



# Turizm Akademik Dergisi

## Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



## Teknolojinin Turist Rehberliği Üzerine Etkilerini Konu Alan Ulusal Makalelerin Meta-Sentez Tekniği ile İncelenmesi\*

Fatih ERCAN\*\*a

<sup>a</sup> Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, ZONGULDAK  
E-posta: fatih.ercan@beun.edu.tr, ORCID: 0000-0001-6469-3000

### Öz

Turist rehberliği, son yıllarda turizmde önemi artan bir meslektir. Günümüzde, gelişen teknolojinin turist rehberliği üzerine olan etkilerinin akademik araştırmalara konu olmaya başladığı görülmektedir. Bu çalışmanın amacı, teknolojinin turist rehberliği üzerine etkilerini, yayınlanmış ulusal makaleleri sentezleyerek analiz etmek ve bu alandaki gelişmeleri Türk akademisyenler perspektifinden ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda ULAKBİM, Dergipark ve Google Akademik veritabanları taranarak belirlenen ölçütlere uygun olarak yayınlanmış 12 ulusal makaleye ulaşılmıştır. Meta-sentez tekniği kullanılarak, ulaşılan makalelerin bulgu ve sonuç kısımları oluşturulan temalar çerçevesinde kodlanarak yeniden analiz edilmiştir. Makalelerin analizinde NVİVO 10 nitel veri analiz programından yararlanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, konu hakkında ulusal literatürde az sayıda makalenin bulunduğu ve bunların son birkaç yıldır yayınlandığı tespit edilmiştir. Bu makalelerde, sosyal medya ve mobil uygulamaların turist rehberliğinde en sık kullanılan teknolojiler olduğu elde edilen önemli sonuçlar arasındadır. Araştırmadan elde edilen diğer sonuçlara göre, teknolojinin turist rehberliğine en önemli olumlu etkileri bilgi kaynağı olması, işleri kolaylaştırması, tanıtım ve pazarlama aracı olmasıdır. En önemli olumsuz etkileri ise yetersiz teknolojinin turlarda aksaklığa neden olması, adaptasyon sorunu ve rehbersiz turlara artan eğilimdir.

**Anahtar Kelimeler:** Teknoloji, Turist Rehberliği, Meta-Sentez.

### Analysis of National Articles on the Effects of Technology on Tourist Guidance by Meta-Synthesis Study

### Abstract

Tourist guidance is among the professions whose importance has increased in tourism in recent years. Today, it is seen that the effects of developing technologies on tourist guidance are the focus of academic research. The aim of this study is to analyze the effects of technology on tourist guidance by synthesizing published national articles and to reveal the developments in this field from the perspective of Turkish academics. For this purpose, ULAKBİM, Dergipark, and Google Scholar databases were searched and 12 national articles were found in accordance with the determined criteria. Using the meta-synthesis technique, the findings and conclusions of 12 articles were coded and analyzed within the framework of the themes created. NVİVO 10 qualitative data analysis program was used to analyze the articles. According to the results, it has been determined that there are few articles in the national literature on this subject and these have been published in the last few years. In these articles, it has been determined that it is aimed to reveal the effects of technology in the context of the performance of the tourist guiding profession and guidance education. In these articles, it is among the important results that social media and mobile applications are the most frequently used technologies in tourist guidance. According to the research results, the most important positive effects of technology on tourist guidance are being a source of information, making things easier, and being a promotional and marketing tool. The most important negative effects are inadequate technology causing failures in tours, adaptation problems, and an increasing tendency to tours without tourist guides.

**Keywords:** Technology, Tourist Guidance, Meta-Synthesis.

JEL CODE: L83, L84, L86

#### Makalenin Geçmişi:

Gönderim Tarihi : 18.11.2021

Birinci Düzeltme : 18.02.2022

İkinci Düzeltme : 19.04.2022

Kabul : 06.05.2022

Makale Türü : Derleme Makale

Ercan, F. (2022). Teknolojinin Turist Rehberliği Üzerine Etkilerini Konu Alan Ulusal Makalelerin Meta-Sentez Tekniği ile İncelenmesi, Turizm Akademik Dergisi, 9 (1), 137-155.

\* Bu çalışma, 21. Ulusal / 5. Uluslararası Turizm Kongresi'nde sözlü olarak sunulmuş ve genişletilmiş özeti bildiri kitapçığında yayınlanmıştır. Çalışma TR Dizin etik kurul izni gerektiren çalışma grubunda yer almamaktadır.

\*\* Sorumlu yazar e-posta: fatih.ercan@beun.edu.tr

## GİRİŞ

Teknolojide meydana gelen hızlı gelişmeler, insanların yaşam tarzlarını olduğu kadar iş yapma ve çalışma şekillerini de yakından etkilemektedir. Bilgisayar, internet ağı, mobil cihazlar, sosyal medya ve çeşitli akıllı teknolojiler dünya genelindeki Endüstri 4.0 devriminin yarattığı etkilerin artık daha güçlü hissedilmesine neden olmaktadır. Bu gelişmeler karşısında işletmeler ve profesyoneller, iş hayatında yeni teknolojileri benimsemek ve bu değişime uyum sağlamak zorunda kalmaktadırlar. Turizm, teknolojideki gelişmeleri takip eden, hizmet sunumlarında teknoloji destekli yeni deneyimler sunan en önemli sektörler arasında gösterilmektedir (Cai, Richter & McKenna, 2019; Stankov & Gretzel, 2020). Teknoloji, turizm faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde ve temel hizmetlerin turistlere sunulmasında gerekli bir araç olmakla birlikte, turizm işletmeleri ve diğer tüm birimlerin pazarlama ve hizmet performansını artırmada kritik öneme sahip bir faktördür (Noti & Llazo, 2016).

Profesyonel turist rehberliği, turizmde hizmet deneyimlerinin başarısında önemli role sahip mesleklerden biri olarak dikkat çekmektedir. Turist rehberleri, doğal alanlar, tarihi binalar ve şehirler gibi turistlerin ilgi alanına giren gezi yerlerinde grupları yönlendiren kişilerdir. Turist rehberlerinin iletişimsel özellikleri, onları önemli bir deneyim sağlayıcı konumuna getirmekte, rehberlerin sahip olması gereken nitelikleri de sürekli gündemde tutmaktadır. İnternet teknolojileri, akıllı telefonlar ve sosyal medya, turistlerle iletişimi artırma ve yeni deneyimler sunmada turist rehberlerine önemli fırsatlar sunmaktadır (Weiler & Black, 2015). Son yıllarda uluslararası literatürde (Bohlin & Brandt, 2014; El-Sofany & El-Seoud, 2011; Na & Weihua, 2012) dijital teknolojilerin turist rehberliği mesleğine etkilerinin sıklıkla ele alınan konular arasında yer aldığı dikkat çekmektedir. Özellikle son birkaç yıldır, teknoloji ve turist rehberliği etkileşimini inceleyen uluslararası çalışmaların sayısında artış yaşanmaya başladığı gözlemlenmektedir (Chiao, Chen & Huang, 2018; Harpe & Sevenhuysen, 2018; Marwan, Yanis, Muzakir & Nugraha, 2020; Sotohy, 2020). Sotohy (2020) tarafından yapılan çalışmada, teknolojinin turist rehberliğinin doğasını değiştiren ve mesleki performansı etkileyen önemli bir faktör olduğu belirtilmektedir. Ayrıca, turist rehberlerinin yeni dijital teknolojilere uyum sağlamanın, yönettiği turların başarısını artırdığını ve artan etkileşime bağlı olarak turist deneyimlerini olumlu yönde etkilediği de vurgulanmaktadır.

Günümüzde, turistik deneyimin bizzat kendisi ya da önemli bir tamamlayıcısı olan dijital teknolojilerin (Neuhofer & Buhalis, 2014) turist rehberliğinde kullanımı, tur yönetiminde ve turistlerle iletişimi artırmada

önemli bir gereklilik olarak görülmeye başlanmaktadır. Teknolojinin kullanımı, turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerini artırmakta, daha donanımlı ve nitelikli olmalarını sağlamaktadır (Abdelhamid, 2020: 17). Bununla birlikte El Kafy (2020), gezilerde turistler tarafından artan teknoloji kullanımının turist rehberlerine olan talebi azaltacağını belirtmektedir. Günümüzde, yeni teknolojilerin turist rehberliği üzerine etkilerinin ve gelecekte bu alanda gerçekleşmesi beklenen gelişmelerin anlaşılması hem akademisyenler hem de meslek profesyonelleri için kritik önem taşıyan konulardır.

Teknolojinin turist rehberliği üzerine etkilerini konu alan ulusal makaleleri meta sentez tekniği ile analiz etmek ve bu alandaki gelişmeleri Türk akademisyenler perspektifinden ortaya koymak bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Bu konuda yayınlanan ulusal makalelerin nitelik ve nicelik olarak hangi düzeyde olduğunun tespiti, literatürdeki mevcut durumun ortaya konması açısından önem taşımaktadır. Buna karşın, ilgili ulusal literatürde bu türde bir akademik çalışmanın varlığı tespit edilememiştir. Bu çalışma ile ilgili literatürdeki bu boşluğun doldurulması ve katkı sağlanması hedeflenmektedir. Nitel araştırmalar, olgu ve olayların bütüncül bir şekilde ele alındığı, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi tekniklerle derinlemesine verilerin elde edildiği bilimsel çalışmalardır (Yıldırım & Şimşek, 2018, 41). Dolayısıyla, belirlenen bir konu hakkında detaylı verilere ulaşmada nitel araştırmalar önemli kaynaklardır. Meta-sentez tekniği ile bir konu hakkındaki mevcut nitel çalışmaların sistematik sentezi gerçekleştirilmektedir. Nitel çalışmalarda elde edilen bulgu ve sonuçların derinlemesine analizi gerçekleştirilerek, belirli bir konu hakkında genel bir değerlendirme yapmak ve farklı bir bakış açısı ortaya koymak mümkün olmaktadır (Lachal, Revah-Levy, Orri & Moro, 2017). Bu bağlamda, teknolojinin turist rehberliğine etkilerine yönelik yayınlanmış nitel makalelerin analizi, konuya yönelik daha derin ve kapsamlı bir bakış açısı ortaya konmasına yardımcı olacaktır. Ayrıca, bu çalışma bulgularının, gelecekte benzer konularda yapılacak akademik araştırmalar için yol gösterici nitelikte olması beklenmektedir.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Turist rehberliği, seyahat ve turizm tarihinde çok uzun yıllardır var olan köklü mesleklerden biri olmasına karşın (Rabotic, 2010), bu alandaki araştırmalar ve mevcut literatürün nispeten yeni olduğu görülmektedir. Turist rehberliği eğitimi ve mesleğinde meydana gelen gelişmelerle birlikte son yıllarda bu alanın akademik çalışmalarda yoğun ilgi gördüğü dikkat çekmektedir (Quinn & Ryan, 2016). Turist rehberi, kültürel miras, doğal çevre ve diğer çekim unsurları hakkında bilgiyi turistlerin tercih ettikleri dilde veren, şehri, ya-

pıları ya da belirli bir alanı gezen turist gruplarını ya da bireysel turistleri yöneten kişi olarak geniş bir şekilde tanımlanmaktadır (Black & Ham, 2005). 6326 sayılı Turist Rehberliği Kanunu'nda turist rehberliği hizmeti şu şekilde ifade edilmektedir:

“Seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesidir.”

Aynı kanuna göre, mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi ise turist rehberidir. Turist rehberleri, ziyaretçilerin daha önce hiç bilmediği, deneyim yaşamadığı bölgelerde ve çevrede yol gösteren, onlara öncülük eden ve örnek olan kişiler olarak da nitelendirilmektedir (Koroğlu, 2013). Dolayısıyla, turist rehberliği, turistlere ziyaret ettikleri destinasyon içerisinde çeşitli yer, bölge ve mekânlarda eşlik eden, bilgilendiren, tercümanlık fonksiyonunu da yerine getirebilen turist grubunun yönetilmesine, yönlendirilmesine ilişkin bir meslek olarak ifade edilebilir.

