeseller ve filmler sunmaktadır. Ukrayna, nükleer sızıntı oluşan Çernobil bölgesine sanal tur düzenlemektedir. Bölgeyi görmek isteyen kişileri sanal tur yardımıyla gezdirmekte gerçek yaşanmış hikayeler ile deneyimsel bir tur olmasını sağlamaktadır. İtalya, Friuli Venezia Giulia bölgesinde yaşayan 300 yerel yazar bölge ile ilgili hikayeler yazmakta ve bu hikayeleri Almanca, İtalyanca ve İngilizce olarak bir bloğa yüklemektedir. Seyahat eden kişiler yazarlara ulaşıp o destinasyonlar hakkında bilgi alabilmektedirler (Euronews, 2020). ABD’nin New York şehrinde ücretsiz bir şekilde halkın ve turistlerin kullanımına açık olan umumi tuvaletler nyrestroom.com adresi üzerinden interaktif haritada görülebilmektedir. Kullanıcılar tuvaletlerin hijyen ve kullanım durumlarıyla ilgili bilgi almakta ve bu konuda yorum yapmaktadırlar (New York Restrooms, 2020). “Tuscany+” Wikipedia ve Google üzerinden gerekli bilgileri toplayarak Toscana vadisinde dijital tur rehberi olarak görev yapmaktadır. İngilizce ve İtalyanca olmak üzere iki dilde hizmet veren bu dijital tur rehberi konaklama yerlerini, yiyecek-içecek işletmelerini, gezilebilecek bölgeleri, turistik eğlence merkezlerini ve bunlar dışında çok daha fazla bilgiyi kullanıcılara sunabilmektedir (Kounavis vd., 2012).

4. Haskovo-Edirne Kültürel ve Tarihi Destinasyonlar Projesi

Edirne 2005 yılından itibaren AB Bulgaristan-Türkiye sınır ötesi iş birliği çerçevesinde özellikle her iki bölgede turistik

potansiyelin ortaya çıkarılması ve tanıtılması konusunda projeler yürütmektedir. Edirne'de Mart 2017 ile Mayıs 2018 tarihleri arasında, Haskovo-Hristo Smirneski Bölge Kütüphanesi ile Trakya Üniversitesi Vakfı ortaklığında Bulgaristan- Türkiye 2014-2020 INTERREG programı kapsamında finanse edilen "Haskovo ve Edirne - Kültürel ve Tarihi Destinasyonlar" Projesi gerçekleştirilmiştir. Projenin amacı, dijital teknolojilerin daha geniş alanda kullanılarak kültürlerarası diyalogun geliştirilmesi, turistik ve kültürel mirasa ulaşımın kolaylaştırılmasıdır. Sınır komşu bölgelerde bulunan kültürel ve tarihi miras, alternatif turizm açısından önemli bir potansiyele sahiptir. Bu mirasın dijitalleştirilmesi ve gelecek nesillere aktarılması ise, turizmdeki tanıtım ve erişilebilirlik gibi sorunların çözümünde önemli bir ortam yaratmaktadır. Bu projede, ortak kültürel ve tarihi miras bölgesi kavramının oluşturulması, Türkiye-Bulgaristan sınır ötesi bölgedeki insanların yakınlaşması ve ortak bir turizm rotası oluşturulmasına hız kazandırılması amaçlanmıştır.

