

Akıllı Şehir Kapsamında Bursa'nın Akıllı Turizm Uygulamalarının Değerlendirilmesi: GoBursa Örneği

Evaluation of Bursa's Smart Tourism Applications in the Scope of Smart City: The Example of GoBursa

Olca ÖZİŞİK YAPICI¹ 

¹Öğr. Gör. Dr. Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun, Türkiye, olcay.yapici@omu.edu.tr

ORCID: 0000-0002-5197-5313

Öz

Akıllı turizm uygulamalarının kullanıldığı şehirler, turistlere kolaylık sağlamak ve rekabet üstünlüğü elde etmektedir. Çalışmanın amacı, turizm destinasyonu olan Bursa'nın akıllı turizm uygulamaları kapsamında 'GoBursa' uygulamasını incelemektir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada öncelikli olarak akıllı şehirlerde bulunan akıllı turizm ile ilgili kavramsal çerçeve incelenmiştir. Akıllı turizm uygulamalarına yönelik verilerin elde edilebilmesi için örnek olay üzerinden durum çalışması gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda Bursa'nın sahip olduğu akıllı turizm uygulamalarının dil seçenekleri konusunda sınırlılık göstermesi, uygulamada şehrin otellerine yer verilmemiş olması, döviz kurlarına ilişkin bilgilerin yer almaması gibi eksiklikler tespit edilmiştir. Akıllı turizm destinasyonu olabilmesi için söz konusu uygulamaya eklenmesi gereken alanlar tespit edilerek paydaşlara önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Akıllı Şehir, Akıllı Turizm Destinasyonu, Akıllı Turizm Uygulaması, Bursa

JEL Kodları: L83, Z32

Geliş / Submitted: 16/01/2022

1. Düzeltme / Revised: 12/03/2022

2. Düzeltme / Revised: 7/04/2022

Kabul / Accepted: 10/04/2022

Yayın / Published: 15/05/2022

Abstract

Cities where smart tourism applications are used provide convenience to tourists and gain competitive advantage. The aim of the study is to examine the 'GoBursa' application within the scope of the smart tourism application of Bursa, which is a tourism destination. For this purpose, the conceptual framework of smart tourism in smart cities has been examined in the study. In order to obtain data for smart tourism, a case study was carried out on a case study. As a result of the study, it has been determined that the smart tourism application of Bursa is limited in language options, the city's hotels are not included in the application, and the information about exchange rates is not included. In order to be a smart tourism destination, the areas that should be added to the application were determined and suggestions were made to the stakeholders.

Keywords: Smart City, Smart Tourism Destination, Smart Tourism Application, Bursa

Jel Codes: L83, Z32

Atıf / Citation: ÖZİŞİK YAPICI, O. (2022). Akıllı Şehir Kapsamında Bursa'nın Akıllı Turizm Uygulamalarının Değerlendirilmesi: GoBursa Örneği, Journal of Tourism Intelligence and Smartness, 5(1), 38-49.

Giriş

Turizm endüstrisinde teknolojinin yaygın olarak kullanımı hem destinasyonlar hem de işletmeler açısından rekabeti beraberinde getirmektedir (Buhalis ve Law, 2008). Rekabet edebilmek adına akıllı uygulamaların turizm sektöründe her aşamada kullanılması zorunlu hale gelmiştir. Akıllı olarak tanımlanan imkanlar ürünlerin, eylemlerin ve süreçlerin eş zamanlı olarak şekillenmesinde rol oynamaktadır. Akıllı uygulamaların kullanımı ile performans artışı, rekabet edebilme gücü, çözüm önerileri bulma yeteneği ve değer yaratmada ivme kazanılmaktadır. Akıllı kelimesi ise genel olarak hızlı ve son teknoloji ile çalışan nesnelere atfedilmektedir (Jasrotia ve Gangotia, 2018:48). Akıllı kavramı ile sürdürülebilirlik ekseninde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı yer almaktadır (Özışık Yapıcı ve Yıldırım, 2021: 401).

Dünya nüfusunun her geçen gün artış göstermesi ile birlikte şehirlerde barınma, ulaşım, kirlilik, güvenlik gibi yaşam kalitesini etkileyen bir takım sorunlar meydana gelebilmektedir. Meydana gelen değişimlerle birlikte sürdürülebilir, verimli ve güvenilir şehir olabilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanan akıllı şehirler ortaya çıkmaktadır (Lazaroiu ve Roscia, 2012). Akıllı şehir

ile birlikte gerek vatandaşların gerekse turistlerin ihtiyaçlarını karşılayarak yaşam kalitesinin artırılması ve sürdürülebilirliğin sağlanması amaçlanmaktadır (Buhalis ve Amaranggana, 2013: 555).

Akıllı şehir kavramı nesnelerin interneti, büyük veri, bulut bilişim gibi bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır (Yalçınkaya, Atay ve Karakaş, 2018: 86). Kullanılan teknolojiler sayesinde akıllı şehirler toplumsal sorunları en aza indirmeye çalışmaktadır. Bu sebepten dolayı akıllı şehir uygulamaları popüler hale gelmiştir (Eris, 2021: 127). Şehrin sahip olduğu akıllı uygulamalardan turizm sektörü de payını almaktadır. Mobil turizm uygulamaları aracılığı ile turistler seyahat planlaması yapmakta, seyahat öncesi destinasyon hakkında fikir sahibi olmakta, rezervasyonlar gerçekleştirerek kendi rotalarını oluşturabilmektedir.

Bursa kültür ve inanç turizmi, kış turizmi, sağlık turizmi, gastronomi turizmi gibi pek çok farklı turizm türünü bünyesinde barındıran bir destinasyon olarak tanımlanabilir. Bursa'nın akıllı turizm uygulamaları ile bütünleşmesi şehrin turistik olarak etkili bir şekilde kullanılabilmesine imkan sunacaktır. Bursa'yı ve turizm konu başlıklarını birlikte değerlendiren çalışmalarda turizm potansiyeli ve sorunları (Atasoy, Efe ve Soykan, 2008), doğa turizmi potansiyeli (Erken, Atanur ve Akın Tanrıöver, 2019), kırsal turizm potansiyeli (Pirselimoğlu, Batman, Adıgüzel ve Tüzel, 2017; Tokmak ve Sever, 2018) değerlendirilmiştir. Alan yazında Bursa'nın sahip olduğu akıllı turizm uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik çalışma yer almaması ve bu konudaki boşluğun doldurması bakımından farklılık göstermektedir. Bu çalışma kapsamında Bursa destinasyonunu ziyaret etmeyi planlayan turistler ve yerel halk için tasarlanmış olan GoBursa isimli akıllı turizm mobil uygulaması incelenmiş ve alana katkı sağlaması hedeflenmiştir. Çalışmanın ilk bölümünde akıllı şehir ve akıllı turizm destinasyonları kavramları açıklanmıştır. İkinci bölümünde ise GoBursa isimli mobil uygulamanın nitel araştırma yöntemlerinden örnek olay kapsamında değerlendirmesi yapılmış ve değerlendirmeye ilişkin teorik ve uygulamalı öneriler sunulmuştur.

