

TEKNOLOJİK GELİŞMELERİN TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNE ETKİLERİ ÜZERİNE BİR SWOT ANALİZİ

Tolga Fahri ÇAKMAK¹, Şehnaz DEMİRKOL²

Geliş: 30.05.2017 Kabul: 08.12.2017

DOI: 10.29029/busbed.317656

Öz

Teknolojinin gün geçtikçe hayatın her alanında kendini hissettirmesi, pek çok alt süreçlerden oluşan turizm sistemini de ciddi anlamda etkilemektedir. Dahası aynı zamanda turizmde teknoloji kullanımının kapsamı günden güne artmaktadır. Bu çalışmada, teknolojik gelişmelerin, turizm sektörünün önemli bir elemanı olan turist rehberlerini nasıl etkilediği araştırılmıştır. Alan yazın taramasını takiben İstanbul'da 16 adet turist rehberi ile yarı yapılandırılmış mülakat yapılmıştır. Görüşmeler neticesinde teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine olan etkileri, turdan önce, tur esnasında ve turdan sonra olmak üzere üç alt başlıkta incelenmiştir. Son olarak araştırmadan elde edilen bulgulardan hareket ile bir SWOT analizi oluşturulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Teknoloji, Yenilik, Turist Rehberliği

A SWOT ANALYSIS ON THE EFFECTS OF TECHNOLOGICAL DEVELOPMENTS ON TOURIST GUIDING PROFESSION

Abstract

Technological developments has been felt everywhere in life and it is also seriously affects the tourism system which composed of many sub-processes. Moreover, the scope of the used technology in tourism is increasing day by day. In this study, it has been investigated how technological developments affect tourist guides which is an important element of the tourism sector. Following the literature review, the primary data of the study has been collected through the execution of

1 Öğr. Gör. Bartın Üniversitesi, tolgafahricakmak@gmail.com

2 Yrd. Doç. Dr. Şehnaz Demirkol, İstanbul Üniversitesi, sehnazdemirkol@gmail.com

16 semi-structured interviews with tourist guides in Istanbul. According to findings, the effects of technological developments on the tourist guidance profession have been examined under three sub-titles; before the tour, during the tour and after the tour. Finally, the SWOT analysis has been carried out from the findings of the semi-structured interviews with tourist guides.

Keywords: *Technology, Innovation, Tourist Guiding*

Giriş

Her geçen gün giderek artan turizm hareketliliklerinin, aynı zamanda küresel boyutta yaşanan yoğun rekabetin de merkezinde bir konuma getirmesi, turizm endüstrisi içerisinde bulunan her bir alt sektör ve meslek grubunun daha yoğun ve gelişmelere entegre bir rekabet stratejisi ortaya koymasını da zorunlu kılmaktadır. Bu zorunluluk başta, zamana ayak uydurma ve gelişmeleri takip etme mecburiyetini de ortaya çıkartmaktadır.

Özellikle bilgi toplumuna geçiş süreci ile teknoloji kullanımı ve güncel yeniliklerin toplumsal entegrasyonunun büyük bir hızla gerçekleştiği göz önüne alınırsa turistlerin sadece sayı olarak artması değil bilgi ve birikim olarak da artması önemli bir olaydır. Her geçen gün teknolojik gelişmeleri kullanım hususunda daha ileri giden turistler tatillerinin sadece gerçekleştiği evrelerde değil tatile karar veriş sürecinden, tatil dönüşü geri bildirim sürecine her alanda her ortamda teknolojiden, iletişim kanallarından ve yenilik unsurlarından son derece yararlanmaktadır. Bu durum turizm endüstrisi için olumlu ve olumsuz pek çok etmeni doğurabilmektedir.

Hizmet konusunda turistleri mağdur etmeyip beklentileri karşılayan işletme ya da iş grupları, bilgi teknolojileri kullanımı ile piyasa içerisinde çok hızlı bir şekilde yükselip, marka değerini yükseltirken bunların tam aksine, vaat ettiği hizmeti sunamayan turizm işletmeleri kısa sürede hızlı bir düşüşe geçmektedir.

Yoğun rekabet koşullarının turizm endüstrisi içerisinde yukarıda bahsettiğimiz sebeplerden ötürü yoğun teknoloji kullanımı olarak günümüz endüstrisine yansımalarını söylemek yanlış olmayacaktır. Seyahatten konaklamaya, turizm endüstrisinin tüm alt sektörlerinde yoğun teknolojik yatırımlar kendilerini gösterirken, turizmin önemli bir ayağı olan turist rehberliği mesleği de teknolojik gelişmelerden günümüzde yoğun olarak faydalanmakta olan bir meslek grubunu teşkil etmektedir. Bu noktada turist rehberlerinin de son derece hızlı bir şekilde gelişen ve değişen teknolojik gelişmeler karşısında nasıl bir tutum sergiledikleri önem kazanmaktadır. Zira hem turistlerin bilgi açısından kendini daha fazla geliştirme olanağına sahip olması, bilgiye ulaşmanın zorluklarının göreceli olarak ortadan kalkma ve gelişen teknolojiye entegre olan rehber sayısının gün geçtikçe giderek artması her bir rehber için önemli kılmaktadır.

Bu çalışmada teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine olan etkileri araştırılmıştır. Bu kapsamda evrenin belirlenmesinin zorluğu ve daha kapsamlı bilgi alınması amacı ile mülakat yöntemi kullanılarak 16 adet rehber ile görüşülmüştür. Yapılan görüşmeler neticesinde teknolojik gelişmelerin turlar kapsamında nasıl bir işlerliğe sahip oldukları, tur öncesi, tur anı ve tur sonrası olarak üç grupta incelenmiş, ardından yapılan bir genel değerlendirme ışığında SWOT analizi yapılmıştır. Sonuç kısmında ise yapılan analizlerden hareket ile rehberlerin teknolojik gelişmelerden daha etkin faydalanabilmeleri üzerine çeşitli öneriler getirilerek araştırma tamamlanmıştır.

