



Lyon Kenti'nin Avrupa Akıllı Turizm Başkenti Parametreleri Üzerinden Değerlendirilmesi

Assessment of the City of Lyon in View of European Capital of Smart Tourism Parameters

Sibel MEHTER AYKIN¹

¹ Prof. Dr., Akdeniz Üniversitesi, İİBF,
Antalya, Türkiye,
sibelaykin@akdeniz.edu.tr

ORCID: 0000-0002-8646-0416

Öz

Son yirmi yılda izlenen teknolojik gelişme ve dijitalleşme, turizm dahil olmak üzere bir çok sektörde akıllı üretim sistemlerini ortaya çıkarmıştır. Bulut bilişimi, artırılmış gerçeklik, nesnelerin interneti, blok zincir, yapay zeka, robotik ve bu gibi teknolojik gelişmeler turizm sektöründe akıllı destinasyonlar olarak kendini göstermektedir. Avrupa Birliği, turizm sektöründeki başarılı uygulamaları yaygınlaştırmak üzere 2019 yılında "Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri" yarışmasını başlatmıştır. Her yıl erişilebilir, sürdürülebilir ve dijital turizm hizmetleri sunan ve ayrıca kültürel miras ile yenilikçiliği birleştiren destinasyonlardan iki tanesi seçilerek Avrupa Akıllı Turizm Başkenti olarak ilan edilmektedir. Bu çalışmanın amacı, Lyon kentindeki özgün akıllı turizm uygulamalarını ön plana çıkararak, yükselen destinasyonlar için eşsiz bir öğrenme fırsatı sağlamaktır. Nitel araştırma yöntemleri arasında sıralanan durum çalışması formatına uygun olarak hazırlanan bu çalışma, Helsinki ve Malaga üzerine yazılan iki ayrı çalışmanın devamı olarak kaleme alınmıştır. Çalışmada Fransa'nın turizm yönetişimi ve turizm göstergeleri açıklandıktan sonra, Lyon kentinin sunduğu akıllı turizm uygulamaları Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri yarışması parametreleri çerçevesinde değerlendirilmektedir. Araştırma bulgularından hareketle, diğer destinasyonlara yönelik politika önerileriyle son bulmaktadır.

Geliş / Submitted: 20/11/2023

Düzeltilme / Revised: 26/11/2023

Düzeltilme / Revised: 4/12/2023

Kabul / Accepted: 7/12/2023

Yayın / Published: 15/12/2023

Anahtar Kelimeler: Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri, Lyon, Avrupa Birliği

JEL Kodları: Z32, Z38

Abstract

Over the last two decades, technological development and digitalisation have brought about smart production systems in most of the sectors including tourism. Technological developments, such as the cloud computing, augmented reality, internet of things, blockchain, artificial intelligence, robotics, etc., manifest themselves as smart destinations in tourism sector. The European Union introduced the "European Capital of Smart Tourism" contest with the aim of disseminating the best practices in all member countries as of 2019. Every year, two of the destinations which provide accessible, sustainable, digital tourism services, and intermingle cultural heritage and innovation, are selected and declared as the European Capital of Smart Tourism. The aim of this paper is to provide a peerless learning opportunity for the emerging tourism destinations, by foregrounding the unique smart tourism aspects observed in the city of Lyon. In line with the case study format of qualitative research methods, this paper is compiled as the continuation of the two different papers written on Helsinki and Malaga, respectively. In this paper, after explaining the tourism governance in France and the tourism indicators, smart tourism applications offered by the city of Lyon are assessed in view of the European Capital of Smart Tourism parameters. Based on the findings of the research, the paper ends up with policy recommendations provided for other destinations.

Keywords: European Capital of Smart Tourism, Lyon, the European Union

Jel Codes: Z32, Z38

Atıf / Citation: Mehter Aykın, M., (2023). Lyon Kenti'nin Avrupa Akıllı Turizm Başkenti Parametreleri Üzerinden Değerlendirilmesi, Journal of Tourism Intelligence and Smartness, 6(3), 234-241.

<http://doi.org/10.58636/jtis.1393638>

Giriş

Bulut bilişimi, arttırılmış gerçeklik, nesnelere interneti, blok zincir, yapay zeka, robotik, vb. teknolojik gelişmeler birçok sektörde iş yapış şeklini değiştirmektedir. İleri teknoloji kullanımı ve dijitalleşme her alanda akıllı üretim sistemlerine geçişi beraberinde getirirken, yerel yönetimler destinasyonların akıllı kent görünümünü kazanmalarını sağlamak üzere çalışmalar yapmaya başlamıştır. Bu gelişmelerin turizm alanındaki yansımaları ise dijital, yenilikçi ve yaratıcı unsurların eşlik ettiği akıllı turizm uygulamaları bağlamında olmuştur. Turizm girişimlerinin rekabet gücünü arttırmak üzere destekleyici, eşgüdüm sağlayıcı, tamamlayıcı eylemlerde bulunan Avrupa Birliği, destinasyonların hayata geçirdikleri başarılı uygulamaları üye devletlerde yaygınlaştırmak amacıyla 2019 yılında ilk kez "Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri" yarışmasını başlatmıştır. Bu çerçevede, erişilebilirlik, sürdürülebilirlik, dijitalleşme, kültürel miras ve yenilikçilik olmak üzere dört parametre üzerinden değerlendirmeye tabi tutulan destinasyonlar arasından her yıl iki tane seçilerek Avrupa Akıllı Turizm Başkenti ilan edilmektedir. Bu çalışmanın inceleme konusunu oluşturan Lyon 2019 yılında Avrupa Akıllı Turizm Başkenti ilan edilen iki kentten biridir.