Kavramsal Çerçeve

Akıllı Şehirler

Alan yazın incelendiğinde akıllı şehir ya da akıllı kent kavramına ilişkin pek çok tanım ve uygulamanın bulunduğu görülmektedir. Akıllı şehir kavramına ilişkin kalıplaşmış bir tanım bulunmamaktadır. Akıllı şehir, şehrin sahip olduğu kaynakların etkin ve verimli şekilde kullanılmasını, şehir sakinlerinin yaşamlarını kolaylaştıran uygulamaları kullanan, teknoloji kullanımı ile yaşam kalitesini ve sürdürülebilirliği sağlayan yaşam biçimini hedeflemektedir (Elvan, 2017: 6). Akıllı şehir kavram olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını algılamak, analiz etmek ve şehre ilişkin sistemlerin önemli bilgilerinin entegre edilmesini kapsamaktadır. Aynı zamanda akıllı şehirler günlük ihtiyaçlar, çevrenin korunması, kamu güvenliği, şehir hizmetleri, ticari faaliyetler gibi pek çok farklı alana ilişkin akıllı çözüm önerileri sunmaktadır (Qin, Li ve Zhao, 2010). Algı, ağ ve uygulama katmanları ile birlikte akıllı şehirler dünyanın geleceğini her geçen gün değerli, ölçülebilir ve, birlikte çalışılabilir kılmaktadır (Liu ve Hou, 2010).

Akıllı şehir kavramında yeniliğin devam etmesi, sorunların çözümünde beşeri sermayenin kullanılmasını hedeflerken diğer taraftan sosyal içeriği, yaşam kalitesinin iyileştirilmesini, ekonomik kalkınmayı, yaşam boyu öğrenmeyi, sürdürülebilir kentsel kalkınmayı ve beşeri sermayenin geliştirilmesini kapsayan bir yaklaşım söz konusudur (Ojo, Dzhusupova ve Curry, 2016). Akıllı şehirlerde sosyal, kültürel ve kentsel kalkınma altyapılarının bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile sağlanması, şehir gelişiminin iş başında sağlanması, çevresel ve sosyal anlamda sürdürülebilirlik sağlanması konusunda faaliyetler yürütülmektedir (Hollands, 2008: 307-308).

Akıllı şehir bileşenleri; akıllı ekonomi, akıllı hareketlilik, akıllı yönetim, akıllı çevre, akıllı yaşam ve akıllı insan olarak tanımlanmıştır (Kim, Carlos ve Sabah, 2017). Akıllı ekonomi, inovasyon, girişimcilik, esnek iş gücü piyasası, uluslararası piyasalara entegrasyonu, verimlilik ve dönüşümü kapsamaktadır. Akıllı hareketlilikte ulusal-uluslararası düzeyde ulaşılabilirlik, bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin alt yapının kullanılabilirliği, sürdürülebilir inovatif taşıma sistemlerinin varlığı yer almaktadır. Akıllı yönetim kapsamında şeffaf yönetim, politik strateji ve perspektif, kamu ve sosyal hizmetler, karar vermede katılım yer almaktadır. Akıllı çevrede doğal şartların çekicilik durumu, kirlilik, çevrenin korunması, kaynak yönetimi konusunda sürdürülebilirlik yer almaktadır. Akıllı yaşam kapsamında sağlık durumuna ilişkin şartlar, insanların faydalanabileceği kültürel tesisler, eğitim durumu, bireysel güvenlik, bina niteliği, turistik çekicilik özellikleri ve yapılaşmanın sosyal durumu yer almaktadır. Akıllı insan denildiğinde ise yaşam boyu öğrenme, esneklik, yaratıcılık, açık görüşlülük ve kamu yaşamına katılım yer almaktadır (Giffinger, Fertner, Kramar, Kalasec, Milanovic ve Meijers, 2007:12).

Türkiye'deki akıllı şehir uygulamaları 2000li yıllarda kalkınma planları yanı sıra Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları ve Vizyon 2023 politika belgeleri kapsamında değerlendirmeye alınmıştır (Bilici ve Babahanoğlu, 2018). İlk akıllı şehir uygulaması Yalova ili sınırları içerisinde gerçekleştirilmiştir. Akıllı şehir projeleri daha sonraki yıllarda İstanbul, Ankara, İzmir, Kocaeli, Bursa, Eskişehir, Antalya, Samsun gibi şehirlerde yaygınlaşmaya başlamıştır (Alkan, 2015). Ulusal Akıllı Şehirler Stratejisi ve Eylem Planında 2019-2022 yıllarında akıllı şehirler konusunu kapsamaktadır. Akıllı şehir yapısında 17 adet bileşen bulunmaktadır. Akıllı şehir bileşenleri akıllı çevre, akıllı güvenlik, akıllı insan, akıllı yapılar, akıllı ekonomi, akıllı mekân yönetimi, akıllı sağlık, akıllı yönetim, bilgi teknolojileri, akıllı ulaşım, akıllı enerji, iletişim teknolojileri, bilgi güvenliği, akıllı altyapı, afet ve acil durum yönetimi, coğrafi bilgi sistemleri, yönetim mekanizması yatırım ve kaynak kullanımı olarak belirlenmiştir (Silik ve Özdemir Akgül, 2021:545). Akıllı şehirlerde bu bileşenleri kullanmak için nesnelerin interneti teknolojisine ihtiyaç vardır. Nesnelerin interneti teknolojisi ile birbirinden farklı nesnelere kablolü ya da kablosuz internet aracılığı ile aralarında veri alış verişini yaparak iletişim sağlamaktadır (Özişik Yapıcı ve Altunay, 2021: 37). Bulut sistemler, cihazlar, yazılımlar nesnelerin interneti kapsamında elde edilen veriler akıllı şehirlerde hem yerel halka hem de turistlere sunulan hizmetin kalitesini artırmak amacıyla kullanılmaktadır (Terzi ve Ocakçı, 2017:12).