1. Turizm Endüstrisi ve Teknoloji Kullanımı

Teknoloji kullanımını genel olarak turizm literatürü açısından incelendiğinde, turizmin bir hizmet sektörü olması, merkezinde insan süjesinin yer alması ve karşılıklı iletişime dayalı yapısı sebebi ile sınırlı teknoloji kullanımının mümkün olduğu görülmektedir (Goeldner ve Ritchie 2009; Walker ve Walker 2011; Olalı 1988). Fakat bu düşünce ve işleyişin pratikte hızlı bir değişim içerisinde olduğu da gözlenmektedir. Küresel dağıtım sistemlerinin etkinliğinin giderek artması, internet üzerinden bireysel olarak dünyanın her noktasına seyahat veya konaklama rezervasyonlarının yapılabilmesi kolaylığı hizmetin satın alınması noktasında kendisini giderek daha fazla hissettirmektedir (İstanbulu Dinçer ve Çakmak 2015).

Öte yandan turizm açısından teknoloji kullanımını ele alındığında sadece işletmeler yönü ile konuya bakmak, sınırlı bir bakış açısı ve değerlendirme ortaya çıkartacaktır. Günümüzde bilgi teknolojilerini günlük yaşamı içerisinde fazlası ile kullanan tüketiciler bunun bir getirisi olarak bilinçlenme düzeyleri de son derece yüksektir. Bu noktada tüketicilerin gelecek eğilimlerini okuyabilmek büyük önem arz etmektedir. 2030 yılı turizm vizyonu incelendiğinde, her ortamda wi-fi bağlantısı talep eden, sosyal medyayı hayatının her noktasında aktif olarak kullanan, yaptığı aktiviteleri o anda dünya ile paylaşmayı alışkanlık haline getirmiş bir profil ile karşılaşmaktadır (resort). Bu beklenti yapısı da turizm endüstrisinin tüm alt sektörlerini etkileyen, işletmeleri bu yönde teknolojik yatırımlar yapmaya sevk eden bir noktaya getirmektedir.

Teknolojinin getirmiş olduğu yenilik sadece satın alma eğiliminde karşımıza çıkmamakta aynı zamanda diğer sektörel alanlarda da gözlenmektedir. Otel işletmeleri açısından konu ele alındığında ise otellerde kullanılmaya başlanan yoğun teknolojik yatırımların uluslararası medya gündemine girecek kadar büyük çapta olduğu gözlenmektedir. Amerika'da Silikon Vadisi'nde bulunan bir otel, oda servis elemanı olarak robotları kullanmaya başlamış (nytimes.com) öte yandan Japonya da 2016 senesinde açılmış olan bir otel, personelinin %90'ını robot teknolojisinden

yararlanarak oluşturmuş, resepsiyonda görüntü olarak insana benzeyen robotlar hizmet vermeye başlamıştır (livescience.com).

2. Turist Rehberliği ve Teknoloji

Dünya Rehberler Federasyonu Örgütü'nün (WFTGA) tanımına göre turist rehberi, ziyaretçilere seçtikleri dilde rehberlik yapan ve bulunduğu bölgenin kültürel ve doğal mirasını yorumlayan, bulunduğu bölgenin ilgili kurumlarınca kabul edilmiş bir donanına sahip kişi olarak tanımlamıştır (www.wftga.org). Ap ve Wong (2001) ise turist rehberlerini ev sahibi ülke ve turistler arasında yer alan önemli bir ara birim olarak görerek anahtar bir rol oynadıklarını belirtmişlerdir. Hacıoğlu'na (2000: 169) göre, rehber, paket tur seyahatinin gerçekleşmesinden sorumlu kendisine verilen programı uygulayıp, müşterilerine yardımcı olan, yöreler ve tarihi eserler hakkında bilgi veren kişidir. Diğer bir tanıma göre turist rehberi, bir ülkeyi gezen yabancı turist gruplarıyla gelişlerinden dönüşlerine kadar bir arada olan, doğrudan ve en uzun süreyle ilişki içerisinde bulunan ülke vatandaşdır (Demirkol ve Ekmekçi, 2005: 62).

Rehberlik mesleği de teknoloji ve yenilikten nasibini almaktadır. Gelişmiş GPS destekli harita uygulamaları, müzeler ve sit alanlarına dair ayrıntılı, yazılı ve sesli anlatımlar sunan uygulamalar turistlere artık ilk defa gittikleri destinasyonlarda bile isteğe göre rehber olmaksızın gezme alternatifi sunabilmektedir (İstanbulu Dinçer ve Çakmak 2015). Ayrıca pek çok farklı teknolojik gelişme rehber açısından da önemli çıktılar sunmaktadır.

Turizm rehberliği ve teknolojik gelişmeler arasındaki etkileşimi üzerine literatür incelendiğinde turist rehberliği ve teknolojik gelişmeleri konu alan direkt bir yayına rastlanmamıştır. Yapılmış olan çalışmalarda, (Kenteris vd. 2009, Vansteenwegen ve Oudheusden 2007, Souffriau vd. 2008) turist rehberlerinin tur esnasında kullandıkları GPS, internet vb. teknolojilerin yapısı üzerine araştırmalar bulunmakta olup, bu teknolojilerin turizm açısından değerlendirilmesi rastlanmamakta, mühendislik alanına giren çalışmalar mevcut teknolojilerin algoritmaları üzerine yürütülmektedir.

Oysa günümüzde turizm endüstrisinin tüm alt sektörlerinde olduğu gibi turist rehberlerinin de teknolojiden yoğun bir şekilde yararlandıkları göze çarpmaktadır. Müze ve ören yerlerinde uygulamaya geçilen "head set" sistemi, GPS- navigasyon teknolojileri, akıllı telefonlar, ulaşım sistemlerindeki gelişmeler bir yandan rehberleri mesleklerini icra etme hususunda etkilemekteyken diğer yandan tura katılan turistleri de son derece olumlu etkilemekte, tura olan katılımı veya alınan verimi arttırdığı düşünülmektedir.