Başlangıç yıllarında sadece üye devletlerin katılımına açık olan yarışma, 2022 yılından itibaren aralarında Türkiye'nin de bulunduğu COSME Programı ile İç Pazar Programına katılan ülkeleri kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Giderek yayılım alanı genişleyen Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri yarışmasında dereceye giren destinasyonların etüt edilerek başarılı uygulamaların akıllı turizm bağlamında kendini ispat etmek isteyen destinasyonlarda yaygınlaştırılması önem arz etmektedir. Bu düşünceden hareketle, çalışma Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri arasında yer alan Helsinki ve Malaga'nın sahip olduğu başarılı uygulamaların aktarıldığı vaka çalışmalarının (Mehter Aykın, 2021; Mehter Aykın, 2022) devamı ve tamamlayıcısı niteliğinde bir durum çalışması olarak kaleme alınmıştır.

Kavramsal Çerçeve

Akıllı Turizm Destinasyonu

Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri yarışma şartnamesi uyarınca akıllı turizm destinasyonu (European Union, tarih yok: 3);

- ❖ turizm alanında yenilikçi, akıllı ve kapsayıcı çözümler sunan,
- ❖ mekan ve beşeri sermayeyi turizm sektörünün gelişimi, şehrin zenginleşmesi ve vatandaşların daha iyi bir yaşam kalitesine ulaşması için kullanan,
- ❖ yöresel değerlerden faydalanılması yoluyla turistlere zenginleştirilmiş ve kişiselleştirilmiş turizm deneyimi sağlayan,
- ❖ yöre halkına saygı duyan ve onların katılımını teşvik eden,
- ❖ yeni teknolojiler, karşılıklı bağlantılar ve birlikte sunulan hizmetler aracılığıyla turizm ürün ve hizmetlerine erişimi kolaylaştıran kentsel alandır.

Buna göre; bir destinasyonun Avrupa Akıllı Turizm Başkenti ilan edilebilmesi için (1) erişilebilirlik, (2) sürdürülebilirlik, (3) dijitalleşme, (4) kültürel miras ve yenilikçilik olmak üzere dört kategoride belirli bir olgunluğa ulaşmış olması gerekmektedir.

Erişilebilirlik

Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri bağlamında erişilebilirlik kategorisi, sırasıyla ulaşım ağları, haberleşme altyapısı ve turizm sezonunun uzatılması ile ilişkilendirilmektedir. Kapsayıcı, ucuz ve entegre bir ulaşım altyapısının tesis edilmiş olması ve bunun haberleşme olanaklarıyla desteklenmesi akıllı turizm destinasyonu olmak için önem arz etmektedir. Ulaşım sisteminin görme engelliler, fiziksel engelliler, zihinsel engelliler, yaşlılar ve gençler gibi toplumun değişik kesimlerinin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde yapılandırılmış olması beklenmektedir. Herkesin anlayabileceği yönlendirmelerin bulunması ve yerel dilin bir bariyer olmaktan çıkarılması ve ayrıca ödemelerin kolaylıkla yapılmasını sağlayan teknoloji tabanlı sistemlerin kurulmuş olması kent içi hareketliliği kolaylaştırmaktadır (Mehter Aykın, 2023: 19 ve 21; Mehter Aykın, 2022: 32; Mehter Aykın, 2021: 9).

Sürdürülebilirlik

Bilineceği üzere sürdürülebilirlik kavramının çevresel sürdürülebilirlik, ekonomik sürdürülebilirlik ve sosyo-kültürel sürdürülebilirlik olmak üzere üç bileşeni bulunmaktadır. Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri bağlamında sürdürülebilirlik kategorisi ile kast edilen, hiç kuşkusuz, doğal kaynakların rasyonel kullanımından ibaret değildir. Mevsimselliğin giderilmesi, yöre halkının karar alma süreçlerine dahil edilmesi ve iklim değişikliği ile mücadele sürdürülebilirliğin göstergeleri arasında yer almaktadır (Mehter Aykın, 2023: 19 ve 22; Mehter Aykın, 2022: 32; Mehter Aykın, 2021: 9-10).

Dijitalleşme

Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri bağlamında dijitalleşme, sunulan tüm hizmetlerin dijital araçlarla zenginleştirilmesini ve turizm girişimlerinin BİT tabanlı çözümlerle desteklenerek hizmet kalitesinin artırılmasını öngörmektedir (Mehter Aykın, 2023: 19 ve 22; Mehter Aykın, 2022: 33; Mehter Aykın, 2021: 9-10). Burada amaç, dijital araçlarla desteklenmiş ürünleri kişiselleştirerek deneyimleyen turistlerin memnuniyetinin maksimum düzeye ulaştırılmasıdır (Mehter Aykın, 2022: 33).