Akıllı Turizm Destinasyonları

Teknolojide yaşanan gelişmeler turistlerin satın alma davranışını ve turizm sektörünü etkilemektedir. Teknolojik gelişmeler, küreselleşme, akıllı cihazların yaygın olarak kullanımı akıllı turizm uygulamalarının yakın gelecekte yaygınlaşacağını göstermektedir (Huang, Goo, Nam ve Yoo, 2017). Akıllı turizm ile birlikte turizm deneyimini en üst seviyelerde tutarak tüketici memnuniyeti ve sürdürülebilirliğin devamlılığı hedeflenmektedir (Buhalis ve Amaranggana, 2013: 553-564). Tüketici memnuniyeti ve sürdürülebilirliğin sağlanması konusunda önemli olan turizme ilişkin verilerin toplanması, işlenmesi, veri alışverişi akıllı turizm ile meydana gelmektedir (Gretzel, Werthner, Koo ve Lamsfus, 2015). Akıllı turizmde tüm paydaşlar daimi olarak birbiriyle bilgi alışverişi yaparak iletişim halinde kalmaktadır. Paydaşlar platformlar üzerinden bilgi alış verişini yaparak bilgileri istekleri doğrultusunda kullanabileceklerdir. Böylelikle turist deneyimi eş zamanlı zenginleştirilmiş olmaktadır (Buhalis ve Amaranggana, 2013: 557).

Akıllı turizm, fiziki alt yapı, sosyal bağlantılar, devlet kaynakları, insana ilişkin verilerin toplanması sürecinde destinasyonda oluşan çabaları kapsamaktadır (Gretzel, Sigala, Xiang ve Koo, 2015). Verilerin toplanmasında kullanılan bulut bilişim, internet bağlantısına sahip nesnelere ve son kullanıcı internet hizmeti sistemleri akıllı turizm destinasyonunun gelişimi sağlamaktadır (Zhang, Li ve Liu, 2012). Bulut bilişim, akıllı şehirlere yönelik olarak çeşitli hesaplama ve bilgi depolama gibi gelişmiş hizmetler sunmaktadır (Aksoğan ve Çalış Duman, 2018). İnternet bağlantılı nesnelere ise herhangi bir zamanda nesnelerin internet aracılığı ile birbirine bağlanması olarak tanımlanmaktadır (Özişik Yapıcı ve Altunay, 2021). Akıllı turizm destinasyonunda internet bağlantılı nesnelere aracılığı ile bilgi, analiz, otomasyon ve kontrol sağlanmaktadır (Chui, Löffler ve Roberts, 2010). Son kullanıcı internet hizmeti ise bulut bilişim ve internet bağlantılı nesnelere bir araya gelmesi ile ortaya çıkan uygulamaları kapsamaktadır (Mingjun ve diğerleri, 2012: 262).

Turizm alanında akıllı turizm destinasyonu konusunda yapılan araştırmalar son dönemlerde popülerlik göstermektedir (Lamsfus, Wang, Alzua-Sorzabal ve Xiang, 2015). Destinasyonların akıllı şekilde yapılandırılması konusunda model oluşturmaya, sürdürülebilir stratejiler, modeller ve araçlar geliştirmeye yönelik akademik çalışmalar yaygınlaşmaktadır (Vecchio, Mele, Ndou ve Secundo, 2018: 848). Akıllı turizm destinasyonlarında gerek yerel halkın gerekse turistlerin yaşam kalitesini yükselten hizmetler, inovasyon ve erişilebilir süreçler (Wang ve Xiang, 2012) teknoloji, insanlar ve kurumlar birlikte yer almaktadır (Nam ve Pardo, 2011). Akıllı turizm destinasyonunda bütünlük teknolojiler, sistemler, hizmetlerin yanı sıra gelecekteki gelişmelere entegre olabilecek, esnek ve açık erişimli bir ağ (Vecchio ve diğerleri, 2018) kullanılacak turizm uygulamalarının karar verilmesinde yardımcı olmaktadır. Cohen (2012) tarafından geliştirilmiş olan akıllı şehir bileşenlerinin dikkate alınmasında fayda vardır (Çelik ve Topsakal, 2017). Akıllı turizm teknolojilerinin kullanımı turizm sektörü için gerekli olmakla birlikte turistik destinasyonlar için de rekabet avantajı sunmaktadır (Kafa, Arıca ve Sönmez Gök, 2020). Akıllı turizm destinasyonları tarafından kullanılan turizm uygulamalarına ilişkin örnekler (Buhalis ve Amaranggana, 2013: 559) aşağıda sıralanmıştır.

- Akıllı insan ve akıllı hareketlilik boyutunda çekicilik bileşeni ve artırılmış gerçeklik uygulaması ile turistik alanlar deneyimlenebilir,
- Akıllı yaşam ve akıllı hareketlilik boyutunda erişilebilirlik bileşeni ve araç takip sistemi ile veriler elde edilerek son kullanıcı cihazlarıyla paylaşılabilir,

- Akıllı çevre boyutunda olanaklar bileşeni ve çevre yönetimine dayanan enerjiler, otel binasının ihtiyacı olan enerji talebini tahminlemede kullanılabilir,
- Akıllı insanlar ve akıllı hareketlilik boyutunda mevcut paketler bileşeni ile çok dilli elektronik seyahat rehberlerinin kullanımı,
- Akıllı hareketlilik boyutunda etkinlikler bileşeni ile mobil cihazlarda NFC etiketleri ve QR kodlarının turistik mekanların tanıtımında kullanımı,
- Akıllı yaşam boyutunda yan hizmetler kapsamında Şikayet Yönetim Sistemlerinin akıllı hale getiren uygulamaların kullanımı.

Akıllı turizm destinasyonu, turizm destinasyonunun bilgi ve iletişim sürecinin dinamik platformlar aracılığı ile paydaşlara doğru akışı ve karar destek sistemlerinin gelişimine katkı sunması ile oluşmaktadır (Buhalis ve Amaraggana, 2013). Akıllı turizm destinasyonlarının nihai hedefi destinasyon rekabetçiliği konusunda turizm deneyimini en üst seviyeye çıkarmak ve sürdürülebilirlik çerçevesinde tüketici memnuniyeti sağlamaktır (Vecchio ve diğerleri, 2018). Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeleri kullanan akıllı turizm destinasyonları rakiplerine karşı avantaj elde etmektedir. Nesnelerin interneti aracılığıyla veri setlerinin toplanması, transfer edilmesi ve analiz edilmesi kolaylaşmaktadır. Büyük veriler bulut bilişim aracılığıyla saklanmakta ve eş zamanlı karar verme sürecinde kullanılmaktadır. Söz konusu süreçlerdeki hız ve erişilebilirlik akıllı turizm destinasyonlarını rekabet konusunda avantajlı kılmaktadır (Boes, Buhalis ve Iversini, 2016). Yaygın olarak web siteleri, mobil uygulamalar, ücretsiz internet bağlantıları, QR kodu, dokunmatik ekranlar, kısa mesaj servisleri, akıllı rehber sistemi, kişiye özel tur tasarımı, elektronik tur haritaları, akıllı kart uygulamaları, turist akışını izleme, kalabalık yönetimi, sanal turizm deneyimi, artırılmış gerçeklik, karma gerçeklik gibi uygulamalar akıllı turizm destinasyonlarında kullanılmaktadır (Wang, Li, Zhen ve Zhang, 2016).

