

DESTİNASYONLARDA AKILLI UYGULAMALAR: MY HELSINKI, VISIT PORTO VE ONLY LYON EXPERIENCE ÖRNEKLERİ

Oğuzhan DÜLGAROĞLU¹

Balıkesir Üniversitesi
Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü,
Orcid ID: 0000-0002-1992-0531
oguzhan@balikesir.edu.tr

Hasan Can KORKMAZ²

Balıkesir Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Konaklama İşletmeciliği Tezli YL Programı
Orcid ID: 0009-0000-1311-6094
hasancan.korkmazz@hotmail.com

Sorumlu Yazar: Oğuzhan DÜLGAROĞLU
E-mail: oguzhan@balikesir.edu.tr

Geliş Tarihi: 29.10.2025
Kabul Tarihi: 22.07.2026

Özet

Turizm sektörü teknolojiye bağlı gelişebilen sektörlerden biridir. Turizm sektörünün önemli ürünü olan destinasyonlar için de teknoloji ile anılmak önemli bir hal almıştır. Bu doğrultuda akıllı uygulamaların destinasyonlara entegre edilmesi önem kazanmıştır. Teknolojideki ilerlemeler sayesinde akıllı destinasyona dönüşen destinasyonlar turistik değer oluşturma sürecine katkı sağlayabilmektedir. Bu çalışmada turistlerin kendi istek ve beklentilerine uygun deneyimler yaşamak için kullandıkları üç akıllı uygulama incelenmiştir. Araştırmada son yıllarda destinasyon pazarlamasında önem kazanan akıllı destinasyon kavramının turizm sektörüne yönelik etkilerinin ön plana çıkarılması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda My Helsinki, Visit Porto ve Only Lyon Experience gibi akıllı şehir uygulamalarının müşterilere sağladığı hizmetler incelenmiştir. İncelenen bu hizmetlere ilişkin veriler ikincil kaynaklar kullanılarak doküman incelemesi vasıtasıyla elde edilmiştir. Yapılan inceleme neticesinde akıllı destinasyon uygulamalarının turistlere sağladığı kolaylıklar vurgulanmıştır. Çalışmada ayrıca akıllı destinasyonların turistlere turistik deneyimlerinde kolaylıklar sağlaması sebebiyle rakip destinasyonlar karşısında rekabet avantajı elde edebilecekleri sonucuna da varılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Turizm, Destinasyon, Dijitalleşme, Akıllı Uygulamalar, Seyahat Deneyimi

SMART APPLICATIONS IN DESTINATIONS: EXAMPLES OF MY HELSINKI, VISIT PORTO AND ONLY LYON EXPERIENCE

Abstract

The tourism sector is one of the sectors that could develop depending on technology. Being associated with technology has become important for destinations, which are important products of the tourism industry. In this regard, integrating smart applications into destinations has become important. Destinations that turn into smart destinations thanks to advances in technology could contribute to the process of creating touristic value. In this study, three smart applications that tourists use to have experiences that meet their wishes and expectations have been examined. The aim of the research is to highlight the effects of smart destination concepts to destination marketing in the tourism sector. In this regard, the services provided to customers by smart city applications such as My Helsinki, Visit Porto, and Only Lyon Experience have been examined. The data regarding these services have been obtained through document review using secondary sources. It was concluded that smart destination applications provide convenience to tourists as a result of the analysis. The study also concluded that smart destinations could gain a competitive advantage over rival destinations because they provide convenience to tourists in their touristic experiences.

Keywords: Tourism, Destination, Digitalization, Smart Applications, Travel Experience

1. GİRİŞ

Turizm destinasyonları günümüzde akıllı uygulamaların sunduğu olanaklarla daha etkileyici ve verimli hale gelmektedir. Bu uygulamalar seyahat deneyimini kişiselleştirme, bilgiye erişimi kolaylaştırma ve ziyaretçilerin ihtiyaçlarını karşılama konusunda önemli bir role sahiptir (Avan ve Dülgaroğlu, 2024a). Seyahat edenler artık birçok farklı etkinlik ve hizmete, konum tabanlı önerilerle ve gerçek zamanlı güncellemelerle erişebilmektedir. Akıllı uygulamaların sunduğu rehberlik ve kolaylık, turizm endüstrisinin dijital dönüşümünde önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır (Aydınbaş 2023; Dülgaroğlu, 2022). Akıllı uygulamalar, turistlerin seyahat sürecini daha sorunsuz hale getirmenin yanı sıra, destinasyon yöneticilerine de çeşitli veriler sunarak pazarlama stratejilerini iyileştirmelerine olanak tanıyabilmektedir. Böylece kullanıcıların tercihleri analiz edilerek, destinasyonlar daha etkili bir şekilde tanıtılabilir ve turistlerin ilgi alanlarına uygun deneyimler sunabilmektedir. Ayrıca akıllı uygulamaların sunduğu geri bildirim mekanizmaları sayesinde destinasyonlarda hizmet kalitesi artırılabilir. Böylece destinasyonlardaki turizm paydaşları müşteri memnuniyetini sağlama adına sürekli olarak iyileştirmeler yapabilirler. Bu nedenle turizm sektörünün paydaşları akıllı uygulamaların sunduğu fırsatları değerlendirerek hem turistlerin deneyimlerini geliştirebilir hem de destinasyonların sürdürülebilirlik ve rekabet gücünü artırabilir (Avan vd, 2024; Karakaş, 2020).