Kültürel Miras ve Yenilikçilik

Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri bağlamında kültürel miras ve yaratıcılık, yöredeki kültürel varlıkların ve yenilikçi / yaratıcı kaynakların bir yandan turistlere uygun bir şekilde sunularak nakde tahvil edilmesini, öte yandan bunların gelecek nesillere de aktarılacak şekilde korunmasını öngörmektedir (Mehter Aykın, 2023: 20 ve 22; Mehter Aykın, 2022: 34; Mehter Aykın, 2021: 9-10).

Yöntem

Bu çalışmada vaka çalışması yöntemine başvurulmuştur. Nitel araştırma yöntemleri arasında sıralan vaka çalışması, literatürde örnek olay çalışması ya da durum çalışması şeklinde de ifade edilebilmektedir. "Niçin?" ve "Nasıl?" soruları etrafında şekillenen vaka çalışmalarında, belirli bir işleyişe sahip herhangi bir sistemin nasıl çalıştığına dair veriler toplanmakta ve belirli bir politika veya strateji oluşturulması sürecinde kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 1999: 289; Gerring, 2007: 19; Chimiliar, 2010:582; Mehter Aykın, 2021: 3-4; Mehter Aykın, Mehter Aykın, 2022: 28). Bir diğer ifadeyle, vaka ya da örnek olay çalışmalarında başarılı bir uygulama tüm boyutlarıyla analiz edilerek eşsiz bir öğrenme fırsatı yaratılmaktadır. Bu çalışmada tekli vaka çalışması yöntemine başvurulmuş olup, araştırma evreni "2019 yılından bu yana Avrupa Akıllı Turizm Başkenti ilan edilen tüm kentler", araştırma örnekleme ise "2019 yılında Avrupa Akıllı Turizm Başkenti ilan edilen iki kentten biri olan Lyon" şeklinde belirlenmiştir.

Çalışmanın amacı, Lyon kentine Avrupa Akıllı Turizm Başkenti ödülünü kazandıran uygulamalardan bahisle, akıllı turizm yolunda ilerleyen destinasyonlar için bir öğrenme fırsatı yaratmaktır. Bu bağlamda, çalışmada ilk olarak Fransa'nın turizm göstergeleri ve turizm sektörünün sevk ve idaresine yönelik sistemin işleyişi aktarılmaktadır. Ardından, Avrupa Akıllı Turizm Başkentleri yarışmasında referans alınmış parametreler çerçevesinde Lyon kentinde turistlerin istifadesine sunulan akıllı turizm uygulamaları derlenerek sunulmaktadır. Çalışma, elde edilen bulgulardan hareketle geliştirilen öneriler ile son bulmaktadır. Bir diğer ifadeyle, diğer tüm vaka (örnek olay, durum) çalışmalarında izlendiği üzere (Chmiliar, 2010: 582; Yıldırım ve Şimşek, 1999: 289; Gerring, 2007: 19; Mehter Aykın, 2021: 3; Mehter Aykın, 2022: 28), bu çalışmada akıllı turizm olgusu Lyon kenti özelindeki uygulamalar üzerinden açıklanarak akıllı turizm faaliyetleri ile tanınmak isteyen destinasyonların nelere odaklanması gerektiği hususu açıklanmaya çalışılmaktadır (Bleijenbergh, 2010: 61; Mehter Aykın, 2021: 3; Mehter Aykın, 2022: 28).

Bulgular

Fransa'da Turizm Faaliyetlerinin Boyutu

Turizm, Fransa için önemli bir ekonomik faaliyet alanıdır. Geleneksel olarak konaklama ve yiyecek-içecek sektörünün gayri safi yurt içi hasılaya (GSYİH) katkısının %6 civarında olduğunu söylemek mümkündür. Gerek yerleşiklerin gerekse yabancıların turizm ile bağlantılı doğrudan ve dolaylı harcamalarının toplam hacmi GSYİH'nın yaklaşık %7'sine tekabül etmektedir (OECD, 2020: 171). 2019 yılı itibarıyla, bir önceki yıla kıyasla %3 oranında artarak 89 milyon kişinin ziyaret ettiği Fransa'da uluslararası turizm gelirleri %2'lik bir artışla 64 milyar Dolar olarak gerçekleşmiştir. Bu bağlamda Fransa en çok uluslararası turizm varışı alan ülkeler listesinde birinci sırada, en çok uluslararası turizm geliri elde eden ülkeler listesinde ise üçüncü sıradaki yerini muhafaza etmiştir (World Tourism Organisation, 2021: 8).

Fransız turistlerin yapmış olduğu uluslararası turizm harcamaları da her geçen gün artış göstermektedir. Bir önceki yıla kıyasla %11 oranında artarak, Fransız turistlerin yapmış olduğu uluslararası turizm harcamaları 2019 yılı itibarıyla 52 milyar Dolara ulaşmış ve bu rakam en çok uluslararası turizm harcaması yapan ülkeler listesinde Fransa'yı beşinci sıraya yerleştirmiştir (World Tourism Organisation, 2021: 15). Yıllık 15-17 milyar Avro arasında gerçekleşen uluslararası turizm bilançosu, Fransa'nın ödemeler dengesine her daim pozitif katkıda bulunmaktadır. Fransa'da turizmin istihdama katkısı yabana atılmayacak boyuttadır. Büyük oranda kadın ve gençlerin istihdam edildiği turizm sektöründe 1,4 milyon kişiye iş imkanı sağlanmakta olup, turizm sektörünün uyardığı iş kollarındaki istihdam da hesaba katıldığında bu rakam 2 milyonu aşmaktadır. Fransa'nın kapılarını açtığı ziyaretçilerin %69'u Avrupa Birliği üyesi ülkelere gelmektedir (OECD, 2020: 171).