Yöntem

Bursa Büyükşehir Belediyesi 2018 yılı itibari ile Geleceğin Şehirleri Programı kapsamında Bursa'nın akıllı şehre dönüşümü isimli projesi ile akıllı şehir olabilmek konusunda çalışmalara başlamıştır. Bu çalışmanın alanı Bursa destinasyonu olarak seçilmiş ve GoBursa isimli akıllı turizm mobil uygulaması detaylı olarak incelenmiştir. Alan yazında Bursa'nın akıllı şehir olabilmek için kullandığı akıllı turizm mobil uygulamaların değerlendirilmesine yönelik çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle Bursa destinasyonunun sahip olduğu akıllı turizm uygulaması GoBursa'nın özelliklerinin incelenmesi ve gelecek çalışmalara yol göstermesi hedeflenmiştir.

Çalışma kapsamında nitel araştırma yöntemlerinden örnek olay yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma yöntemleri arasında gözlem, görüşme, içerik analizi, örnek olay gibi yöntemler bulunmaktadır. Nitel araştırma yöntemini kullanılan çalışmalarda olaylar ve durumlar gerçekçi ve bütüncül bakış açısı ile incelenmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Nitel araştırma yöntemlerinden örnek olay yöntemi disiplinler arası yaklaşım ile araştırma probleminin yorumlanmasını sağlamaktadır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2010). Örnek olay yöntemi nitel araştırma desenlerinden biri olmakla birlikte sosyal bilimlerde sıklıkla kullanılmaktadır (Eris, 2021). Örnek olay yöntemi, kendi doğal ortamında sınırları tam olarak netleşmeyen, çok sayıda veri kaynağının bulunduğu durumlar için kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Şehir pazarlaması, strateji, işletme gibi pek çok alanda örnek olay çalışması kullanılmaktadır. İşlenen konunun karmaşık olması, konuya ilişkin teorilerin sınırlılık göstermesi ve önemli konu olması durumunda örnek olay araştırma yöntemi olarak kullanılmaktadır (Dul ve Hak, 2008:21). Akıllı turizm uygulamalarının söz konusu özellikleri taşıdığı düşünülmektedir. Ayrıca akıllı turizm uygulamalarının yeni bir konu olması ve bu alanda araştırmaların sınırlılık göstermesi yapılan alan yazın çalışmalarından anlaşılmaktadır.

Örnek olay yönteminde nasıl ve neden sorularına yanıt aranmaktadır. Örnek olay yönteminde ortaya çıkan olayın nedenleri ve gelişmelerin zaman içerisinde entegre olma durumu değerlendirilmekte ve içinde bulunulan zaman incelenmektedir. Ayrıca manipülasyon söz konusu değildir. (Yin, 2002). Araştırmacı içinde bulunulan ortama müdahalede bulunmaz, ortam doğal hali ile gözlemlenir. Örnek olay yönteminde birden fazla örnek olay üzerinde inceleme olabileceği gibi tek bir örnek olay da incelenebilir (Özmen ve Timur, 2009). Bu kapsamda geliştirilen araştırma soruları aşağıda yer almaktadır.

- GoBursa uygulamasında bulunan hizmetler nelerdir?
- GoBursa uygulamasında bulunan hizmetler nasıl sunulmuştur?

Araştırma kapsamında GoBursa uygulaması örneği akıllı telefona indirilerek detaylı olarak incelenmiştir.

Bulgular

2018 yılı itibari ile Bursa'nın akıllı şehir olabilmesi için çalışmalara başlanmıştır. Teknoloji, turizm, ulaştırma, sağlık gibi birçok alanda yeni hizmetler ve uygulamalar söz konusudur. Akıllı şehir bileşenleri olan çevre, insan, ulaşım, yaşam ve yönetim alanlarında hizmetler hedeflenmektedir. Hedeflenen hizmetlerin gerek yerel halka gerekse turistlere fayda sağlaması beklenmektedir. Akıllı turizm uygulamaları kapsamında turistler şehre ilişkin bilgilere kısa sürede ulaşabilecektir. Tarihi mekanlar, doğal güzellikler, restoranlar gibi pek çok yer hakkında bilgi sahibi olabilecektir. Turizmde önemli bir destinasyon olan ve her yıl çok sayıda turisti ağırlayan Bursa'da akıllı şehir uygulamaları turizme büyük katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

GoBursa mobil uygulaması Bursa'ya ilişkin kent merkezi ve ilçelerindeki turizm unsurlarının yer aldığı, turistlere seyahat planlama konusunda yardımcı olan bir rehber niteliği taşımaktadır (Bursa Belediyesi, 2021). GoBursa uygulaması gerek turistlere gerekse şehir sakinlerine kentin tarihi, kültürel ve turistik değerlerinin fotoğraf, seslendirme, video, konum, sanal tur, canlı kamera görüntüsü gibi içeriklere erişimini sağlamaktadır. Aşağıda uygulamanın bazı kesimlerinden ekran görüntüleri yer almaktadır.



Şekil 1. GoBursa Mobil Uygulama Ana Sayfası

Kaynak: GoBursa Mobil Uygulama

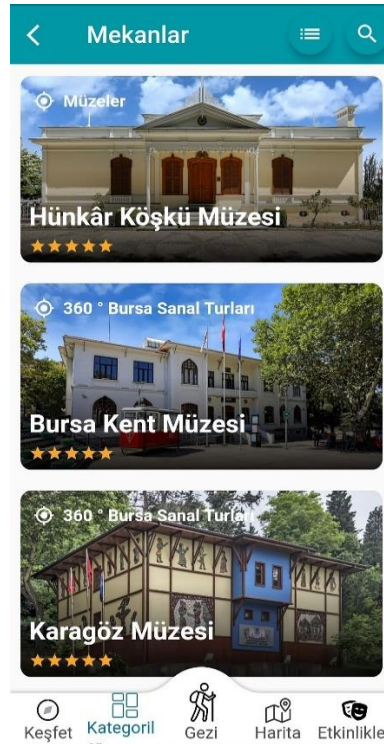
GoBursa uygulaması, Bursa'nın sahip olduğu turizm varlıklarının tanıtılmasını hedefleyen mobil uygulamadır. Mobil uygulama android kullanıcılar için Google Play Store aracılığı ile IOS kullanıcıları için ise App Store aracılığı ile mobil telefonlara indirilebilmektedir. Mobil uygulama ücretsiz olmakla birlikte reklam içermemektedir. Bursa Büyükşehir Belediyesi, Yazılım Şube Müdürlüğü ve Turizm ve Tanıtma Şube Müdürlüğü ortaklığında hazırlanmış bir uygulamadır. Şekil 1'de uygulamanın ana sayfasında keşfet seçeneğinde bulunan alternatifler yer almaktadır. Keşfet seçeneğinde mutlaka görülmesi gereken 30 yer, doğayı hissedebileceğiniz en güzel yerler, şifalı termal kaynaklar, dededen toruna lezzetler, piknik alanları, yapmadan ayrılmayın, alış veriş, yerel lezzetler, gurme merkezleri gibi şehre özgü temel alanlar hakkında bilgiler bulunmaktadır. Mevcut hali ile İngilizce ve Türkçe olmak üzere iki dil seçeneği bulunmaktadır. İki dil seçeneği ile dil konusunda sınırlılık olduğu görülmektedir.