Çalışmada dijitalleşme ve akıllı turizm uygulamalarına ilişkin kavramsal bilgiler verildikten sonra My Helsinki, Visit Porto ve Only Lyon Experience gibi öne çıkan üç akıllı destinasyon uygulaması incelenmiştir. İlgili alanyazın incelendiğinde birden fazla akıllı destinasyon uygulamalarının işlevlerinin ve ziyaretçilere sağladığı kolaylıkların incelendiği herhangi bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Özellikle önde gelen akıllı destinasyon uygulamaları olarak bilinen My Helsinki, Visit Porto ve Only Lyon Experience uygulamalarının işlevleri ve ziyaretçiler için sağladığı kolaylıklara ilişkin herhangi bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Bu doğrultuda ilgili literatürdeki bu boşluğun giderilmeye çalışılması bu çalışmayı özgün kılmaktadır. Bu çalışmada “akıllı destinasyon uygulamaları ziyaretçilere ne gibi kolaylıklar sağlar?” araştırma sorusundan yola çıkılarak, akıllı destinasyon uygulamalarının genel işlevlerinin ve ziyaretçilere sağladığı kolaylıkların ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Çalışmada özellikle akıllı turizmin ziyaretçilere ziyaretleri boyunca destinasyon rehberlik hizmeti ve destinasyondaki rekreasyon olanakları hakkında bilgilendirme gibi sağladığı çeşitli olanaklar incelenmiştir. Bu çalışma ile akıllı destinasyon uygulamalarının turistik işlevleri ön plana çıkarılmış ve bu uygulamaların ziyaretçilere sağladığı kolaylıklar vurgulanmıştır. Bu yönleri ile çalışmanın akıllı destinasyon uygulamalarına ilişkin alanyazına katkı sağlaması ve turizm sektöründe akıllı uygulamaları benimseyen destinasyon yöneticilerine rehberlik yapması beklenmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Dijitalleşme ve Akıllı Turizm Uygulamaları

Modern Dönemin başlangıcı ve gelişmekte olan gelişmeler ile Avrupa'nın her bölgesinde önemli olacak değişiklikleri de beraberinde getirmiştir (Dülgaroğlu ve Avcıkurt, 2021; Erdem, 2021). Turizm endüstrisinin elinde bulundurduğu sektör büyüklüğü ve çalışan sayısına bakıldığında hem ülkeler hem de tüm ekonomiler için konumu önemli bir noktadır. Bu bağlamda sektöre istihdam oldukça fazladır (Dülgaroğlu, 2021).

Akıllı turizm, bir destinasyondaki unsurlar tarafından desteklenen ve sürdürülebilirlik odaklı turizm faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi için sosyal bağlantılar, fiziki altyapı, devlet ve örgüt kaynakları ile insan aklından elde edilen verilerin toplanması ve sürdürülebilirliğin sağlanması sürecidir (Ataman vd., 2023). Akıllılık, devlet yönetimlerinde de dikkat edilen bir kavram olarak ön plana çıkmaktadır. Bu yönüyle hem şehirlerde yaşayan toplulukların hem de şehir altyapısında aranan önemli özelliklerden biri olmaya başlamıştır (Cavlak, 2022). Özellikle kentsel nüfusun artmasıyla birlikte şehirdeki sorunlarda artış gözlemlenmiştir. Bu sebeple de akıllılık gerek tüketiciler de gerekse de üreticiler için en önemli çözüm aracı olduğu haline gelmiştir. Böylece akıllı şehirlerin önemi ön plana çıkmaya başlamıştır.

Akıllı şehirlerden oluşan destinasyonlar yerli halkın yaşam kalitesini ve refah düzeyini artırırken, ziyaretçilerin deneyimlerini de zenginleştirmektedir (Er, 2019). Akıllı turizm uygulamaları, seyahat edenlerin deneyimlerini iyileştirmek ve geliştirmek için kullanılabilir. Bu uygulamalar seyahat süresince turistlere rehberlik edebilmektedir (Atay vd., 2018). Ayrıca turistlerin yerel kültürü ve etkinlikleri keşfetmelerine yardımcı olabilmektedir. Böylece turistlerin seyahat planlaması sürecini kolaylaştırabilmektedir. Bu bağlamda hem kamu hem de özel sektörün ortak hareket etmesi gerekmektedir. Özellikle dünyadaki önemli turizm payına sahip olan kıtalar olan Avrupa ve Asya

destinasyonlarının akıllı turizm uygulamalarında öncü destinasyonlar olduğu görülmektedir (Şenkal, 2022).

Bilgi teknolojilerinde yeniliklerin ortaya çıkmasıyla beraber çeşitli gelişmelerin yaşandığı görülmektedir. Bu gelişmeler sayesinde sektör, teknolojik olarak ele aldığımızda devasa bir yeniliğe ve değişime uğramıştır. Bu değişim ve yenilikler sayesinde sektörde bulunan her bir paydaş ve her bir turistin seyahat algısı büyük oranda değişmektedir (Dülgaroğlu, 2024). Akıllı turizm uygulamaları, seyahat edenlere destinasyonlar hakkında detaylı bilgiler verebilmektedir. Bu uygulamalar turistler için turistik yerlerin ve etkinliklerin tanıtımları, konaklama seçenekleri, restoranlar, ulaşım olanakları ve hava durumu gibi güncel bilgilere erişim imkânı sağlayabilmektedir. Ayrıca bazı uygulamalar ziyaretçiler için seyahat rotaları oluşturmayı kolaylaştırmakla birlikte, konum tabanlı öneriler sunar ve seyahat sırasında anlık rehberlik sağlar (Yalçinkaya vd., 2018).

2.2. Akıllı Destinasyon Uygulamaları

Destinasyon Yönetim Organizasyonları (DMO-Destination Management Organization) destinasyonlar için büyük bir öneme sahiptir. Özellikle turizm işletmelerinin ve kamu kurumlarının iş birliği içerisinde çalışması gerekmektedir (Özgürel ve Avcıkurt, 2018). Destinasyon Yönetim Organizasyonlarının destinasyonlar için turizm vizyonu geliştirmesi gerekmektedir. Geliştirilen bu vizyon tüm turizm paydaşları ile paylaşılmalıdır. Bu süreçte destinasyondaki turizm aktörlerinin destinasyonun güçlü yanlarının yanı sıra zayıflıklarını da anlaması ve bu zayıflıklara uygun bir yönetim stratejisi geliştirmesi gerekmektedir (Avan ve Dülgaroğlu, 2024b). Bu doğrultuda gün geçtikçe gelişen akıllı destinasyon uygulamaları destinasyonlar için hayati bir önem taşımaktadır.