Gelbman & Maoz (2012), turist rehberlerinin bilgi verme, açıklama yapma ve öyküleme yoluyla anlatım ve kültür aktarımı rollerine dikkat çekmektedir. Ziyaret edilen yerlerde turistlere profesyonel olarak eşlik eden, detaylı ve doğru bilgi aktarımını gerçekleştiren kaynak konumundadırlar. Bununla birlikte, günümüzde teknoloji alanında meydana gelişmelerin turizmi ve turist rehberliği mesleğini de etkilediği görülmektedir. Dijital turist rehberliği (Bohlin & Brandt, 2014), sanal turist rehberliği (Chiao ve ark., 2018) gibi kavramlar, bu gelişmeler doğrultusunda ilgili literatürde ortaya çıkan yeni kavramlardır. Arama motorları, çevrimiçi bilgi kaynakları, kullanıcı içerikli web siteleri ve sosyal medya mecralarının kişilere seyahatleri boyunca dijital turist rehberi olarak hizmet ettiği görülmektedir. Bu sebeple, son yıllarda turist rehberliği mesleği bu yeni kavramlarla gündeme gelmektedir. Bunlara ek olarak, gelişen mobil teknolojilerin etkisi ile mobil turist rehberliği kavramının da ilgili literatüre (Vansteewegen & Oudheusden, 2007; Souffriau, Vansteewegen, Vertommen, Berghe & Oudheusden, 2008) girdiğini belirtmek mümkündür.

Son yıllarda gelişen mobil teknolojiler kişilerin seyahatlerinde önemli bir yardımcı konumundayken, tur

planlamasından ziyaret edilen yerler hakkında anlık bilgi edinmeye kadar çeşitli amaçlarla yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Mobil telefonlar için geliştirilen uygulamalar ile turist rehberliği hizmetleri daha etkin sunulabilmekte, ziyaretçiler için destekleyici bilgiler sağlanabilmektedir. Kang, Jwa & Park (2017), konum bazlı sesli tur rehberi uygulamalarının ziyaret edilen yerlerde turistlere farklı dillerde gerçek zamanlı bilgi akışı sağladığını, onlara yardımcı olduğunu, engelli bireyler için en güvenli ve rahat rotaları oluşturduğunu belirtmektedirler. Yazarlar, geliştirdikleri dijital tur rehberi uygulamasını “akıllı sesli tur rehberi sistemi” olarak isimlendirmektedirler.

Profesyonel turist rehberliğinde yenilikçi yaklaşımlar çerçevesinde, teknolojiye meydana gelen gelişmelerin ve yeniliklerin bu mesleğe etkilerinin son yıllarda önemli araştırma konuları arasında olduğu dikkat çekmektedir. İnternet teknolojilerinde meydana gelen hızlı gelişmelerle birlikte taşınabilir bilgisayarlar, akıllı telefonlar, sosyal medya, arama motorları, mobil uygulamaların turizm endüstrisini önemli derecede etkilediği görülmektedir. Weiler & Black (2015), teknolojiye gelişmelerin turizm sektöründe turist rehberliği mesleği için çeşitli fırsatları beraberinde getirdiğini belirtmektedirler. Turist rehberlerinin turistlerle iletişim kurma, onlara daha detaylı bilgi verme ve yakın ilişkiler geliştirmelerinde teknolojinin günümüzde önemli bir araç olduğunu ifade eden yazarlar, turist deneyimlerinin zenginleştirilmesinde teknolojinin turist rehberlerine yardımcı olacağını altını çizmektedirler. Bununla birlikte, ilgili literatür incelendiğinde (Chiao ve ark., 2018; Law, Chan & Wang, 2018), yeni turist deneyimleri oluşturma ve bu deneyimlerin içeriğinin zenginleştirilmesinde dijital teknolojiler ve dijital turist rehberlerinin öneminin vurgulandığı görülmektedir. Umanets, Ferreira & Leite (2014), turistlerin seyahatleri öncesi ve sırasında yeni teknolojilerden yararlandıklarını belirtmekte ve turist rehberliğinin gelişiminde dijital teknolojilerin rolüne vurgu yapmaktadırlar. Yazarlar, mevcut dijital turist rehberi uygulamalarının birbirine benzer işlevlere sahip olduğunu ve bilgilendirmeden rota belirlemeye kadar geniş bir yelpazede bunların kullanılabildiğini belirtmektedirler. Dolayısıyla, dijital rehber uygulamaları bir turist rehberinin yerine getirdiği fonksiyonların birçoğunu yerine getirebilmektedir. Büyükşalvarcı, Altınışik & Tekin (2017), turist rehberlerinin çeşitli donanım ve yazılımları kullanarak teknolojiden yoğun bir şekilde yararlandıklarını belirtmektedirler. Yazarlara göre, hem ziyaretçiler hem de turist rehberleri tarafından turlarda doğrudan kullanılacak teknolojiler yardımıyla turist rehberlerinin hizmet kalitesini artırmak da mümkün olabilmektedir. Shen, Sotiriadis & Zhang (2020), bu görüşe benzer şekilde, akıllı teknolojiler ve mobil uygulamalar desteğiyle turist rehberleri ve turistler arasındaki etki-

leşimin artırılabilceğini ifade etmektedirler.

Teknolojinin turist rehberliği mesleğine sağlayabileceği olumlu katkıların yanı sıra turist rehberliği mesleği için oluşturabileceği bazı dezavantajları ele alan çalışmaların olduğunu görmek mümkündür. El Kafy (2020), günümüzde gelişen bilgi teknolojilerinin, turistlerin profesyonel rehberlere olan ihtiyaçlarını azaltabileceğini ve mesleğin gelecekteki devamlılığı açısından bunun bir tehdit unsuru olabileceğini ifade etmektedir. Ziyaret edilen evre ve mekânlarda bilgi edinmenin yanı sıra eř zamanlı tercüme yapabilen mobil uygulamalar sayesinde turistlerin diledikleri yer ve zamanda dijital rehberlik hizmeti alabilmeleri profesyonel turist rehberleri için yeni bir rekabet unsuru olarak gösterilmektedir. Harpe & Sevenhuysen (2020), dijital rehberlerin turistler için önemli bir bilgi kaynağı ve yardımcı olduğunu, fakat profesyonel turist rehberlerinin canlı anlatım ve etkileşim ile verdiği tur deneyimi hissini oluşturamadığını vurgulamaktadırlar. Turist rehberlerinin kişilik özellikleri, liderliği, turist grubu ile etkileşimi, karşılıklı diyalogları dijital uygulamalar kullanılarak elde edilemeyecek deneyim sağlayıcı unsurlar olarak nitelendirilmektedir.

## ARAşTIRMA SORULARI

Teknolojide meydana gelen hızlı gelişmeler hem akademik hem de profesyonel alanda turist rehberliği mesleğini yakından etkilemektedir. Turizm teknolojilerinin rehberlik mesleğinde kullanımının yaygınlaşması, son yıllarda bu alanda yapılan akademik çalışmaların yoğunlaşmaya başlamasına neden olmaktadır. Nitel araştırmalarda kullanılan araştırma sorularının araştırma amacı ile ilişkili olması (Seggie & Akbulut Yıldırım, 2017), kuramsal ve kavramsal çerçeveye dayalı olarak oluşturulması gerektiği (Yıldırım ve şimşek, 2018) belirtilmektedir. Bu noktadan hareketle, çalışmada belirlenen amaç doğrultusunda, kavramsal çerçeveye dayalı olarak araştırma soruları şu şekilde belirlenmiştir:

- 1-Türk akademisyenler tarafından yayınlanan ulusal makalelerde;
  - a)Teknolojinin turist rehberliği mesleğine etkileri ne sıklıkla ele alınmaktadır?
  - b)Teknolojinin turist rehberliği mesleğine etkileri hangi amaçlar çerçevesinde araştırılmaktadır?
  - c)Hangi veri toplama teknikleri ve veri kaynakları kullanılmaktadır?
- 2-Turist rehberliği mesleğinde kullanılan teknolojiler;
  - a)Temel olarak hangileridir?

b)Turist rehberliği mesleğini nasıl etkilemektedir?

3-Gelecekte teknolojinin turist rehberliği mesleğine olası etkilerine ilişkin beklentiler nelerdir?

## ARAşTIRMA YÖNTEMİ

Bu çalışmada, nitel araştırma tekniklerinden biri olan meta-sentez tekniği kullanılmaktadır. Meta-sentez alışmaları Polat & Ay (2016: 52) tarafından “belirli bir alanda yapılan çalışmaların nitel bulgularının yorumlanmasını, değerlendirilmesini, benzer ve farklı yönlerinin ortaya konulmasını ve yeni çıkarımlar yapılmasını amaçlayan çalışmalardır.” şeklinde tanımlanmaktadır. Nitel meta-analiz olarak da isimlendirilen bu yöntem (Au, 2007), belirli bir konu hakkında gerçekleştirilen nitel çalışmaların belirlenen temalar işığında yeniden değerlendirilmesi ve sentezini içeren tematik bir içerik analizidir. Belirli bir konudaki çalışmaların benzerliklerini ve farklı yönlerini ortaya koyan meta-sentez çalışmalarında örneklem sayısı meta-analiz ve betimleyici içerik analizine göre genellikle daha küçük olmaktadır (alık & Sözbilir, 2014). Bu tür araştırmalarda Ulusal Tez Merkezi, ULAKBİM, Google Scholar, ScienceDirect gibi ulusal ve uluslararası elektronik veri tabanları önemli birer veri kaynağı olarak gösterilmektedir (Aslan, 2019).

Bu alışma TR Dizin etik kurul izni gerektiren çalışma grubunda yer almamaktadır.

Meta-sentez çalışmalarında takip edilen işlem adımları sırasıyla şunlardır (Polat & Ay, 2016):

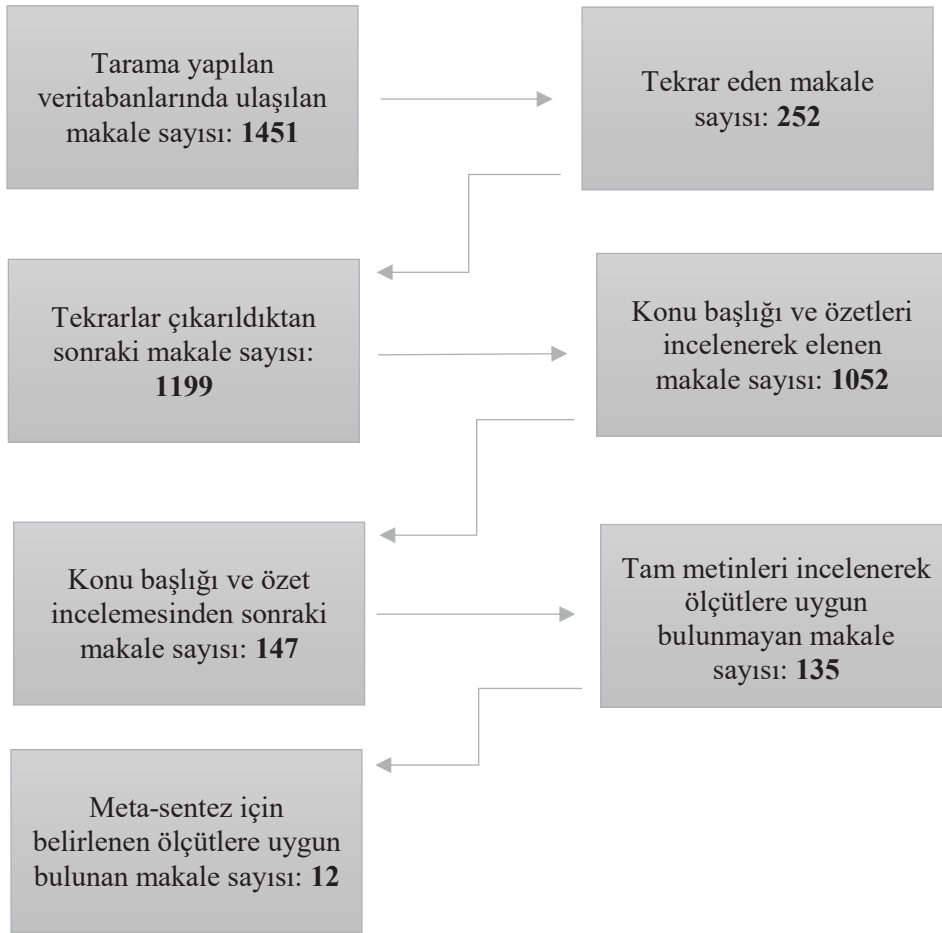
1. **Adım:** Araştırma sorularının belirlenmesi
2. **Adım:** Uygun anahtar kelimeler belirlenerek alanyazın taraması yapılması
3. **Adım:** Kaynakların sağlanması, gözden geçirilmesi, kimliklendirilmesi
4. **Adım:** Araştırmanın dâhil edilme ve hariç tutulma ölçütlerinin belirlenmesi
5. **Adım:** Ortak tema ve bu temalara ait alt temaların oluşturulması
6. **Adım:** Temalar çerçevesinde elde edilen bulguların sentezlenerek çıkarımların yapılması
7. **Adım:** Bulguların raporlaştırılması