Şekil 2. GoBursa Mobil Uygulama Kategorileri

Kaynak: GoBursa Mobil Uygulama

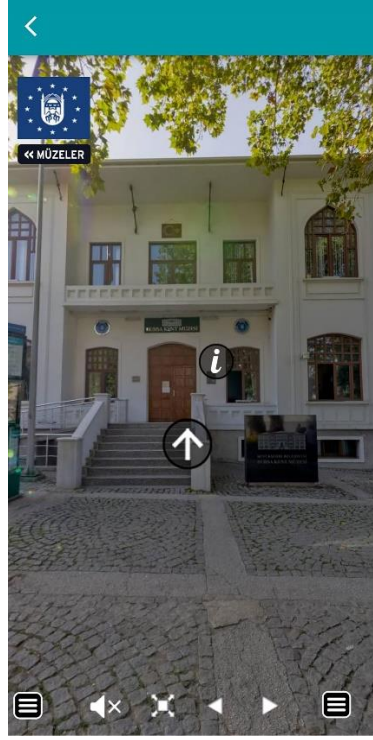
Şekil 2'de görüldüğü üzere GoBursa uygulaması Unesco dünya miras alanları, müzeler, Uludağ ve doğal güzellikler, termal kaplıca ve ılıcalar, hanlar ve çarşılar, cami ve türbeler, kale ve köprüler, kilise ve havralar, arkeolojik alanlar, piknik alanları, macera sporları, parklar, tarihi hamalar, Bursa'nın lezzet durakları, kongre ve kültür merkezleri, sinemalar, tiyatrolar, 360 derece sanal turlar, turist bilgilendirme noktaları, şehir içi ulaşım imkanları, dededen toruna lezzetler, yapmadan ayrılmayın, nasıl gelirim, kütüphaneler, şehrin simgesel eserleri, zanaat ve halk sanatları olarak toplam 17 ilçeyi kapsayan 26 kategoriden oluşmuştur. Uygulamada çok sayıda destinasyona ilişkin bilgi bulunmaktadır. Destinasyonlardan her hangi biri seçildiğinde destinasyona ilişkin hem görsel hem de metin olarak bilgi paylaşımı yapılmaktadır.



Şekil 3. GoBursa Müzeler Kategorisi Detaylı Görünümü

Kaynak: GoBursa Mobil Uygulama

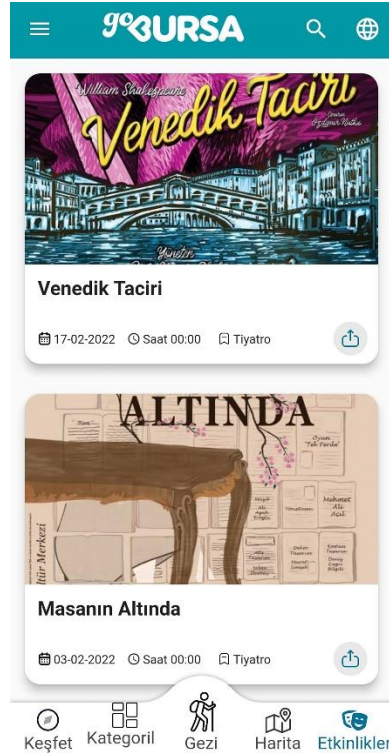
Şekil 3’de müzeler kategorisinin detaylı görünümü yer almaktadır. Uygulamada bulunan her hangi bir müze seçildiğinde müzeye ilişkin görseller bulunmaktadır. Görsellerin yanı sıra müzenin yol tarifi, sanal turu, müzeye ilişkin bilgilerin sesli olarak dinlenebilmesi, iletişim bilgileri, resmi web adresi, ziyaret edilebilecek saatler yer almaktadır. Müzeyi sosyal medya uygulamalarında paylaşma, beğenme ve yorum yapma gibi seçenekler de uygulamada bulunmaktadır.



Şekil 4. Sanal Tur Örneği

Kaynak: GoBursa Mobil Uygulama

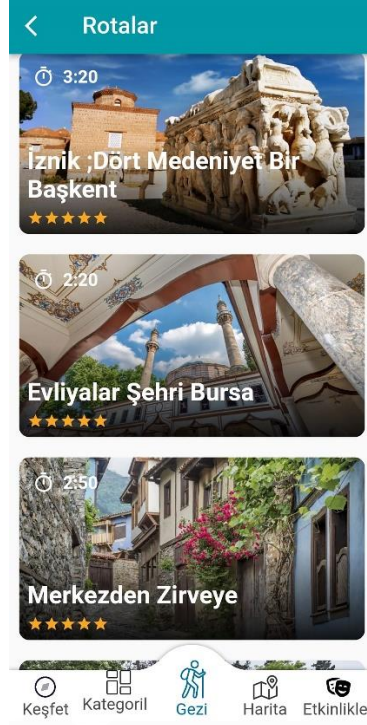
Şekil 4’te uygulamada bulunan sanal turlara ilişkin görsel yer almaktadır. Çok sayıdaki destinasyon için sanal tur seçeneği bulunmaktadır. Sanal tur seçeneği ile etkileşimli ve büyümeye açık bir uygulama olarak tasarlanmıştır. Özellikle tarihi, zarar görmüş ve yıpranmış yapılar için artırılmış gerçeklik uygulamaları da turist deneyimini artırma konusunda uygulama kapsamında değerlendirilebilir.



Şekil 5. Ekinlik Kategorisi

Kaynak: GoBursa Mobil Uygulama

Şekil 5'te GoBursa uygulaması etkinlik kategorisinde bulunan ekran görüntüsü yer almaktadır. Uygulamada yer alan bir diğer kategori ise etkinlik kategorisidir. Etkinlik kategorisinde Bursa'da gerçekleştirilecek olan sanatsal faaliyetlere ilişkin afişler yer almaktadır. Etkinliklerin detaylı bilgilerine kolaylıkla ulaşılabilmektedir. Uygulamam sanatsal ve kültürel faaliyetlere ilişkin bilgilere kısa sürede erişebilmek açısından gerek yerel halk için gerekse turistler için kullanışlı olarak değerlendirilebilir.