Akıllı destinasyon uygulamaları, seyahat edenlerin turistik yerleri keşfetmelerine, seyahat deneyimlerini planlamalarına ve geliştirmelerine yardımcı olan dijital platformlardır. Bu uygulamalar, seyahat edenlerin destinasyonlar hakkında detaylı bilgiler almasını, aktiviteleri organize etmesini, konaklama ve ulaşım rezervasyonları yapmasını sağlayabilmektedir. Akıllı uygulamalar şehrin ihtiyaçları doğrultusunda oluşturulmalıdır. Bu ihtiyaçlar doğrultusunda yapılan akıllı uygulamalar şehrin sorunlarını giderebilme aynı zamanda rakip şehirlerin önüne geçmesinde yardımcı olacaktır (Şenkal, 2022). Bu uygulamalar, akıllı destinasyonların turistik ürünlere sahip olan bölgenin deneyim kalitesini yükseltmeye ve yerel halkın yaşam kalitelerini üst noktaya çıkarmaya yönelik uygulamalardır (Yalçinkaya vd., 2018).

Turizm, akıllılık kavramı denilince başta gelen sektörlerden biridir. Özellikle sektörde üretilen ürünler ve bu üretilen ürünlerin sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerine olan bağlılığın büyük bir önemi vardır (Atsız, 2022; Mozillo ve Amatucci, 2024). Turizm ne kadar emek yoğun bir sektör olmasına rağmen aynı zamanda modern teknoloji ile bir ilişki içerisinde. Bu bağlamda hem diğer hizmet sektörlerinden hem de sanayi ve tarım sektörlerinden farklı bir konum içerisinde (Erdem, 2021). Müşteri deneyimi ve müşteri memnuniyeti dikkate alındığında turizm sektörü birçok ülkede teknolojinin de gelişmesinden dolayı gelişmektedir.

Çeşitli ülkelerdeki uygulamalar incelendiği zaman, turist seyahat davranışlarındaki değişikliklerin tüketim alışkanlıklarına yansımaları da gözlemlenmiştir. Bu durum, destinasyonlarda daha detaylı ve kişiselleştirilmiş hizmetler ile deneyimler sunulması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır (Özer, 2023). Bu kişiselleştirilmiş hizmetlerle birlikte güncellenen akıllı destinasyon uygulamalarının bazı özellikleri şunlardır (Er, 2019; Yang vd., 2024):

- **Detaylı Rehberlik:** Akıllı destinasyon uygulamaları turistlere destinasyonlar hakkında detaylı bilgiler sunar. Bu bilgiler arasında turistik yerlerin tanıtımları, tarihleri, açık saatleri, giriş ücretleri, kullanıcı yorumları ve değerlendirmeleri bulunabilir.
- **Kişiselleştirilmiş Öneriler:** Bazı uygulamalar, kullanıcıların ilgi alanlarına ve tercihlerine göre kişiselleştirilmiş seyahat önerileri sunar. Bu öneriler; gezginlerin ilgisini çekebilecek etkinlikler, restoranlar, alışveriş noktaları ve diğer turistik yerleri içerebilir.
- **Harita ve Navigasyon:** Akıllı destinasyon uygulamaları, interaktif haritalar ve navigasyon özellikleriyle turistlere yol gösterir. Bu özellikler; kullanıcıların konumlarını belirlemelerine, seyahat rotaları oluşturmalarına ve destinasyonlar arasında kolayca seyahat etmelerine yardımcı olur.
- **Gerçek Zamanlı Güncellemeler:** Bazı uygulamalar; destinasyonlardaki etkinlikler, hava durumu, trafik durumu ve diğer önemli bilgiler gibi gerçek zamanlı güncellemeler sağlar. Bu sayede seyahat edenler planlarını güncelleyebilir ve anlık değişikliklere uyum sağlayabilirler.
- **Yerel Kültür ve Gelenekler:** Akıllı destinasyon uygulamaları, turistlere destinasyonların yerel kültürünü ve geleneklerini keşfetme fırsatı sunar. Bu özellikler; yerel festivaller, müzeler, sanat

galerileri ve diğer kültürel etkinlikler hakkında turistlere bilgi sağlayabilir. Tüm bu özelliklerle donatılmış akıllı destinasyon uygulamaları; seyahat edenlere daha kolay, keyifli ve unutulmaz bir deneyim sunmayı amaçlamaktadır.

3. YÖNTEM

Bu araştırma, “akıllı destinasyon uygulamaları ziyaretçilere ne gibi kolaylıklar sağlar?” araştırma sorusundan yola çıkılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada akıllı destinasyon uygulamalarının genel işlevlerinin ve ziyaretçilere sağladığı kolaylıkların ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Araştırma verilerinin toplanması için dünyada öne çıkan akıllı destinasyon uygulamaları incelenmiştir. Araştırma amacı kapsamında uzman görüşünden de yararlanılarak üç adet akıllı destinasyon uygulaması belirlenmiştir. Bu uygulamalar dünyadaki akıllı destinasyon uygulamaları arasından en popüler olanları arasından uzman görüşü dikkate alınarak belirlenmiştir. Bu uygulamalar uluslararası arama motorları aracılığıyla bulunmuş ve beş adet turizm alanı uzmanının görüşü doğrultusunda belirlenmiştir. Belirlenen uygulamalar olan My Helsinki, Visit Porto ve Only Lyon akıllı destinasyon uygulamalarına ait web siteleri incelenerek görselleri ve metinleri araştırmacılar tarafından kaydedilmiştir. Araştırmada veriler belge tarama tekniği kullanılarak, bir nitel araştırma yöntemi olan doküman analizi ile oluşturulmuştur. Belge tarama tekniği, belli bir zaman diliminde, belirli değişkenlere ilişkin istenen verilere yazılı ve görsel kaynaklardan ulaşılması sürecini ifade eder (Yıldırım ve Şimşek, 2005). Doküman incelemesi, hedef olarak belirlenen araştırma konusunun olay veya olgulara ilişkin bilgi sunan yazılı materyallerin analiz sürecidir (Şimşek, 2009). Doküman incelemesi, başta basılı ve elektronik materyaller de dahil olmak üzere tüm belgeleri mercek altına almak ve değerlendirebilmek adına kullanılan sistemli bir yöntemdir (Strauss ve Corbin, 1990). Araştırmacılar ve danışılan uzmanlar tarafından uygun görülen içerikler bulgular bölümünde okuyuculara sunulmuştur. Akıllı destinasyon uygulamalarına ilişkin bilgilerin toplanma işlemi tamamlandıktan sonra her araştırmacı diğer araştırmacının gerçekleştirdiği çalışmaları kontrol ederek ortaya çıkması mümkün olan hataların önüne geçilmiştir.