Proje, ana yararlanıcılar yanında her iki bölgedeki kamu kuruluşları ve özel kuruluşların da aktif katılımını sağlamış, bölge ile ilgili ortak kararların alınmasına katkıda bulunmuştur. Proje çerçevesinde sınır ötesi bölgelerdeki kültürel ve tarihsel miras arşivinin dijitalleştirilmesi amacıyla yüksek çözünürlüğe sahip kitap tarama cihazının temini sağlanmıştır. Türkçe, Bulgarca, İngilizce dillerinde turizm ve kültürel miras enformasyonun aktif internet platformu ile interaktif turizm haritası oluşturulmuştur. Bölgelerin turizm kataloğu ve her iki bölgenin geleneksel gastronomik değerlerinin yer aldığı "Sınırın İki Tarafındaki Mutfak Lezzetleri" başlıklı elektronik yemek kitabı da hazırlanmıştır. Projenin resmi internet sitesi olan <https://project-haskovo-edirne.eu/tr/>de sınır kentleriyle ilgili kütüphane arşivlerinden taranan 1920- 1970 yıllarına ait 200 sayfalık gazete ve dergi haberleri, kent tarihinde önemli kişiler ve olaylar da yer almaktadır. Ayrıca sınır kentleri Edirne ve Haskovo'nun aynı mekanlarda çekilen eski ve yeni fotoğrafları da dijital ortama aktarılmıştır. Eski fotoğraflardaki tarihi yerlerin günümüzdeki halleri de fotoğraflanarak karşılaştırma yapabileme imkânı vermektedir. Bu karşılaştırmalı görseller turistlere tarihi dokunun büyük ölçüde korunduğunu gösterebilmekte ve seyahat isteği uyandırabilmektedir. Ayrıca, iki bölgede araştırmalar sonucu bulunan eski tarihli fotoğraflar Facebook üzerinden kullanıcıların beğenilerine sunulmuş ve en çok beğeni alan fotoğraflar belirlenmiştir. Böylelikle internet kullanıcılarının da fikirleri alınmış olup bölgenin tanıtımına destek olunmuştur (Avrupa Birliği, 2020). Proje kapsamında gerçekleştirilen bütün faaliyetler günümüzde gittikçe artan internet kullanıcılarının hizmetine ve dikkatine sunulmuş kültürel mirasların korunmasına ve potansiyel turistler için çekim gücü olmasına yardımcı olabilmektedir. Proje internet sitesinde Edirne ve Haskovo'nun interaktif şehir haritası yer almaktadır. Bu haritanın şehirlerin tarihi ve kültürel alanlarının tanıtılmasına yardımcı olması amaçlanmaktadır. Şehirlerde bulunan eserler hakkında kısa bilgiler verilmekte olup müzelerin açılış-kapanış saatleri, giriş ücretleri gibi ayrıntılara da yer verilerek turistlerin bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

AB sınır ötesi iş birlikleri, iki kent arasındaki kültürel, tarihi ve turistik bağı güçlendirmesinin yanında bu ülkelerdeki

bilimsel ve teknolojik gelişmeyi de desteklemektedir. Bu çerçevede yapılan panel ve yuvarlak masa toplantıları farklı teknolojik yeniliklerin ve uygulamaların da paylaşılmasına sebep olmuştur. Bu projenin yanında, bugüne kadar geliştirilen Bulgaristan- Haskovo'da ve Edirne'de kullanılan turizmin dijitalleşmesi kapsamında çarpıcı örnekler aşağıda yer almaktadır.

4.1. Akıllı Uygulamalar-Bulgaristan-Haskovo

4.1.1. Travel Books

Travel Books, Bulgaristan'da bulunan turistik yerler için gezi rehberleri ve kitapları yayınlamaktadır. Turistlere seyahatleri sırasında yardımcı olabilmek ve tarihi kültürel yerleri daha iyi tanıtabilmek ve pazarlayabilmek adına hazırlanan kitaplara etkileşimler ekleyerek seyahatleri daha eğlenceli hale getirmek için ücretsiz bir mobil uygulama ve yazılım sistemi geliştirilmiştir. Bulgaristan'a seyahat eden turistler, alanında uzman profesyonel fotoğrafçıların ve bazı internet sitelerinin hazırladıkları kısa videolara kolayca erişim sağlayabilmektedirler. Bu uygulama ile kitaplarda bulunan fotoğrafları ve görüntüleri canlandırarak cihaz üzerinde bir video gösterisine çevirmektedir. 'Canlanan' resimler hem turistlere seyahatte bulunacakları yerler için özgün bir şekilde bilgi sunmakta hem de seyahat planlama ve bilgi alma daha eğlenceli hale gelmektedir (Travel Books, 2020).

