

TURLARDA TEKNOLOJİ KULLANIMI: TURİSTLER VE TURİST REHBERLERİ GÖZÜYLE BİR DEĞERLENDİRME¹

Technology Usage In Tours: An Assetments By The View of Tourists And Tourist Guides

Gönderim Tarihi: 08.01.2019

Kabul Tarihi: 01.03.2019

Doi: 10.31795/baunsobed.581982

Seçkin ESER*

A.Celil ÇAKICI**

Duygu BABAT***

İsmail KIZILIRMAK****

ÖZ: Teknoloji, günlük yaşamın yanı sıra işletme faaliyetlerini de önemli ölçüde etkilemektedir. Bu nedenle, seyahat acentaları ve rehberler, bir turu daha etkin yönetebilmek için teknolojiden uzak durmamaktadırlar. Turist rehberlerinin ve turistlerin turlarda teknoloji uygulaması ve kullanımına dönük bakış açısının değerlendirilmesi ve turistlerin teknoloji uygulamalarına ilişkin beğeni ve eleştirileri hakkında bilgi sahibi olmak amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Veriler, 2018 yılı Mart ayında 21 turist rehberinden ve 2018 yılının Haziran ve Temmuz aylarında 31 turistten görüşme formu yaklaşımı ile toplanmıştır. Veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Görüşmeyi kabul eden turist rehberlerinin teknolojik uygulamalardan mikrofon sistemi, canlandırma, 3D animasyon sistemi, interaktif inceleme uygulamalarının kullanımına dönük olumlu bir tutum sergilediği tespit edilmiştir. Buna karşın, rehberlerin, turistlerin “audio- guide” kullanımları ve “sanal asistan” uygulamalarına ise olumsuz baktıkları belirlenmiştir. Turistlerin ise turlarda sınırlı ölçüde teknoloji kullanımına ve mikrofon sistemine sıcak baktıkları, turlarında önceliklerinin turist rehberleri olduğu belirlenmiştir. Çalışma, turist rehberlerinin teknolojiyi iletişim, anlatım ve tekrar anlatım süreçlerinde ana araç olarak değil yardımcı ve tamamlayıcı bir araç olarak görmeleri gerektiği önerisi ile son bulmaktadır.

¹ Bu çalışma, 20-21 Nisan 2018 tarihleri arasında İskenderun’da düzenlenen, VII. Ulusal III. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu’nda sunulan “Turlarda Teknoloji Kullanımı: Turist Rehberleri Gözüyle Bir Değerlendirme” isimli sözlü bildirinin genişletilmiş halidir

* Doktor Öğretim Üyesi, Kırklareli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, seckineser@outlook.com, ORCID ID:0000-0001-9972-5818

** Prof. Dr. Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, celilcakici@mersin.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-9192-1969

*** Öğretim Görevlisi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Antakya MYO, Seyahat Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, dbabat@mku.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3063-981X

**** Prof. Dr. İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, ikizilirmak@istanbul.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-9141-6420

Anahtar Kelimeler: Tur, Teknoloji Uygulamaları, Turist, Turist Rehberi.

ABSTRACT: Technology has a significant impact on business activities as well as daily life. For this reason, travel agencies and guides are not far from technology to manage a tour more effectively. A study was conducted to evaluate the tourist guides and tourists' perspective on the application and use of technology in the tours and to have information about the appreciation and criticism of tourists about the technology applications. Data were collected via interview form approach from 21 professional tour guides which was held in March 2018 and from 31 tourist in June- July in 2018. The data were subjected to content analysis. It has been determined that the tour guides accepting the interview have a positive attitude towards the use of microphone system, vitalization, 3D animation system, interactive examination applications from technological applications. However, it was determined that the guides were negative about the use of "audio-guides" and "virtual assistants" by tourists. It was determined that tourists were positive about the use of microphone system and limited use of technology during tours and their priorities were tour guides. The study concludes with the suggestion that tour guides should consider the technology as an auxiliary and complementary tool, not as the main tool in communication, narration and narration processes.

Keywords: Tour, Technology Applications, Tourist, Tour Guide.

GİRİŞ

Dünyada özellikle son elli yıllık süreçte yaşanan ekonomik, sosyal ve teknolojik gelişmeler turizm alanında önemli değişimlere neden olmuştur (Çetin, 2014: 165). Dolayısıyla, emek yoğun bir endüstri olan turizmde, sürekli değişen ve önemi gittikçe artan iki unsur; insan ve teknoloji (Uygur, 2007: 411) olarak ortaya çıkmıştır. Teknoloji, çeşitli şekillerde turizmin gelişmesini desteklemektedir (Garda ve Temizel, 2012: 16). Özellikle turistlerin ziyaret ettiği yerlerde teknoloji kullanım oranları artmaktadır. Diğer taraftan, turist rehberlerinin de turizmde önemli bir rol oynadığı bilinmektedir (Chilembwe ve Mweiwa, 2014: 32). Her ne kadar teknolojik gelişmeler artsa da, insanın insana hizmetinin esas olduğu ve bu yüzden emek-yoğun bir yapının sergilendiği turizm endüstrisinde insan, her zaman en önemli unsur olarak yer almaktadır (Solmaz ve Erdoğan, 2014: 562). Tur programlarında da rehber-turist etkileşimi bu noktada ortaya çıkmaktadır.

Rehberler, müşterilerin tatil deneyimlerini eşsiz kılmakla mükelleftirler, bu doğrultuda tur süresinde teknolojik araçlardan da yararlanabilmektedirler. Ancak, teknolojideki gelişmeler rehberler için yeni zorlukları da gün yüzüne çıkarmaktadır (Çolakoğlu, Efendi ve Epik, 2017: 172). Teknolojideki yeni gelişmeler, birçok durumda rehberlerin fonksiyonlarını yerini getirir hale gelmiştir.

Bazı ören yerlerinde, ziyaretçiler taşınabilir ses oynatıcıları (audio-guide) kiralayabilmektedirler. Bu durumda, rehberlere ihtiyaç duyulmadan da bu araçlar aracılığı ile dolaşılabilir. Bazı ören yerlerinde ise turistlerin yaklaşması ile bir ses kaydı veya video kaydı, otomatik olarak çalışmaya başlamaktadır. Ancak, teknolojinin duygundan arınık olduğu ve hizmetin insanla anlamlı kılındığı gerçeği dikkate alındığında; rehberlerin bir tura veya ziyarete kattıklarını hiçbir makine gerçekleştiremez. Bir ses oynatıcısına soru sormak imkânsızdır. Fakat bu gerçeğe rağmen teknolojinin tur rehberinin işini tehdit ettiği de düşünülmektedir (Mancihi, 2001: 22-23). Dolayısıyla teknolojinin getirmiş olduğu sayısız yenilikler, halen insan bağımsız bir turizm endüstri işleyişini hayata geçirebilmiş değildir (Solmaz ve Erdoğan, 2014: 569).