Bu çalışmada, araştırma soruları belirlendikten sonra, makale başlığı veya anahtar kelimelerde “Turist Rehberliği ve Teknoloji”, “Dijital Turist Rehberliği” terimleri kullanılarak tarama işlemi gerçekleştirilmiştir. şekil 1’de gösterilen veritabanı tarama iş akış şemasındaki sirağya göre makale arama işlemi gerçekleştirilmiştir. Bu işlem sonucu ulaşılan makaleler içerik olarak in-

celenmiş ve belirlenen ölçütlere göre analiz için makale seçim işlemi gerçekleştirilmiştir. Bu ölçütler şunlardır:

- 1-Türkçe veya İngilizce dillerinde,
- 2-Turist rehberliği alanındaki teknoloji uygulamalarını ve mesleğe etkilerini konu alan,
- 3-Nitel veri toplama yöntemleri kullanılarak gerçekleştirilmiş (görüşme, gözlem, belgesel kaynak tarama, vb.),
- 4-Türk akademisyenler tarafından ulusal dergilerde yayınlanan,
- 5-Araştırma makalesi ve derleme türündeki makaleler.

mesleği üzerindeki genel etkilerini belirlemek, turist rehberlerinin teknolojiyi nasıl kullandıklarını ortaya koymak ve teknolojinin turist rehberliği eğitimi alanındaki kullanımını araştırmak olarak belirlenmiştir. Makalelerin bulgu ve sonuç kısımlarının kodlanması için ana tema ve alt temalar belirlenmiştir. Öncelikle, ilgili literatür incelemesine dayalı olarak bilgi kaynağı olması, işleri kolaylaştırması, turist memnuniyeti oluşturma (Weiler & Black, 2015), hizmet kalitesini artırma, yeni deneyim sağlama (Chiao ve ark., 2018), rehbersiz turlara artan eğilim (El Kafy, 2020) ana temaları belirlenmiştir. Belirlenen bu temalar ışığında kodlama şablonu oluşturulmuş, daha sonra bu çalışma kapsamındaki nitel makalelerin analizi sürecinde tanıtım ve pazarlama



**Şekil 1:** Veritabanı Tarama İş Akış Şeması

Bulgular kısmında öncelikle yayın yılı, makale türü, veri toplama ve analiz yöntemi ile veri kaynaklarına ilişkin makalelerin tanımlayıcı özelliklerine yer verilmiştir. Daha sonra, makalelerde belirtilen amaç kısımları analiz edilerek sentezlenmiştir. Makale amaçlarının sentezlenmesinde kullanılacak temalar ise turist rehberlerinin yeni teknolojiler hakkında düşüncelerini tespit etmek, teknolojik gelişmelerin turist rehberliği

aracı olması, konforlu seyahat, referans olma özelliği, rehberlerin kendilerini geliştirmesi, zaman tasarrufu sağlama, uygun maliyetli olma, güvenlik, eğitim kalitesini artırma, yetersiz teknolojinin turlarda aksaklığa neden olması, adaptasyon sorunu, teknolojinin grup motivasyonunu bozması, yanlış bilgiler edinme, teknolojinin tur maliyetlerini artırması, teknolojinin kötü propaganda aracı olabilmesi ve beklentiler ana temala-

rı eklenmiştir. Çalışmada kodlama, sentezleme ve yorumlama işlemleri 15 günde tamamlanmıştır. Verilerin kodlanması, güvenilirlik testi ve içerik analizinde NVIVO 10 nitel veri analiz programından yararlanılmıştır.

Bu çalışmada, 29-30 Nisan 2021 tarihleri arasında ULAKBİM, Dergipark, Google Akademik veritabanları taranarak araştırma konusuyla ilgili ulusal makalelere ulaşılmıştır. Dergipark, TÜBİTAK ULAKBİM bünyesinde oluşturulan, ulusal dizinlerde yer alan bilimsel yayınların bir araya getirilmesinin amaçlandığı geniş çaplı bir veritabanı projesidir. Günümüzde, ULAKBİM ve Dergipark ulusal veritabanlarının yanı sıra Google Akademik de hem ulusal hem de uluslararası bilimsel yayınların yer aldığı önemli bir veritabanı olarak nitelendirilmektedir (Sağiroğlu ve ark., 2015). Ayrıca, sosyal bilimler alanında ulusal yayınların incelendiği çalışmalarda bu veritabanlarının yazarlar tarafından tercih edildiği dikkat çekmektedir (Çelik & Canoğlu, 2019; Güner & Oktay, 2021). Dolayısıyla, bu üç veritabanı konuyla ilgili makale arama süreci bu çalışmada için tercih edilmiştir.

Nitel araştırmalarda, toplanan verilerin detaylı ve açık bir şekilde raporlanması, veri toplama ve analiz işlemlerinin anlatılarak araştırmacının sonuçlara nasıl ulaştığını açıklaması geçerliğin sağlanması için en önemli ölçütler olarak gösterilmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2018). Bu çalışmada, toplanan verilerin elde edildiği kaynaklar, tarama ve seçim yöntemi, veritabanı tarama iş akışı açık bir şekilde belirtilmektedir. Ayrıca, tarama sonucunda ulaşılan ve analiz edilen makaleler hakkında tanımlayıcı bilgiler de verilmektedir. Dolayısıyla, veri toplama süreci, ulaşılan makaleler ve seçim ölçütleri detaylı ve açık bir şekilde belirtilerek bu çalışmada şeffaflık sağlanmıştır. Ayrıca, analize dâhil edilen makalelerin tanımlayıcı özellikleri ve künyelerine çalışmada yer verilmiştir. Temaların oluşturulmasında yararlanılan kaynaklar, kodlama yöntemi ve kullanılan araçlar da detaylı bir şekilde anlatılmıştır.

Nitel araştırmalarda güvenilirlik sağlanmasında ise araştırmacılar arasında kodlamalarda belirli oranda benzerliğin gerçekleşmesi beklenmektedir (Kızıltepe, 2017). Bu bağlamda, NVIVO 10 programında çalışmanın güvenilirliğinin test edilmesi amacıyla kodlayıcılar arası uyum analizi gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda, nitel veri analizi ve turist rehberliği alanında uzman akademisyen bir başka araştırmacı tarafından makalelerin amaç, bulgu ve sonuç kısımlarının belirlenen temalar altında yeniden kodlanması istenmiştir. Kodlama işleminin daha doğru ve net yapılabilmesi için öncelikle, çalışmanın amacı ve içeriği yazar tarafından diğer kodlayıcıya anlatılarak ön bilgilendirme yapılmıştır. NVIVO 10 programında kodlama karşılaştırma (coding comparison) kısmında farklı bir zamanda,

bağımsız olarak ikinci kodlayıcı tarafından kodlama işlemi gerçekleştirilmiştir. NVIVO 10, analiz edilen kaynaktaki toplam karakter sayısı ve kodlayıcılar arası toplam uyum sayısının kullanıldığı kodlayıcılar arası güvenilirlik hesaplaması yapmaktadır (Kim ve ark., 2016). Bu yazılımda, kodlayıcılar arası uyum oranının hesaplanmasında kullanılan formül şu şekildedir:

$$\text{Kodlama Uyum Oranı} = \frac{\text{Kodlanmayan Bölüm Uyum} + \text{Kodlanan Bölüm Uyum}}{\text{Toplam Karakter Sayısı}}$$

Formüle göre, bu çalışmada kodlayıcılar arası uyum oranı  $((10567 + 768) \div 12387) \%91,5$  olarak tespit edilmiştir. Landis & Koch (1977) tarafından %81 ve üzeri değer kodlayıcılar arasında mükemmele yakın uyumu işaret etmektedir. Dolayısıyla, bu çalışmada kodlama güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğunu söylemek mümkündür.

## BULGULAR

### Makalelerin Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu çalışmada analize dâhil edilen makalelerin yayın yılı, makale türü ve veri analiz yöntemine ilişkin bulgular Tablo 1'de gösterilmektedir.

Teknolojinin turist rehberliğine etkilerine ilişkin Türk akademisyenler tarafından yayınlanan 12 ulusal akademik makalenin olduğu tespit edilmiş ve bu makaleler kodlanmıştır (Tablo 1). Bu makalelerin yayınlanma yılları incelendiğinde 2017 yılında 2 (M1, M2), 2018 yılında 1 (M3), 2019 yılında 4 (M4, M5, M6, M7) ve 2020 yılında 5 (M8, M9, M10, M11, M12) makalenin yayınlandığı görülmektedir. Dolayısıyla, ulusal literatürde bu araştırma konusuyla ilgili yayın sayılarının son yıllarda giderek arttığı dikkat çekmektedir. Bununla birlikte, makalelerin çoğunlukla (f=8) araştırma makalesi türündeki yayınlar olduğu, diğer makalelerin (f=4) ise derleme türünde yayınlanan makaleler olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, birincil verilerle gerçekleştirilen ulusal makale çalışmalarının daha fazla olduğu ifade edilebilir. Bu çalışma kapsamında analiz makalelerin tamamında veri analiz yöntemi olarak içerik analizinin kullanıldığı dikkat çeken bulgular arasında gösterilebilir.

### Makale Amaçlarına İlişkin Bulgular

Teknolojinin turist rehberliğine üzerine etkilerini konu alan makalelerin amaçlarına ilişkin bulgular Şekil 2'de gösterilmektedir. Makalelerin amaç kısımları ana temalarına göre kodlanmış ve frekans dağılımlarına yer verilmiştir.