Öte yandan bilgi teknolojilerine karşı kullanımı ve hakimiyeti giderek artan turistler de turlara çıkmadan önce daha donanımlı hale gelebilmekte bu da turların işleyişi üzerinde bir etki gösterebilmektedir.

3. Yöntem

Bu araştırmada bilimsel çalışmalarda yaygın olarak kullanılmakta olan nitel araştırma yöntemlerinden görüşme / mülakat tekniği kullanılmıştır. Araştırma alanı olarak İstanbul Rehberler Odası belirlenmiştir. 2016 verilerine göre İstanbul Rehberler Odası'na bağlı 4354 adet eylemli rehber bulunmaktadır. Araştırmanın evreni 25 yıl ve üstü süredir turist rehberliği yapmakta olup, aktif bir şekilde Anadolu turları yapan İstanbul Rehberler Odasına bağlı turist rehberleridir. Mesleği icra etme süresinin 25 yıl olarak belirlenmesinin temel sebebi, bu süreyi dolduran rehberlere bağlı buldukları odalarca plaket verilerek yetkinliklerinin odalar tarafından tescillenmiş olması ve son 25 yıllık süre içerisinde teknolojideki geniş çaplı değişimleri gözlemleyecek kadar uzun süredir tur rehberliği yapmakta olmalarıdır. Bu çalışmada da teknolojik imkanların geçmişten günümüze değerlendirilebilmesi hususunda 25 yıl etkin ve yeterli bir süre olarak varsayılmış, konu ile ilgili derinlemesine bilgi almak amacı için mülakat tekniği ile araştırma yapılmaya karar verilmiştir. Rehberlerin profesyonel iş yaşamlarının kaç yıldır sürdürdüğünü belirten herhangi bir veriye Turist Rehberleri Birliği veya İstanbul Rehberler Odası üzerinden ulaşılamadığından evrenin net büyüklüğü tespit edilememiştir. Bu kapsamda çalışma kartopu yöntemi ile belirlenen rehberler arasından yargısal örnekleme yöntemi aracılığı seçilen rehber ile görüşme şeklinde gerçekleştirilmiştir.

Araştırma iki aşamada gerçekleşmiştir. İlk aşamada 7 rehber ile odak grup görüşmesi yapılarak araştırmanın çerçevesi çizilmiş bu kapsamda tur öncesi, tur esnasında ve tur sonrası boyutları belirlenerek hangi konularda bilgi alınması gerektiği tartışılmıştır. İlk aşamada odak grup görüşmesine katılan rehberler araştırmanın ikinci grubuna dahil edilmemiştir. Yapılan odak görüşmesi İstanbul'da 3 saatlik bir toplantı olarak gerçekleşmiştir. Devamında farklı 16 adet rehber ile görüşülmüştür. Görüşülen rehberlerin aktif şekilde meslekleri yapma süreleri en uzun 32 sene olup en kısa süreli olan 25 senedir. Görüşmeler İstanbul'da gerçekleştirilmiş olup her bir görüşme yaklaşık 35-60 dakika arasında sürmüştür. Çalışma kapsamında sorulan sorular 3 aşamada toplamda 9 adettir ve görüşme yarı yapılandırılmış olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında sorulan sorular Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Araştırma Kapsamında Turist Rehberlerine Yöneltilen Sorular

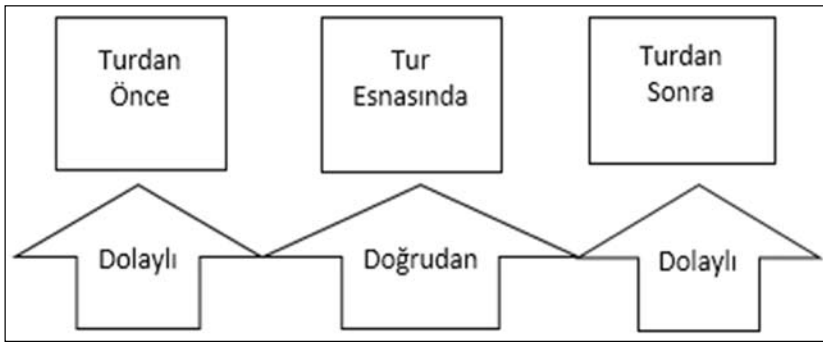
Turdan Önce	
1-	Turistler turlara hazırlanırken teknolojilerden nasıl faydalanıyor?
2-	Teknolojinin gelişmesi ile bilinçlilik düzeyinin artışı turlarda gözlenmekte midir?
3-	Sosyal medya platformları turları nasıl etkilemektedir?
Tur Esnasında	
1-	Ulaşım teknolojilerinin gelişmesi turlarınızı nasıl etkilemektedir?
2-	Teknoloji ve güvenlik ilişkisi turlarda nasıl kendisini göstermektedir?
3-	Teknolojik gelişmeler turist rehberliği mesleği için bir tehdit oluşturabilir mi?
4-	Teknolojik gelişmelerin turun gerçekleşmesi esnasında ne gibi etkileri olmaktadır?
Turdan Sonra	
1-	Tur sonrası turistler ile iletişimi nasıl etkilemiştir?
2-	Acenteler ile iletişim nasıl etkilenmiştir?

1.1. Bulgular

3.1.1. Turlarda Teknolojik Gelişmelerin Kullanımı

Konunun bütüncül bir şekilde ele alınması amacı ile mülakatlar yapıldırılmış şekilde gerçekleştirilmiş ve SWOT analizi için toplanan bilgilerin konu başlıkları aşağıdaki şekilde olmuştur. Konunun tur öncesi, tur esnasında ve turdan sonra teknoloji kullanımı olarak ele alınmasının sebebi, ana çalışmaya başlamadan önce yapılmış pilot görüşmelerde genel olarak teknolojik gelişmelerin bu üç zaman aralığı çerçevesinde gerçekleştirildiği kanısına varılmasıdır. Bu bağlamda mevcut zaman aralıkları içerisinde turun bulunduğu aşamanın teknoloji ile olan ilişkisi şekil 1’de olduğu gibidir.