Fransa'da Turizm Sektörünün Sevk ve İdaresi

Fransa'da turizm sektörünün sevk ve idaresi girift bir yapıya sahiptir. 2014 yılından başlayarak yakın bir tarihe kadar turizm politikasını oluşturma sorumluluğu iki bakanlık arasında paylaşılmıştır: Bunlar; Fransa'nın turizm destinasyonu olarak tanıtılması görevini üstlenen *Avrupa ve Dış İlişkiler Bakanlığı* ile düzenleyici ve denetleyici rol üstlenen *Ekonomi ve Maliye Bakanlığı*'dır. Bunlardan Avrupa ve Dışişleri Bakanlığı kendi çatısı altında yer alan *Küreselleşme, Kültür, Eğitim ve Uluslararası Kalkınma Genel Müdürlüğü* bünyesindeki Turizm Misyonu ve yurt dışındaki Büyükelçiliklerle birlikte tanıtım çalışmalarını sürdürmektedir. Öte yandan, Ekonomi ve Maliye Bakanlığı çatısı altında yer alan *İşletmeler Genel Müdürlüğü*'nün Turizm Birimi sektörün işleyişine destek olmaktadır (OECD, 2020: 171). Başbakanlık himayesinde toplanan *Bakanlıklararası Turizm Konseyi*, turizm ile bağlantılı sektörlerde öncelik verilen projelere taraf olan tüm bakanlıkları ve birimleri harekete geçirmek üzere yılda iki kez bir araya gelmektedir. Avrupa ve Dışişleri Bakanlığı'nun himayesinde toplanan *İzleme Komitesi*, sözü edilen Bakanlıklararası Turizm Konseyi'ne çalışmalarında destek olmaktadır (OECD, 2020:171).

"Atout France" ve "National Agency for Holiday Vouchers" olarak bilinen devlet kontrolündeki iki ajans, ilgili bakanlıklarca oluşturulan politikaların uygulanması konusunda operasyonel destek vermektedir. Bunlardan Atout France, yıllık 70-75 milyon Avro civarındaki bütçesi ile Fransa'nın dışarıda tanıtılmasına yönelik projeleri hayata geçirmektedir. National Agency for Holiday Vouchers ise, başta dar gelirli olmak üzere, herkese eşit seyahat fırsatı sunmak üzere oluşturulmuş bir kamu kurumudur (OECD, 2020: 171; Agence de Développement Touristique de la France (Atout France), b.t.; L'Organisation internationale du tourisme social (ISTO), n.d).

Fransa'nın her bir bölgesinde *Bölgesel Turizm Komiteleri* kurulmuş bulunmaktadır. Bölgesel Turizm Komiteleri; bölgesel turizm gelişme planlarını oluşturmak ve aynı zamanda orta vadeli hedefleri gerçekleştirmek üzere eylem planlarını uygulamakla yükümlüdürler. Kamu ve özel sektör girişimlerine yol gösterici nitelikte verilerin toplanmasından bölgeler sorumlu tutulmuş olup, bu bilgiler sektörün gelişimi ve destinasyonların tanıtımı için kanıt dayalı politikaların oluşturulmasında referans alınmaktadır (OECD, 2020: 171). Ayrıca, *Yerel Yönetimler* de gerek enformasyon bürolarının kurulması hususunda gerekse turizm hizmetlerinin tanıtımı ve pazarlanması konularında yetkilendirilmiş bulunmaktadır (OECD, 2020: 172). Turizm alanında koordinasyonu sağlamak üzere turizm ile bağlantılı sektörlerdeki paydaşları buluşturan ayrı bir *Stratejik Turizm Komitesi* oluşturulmuştur (OECD, 2020: 171-172). Turizm stratejisi ve eylem planlarının oluşturulup uygulanmasında sivil toplum kuruluşları ile işbirliğine önem verilmektedir (OECD, 2020: 31). Devlet bütçesinden turizme ayrılan pay Kültür Bakanlığı gibi diğer bakanlıkların emrine verilenler de dahil olmak üzere yaklaşık 7,5 milyar Avro'dur (OECD, 2020: 173).