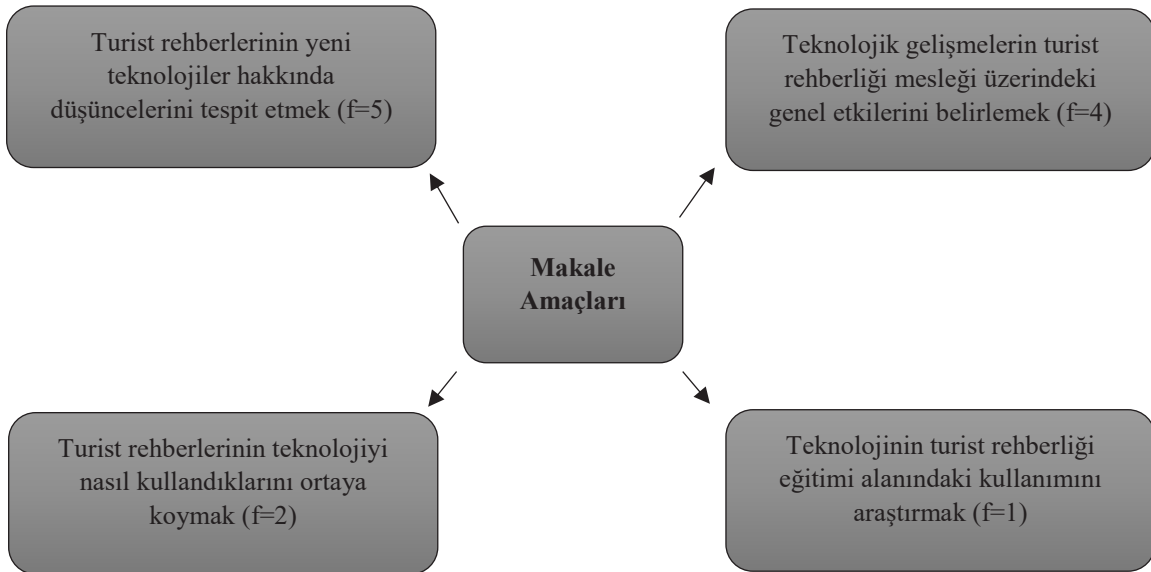
**Tablo 1:** Analiz Edilen Makalelere İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Makale Kodu	Makale Yılı	Makale Türü	Veri Analiz Yöntemi
M1	2017	Araştırma Makalesi	İçerik Analizi
M2	2017	Derleme	İçerik Analizi
M3	2018	Derleme	İçerik Analizi
M4	2019	Derleme	İçerik Analizi
M5	2019	Araştırma Makalesi	İçerik Analizi
M6	2019	Derleme	İçerik Analizi
M7	2019	Araştırma Makalesi	İçerik Analizi
M8	2020	Araştırma Makalesi	İçerik Analizi
M9	2020	Araştırma Makalesi	İçerik Analizi
M10	2020	Araştırma Makalesi	İçerik Analizi
M11	2020	Araştırma Makalesi	İçerik Analizi
M12	2020	Araştırma Makalesi	İçerik Analizi

Şekil 2 incelendiğinde, bu çalışma kapsamında analiz edilen 12 makalede belirtilen amaçların 4 tema altında toplandığı görülmektedir. Bunlar arasında, makale amaçlarının en sık kodlandığı temanın “turist rehberlerinin yeni teknolojiler hakkında düşüncelerini tespit

turist rehberliği eğitimi alanındaki kullanımını araştırmak” (f=1) olarak tespit edilmiştir.

Çalışmaların amaçlarını incelendiğinde, genel olarak turist rehberliği eğitiminde, turist rehberlerinin mesleklerini

**Şekil 2:** Makale Amaçları

etmek” (f=5) olduğu dikkat çekmektedir. Diğer en sık kodlanan temalar ise sırasıyla “teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleği üzerindeki genel etkilerini belirlemek” (f=4), “turist rehberlerinin teknolojiyi nasıl kullandıklarını ortaya koymak” (f=2), “teknolojinin

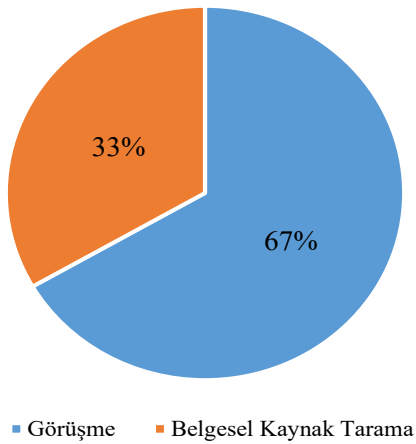
icra etmelerinde dijital teknolojilerin rolünü ve kullanım alanlarını ortaya koymanın amaçlandığı görülmektedir. Makale amaçlarında, dijital teknolojilerin turist rehberliğine etkilerinin genel olarak profesyonel turist rehberleri (M1, M2, M5, M12) ve turistlerin (M5, M11) bakış açılarından değerlendirilmesinin hedeflen-

diği belirtilmektedir. Bununla birlikte, dijital teknolojilerin turist rehberliği eğitiminde nasıl kullanılabilceğinin araştırıldığı makalelerin de olduğu (M8) elde edilen diğer bulgular arasındadır.

### Makalelerdeki Veri Toplama Teknikleri ve Veri Kaynaklarına İlişkin Bulgular

Grafik 1 ve Grafik 2'de, analiz edilen makalelerde kullanılan veri toplama teknikleri ve veri kaynaklarına ilişkin dağılım yer almaktadır.

Veri Toplama Teknikleri



**Grafik 1:** Veri Toplama Tekniklerinin Dağılımı

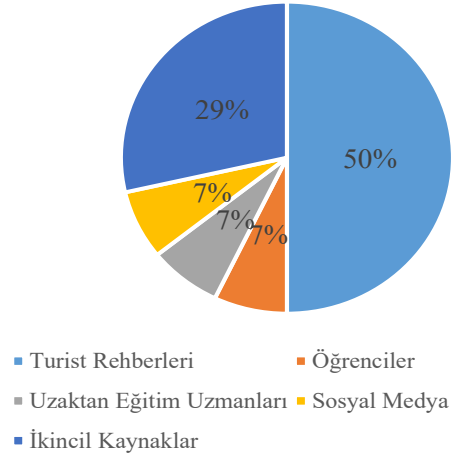
Bu çalışma kapsamında analiz edilen makalelerde veri toplama aracı olarak çoğunlukla (f=8) görüşme tekniğinin kullanıldığı, bunu belgesel kaynak tarama (f=4) tekniğinin izlediği tespit edilmiştir. Makalelerde veri kaynağı olarak birinci sırada turist rehberleri bulunmaktayken (f=7), ikinci sırada internet siteleri,

köşe yazıları, bilimsel makaleler, haberler gibi ikincil kaynaklar (f=4) yer almaktadır. Öğrenciler (f=1), uzaktan eğitim uzmanları (f=1) ve sosyal medya (f=1) analiz edilen makalelerde veri toplamada kullanılan diğer kaynaklar olarak dikkat çekmektedir.

### Turist Rehberliğinde Kullanılan Teknoloji Türlerine İlişkin Bulgular

Tablo 2'de, analiz edilen makalelerde tespit edilen turist rehberliğinde kullanılan teknolojilerin dağılımı yer almaktadır.

Veri Kaynakları



**Grafik 2:** Veri Kaynaklarının Dağılımı

Tablo 2 incelendiğinde, teknolojinin turist rehberliğine etkileri konulu makalelerin analizi sonucu en sık kodlanan teknoloji türlerinin sosyal medya (f=10) ve mobil uygulamalar (f=9) olduğu görülmektedir. Bunları takiben, akıllı telefon (f=5), mikrofon seti (f=5), internet siteleri (f=5), sanal gerçeklik ve sanal

**Tablo 2:** Turist Rehberliğinde Kullanılan Teknolojiler

Teknoloji Türü	f	Teknoloji Türü	f
Sosyal Medya		Robot Turist Rehberleri	3
-TripAdvisor	4	Tablet	3
-Bloglar	3	Navigasyon	3
-Facebook	1	Yapay Zekâ	3
-Instagram	1	Artırılmış Gerçeklik	3
-WhatsApp	1	Yabancı Dil Çeviri Yazılımları	3
Mobil Uygulamalar	9	Sesli Anlatım Teknolojileri	3
Akıllı Telefon	5	Hologram	2
Mikrofon Sistemi (Headset)	5	GPS	1
İnternet Siteleri	5	Elektronik Kitap Okuyucu	1
Sanal Gerçeklik	5	Sunu Programları	1
Sanal Rehberler	5	Bulut Teknolojisi	1
Ulaşım Aracı Teknolojileri	4	Elektronik Posta	1



rehberler (f=5) gelmektedir. Ulaşım aracı teknolojileri (f=4), artırılmış gerçeklik (f=3), robot turist rehberleri (f=3), tablet (f=3), navigasyon (f=3), yapay zekâ (f=3), yabancı dil çeviri yazılımları (f=3), sesli anlatım teknolojileri (f=3) ve hologram (f=3) makalelerin analizi sonucu en sık kodlanan diğer teknoloji türleri olarak

dikkat çekmektedir. Analiz edilen her bir makalede geçen teknoloji türleri birden fazla olduğu için çeşitlilik göstermektedir.

### Teknolojinin Turist Rehberliği Üzerine Olumlu Etkilerine İlişkin Bulgular

**Tablo 3:** Teknolojinin Turist Rehberliğine Olumlu Etkileri

Ana Tema	f	Alt Temalar
Bilgi Kaynağı Olması	24	- Bilgi sağlamayı desteklemesi, - Sergilenen objeler hakkında teknoloji yardımıyla bilgi edinilmesi, - Robotların ziyaretçiler tarafından sorulan sorulara yanıt vermesi.
İşleri Kolaylaştırması	14	- Profesyonel rehberler tarafından dijital ortamda sunumların yapılabilmesi, - Teknolojinin farklı durum ve ortamlara adaptasyonu kolaylaştırması, - Rehberlik hizmetlerinin daha hızlı ve etkili verilebilmesi,
Tanıtım ve Pazarlama Aracı Olması	13	- Dijital iletişim araçları kullanılarak hem turlar hem de rehberlik hizmetlerinin tanıtımının yapılması, - Rehberlerin önceki tur görsellerini paylaşarak, kendilerine olan talebi artırmaları, - Tur satın alma karar sürecinde rehberlerin paylaşımlarının etkili olması.
Turist Memnuniyeti Oluşturması	11	- Dijital teknolojilerin turist istek ve beklentilerini karşılayacak uygulamalar sunması, - Turist rehberlerine göre turlarda kullanılan teknolojilerin turist memnuniyetini artırması, - Teknolojinin, turistlerin rehberler tarafından yapılan anlatımları daha iyi anlamalarını sağlaması,
Yeni Deneyim Sağlaması	9	- Mobil uygulamaların tarihi ve kültürel destinasyonlar, restoranlar ve konaklama işletmeleri hakkında detaylı bilgi vermesi, - Sanal gerçeklik destekli rehberlik eğitiminde tur düzenlenecek mekânların öğrenciler tarafından deneyimlenmesi, - Müzelerde hologram uygulamaları ile farklı anlatım deneyimlerinin sunulması,
Konforlu Seyahat Sağlaması	8	- Tur araçlarının artan konfor ve teknolojik donanımları (müzik, internet, tv) - Tur otobüslerinde kullanılan mikrofon sistemlerinin (headset) verimliliği artırması, - Dijital kaynaklar sayesinde azalan seyahat ekipmanları
Referans Olma Özelliğine Sahip Olması	7	- Tura katılanların turist rehberlerini çevrimiçi ortamda puanlayarak değerlendirmeleri, - İnternet sitelerinde turist rehberleri hakkında yapılan yorum ve tavsiyeler.
Hizmet Kalitesini Artırması	6	- Turlarda teknolojiyi kullanarak daha eksiksiz ve etkili rehberlik hizmeti sunulması, - Turlarda sunulan hizmetlerin teknoloji yardımıyla kişiye özel ve daha organize olması.
Turist Rehberlerinin Kendilerini Geliştirmesi	4	- Teknolojiyi daha etkin kullanan turist rehberleri arasında rekabetin artması
Zaman Tasarrufu Sağlaması	3	- Gelişen hızlı ulaşım teknolojileri sayesinde rehberlerin daha fazla tura çıkabilmeleri, - Turlarda zamanı daha etkin kullanma.
Uygun Maliyetli Olması	3	- Dijital uygulamaların turistlere rehberli turlara göre daha ucuz bilgilendirme sağlaması, - Daha düşük maliyetli uygulamalı turist rehberliği eğitimi yapabileme.
Güvenli Olması	3	- Daha güvenli tur araçları ile seyahat etme, - GPS cihazları sayesinde doğal ortamdaki turlarda kaybolma riskinin azalması.
Uygun Maliyetli Olma	2	- Daha düşük maliyetli uygulamalı turist rehberliği eğitimi yapabileme.
Eğitim Kalitesini Artırması	1	- Turist rehberliği öğrencilerinin sanal gerçek uygulamaları ile bilgiyi kendi deneyimleri ile öğrenmeleri ve kalıcı olması.