Şekil 1: Teknolojik Gelişmelerin Tur Sürecine Etkisi



Şekil 1’de paket turlarda teknoloji kullanımının farklı süreçler içerisindeki tura olan etkisi dolaylı ve doğrudan bir şekilde görülmektedir. Bu kapsamda turdan önce ve turdan sonra teknolojinin dolaylı olarak rehberleri etkilediği fakat tur esnasında bu etkinin doğrudan olduğu görülmüştür. Bu süreçlerin gerçekleşme şekilleri ve etkileri aşağıdaki başlıklarda açıklanmıştır.

3.1.2. Tur Öncesine Ait Bulgular

Araştırma kapsamında tur öncesi sürece ait üç adet temel soru sorulmuş alınan yanıtlara göre mülakatlar derinleştirilmiştir. İlk olarak turistlerin turlara hazırlıklı gelmeleri durumunun zaman içerisindeki değişimi ve teknoloji kaynaklı bilgiye ulaşımın bilinç düzeyini nasıl etkilediği sorulmuştur;

“Çok fark ediyor. Ülkeye dair edinilen bilgiler Hollywood yapımı filmlerin ya da gazete manşetlerinin kesinlikle ötesinde geçmekte. Sosyal medya etkeni, gezi blogları, gezi platformları gibi mecralardan temel bilgileri edindikleri gibi soracakları soruları da buralardan şekillendiriyorlar” MÜLAKAT 3

“Enteresandır daha önceden boğaz turu esnasında Avrupa Kıtasından Asya Kıtasına geçiş esnasında turistlerin bazen, tekrar pasaport işlemlerine gerekli olup olmadıklarını sorduklarını ama uzun zamandır bu kadar temel düzeyde bir soru ile karşılaşmadım” MÜLAKAT 9

“Yapmış olduğum başka turlardan sorular gelebiliyor çünkü turuma katılan turistler blogumu okumuş oluyor. Tur başlamadan önce yazıda dikkatlerini çeken ya da hoşlarına giden fotoğraf karesinin çekildiği yere gitmek istediğini belirtenler olabilir.” MÜLAKAT 1

“Yürüyüş parkurlarına gelmeden pek çok yerden GPS koordinatlarını indirmiş oluyorlar. Gidilecek rotaya daha hazırlıklı, daha bilinçli, donanımsal olarak da eskiye oranla çok daha profesyonel bir turist profili mevcut”. MÜLAKAT 8

“Bilgiye ulaşım çok kolaylaştı. Ben turistler kadar teknolojiyi takip edemiyorum. Yıllardır tur yaptığım destinasyonlarda bazen yaptıkları ön hazırlıklar ile benim bilmediğim noktalara dikkat çeken turistler olabiliyor.” MÜLAKAT 13

“Tur öncesi tur grubu ile iletişime geçme gibi bir şan doğdu. Özellikle VİP turlarda doğrudan ve hızlı iletişim sayesinde turistin istediği özel alanlara dair tur programı çıkarma süreci eskiye göre hem çok daha hızlı hem de çok daha tatmin edici işliyor” MÜLAKAT 7

Alınan yanıtların genelini incelediğimizde şu üç madde ile geneli özetlemek mümkündür:

- Turistler eskiye göre coğrafi konulardan, hava şartlarına veya ülkenin siyasi politik durumuna ve sosyal yapısına dair daha bilgililer, gittikleri ülkeye dair kullandıkları dolma bilgileri eski yoğunluğunda değil. Örneğin bir rehber daha önceden boğaz turu esnasında Avrupa Kıtasından Asya Kıtasına geçiş esnasında turistlerin bazen, tekrar pasaport işlemlerine gerekli olup olmadıklarını sorduklarını ama artık bu tarz sorular ile karşılaşmadıklarını belirtmiştir.

- Özel ilgi turizmi kapsamında alternatif turizm türlerini gerçekleştirmek için

gelen turistlerin de eskiye göre daha bilinçli ve eğitilmiş oldukları da tespit edilmiştir. Bu bağlamda görüşülen rehberlerden Anadolu’da rafting, paraşüt ve balon gibi aktivitelere dayalı turlara yapan rehberler bahsi geçen aktiviteleri yapmak için gelen turistlerin eskiye göre daha bilinçli oldukları, gerek bölge şartlarına dair bilinçli olma gerekse yapılan aktiviteler için sahip olunması gereken teçhizatlara sahip oldukları bildirilmiştir. Bu bilinçlilik düzeyinin teknoloji ile ilişkisi ise insanların ilgi duydukları rekreatif faaliyetlere dair internet yolu ile kısa zamanda eskiye göre çok daha fazla bilgi edinebilmesinden kaynaklanmaktadır.

• Tur öncesi teknoloji kullanımında dair istinasız tüm rehberler öncelikli olarak sosyal medya kullanımının yaygınlığından bahsetmişlerdir. Turistlerin turlara katılmadan önce tripadvisor gibi, rehberlerin daha önceki müşterileri tarafından puanlanıp değerlendirildiği siteler ya da rehberlerin kendi adlarına açtıkları sosyal medyadan aktif şekilde yararlandıkları dile getirilmiştir. Görüşülen rehberlerden aktif blog kullanıcı olan ya da sosyal medya da kendi adına sayfa yönetenler, bloglarında ya da sayfalarında yayınladıkları başka coğrafyalardaki turlarına ait yazılar ve resimlere dair sorular ile sıklıkla karşılaştıklarını dile getirmişlerdir.

Genel itibarıyla tur öncesi teknoloji kullanımına dair yapılan yorumların turun gidişatını ya da rehberin etkinliğini dolaylı yoldan etkileyen faktörler olduğunu sonucuna ulaşılmıştır. Turistler özellikle internet teknolojisi sayesinde gidecekleri coğrafyaları ya da bölge kültürünü daha iyi tanımakla kalmayıp aynı zamanda tur rehberlerine dair de bilgi edinebilmektedir. Bu bilgiler de tur öncesi bilgi anlamındaki hazırlıklarını etkileyebilmekte, rehberin uzmanlık alanı ile kişisel ilginin kesiştiği noktalarda rehber ile daha fazla sohbet etmeye istekli turistlerin varlığı söz konusudur.