2017 yılında gerçekleştirilen Bakanlıklararası Turizm Konseyi toplantısında turizm sektörünün gelişimine yönelik yol haritası oluşturularak 6 öncelik alanı belirlenmiştir. Şöyle ki (OECD, 2020: 173);

- 1) Vize ve sınır kontrol prosedürlerinin iyileştirilmesi ve *Qualité Tourisme*™ etiket sisteminin modernleştirilmesi yoluyla hizmet kalitesinin artırılması,
- 2) Tüm paydaşların mutabakatı ve eşgüdümü ile denizaşırı topraklardan gelenler de dahil olmak üzere tüm uluslararası turistlerin ülkenin geneline yayılması,
- 3) *Turizm Gelişim Fonu* aracılığıyla daha iyi bir bağlantısallığın sağlanması ve turistik ürün kalitesinin artırılması için yeni yatırımların devlet eliyle desteklenmesi,
- 4) Sektörün emek piyasasına katkısı göz önünde bulundurularak, gerek işsizliğin azaltılması gerekse hizmet kalitesinin artırılması için beceri eğitimlerinin verilmesi,
- 5) Küresel ölçekte rekabet gücünün artırılması bakımından *DATA*tourisme Portal, *France NUMerique*, *Tourisme Lab* İnkübatör Ağı vb. uygulamalarda olduğu üzere, sektörün dijitalleşmesi ve bilgi teknolojilerinden yararlanması için destek verilmeye devam edilmesi,
- 6) Başta engelliler olmak üzere, sosyal politika gereği geniş bir kesimin tatile erişim olanaklarının artırılması.

Devlet destekli bir platform olan *DATA*tourisme değişik bölgelerdeki veri tabanları ile etkileşim içerisinde turizm faaliyetlerine dair her türlü veri toplamakta, işlemekte ve kullanıma sunmaktadır. Sözü edilen platform 12 bölge ve 90 alt bölgede yer alan 300 binin üzerinde birimden gelen verileri kullanıcıların hizmetine sunarak uygun turistik ürün paketlerinin geliştirilmesinde önemli bir girdi sağlamaktadır (OECD, 2020: 48; *DATA*tourisme Portal, b.t.). Öte yandan, *France* *Tourisme* *Lab*, turizm alanında uzman tematik inkübatörlerin yer aldığı bir ulusal ağ olup, sektörde yenilikçiliğin gelişmesine ve yeni fikirlerin olgunlaştırılmasına katkıda bulunmakta, turizm alanındaki yeni girişimleri (*start-up*'ları) desteklemekte, destinasyonlarda sunulan çeşitli hizmetlerin tanıtımına katkıda bulunmaktadır (OECD, 2020: 77; *Tourisme* *Lab*, b.t.).

France NUMerique, KOBİ'lerin dijital dönüşümüne destek olmak üzere 2019 yılında oluşturulmuş bir devlet girişimidir. Çevrimiçi bir platform üzerinden mikro ve küçük ölçekli işletmelere bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) desteği vermek suretiyle dijital dönüşümlerini gerçekleştirmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Söz konusu girişim *Activators France Num* ile işbirliği içerisinde danışmanlık hizmeti sağlamaktadır. Fransa'nın dört bir yanına dağılmış 1.500'ün üzerindeki işletme danışmaları aracılığıyla alternatif iş modelleri, teknolojik gelişmeler ve fon kaynakları üzerine eğitimler vermekte ve yenilikçi çözümler sunmaktadır. Ayrıca, arzu eden işletmelerin kendi kendilerine kullanabilecekleri bir "dijitalleşme potansiyeli teşhis aracı" da mevcuttur (OECD, 2020: 83; France NUM, b.t.).

Erişilebilirlik Bakımından Lyon Kenti

"*LyonCityCard*" / "*Trabool Pass*" Lyon kentinin erişilebilirliğine büyük ölçüde destek olmaktadır. *Trabool Pass* Lyon'da yerleşik kişilerin kullanımına sunulan bir kent kartıdır. *LyonCityCard* ise *Trabool Pass* altyapısını kullanan ve turistlerin kullanımına sunulan bir kent kartıdır. *LyonCityCard*, kentteki tüm müzelere ve turistik cazibe merkezlerine girişte kullanılan; kamusal ulaşım araçlarını, sayıları 4.000'i bulan bisikletleri, havaalanına ulaşım sağlayan ring seferlerini (shuttle) kullanma imkanı veren ve 4 dilde sunulan rehberli turları kapsayan bir elektronik geçiş kartıdır. Sisteme dahil mağazalarda indirim sağlamakta, müzelere öncelikli giriş hakkı vermektedir. 2018 verilerine göre, 40.000 *LyonCityCard* satılmış ve %98 memnuniyet oranı ile turistlere hizmet sunulmuştur (European Union, 2020: 14; Visiter Lyon, b.t. - a).

Lyon kenti dezavantajlı grupların ihtiyaçlarını karşılayan geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır. İşitme engelliler için uygun kulaklık, görme engelliler için kontrast renkler içeren haritalar, fiziksel engelliler için seyahat danışmanları sağlamaktadır. Dezavantajlı gruplar için indirim uygulamasının yanı sıra müzelerin tanıtımında işaret dilinin kullanıldığı turlar ve ayrıca görme engellilerin dokunarak gezeceği parkurlar mevcuttur. Bazı restoranlarda sesli menü uygulaması yer almaktadır. Bu tür uygulamalar dezavantajlı gruplara hareket serbestisi sağlarken, bağımsız bir şekilde seyahat etmelerine de imkan vermektedir (European Union, 2020: 18; Visiter Lyon, b.t. - b).