Bu çalışma kapsamında, makalelerin bulgu ve sonuçlarının analizi sonucu elde edilen, teknolojinin turist rehberliği üzerine olumlu etkilerine ilişkin ana temalar ve alt temalar Tablo 3'te verilmektedir.

unsur olarak analiz edilen makalelerde vurgulanmaktadır. Mobil uygulamalar, sanal gerçeklik ve hologram teknolojilerinin farklı tur deneyimi ve turist rehberliği eğitim deneyimi imkânı vermesi, müzelerde ziyaret

**Tablo 4:** Teknolojinin Turist Rehberliğine Olumsuz Etkileri

Ana Tema	f	Alt Temalar
Yetersiz Teknolojinin Turlarda Aksaklığa Neden Olması	12	-Mikrofon seti kullanımı sırasında turistlerin rehberlere soru sormamaları, -Dijital rehberlerin turistlerle etkileşiminin ve esnekliklerinin olmaması, -Tur esnasındaki olağandışı durumlarda dijital uygulamaların yetersiz kalması.
Adaptasyon Sorunu Olması	10	-Turist rehberlerinin dijital uygulamaların kullanımına adapte olamamaları, -Teknolojik uygulamaların turlarda turistlerin ilgisini dağıtması, -Turistler tarafından dijital uygulamaların benimsenmemesi.
Rehbersiz Turlara Artan Eğilimin Bulunması	8	-Teknoloji tabanlı rehberlik uygulamalarının gelecekte turist rehberlerinin yerini alma olasılığı, -Daha düşük maliyetli dijital rehberlerin profesyonel rehberlere olan talebi azaltması. -Dijital uygulamaların turistlere rehberli turlara göre daha ucuz bilgilendirme sağlaması,
Teknolojinin Grup Motivasyonunu Bozması	4	-Tur gruplarında bireyselliğin daha fazla ön plana çıkması, -Dijital uygulamaların rehberlerin grup üzerindeki etkisini azaltması.
Yanlış Bilgiler Edinmeye Sebep Olması	2	-Yanlış çevrimiçi kaynaklardan edinilen bilgilerin turist rehberlerine soru olarak yöneltilmesi.
Teknolojinin Tur Maliyetlerini Artırması	2	-Sürekli yenilenen bazı teknolojilerin rehber ve acenteler için ek maliyet oluşturması.
Teknolojinin Kötü Propaganda Aracı Olabilmesi	1	-Turist rehberleri ya da acenteler hakkında sosyal medyada yanlış kötü yorumların yapılması.

Makalelerin bulgu ve sonuç kısımlarının kodlanarak sentezlenmesi sonucu, teknolojinin turist rehberliği üzerine olumlu etkilerinin 13 tema altında toplandığı görülmektedir (Tablo 3). Elde edilen bulgulara göre, 12 makalede en sık kodlanan olumlu etkiler; bilgi kaynağı olması (f=24), işleri kolaylaştırması (f=14), tanıtım ve pazarlama aracı olması (f=13) olarak tespit edilmiştir. Dijital teknolojilerin, turlarda rehber ve turistler için ziyaret edilen yerler hakkında detaylı bilgi sunması ve robotların da bilgi kaynağı olarak kullanılması bilgi kaynağı teması altındaki önemli bulgulardır. Profesyonel rehberler tarafından sunumların dijital araçlarla desteklenmesi ve teknolojinin farklı durumlara adaptasyonu kolaylaştırması işleri kolaylaştırması teması altında tespit edilen bulgulardır. Dijital iletişim araçları kullanılarak hem turlar hem de turist rehberlerinin tanıtımının yapılması da tanıtım ve pazarlama aracı olması teması altındaki önemli olumlu etkiler arasındadır. Bu bulgularda teknolojinin bilgi kaynağı ve iletişim aracı olma gibi temel özellikleri ön plana çıkmaktadır.

Turist memnuniyeti oluşturması (f=11) teması altında, turist istek ve beklentilerini karşılayacak dijital uygulamalar sunulması turist memnuniyetini artıran

deneyiminin artırılması yeni deneyim sağlaması (f=9) teması altındaki olumlu etkilerdir. Teknoloji ile birlikte tur araçlarının artan konforu ve donanımı konforlu seyahat sağlaması (f=8) teması altındaki olumlu etkiler arasındayken, çevrimiçi değerlendirme sitelerinin turist rehberleri için referans olması referans olma özelliğine sahip olması (f=7) teması altındaki olumlu etkidir. Hizmet kalitesini artırması (f=6), turist rehberlerinin kendilerini geliştirmesi (f=4), zaman tasarrufu sağlaması (f=3), güvenlik (f=3), uygun maliyetli olması (f=2) ve eğitim kalitesini artırması (f=1) teknolojinin turist rehberliğine olumlu etkilerine ilişkin analiz sonucu elde edilen diğer önemli temalardır. Burada, teknolojinin hizmet sunumlarında sağladığı konfor ve oluşturduğu memnuniyet önemli bulgular olarak ifade edilebilir.

#### **Teknolojinin Turist Rehberliği Üzerine Olumsuz Etkilerine İlişkin Bulgular**

Tablo 4'te, analiz edilen makalelerde teknolojinin turist rehberliği üzerine olumsuz etkilerine ilişkin tespit edilen ana temalar ve alt temalar görülmektedir.

Teknolojinin turist rehberliğine etkilerine ilişkin makalelerin analiz sonucu 7 farklı tema altında olumsuz etkilerin toplandığı görülmektedir. Yetersiz teknolojinin turlarda aksaklığa neden olması (f=12) teması altında turistlerin mikrofon seti kullanan rehberlere soru soramamaları, turlarda meydana gelen olağandışı durumlarda dijital uygulamaların yetersiz kalması olumsuz etkiler arasında dikkat çekmektedir. Adaptasyon sorunu (f=10) teması altında turist rehberlerinin dijital teknolojileri tam olarak kullanamamaları ve turistler tarafından bu teknolojilerin benimsenmemesi olumsuz etkiler arasında yer almaktadır. Rehbersiz turlara artan eğilim (f=8) teknolojinin turist rehberliği üzerine olumsuz etkilerine ilişkin üçüncü önemli tema olarak bu çalışmada ortaya çıkmaktadır. Dijital uygulamaların turistler için daha düşük maliyetli olması ve bunların turist rehberlerinin fonksiyonlarını yerine getirmeleri bu tema altındaki olumsuz etkilerdir. Teknolojinin grup motivasyonunu bozması (f=4) temasında gruplarda bireyselliğin artması ve teknolojinin turist rehberinin grup üzerindeki etkisini azaltması gibi olumsuz etkiler analiz sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bunlarla birlikte, yanlış bilgiler edinme (f=2), teknolojinin tur maliyetlerini artırması (f=2) ve teknolojinin kötü propaganda aracı olabilmesi (f=1) yapılan analiz sonucu tespit edilen diğer olumsuz etkilerdir.

### Teknolojinin Turist Rehberliğine Gelecekteki Olası Etkilerine İlişkin Bulgular

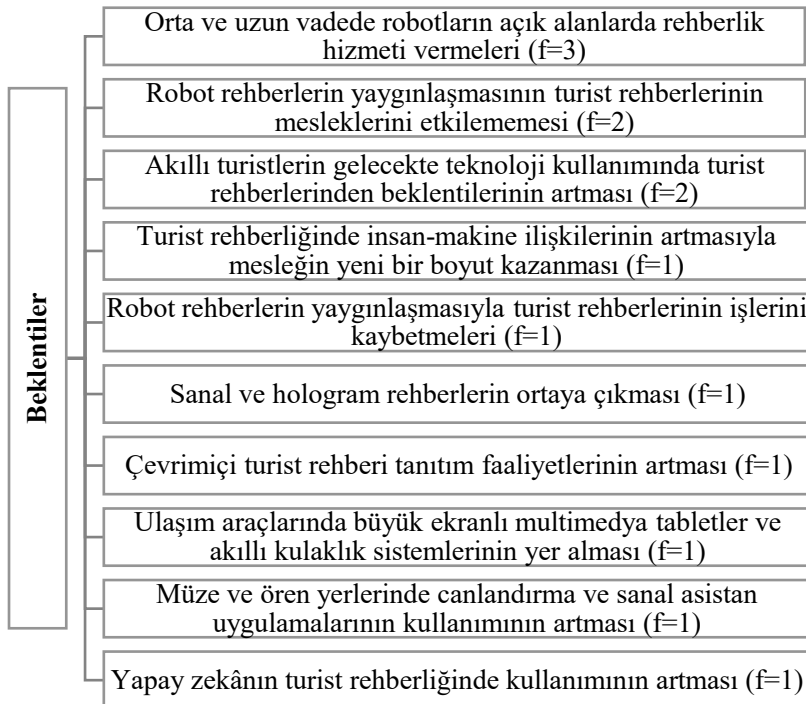
Şekil 2'de, teknolojinin gelecekte turist rehberliğine olası etkilerine ilişkin bulgular görülmektedir.

Bu çalışma kapsamındaki makalelerin analizi sonucu, gelecekte teknolojinin turist rehberliğine olası etkileri Şekil 2'de gösterilmektedir. Gelecekte robotların açık alanlarda da rehberlik hizmeti vermelerine (f=3) yönelik beklentiler çoğunluğu oluşturmaktadır. Robot rehberlerin yaygınlaşmasının profesyonel rehberlerin işlerini etkilemeyeceği, aksine onlara olan ihtiyacın artarak devam edeceğine yönelik beklentiler (f=2) de analiz sonucu tespit edilen diğer önemli beklentidir. Bununla birlikte, akıllı teknolojileri yoğun olarak kullanılan akıllı turistlerin, teknolojiyi kullanma konusunda turist rehberlerinden gelecekte beklentilerinin artacağı (f=2) diğer önemli bulgular arasındadır.

### SONUÇ

Dünya genelinde olduğu gibi Türkiye'de de son yıllarda önemi artan meslekler arasında gösterilen turist rehberliğinin (Aslan & Çokal, 2016; Çetinkaya & Öter, 2016; Pelit & Katırcıoğlu, 2018; Arat & Bulut, 2019), teknolojiye gelişmelerden etkilendiği ve giderek daha fazla teknolojiye adapte olduğu görülmektedir. Bu çalışmadan elde edilen veriler, konu hakkında 2017 yılından itibaren makalelerin yayınlanmaya başladığını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, bu konunun Türk akademisyenler tarafından henüz yeni araştırılmaya başlanan bir konu olduğu dikkat çekmektedir. Günümüzde, dünyada ve Türkiye'de teknolojik gelişmelerin kazandığı ivme, bu alandaki akademik çalışmaların sürekli olarak güncel tutulması ve çeşitliliğine olan ihtiyacı artırmaktadır.

Şekil 2: Teknolojinin Gelecekte Turist Rehberliğine Etkilerine İlişkin Beklentiler



Gelişen teknolojilerin turizmde profesyonel rehberlerin mesleklerini icra etmelerindeki rolü, turist rehberlerinin teknolojiye yönelik düşüncelerinin yanı sıra turist rehberliği eğitiminde teknolojinin rolünün ortaya konması, analiz edilen makalelerin amaçlarının genel çerçevesini oluşturmaktadır. Dolayısıyla, ulusal literatürde teknolojinin turist rehberliği üzerine etkilerinin rehberlik eğitimi ve profesyonel iş hayatı uygulamaları kapsamında araştırıldığı görülmektedir. Fakat, çalışmalarda ağırlığın profesyonel rehberlik uygulamalarına verildiği görülmektedir. Profesyonel turist rehberlerinin turlarda teknolojiyi nasıl kullandıkları, ne kadar yararlandıkları ve teknolojinin sağladığı katkılar bu makalelerde genel amaçlar çerçevesinde değerlendirilebilir. Harpe & Sevenhuysen (2020), profesyonel turist rehberliğinin gelişen teknolojilere uyum sağlanarak daha etkin bir şekilde gerçekleştirilebileceğini ve daha yenilikçi uygulamaların kullanılabilmesini belirtmektedirler. Dolayısıyla, hem profesyonel rehberlik hem de turist rehberliği eğitiminde yeni teknoloji uygulamalarının araştırılması, bu alanın gelişimi için önemli bir zorunluluk olarak ifade edilebilir.