Şekil 6. Alternatif Rota Önerileri

Kaynak: GoBursa Mobil Uygulama

Şekil 6'da GoBursa uygulamasında bulunan alternatif rota örneklerine ilişkin görüntü yer almaktadır. Uygulama aynı zamanda alternatifli tur programları da sunmaktadır. Gezi kategorisi seçildiğinde rotalar ve mekanlar olmak üzere iki seçenek bulunmaktadır. Mekanlarda şehrin en iyi mekanları sıralanmışken rotalar kısmında ise gezilmesi gereken yerler bulunmaktadır. Rotalar kısmında çocuğumla geziyorum, merkezden zirveye, onbin adımda hanlar bölgesi, bursa kalesinde bir gün gibi turistlere farklı rota alternatifleri yer almaktadır. Oluşturulan her bir rotanın ne kadar zaman alacağı bilgisi de ayrıca verilmektedir. Alternatif rota seçenekleri konusunda turistlerin bulunduğu konum ve arama yapmış olduğu yerlere ilişkin veriler analiz edilerek her bir turist için ayrı bir tur programı oluşturan bir uygulama daha başarılı bir uygulama olarak değerlendirilebilir. Mevcut uygulamanın bu konuda geliştirilmesi ile akıllı turizm destinasyonu olarak Bursa rekabet avantajı sağlayabilir.

Mobil uygulamalar akıllı turizm destinasyonlarında gerek turistlerin gerekse yerel halkın faydalanabileceği teknolojik yeniliklerdir. Akıllı turizm destinasyonlarında bulunan mobil uygulamalar destinasyonda bulunan turistik faaliyetlere ilişkin yer zaman sınırı olmadan bilgi sunmakta ve turizm deneyimi sağlamaktadır (Kaur ve Maheshwari, 2016). GoBursa uygulaması bu bağlamda değerlendirildiğinde akıllı turizm uygulaması kapsamında mobil bir uygulama olarak değerlendirilebilir. GoBursa uygulamasında yerel halka ve turistlere sunulan hizmetler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 1'de özetlendiği gibi GoBursa mobil uygulamasında akıllı turizm destinasyonu olarak oldukça geniş bilgi hem turistlere hem de yerel halka sunulmuştur. Uygulama aracılığı ile toplam 26 kategoride bulunan kar amacı güden ve gütmeyen işletmeler hakkında bilgiye erişebilmek mümkündür. GoBursa uygulamasının turistler ve yerel halkın bilgiye en kısa sürede erişimini sağlaması adına kullanıma sunulduğu düşünülürse döviz kurları ve hava durumuna ilişkin bilgilerin bulunmadığı görülmektedir. Diğer taraftan uygulamada turistlerin konaklayabileceği otellere ilişkin bilgiler bulunmamaktadır. Uygulama içerisinde konaklama alternatiflerine yer verilmesi özellikle turistler için faydalı olacaktır. GoBursa uygulamasının eksikliğinin olduğu bir diğer alan ise sağlık ile ilgilidir. Hastane ya da eczane gibi sağlık kuruluşları konusunda her hangi bir bilgi söz konusu değildir.

Tablo 1. GoBursa Uygulamasında Bulunan Hizmetler ve Alt Başlıklar

Hizmetler	Alt Başlıklar
Turistik	Unesco Dünya Miras Alanları, Turist Bilgilendirme Noktaları, Kale ve Köprüler, Tarihi Hamalar, Şehrin Simgesel Eserleri
Yeme-İçme	Bursa'nın Lezzet Durakları, Deden Toruna Lezzetler
Kültür-Sanat	Kütüphaneler, Etkinlikler, Müzeler, Arkeolojik Alanlar, zanaat ve Halk Sanatları
Ulaşım	Şehir İçi Ulaşım İmkanları, Nasıl Gelirim?
Eğlence	Sinema, Tiyatro, 360° Derece Bursa Sanal Turları, Yapmadan Ayrılmayın,
Sosyal	Uludağ ve Doğal Güzellikler, Piknik Alanları, Parklar
Alış-Veriş	Hanlar ve Çarşılar
İş-Ticaret	Kongre ve Kültür Merkezleri
Dini	Cami ve Türbeler, Kilise ve Havralar
Sağlık	Termal Kaplıca ve Ilıcalar
Spor	Macera Sporları
İletişim	Acil ve önemli telefon numaraları

Akıllı turizm uygulamaları kapsamında Kore'de bulunan Seul kentinin mobil uygulamalarında şehirde bir sonraki otobüs ya da metronun hangi saatte geleceği bilgisi bulunmaktadır (Gretzel, Ham ve Koo, 2018). Portekiz'in Porto kentinde turistlerin kendi seyahat güzergahını belirleyebileceği turizm web sitesi tasarlanmıştır. Turistin bilgi edindiği tüm alanlara ilişkin bilgiler kayıt altına alınarak turiste gerektiğinde çevrimiçi destek sağlanmaktadır (Liberato, Alen ve Liberato, 2018). Türkiye'de ise akıllı turizm destinasyonuna yönelik uygulamaları Edirne'de Edirne Turizm Rotası, Kayseri'de Step to Kayseri, Antalya için MyAntaya şeklinde uygulamalar kullanılmaktadır.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Teknolojide yaşanan gelişmeler ile birlikte mobil cihazlar ve sosyal paylaşım sitelerinin kullanımı artış göstermiştir. Özellikle akıllı telefon kullanımı ve sosyal medya kullanımı turizm sektörünü de etkilemiştir. Turistlerin destinasyona ilişkin bilgi sahibi olmak istemeleri, kıyaslamalarda bulunması, rezervasyon yapmaları, ziyaretlerde bulunmaları gibi pek çok süreçte akıllı teknolojilerden faydalanılmaktadır. Dolayısıyla şehirler turistik açıdan daha başarılı hizmetler sunabilmek için söz konusu değişime ayak uydurmak durumunda kalmışlardır. Turistlerin beklentilerini daha iyi karşılayabilmek konusunda akıllı turizm uygulamalarını kullanmak şehirler için kaçınılmaz olmuştur. Akıllı turizm uygulamaları turistlerin turizm deneyimini artırmaktadır. Turizm deneyimini yüksek oranda tutabilen akıllı turizm destinasyonları destinasyona ilişkin olumlu bir imaj oluşmasına katkı sunabilir. Destinasyonun başarılı çalışmalar yapabilmesi için akıllı turizm uygulamaları ile bütünleşmesi gerekmektedir. Bu nedenle ülkemizin tarihi ve turistik açıdan önemli bir destinasyonu olan Bursa'nın sahip olduğu akıllı turizm uygulaması olan GoBursa incelenmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda gerek teorik gerekse uygulamalı öneriler geliştirilmiştir. Çalışma akıllı turizm konusundaki alan yazına katkı sağlamakla birlikte konunun güncel olmasından ötürü sınırlılıklar içermektedir.