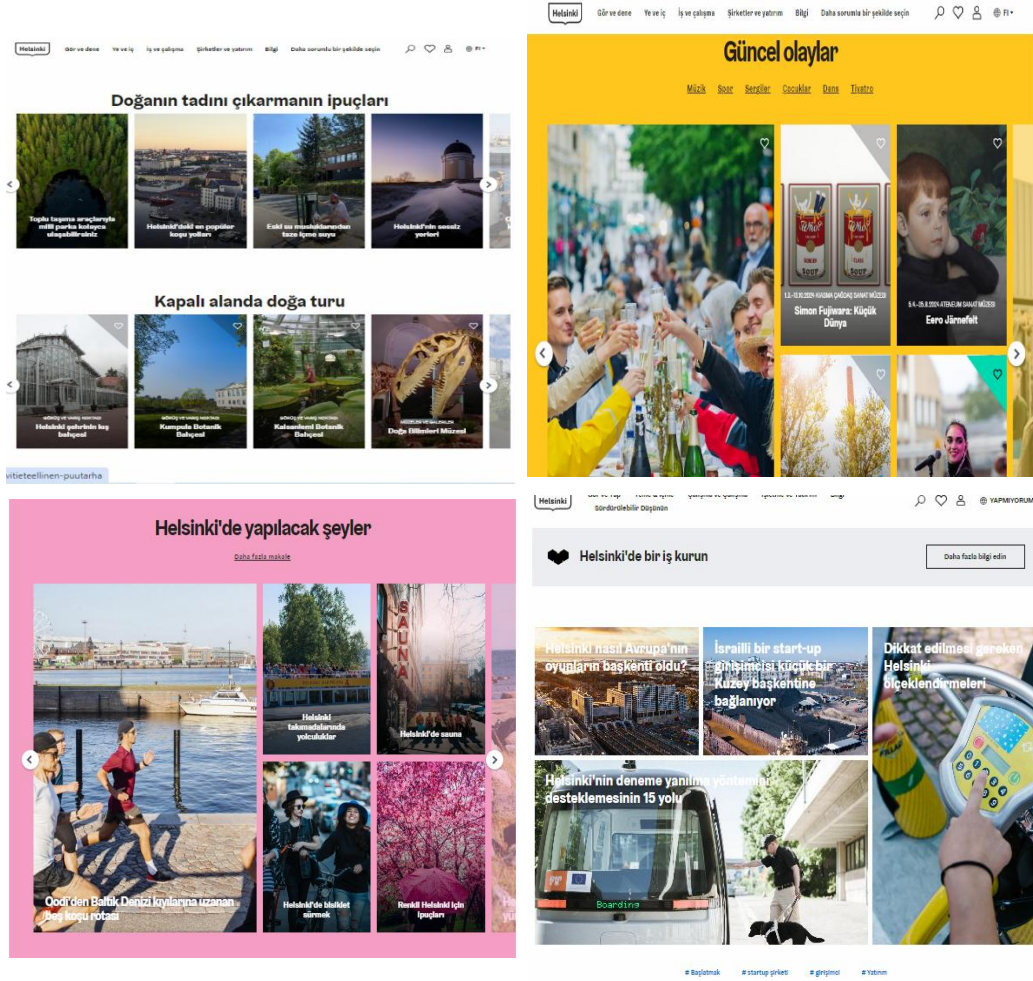
4. BULGULAR

4.1. My Helsinki Uygulaması

Helsinki'deki MyHelsinki.fi web sitesi, şehre yönelik rehberlik sağlamak için tasarlanmıştır. Bu web sitesinin en önemli özellikleri, akıllı destinasyon kavramını benimsemesi, beraber yaratma felsefesine odaklanması ve açık veriye dayanmasıdır (Cavlak, 2022). Tüm içerikler yerel halk tarafından oluşturulur. Ayrıca web sitesinin veri tabanı sürekli olarak online acentalar ve tur operatörleri tarafından kullanılabilir durumdadır. Bu sayede, yerel ve anlık bilgiler turistlere kişiselleştirilmiş içerik ve hizmet sunmak için kullanılabilir. Bu yapı, turizm sektöründe yenilikçi bir yaklaşımı temsil etmektedir ve şehrin turizm potansiyelini artırmaya yönelik bir strateji olarak kabul edilebilir. My Helsinki.fi uygulaması beş ana sekmeden oluşmaktadır. Bu başlıklar ve içerikleri şu şekildedir (My Helsinki, 2024):

- **Turistik Yerlerin Tanıtımı:** Uygulama Helsinki'deki turistik yerlerin detaylı tanıtımlarını içerir. Bu yerler arasında müzeler, galeriler, parklar, anıtlar ve diğer önemli noktalar bulunabilir. Her bir mekânın açık saatleri, giriş ücretleri, konum bilgileri ve kullanıcı yorumları gibi detaylara uygulama üzerinden erişilebilir.
- **Etkinlik Takvimi:** "My Helsinki. Fi" uygulaması şehirdeki güncel etkinliklerin bir takvimini sunar. Konserler, festivaller, sergiler, tiyatro oyunları ve diğer etkinlikler hakkında bilgi almak ve bu etkinliklere katılmak için kullanıcılar uygulamayı kullanabilirler.
- **Restoran ve Kafe Rehberi:** Helsinki'deki restoranlar, kafeler, barlar ve diğer yeme-içme mekanları hakkında bilgi almak ve rezervasyon yapmak için uygulama kullanılabilir. Menüler, fiyatlar, konumlar ve kullanıcı yorumları gibi detaylara uygulama üzerinden erişilebilir.
- **Toplu Taşıma Bilgileri:** Uygulama Helsinki'deki toplu taşıma seçenekleri hakkında bilgi sağlar. Otobüs, tramvay, metro ve feribot gibi ulaşım araçlarının güzergahları, saatleri ve ücretleri uygulama üzerinden görüntülenebilir.
- **Özel Tavsiyeler ve Rotalar:** "My Helsinki. Fi" uygulaması kullanıcıların ilgi alanlarına göre özel tavsiyeler sunar. Ayrıca şehirdeki farklı temalara göre önceden belirlenmiş rotalar da uygulama üzerinden keşfedilebilir.