Turist rehberliğinde kullanılan teknoloji türlerine ilişkin bulgulara göre, turist rehberliğinde en çok kullanılan teknolojiler sosyal medya ve mobil uygulamalar olarak tespit edilmiştir. TripAdvisor ve Blog'lar turistler ve turist rehberleri tarafından sıklıkla kullanılan sosyal medya araçları iken, Facebook, Instagram ve WhatsApp turist rehberliğinde kullanılan diğer sosyal medya araçları arasındadır. Son yıllarda turizmde önemli bir bilgi paylaşım ve değerlendirme platformu haline gelen Tripadvisor'ın, hem turist rehberleri hem de turistler tarafından sıklıkla kullanılan sosyal medya aracı olduğu ortaya çıkmaktadır. Blog'lar turist rehberleri tarafından mevcut ve potansiyel turistlerle iletişim ve bilgi paylaşım amaçlı kullanılan diğer önemli sosyal medya aracıdır. Turist rehberliğinde kullanılan diğer önemli teknoloji olarak da mobil uygulamalar dikkat çekmektedir. 2021 yılında dünya genelinde 7.1 milyar mobil kullanıcısı bulunmaktayken, bu rakamın 2025 yılında artarak 7.49 milyar kullanıcıya ulaşması beklenmektedir (Statista, 2021). Bu istatistiksel verilerden hareketle, turist rehberliğinde mobil uygulamaların gelecekte de önemli bir araç olacağını yorumlamak mümkündür. Gelecekte turizm sektöründe, turist davranışlarında ve turist rehberliği mesleğinde yaşanacak gelişmelere paralel olarak bu alanda mobil uygulama kullanımının ne yönde gelişeceğini tespiti önemli bir araştırma konusu olarak değerlendirilebilir. Akıllı telefonlar, turlarda rehberler tarafından kullanılan mikrofon setleri (headset), sanal gerçeklik, ulaşım aracı teknolojileri, sanal rehberler, navigasyon, robot turist rehberleri vb. ise turist rehberliğinde kullanılan diğer önemli teknoloji türleri olarak analiz edilen makalelerde ortaya çıkmaktadır. Teknolojinin hızla ve sürekli ge-

lişmeye devam ettiği günümüzde turizm ve turist rehberliğinde bu gelişmelere hemen uyum sağlanması, bu konuda gerçekleştirilecek araştırmaların da her zaman güncel tutulmasını gerekli hale getirmektedir. Özellikle yapay zekâ ve robotik teknolojilerdeki gelişmelerin turist rehberliğine etkilerinin, dikkatlerin bugün ve gelecek çalışmalarda bu yönde yoğunlaşmasını gerektireceği düşünülebilir.

Teknolojinin turist rehberliğine etkilerine ilişkin ulusal makalelerin analizi sonucu olumlu etkilerin 13, olumsuz etkilerin ise 7 tema altında toplandığı görülmektedir. Dolayısıyla, Türk akademisyenler tarafından yayınlanan ilgili ulusal makalelerde teknolojinin turist rehberliği üzerine olumlu etkilerinin daha fazla ön plana çıktığı görülmektedir. Teknolojinin hem turist rehberleri hem de turistler için bilgi kaynağı olması, rehberlerin işlerini kolaylaştırması, bir tanıtım ve pazarlama aracı olarak işlev görmesi olumlu etkilere ilişkin en önemli temalar olarak analiz edilen makalelerde ortaya çıkmaktadır. Olumsuz etkiler arasında en fazla kodlanan temalar ise yetersiz teknolojinin turlarda aksaklığa neden olması, adaptasyon sorunu ve rehbersiz turlara artan eğilim olarak ortaya konmaktadır.

## TARTIŞMA

Türkiye'de yıllar itibariyle artan turist rehberi sayısı ve turist rehberliği mesleğindeki yasal düzenlemelerle birlikte yükseköğretim düzeyinde eğitim ve araştırma faaliyetleri de hız kazanmaktadır. Fakat, ulusal alanyazındaki çalışmalar henüz başlangıç aşamasında kabul edilebilir. Nebioğlu (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, turizm işletmeciliği, turizm pazarlaması, yiyecek içecek işletmeciliği gibi alanlarla ilişkili konularda akademik çalışmaların çok eskiye dayandığı, buna karşın rehberlikle ilgili akademik çalışmaların daha yakın dönemde gelişmeye ve çeşitlenmeye başladığı tespit edilmiştir. Benzer şekilde, bu çalışmada elde edilen bulgular, rehberlikle ilgili ulusal makalelerin son dönemde sayıca artmaya başladığını göstermektedir. Uluslararası alanda turizm araştırmalarında 2016 yılından itibaren belirgin bir artış olması ve makalelerde otel, ağırlama, yönetim, insan kaynakları gibi konuların odak noktası olduğu düşünülmüşse (Acar & Gül Yılmaz, 2019) turist rehberliği alanında hem ulusal hem de uluslararası indeksli dergilerde yayın yapmaya daha fazla ağırlık verilmesi gerektiği ifade edilebilir.

Bu çalışma kapsamında analiz edilen makalelerde veri toplama tekniği olarak çoğunlukla görüşme tekniğinin kullanıldığı tespit edilmiştir. Derinlemesine birincil veriler elde etmede görüşme önemli bir teknik olsa da gözlem, belgesel kaynak tarama gibi teknikler de tek başına ya da tamamlayıcı veri toplama teknikleri olarak konuyla ilgili gerçekleştirilecek çalışmalarda

kullanılabilir. Bu tekniklerle, araştırılan konunun farklı yönleri keşfedilebilir, görüşme yöntemi ile elde edilemeyen detay bilgilere ulaşılabilir ve okuyucuların ilgisi daha fazla çekilebilmektedir. Ayrıca, henüz yeni araştırılmaya başlanan, teorik altyapısı zengin olmayan konularda bu teknikler araştırmacılara önemli avantajlar sunmaktadır (Creswell, 2013). Görüşme, gözlem, belgesel kaynak tarama gibi tekniklerin bir arada kullanıldığı (veri çeşitleme) araştırmaların güvenilirliğinin de artmasının (Bayyurt & Akcan, 2017), bu konuda ulusal literatürün nitelikli gelişimine önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Küresel ölçekte yapılan istatistiksel araştırma sonuçlarına göre, Temmuz 2021 itibariyle dünyada en çok kullanılan ilk 4 sosyal medya aracı sırasıyla Facebook, YouTube, WhatsApp ve Instagram'dır (Statista, 2021). Buna göre, turist rehberlerinin daha sık YouTube kullanmaları, daha çok kişiye ulaşmaları ve iletişimlerini geliştirmeleri açısından önemli bir araç olarak değerlendirilebilir. Bununla birlikte, Twitter da bilgi, iletişim ve tanıtım amaçlı turizmde kullanılan diğer önemli sosyal medya aracı olarak gösterilmektedir (Duğan & Aydın, 2018). Son birkaç yıldır yapılan uluslararası akademik çalışmalarda TikTok, sosyal medyada dünya genelinde çok sayıda kullanıcısı olan önemli bir tanıtım ve pazarlama aracı olarak önemle vurgulanmaktadır (Li, Xu, Song & He, 2020; Wengel ve ark., 2022). Bu sebeple, söz konusu bu sosyal medya araçlarının turistler tarafından nasıl kullanıldığı ve turist rehberleri tarafından bu uygulamalardan en yüksek faydanın nasıl sağlanabileceğinin araştırılması burada önem kazanmaktadır. Uluslararası alanda yapılan güncel çalışmalarda (Harpe & Sevenhuysen, 2018; Sotohy, 2020) sosyal medya araçları ile birlikte mobil uygulamalar, taşınabilir cihazlar, sunum ve iletişim uygulamalarının, profesyonel turist rehberleri için yeni turist deneyimleri oluşturmada etkili araçlar olarak nitelendirildiği görülmektedir. Dolayısıyla, ulusal literatürde teknolojinin turist rehberliğini etkilerini konu alan makalelerin analizinden elde edilen bulgularla uluslararası literatürdeki çalışmaların tutarlılık gösterdiğini ifade etmek mümkündür.

Turlarda profesyonel turist rehberleri tarafından teknoloji kullanımı sayesinde turist memnuniyeti oluşturma ve yeni tur deneyimleri sunma diğer olumlu etkiler arasında dikkat çekmektedir. Turizmde akıllı teknolojilerin seyahat deneyimi memnuniyeti ile yakından ilişkili olduğu, seyahat deneyimi memnuniyetinin de tekrar ziyaret niyeti üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu (Pai, Liu, Kang & Dai, 2020) düşünüldüğünde, turizmde önemli bir role sahip turist rehberlerinin teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmalarının gerekliliği daha iyi anlaşılmaktadır. Baran (2014), günümüzde turist rehberlerinin çeşitli teknolojileri turlarda önemli

bir bilgi kaynağı ve yardımcı olarak kullandığını, teknolojinin turist rehberleri için benimsenmesi zorunlu bir araç konumuna geldiğini belirtmektedir. Yazara göre, turist rehberleri için teknoloji aynı zamanda önemli bir rekabet unsuru da oluşturmaktadır. Bu sebeple, teknolojinin turist rehberliğinin gelişiminde etkili bir araç olarak kullanılması ve olumsuz etkilerinin ortadan kaldırılması için yapılması gerekenlerin tespitine yönelik araştırmalar gerçekleştirilmesi önemlidir.

### **Teorik Katkı**

Teknolojinin turist rehberliği üzerine etkilerini konu alan ve Türk akademisyenler tarafından yayınlanan ulusal makalelerin, son yıllarda artış göstermekle birlikte henüz kısıtlı sayıda olduğu görülmektedir. Bu çalışma ile turist rehberliğinde teknoloji kullanımını konu alan ulusal makalelerin sentezi gerçekleştirilerek bu alandaki literatürün güncel durumu ortaya konmaktadır. Makalelerin türleri, Türk akademisyenler tarafından hangi amaçlarla çalışmaların gerçekleştirildiği sentezlenmiş, teknolojinin turist rehberliğine olumlu ve olumsuz etkileri tespit edilmiştir. Gelecekte teknolojinin turist rehberliğine etkilerine ilişkin beklentiler de ulusal makalelerin sentezlenmesi sonucu elde edilen sonuçlar arasındadır. Bugün, gelişmekte olan turist rehberliği literatürüne bu çalışmanın sonuçlarının önemli teorik katkılar sunacağı düşünülmektedir.

### **Uygulamaya Katkı**

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar, araştırmacı ve akademisyenler için olduğu gibi profesyonel turist rehberliği mesleğini icra edenler için de önemli çıkarımlar sağlamaktadır. Analiz edilen makalelerde, profesyonel turist rehberleri, eğitim uzmanları, turist ve turist rehberliği öğrencilerinin bakış açısıyla teknolojinin rehberlik mesleği açısından önemi, mevcut ve potansiyel kullanım alanları ile gelecekte bu alanda gerçekleşmesi beklenen gelişmeler ortaya konmaktadır. Dolayısıyla, bu akademik çalışmaların bulgu ve sonuçlarının sentezi dikkate alınarak, mesleki uygulamalarda çeşitli faydalar elde edilmesi mümkün olabilir. Bu alandaki araştırmacılar da, gelecekteki çalışmalarını planlarken buradaki sonuçları dikkate alarak çalışmalarına yön verebilirler.