3.2.4. Tur Esnasında

Tur esnasında yararlanılan teknolojilerin boyutu sadece internet ile sınırlı kalmamakta yolculuk esnasında kullanılan ulaşım araçlarından, tur esnasında kullanılan teçhizata kadar pek çok alanda farklılık göstermektedir. Yapılan görüşmeler sonrasında şu konu başlıkları hususunda geri dönüşler alınmıştır;

“Ulaşım teknolojilerindeki gelişmeler turların tüm yapısı değiştirdi. Butik turlar ortaya çıktı. İstanbul’dan Doğu illerine hafta sonu tur yapma şansı ortaya çıktı.” MÜLAKAT 4

“Eskiden minimum 10 gün ayırdığımız turlara alternatif 3-4 günlük turlar oluşturuldu. Hafta sonu ile birleşen bayram tatillerindeki turlar çok daha yoğun geçiyor.” MÜLAKAT 8

“Balon turu sabahı elinde tabletinde açmış olduğu Kapadokya’da son beş yılın balon kazası istatistikleri ile gelen müşterim de oldu. Bilgiye ulaşmak o kadar kolay

ki, doğru bilgi vermenin ağırlığı eskiye göre çok daha ağır basmakta. Verdiğiniz hatalı bilgi yanlışlaşabiliyor.” MÜLAKAT 6

“Turlarda verilen boş zaman Google street view gibi GPS tabanlı teknolojiler ile daha etkin kullanıldığını görüyoruz. Daha önce Türkiye’ye gelmeyen bir turist boş zamanını kendisi çok efektif bir şekilde planlayabiliyor. Tabi bu ekstra tur satışlarında düşüslere sebep oluyor.” MÜLAKAT 16

“Güvenlik olayı kendisini fevkalade hissettiriyor. Otobüsler çok daha konforlu rahat. Arkaya dönebilen rehber koltukları iş güvenliği açısından büyük bir nimet. Her sene ayakta anlatım yapmak zorunda kalan rehber arkadaşlarımız geçirdiği kazalardan sunar sakat kalıp mesleği bırakma veya hayatını kaybetme gibi tehlikeler, acı olaylar yaşıyor.” MÜLAKAT 12

“Turlar esnasında kullandığımız head set gibi teknolojiler sağlık açısından çok daha verimli turlara sebebiyet veriyor. Büyük gruplarda herkesin alanda dağılsa da size duymasına olanak sağlarken çevredeki anlatımlardan etkilenmiyorsunuz. Konuşma şeklinde anlatım olanağı açısından da eskiden tüm gün boğaz patlatır akşam ağrı çekerdik, bu gün çok daha rahat bir durum söz konusudur.” MÜLAKAT 11

“Eskiden çok fazla yük yapacağı endişesi ile tura istediğim kadar materyal beraberimde götüremedim. Bu gün yüzlerce kitabı telefon ya da tablet aracılığı ile yanımda taşımam mümkün. Kaynak gösterme açısından muazzam işime yarıyor. Özellikle arkeoloji ve dinler tarihi temelli turlarda.” MÜLAKAT 3

“Rehberler arası iletişim noktasında fazlası ile kullanıyorum. Örneğin müzecamı gibi bölgelerin sıra bilgilerinin paylaşıldığı whatsapp kanalları mevcut. Buradan gelen bilgilere göre kapıda yoğun sıra olan müzeyi o an pas geçip boş olana yönelebiliyoruz. Böyle gereksiz zaman kaybı önlenmiş oluyor.” MÜLAKAT 13

Alınan yanıtların genelini incelediğimizde teknolojik gelişmelerin tur anında değerlendirilmesi ile şu değerlendirmelere ulaşılmıştır:

• Teknolojik gelişmelerin başta turizmsel aktivitelerin olmazsa olmazı olan ulaşım faktörü hususunda oldukça etkili olduğu gözlenmiştir. Hava teknolojilerinin gelişip yaygınlaşması ve güvenliğinin daha yüksek seviyede olması uzak coğrafyalardaki turistlerin gelmesini daha olanaklı hale getirdiği gibi bu durum iç turizmi de etkilemiştir. Mülakata katılan rehberlerden Anadolu’da Türk ağırlıklı turlara çıkanlar bu kapsamda eskiye göre daha çok tur alabildiklerini belirtmişlerdir. Eskiden İstanbul’da oturup Şanlıurfa ilini gezmek isteyen bir turistin 7-9 gün arası zaman ayarlaması gerekmekte iken bu gün butik turlar adı altında uçakla gidiş dönüşlü hafta sonu turları yapabilmekte, sadece hafta sonlarını kullanarak yurt içinde istediği destinasyona ulaşım sağlayıp turistik aktivitelerde bulunabilmektedir.

• Ulaşım yöntemleri konusundaki gelişmeler sadece konfor ve zamanla sınırlı kalmamakta aynı zamanda güvenlik hususunda öne çıkmaktadır. Bilindiği üzere rehberler tur otobüslerinde en önde oturarak anlatım yapmakta ve genelde yanlış bir uygulamada olsa hareket halinde araçta dizlerinin üstüne arkalarını dönerek gruba anlatım yapmaktadırlar. Bu durumda ani frenlerde ya da kazalarda rehberin ciddi anlamda sakatlanmasına hatta ölmesine sebebiyet vermektedir. Mülakata katılan rehberlerden iki tanesi ağırlıklı olarak çalıştıkları acentelerin otobüslerin turlar için özel üretildiğini bildirmiş, ön koltukların geniş ve tek kişilik olduğunu aynı zamanda koridora doğru çekilip ters çevrilebilen bir mekanizmaya sahip olduklarını belirtmişlerdir. Böylece kemeri takılı ve güvenli bir şekilde turistlere dönüp anlatım yapmanın mümkün olduğu belirtilmiştir.

