



## Akıllı Turizmin ChatGPT Tarafından Değerlendirilmesi (Evaluation of Smart Tourism by ChatGPT)\*\*

\* Ahmet ERDEM <sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Harran University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourism Management, Şanlıurfa/Türkiye

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 25.07.2023

Kabul Tarihi: 25.12.2023

### Anahtar Kelimeler

ChatGPT

Sohbet robotu

Akıllı turizm

Yapay zekâ

### Keywords

ChatGPT

Chatbot

Smart tourism

Artificial intelligence

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Öz

Araştırmanın amacı, bir yapay zekâ sohbet robotu olan ChatGPT uygulamasının akıllı turizme yönelik cevaplarının analiz edilmesidir. ChatGPT, doğal dil girdilerini anlamak ve bunlara yanıt vermek için Generative Pre-trained Transformer (GPT) dil modelini kullanan, OpenAI tarafından geliştirilmiş bir tür sohbet robotudur. Bu kapsamda uygulamaya açık uçlu 5 soru sorulmuştur. Yapay zekâ destekli ChatGPT uygulamasının akıllı turizm konusunda yaptığı genel değerlendirme sonrasında deneyim, verimlilik, yönetim ve sürdürülebilirlik temaları ortaya çıkmıştır. Turizm çekiciliklerinde teknoloji altyapısı, veri analitiği ve yapay zekâ, kişiselleştirme ve müşteri deneyimi, mobil uygulamalar ve interaktif araçlar, sürdürülebilirlik ve çevre duyarlılığı ile güvenlik ve veri gizliliğine yönelik teknolojiler bulunması gereken unsurlar olarak belirlenmiştir. Akıllı turizm teknolojileri turistler açısından ele alındığında kolaylık, deneyim zenginleştirme, yeni teknoloji kullanımı ve bilgiye hızlı erişim gibi avantajlar sağladığı tespit edilmiştir. Aynı zamanda insan etkileşiminin azalması, veri güvenliği endişeleri ve teknolojiye bağımlılık çözülmesi gereken problemlerdir. Son olarak akıllı turizm teknolojileri çalışanlar ve yöneticiler açısından verimlilik artışı, karar destek hizmetleri sunması, iş süreçlerinde kolaylık, müşteri hizmeti gelişimi, veri analizi ve iyileştirme ile yenilikçilik ve yetenek gelişimi konularında fırsatlar sunmaktadır.

### Abstract

The aim of the research is to analyze the responses of the ChatGPT application, an artificial intelligence chatbot, regarding smart tourism. ChatGPT is a type of chatbot developed by OpenAI that uses the Generative Pre-trained Transformer (GPT) language model to understand natural language inputs and provide responses. In this context, ChatGPT, an AI-powered chatbot, was asked five open-ended questions to evaluate smart tourism. Following the general assessment by ChatGPT, several themes emerged, including experience, efficiency, management, and sustainability. Regarding tourism attractions, it was identified that technology infrastructure, data analytics, artificial intelligence, personalization and customer experience, mobile applications and interactive tools, sustainability and environmental awareness, as well as security and data privacy, are essential elements to be present. When considering smart tourism technologies from the perspective of tourists, it was determined that they provide advantages such as convenience, enriched experiences, utilization of new technologies, and quick access to information. However, it is necessary to address challenges related to decreased human interaction, concerns about data security, and resolving dependency on technology. Finally, smart tourism technologies offer opportunities for increased efficiency, providing decision support services, facilitating business processes, enhancing customer service, enabling data analysis and improvement, fostering innovation, and supporting skill development from the perspective of employees and managers.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: ahmeterdem@harran.edu.tr (A. Erdem)

\*\* Bu araştırma etik kurul kararı gerektirmeyen araştırmalar arasında yer almaktadır.