Teknolojinin turist rehberliği üzerine etkileri ve meslekteki önemine vurgu yapan bu çalışma sonuçları dikkate alınarak, turist rehberliği mesleğinin gelişimi açısından teknoloji kullanımına daha fazla önem verilmelidir. Turist rehberliği meslek odaları, eğitim kurumları, kamu ve özel kuruluşları nezdinde turist rehberlerinin teknolojiyi daha etkin kullanmalarını sağlayarak verdikleri rehberlik hizmet kalitesinin artması sağlanabilir. Bu da turist memnuniyetinin artmasına ve dolayısıyla ulusal turizmin gelişimine katkı

sağlayacaktır. Gelecekte, teknolojiyi doğru ve etkin kullanan turist rehberlerinin, seyahat işletmelerinin veya eğitim kurumlarının rekabette avantaj sağlayarak varlıklarını devam ettirmeleri mümkün görülmektedir.

### Sınırlılıklar ve Gelecek Araştırmalara Öneriler

Bu çalışma, meta-sentez tekniği ile belirli ölçütler çerçevesinde seçilerek analiz edilen makalelerin bulgu ve sonuçlarının yeniden değerlendirilmesine dayalı olarak gerçekleştirilen nitel bir çalışmadır. Meta-sentez yöntemi gereği bu çalışmadaki veri kaynakları nitel araştırma yöntemi kullanılan ulusal makaleler ile sınırlandırılmıştır. Gelecek araştırmalarda hem ulusal hem de uluslararası dergilerde yayınlanmış makaleler aynı teknik ile analiz edilebilir ve daha geniş çaplı bir çalışma yürütülebilir. Bununla birlikte, benzer konular nicel veri toplama teknikleriyle araştırılarak birincil veriler ışığında literatüre katkı sağlanabilir. Nicel araştırma yöntemi ile yayınlanmış makaleler kullanılarak meta-analiz tekniği ile turist rehberliği alanındaki literatürün durumu farklı bir yaklaşımla incelenebilir. Ulusal veritabanlarının yanı sıra Web of Science, Scopus gibi bilimsel etki ve niteliği yüksek düzeydeki makalelerin yayınlandığı uluslararası veritabanları da veri kaynağı olarak benzer yöntemli araştırmalar için kullanılabilir.

Teknolojinin turist rehberliğine etkisini konu alan makaleler ile sınırlandırılan bu çalışma, konuyla ilgili farklı yayın türleri bazında (bildiri, kitap, kitap bölümleri) genişletilebilir. Meta-sentez ve meta-analiz tekniklerinin yanı sıra bibliyometrik analiz, sistematik derleme gibi farklı yöntemlerle ilgili literatürün güncel durumunun ortaya konması mümkündür. Turist rehberliği alanındaki ulusal ve uluslararası literatürün güncel durumunu karşılaştıran bir çalışma gerçekleştirilerek katkı sağlanabilir. Bunların yanı sıra, turistlerin turlarda teknolojiyi kullanımı ve buna yönelten motivasyonların araştırılması diğer bir önemli araştırma konusu olarak düşünülebilir. Teknolojinin turist rehberliğine etkilerinin araştırılmasında profesyonel rehberler ve turistlerin yanı sıra turizm örgütleri, sektördeki kamu ve özel kuruluşların temsilcilerinden birincil veriler elde edilerek farklı bakış açılarından konu ele alınabilir. Turist rehberliği eğitiminde, eğitim kurumlarındaki mevcut teknolojik uygulamalar örnek olay çalışması kapsamında analiz edilebilir. Teknolojinin eğitim alanındaki etkileri düşünüldüğünde, turist rehberliği uygulamalı eğitimlerinde teknolojiden nasıl daha fazla yararlanılabileceği üzerine çalışmalar yoğunlaştırılabilir. Bu şekilde, bu konunun farklı yöntemlerle daha derinlemesine araştırılması mümkün olacaktır.

Gelecek araştırmalarda, turist rehberliğinde teknoloji kullanımına yönelik çalışmalara daha fazla ağırlık verilerek nicelik ve nitelik olarak gerekli artış sağlanabilir ve ilgili literatür farklı yönlerden zenginleştirile-

bilir. Turist rehberleri ve turistler tarafından hangi tür teknolojilerin sıklıkla kullanıldığının ötesinde, bunların nedenleri araştırılmalıdır. Sadece hangi teknolojinin kullanıldığı değil, bunun turistler tarafından nasıl karşılandığı, beklentileri ve memnuniyet düzeyleri de önem taşıyan hususlar olarak gösterilebilir. Ulusal literatürdeki çalışmalarda veri kaynağı olarak çoğunlukla profesyonel turist rehberlerinin kullanılması, turistlerin ve sektördeki diğer paydaşların turizmde teknoloji kullanımına yönelik deneyim ve fikirlerinin daha fazla araştırılması gerektiğine işaret etmektedir. Bu çıkarımlar ışığında, gelecek araştırmalar için önerilebilecek araştırma sorularını şu şekilde belirtmek mümkündür:

- Profesyonel turist rehberleri tarafından kullanılan teknoloji türleri, turun büyüklüğüne ve niteliğine göre farklılık göstermekte midir?
- Profesyonel turist rehberleri tarafından turlarda kullanılan teknolojiler, turist grubunun demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?
- Turlarda kullanılan teknoloji türleri turist grubunun kültürel özelliklerine farklılık göstermekte midir?
- Profesyonel turist rehberlerini mesleklerini icra ederken teknoloji kullanım düzeylerini etkileyen faktörler nelerdir?
- Profesyonel turist rehberlerinin demografik özellikleri teknoloji kullanımına yönelik tutumları üzerinde etkili olmaktadır mı?
- Algılanan fayda ve kullanım kolaylığı teorileri profesyonel turist rehberlerinin teknolojiyi kullanma niyetlerini etkilemekte midir?
- Turistler ve profesyonel turist rehberleri tarafından teknoloji kullanımına yönelik algılanan risk unsurları nelerdir?
- Profesyonel turist rehberlerinin teknoloji kullanım düzeyleri teknoloji kabul modeli ile ne ölçüde açıklanabilmektedir?

**KAYNAKÇA**

- Abdelhamid, M. M. (2020). Using 3D Hologram Technology (3DHT) in the Distance Learning Program to Enhance the Professional Skills of Tour Guidance Undergraduate Students. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 18(3), 17-34.
- Acar, D. & Gül Yılmaz, E. (2019). Uluslararası Turizm Araştırmalarında Türkiye'nin Yeri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30(2), 45-57.
- Arat, T. & Bulut, H. Ç. (2019). Turist Memnuniyetinde Turist Rehberinin Rolü: Konya'da Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*, 2(1), 31-43.
- Aslan, A. (2019). Meta-Tematik Analizde Doküman İncelemesi, Veli Batdı (Ed.), *Meta-Tematik Analiz Örnek Uygulamalar içinde*, (s. 77-87). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Aslan, Z. & Çokal, Z. (2016). Profesyonel Turist Rehberlerinin Kültürel Değerlere Katkısına İlişkin Turist Algulamaları. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4(1), 53-69.
- Au, W. (2007). High-Stakes Testing and Curricular Control: A Qualitative Metasynthesis. *Educational Researcher*, 36(5), 258-267.
- Baran, M. (2014, December 17). Technology presents challenges and opportunity for tour guides, Retrieved from <https://www.travelweekly.com/Travel-News/Tour-Operators/Tour-tech>.
- Bayyurt, Y. & Akcan, S. (2017). Nitel Araştırma Çalışmalarında Dikkat Edilmesi Gereken Yöntemsel Konular, Fatma Nevra Seggie & Yasemin Bayyurt (Ed.), *Nitel Araştırma Yöntem, Teknik, Analiz ve Yaklaşımları içinde* (2. Baskı). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Black, R. & Ham, S. (2005). Improving the Quality of Tour Guiding: Towards a Model for Tour Guide Certification. *Journal of Ecotourism*, 4(3), 178-195.
- Bohlin, M. & Brandt, D. (2014). Creating Tourist Experiences by Interpreting Places Using Digital Guides. *Journal of Heritage Tourism*, 9(1), 1-17.
- Büyüksalvarcı, A., Altınışık, İ. & Tekin, Ö. (2017). Usage of Interactive Technologies in Tourism Guidance Education. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 13, 1-14.
- Cai, W., Richter, S. & McKenna, B. (2019). Progress on Technology Use in Tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 651-672.
- Chiao, H.-M., Chen, Y.-L. & Huang, W.-H. (2018). Examining the Usability of an Online Virtual Tour-Guiding Platform for Cultural Tourism Education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 23, 29-38.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4. Edition). SAGE Publications: USA.
- Çalık, M. & Sözbilir, M. (2014). Parameters of Conent Analysis. *Education and Science*, 39 (174), 33-38.
- Çelik, O. & Canoğlu, M. (2019). ULAKBİM Veritabanında Sürdürülebilir ve Çevreci Pazarlama Konusunda Yayınlanmış Makalelerin Bibliyometrik Analizi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28(3), 25-36.
- Çetinkaya, M. Y. & Öter, Z. (2016). Role of Tour Guides on Tourist Satisfaction Level in Guided Tours and Impact on Re-visiting Intention: A Research in İstanbul. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 7(1), 40-54.
- Duğan, Ö. & Aydın, B. O. (2018). Sosyal Medyanın Turizmde Tanıtım Amaçlı Kullanımı: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Örneği. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-13.
- El Kafy, J. H. A. (2020). Challenges Facing Tour Guide Profession and their Impacts on the Egyptian Guides Performance. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality (JAAUTH)*, 19(3), 113-130.
- El-Sofany, H. F. & El-Seoud, S. A. (2011). Mobile Tourist Guide-An Intelligent Wireless System to Improve Tourism, Using Semantic Web. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 5(4), 4-10.
- Gelbman, A. & Maoz, D. (2012). Island of Peace or Island of War: Tourist Guiding. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 108-133.
- Güner, D. & Oktay, K. (2021). Turizm Alanındaki Bilimsel Dergilerin Dergi Etki Faktörleri ve Citescore Değerleri Üzerine Bir İnceleme. *Turizm Akademik Dergisi*, 8(1), 1-14.
- Harpe, M. D. L. & Sevenhuysen, K. (2018). The Experience of the Tourist in a Technologically-Driven Age: A Continuum Between the Tourist Guide and Technology. *Journal of Tourismology*, 4(2), 129-142.
- Harpe, M. D. L. & Sevenhuysen, K. (2020). New Technologies in the Field of Tourist Guiding: Threat or Tool?. *Journal of Tourismology*, 6(1), 13-33.
- Kang, K., Jwa, J. & Park, S. E. (2017). Smart Audio Tour Guide System Using TTS. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(20), 9846-9852.
- Kızıltepe, Z. (2017). İçerik Analizi, Fatma Nevra Seggie & Yasemin Bayyurt (Ed.), *Nitel Araştırma Yöntem, Teknik, Analiz ve Yaklaşımları içinde* (2. Baskı). Ankara: Anı Yayıncılık.

