



Turizmde Dijitalleşmenin Olumlu-Olumsuz Etkileri Üzerine Bir Değerlendirme (An Evaluation on the Positive and Negative Effects of Digitalization in Tourism)

Gamze KAHRAMAN^a , Ali Caner İNCESU^a , * Fulden Nuray KÜÇÜKERGİN^a 

^a Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Ankara/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 09.08.2023

Kabul Tarihi: 13.03.2024

Anahtar Kelimeler

Dijitalleşme

Teknoloji

Turizmde dijitalleşme

Öz

Bu çalışma dijital dünyanın turizm sektörüne yansımalarını ele almaktadır. Gelişen endüstriyel uygulamaların turizmin temel bileşenleri arasında yer alan ulaşım, konaklama, acentecilik ve rehberlik faaliyetlerinde sağladığı kolaylıklar kaleme alınmış, daha sonra turizmin ana bileşenlerini oluşturan bahse konu sektörlerde dijitalleşmenin getirdiği bazı olumsuz durumlara yer verilmiştir. Turizmde dijitalleşme ulaşım ve konaklama sektörlerinde genel olarak müşteri memnuniyeti ve konfor ve operasyonel kolaylıklara vesile olsa da bakım-onarım vb. ek maliyetlere, nitelikli teknik personel istihdamı sorunlarına ve siber güvenlik gibi problemlere yol açabileceği değerlendirilmiştir. Dijitalleşmenin seyahat acenteleri bakımından ciddi problemlere yol açacağı öngörülmesi de birtakım sistemsel sorunlar yaşanabileceğine vurgu yapılmıştır. Profesyonel turist rehberleri açısından dijitalleşmenin turist bireyler ve rehberler arasında iletişimi minimuma indirebileceği değerlendirilmiş, Dijital rehberlik cihazlarının gerçek bir profesyonel rehber deneyimi yaşatmayacağına vurgu yapılmıştır. Netice olarak, dijitalleşmenin turizm sektörüne olan olumlu katkıları ve olumsuz sonuçlarının dengeli bir şekilde değerlendirilmesi sonucuna varılmıştır.

Keywords

Digitalization

Technology

Digitalization in tourism

Makalenin Türü

Derleme Makale

Abstract

This study deals with the reflections of the digital world on the tourism sector. The facilities provided by the developing industrial applications in transportation, accommodation, agency and guidance activities, which are among the basic components of tourism, are written, and then some negative situations brought by digitalization in the mentioned sectors, which are the main components of tourism, are included. Although digitalization in tourism leads to customer satisfaction, comfort and operational convenience in transportation and accommodation sectors in general, maintenance-repair etc. It has been evaluated that it can cause additional costs, problems in the employment of qualified technical personnel and problems such as cyber security. Although it is not foreseen that digitalization will cause serious problems for travel agencies, it has been emphasized that there may be some systemic problems. In terms of professional tourist guides, it has been evaluated that digitalization can minimize communication between tourist individuals and guides, and it has been emphasized that digital guidance devices will not provide a real professional guide experience. As a result, it is understood that although digitalization has positive contributions to the tourism sector, its negative effects should not be ignored.

* Sorumlu Yazar

E-posta: fulden.kucukergin@hbv.edu.tr (F. N. Küçükergin)

DOI: 10.21325/jotags.2024.1404