4.1.2. I Walk

Bu mobil uygulama ile Bulgaristan-Haskovo'nun sahip olduğu doğal, tarihi ve kültürel değerlerini, sembolik tarihi ve mimari anıtlarını göstermekle birlikte daha önce bilinmeyen hikayeleri turistlere aktararak farklı bir turist deneyimi sunmak üzere hizmet vermektedir. Turistlerin seyahatleri sırasında gerekli olan yol haritalarını, eğlence merkezlerini, dinlenebilecekleri yerleri, yemek yiyebilecekleri alanları kısacası seyahatleri sırasında ihtiyaç duyacakları bütün hizmetleri sunan seyahat rehberi çevrim içi olarak kullanılabilir. Etkileşimli 3D bir mobil uygulama olan I Walk seyahat edenlerin kendi başlarına bulmalarını zor olduğu turistik yerleri, işletmeleri ve bunı gibi daha birçok bilgiyi ayrıntılı bir şekilde sunarak turistlerin seyahatlerinin kolaylaşmasını sağlamaktadır. Şehir sakinleri proje sahipleri ile iletişime geçerek kendilerine ait yapıları da mobil uygulamaya koydurabilmektedirler (Ignatov, 2020).

4.1.3. I Love Bulgaria

I love Bulgaria, turizm bakanlığı teşviki ile kullanıma açılmış ve turistlerin seyahatlerini kolaylaştırmak için seyahatleri sırasında gerekebilecek her türlü ihtiyaca (konaklama, yiyecek- içecek vb.) ve bilgiye (hastane, kolluk kuvvetleri, harita vb.) kolayca ulaşmalarını sağlayan bir mobil uygulamadır. Bu uygulamaya yerel işletmeler kaydolabilmektedir. Kaydolan işletmelerin harita üzerinde konumları işaretlenerek turistlere özel teklifler sunulmakta ve I love Bulgaria tarafından reklamları yapılmaktadır. Bu uygulama QR Code aracılığı ile ülkede bulunan turistik yerlerin tanıtımını da yapmaktadır (I Love Bulgaria, 2020).

5. Akıllı Uygulamalar Türkiye-Edirne

Türkiye’de 2004 yılında tatil ile ilgili ilk televizyon kanalının yayına geçmesi ile birlikte turizm tanıtım ve pazarlama faaliyetlerinde teknolojinin kullanılması başlamıştır. Acentanın Türk turizm sektöründe teknolojik yönelimin ilk yansıması olarak kullanıma sunduğu tatil televizyonu, sekiz yıl yayın hayatına devam etmiştir. Kapalı devre TV sistemi üzerinden yayın yapılarak, televizyon kumandası ile rezervasyon yapabileme işlemi reklam ve tanıtım faaliyetleri ile bütünleştirilmiştir. Böylelikle, mobil pazarlamanın temeli olan ilk faaliyetler bilgisayar dışı ortamda gerçekleştirilmiştir. 2006 yılında turistik tesis video görsellerinin bir kod karşılığı müşterilerin cep telefonlarına gönderilmesi işlemine dayanan ilk mobil pazarlama uygulaması hayata geçirilmiştir. 2010 yılında Iphone akıllı telefon cihaz uygulamaları ile acente web sayfası ve tatil televizyonu yayını mobil iletişim cihazlarına taşınmıştır. 2012 yılında ise cep telefonu üzerinden, bir cep telefonu operatörü ile iş birliği içinde banka kredi kartı olmadan, tatil ödemesi yapabileme imkânının sunulması (mobil cüzdan) kullanımı Türk Turizmde dijitalleşmenin yapı taşlarını oluşturmuştur (Şanlıöz vd., 2013).