Akıllı şehir olma konusunda yapılan uygulamaların hem turistler hem de yerel halka katkı sağlaması gerektiği düşünüldüğünde GoBursa uygulamasında eğitim başlığı altında değerlendirilebilecek olan kütüphaneler ve eğitim kurumlarına ilişkin bilgiler yer almamaktadır. Diğer taraftan Bursa'da bulunan belediye, kaymakamlık, postane gibi kamu kuruluşlarına ilişkin bilgiler de uygulamada bulunmamaktadır. GoBursa uygulamasının eksikliğinin olduğu diğer alanlar arasında yakıt istasyonları ve otoparklar da bulunmaktadır. Çelik ve Topsakal (2017) tarafından Antalya'nın akıllı turizm uygulamaları üzerine yapılan araştırmada MyAntalya uygulamasının bir takım eksiklikleri olduğu belirtilmiştir. Ancak MyAntalya ve GoBursa uygulamaları kıyaslandığında MyAntalya uygulamasının daha geniş kapsamlı bir uygulama olduğunu söylemek mümkündür. Diğer taraftan İzmir için tasarlanmış olan Visitİzmir isimli uygulamanın da bazı alanlarda bilgi eksiği olduğu ve geliştirilmeye ihtiyacı olduğu belirtilmiştir (Eris, 2021). Alan yazında incelenen uygulamalar akıllı turizm uygulamaları konusunda eksikliklerin olduğunu göstermektedir. Erdem, Unur ve Şeker (2022) tarafından yapılan Şanlıurfa'nın akıllı turizm destinasyonu olabilmesi için gerekli stratejiler üzerine yapılan çalışmada farklı bir yöntem kullanılarak stratejilerin belirlenmesi sağlanmıştır. Türkiye'de

sınırlı sayıdaki turizm destinasyonunun akıllı turizm uygulamaları kapsamında incelendiği görülmektedir.

Önemli turistik destinasyonlar arasında yer alan Bursa'nın akıllı turizm destinasyonu olabilmek için akıllı uygulaması söz konusudur. Bu anlamda değerlendirildiğinde Bursa akıllı turizm destinasyonu olabilmek için henüz yolun başındadır. Alan yazında anlatıldığı üzere akıllı turizm destinasyonu olabilmek için yerel yönetimin, yerel halkın, turistler, işletmeler gibi çeşitli paydaşların işbirliği içerisinde hareket etmesi gerekmektedir.

Akıllı turizm destinasyonu olma yolunda en yoğun olarak kullanılabilir olan uygulamanın pek çok alanda eksikliği bulunmaktadır. Bursa akıllı turizm destinasyonu olarak henüz başlangıç aşamasında yer almaktadır. Uygulamada bulunan eksik alanların giderilmesi konusunda paydaşlarla işbirliği yapılmalıdır. Bursa'da farklı paydaşların yer aldığı Akıllı Turizm Hizmet Merkezi'nin kurulması akıllı turizm destinasyonu olma yolundaki eksikliklerin giderilmesi konusunda çalışmalar yürütülebilir. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin kullanan uygulamalar sayesinde gerek yerel halkın gerekse turistlerin ihtiyaç duyabileceği bilgi ihtiyacı giderilmelidir. Akıllı turizm destinasyonu olabilmek için çok sayıda akıllı sistemlere ve bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır. Akıllı sistemler aracılığı ile destinasyona ilişkin çok sayıda ve çeşitte bilgi toplanmaktadır. Toplanan bu bilgileri en iyi şekilde saklayıp, işleyebilen ve turistlerin ve yerel halkın ihtiyacı doğrultusunda kullanabilen destinasyonların rekabet avantajı yakalayacağı söylenebilir. Diğer taraftan farklı şehirlerin sahip olduğu uygulamalar kıyaslama şeklinde değerlendirilerek alan yazına yeni çalışmalarla katkı sunmak da mümkündür. Güncel çalışmaların yapılması sürecinde disiplinler arası işbirliği çalışmalarının niteliğine katkı sunabilir.

Kaynaklar

- Alkan, T. (2015). Akıllı Kentler yada 21.yy Şehirleri. *Bilişim Dergisi*, 43 (182), 70-77.
- Aksoğan, M. ve Çalış Duman, M. (2018). Akıllı Şehir Uygulamaları: Malatya Örneği. 1. Uluslararası Battal Gazi Multi Disipliner Çalışmalar Kongresi, 7-9 Aralık 2018, Malatya.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroglu, S. ve Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Sppss Uygulamalı* (6. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık
- Atasoy, E., Efe, R. ve Soykan, A. (2008). Bursa ve Uludağ'ın Turizm Potansiyeli Ve Sorunları. International Conference Education, Science, Economics And Technologies In The Global World 12th -14th September, 2008, Burgas, Bulgaria.
- Bilici, Z. ve Babahanoğlu, V.(2018). Akıllı Kent Uygulamaları ve Konya Örneği. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(2), 24-139.
- Boes, K., Buhalis, D. ve Iversini, A. (2016). Smart Tourism Destinations: Ecosystems For Tourism Destination Competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124.
- Buhalis, D., Amaranggana, A. (2013). Smart Tourism Destinations Enhance The Tourism Experience Through The Personalization Of Services. Z. Xiang, I. Tussyadiah (Ed.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2013* içinde (553-564). Switzerland: Springer.
- Buhalis, D. and Law, R. (2008). Progress in Information Technology And Tourism Management: 20 Years On And 10 Years After The Internet – The State Of Etourism Research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623.
- Bursa Belediyesi, (2021). Gobursa ile Bursa avucunuzun içinde <https://www.bursa.bel.tr/haber/gobursa-ile-bursa-avucunuzun-icinde-30271> (5/01/2022)
- Chui, M., Löffler, M. ve Roberts, R. (2010). *The Internet of things*. McKinsey Quarterly, 2, 1-9.
- Cohen, B. (2012).The Smart City Wheel. <http://www.smart-circle.org/smart-city/boyd-cohen-smart-city-wheel/> (6/1/2022).
- Çelik, P. ve Topsakal, Y. (2017). Akıllı Turizm Destinasyonları: Antalya Destinasyonunun Akıllı Turizm Uygulamalarının İncelenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14 (3), 149-166.
- Dul, J. ve Hak, T. (2008). *Case Study Methodology in Business Research*. Amsterdam, Boston: Elsevier
- Elvan, L. (2017). Akıllı Şehirler: Lüks Değil İhtiyaç. *İTÜ Vakfı Dergisi*, 77, 6-9.
- Erdem, A., Unur, K. ve Şeker, F. (2022). Şanlıurfa'nın Akıllı Turizm Destinasyonu Olabilmesi İçin Gerekli Stratejilerin A'wot Yöntemi İle Belirlenmesi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 73-91.