• Tur esnasında rehberlik işlevini etkileyen bir diğer teknolojik ürün ise head set adı verilen ve özellikle yoğun müzelerde belli bir sayıdaki turisti barındıran gruplara mecburiyet getirilen cihazlardır. Rehberde mikrofon, turistlerde ise alıcı ve kulaklık şeklinde dağıtılan cihazlar ile rehberler gruba sesli bir şekilde anlatım yapma zorunluluğu ortadan kalkmıştır. Görüşme yapılan rehberlerin istisnasız hepsi bu uygulamadan olumlu olarak bahsetmişlerdir. Head setler ile birlikte rehberler normal ses düzeyleri ile mikrofona anlatım yaparken grubun direkt rehberin yanında bulunma zorunluluğu ortadan kalkmakta ve müzede rahat gezebilmektedirler. Böyle bir yandan gezerken diğer yandan müze ile ilgili bilgileri dinleme şansı mümkün olabilmekte. Ayrıca cihaz yoğun turist bulunan alanlarda rehberlerin tüm grubun duyabilmesi için yüksek sesle anlatım yapma gerekliliğini ortadan kaldırarak rehberlerin başka grupları ve anlatımları rahatsız etme durumunu da ortadan kaldırmıştır.

• Günümüzde oldukça yaygınlaşan navigasyon teknolojisi ve telefonların dahi sahip olduğu GPS özelliği de tur esnasında rehberlere büyük bir kolaylık sağladığı yapılan görüşmeler sonucu ortaya çıkmıştır. Öncelikli olarak rehberlerin sahip oldukları navigasyon teknolojisi başta otobüslerde yapılan özellikle gece yolculuklarında buldukları yerin belirlenmesi ve gidilecek destinasyona uzaklık ile varış süresinin belirlenmesi hususunda büyük kolaylık sağladığı öğrenilmiştir. Ayrıca gelişmiş GPS cihazları ile doğa temelli, dağ, yayla, orman gibi alanlarda kaybolma ihtimalini önemli ölçüde azalttığı belirtilmiştir. Bu teknolojinin kullanımı sadece rehberler açısından değil turistler açısından da büyük önem arz etmektedir. Görüşme yapılan rehberler özellikle İstanbul’da tarihi yarım ada gibi kalabalık ve kaybolmanın kolay olabildiği destinasyonlarda turist güvenliği açısından da önemli bir işlevsellik söz konusu olduğundan bahsetmişlerdir. Bu teknoloji aracılığı ile kalabalıkta kaybolan ya da serbest zamanda etrafi gezmek isteyip yolu karıştıran bir turist kolaylıkla başlangıç noktasını ya da otelini bulabilmektedir.

• Rehberlerin yanında taşıdıkları kaynaklar hususunda da teknolojik gelişmelerin sağladıkları kolaylık yük açısından önemli bir artı değer oluşturmaktadır.

Özellikle uzun süreli turlarda gidilecek yerin fazla olması sebebi ile rehberler yanlarına çeşitli kitap ve kaynaklar alabilmektedir. Günümüzde tablet, akıllı telefon ve elektronik kitap okuyucular sayesinde yüzlerce kitabı tek bir cihazda taşınması mümkün olmaktadır. Yapılan görüşmelerde rehberlerin bu teknolojiden çok sık yararlandıkları, turlarda özellikle seyrek gidilen yerlere dair bilgilerin hatırlanabilmesi ve pratik bir şekilde elin altında olması açısından oldukça yararlı oldukları öğrenilmiştir.

• Tur esnasında kullanılan ve oldukça önem arz ettiği belirtilen bir diğer husus, sosyal medya üzerinden sürekli bilgi akışının sağlanmasıdır. Örneğin Whatsapp uygulaması üzerinden rehberlerin oluşturduğu müze – cami gibi sıra ile girilen ve tur programında bulunan yerlerin turnikelerindeki sıra durumunun anında orada olan rehber tarafından paylaşılması, sıra durumuna göre diğer rehberlerin turlarında gezecekleri yerlerin sırasını değiştirip turu yetiştirebilmelerine daha kolay olanak sağlamaktadır. Bu şekilde aşırı derecede sıra olan bir yer gün içerisinde daha sonra uğranmak koşulu ile pas geçilebilmekte veya genelde yoğun olan turnikeler o anda boş ise rehberler grupları ile birlikte doğrudan bu bölgeye yönelebilmektedir.

Teknolojik gelişmelerin tur esnasında kullanımının genel olarak getirilerini özetlediğimize karşımıza öncelikli olarak güvenlik ve zaman unsuru çıkmaktadır. Daha güvenli yöntemler ile daha kısa sürede ve ucuza seyahat edip uzak mesafelerdeki kısa süreli turlara katılma imkanı paket turların talebini arttırmaktadır. Öte yandan head-set, navigasyon gibi teknolojilerin aktif kullanımı anlatım esnasında verimliliği artırırken rehberlerin kendi aralarında kurdukları sosyal ağlar merkezli iletişim kanalları turların daha seri ve sorunsuz bir şekilde işlenmesine sebebiyet vermektedir.

3.2.5 Turdan Sonra

Dolaylı etki grubu içerisinde olan tur aşamasından sonraki teknoloji kullanımı, yapılan görüşmeler sonucu başlangıçta olduğu gibi internet temelli, sosyal medya bazlı ve iletişim odaklı olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Turlardan sonra rehberlere dair sosyal medyada yorumlarda bulunup değerlendirme ve puanlama işlemi yapan turistler rehber portföyü açısından oldukça önemli bir kanıt niteliği taşıdığı belirtilmiştir. Kimi rehberler, turistlerin iletişim adreslerini alıp, rehberlerin başka gruplar ile tanışmasına olanak sağlamakta, Türkiye'ye gelmeyi planlayan arkadaşları için direkt olarak rehber ile arasında bir iletişim kanalı rolü üstlenebilmektedir. Bu yolla rehberler doğrudan gruplar ile iletişime geçebilmekte ve özel turlar yapabilmektedirler.