Türkiye, Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın kurduğu <https://www.goturkeytourism.com/tr/> sitesiyle Türkiye Turizm ve Seyahat rehberi oluşturmuştur. Aynı şekilde Bakanlığın visitturkey.com.tr adresindeki internet sitesi ülkedeki bütün kentlerin linklerine bağlanarak, ziyaretçilerin tatil planlamasında yardımcı olmayı hedeflemektedir. Türkiye’de faaliyet gösteren Divan İstanbul, Arçelik ile anlaşma sağlayarak, otelde bulunan 191 odaya Akıllı Asistan “Asista” yerleştirmekte ve misafirlere akıllı otel deneyimi sunmaktadır. Asista misafirlere sesli komut ile ışıkları açma kapama, perdeleri açma kapama, televizyonu kontrol edebilme ve klima ayarlarını değiştirebilme gibi hizmetlerin yanında hava durumu, trafik ve döviz kuru bilgisi gibi bilgiler de verebilmektedir. Asista, ayrıca en iyi restoranlar, turistik yerler ve alışveriş merkezleri gibi bilgileri de misafirler ile paylaşabilmektedir. Dünyada 120’den daha çok ülkeye uçuş yapan Türkiye’nin ulusal hava yolu şirketi olan Türk Hava Yolları, Türkiye’nin sahip olduğu en kapsamlı dijital olanakları sağlamaktadır. Şirket; mobil rezervasyon yapma, bilet satın alma, tüm check-in, bagaj takibi ve kargo işlemlerinin yapılabileceği bir uygulama sunmaktadır. Uygulamada daha önce yapılan seçimler, beğeniler, uçuşlar incelenerek kullanıcıya özel öneriler geliştirilmektedir. İnternette thy.com mobil uygulaması ile sunulan bu işlemler, Iphone, Blackberry veya Java ile de yapılabilmektedir. Ayrıca THY, dijital uygulamaları Apple’ın iPad, iPhone, iPod mobil cihazlarında kullandığı işletim sistemi ile iAd reklam portalının Avrupa iş partneri olmuş ve bu portal 2017 yılında 430 bin kişi tarafından kullanılmıştır.

Edirne, 2019 yılında 5 sınır kapısından yapılan 3 milyondan fazla sınır geçişleriyle Türkiye’de ilk dört kent içerisinde yer almaktadır. Trakya bölgesinde 10 bin yatak kapasitesi ve %70 otel doluluk oranıyla uluslararası turizm faaliyetleri gerçekleştirilmektedir (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2020).

Son yıllardaki döviz kurundaki yükselmeler Edirne’nin alışveriş turizmini canlandırmış, kente her mevsim turizm

hareketliliği sağlamıştır. Bu durumu daha kontrol edilebilir, sürdürülebilir ve avantaja dönüştürmek amacıyla kentteki turizm işletmeleri ve yerel ve merkezi kurumlar teknolojiden yararlanarak bazı uygulamalar geliştirmişlerdir. “Trakya Dijitalleşiyor Projesi” kapsamında, Trakya Kalkınma Ajansı, Edirne Ticaret ve Sanayi Odası ve E-ticaret Eğitim Merkezi, E-ticaret SEM Merkezi tarafından desteklenen uygulamalarla özellikle komşu ülkelerden gelen iş dünyası temsilcilerine e-ticaret konusunda etkili kazanımlar edinilmesi amaçlanmıştır. Edirne Belediyesi, “Edirne ve Nessebar’ın Tarihi Kültürel ve Turistik Hazineleri” isimli proje çerçevesinde Edirne’nin farklı noktalarında 16 adet dokunmatik kiosk yerleştirmiş yerli ve yabancı turistlerin kullanımına sunmuştur. Ayrıca, www.edirnevisit.com adlı web sitesi ile android ve ios telefonlar için uygulamalar geliştirilmiş ve ikisinde de “Edirne Visit” ismiyle arama yapıldığında Edirne Kırmızısı renginde ve Edirne Belediyesi logosu olan ikonla uygulamalar Türkçe, İngilizce ve Bulgarca dillerinde hizmet vermeye başlamaktadır. Hem kiosklar hem de yazılım uygulamaları Edirne’yi tanıtmak üzere dizayn edilmiştir. Bilgi olarak dijital şehir haritası, tarihi ve turistik yerler ile ilgili bilgilendirmeler, oteller, yeme içme yerleri, şehirde düzenlenecek etkinliklere ait aylık takvim, minibüs güzergahları, taksi duraklarının yerleri ve telefonları yer almaktadır. Bir bölgede Bulgaristan-Nessebar Belediyesi’ne de şehir tanıtımı için yer verilmektedir. Ayrıca Edirne Belediyesi resmî web sitesinde çıkan haberler de burada paylaşılmaktadır. Kentteki etkinlikleri paylaşmak isteyen resmî kurumlar ve özel kuruluşlar etkinlik bilgilerini görsel bir formatta (içerik, yer, gün saat) edirnevisit@edirne.bel.tr adresine gönderdiklerinde kioskardan ve yazılım uygulamalarından paylaşımı sağlanmaktadır. Edirne Belediyesi Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü’nün de www.edirnebelediyesiulashimhizmetleri.com başlıklı sitesi minibüs güzergahlarını takip etmek için kullanılabilir. Edirne Valiliği ve Edirne Belediyesi tarafından 2017 yılında kurulan WhatsApp Dilek ve Şikâyet Hattı, kente gelen yerli ve yabancı turistlerin öneri ve şikâyetlerini değerlendirip gereken çözümü aktif olarak uygulamaktadır.