Lyon kentine gelen turistlere havaalanı destek programı (*The Lyon Airport Helpers Scheme*) ile hizmet sunulmaktadır. Değişik bilgi ve beceriler ile donatılmış 2.500 gönüllü seçilerek ilave eğitime tabi tutulmuş ve bunların Lyon-Saint Exupéry Havaalanı'na gelen ziyaretçileri karşılayarak gerekli yönlendirmelerde bulunmaları sağlanmıştır. Bu uygulama, 2008 yılında "*Grand Prix de la Qualité en Aéroport*" ve 2009 yılında "*European Business Aviation Awards*" kapsamında ödüllendirilmiş olup, Münih, Roma, Paris, Milano, Tulus ve Napoli gibi başka Avrupa kentlerindeki havaalanlarına da emsal oluşturmuştur (European Union, 2020: 22).

Lyon kentinde tarihi ve kültürel alanlarda değişik özelliklere sahip çok sayıda yönlendirme mevcuttur. Özellikle UNESCO kültür miras listesine dahil edilmiş alanlarda var olan dokuyu bozmayan yenilikçi işaret sistemleri ve yönlendirme tabloları kullanılmıştır. Turistik yönlendirmeye ihtiyaç duyulan mekanlarda NFC sistemi (*no contact technology*) ve aplikasyonlara erişim sağlayan flaş kodlar (*flash code*) ile donatılmış 11 adet yönlendirme tablosu mevcuttur. Kaldırımlar ile bütünleşmiş 68 adet işaret ve 45 adet işaretleme bulunmaktadır. 15 adet "*iGirouette*" (360 derece hareketli, dijital işaret levhaları) üzerinden ziyaretçilere yönlendirmelerde bulunmaktadır (European Union, 2020: 25; iGirouette, b.t.).

Sürdürülebilirlik Bakımından Lyon Kenti

Lyon kentinde "*Ville Equitable et Durable*" olarak bilinen bir etiket sistemi kullanılmaktadır. Sürdürülebilir kalkınma öncelikleri ile ilişkilendirilebilecek bu etiket sistemi, sosyal ve dayanışma tabanlı bir ekonomik sistemin uygulanmakta olduğuna işaret etmektedir. 200'ü aşkın tüzel kişilik tarafından kullanılan bu etiket sistemi, ilgili işletme, sanat evi, mekan veya festivalin sorumlu bir üretim ve tüketim anlayışına sahip olduğunu tescil etmektedir (European Union, 2020: 43).

Lyon kenti, geleneksel olarak iş amaçlı seyahat eden turistler ile anılmakta ve hafta içinde yoğunluk yaşanmaktadır. Boş zamanlarda ziyaret edilecek bir destinasyon olarak gerek Fransa içinde gerekse Avrupa çapında gerçekleştirilen kampanyalar neticesinde, 2017 yılı itibarıyla hafta sonu doluluk oranları da yükselerek %65'e ulaşmıştır. Öte yandan, Lyon Kongre Merkezi'nin girişimi ile uygun bir fiyat aralığında yaz aylarına denk gelecek şekilde kongreler düzenlenmiş (Dünya Kütüphanecilik Kongresi Ağustos 2014, Dünya Veteran Atletler Şampiyonası Ağustos 2015, Dünya Briç Şampiyonası Ağustos 2017, Parkinson Hastalığı Kongresi Ağustos 2018, vb.), böylelikle turizm sezonunun uzatılması bakımından önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Kongre dönemlerinde, katılımcılara toplu taşıma araçlarında serbest geçiş hakkı tanınması fark yaratmıştır. Ziyaretçilerin ödediği ayakbasta vergisi 2011 yılında 2 milyon Euro iken, 2017 yılında 6 milyon Euro'nun üzerine çıkmış; toplanan bu vergiden büyük ölçüde yerel halk faydalandırılmıştır (European Union, 2020: 50-51).

Dijitalleşme Bakımından Lyon Kenti

Lyon kentinde müşterilerle ilgili tüm verileri toplayıp analiz eden ve müşteri profilini belirleyerek bu verileri satış-pazarlama amaçlı kullanan bir tür CRM (müşteri ilişkileri yönetimi) aracı mevcuttur. *Only Lyon Experience* olarak bilinen bu araç, veri tabanında toplanan bilgileri işleyerek ziyaretçilere doğru bilgi ve yönlendirme sunmakta, yerine göre tur programı önerisinde bulunmakta, yüksek sezon döneminde trafik sıkışıklığının olduğu bölgeler hakkında ziyaretçilere anlık bilgi aktarmaktadır (European Union, 2020: 60; OnlyLyon, b.t.).

Kültürel Miras ve Yenilikçilik Bakımından Lyon Kenti

Lyon kentinde birçok cazibe unsuru yenilikçi bir yaklaşımla sektörün hizmetine sunulmuştur. Bilineceği üzere, Lyon önemli bir gastronomi merkezidir. “*Bouchons Lyonnais*” geleneksel Lyon yemeklerinde kalitenin ve geleneksel üretim yöntemlerinin kullanılmakta olduğunu gösteren bir etiket olup, bu etiket aracılığıyla geleneksel gastronomi sanatı korunmaktadır (European Union, 2020: 78; Les Bouchons Lyonnais, b.t.). Öte yandan, *Qualité Tourisme*™ etiket sistemi Fransa genelinde kaliteli bir turizm hizmeti sunulduğunun göstergesi olarak kullanılmaktadır. Turizm hizmet zincirinin tüm halkalarına yönelik sıkı bir denetim sonrası verilen etiket, müşteri memnuniyetinin maksimum seviyeye ulaştığının bir göstergesi olarak lanse edilmektedir. *Qualité Tourisme*™ etiketi yaklaşık 5.500 işletmeye tahsis edilmiş olup, sistem üzerinden işletmelerin belgesinin olup olmadığı sorgulanabilmektedir (Ministère de l'Économie des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique, b.t.).