“Referans sağlama noktasında eskiye oranla çok daha işlevsel bir süreç bu. Gruplarının beni önerdiği başka acente veya bireyler ile çok daha hızlı, eş zamanlı ve doyurucu iletişim kurma şansım oluyor.” MÜLAKAT 12

Öte yandan rehberlere dair olumsuz yargıların bulunması grupların rehber değiştirme talebini de gündeme getirebilmektedir. Görüşme yapılan rehberler kendileri ile ilgili asılsız yorumları ilgili site yönetimi ile iletişime geçerek kaldırttıklarını belirtmişler, bu yorumlardan da iptal olan turlar sonrası haberdar olduklarını belirtmişlerdir.

“Hakkınızda yapılan haksız ithamlar turlarınızı etkileyebiliyor. Tripadvisor da hakkımda yapılan olumsuz bir yorumu kaldırtabilmek için hukuki bir mücadeleye girmem gerekti.” MÜLAKAT 2

4. Genel Değerlendirme

Yapılan görüşmeler sonucunda genel olarak teknolojik gelişmelerin turist rehberlerinin mesleklerini icra etmesi hususunda pek çok farklı noktada etkileri olduğu görülmüştür. Turlardan önce ve turlardan sonra dolaylı yoldan olan bu etkinin ağırlıklı ve büyük oranda internet, sosyal medya tabanlı ve iletişim yönlü olduğu dikkat çekerken, tur esnasında kullanılan teknolojinin ulaşımdan, güvenliğe ve bilgi donanımına pek çok farklı açıdan etkisi olduğu gözlenmiştir. Aynı zamanda rehberlerin kendilerini teknolojik gelişmelere uyumlu hale getirme süreçleri de bir rekabet unsuru oluşturmuştur. Yapılan görüşmelerde kimi rehberler bazı teknolojik gelişmelere uyum sürecinde oldukça zorlandıklarını dile getirirken bazılarında hala alışamadıkları ve kullanamadıklarını belirtmişlerdir. Örneğin navigasyon teknolojisi veya sosyal medya kullanımı bunlardan biridir. Kimi rehberler sosyal medyayı çocukları aracılığı ile takip ettiklerini kendilerinin bu hesaplar üzerine aktif işlem yapmadıklarını belirtmişlerdir. Buna ek olarak bahsi geçen rekabeti arttırma durumu yeni nesil üniversite mezunların teknolojiye entegre bir şekilde piyasaya girmeleridir. Bu şekilde çok daha kısa sürede yolları öğrenme, internet üzerinden müşteriler ile ilişki kurup başka turlar alma gibi durumlarda söz konusudur. Görüşülen rehberlerden kimileri bu rekabete ayak uydurabilmek için akıllı telefon kullanmaya başladıklarını belirtmiş ama bu durumda hızlı şarj tüketmesi sebebi ile sıkıntı duyduklarını dile getirmişlerdir.

Bir diğer konuda bilgi toplumu merkezli enformasyon odaklı internet ortamlarında bilgiye kolay ulaşım kadar yanlış bilgiyi doğru bilgi olarak alma sorunsalı da rehberlerin olumsuz bir yön olarak ortaya attıkları konudur. Turistlerin gidecekleri destinasyona dair bilgi edinme süreçlerinde kaynağı belli olamayan ama doğru gibi alınıp pek çok mecrada rastlanan haber veya bilgileri doğru olarak alması ve bunu soru olarak rehberlere yöneltmesidir. Teknolojinin ortaya çıkarttığı bilgi kirliliği bu süreçte turistleri de etkilemektedir. Örneğin rehberlerden biri yabancı bir grubun Kars bölgesi gezisi sırasında Ermeni olayları ile ilgili rehberlere sorular sorarken

fotomontaj resimleri birer kanıt olarak öne sürdüğü ve bunları doğru birer kaynak olarak ortaya attığını belirtmiştir.

Rehberlerin turlarını etkileyen bir diğer etki de müzelerde para ile kullanıma sunulan, elektronik rehber olarak isimlendirilen cihazlardır. Müzedeki eserlere dair bilgileri numara sırası ile turiste otomatik bir kayıt üzerinden anlatan cihazlar, bireysel ya da ufak grupla hareket eden turist grupları için rehbersiz ve daha düşük maliyetli alternatif bir tur şansı sağlamaktadır. Bu da rehberlerin kimi durumlarda turlarına mani olabilmektedir.

5. SWOT Analizi

Yapılmış olan görüşmeler neticesine teknolojik gelişmelerin rehberlere ve rehberlik mesleğine ilişkin sağlamış olduğu güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerini şu şekilde özetlemek mümkündür,

Güçlü Yönler	Zayıf Yönler
<ul style="list-style-type: none">• Ulaşım teknolojisindeki gelişmeler sayesinde insanların tura katılma oranlarının artması ve daha çok tura çıkma imkanı,• Ulaşım teknolojilerinin yolculuk sırasında hem rehber hem de turiste daha fazla güvenlik imkanı sunması• İletişim teknolojileri sayesinde turdan önce ve turdan sonra rehber-turist ilişkisinin eskiye göre daha güçlü bir hale gelmesi,• Navigasyon teknolojisi ile yön hususunda yaşanan sıkıntıların giderilmesi,• Rehberlerin yanlarında taşıdıkları kaynakların yer kaplamaması sayesinde daha donanımlı şekilde turistik destinasyonlara gidebilmeleri	<ul style="list-style-type: none">• Yoğun bilgi teknolojisinin bilgi kirliliğine yol açması,• Hatalı teknoloji kullanımının ciddi sorunlar ortaya çıkartabilmesi• Tüm turistlerin ya da rehberlerin henüz tam anlamı ile teknolojiye hakim olamaması• Devamlı yenilenen teknolojik ürünlerin önemli birer maliyet kalemi olması• Her teknolojik ürünün vaat ettiği yararı sağlamaması ve turun yarıda kalma ihtimali
• Fırsatlar	• Tehditler
<ul style="list-style-type: none">• Rehberlerin eskiye oranla kültürel ve coğrafi açıdan daha kısa sürede daha bilgili hale gelebilmesi,• Gelişmiş iletişim ağları ve sosyal medya sayesinde rehberlerin müşteriler ile direkt iletişime geçip ek tur alma şansı,• Gidilmemiş coğrafyalara dair rehberlerin daha kısa sürede bölge için hazırlanması konusunda teknolojinin itici bir güç olması	<ul style="list-style-type: none">• Teknoloji tabanlı rehberlik uygulamalarının ilerleyen süreçte rehberlerin yerini alabilmesi riski,• Teknolojiye entegre olamayan rehberlerin rekabette geri de kalması