- Erken, K., Atanur, G. ve Akın Tanrıöver, A. (2019). Bursa Florasının Doğa Turizmi Potansiyeli. *Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 20(1), 92-101.
- Eris, T. (2021). Akıllı Turizm Kapsamında İzmir'in Akıllı Turizm Uygulamalarının İncelenmesi: 'Visitizmir' Örneği. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 5 (Özel Sayı), 126-134, doi: 10.30625/ijctr.948257
- Giffinger R., Fertner C., Kramar H., Kalasec R., Milanović N.P. ve Meijers E. (2007). Final report: smart cities: ranking of European medium-sized cities: http://www.smartcities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf, 20.02.2022.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. ve Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electron Markets*, 25, 179-188.
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C. ve Lamsfus, C. (2015). Conceptual Foundations For Understanding Smart Tourism Ecosystems. *Computers in Human Behaviour*, 50, 558- 563.
- Gretzel U., Ham J., Koo C. (2018) Creating the City Destination of the Future: The Case of Smart Seoul. In: Wang Y., Shakeela A., Kwek A., Khoo-Lattimore C. (eds) *Managing Asian Destinations. Perspectives on Asian Tourism*. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-10-8426-3_12.
- Hollands, R. G. (2008). *Will The Real Smart City Please Stand Up? Intelligent, Progressive Or Entrepreneurial?.* Routledge, New York.
- Huang, C.D., Goo, J., Nam, K. ve Yoo, C. W. (2017). Smart Tourism Technologies in Travel Planning: The Role Of Exploration And Exploitation. *Information and Management*, 54(6), 757-770.
- Jasrotia, A. ve Gangotia, A. (2018). Smart Cities To Smart Tourism Destinations: A Review Paper. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 1(1), 47-56.
- Kafa, N., Arıca, R. ve Sönmez Gök, N. (2020). Akıllı Turizm Araç Ve Uygulamalarına İlişkin Turizm İşletmesi Yöneticilerinin Görüşleri: Eskişehir Üzerine Nitel Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 2774-2787.
- Kaur, M.J. ve Maheshwari, P. (2016). Building smart cities applications using iot and cloud-based architectures. *International Conference on Industrial Informatics and Computer Systems*, 3-4 12.2016, China, 1-5.
- Kim, T., Carlos R. ve Sabah M. (2017). Smart City And Iot. *Future Generation Computer Systems*, 76, 159-162.
- Lamsfus C., Wang, D., Alzua-Sorzabal, A., and Xiang Z. (2015). Going Mobile: Defining Context for on the go travellers. *Journal of Travel Research*, 54(6):691-701
- Lazaroiu, G.C. ve Roscia, M. (2012). Definition Methodology For The Smart Cities Model. *Energy*, 47(1), 326-332.
- Liberato, P., Alen, E. ve Liberato, D. (2018). Smart Tourism Destinations Triggers Consumer Experience: The Case Of Porto. *European Journal of Management and Business Economics*, 27(6), 6-25.
- Liu, Y. ve Hou, R. (2010). About The Sensing Layer İn The Internet Of Things. *Computer Study*, 5, 55-62.
- Mingjun, W., Zhen, Y., Wei, Z., Xiang, D., Xiaofei, Y., Chenggang, S., Xuhong, L., Fang, W. ve Jinghai, H. (2012). Research on the experimental system for the Internet of things major and application project. 3rd International Conference on System Science, Engineering Design and Manufacturing Informatization (ICSEM), 20-21 Oct. 2012, Chengdu, China, 261-263.
- Nam, T. ve Pardo, A. T. (2011). Conceptualizing Smart City With Dimensions Of Technology, People, And Institutions. Proceeding 12th conference on digital government research, College Park, MD June.
- Ojo, A., Dzhusupova, Z. ve Curry, E. (2016). Exploring the Nature of the Smart Cities Research Landscape, Smarter as the New Urban Agenda: Public Administration and Information Technology (Ed. J. Gil-Garcia, T. Pardo, T. Nam), Springer International Publishing, Switzerland, 23-47.
- Özişik Yapıcı, O. ve Altunay R. (2021). Geleceğin Restoranları ve Nesnelerin İnterneti, (Ed: Yıldırım, G. ve Çalışkan G.). *Geleceğin Restoranları* (36-47). Ankara: Detay Yayıncılık
- Özişik Yapıcı, O. ve Yıldırım, G. (2021). Endüstri 4.0'ın Turizm Alanındaki Kavramları Üzerine Bir Araştırma. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (11), 394-412.

- Özmen, M. ve Timur, N. (2009). Müşteri Değeri Üzerine Etnografik Bir Örnek Olay İncelemesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24, 219-231.
- Pirselimoğlu Batman, Z., Adıgüzel, E. ve Tüzel, F. (2017). Bursa Cumalıkızık Örneği Kırsal Turizm Kullanımları Çerçevesinde Ulaşım Değerlerinin İncelenmesi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 19(2), 30-39.
- Qin, H., Li, H. ve Zhao, X. (2010). Development Status Of Domestic And Foreign Smart City. *Global Prence*, (9), 50-52.
- Silik, C. E. ve Özdemir Akgül, S. (2021). A Comparative Analysis For Ankara In The Context Of The Smart City Index. *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1), 542-557.
- Terzi, F. ve Ocakçı, M. (2017). Kentlerin geleceği: Akıllı kentler, *İTÜ Vakfı Dergisi*, 77, 10-13.
- Tokmak, C. ve Sever, Y. (2018). Kırsal Turizm Destinasyonlarında Yerel Kaynak Kullanımı: Bursa Örneği. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*, 6(3), 436-454.
- Vecchio, D. P., Mele, G., Ndou, V. ve Secundo, G. (2018). Creating Value From Social Big Data: Implications For Smart Tourism Destinations. *Information Processing and Management*, 54, 847-860.
- Wang, X., Li, X., Zhen, F. ve Zhang, J.H. (2016). How Smart Is Your Tourist Attraction?: Measuring Tourist Preferences Of Smart Tourism Attractions Via A Fcappahp And Ipa Approach. *Tourism Management*, 54, 309-320.
- Wang, D. ve Xiang, Z. (2012). The New Landscape Of Travel: A Comprehensive Analysis Of Smartphone Apps. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 308-319.
- Yalçınkaya, P., Atay, L. ve Karakaş, E. (2018). Akıllı Turizm Uygulamaları. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 2(2), 34-52.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yin, R. K. (2002). *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Zhang, L.Y., Li, N. ve Liu, M. (2012). On The Basic Concept Of Smart Tourism And Its Theoretical System. *Tourism Tribune*, 27(5), 66-73.

Çıkar çatışması:

Yazar(lar)ın bildirecek bir çıkar çatışması yoktur.

Hibe / Finansal Destek:

Yazar(lar) bu çalışmanın herhangi bir finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Etik Kurul Onayı:

Etik kurul iznine gerek duyulmayan şekilde bir çalışma yapılmıştır.