Çalışma, turist rehberlerinin turlarda teknoloji kullanımı ve uygulamasına yönelik değerlendirmelerini ortaya koyarak, turistlerin turlarda teknoloji uygulamalarına dönük bakış açılarının belirlenmesi beğeni ve eleştirilerin ortaya konulması amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Böylece tur programlarının geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunmak hedeflenmektedir. Teknoloji kullanımına dikkat çekerek, avantaj ve dezavantajlarının ortaya çıkarılarak turizm açısından değerlendirilebilmesine katkıda bulunmak istenmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR TARAMASI

Turist rehberleri, turizm endüstrisinde ön cephede yer alan anahtar oyuncular olarak kabul edilmektedirler. Destinasyon çekicilikleri ve kültürü hakkındaki bilgileri, yorumlamaları, iletişim ve hizmet verme yetenekleri sayesinde, turistlerin ziyaretlerini görsel bir tur programından çok, birer deneyime dönüştürmektedirler (Ap ve Wong, 2001: 551).

Turist rehberleri, turistlere sadece turizm açısından önemli unsurları tanıtmaya görevini yerine getirmezler. Bunun yanında insanların en değerli birikimleri olan anılarının zenginleşmesine ve güzelleşmesine yaratıcı anlamda olumlu katkılar sağlarlar (İşler ve Güzel, 2014: 135). Bir rehberin ziyaretçilerin deneyimini eşsiz ve biricik kılması, iletişime bağlıdır. Özellikle bir rehberin iletişim ve yorumlama becerisi, ziyaretçilerin bilişsel ve duyuşsal beklentilerini karşılamada son derece önemli görülmektedir (Weiler ve Walker, 2014: 94). Rehberler, hem turistlerin beklenti ve tercihleri hem de destinasyonun çekicilikleri ile ilgili deneyime sahiptirler. Turistler ile kurdukları iletişim müşteri memnuniyetinin oluşmasında önemlidir. Devam eden süreçte, teknoloji alanındaki hızlı gelişmeler, turist rehberleri tarafından sunulan hizmetlerin, farklı teknolojik aletler tarafından sunulabilmesine yol açmıştır (Tekin, Bideci ve Avcıkurt, 2017: 294).

Tur programlarında rehberler, turistlerle birlikte ülkenin tarihi, kültürü ve doğasını yansıtan ören yerleri, müzeleri ve daha birçok yeri ziyaret etmektedirler.

Teknolojik uygulamalarda birçok alanda olduğu gibi buralarda da yer almaktadır. Müzeler ve sit alanlarında hem yazılı hem sesli anlatımların bulunması, gelişmiş GPS destekli harita uygulamaları, turistlere destinasyona ilk defa ziyarette bulunsalar bile rehber olmaksızın bu alanları ziyaret etme alternatifi sunabilmektedir (İstanbulu Dinçer ve Çakmak 2015: 182). Dolayısıyla, teknolojik gelişme ve değişimlerin turizm endüstrisinin birçok kolunda olduğu gibi, turist rehberlerinin mesleklerini icralarında da olumlu ve olumsuz yönde yansımaları olabilmektedir (Tekin, Bideci ve Avcıkurt, 2017: 292).

Mevcut alan yazın incelendiğinde; turist rehberleri ve teknolojik uygulamalara yönelik araştırmaların son derece az sayıda olduğu görülmektedir. Çakmak ve Demirkol'un (2017) rehberler üzerine yaptıkları çalışmada; teknoloji unsurunun rehberlik mesleğinin icra edilmesinde önemli olduğu ve bu önemin giderek arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Tekin, Bideci ve Avcıkurt'un (2017) turist rehberlerinde yeni teknoloji kullanımı üzerine yaptıkları çalışmalarında, turist rehberlerinin kullanabileceği yenilikleri incelenmiş ve hizmet verdikleri süreçte hizmet kalitelerini arttırma adına faydalanabilecekleri uygulamalara değinilmiştir.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı, turist rehberlerinin ve turlarda yer alan turistlerin turlarda teknoloji kullanımı hakkındaki görüşlerini ortaya koymaktır. Böylece, hem turist rehberlerinin hem de turistlerin bakış açısıyla tur programlarında teknolojinin yerinin ortaya konulması hedeflenmektedir. Araştırmanın turist rehberlerinin teknoloji uygulamalarına ilişkin beğeni ve eleştirileri hakkında bilgi sahibi olmak, daha nitelikli hizmet sağlanması için gerekli unsurların belirlenmesi açısından önemli olduğu, bu yönüyle de uygulamaya katkı sağlayabileceği öngörülmektedir. Turist rehberleri gözüyle teknolojik yeniliklerin etkileri açığa vurularak, turizm endüstrisi içerisinde faaliyet gösteren ilgili kurum ve kuruluşlara bu konuda yön gösterilmesi ve öneride bulunulması araştırmanın hedefleri arasındadır. Turistler gözüyle teknolojik yeniliklerin turist rehberleri tarafından kullanım düzeyleri ortaya konularak, teknolojik destekli gerçekleştirilen turların kalitesi ve turistler üzerindeki etkilerinin ortaya konulması diğer hedefleri arasındadır. Bu kapsamda, aşağıdaki soruların yanıtları aranmıştır.

1. Turist rehberleri turlarda hangi teknolojilerden yararlanmakta, turistlere göre turist rehberleri turlarda hangi teknolojileri kullanmaktadırlar?
2. Turist rehberlerince, turistler, turlarda hangi teknolojileri kullanmaktadırlar?
3. Turist rehberleri ve turistlerin, müzelerde kullanılan teknolojilere yaklaşımları nasıldır?

4. Turist rehberleri ve turistlerin müze ve ören yerlerinde audio-guide kullanımına ilişkin görüşleri nelerdir?
5. Turlarda teknoloji kullanımının turist-rehber ilişkisine etkileri nelerdir?
6. Turist rehberleri ve turistlerin, yeni teknolojilere bakış açısı nedir?