Sonuçlar ve Önerileri

Yapılmış olan görüşme ve gözlemler neticesinde teknoloji unsurunun turizm endüstrisinin her bir alt sektöründe ne derece önemliyse rehberlik mesleğinin icra edilmesinde de o derece önemli olduğu ve bu önemin giderek artacağı sonucuna ulaşılmıştır. Mevcut durum göz önüne alındığında görüşme yapılan 11 rehber de teknolojik faydanın turlar içerisinde yadsınamayacak kadar önem arz etmekte olduğunu belirtmişlerdir. Bilgiye ulaşma, rehberlere dair bilgi edinme, güvenlik, destinasyon bilgileri ve ulaşım hizmetleri gibi turun başlangıcından bitimine geniş ve birbiri ile bağlantılı bir süreç olarak teknoloji unsuru hissedilir bir şekilde karşımıza çıkmaktadır.

Artık turistler kültür turlarına çıkmadan önce nasıl kaldıkları otellerde veya yaptıkları seyahatlerde nitelikli ve kendilerini özel hissettirecek hizmet bekliyorlarsa rehberlik hizmeti içinde aynı beklentilere sahiptirler. İnternet yolu ile gidecekleri destinasyona dair temel bilgileri kendi çabası ile edinen gruplar rehberlerden daha spesifik bilgiler istemekte, rehberi daha donanımlı olmaya zorlamaktadır. Bu noktada turistler nasıl daha bilgili ve bilinçli olma boyutunda teknolojiyi kullanıyorsa rehberler de aynı şekilde kendilerini daha kolay geliştirebilmekte, turlara daha hazırlıklı çıkabilmekte, beklentilere teknolojiye entegre olmamaları halinde daha etrafi geri dönüşler yapabilmektedirler.

Bunlara ek olarak teknolojiler rehberlerin alternatifi konumuna gelen bir teknoloji olma yolunda da hızla ilerlemektedir. Artık turistler akıllı telefonlarına veya taşınabilir tablet bilgisayarlarına gerekli ücretsiz uygulamalarını indirerek kendi tur planlarını kendileri yapabilmekte, yine bu uygulamalar aracılığı ile yemek yenilecek yöresel tatları ya da alışveriş yapabilecekleri mekanları rehberlerin desteği olmaksızın da seçebilmekte kendi tur planlarını oluşturabilmektedir. Buradan hareketle teknoloji bir yandan rehberlerin iş alanını da kısıtlamaya başlamakta, herhangi bir gruba ya da rehberlere bağlı kalmaksızın gezmekten hoşlanan bireylere rehbersiz tur imkanı da sağlayabilmektedir.

Tüm bu hızlı gelişmeler, bilgi toplumu ve kürselleşen dünya gerçeği kapsamında teknoloji kullanımının rehberler tarafından önemsenmesi birlik düzeyinde gerçekleşmesi gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Turist Rehberleri Birliği ya da bölgesel rehber odaları rehberlerin özellikle tur esnasında kullanmaları olası teknolojik ürünlere dair bilgilendirici kurslar ya da oturumlar düzenleyebilir. Böylece teknoloji eksikliği yüzünden rekabetin gerisinde kalmış rehberler için daha eşit şartlara sahip bir piyasa mekanizması da oluşturulmuş olacaktır.

Buna ek olarak devam eden süreçte turistlere, turlara çıkmadan önce ve rehberlerini seçme hususunda teknolojiden nasıl yararlandıkları konusunda yapılacak ampirik bir çalışma konunun turist açısından da nasıl değerlendirildiğini anlama açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- AP, J, Wong, K.F. (2001, Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems, *Tourism Management*, V: 22 I: 5 ss: 551-563
- AP, J.; Kevin K.F. Wong, (2001), “Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems”, *Tourism Management*, No: 22, s. 551.
- DEMİRKOL, Ş. ve Ekmekçi, İ. (2005). *Paket Turların Sürdürülebilirliğinde Turist Rehberlerine Etik Bir Bakış*. IV. Geleneksel Turizm Paneli, 59-83.
- GOLDENER, C. & Ritchie, R. (2009), *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, Canada: Wiley.
- HACIOĞLU, N. (2000). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Bursa: Vipaş Yayınları.
- İSTANBULLU Dinçer, F, Çakmak, T.F. (2015) Gözetim Toplumu Yönetiminin Turizm Açısından Değerlendirilmesi, *I. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi 28-30 Mayıs 2015 Konya*, Cilt 2, ss: 178- 188.
- KENTERIS, M, Gavalas, D, Economou, D, (2009) An Innovative Mobile Electronic Tourist Guide Application, *Personal and Ubiquitous Computing*, 13: 103–118
- OLALI, H, Timur, A, (1988), *Turizm Ekonomisi*, Ofis Ticaret Matbaacılık.
- SOUFFRIAU, W, Vansteenwegen, P, Vertommen, J, Berghe, G, Oudheusden, D. (2008) A Personalized Tourist Trip Design Algorithm For Mobile Tourist Guides, *Applied Artificial Intelligence*, 22: 964–985
- Vansteenwegen, P, Oudheusden, D. (2008) The Mobile Tourist Guide: An OR Opportunity, *OR Insight*, Vol. 20 Issue 3
- Walker, R., & Walker, T. (2010), *Tourism: Concepts and Practices*, England: Pearson.
- <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> Erişim Tarihi: 10.02.2017
- <https://www.nytimes.com/> Erişim Tarihi: 14.02.2017
- <http://resortdergisi.com/dergi/155/#p=34> Erişim Tarihi: 14.02.2017