“*Lyonnais Fête des Lumières*” olarak bilinen Işık Festivali Lyon kentinin bir diğer cazibe unsurudur. Festivalin geçmişini 17. yüzyıla kadar götürmek mümkündür. Hazreti İsa'nın annesi Azize Meryem'e duyulan şükranı dile getirmek üzere başlayan Işık Festivali zaman içerisinde geleneksel bir hal almıştır. Festival günümüzde 8-10 Aralık tarihleri arasında dört gün boyunca düzenlenmekte olup, başta *Notre-Dame de Fourviere Bazilikası ve Places des Terreaux Meydanı* olmak üzere şehrin dört bir yanının ışıklandırıldığı bir festival olarak turistleri kente çekmektedir (European Union, 2020: 96-97; Fête des Lumières Lyon 2023, b.t.).

Lyon kentinde binaların altında 4. yüzyıldan kalma tarihi geçitler bulunmaktadır. Bu geçitlerde spiral merdivenlere, orijinal dış cephelere, galeri ve koridorlara rastlamak mümkündür. “*Traboules Agreement*” olarak bilinen bir anlaşma uyarınca, özel mülkiyette bulunan bu tarihi geçitlerin ziyarete açılması karşılığında, Lyon Belediyesi temizlik ve aydınlatma gibi hizmetleri bedelsiz sunmaktadır (European Union, 2020: 80). Ayrıca, Lyon'da yaşamış önemli şahsiyetlerin resimlerinin bulunduğu ve kent yaşantısına ilişkin kesitlerin resmedildiği duvarlar kentin karakteristik özelliğini oluşturmaktadır. Sözü edilen resimli duvarlar Lyon kentini adeta açık hava müzesine dönüştürmektedir. Son beş yılda gerçekleştirilen 1.500 rehberli tur kapsamında yaklaşık 41 bin kişi resimli duvarları ziyaret etmiştir. Bu geziler, ayrıca artırılmış gerçeklik kullanılan bir uygulama ile de desteklenmektedir (European Union, 2020: 82; France Today, b.t.).

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Fransa'nın en çok uluslararası turist varışı alan ülkeler listesinde birinci sırada, en çok uluslararası turizm geliri elde eden ülkeler listesinde ise üçüncü sırada olması tesadüf değildir. Turizm politikasını oluşturma sorumluluğu uzunca bir süre Avrupa ve Dış İlişkiler Bakanlığı ile Ekonomi ve Maliye Bakanlığı tarafından paylaşılmıştır. Bakanlıklararası Turizm Konseyi ve Bölgesel Turizm Konseyi gibi tüm kesimlerin dahil edildiği turizmin sevk ve idaresi sisteminde, *Atout France* ve *National Agency for Holiday Vouchers* gibi devlet destekli ajanslara da yetki ve sorumluluk verilmiştir. 2017 yılında gerçekleştirilen Bakanlıklararası Turizm Konseyi'nin tanımladığı 6 maddelik turizm yol haritası kapsamında sektörün dijitalleşmesi ve bilgi teknolojilerinden yararlanılması için destek verilmeye devam edilmesi kararlaştırılmış olup, *DATAtourisme Portal*, *France NUMerique*, *Tourisme Lab İnkübatör Ağı*, vb. araçlar sayesinde Fransa'nın bütününde akıllı turizm uygulamalarının hayata geçirilmesi mümkün olmuştur.

Lyon kentinin 2019 yılında Avrupa Akıllı Turizm Başkenti ilan edilmiş olması da tesadüf değildir. Şehir kartı *LyonCityCard* / “*Trabool Pass*”, havaalanı destek sistemi *The Lyon Airport Helpers Scheme*, dijital işaret levhaları *iGirouette* erişilebilirliğin sağlanması bakımından kente değer katmıştır. Sürdürülebilir kalkınma hedeflerine uygunluğun göstergesini olan *Ville Equitable et Durable* etiket sistemi, yemeklerin geleneksel yöntemle yapıldığının göstergesi olan *Bouchons Lyonnais* mutfak zinciri, kalitenin teminat altına alındığının göstergesi *Qualité Tourisme*™ turistlerin sürdürülebilir, sorumlu ve kaliteli bir yaklaşımla sunulan turizm hizmetlerinden faydalandıklarını göstermek suretiyle tüketici güveninin tesis edilmesine katkıda bulunmaktadır. *Only Lyon Experience* olarak bilinen müşteri ilişkileri yönetim sistemi (CRM) servis sağlayıcıların hizmetine sunulan en önemli destek mekanizması olup, elde edilen veriler müşteri memnuniyetini artırmak üzere kullanılmaktadır.