- Kim, S.-Y., Graham, S. S., Ahn, S., Olson, M. K., Card, D. J., Kessler, M. M., DeVasto, D. M., Roberts, L. R. & Bubacy, F. A. (2016). Correcting Biased Cohen's Kappa in NVivo. *Communication Methods and Measures*, 10(4), 217-232.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91-112.
- Lachal, J., Revah-Levy, A., Orri, M. & Moro, M. R. (2017). Metasynthesis: An Original Method to Synthesize Qualitative Literature in Psychiatry. *Frontiers in Psychiatry*, 8, 269, 1-9.
- Landis, J. R. & Koch, G. G. (1977). The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data. *Biometrics*, 33, 159-174.
- Law, R., Chan, I. C. C. & Wang, L. (2018). A Comprehensive Review of Mobile Technology Use in Hospitality and Tourism. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(6), 626-648.
- Li, Y., Xu, X., Song, B. & He, H. (2020). Impact of Short Food Videos on the Tourist Destination Image-Take Chengdu as an Example. *Sustainability*, 12, 6739.
- Marwan, Yanis, M., Muzakir & Nugraha, G. S. (2020). Application of QR Codes as a New Communication Technology and Interactive Tourist Guide in Jaboi, Sabang. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 796, 1-7.
- Na, L. & Weihua, H. (2012). Virtual Reality Applications in Simulated Course for Tour Guides. The 7th International Conference on Computer Science & Education (ICCSE). Melbourne, Australia: 14-17 July.
- Nebioğlu, O. (2019). Turizm ve Yiyecek Tüketimi: Uluslararası Alanyazın Üzerine Bibliyometrik Bir Analiz. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(1), 71-88.
- Neuhofer, B. & Buhalis, D. (2014, January 1). Technology Enhanced Tourism Experience. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/272566581\\_Technology\\_enhanced\\_tourism\\_experience](https://www.researchgate.net/publication/272566581_Technology_enhanced_tourism_experience).
- Noti, E. & Llazo, E. (2016). The Use of Computer Technology in Albanian Tourism Enterprises A Way to Increase the Performance. *International Journal Ecosystems and Ecology Sciences (IJEES)*, 6(1), 89-94.
- Pai, C.-K., Liu, Y., Kang, S. & Dai, A. (2020). The Role Perceived Smart Tourism Technology Experience for Tourist Satisfaction, Happiness and Revisit Intention. *Sustainability*, 12, 1-14.
- Pelit, E. & Katircioğlu, E. (2018). Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(2), 74-94.
- Polat, S. & Ay, O. (2016). Meta-Sentez: Kavramsal Bir Çözümleme. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi (ENAD)*, 4(2), 52-64.
- Quinn, B. & Ryan, T. (2016). Tour Guides and the Mediation of Difficult Memories: The Case of Dublin Castle, Ireland. *Current Issues in Tourism*, 19(4), 322-337.
- Rabotic, B. (2010). Tourist Guides in Contemporary Tourism. *International Conference on Tourism and Environment (ICTE)*. Sarajevo, Bosnia and Herzegovina: 4-5 March.
- Sağiroğlu, Ş., Dener, M., Güneş, S., Güllü, A., Tataroğlu, A., Orman, A., Sinanç, D., Terzi, R., Şahin, H., Çetinyokuş, S., Savran, S. & Akçay, H. (2015). Ulusal Veritabanı ve Atıf İndeksi Kurulumu için Stratejiler, Problemler ve Çözüm Önerileri. *Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi Part C: Tasarım Ve Teknoloji*, 3(2), 501-512.
- Seggie, F. N. & Akbulut Yıldırım, M. (2017). Nitel Araştırmaların Desenlenmesi, Seggie, F. N. & Bayyurt, Y. (Ed.), *Nitel Araştırma Yöntem, Teknik, Analiz ve Yaklaşımları içinde*, (s. 23-35). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Shen, S., Sotiriadis, M. & Zhang, Y. (2020). The Influence of Smart Technologies on Customer Journey in Tourist Attractions within the Smart Tourism Management Framework. *Sustainability*, 12, 1-18.
- Sotohy, H. T. (2020). New Trends in Tour Guiding, The Guide Faces Technology "Applied Study to Selected Sites in Egypt". *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 19(3), 35-47.
- Souffriau, W., Vansteenwegen, P., Vertommen, J., Berghe, G. V. & Oudheusden, D. V. (2008). A Personalized Tourist Trip Design Algorithm For Mobile Tourist Guides. *Applied Artificial Intelligence*, 22(10), 964-985.
- Stankov, U. & Gretzel, U. (2020). Tourism 4.0 Technologies and Tourist Experiences: A Human-Centered Design Perspective. *Information Technology & Tourism*, 22, 477-488.
- Statista (2021, August). "Forecast Number of Mobile Users Worldwide From 2020 to 2025", Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/218984/number-of-global-mobile-users-since-2010/>.
- Statista (2021, August). "Most Popular Social Networks Worldwide as of July 2021, Ranked by Number of Active Users", Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>.
- Şimşek, A. & Yıldırım, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (11. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.



Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012, 07 06). *Resmi Gazete* (Sayı: 28331). Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>.

Umanets, A., Ferreira, A. & Leite, N. (2014). GuideMe-A Tourist Guide with a Recommender System and Social Interaction. *Procedia Technology*, 17, 407-414.

Vansteenwegen, P. & Oudheusden, D. V. (2007). The Mobile Tourist Guide: An OR Opportunity, *OR Insight*, 20(3), 21-27.

Weiler, B. & Black, R. (2015). The Changing Face of The Tour Guide: One-Way Communicator to Co-Creator of the Tourist Experience, *Tourism Recreation Research*, 40(3), 364-378.

Wengel, Y., Ma, L., Ma, Y., Apollo, M., Maciuk, K. & Ashton, A. S. (2022). The TikTok Effect on Destination Development: Famous Overnight, Now What?. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 37, 100458.

Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (11. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

**Destek Bilgisi:** Bu çalışmanın hazırlanması süresince herhangi bir bireyden ya da kurumdan aynı ya da nakdi bir yardım/destek alınmamıştır.

**Çıkar Çatışması:** Makalede herhangi bir çıkar çatışması ya da kazancı yoktur.

**Etik Onay:** Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turizm Akademik Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarına aittir.

**Etik Kurul Onayı:** Bu çalışma TR Dizin etik kurul izni gerektiren çalışma grubunda yer almamaktadır.

**Araştırmacıların Katkı Oranı:** 1. Yazar: %100

## EXTENSIVE SUMMARY

### Analysis of National Articles on the Effects of Technology on Tourist Guidance by Meta-Synthesis Study

Fatih ERCAN\*

#### Introduction

Tourist guidance is among the professions whose importance has increased in tourism in recent years. Tourist guides are professionals who guide groups in places of interest such as natural areas, historical buildings, and cities. Internet technologies, smartphones, and social media provide important opportunities for tourist guides to increase communication with tourists and offer new experiences (Weiler & Black, 2015). In recent years, it's noteworthy that the effects of digital technologies on the tourist guidance profession are among the topics that are frequently discussed in the international literature (Bohlin & Brandt, 2014; El-Sofany & El-Seoud, 2011; Na & Weihua, 2012). It has been observed that there has been an increase in the number of international studies examining the interaction of technology and tourist guidance, especially in the last few years (Chiao, Chen & Huang, 2018; Harpe & Sevenhuysen, 2018; Marwan, Yanis, Muzakir & Nugraha, 2020; Sotohy, 2020).

The aim of this study is to analyze the effects of technology on tourist guidance by synthesizing published national articles and to reveal the developments in this field from the perspective of Turkish academics. It's important to determine the level of quality and quantity of the national articles published on this subject in terms of revealing the current situation and trends in the literature. However, the existence of such an academic study could not be found in the relevant national literature. This study aims to fill this gap in the related literature and contribute to it.

#### CONCEPTUAL FRAMEWORK

A tourist guide is broadly defined as a person who provides information about cultural heritage, natural environment, and other attractions in the language preferred by tourists, manages groups or individual tourists visiting the city or a particular area (Black & Ham, 2005). Today, it's seen that the developments in the field of technology also affect tourism and tourist guidance. Concepts such as digital tourist guidance

(Bohlin & Brandt, 2014), and virtual tourist guidance (Chiao et al., 2018) are new concepts that emerged in the relevant literature in line with these developments. In addition to these, it's possible to state that the concept of mobile tourist guidance is included in the relevant literature (Vansteenwegen & Oudheusden, 2007; Souffriau, Vansteenwegen, Vertommen, Berghe & Oudheusden, 2008) due to the impact of developing mobile technologies.

Weiler & Black (2015) state that developments in technology bring along various opportunities for the tourist guidance profession in the tourism sector. When the relevant literature is examined (Chiao et al., 2018; Law, Chan & Wang, 2018), it's seen that the importance of digital technologies and digital tourist guides is emphasized in creating new tourist experiences and enriching these experiences. Shen, Sotiriadis & Zhang (2020) state that the interaction between tourist guides and tourists can be increased with the support of smart technologies and mobile applications. It's possible to see that there are studies that deal with some of the disadvantages that technology may create for the tourist guidance profession. El Kafy (2020) states that today's developing information technologies can reduce the need for professional tourist guides and this may be a threat to the continuity of the profession in the future. Harpe & Sevenhuysen (2020) emphasize that digital tourist guides are an important source of information for tourists, but they cannot create the feeling of tour experience that professional tourist guides give.

#### METHOD

In this study, the meta-synthesis technique, which is one of the qualitative research methods, is used. National articles related to the research subject were obtained by scanning the databases of ULAKBİM, Dergipark, and Google Scholar between 29-30 April 2021. The purpose, findings, and conclusion parts of the articles were analyzed using the content analysis method. This study is carried out on the basis of content analysis of the articles and coding their results within the framework of new themes and sub-themes. The search process was carried out by using the terms "Tourist Guidance and Technology" and "Digital Tourist Guidance" in the article title and keywords.

\* Corresponding author at: Süleyman Demirel University, Faculty of Art and Sciences, Department of Geography,  
E-Mail Address: ikervankiran03@gmail.com

Thematic coding was carried out by analyzing the descriptive features of the articles such as publication year, type of article, data collection and analysis method, data sources, and the findings and conclusions. NVIVO 10 qualitative data analysis program was used in the coding and analysis of the data.

## FINDINGS

It has been determined that there are 12 national academic articles published by Turkish academicians on the effects of technology on tourist guidance. When the publication years of these articles are examined, it is seen that 2 articles were published in 2017, 1 article in 2018, 4 articles in 2019, and 5 articles in 2020. It is noteworthy that in 12 articles, the most frequently coded theme for the purposes of the articles was “determining the thoughts and perceptions of tourist guides about new technologies” (f=5). In the articles, the interview technique (f=8) was mostly used as a data collection tool, followed by the literature review (f=4) technique. While tourist guides are the first data source (f=7), secondary sources such as internet sites, columns, scientific articles, and news (f=4) take the second place. As a result of the analysis, it’s seen that the most frequently coded technology types are social media (f=10), mobile applications (f=9), smartphones (f=5), microphone sets (f=5), websites (f=5), virtual reality and virtual guides (f=5).

According to the findings, the most frequently coded positive effects of technology on tourist guidance in 12 articles were determined as being a source of information (f=24), facilitating work (f=14), and being a promotional and marketing tool (f=13). The most important negative effects are revealed in the results of this study as inadequate technology causing failures in tours, adaptation problems, and an increasing tendency to tours without a tourist guide. As a result of the analysis, in the context of the possible effects of technology on tourist guidance in the future, expectations for robots to provide guidance in open areas (f=3) are in the majority.

## CONCLUSION

The data obtained from this study, which aims to reveal the effects of technology on tourist guidance from the perspective of Turkish academics by analyzing published national articles, reveals that articles on the subject have started to be published since 2017. Therefore, it is noteworthy that the articles published on this subject are scarce in terms of quantity. Today, rapid developments in technology increase the need for diversity and continuous updating of academic studies in this field. In the articles analyzed within the scope of this study, it was determined that the interview method

was mostly used as the data collection technique. It is thought that researches in which techniques such as interview, observation, and document analysis are used together will contribute to the qualified development of the national literature on this subject.

While TripAdvisor and Blogs are social media tools that are frequently used by tourists and tourist guides, Facebook, Instagram and WhatsApp are among the other social media tools used in tourist guidance. It is important to investigate how tourist guides can provide the highest benefit from the YouTube application, one of the most used social media tools in the world (Statista, 2021). Considering that smart technologies in tourism are closely related to travel experience satisfaction and that travel experience satisfaction has a positive effect on revisit intention (Pai, Liu, Kang & Dai, 2020), it is more necessary for tourist guides to use technology effectively is well understood. The results obtained from this study reveal that more importance should be given to the use of technology for the development of the tourist guidance profession.