"My Helsinki. Fi" uygulaması, Helsinki şehrini ziyaret edenler için kapsamlı bir rehber ve seyahat yardımcısı olarak hizmet verebilmektedir. Hem yerel halkın hem de turistlerin şehri daha kolay keşfetmelerine ve seyahat deneyimlerini daha keyifli hale getirmelerine yardımcı olur.



Görsel 1. My Helsinki Akıllı Destinasyon Uygulaması

Kaynak: My Helsinki (2024)

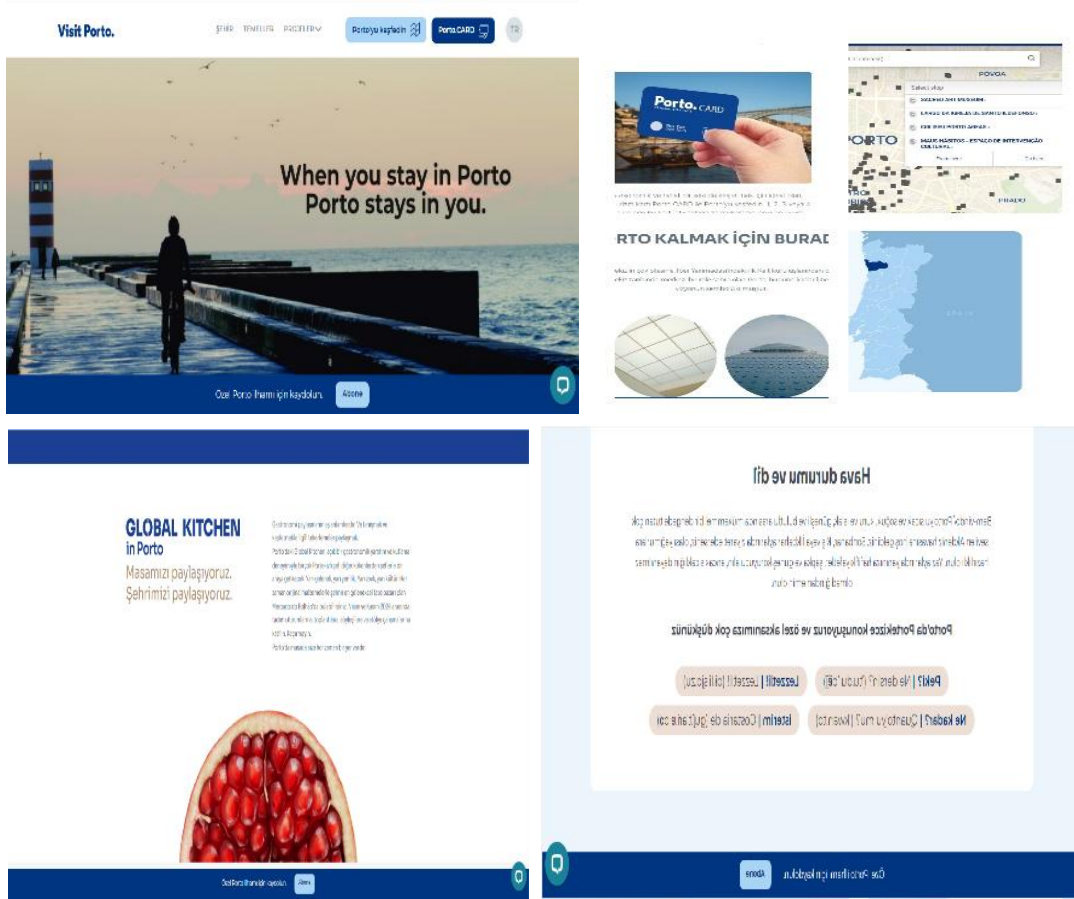
Görsel 1'deki My Helsinki akıllı şehir uygulamasında görüldüğü üzere My Helsinki uygulamasının yaşamı bir hayli basitleştirdiği ve ziyaretçilerin Helsinki daha kolay tanınmasına yardımcı olduğu görülmektedir. Restoranlar, kafeler, müzeler, etkinlikler, oteller, turlar ve iş hayatı anlamında hepsi tek bir site içerisinde görülebilmektedir. My Helsinki uygulamasında yemek yiyebilecek yerlerden, gezilebilecek yerlere ilişkin turistlerin tüm sorularının cevabına kadar her şey görülebilmektedir. Helsinki'de yaşamının en kolay yolu My Helsinki akıllı şehir uygulaması denilebilir (My Helsinki, 2024). Bu uygulama sayesinde destinasyona gelen turistler akıllı uygulamalar kaynaklı keyifli deneyimler yaşayabilmektedir.

4.2. Visit Porto Uygulaması

"Visit Porto" web sitesi, Porto şehrini ziyaret edenler için kapsamlı bir rehber sağlayan resmi bir turizm platformudur. Porto Turizm Ofisi tarafından işletilen bu web sitesi ziyaretçilere şehir hakkında detaylı bilgiler, etkinlikler, turistik yerler, konaklama seçenekleri, restoranlar ve daha fazlasını sunar. Web sitesinin ana sayfasında genel olarak Porto'nun tanıtımı ve şehirdeki popüler yerlerin özetleri yer alır. Ziyaretçiler siteyi kullanarak Porto'daki etkinliklerin güncel listesini görebilmekte, turistik yerler hakkında bilgi alabilmekte ve konaklama rezervasyonları yapabilmektedirler. Uygulamada web sitesi kullanıcılarına Porto'nun tarihini, kültürünü, yerel yeme içme kültürünü ve alışveriş olanaklarını tanıtan içerikler de sunulmaktadır (Visit Porto, 2024)

"Visit Porto" web sitesi aynı zamanda ziyaretçilere şehirdeki ulaşım seçenekleri hakkında genel bilgi verir ve ziyaretçilere rehberlik hizmeti sağlamaktadır. Porto'da toplu taşıma, turistik turlar, bisiklet

kiralama ve araç kiralama gibi çeşitli ulaşım seçenekleri bulunmaktadır. Visit Porto web sitesi ziyaretçilere bu seçenekler hakkında bilgi sağlar ve olanaklardan nasıl yararlanılacağı konusunda ziyaretçilere rehberlik etmektedir (Visit Porto, 2024). "Visit Porto" web sitesi ayrıca ziyaretçilere Porto'daki yerel etkinlikler, festivaller ve özel etkinlikler hakkında güncel bilgiler sağlar. Bu etkinlikler genellikle tarihi mekanlarda, parklarda veya şehrin farklı bölgelerinde gerçekleşmekte ve Porto'nun kültürel yaşamına katkıda bulunmaktadır.