Edirne Valiliği tarafından yürütülen “Her Köye Bir Durak Her Durağa Bir Kütüphane Projesi” kapsamında kare kod uygulaması ile duraklarda akıllı telefon ve tabletler vasıtasıyla kitap okumak mümkün olmaktadır. Keşan Belediyesinin Bulgaristan’la başlattığı “Coğrafi Bilgi Sistemi” ile bölgenin tarihi, kültürel, ekonomik ve turistik bütün işletmelerin bilgilerine interaktif şekilde ulaşabilecekleri ve kullanabilecekleri uygulamalar geliştirilmektedir. Uzunköprü Belediyesi, ilçedeki tarihi, kültürel ve turistik eserlerin bilgilerinin yer aldığı ve turistlerin mobil olarak kullanabilecekleri Uzunköprü turizm portalı hazırlanmaktadır.

6. Sonuç ve Öneri

Günümüzde teknolojinin hızlı ilerleyişiyle birlikte destinasyonlar teknolojiyi üretim ve hizmet sektöründe kullanmaya başlamıştır. Turizmin dijitalleşmesi zaten kıt olan kaynakların etkili kullanılması ve geleceğin güvence altına alınması açısından da çok önemlidir. Bu noktada akıllı turizm kavramı ve akıllı şehirler devreye girmektedir. Osmanlı İmparatorluğuna 100 yıla yakın bir süre başkentlik yapmış,

Avrupa'ya bağlanan 5 sınır kapısıyla, her geçen gün artan nüfusu ve 50 bini aşkın üniversite öğrencisine ev sahipliği yapan Edirne, teknolojiden yararlanarak dünya akıllı kentleri arasında yer almaya çalışmaktadır. Bu çalışmada sunulan dijitalleşme projeleri uluslararası turizmde daha çok pay almak isteyen Edirne için bir başlangıç sayılabilmektedir. Edirne'nin bilgisayar teknolojilerini kullanarak, turizm potansiyelinden daha çok yararlanması için aşağıda birkaç öneri sunulmaktadır.

Edirne, 92 yıl Osmanlı İmparatorluğu'na başkentlik yapmış, dönemin en iyi destinasyonlarından biri olmuştur. Edirne'de neredeyse her ilçe turistik değerlerini ulusal ve uluslararası platformda tanıtma faaliyeti yürütmektedir. Kent genelinde akıllı şehir bileşenlerini bir araya getirecek ve yönetecek bir organizasyonun kurulması elzem hale gelmiştir. Edirne'de dijital turizm faaliyetlerinin, dijital dünyanın dinamizmine uyum sağlayacak esnek, hızlı ve sürekli bir yapıda olması için kent paydaşlarının da katkısıyla bir Edirne Destinasyon Yönetim Birimi kurulmalıdır. Kentte destinasyon ve ürün bazında, turizm sektöründe yapılacak teknoloji yatırımları ve dijital kampanyalara ilişkin kısa, orta ve uzun vadeli stratejilerin, hedeflerin ve uygulamaların geliştirilmesi bütünsellik açısından önem kazanmaktadır. Tarihi ve kültürel değerler göz önünde bulundurularak Edirne'ye özgü yerel deneyimlerin tasarlanması, standartlara uygun olarak iyileştirilmesi ve içselleştirilmesi amacıyla, turizm ürünleri, hizmet sağlayıcılarına ve farkındalık yaratmak amacıyla yerel halka yönelik etkileşimli öğrenim programları uygulanmalıdır. Turizm sektörüne hizmet üreten her boyutta işletmenin teknolojik ve dijital altyapılarının geliştirilmesi amacıyla destek verilmelidir. Turistlerin kullanımını teşvik etmek amacıyla ücretsiz internet erişimi sağlanarak (örn. Telekom operatörleri, internet servis sağlayıcıları, yerel yönetimler vb. ile iş birliğiyle) mobil rehber uygulamaları, acil durum destek uygulamaları yapılmalıdır. Turistlerin seyahat deneyimlerini anlamlandırabilmek amacıyla dijital ve sosyal mecraların etkin bir şekilde kullanımının sağlanacağı check-in noktaları belirlenmelidir. Kente gelen turistlerin arz ve taleplerinin değerlendirilmesi, turist ayak izlerinin takip edilmesi amacıyla büyük veri (Big Data) toplanması için veri yönetim platformu altyapısının oluşturulması önemlidir.