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Keşifsel tarzda yürütülen araştırmada veriler, görüşme yoluyla toplanmıştır. Bu amaçla bir görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme formu, turist rehberlerine yönelik demografik soruların yanı sıra, araştırma amacına uygun sorular bulunmaktadır. Teknoloji uygulamaları ile ilgili görüşme soruları hazırlanırken, Tekin, Bideci ve Avcıkurt'un (2017) yaptığı çalışmalardan da yararlanılmıştır.

Görüşmeler, 2018 yılının Mart ayında 21 turist rehberleri ile elektronik ortamda ve yüz yüze; Haziran ve Temmuz aylarında 31 turist ile turist rehberlerinin desteği alınarak gerçekleştirilmiştir. Tüm nitel veri toplama çalışmalarında örnek büyüklüğünün en az 15 olması tavsiye edildiğinden (Mason, 2010: 8) görüşülen rehber ve turist sayısının yeterli olabileceğine karar verilmiştir. Görüşmelerde; rehberlerin turlarda teknoloji kullanım düzeyleri hem kendi hem de turistlerin bakış açısıyla belirlenmek istenmiştir. Rehberlerin hangi teknolojileri kullandıkları, bu teknolojilerin misafirler üzerindeki etkileri, turistlerin ve rehberlerin müzelerde kullanılan teknolojilere yaklaşımları, teknolojinin tur programlarında kullanımı ve gelecekte turlarda teknoloji kullanımına ilişkin yeni trendeler hakkında görüşleri ve düşünceleri öğrenilmek istenmiştir. Görüşmeler yoluyla elde edilen veriler betimsel analize tabi tutulmuştur. Birreylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak amaçlanmaktadır. Bu tür analizde amaç, bilgilerin düzenlenmiş ve yorumlanmış biçimde okuyucuya sunulmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 256).

BULGULAR

Turist rehberlerinin ve turistlerin turlarda teknoloji uygulamalarına ilişkin görüşlerini değerlendirmeye yönelik olarak 21 turist rehberi ve 31 turist ile görüşülmüştür. Turist rehberlerinin 9'u kadın, 12'si erkektir. 5 turist rehberi, turizm sektöründe 6-10 yıl arası; 3 turist rehberi 11-15 yıl arası; 13 turist rehberi ise 16 yıl ve üzeri hizmet verdiğini ifade etmiştir. Turist rehberlerinden 4'ü seyahat acentasına bağlı olarak, 9'u serbest olarak, 8'i ise hem acentaya bağlı hem de serbest olarak çalışmaktadır. Turist rehberlerinin 3'ü ön lisans ve 7'si lisans düzeyinde rehberlik eğitimi almıştır. 11'i ise Kültür ve Turizm Bakanlığının kurslarından çalışma kartlarını aldıklarını ifade etmiştir. Turist rehberlerinin çalışma kartlarında yazan yabancı dil değerlendirmelerinde 18'inin

İngilizce, 1'inin Almanca, 2'sinin Flemenkçe, 1'nin İspanyolca, 2'sinin Arapça olduğu belirtilmiştir.

Turistlerin 18'i kadın, 13'ü erkektir. Turistlerin yaş Aralıkları 30-45 arasında değişmektedir, 4 turist 60 yaş üstüdür. Turistlerden 16'sı İngiliz, 8'i Amerikalı, 5'si İspanyol ve 2'si ise Avustralyalıdır. Turistlerden 16'sı, daha önce Türkiye'ye ziyarette bulunduğunu ifade etmiştir. 10 turist ise Türkiye'ye ilk ziyaretleridir. Daha önce Türkiye'de buldukları destinasyonlarla ilgili ifadeler şu şekildedir. 5 turist İstanbul'a daha önce birkaç kez geldiklerini, Kapadokya bölgesine gittiklerini ve kıyı destinasyonların da (Bodrum, Kuşadası, Marmaris, Fethiye) bulduklarını ifade etmişlerdir. 3 turist kurvaziyer ile kıyı gezisinde bulunduğunu, İzmir ve Kuşadası limanlarından bu şehirleri görme fırsatı yakaladıklarını ifade etmişlerdir. 6 turist Efes, Pamukkale, Antalya-Aspendos ve 7 Kiliseler turlarına katıldıklarını ve konaklamalarını da Kuşadası'nda yaptıklarını ifade etmişlerdir. 2 turist ise Truva ve Gelibolu ziyaretinde bulduklarını, ANZAC bölgesini ziyaret ettiklerini belirtmişlerdir. Turistlerin genel olarak, kültür, gastronomi ve alışveriş turlarına meyilli oldukları görülmektedir. Büyük bir çoğunluğu tur seçiminde kültür ve gastronomi odaklı olduklarını ifade etmişlerdir. Alışveriş turları da 10 turist tarafından belirtilmiştir. Kıyı destinasyonlarını ziyaret eden turistlerden 4'ü, macera turlarını deneyimlediklerini (yamaç paraşütü ve dalış) belirtmişlerdir.

1) Turist rehberlerinin turlarda teknoloji kullanımı: Turist rehberlerinin 14'ü, tur sırasında mikrofon (head seat) sistemini kullandıklarını belirtmişlerdir. Özellikle kalabalık gruplarda etkisinin son derece olumlu olduğunu, yürürken anlatım yapılabilmesini, diğer grupların rahatsız olmasının önüne geçildiğini ve rehberin de sesini zorlamadığını ifade etmişlerdir. Hatta mikrofon sistemlerinin fiyatlarının uygun hale getirilmesi halinde, acentalar tarafından daha çok tercih edilebileceğini de belirtmişlerdir. 16 turist rehberi, akıllı telefonlarını kullandıklarını, özel durumlarda belli uygulamaları (feribot, uçuş saatleri kontrolü, hava durumu, haritalardan faydalanma vb.) kullanmanın, turu kolaylaştırdığını ve misafirler üzerinde olumlu etki bıraktığını ifade etmiştir. 5 turist rehberi, tablet kullanarak, detaylı fotoğraf gösteriminde bulunduğunu ve müşteri üzerinde olumlu izlenim oluşturduğunu beyan etmiştir. Genellikle turist rehberlerinin teknoloji kullanımından 'mikrofon sistemi', "akıllı telefon" ve "tablet kullanımının" grup üzerinde etkili olduğunu savunan ifadeler yer almaktadır.