Görsel 2. Visit Porto Akıllı Şehir Uygulaması
Kaynak: Visit Porto (2024)

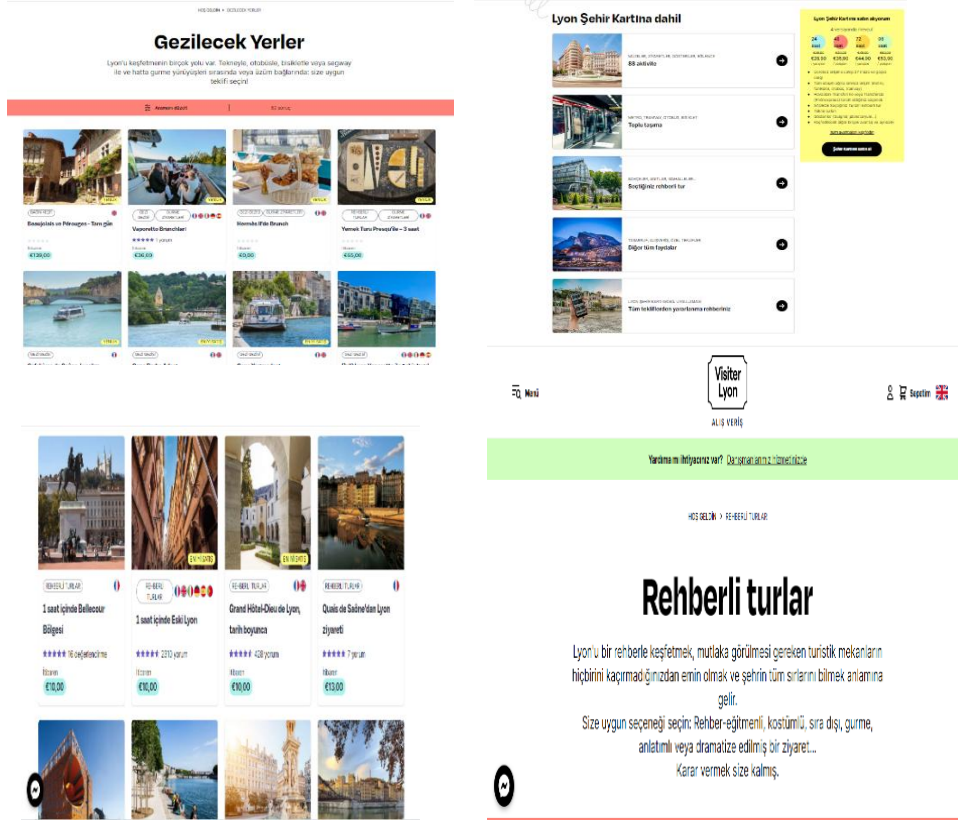
Görsel 2’de verilen Visit Porto akıllı şehir uygulamasında görüldüğü üzere akıllı şehir uygulaması Porto’yu ziyaret eden turistler için yaşamı kolaylaştırmıştır. Aynı uygulama bünyesindeki Porto Card sayesinde turistlere Porto’da daha rahat gezebilme imkânı sunulabilmektedir. Gelişmiş haritalar sayesinde destinasyonun her bir noktasında nelerin olduğu rahatlıkla görülebiliyor. Bu uygulama turistlere destinasyon hakkında temel bilgileri rahatlıkla görebilme imkânı sunuyor. Kısacası Visit Porto akıllı şehir uygulaması, ziyaretçilerin Porto’da rahatlıkla turistik deneyim kazanmasına yardımcı olmakta ve Porto’da genel olarak yaşamı kolaylaştırmaktadır.

4.3. Only Lyon Experience Uygulaması

"Only Lyon Experience" uygulaması, Lyon şehrini ziyaret edenler için kapsamlı bir rehber ve seyahat yardımcısı olarak hizmet vermektedir. Bu uygulama Lyon Belediyesi tarafından geliştirilmiştir. Şehirdeki turistik yerler, etkinlikler, restoranlar, alışveriş noktaları, konaklama seçenekleri ve daha fazlası hakkında bilgi sağlamaktadır. Only Lyon Experience uygulaması dört ana sekmeden oluşmaktadır. Bu başlıklar ve içerikleri şu şekildedir (Only Lyon Experience, 2024):

- **Kişiselleştirilmiş Tavsiyeler:** Uygulama kullanıcıların ilgi ve tercihlerine göre kişiselleştirilmiş tavsiyeler sunar. Ziyaretçilerin kültürel etkinlikler, yeme-içme mekanları, alışveriş noktaları ve diğer aktiviteler arasında seçim yapmalarını kolaylaştırır.
- **Gezi Rehberleri:** "Only Lyon Experience", ziyaretçilere Lyon'da hazırlanmış olan gezi rotaları ve tematik rehberler sunar. Bu rehberler şehri farklı açılardan keşfetmeyi ve gizli kalmış yerleri keşfetmeyi sağlar.

- **Yerel Etkinlikler:** Uygulama Lyon'da düzenlenen yerel etkinliklerin takvimini sunar. Bu etkinlikler arasında festivaller, pazarlar, konserler, sergiler ve diğer kültürel etkinlikler bulunabilir.
- **Güncel Bilgiler:** "Only Lyon Experience", kullanıcılara Lyon'daki güncel olaylar, haberler ve önemli bilgiler hakkında güncellemeler sağlar. Bu sayede ziyaretçiler, şehirdeki son gelişmelerden haberdar olabilir ve ziyaretlerini daha iyi planlayabilirler.
- **"Only Lyon Experience"** uygulaması, ziyaretçilere Lyon şehrini keşfetme ve deneyimleme konusunda rehberlik eden kapsamlı bir araçtır. Hem şehirdeki yerel halkın hem de turistlerin Lyon'un zengin kültürünü, tarihini ve gastronomi sahnesini daha iyi anlamalarına yardımcı olur.