2007 yılından itibaren Türkiye'deki Marka Kentler arasında yer alan Edirne, turizm potansiyelini her geçen yıl artırmaktadır. İnternet teknolojilerinin kullanılmasıyla elde edilen sağlıklı bir veri yönetimi ile Edirne kenti turizm pazarlama stratejileri belirlenmeli ve bu konuda akademik çalışmalar yapılmalıdır. Edirne'yi ziyaret eden turist profilinin beklenti ve algılarını ortaya koyacak analizlerin yapılarak gelecekte yapılması planlanan turizm faaliyetleri ve ürünlerinin tanıtılması ile Edirne'nin yeniden markalanması sağlanmalıdır. Edirne'de yerel ve merkezi yönetimlerin yanında sivil toplum kuruluşları, üniversite, odalar ve özel sektör temsilcilerinin etkin katılımıyla, ortak akıl çerçevesinde, yukarıda belirtilen önerilerin geliştirilmesi, içselleştirilmesi ve uygulanması ile kentte ulusal ve uluslararası turizm potansiyelinden daha çok yararlanmasına ve sürdürülebilir katma değer yaratılmasına olanak sağlayacaktır.

AB sınırötesi işbirliği çerçevesinde yapılan kısa süreli bir projenin sonuçlarının uzun vadeli gözlemlenememesi, ortak

web sitesinden yeterince veri elde edilememesi çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bundan sonraki çalışmada web sitesini ziyaret edenlerinin demografik özellikleri yanında ziyaretçilerin destinasyon seçimini etkileyip etkilemediği, turistlerin seyahatlerini kolaylaştırıp kolaylaştırmadığı ve destinasyonla ilgili algı ve beklentilerinin analiz edilmesi daha net sonuçların elde edilmesini sağlayacaktır.

Kaynakça

- Akçın, M., Kaygusuz, A., Karabiber, A., Alagöz, S., Alagöz, B. B. & Keleş, C. (2016). Opportunities for Energy Efficiency in Smart Cities, *IEEE Smart Grid Congress and Fair (ICSG)*, (1-5), Nisan 20-21, İstanbul, Turkey.
- Avrupa Birliği (2020). *Haskovo-Edirne Kültürel ve Tarihi Destinasyonlar Projesi*. <https://project-haskovo-edirne.eu/tr/>. Erişim Tarihi: 25.01.2020.
- Bakıcı, T. & Almirall, E. & Wareham, J. (2012). A Smart City Initiative: The Case of Barcelona, *Journal of the Knowledge Economy*, 2(1), 1-14.
- Birleşmiş Milletler (2018). *The World's Cities in 2018*. https://www.un.org/en/events/citiesday/assets/pdf/the_worlds_cities_in_2018_data_booklet.pdf. Erişim Tarihi: 12.02.2020.
- Buhalis, D. & Amaranggana, A. (2014). *Smart Tourism Destinations*, İçinde, Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism*, 553-564, Heidelberg: Springer.
- Buhalis, D. & Law, R. (2008). Progress in Infotmation Technology and Tourism Management: 20 Years on and 10 Years After the Internet, *Tourism Management*, 29, 609-623.
- Caragliu, A. & Del Bo, C. & Nijkamp, P. (2011). Smart Cities in Europe, *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65-82.
- Chourabi, H. & Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., Nahon, K., Pardo, T. A. & Scholl, H. J. (2012). Understanding Smart Cities: an Integrative Framework, *45th Hawaii International Conference on System Sciences*, (2289-2297), Ocak 4-7, Hawaii, ABD.
- Cohen, B. (2013). *The Smart City Wheel*. <https://www.smart-circle.org/smartcity/blog/boyd-cohen-the-smart-city-wheel/>. Erişim Tarihi:24.01.2020.
- Cretu, L. G. (2012). Smart Cities Design Using Event-Driven Paradigm and Semantic Web, *Informatica Economica*, 16(4), 57-67.
- Deloitte (2016). *Akıllı Şehir Yol Haritası*. <https://www.sehirsizin.com/Documents/DeloitteVodafone-Akilli-Sehir-Yol-Haritasi.pdf>. Erişim Tarihi:24.01.2020.
- Euronews (2020). *Turizm Sektöründe Dijital Devrim*. <https://tr.euronews.com/2018/03/17/turizm-sektorunde-dijital-devrim>. Erişim Tarihi:24.01.2020.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. & Koo, C. (2015). Smart Tourism: Foundations and Developments, *Electronic Markets*, 25(3), 179-188.
- Giffinger, R. & Gudrun, H. (2010). Smart Cities Ranking: an Effective Instrument for the Positioning of the Cities? *ACE: Architecture, City and Environment*, 12, 7-26.
- Hollands, R. G. (2008). Will the Real Smart City Please Stand Up ? *City*, 12(3), 303-320.
- Ignatov, D. (2020). *Bulgaria in 3D*. <http://project.iwalk.bg/bg/>. Erişim Tarihi:25.01.2020.
- I Love Bulgaria (2020). *I Love Bulgaria*. <https://ilovebulgaria.eu/en/>. Erişim Tarihi:25.01.2020
- Ivanov, S. H. & Webster, C., Brezina, K. (2017). Adaption of Robots and Service Automation by Tourism and Hospitality Companies, *Intvur Conference*, (1501-1517), Mayıs 17-19, Averia, Portekiz.