Lyonnais Fête des Lumières olarak bilinen ışık festivalinin 17. yüzyıldan bu yana yenilikçi bir yaklaşımla sürdürülmesi ve *Traboules Agreement* kapsamında tarihi geçitlerin turizme kazandırılması kültürel mirasın gelecek nesillere aktarılması bakımından son derece kıymetlidir.

Lyon kentine özel uygulamaların aktarıldığı bu çalışma göstermiştir ki; diğer Avrupa Akıllı Turizm Başkentlerinin de fark yaratan uygulamalarının etüt edilerek başarılı uygulamaların diğer destinasyonlar tarafından örnek alınmak üzere ön plana çıkarılması, akıllı turizm uygulamalarının yaygınlaştırılması bakımından önem arz etmektedir.

Kaynaklar

- Agence de Développement Touristique de la France (Atout France) (b.t.). *Atout France*. Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023, from <https://www.atout-france.fr/>
- Bleijenbergh, I. (2010). Case Selection. A.J. Mills, G. Durepos, E. Wiebe (eds.). *Encyclopedia of Case Study Research*, Vol. I, 61-63. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Chmiliar, L. (2010). Case Selection. A.J. Mills, G. Durepos, E. Wiebe (eds.). *Encyclopedia of Case Study Research*, Vol. I, 582- 583. Thousand Oaks, CA: Sage.
- DATAtourisme Portal (b.t.). *La Plateforme Open Data de l'Information Touristique*. Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023, from <https://info.datatourisme.fr/>
- European Union (2020). *Compendium of Best Practices: 2019 & 2020 European Capital of Smart Tourism Competitions*. Brussels: European Commission, DG Growth, Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs. Erişim linki https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2022_sustainable/220429_Compndium_2020.pdf (erişim tarihi: 13.11.2023).
- European Union (tarih yok). *Competition for the European Capital of Smart Tourism (2019)*. Brussels.
- Fête des Lumières Lyon 2023 (b.t.). *À la Une*. Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023, from <https://www.fetedeslumieres.lyon.fr/fr>
- France NUM (b.t.). *Le Portrail de la Transformation Numérique des Entreprises*. Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023, from www.francenum.gouv.fr/
- France Today (b.t.). *The Murals of Lyon*. Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023, from <https://francetoday.com/travel/the-murals-of-lyon/>
- Gerring, J. (2007). *Case study research: principles and practices*. USA: Cambridge University Press.
- iGirouette (b.t.). *Lyon City Center: A Test Site for iGirouette® and Smart City Uses*. Erişim Tarihi: 12 Kasım 2023, from <https://www.igirouette.com/case-study/lyon-city-center-a-test-site-for-igirouette-and-smart-city-uses-2/>
- L'Organisation internationale du tourisme social (ISTO) (b.t.). *Agence Nationale pour les Chèques-Vacances ANCV*. Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023, from https://isto.international/isto_members/agence-nationale-pour-les-cheques-vacances-ancv/
- Les Bouchons Lyonnais (b.t.). *Garants de la Tradition Culinaire Française*. Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023, from <https://lesbouchonslyonnais.org/fr/>
- Mehter Aykın, S. (2021). Avrupa Birliği'nin turizm politikası çerçevesinde Avrupa akıllı turizm başkentleri. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 4(1), 1-18.
- Mehter Aykın, S. (2022). MÁLAGA: Avrupa akıllı turizm başkenti (2020). *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 5(1), 24-37.
- Mehter Aykın, S. (2023). *Turizm sektörüne yönelik yol haritası: avrupa akıllı turizm başkentleri yarışması, Avrupa akıllı turizmin yeşil öncüsü yarışması*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ministère de l'Économie des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique (b.t.). *La Marque Qualité Tourisme™*. Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023, from <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/la-marque-etat-qualite-tourisme>
- OECD (2020). *Tourism trends and policies 2020*. Paris: OECD Publishing. DOI: <https://doi.org/10.1787/6b47b985-en>
- OnlyLyon (b.t.). *Agir Ici, Changir Demain*. Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023, from <https://www.onlylyon.com>

- Tourisme Lab (b.t.). *Le Portrail de la Direction Générale des Entreprises*. Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023, from <https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/developpement-et-competitivite-du-secteur/france-tourisme-lab-reseau-d-incubateurs-et-d-accelerateurs-du-tourisme>
- Visiter Lyon (b.t. - a). *Lyon City Card*. OnlyLyon (b.t.). *Agir Ici, Changir Demain*. Erişim Tarihi: 12 Kasım 2023, from <https://www.onlylyon.comhttps://shop.visiterlyon.com/lyon-city-card>
- Visiter Lyon (b.t. - b). *Disability and Accessibility Information*. Erişim Tarihi: 12 Kasım 2023, from <https://en.visiterlyon.com/stay/lyon-for-all/disability-and-accessibility-information>
- World Tourism Organization (2021). *International tourism highlights* (2020). Madrid: UNWTO. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284422456>
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (1999). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. (10. Baskı), Ankara: Şeçkin Yayınevi.

Çıkar çatışması:

Yazarın bildirecek bir çıkar çatışması yoktur.

Hibe / Finansal Destek:

Yazar bu çalışmanın herhangi bir finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Etik Kurul Onayı:

Bu çalışma saha çalışması içermediği ve açık erişim sağlanan belgeler incelenmek suretiyle hazırlandığı için Etik Kurul onayı gerekmemektedir.