Görsel 3. Only Lyon Akıllı Şehir Uygulaması
Kaynak: Only Lyon Experience (2024)

Görsel 3'te görüldüğü gibi Only Lyon akıllı şehir uygulamasının Lyon kentini ziyaret eden turistlerin hayatını nasıl kolaylaştırdığı görülmektedir. Bu uygulama ile gezilecek yerler bölümünden Lyon kentine giden ziyaretçinin kendisine “acaba nereyi gezsem?” sorusunu sormaması amaçlanmıştır. Çünkü Only Lyon akıllı şehir uygulaması ziyaretçilere destinasyonda gezilecek ve görülecek yerleri tek tek gösterebilmektedir. Bu uygulama sayesinde gezilecek yerleri gezme, görülecek yerleri görme, akıllı şehir kartı sayesinde müzelere, kültür yerlerine, etkinliklerine kolaylıkla girme olanağı sunmaktadır. Böylece Only Lyon Experience, ziyaretçiler için Lyon’u ayaklarının altına getirmiş ve Lyon’da yaşamı kolaylaştırmıştır (Only Lyon Experience, 2024).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm sektöründe akıllı destinasyon uygulamaları turistlerin turistik deneyimlerini daha verimli bir şekilde yaşamalarına olanak sağlamaktadır. Akıllı destinasyon uygulamalarının etkisi, seyahat endüstrisinin dijitalleşmesi ve mobil teknolojinin yaygınlaşmasıyla birlikte giderek artmaktadır. Bu bağlamda akıllı şehir uygulamaları turistlere hizmet vermektedir. Atsız (2022) da çalışmasında akıllı destinasyonun çıkış noktası olan akıllı şehirlerin ziyaretçilerin hayatını kolaylaştıran bir yapıya sahip olduğunu iki destinasyon üzerinden tespit etmiştir. Bu uygulamalar, seyahat edenlere kolaylık sağlamanın yanı sıra yerel kültür ve deneyimleri keşfetme fırsatı sunarak bireylerin turistik rotaların ötesine geçmelerini sağlamaktadır. Yang vd. (2024) de çalışmalarında akıllı turizm uygulamaları

vasıtasıyla İpek Yolu destinasyonundaki kırsal turizme konu olan öğelerin ziyaretçilerin deneyimlerine sunulduğunu ve ziyaretçilerin turistik deneyimlerini zenginleştirdiğini belirlemiştir. Ayrıca akıllı destinasyon uygulamaları seyahat edenler arasında etkileşimi artırarak bilgi paylaşımını teşvik etmekte, seyahat planlama sürecini daha kolay ve keyifli hale getirmektedir. Bu nedenle, akıllı destinasyon uygulamalarının turizm sektöründe önemi ve etkisi giderek daha fazla artmaktadır. Cavlak (2022) da çalışmada akıllı destinasyonların sundukları olanaklar ile turistlere değer yarattığını ve onlara unutulmaz deneyimler sağlayarak, deneyimlemelerini olumlu yönde etkilediğini tespit etmiştir. Bu çalışmada dünyanın çeşitli yerlerinde kullanılan My Helsinki, Visit Porto ve Only Lyon Experience akıllı destinasyon uygulamaları incelenmiştir. Bu uygulamaların ziyaretçilere sağladığı olanaklar tespit edilerek okuyucular ile paylaşılmıştır. Yapılan incelemeler neticesinde akıllı uygulamaların sağladığı olanaklar ile ziyaretçilerin seyahat deneyimini iyileştirdiği ve bu uygulamalar sayesinde destinasyonda daha keyifli zaman geçirdikleri söylenebilir. Özellikle destinasyonda gidilecek meşhur yiyecek-icecek işletmeleri ve yerel etkinliklere ilişkin bilgilerin sağlanması ziyaretçilerin destinasyona ilişkin olumlu görüşler beslemesine yardımcı olabilmektedir. Ayrıca akıllı uygulamaların gezi rehberliği ziyaretçilerin kişisel tercihleri doğrultusunda turistik deneyimler yaşamalarını sağlayabilmektedir. Mozillo ve Amatucci (2024) de çalışmalarında akıllı destinasyonlarda ziyaretçilerin destinasyonlardaki ihtiyaçlarını karşılamak için destinasyonda bulunan olanaklara ulaşabildiklerini böylece destinasyona ilişkin olumlu yargılarda bulunduklarını belirlemiştir.

Akıllı uygulamalar turizm sektöründe önemli bir dönüşümü temsil etmektedir. Bu uygulamalar, destinasyonlara seyahat edenlerin seyahat deneyimlerini zenginleştirerek seyahatlerini daha kolay, daha keyifli ve daha bilgilendirici hale getirmektedir. Yapılan bu çalışma neticesinde akıllı turizm uygulamalarının kullanıcıların memnuniyet düzeylerini artırabildiği, destinasyonlardaki yerel ekonomiye katkı sağlayabildiği ve destinasyon yöneticileri için sürdürülebilir turizmi teşvik etme potansiyeli olduğu sonucuna varılmıştır. Akıllı destinasyon uygulamalarının daha yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte destinasyonlara seyahat edenlerin daha kolay bir şekilde turistik ürünlere ilişkin bilgiye erişimleri ve daha kişiselleştirilmiş deneyimler yaşamaları beklenmektedir. Bu uygulamaların gelecekteki gelişimi, seyahat endüstrisinin dijitalleşmesi ve seyahat deneyimlerinin daha sürdürülebilir hale gelmesi açısından önemlidir. Özellikle destinasyon yöneticilerine destinasyonların tanıtımının kolaylaşabilmesi ve sahip olunan turistik ürünlere ilişkin turistlere bilgilendirme yapılabilmesi için akıllı turizm uygulamalarını benimsemeleri ve desteklemeleri önerilebilir.