- Kounavis, C. D., Kasimati, A. E. & Zamani, E. D. (2012). Enhancing the Tourism Experience Through Mobile Augmented Reality: Challenges and Prospects, *International Journal of Engineering Business*, 4, 1-6.
- Mil, B. & Dirican, B. (2018). Endüstri 4.0 Teknolojileri ve Turizme Etkileri, *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 3(1), 1-9.
- New York Restrooms (2020). *New York Restrooms*. <http://m3.mappler.net/nyrestroom/>. Erişim Tarihi:25.01.2020.
- Streetscore, (2020). *Akıllı Şehir Uygulamaları*, <http://streetscore.media.mit.edu/>, Erişim Tarihi: 25.01.2020.
- Şanlıöz, H. K., Dilek, S. E. & Koçak, N. (2013). Değişen Dünya, Dönüşen Pazarlama: Türkiye Turizm Sektöründen Öncü Bir Mobil Uygulama Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 250-260.
- T. C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (2019). *Akıllı Şehirler*. https://webdosya.csb.gov.tr/db/cbs/menu/akillisehirlerkitap_20190311022214_20190313032959.pdf. Erişim Tarihi:24.01.2020.
- T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, (2020). *Turizm İstatistikleri 2019*, <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html>, Erişim Tarihi:25.01.2020.
- Travel Books (2020). *Seyahat Kitapları-Artırılmış Gerçeklik ile Mobil Uygulama*. <https://travelbooks.bg/mobile-app/>. Erişim Tarihi:25.01.2020.
- Tung, V. W. S. & Law, R. (2017). The Potential for Tourism and Hospitality Experience Research in Human-Robot Interactions, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(29), 2498-2513.
- UCLG (2020). *Smart Cities Study: International Study on The Situation of Ict, Innovation and Knowledge in Cities*. http://www.uclgdigitalcities.org/app/uploads/2015/06/en_smartcitiesstudy.pdf. Erişim Tarihi:25.01.2020.
- Vicini, S. & Bellini, S. & Sanna, A. (2012). How to Co-create Internet of Things-Enabled Services for Smarter Cities, *First International Conference on Smart Systems, Devices and Technologies*, (55-61), Mayıs 27-Haziran 1, Stuttgart, Almanya.
- Yalçınkaya, P. & Atay, L. & Karakaş, E. (2018). Akıllı Turizm Uygulamaları, *Gastroia: Journal of Gastronomy And Travel Research*, 2(2), 34-52.