Turistlerin hepsi rehberlerinin akıllı telefon uygulamasını kullandıklarını belirtmişlerdir. Efes, Pamukkale ve ANZAC bölgesini ziyaret eden turistler head seat sisteminin kullanıldığını ifade etmişlerdir. Ayrıca araç içi video gösteriminin yapıldığını belirten 10 turist yer almaktadır. Tablet uygulaması ile ilgili herhangi bir bilgilendirme verilmemiştir. Ayrıca, turistlerin 12'si Türkiye

gezileri sırasında head seat uygulamasını kullandıklarını ifade etmişlerdir. Efes, Pamukkale ve ANZAC turlarına katılan 12 turist ve İstanbul ziyaretleri sırasında müzeleri gezen 5 turist, bu uygulamayı kullandıklarını belirtmişlerdir. Head seat uygulamasının son derece yararlı olduğunu, özellikle kalabalık alanlarda yapılan gezilerde daha rahat hareket edebildiklerini, hem bağımsız hem de bağımlı olarak kaliteli zaman geçirdiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca bu donanımın rehberleri tarafından kendilerine tur öncesi verildiğini ve hoşnut olduklarını ifade etmişlerdir. Head seat ile rehberlerini dinleyip rahatça fotoğraf çekebildiklerini, biraz daha serbestlik kazandırdığını belirtmişlerdir. Buna karşın, head seat kullanımı sırasında turistler merak ettiklerini rehberlerine sormadıklarını ve bu açıdan yetersiz bir uygulama olduğunu dile getirmişlerdir. Ses kalitesi, tur düzeni açısından olumlu baktıkları fakat geliştirilebilecek bir uygulama olduğunu ifade etmişlerdir.

2) Turistlerin tur sırasında teknoloji kullanımı: Turist rehberlerine, turlarda kendileri dışında turistlerin de teknoloji kullanıp kullanmadıkları ve ne tür teknolojileri kullandıkları da sorulmuştur. Turist rehberleri, turistlerin genel olarak teknoloji kullanımına meyilli olduklarını ifade etmişlerdir. Turist rehberlerinden 4'ü turistlerin çoğunun akıllı telefonları ile fotoğraf ve video çekme, çeşitli programlar üzerinden görüşme yapma eğiliminde olduğunu ifade etmişlerdir. 6 turist rehberi, özellikle navigasyon kullanılarak güzergâh takibinin misafirler tarafından, tur sırasında yapıldığını ifade etmiştir. 2 turist rehberi turistlerin bazen akıllı telefonlarından internete bağlanarak bir sayfadan rehberin anlattıklarını teyit ettiğini ifade etmekle birlikte, 3 turist rehberi misafirlerinin teknoloji kullanımını yapmadığını ifade etmiştir. Müşterilerinin teknoloji kullanmadığını söyleyen turist rehberleri, misafirlerinin yalnız ve üçüncü yaş turizm grubundan olan Amerikalı misafirler olduğunu ifade etmişlerdir. Dolayısıyla, yalnız katılan ve üçüncü yaş grubunda olan turistlerde teknoloji kullanımının düştüğü çıkarılması yapılabilmektedir.

3) Turist rehberlerinin ve turistlerin müzelerde kullanılan teknolojilere yaklaşimleri: Turist rehberlerinin çoğunluğu, müzecilikte kullanılan tekniklerden çoğunun faydalı olduğu düşüncesindedir. 17 turist rehberi, "katmanlı hologram uygulamalarının" (3D animasyon ile gerçek görüntü) faydalı olduğunu ifade etmiştir. 12 turist rehberi "arazi bilgi sistemlerini" (3 boyutlu topografik harita üzerinde projeksiyon görüntüsü); 11 turist rehberi ise "interaktif inceleme uygulamalarını" (eserlerle antik alanların yerleşime uygun hale getirilmesi) müzecilikte faydalı görmektedir. 11 turist rehberi ise, "arkeolojik kazı ve eşleme oyunu" (dokunmatik masada eser bulma) uygulamasını yararlı bulmuştur. Buna karşın, sadece 5 turist rehberi "sanal asistan" (insan silüeti ile sanal karakterlerin ilişki kurması) teknolojisine olumlu bakmıştır.

Turistlerin birçoğu müze ve ören yerleri ziyaretleri sırasında rehber eşliğinde oldukları için, rehberlerin yönlendirilmesi ile Türkiye’de buldukları destinasyonlarda teknolojik aletleri kullanabildiklerini ifade etmişlerdir. Özellikle müzelerde yer alan video gösterimlerinin çekici olduğunu dile getirmişlerdir. İstanbul gezileri sırasında, head seat kullandıklarını ifade eden 5 turist yer almaktadır. Yurt dışındaki uygulamaların daha farklı olduğunu belirten, daha kısıtlı ve daha az kişi ile müze gezileri yaptıklarını ifade etmişlerdir. Türkiye’de Efes ve Topkapı Sarayı Müzesinde ve Ayasofya’da son derece fazla sayıda kişinin aynı anda ziyarette bulunduğunu ve yoğunluğun sıkıntı yarattığını dile getirmişlerdir.

Turistlerin büyük bir çoğunluğu müzelerde 3D animasyon ile gerçek görüntü sağlayan “katmanlı hologrom uygulamalarını” kullandıklarını ya da izlediklerini ifade etmişlerdir. Bu uygulamanın etkileyici olduğunu ve canlandırmanın çok iyi yapıldığını, değişiklik yarattığını belirtmişlerdir. 4 turist müzelerde “tarihsel mekânı canlandırma” uygulamasını inceleyebildiklerini, geçmişe dönük fikir vermesi açısından farklı ve özellikli olduğunu hatta kültür amaçlı ziyaretlerde gerekli olduğunu ifade etmişlerdir. 6 turist “sanal asistan” uygulaması ile müzelerde karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Roma dönemine ait bir silüetin, esere yaklaşınca görünmesi ve anlatım yapmasının ilgi çekici olduğunu ve görsel amaçlı farklılık kattığını belirtmişlerdir. Genel olarak turistlerin, harita üzerinde projeksiyon görüntüsünü ile karşılaştıkları fakat herhangi bir geri bildirimde bulunmadıkları görülmektedir.

4) Turist rehberleri ve turistlerin müze ve ören yerlerinde audio-guide kullanımına ilişkin görüşleri: Turist rehberlerinin 17’si, “audio-guide” kullanımının gereksiz ve yetersiz olduğunu belirtmiştir. Rehber olarak gruplara anlatımların kendileri tarafından yapılmasını istediklerini, bu uygulamanın “elinde kitapla gezen turist”ten bir farklı olmadığını ifade etmişlerdir. Audio-guide uygulamalarının bir rehberin bilgi dünyası ile asla kıyaslanamayacağını, turistlerin rehberin aktarabileceği detaylardan yoksun kalacağını belirtmişlerdir. Sadece tarihsel bilgi veren, soru sormayacağı, yaşam ve gündelik hayatla bir bağlantı kuramayan makineler olduğu ifade edilmiştir. Rehberin dağarcığında olan daha fazla bilgiyi edinme şansları varken, programlanmış bir cihazla hizmet sağlanmasını gereksiz ve yersiz bulduklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca 4 turist rehberi, müzelerde audio-guide uygulamalarının ses kirliliğini önlediğini, rehbersiz bireysel gezen ve ziyaret etme isteğinde olan turistler için tercih sebebi olduğunu, bütçesi kısıtlı turistlerin bu uygulamayı kullandığını ifade etmiştir. Bu uygulamanın kapalı mekân içerisinde kullanılabilir, fakat duygu verme ve yorumlama yetisinin sağlanamayacağına dönük bir uygulama olduğunu belirten 5 turist rehberi de bulunmaktadır.

Turistlerin 20'si audio-guide uygulamalarına sıcak bakmadıklarını ifade etmişlerdir. Zaten, kültür ve tarih amaçlı gezileri, görerek, hissederek, yaşayarak deneyimlemek isteyen turistlerin, teknolojik bir desteği yersiz buldukları, rehber eşliğinde gezebilmek için tur programlarına katılmak istediklerini ve deneyimli kişilerce anlatılmasının daha doğru olduğunu savundukları görülmektedir. Geçmiş ve gelecekle bağlantı kuramayan, kayıt cihazları ile bir gezinin kendileri için bir anlam ifade etmediğini belirtmişlerdir. 5 turist, ziyarette buldukları alanlarda, hem kendileri hem de rehberleri için zorunlu tutulmasından dolayı bu donanımı kullandıklarını ifade etmişlerdir. Sadece tarihsel ve yalın bilgilendirme yapıldığını belirtmişlerdir. 8 turist audio-guide uygulamasını bildiklerini fakat kullanmadıklarını ve ihtiyaç duymadıklarını, bunun yerine akıllı telefonlarından merak ettiklerine bakabildiklerini ifade etmişlerdir. Genel olarak, audio-guide uygulamalarına sıcak bakılmadığı ifade edilebilir.

5) Turlarda teknoloji kullanımının turist-rehber ilişkisine etkileri: Turist rehberlerinden 9'u, teknolojik uygulamaların tur programlarında kullanımını doğru bulmaktadır. Mikrofon sistemlerinin yararlı olduğunu ve seslerini yükseltmelerine gerek kalmadığını ifade etmişlerdir. Turistler ise bu sistem sayesinde hem rehberi dinleyebildiğini hem de rahatlıkla fotoğraf çekebildiklerini belirtmişlerdir. 4 turist rehberi, mikrofon sistemlerinin etkili olduğunu belirtse de turistlerin genelde açık alanlarda ses kesilmesi rahat duyulmaması ve cihaz problemleri yaşadıklarını ifade etmişlerdir. 2 turist rehberi, akıllı telefon uygulamalarını kullanarak otel veya restoranları bulma konusunda yardımcı olmasını faydalı bulmuştur. Yerinde olmayan bir eserin animasyon ile tableten göstererek etkileyici ve yorumlayıcı bir anlatımla bulunulmasının da turistlerin deneyimini zenginleştirdiği vurgulanmıştır. 6 turist rehberi, teknoloji uygulamalarının ancak kullanım alanları doğru seçildiğinde fayda sağlayacağını ve etkili olacağını söylemiştir. Teknolojik aletlerin yardımıyla rehberin sunumunun ve turun daha keyifli hale gelebileceğini, hızlı ve doyurucu bilgi edinme şansını yakalayabileceklerini, canlandırma ile o zamanı yaşatma şansı verebileceklerini ifade etmişlerdir. Teknoloji uygulamalarının ilk anda hayranlık uyandırıyor olsa bile, akılda kalıcı olmasının rehber tarafından sağlanabildiğini, ancak 3 rehber belirtmiştir. Turist rehberlerinden 4'ü, teknolojik uygulamaların etkisiyle turistlerin ilgisinin dağıldığını ve grup atmosferini olumsuz etkilediği görüşündedir.

Turistlerin çoğunluğu turlarda teknolojik uygulamaların yeterli seviyede olduğunu ifade etmişlerdir. Bilmedikleri alanları rehber eşliğinde tercih etmelerinin öncelikli olduğunu dile getirmişlerdir. Özellikle kalabalık alanlarda mikrofon sistemlerinin (head set) yararlı olduğunu ifade etmişlerdir. Fakat karşılıklı konuşmaya dönük olarak geliştirilebilmesinin daha aktif ve yerinde öğrenme açısından avantajlı olacağını belirtmişlerdir. Dinleme ve fotoğraf çekme açısından

kolaylık sağladığını söylemişlerdir. Özellikle araçlarda yapılan video gösteriminin ön bilgilendirme ve rahatlık açısından katkı sağladığını ifade etmişlerdir. Rehberlere yönelttikleri bazı sorulara akıllı telefonlarından görsel olarak açıklamalarından memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Genel olarak rehberlerinin teknolojiyi sınırlı olarak kullandıklarını, güçlü bir iletişim kurma odaklı hizmet verdiklerini, kültürlerini nazik, açıklayıcı ve anlaşılır bir şekilde anlattıklarını belirtmişlerdir. Ne kadar teknolojik uygulamalar yer alsa da rehberin turu daha sıcak, samimi ve bilgi dolu hale getirmesinin kendileri için önemli olduğunu söylemişlerdir. Turistlerin çoğunluğu, teknolojinin çok fazla yer almadığı daha çok canlı bir hizmet tercihinde bulduklarını ifade etmişlerdir.

6) Turist rehberleri ve turistlerin yeni teknolojilere bakış açısı: Turist rehberlerinin 5'i, teknoloji uygulamalarının iletişimi olumsuz etkilediğini ve bireyselliği ön plana çıkardığını ifade etmiştir. Gelecekte de bu durumun artabileceğini belirtmişlerdir. Bu süreçte, audio-guide kullanımının kaldırılması gerektiğini, mesleğinin yapısı ve uygulamasına ters olduğunu 3 turist rehberi ifade etmiştir. Dokuz turist rehberi, gelecekte, teknoloji uygulamalarının hızla artacağını ve sektörde daha da yer alacağını belirtmiştir. Rehberlerin çevrimiçi olarak turistik ürün satan yerlerde satış yapabileceğini, kendilerini sadece "acenta" üzerinden değil "internet" üzerinden de turistlere kolaylıkla tanıtılabileceğini ifade etmişlerdir. Rehberler, ulaşım araçlarında "büyük ekranlı multi-medya tabletlerin" yer alacağını, anlık tercüme eden minik "akıllı kulaklık sistemleri" ile dil problemlerinin ortadan kalkacağı görüşündedirler.

Turist rehberleri canlandırma ve sanal asistan uygulamalarının müze ve ören yerlerinde kullanım oranının artacağı belirtilmiştir. Ören yerleri ve tarihi yapıların restorasyonun yanı sıra canlandırma ile daha da etkileyici bir duruma dönüştürüleceği ifade edilmiştir. Sanal asistan uygulamalarının "rehberlik" mesleğini engelleyici bir unsur olarak kullanım oranının artacağını, fakat doğru yönde kullanılabilirse etkisinin azaltılabileceğini ifade eden 2 turist rehberi bulunmaktadır. Genel olarak turist rehberleri teknoloji uygulamalarında daha etkili ekipmanların kullanılabilirliği, kullanım sırasında karşılaşılan problemlerin asgari seviyeye indirileceğini düşünmektedirler. 1 turist rehberi, gelecekte rehberlerin kullanabileceği "tarihi yerlerin 3D orijinal hallerini gösteren bir uygulamanın" yer alabileceğini belirtmiştir. Sanal gerçeklik gözlükleri ile geçmiş dönemlerde ören yerleri veya tarihi eserleri yaşayabilme şansına erişebilecekleri de belirtilmiştir.

Turistlerin büyük bir çoğunluğu öncelikle rehberli turları tercih ettiklerini, bilmedikleri ve tanımadıkları bir ülkenin tarihini, kültürünü o ülkenin insanından dinlemenin kendileri için daha önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Asıl amaçlarının zaten yerinde görmek, öğrenmek ve o havayı teneffüs etmek olduğunu,

aksi takdirde teknolojik destek olarak deneyimleme şansını da yakalayabileceklerini belirtmişlerdir. Sanal gerçeklik gözlüklerinin yer alabileceğini, bunları deneyimleyebileceklerini, daha farklı araçlarla seyahat edebileceklerini belirtmişlerdir. Her geçen gün turların gerçekleştirilmesini etkileyebilecek teknolojilerin gelişmesiyle, rehber eşliğinde yapılacak turların zamanla ortadan kalkabileceğini ve insanların teknolojik aletlere odaklı kalacağını ifade etmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turist rehberlerinin, teknoloji uygulamalarına belirli sınırlar dâhilinde olumlu baktığı ortadadır. Keza turistlerin de mikrofon sistemleri gibi teknolojilere, özellikle kalabalık ortamlarda sıcak baktıkları ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla gerek rehberler gerekse turistler açısından, sadece akıllı telefonların yetmediği/ yetmeyebileceği söylenebilir. Bu nedenle, turistlerin özellikle yaşlarını dikkate alan teknoloji kullanımının turlarda rehberlere kolaylık sağlayabileceği unutulmamalıdır. Buna karşın, sadece teknoloji odaklı bir rehberliğin de-teknoloji turu olmadığı sürece- yerel kültürü veya tarihi mirası deneyimlemek isteyen turistlere arzu edilen duyguyu yaşatmaktan uzak olacağı da unutulmamalıdır. Dolayısıyla profile uygun teknoloji seçimi esas olmalıdır.

Turist rehberlerinin özellikle kalabalık turlarda mikrofon sistemi kullanımına olumlu baktığı, turistlere daha keyifli bir gezi şansı sağladığı, hatta turlarda daha çok tercih edilmesi gerektiği, yapılan görüşmeler sonucunda ortaya çıkmıştır. Rehberler, mikrofon sisteminin turistlere bilgi aktarımı sırasında net bir iletişim sağladığı, gürültü kirliliğine karşı anlatımı kolaylaştırdığını belirtmiştir. Aynı zamanda, rehberler kendilerini özellikle kalabalık alanlarda zorlamadan anlatım yapabilmektedirler. Turistler de mikrofon sistemi kullanımı ile daha kaliteli zaman geçirerek, bağımlı zamanlarını bağımsız olarak kullanarak serbest hareket edebilmektedirler. Dolayısıyla, turistlerin bir ören yerinde, özellikle kalabalık ortamlarda, rahat dinleyerek ve fotoğraf çekerek daha etkili bir tur deneyimi kazanma şansına erişmeleri mümkün olmaktadır. Mikrofon sisteminin son derece faydalı bir uygulama olduğu görülmektedir. Az da olsa, turistlerin rehberlere anlık soru yöneltebilme şansını kısıtlasa da, olumlu katkısı yadsınamaz.

Rehberler tarafından tur sırasında tablet kullanarak detaylı görseller sunmalarının turistler üzerinde olumlu izlenim bıraktığı belirtilmiştir. Müzecilikte, katmanlı hologram, arazi bilgi sistemi, interaktif inceleme uygulamaları, arkeolojik kazı ve eşleme oyunu uygulamalarının ziyaretlerde heyecan uyandırdığı ve etkili olduğu belirlenmiştir. Turistler de bahsedilen uygulamalara olumlu bakmakta ve geçmişe dönük fikir edinebilme şansını yakalamaktadırlar. Bu durum turistlerin ziyaretlerini daha etkileyici ve çekici kılmaktadır. Fakat bu uygulamaların kullanımının rehber eşliğinde gerçekleşmesi, teknolojik uygu-

lamaların desteksiz bir anlam ifade etmediğini göstermektedir. Rehberlerin anlatımları görsel açıdan zenginleşmekle birlikte, uygulama sırasında rehbersiz olmayacağı görülmektedir.

Sanal asistan uygulamasının turist rehberleri tarafından çok faydalı görülmediği ortaya çıkmaktadır. İnsan görünümlü sanal bir karakterin ziyaretçilere bilgi verme ve rehberlik hizmet sunması anlamına gelen sanal asistanlık (Çapar ve Karamustafa, 2018: 210), olasılıkla turist rehberleri tarafından mesleğe karşı teknolojik bir tehdit olarak algılanmaktadır. Turistlerin, sanal asistanları görsel açıdan farklılık yarattığı ve ilgi çekici buldukları ortaya çıkmakla birlikte; anlatımların tek düze olması, duygu ve heyecandan yoksun olması etkili bir anlatımı engelleyebilmektedir.

Turist rehberlerinin çoğunluğu, audio-guide uygulamalarının müze ve öğrenme yerlerinde kullanımının gereksiz bulmaktadır. Bu cihazları, yaşam ve gündelik hayat ile bir bağlantı kuramayan programlanmış makineler olarak görmektedirler. Aynı görüş, turistler tarafından kabul edilmekle birlikte, bu cihazların tarihsel ve yalın bilgi veren bir uygulama olması, geziler için bir anlam ifade etmediği görülmektedir. Turistler, ziyaretlerini görerek, hissederek ve deneyimleyerek gerçekleştirmek istemektedirler. Nitekim bu uygulama kapalı mekânlarda tercih sebebi olarak görülse bile, bir turist rehberinin duygu verme ve yorumlama yetisini sağlamayacağı aşikardır. Teknoloji uygulamalarının tur programlarına turist rehberlerinin bilgisi, iletişimi, ifade gücü ile kalıcılık sağladığı görülmüştür. Ayrıca, sıklıkla olmamakla birlikte tur programlarında audio-guide gibi, rehber-turist etkileşimini sınırlandıran duygu aktarımından yoksun teknoloji kullanımına sıcak bakılmadığı, bu tür cihazların bireyselliği öne plana çıkardığı, zaman zaman da grup atmosferini olumsuz etkileyebileceğine dair görüşler bulunmaktadır. Dolayısıyla sanal asistan uygulamasında olduğu gibi, programlanmış makine olarak kabul edilen, his, duygu, yanıt vermeden uzak, fakat uygun ücreti ve bireysel gezilerde tercih sebebi olan "audio-guide"ları meslek önünde engelleyici bir unsur olarak algılandığı anlaşılmaktadır.

Teknoloji uygulamalarının, ancak sunumları destekleyici ya da tamamlayıcı bir unsur olduğu durumda, rehberler tarafından benimsenmesinin daha kolay olduğu anlaşılmaktadır. Bu tür durumlarda turist rehberlerinin, teknolojik uygulamaları gezileri daha etkili ve zevkli bir hale dönüştürmek amacıyla birer araç olarak kullanabilecekleri belirlenmektedir. Hatta tur süreçlerinde karşılaşılabilecekleri sorunlara kısa zamanda yanıt bulabilecekleri, turistlerin tatillerini kolaylaştırıcı etkiye sahip aracılık etkisi yapan araçlar olarak da değerlendirildiği olmaktadır. Rehber ve turist iletişimini bu açıdan güçlendirebildiği ifade edilebilir.

Turistler, teknoloji uygulamalarının yeterli seviyede kullanıldığı takdirde rehberleri ile iletişiminde yer alabileceğini ifade etmişlerdir. Fakat turistler için

rehberin turu sıcak, samimi, bilgi dolu hale getirdiği ve öncelikli olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, turistlerin canlı bir hizmete sıcak baktığı, teknolojinin rehber desteği ile turlarında yer alması ve sınırlı olması gerektiği düşüncesi ortaya çıkmaktadır.

Gelecekteki teknoloji uygulamalarının tur programlarında artarak yer alacağı, kullanım alanları ve koşulları doğru belirlendiği takdirde, turist-rehber ilişkisini ve etkileşimini olumsuz yönde etkilemeyeceği beklenebilir. Ulaştırma araçlarında büyük ekranlı tabletlerin haritaların yerine geçebileceği, rehberlerin anlatımlarını anlık tercüme eden akıllı kulaklık sistemlerinin yer alabileceği ve internet üzerinden turistlere çevrimiçi olarak hizmet verebilecek yeni teknolojilerin gelişebileceği beklentiler arasındadır. Anlık çeviri yapan sistemlerin gelişmesi halinde ve yaygın olarak kullanılması halinde, Turist Rehberliği Meslek Kanununun 3/1/ç maddesi ile Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliğinin 16/3 maddesini anlamsızlaştırabileceği olasılık dahilindedir. Dolayısıyla rehberlik mesleğine engel veya tehdit oluşturulabilecek teknolojik uygulamaların, Turist Rehberliği Meslek Kanununun ve Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği dikkate alınarak kullanım koşulları ve alanlarının titizlikle belirlenmesinde fayda vardır.

Tarihi yerlerin 3 boyutlu orijinallerini gösteren uygulamaların akıllı telefonlarda rahatlıkla kullanılabileceği, sanal gerçeklik gözlüklerinin geçmiş havayı soluma şansını yaratabileceği gelecekte karşılaşılabilecek beklentilerdendir. Turistler ise sanal gerçeklik gözlüklerinin yer alabileceğini, ulaşım araçlarının çeşitlenebileceğini belirtse de, rehberli turların azalabileceği ihtimalinin yer aldığını belirtmişlerdir. Teknoloji desteğinin artış göstermesinin, insanları teknoloji odaklı bir geziye zorunlu kılabileceği unutulmamalıdır. Turlarda, şimdi ve gelecekte “insan” temelli hizmet esas olmalıdır.

Alan yazınında Tekin, Bideci ve Avcıkurt (2017: 302), turist rehberliği mesleğinde kullanılan teknolojik yeniliklerin yalnızca, rehberlik hizmet kalitesini arttıran birer materyal olarak görülmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Çakmak ve Demirkol (2017: 33) ise teknoloji tabanlı rehberlik uygulamalarının ilerleyen zamanda rehberlik mesleğinin bir ikamesi olabileceği görüşündedirler.

Günümüzde turistler, rehberlerinden kendilerinin de kolayca erişim sağlayabileceği bilgilerden ziyade kendileri için yenilikler beklemektedir. Ziyaret ettikleri alandaki, yerel yaşayış tarzı, yeme-içme özellikleri, örf-adet ve gelenekler onlar için daha çok önem kazanmıştır. Dolayısıyla, rehberleri ile birlikte bunları deneyimlemek istemektedirler (Çolakoğlu, Efendi ve Epik, 2017: 174). Keşfedici bir çalışma olarak yürütülen araştırma bulgularına dayanarak, gerek seyahat acentaları gerekse turist rehberleri için bazı öneriler geliştirilmiştir. Öneriler arasında herhangi bir öncelik ve önem sıralaması bulunmamaktadır.

- Turlarda teknoloji uygulamalarının bir amaçtan ziyade etkili bir araç olarak görmek ve kullanmak daha doğru bir yaklaşım olarak görülmelidir.

- Turlarda kullanılan teknolojik araçlar, rehberlik mesleğinin yerini almaya yönelik birer araç olarak görülmemelidir. Audio-guide, sanal asistanlık gibi uygulamaları tümüyle ret etme yerine kullanım koşullarını ve alanlarını, mevcut mevzuat çerçevesinde yeniden düzenlemekte fayda vardır. Bu konuda Kültür ve Turizm Bakanlığı düzenleyici rolünü yerine getirmelidir.
- Turistlerin tur operatörleri ve temsilcileri tarafından bir ülkenin tarihi, doğası, kültürü ve diğer tüm çekicilikleri hakkındaki bilgilendirmenin bir makineden ziyade donanımlı, karşılık verebilen, yorumlayan, hissedilen turist rehberleri tarafından yapılmasının çok daha verimli olacağı konusunda bilinçlendirilmeleri gerekmektedir.
- Seyahat acentaları daha gelişmiş ve kaliteli “mikrofon sistemlerini” kullanmalı ve kullanımı birçok acenta tarafından yaygınlaştırılmalıdır. Acentalar, kaliteli hizmet sunmak için az da olsa bu araçlara yüksek ücret ödemekten kaçınmamalıdır. TURSAB bu konuda bir düzenleme yapabilir.
- Her müzede teknoloji uygulamaları sağlanmalı ve ziyaretler daha zevkli hale dönüştürebilmelidir. Ancak, makul ücretlerle rehberlik hizmeti satın alımı her koşulda teşvik edilmelidir.
- Turist rehberleri yeni teknolojilere uyum gösterebilmeli, tablet ve 3D uygulamaları ile gezileri daha çekici hale getirebilmelidir.
- Turist rehberleri teknolojiyi iletişim, anlatım ve tekrar anlatım süreçlerinde ana araç olarak değil yardımcı ve tamamlayıcı bir araç olarak görmelidirler.
- Tur operatörleri, turlarda belli düzeyde teknoloji kullanımına özen göstermelidir. Bununla birlikte, bir teknoloji turu olmadığı sürece, duygudan arınık teknoloji odaklı hizmet sunumunun, turistlerin deneyiminde biricikliği ve hatırlanabilirliği olumsuz yönde etkileyebileceği, turizmin ve hizmetin insanla anlamlı olduğu gerçeği unutulmamalıdır.

Çalışmanın çeşitli sınırlamalarından bahsetmek olasıdır. Çalışmaya, aktif olarak görev yapan 21 turist rehberi ve 31 turist katılmıştır. İleriki çalışmalarda, fiilen ziyaret alanlarında bulunarak derinlemesine gözlemler yapılabilir. Farklı milliyetlerde turistler ve turist rehberleri de çalışmaya dâhil edilerek, karşılaştırmalar yapılabilir, teknoloji kullanım düzeyleri ve tur programına etkileri değerlendirilebilir. Ayrıca gerek turistlerin gerekse rehberlerin turlarda teknoloji kullanımlarına ilişkin istatistiksel analizlerin yapılabileceği şekilde verilerin derlendiği araştırmalara da ihtiyaç duyulmaktadır.

KAYNAKÇA

- Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues And Problems. *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.
- Chilembwe, J. M. ve Mweiwa, V. (2014). Tour Guides: Are They Promoters And Developers? Case Study of Malawi. *International Journal of Research in Business Management*, 2(9), 29-46.
- Çakmak, T.F. ve Demirkol, Ş. (2017). Teknolojik Gelişmelerin Turist Rehberliği Mesleğine Etkileri Üzerine Bir Swot Analizi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 7 (7). 221-235.
- Çapar, G. ve Karamustafa, K. (2018). *Turist Rehberliği ve Teknoloji*. S. Eser, S. Şahin ve A.C. Çakıcı (Eds.) *Turist Rehberliği içinde*. Ankara: Detay Yayıncılık, 205-2019.
- Çetin, S. A. (2014). *Kış Turizmi Girişimciliğinin Ekonomik ve Çevresel Etkileri*. 14. *Ulusal Turizm Kongresi*. Erciyes Üniversitesi. Kayseri. 5- 8 Aralık.
- Çolakoğlu, E. O., Efendi, E. ve Epik, F. (2017). *Tur Yönetimi Turist Rehberliği*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Garda, B. ve Temizel, M. (2016). Sürdürülebilir Turizm Çeşitleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 12, 83-103.
- İstanbulu Dinçer, F, Çakmak, T.F. (2015) Gözetim Toplumu Yönetiminin Turizm Açısından Değerlendirilmesi, *I. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi 28-30 Mayıs 2015 Konya*, Cilt 2, 178- 188.
- İşler, B. D. ve Güzel, Ö. F. (2014). Tur Yönetiminde Profesyonel Turist Rehberlerinin Deneyimsel Rolü: Alman Turistlerin Kültür Turu Satın Alma Davranışına Yönelik Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 125-138.
- Mancini, M. (2001). *Conducting Tours*, Delmar, New York.
- Mason, M. (2010). Sample Size and Saturation in PhD Studies Using Qualitative Interviews. *FQS Forum: Qualitative Social Research*, 11(3), Art. 8.
- Solmaz, S. A. ve Erdoğan, Ç. (2014). Turizm Eğitimi Alan Ön Lisans ve Lisans Öğrencilerinin Turizm Endüstrisine Bağlılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *14. Ulusal Turizm Kongresi*. Erciyes Üniversitesi. Kayseri. 5- 8 Aralık.
- Tekin, Ö., Bideci, M.ve Avcıkurt, C. (2017). Turist Rehberliği Üzerine Araştırmalar içinde. *Turist Rehberliğinde Yeni Teknolojiler Kullanımı*. (Ed. Güzel, Ö. Altıntaş, V. ve Şahin, İ. 291-305.

Uygur, M. S. (2007), *Turizm Pazarlaması*, Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul.

Weiler, B., ve Walker, K. (2014). Enhancing The Visitor Experience: Reconceptualising The Tour Guide's Communicative Role. *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 21, 90-99.

Yıldırım, A ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.