Çalışmada incelenen akıllı destinasyon uygulamaları üç uygulama ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca araştırma amacı doğrultusunda belirlenen bu uygulamalar yalnızca halka açık web siteleri üzerinden incelenmiştir. Sonraki çalışmalar için araştırmacılara diğer akıllı destinasyon uygulamalarını inceleyerek, elde ettikleri bulgularını bu çalışmada elde edilen bulgular ile karşılaştırmaları önerilebilir. Bu kapsamda araştırmacılar My Helsinki, Visit Porto ve Only Lyon Experience uygulamalarının ziyaretçilere sağladığı kolaylıkları, araştırmalarında inceledikleri akıllı destinasyon uygulamalarının ziyaretçilere sağladığı kolaylıklar ile karşılaştırabilirler. Çalışmada incelenen üç akıllı destinasyon uygulaması da Avrupa kıtasında yer alan destinasyonlardır. Araştırmacılara gelecek çalışmalarında Avrupa kıtası dışındaki diğer kıtalarda kullanılan akıllı destinasyon uygulamalarının ziyaretçilere sağladığı olanakları belirlemeleri ve kıtalar arası ziyaretçilere sağlanan kolaylıklar arasındaki farkları karşılaştırmaları önerilebilir. Böylece kıtalar arası akıllı uygulamalar teknolojileri düzeylerini tespit edebilirler. Örneğin Avrupa kıtasında kullanılan akıllı destinasyon uygulamaları ile Asya kıtasında kullanılan akıllı destinasyon uygulamaları karşılaştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Ataman, H., Dülgaroğlu, O., & Özgürel, G. (2023). Turizm akademisyenleri gözüyle akıllı destinasyon: Ayvalık için bir model önerisi [Smart destination from the perspective of tourism academics: A model proposal for Ayvalık]. İçinde F. Okumus, B. Denizci-Guillet, M. Tuna, & S. Doğan (Eds.), *Daha İyi Bir Dünya İçin Turizm* (Sayı 3, ss. 1–19). USF M3 Publishing.
- Atay, L., Dülgaroğlu, O., & Gökdemir, S. (2018). Bir kış turizmi merkezi olan Uludağ'ın destinasyon kişiliğini tespit etmeye yönelik bir çalışma. *Uluslararası Sivas Turizm Kongresi*, 23–25 Şubat, Sivas, 61–69.
- Atsız, N. (2022). Akıllı turizm destinasyonu kapsamında Konya ve Çanakkale destinasyonlarının akıllı turizm uygulamalarının incelenmesi. *TÜRKAV Kamu Yönetimi Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(3), 239–272.
- Avan, S., & Dülgaroğlu, O. (2024a). Bir kültürel miras değeri olan Antandros Antik Kenti'nin turizm potansiyeli. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 61–82.

- Avan, S., & Dülgaroğlu, O. (2024b). Turizmde sürdürülebilir destinasyon yönetimi: Ayvalık Küçükköy Sentrum Projesi örneği. *International Journal of Rural Tourism and Development*, 8(2), 1-12.
- Avan, S., Korkmaz, H. C., & Dülgaroğlu, O. (2024). Uluslararası otel işletmeciliği kapsamında Türkiye'ye genel bir bakış: Wyndham ve Accor otel zinciri örnekleri. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 8(1), 137-152.
- Aydınbaş, G. (2023). Akıllı turizm (Turizm 4.0) teknolojileri üzerine iktisadi bir yaklaşım: Türkiye örneği. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 6(1), 26-44. <https://doi.org/10.58636/jtis.1244836>
- Cavlak, N. (2022). Akıllı destinasyonların birlikte değer yaratımına etkisi. *İdealkent*, 13(36), 858-879. <https://doi.org/10.31198/idealkent.1037612>
- Dülgaroğlu, O. (2021). Termal turizme katılan turistlerin motivasyon faktörlerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 4(2), 684-694.
- Dülgaroğlu, O. (2022). Metaverse teknolojisi ve turizm. *Review of Tourism Administration Journal*, 3(1), 82-93.
- Dülgaroğlu, O. (2024). Turizmde yapay zekâ teknolojileri ve robotlaşma. *Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi (IJTEBS)*, 8(2), 82-95.
- Dülgaroğlu, O., & Avcıkurt, C. (2021). Turizm sektöründe sosyal medya iletişiminin duyuşal markalama, müşteri değeri ve müşteri sadakatine etkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(1), 253-274.
- Er, Z. (2019). *Akıllı Turizm Uygulamalarının Alanya Turizm Destinasyonu Açısından Değerlendirilmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi.
- Erdem, A. (2021). *Dijitalleşen Dünyada Turizm 4.0: Akıllı Turizm Destinasyonu Oluşturmada Şanlıurfa İçin Bir Model Önerisi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Mersin Üniversitesi.
- Karakaş, E. (2020). *Akıllı Destinasyon Uygulamalarının Turistik Satın Alma Davranışı ve Yerel Halkın Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi.
- Mozzillo, M., & Amatucci F. M. (2024). Tourism in smart villages as an enhancement of rural Areas, *Turistica Italian Journal of Tourism (TIJT)*, 33(1), 43-66.
- My Helsinki (2024, Mayıs 2). My Helsinki web sitesi. <https://www.myhelsinki.fi/fi>
- Only Lyon Experience (2024, Mayıs 2). Only Lyon Experience web sitesi. <https://www.visiterlyon.com/onlylyon-Experience>
- Özer, K. (2023). *Akıllı Destinasyonlarda Büyük Veri Kullanımı* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi.
- Özgürel, G., & Avcıkurt, C. (2018). Yerleşik yabancıların turizme etkileri: Marmaris ilçesi örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(1), 195-225.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research*. Newbury Park CA: Sage.
- Şenkal, E. (2022). *Akıllı Turizm Teknolojilerinin Destinasyon Pazarlanabilirliğine Etkisi: TR81 Bölgesi Örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bartın Üniversitesi.
- Şimşek, H. (2009). Methodical problem in the researches of educational history. *Journal of Faculty of Educational Sciences*, 42(1), 33-51.
- Visit Porto (2024, Mayıs 2). Visit Porto web sitesi. <https://visitporto.travel/en-GB>
- Yalçınkaya, P., Atay, L., & Karakaş, E. (2018). Akıllı turizm uygulamaları. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 2(2), 85-103. <https://doi.org/10.32958/gastoria.433831>
- Yang, S., Guo, W., Xu, T., & Liu, T. (2024). Analysis on the evolution characteristics of rural tourism public service system from the perspective of digitalization-empirical evidence from the Silk Road economic belt. *Sustainability*, 16, 1-24.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2005). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayınevi.