

# Turist Tipolojisine Göre Tur Planlamasında Yapay Zekâ Teknolojisinin Kullanımı: Sürdürülebilir Yaratıcı Turizm ve Eko-Gastronomi Deneyimi Üzerine Karşılaştırmalı Bir Uygulama (Use of Artificial Intelligence Technology in Tour Planning According to Tourist Typology: A Comparative Application on Sustainable Creative Tourism and Eco Gastronomy Experience)

\* Bahar TÜRKAY <sup>a</sup>

<sup>a</sup> İstanbul Medeniyet University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, İstanbul/Türkiye

## Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 30.06.2024

Kabul Tarihi: 22.09.2024

## Anahtar Kelimeler

Yapay zekâ

Sürdürülebilir turizm

Yaratıcı turizm

Eko-gastronomi

Turist tipolojisi

## Öz

Sürdürülebilir turizm, doğal kaynakların korunmasını, yerel halkın refahını ve kültürel mirasın yaşatılmasını hedeflerken, eko-gastronomi yerel ve organik gıdaların tüketimini teşvik ederek çevreye olan zararı azaltmakta ve yerel ekonomiye katkıda bulunmaktadır. Yaratıcı turizm ise ziyaretçilere yerel kültüre derinlemesine katılım fırsatı sunarak, kültürel etkileşimi artırmaktadır. Bu üç yaklaşım bir araya geldiğinde, turistlerin doğayla uyumlu bir şekilde seyahat etmeleri, yerel mutfak kültürünü keşfetmeleri ve yaratıcı deneyimlerle yerel kültüre daha yakın olmaları sağlanabilmektedir. Günümüzde teknoloji hızla gelişmekte ve yapay zekânın turizmde kullanılması turistler için kişiselleştirilmiş, özelleştirilmiş ve farklılaştırılmış deneyimler yaratma açısından imkânlar sağlamaktadır. Çalışmada, “sürdürülebilir turizm”, “yaratıcı turizm”, “eko-gastronomi” deneyimi odaklarını kapsayacak ve farklı turist tipolojilerine göre planlama oluşturabilecek yapay zekâ desteğinin turizm sektöründeki olası rolü incelenmiştir. Çalışmanın amacı, tur planlamasında kişiselleştirilmiş deneyimler sunmak adına Cohen’in turist tipolojileri bağlamında farklı değişkenlerle birlikte yapay zekâ sohbet robotlarının tur deneyimi yaratma konusundaki yeterlilikleri açısından karşılaştırmalı bir uygulama sunmaktır.

## Keywords

Artificial intelligence

Sustainable tourism

Creative tourism

Eco-gastronomy

Tourist typology

## Abstract

Sustainable tourism aims to protect natural resources, the welfare of local people and keep cultural heritage alive, eco-gastronomy reduces the damage to the environment and contributes to the local economy by encouraging the consumption of local foods. Creative tourism, increases cultural interaction by offering visitors the opportunity to participate in local culture. With these approaches, tourists can travel in harmony with nature, discover the local culinary culture, and become closer to the local culture through creative experiences. Technology is developing rapidly and the use of artificial intelligence in tourism provides opportunities to create personalized and differentiated experiences for tourists. In the study, the possible role of AI support in the tourism, which will cover the experience focuses of "sustainable tourism", "creative tourism", "eco-gastronomy" and create planning according to different tourist typologies, was examined. The aim of the study is to present a comparative analysis in terms of the proficiency of AI chatbots for tour experiences with different variables in the context of Cohen's tourist typologies in order to offer personalized experiences in tour planning.

## Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: bahar.turkay@medeniyet.edu.tr (B. Türkay)

DOI: 10.21325/jotags.2024.1466

## GİRİŞ

Sürdürülebilir turizm, doğal kaynakların korunmasını ve kalkınmanın bu temelde gerçekleştirilmesini ön koşul olarak gören bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımla beraber turizm gelişimi planlı bir biçimde ilerlerken; aynı zamanda doğal ve kültürel varlıkların korunması sağlanmakta ve bölgenin ekonomik ve sosyal gelişimi de sağlanmaktadır (Alkan, 2015, Rebollo & Baidal, 2003). Sürdürülebilir turizm yaklaşımı odağında sürdürülebilir gastronomi deneyimleri eko-gastronomi deneyimleri olarak da anılmakta ve bölgeye özel gastronomik değerler odağında sürdürülebilirliği hedeflemektedir.

Sürdürülebilir turizm yönetimi için yaratıcılık ve yaratıcı turizm deneyimleri stratejik bir faktör olarak kabul edilmekte (Ajanovic & Çizel, 2015) ve coğrafyanın fiziki, beşerî ve ekonomik boyutlarıyla olan ilişkisini güçlendirmektedir (Zoğal & Emekli, 2017). Yaratıcı turizmde turistlerin ziyaret ettikleri destinasyonlarla aktif ve katılımcı bir şekilde etkileşimde bulunmalarını sağlarken; sürdürülebilir ve yaratıcı turizmin birleşimi hem gezginler hem de yerel topluluklar için birçok avantaj sunmaktadır.

Dijitalleşmenin hızla ilerlemesiyle, bu platformdaki rekabet ve iletişim faaliyetleri daha belirgin ve görünür hale gelmiştir (Mavnacıoğlu, 2022). Teknoloji ve dijitalleşme odaklı bu gelişmeler, dijital turizm dönemini başlatmış ve bireylerin turistik ürünlere yönelik taleplerini, beklentilerini, deneyimlerini ve seyahat tercihlerini değiştirmeye başlamıştır (Sayın & Karaman, 2019). Bu bağlamda, dijitalleşmenin etkisiyle yeni ve farklı turist tipleri de ortaya çıkmıştır.

Yapay zekanın turizm sektöründe kullanılmaya başlanması ile müşterilerin bilgi arama ve karar verme süreçlerini, işletmelerin ise kişiselleştirilmiş hizmet ve deneyim oluşturma yöntemlerini değiştirerek konaklama ve turizm sektöründe büyük değişikliklere neden olmaktadır Yapay zeka destekli bir sohbet robotu olan ChatGPT, seyahat deneyimlerini planlama ve yönetme konusunda yüksek derecede kişiselleştirilmiş, doğru ve duyarlı destek sağlamak ve gezginleri geniş bir bilgi ve veri kaynağı ile buluşturarak turizm endüstrileri açısından önemli bir inovasyon olarak kabul edilebilir (Dwivedi vd., 2023; Karaca & Özkan Önem, 2023).

Turizm sektöründe kişiselleştirilmiş hizmetler ve deneyimlerin çok önemli bir odakta olduğu düşünüldüğünde, yapay zekânın bu anlamdaki kullanımının sektöre avantajlar sağlayacağı açıktır. Tur planlamasında kişiselleştirilmiş hizmetlerin önemi, müşterilerin benzersiz ihtiyaçlarına uygun deneyimler sunarak müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırma potansiyeline de sahiptir. Aynı zamanda gezginlerin unutulmaz ve tatmin edici bir seyahat deneyimi yaşamalarını sağlamaktadır. Günümüzde hızla ilerleyen teknoloji ve yapay zekâ uygulamaları, turizm endüstrisinde turistlere kişiselleştirilmiş, özelleştirilmiş ve benzersiz deneyimler sunma potansiyelini artırmaktadır. Bu çalışmanın amacı, “sürdürülebilir turizm”, “yaratıcı turizm” ve “eko-gastronomi” alanlarını kapsayan ve farklı turist tipolojilerine göre planlamalar yapabilecek yapay zekâ desteğinin turizm sektöründeki rolünü araştırmaktır. Aynı zamanda, seyahat planlamasında kişiselleştirilmiş deneyimler sağlamak için Cohen’in turist tipolojileri ve çeşitli değişkenleri göz önünde bulundurarak, yapay zekâ sohbet robotlarının bu değişkenlere uygun tur deneyimleri ve menü planlamaları yapma konusundaki yeteneklerini ve rollerini karşılaştırmalı bir şekilde incelemektir. Bu bağlamda, turistlerin farklı ilgi ve ihtiyaçlarına uygun, zenginleştirilmiş ve özgün turizm deneyimlerinin nasıl sunulabileceği de ele alınmaktadır.

## Kavramsal Çerçeve

### Sürdürülebilir Turizm ve Eko-Gastronomi

Sürdürülebilirlik "insan nüfusunun faaliyetleri ile doğal, sosyal ve kültürel çevreler arasında uyumun bulunduğu bir denge durumu" olarak tanımlamaktadır (Middleton & Hawkins, 1998). UNEP (2005), sürdürülebilir turizmin bağımsız veya özel bir turizm türü olmadığını, aksine tüm turizm türlerini daha sürdürülebilir hale getirmeyi amaçladığını belirtmektedir (Uğurlar, 2017). Sürdürülebilir turizm, turistik destinasyonların benzersiz çekiciliklerinin korunarak gelecek nesillere aktarılmasıdır. Dünya Turizm Örgütü, sürdürülebilir turizm için ekolojik ve biyolojik çeşitliliğin korunması, ev sahibi toplumların özgün sosyo-kültürel değerlerinin muhafaza edilmesi ve yerel halkın turizm sektöründe istihdam edilerek yaşam standartlarının artırılması şeklinde üç temel ilke belirlemiştir (Garda & Temizel, 2016; UNWTO, 2002).

Eko-gastronomi, bir destinasyonun sürdürülebilir unsurlarının geliştirilmesine odaklanmakta ve yerel yiyecek içecek sistemlerindeki sorunları vurgularken aynı zamanda ekonomik, çevresel ve sosyo-kültürel problemlere de dikkat çekmeyi amaçlamaktadır (Kurnaz & Arman, 2020).

Eko-gastronomi, sürdürülebilirlik ilkelerini dikkate almakta olan bir turizm anlayışıdır ve hedefleri arasında bir bölgenin gastronomik değerinin ortaya çıkmasını sağlamak yer almaktadır. Bu anlayış, tarım, üretim ve tüketim, satış ve pazarlama gibi aşamalarda ekonomik, doğal, kültürel, sosyal, psikolojik ve politik tüm yapıların entegrasyonunu sağlamaya yönelik bir yaklaşımı içermektedir. Sürdürülebilir gastronomi kavramı aynı zamanda eko-gastronomi olarak da bilinmektedir ve bir destinasyonun sürdürülebilir unsurlarının gelişimine katkıda bulunarak destinasyonun çekiciliğini artırabileceği gibi aynı zamanda yiyecek deneyimi üzerinden marka ve kimlik oluşturulmasına katkı sağlamaktadır (Akdağ & Üzülmüş, 2017; Yurtseven & Kaya, 2011). Sürdürülebilirlik kavramının amaçlarıyla aynı ilerleyen eko-gastronominin bazı temel amaçlarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Hall & Wilson, 2009; Öztöpcü & Akar, 2019; Scarpato, 2002):

- Bölgesel yemek pişirme tekniklerini nesiller boyunca aktarmak ve bu konuda eğitimler vermek,
- Turizmin gastronomik özgünlüğe kavuşmasını sağlamak,
- İnsanların sağlıklı ve doğal besinlere yönelimini artırmak,
- Ev yapımı yemeklerin korunmasını ve yaşatılmasını desteklemek,
- Bölge halkını üretime dâhil ederek bölgesel ve ekonomik kalkınmayı teşvik etmek,
- Sağlıklı ortamlarda yemek pişirilmesini sağlamak ve personel için iyi çalışma standartları oluşturmak.

Eko-gastronomi ya da sürdürülebilir gastronomi gıdanın kökenini tanımak dâhil olmak üzere yemek yeme değerlerini önemseyen, sosyal gruplara saygı göstererek üreticileri tanıyan bir yaşam tarzı önermektedir. Yerel gıda üretimini, tarımsal biyolojik çeşitliliği ve daha sağlıklı, sürdürülebilir tarım yöntemlerini teşvik ederek gastronomi kültürüne saygıyı ve ilgiyi bir araya getirmeyi hedefler aynı zamanda da gıda israfının önlenmesi ve çevre ile üretim bölgelerinin korunmasına da odaklanmaktadır (Farias vd., 2021; Gün & Kılıç, 2022).

## Yaratıcı Turizm ve Yaratıcı Unsurlar

Yaratıcı turizm, seyahat deneyimini derinleştirmekte ve ziyaretçilerin destinasyonla duygusal ve entelektüel olarak etkileşimlerini arttırmaktadır. Yerel el sanatları ve atölyeler, yerel zanaatlar, doğa atölyeleri, yerel mutfak deneyimleri gibi birçok aktivite yaratıcı turizm kapsamında sayılabilir.

Richards ve Raymond (2000), kültürel turizmle bağlantılı olarak geliştirdikleri yaratıcı turizm kavramının ilk tanımını “Yaratıcı turizm, turistlerin yaratıcı potansiyellerini geliştirmek için tatil bölgelerinin özelliklerini aktif katılımı öğrenme ve deneyimleme fırsatı sunan bir turizm türüdür” şeklinde yapmışlardır (Richards, 2015; Zoğal & Emekli, 2017). Yaratıcı turizm aynı zamanda kişilere aktif olarak katıldıkları kurslarda yaratıcılık potansiyellerini geliştirme, ziyaret ettikleri bölgenin kendine özgü özelliklerini deneyimleme ve öğrenme fırsatları sunar (Richards & Raymond, 2000; Gülüm, 2015; Zoğal & Emekli, 2017).

Turizmdeki gelişmelerle birlikte, somut kültürel unsurlardan olan müzeler, plajlar, dağlar gibi değerlerden; soyut kültürel değerler olan kültürel kimlik, yaşam tarzı, atmosfer gibi değerlere yönelik artan ilgi, kuşaklar arasında kültürel ve entelektüel sermayenin aktarımı gibi konuları gündeme getirmiştir. Bu ilgi değişimiyle birlikte, turizm sektörü turistlere sunulacak yaratıcı çevrelerin cazibesini artıracak yeni çözümler üretmeye yönelttiği görülmektedir (Aydoğan Çifçi, 2020; Duxbury & Richards, 2019).

Akdu (2019) çalışmasında; sürdürülebilir turizm gelişimi sürecinde yaratıcı turizm olgusunu değerlendirmiştir. Bu anlamda yaratıcı turizm etkinlikleri, hem yerel halkın hem de turistlerin katılımını teşvik ettiğini belirtmiştir (Pawlusiński & Kubal, 2017). Richards (2010) çalışmasına vurgu yaparak; başarılı bir yaratıcı turizm gelişimi için sürdürülebilir turizm ilkeleri doğrultusunda hareket etmenin önemini vurgulamıştır. Bu ilkelerde, destinasyonun doğal çevre gibi somut kaynaklarının yanı sıra, atmosfer, yetenek veya yaratıcılık gibi soyut kaynaklarının da farkında olunması yer almaktadır. Güven (2016) çalışmasında; sürdürülebilir turizm kapsamında yaratıcı turizmi Antalya ili destinasyonu açısından değerlendirilmiştir. Nitel araştırma desenlerinden örnek olay çalışması kullandığı çalışmada, Antalya destinasyonunun yaratıcı turizm kaynakları ve arz faktörleri için temalar oluşturmuştur.

Yaratıcı turizmde deneyimlenen yaratıcı unsurlar katılımcılara sürdürülebilir deneyim imkânları da sağlarken aynı zamanda yerel halka ve destinasyona da bu boyutta katkılar sağlamaktadır. Yerel kültürel değerlerin korunması, çevre ve sosyal yapıyı da kapsayan bir süreçte ele alınarak aynı zamanda sürdürülebilir kalkınmayı da desteklemektedir.

## Cohen Turist Tipolojileri

Turizm literatürü incelendiğinde turistler, seyahat edenler ve gezginler için gerçekleştirilmiş farklı tipolojiler ve çalışmalar vardır. Bu tipolojiler pazar bölümlendirme anlamında kriterler içermekte ve tüketicileri homojen gruplara ayırarak hizmet sunumunu gerçekleştirme üzerine hedefleri kapsamaktadır (Kahraman, 2020). Turist tipolojisi anlamında en bilinen çalışmalardan biri Erik Cohen (1972) tarafından yapılmıştır ve bu bağlamda Cohen, turist deneyimi için 4 çeşit sınıflandırma öngörmüştür. Bunlar; organize kitle turistleri, bireysel kitle turistleri, kâşif turistler ve başıboş turistler şeklindedir (Ayaz & Sorgun, 2020; Cohen, 1972; Decrop & Snelders, 2005; Düzgün & Akın, 2022; Güdü Demirbulat, 2020; Goeldner & Ritchie, 2006; Lowry, 2017; Kahraman, 2020; Prince, 2017):

- Tipoloji 1 Organize kitle turistleri: Organize kitle turistleri, maceradan kaçınarak seyahat etmeyi tercih eden ve genellikle tanıdık çevrelerinde kalan turistlerdir. Bu turistler, aşina oldukları yerlere büyük gruplarla, planlanmış turlar ve paket turlar aracılığıyla seyahat ederler ve katılımcıların herhangi bir konu risk

yaşamadığı turist tipolojisidir. Genellikle rutine ve çevrelerine uyum sağlayan bu turistler kendi adlarına karar verme gereksinimi duymazlar. Yenilik arayışı içinde değildirler ve bu anlamda yeni deneyimlere olan ilgileri minimum düzeydedir.

- Tipoloji 2 Bireysel kitle turistleri: Seyahatlerinde kısmen de olsa özgürlük arayan, planlarının tamamı bir çerçevede sınırlı kalmayan ve paket turlarda genellikle sadece konaklama ve ulaşım hizmetlerini satın alan kişilerdir. Kültürel deneyimlere ve yeni deneyimlere olan ilgileri organize kitle turistlerine göre biraz daha fazladır.
- Tipoloji 3 Kâşif – Araştırmacı turistler: Hazır seyahat programlarından kaçınarak seyahatleri boyunca bağımsız hareket eden, bireysel geziler planlayan ve gittikleri yerlerdeki insanlarla, ev sahibi toplumla etkileşimi önemseyen turistlerdir. Gittikleri bölgede insanlarla anlaşmaya ve hatta onların dilini konuşmaya çalışırlar ama bazı temel yaşam rutinlerini korurlar. Genellikle ana akım turistik destinasyonlardan uzak durmayı tercih ederek daha az bilinen, otantik deneyimleri tercih ederler. Meraklı ve maceracı yapıları, onları sıradışı ve yerel deneyimler peşinde koşan turistler haline getirir.
- Tipoloji 4 Başboş turistler: Bu turistlerin sabit bir program ve güzergâhı yoktur, popüler destinasyonlardan farklı bölgelere giderek yenilik arayışında olan turistlerdir. Gittikleri bölgedeki yerel kültürün geleneklerini deneyimlemek isterler ve yenilik arayışları üst düzeydedir. Seyahatlerinde spontane olmayı, rotasız dolaşmayı ve sıradan turistik mekanlardan uzak kalmayı tercih eden maceracı turistlerdir. Bu turistler, genellikle otantik yerel deneyimleri tercih ederler ve keşfetme sürecini kendileri yönetmeyi severler.

### **Turizmde Yapay Zekânın Kullanımı**

Güçlü yapay zekâ veya diğer adıyla yapay genel zekâ, makinelerin insanların gerçekleştirebildiği her türlü entelektüel görevi yerine getirebilme yeteneğini tanımlamaktadır (Grace vd., 2018; Harari, 2016; Karakoç Keskin, 2023).

Yapay zekâ ve robot teknolojileri, turizm endüstrilerinde operasyonel verimliliği artırma, hizmet süreçlerini hızlandırma ve geliştirme gibi nedenlerle yaygın bir şekilde kullanılmaktadır (Ivanov, Webster & Berezina, 2017, İbiş, 2019). Ayrıca, bu teknolojilerin sunduğu maliyet ve bakım tasarrufu sağlaması, satın alma maliyetlerini azaltması, personel maliyetlerini azaltması gibi maddi sebeplerle de turizm sektöründe avantajlar sağlamaktadır (İbiş, 2019; Sugasri & Selvam, 2018).

Günümüzde gelişen teknolojilerle birlikte yapay zekâ teknolojilerinin kullanım alanları artmıştır. Turizm sektörü dâhil olmak üzere birçok alanda gelişim gösteren bu teknolojiler insan gibi düşünen ve davranan sistemler şeklinde hareket etmekte, belirli bir uzmanlığa ilişkin bilgileri ve kararları bilgisayara öğretmek uzman sistemler şeklinde davranma, insanların konuştuğu ve yazdığı doğal dili anlayarak doğal dil işleme ve hızlı cevap verme gibi üstün özelliklere sahiptir. Doğal dil işlemede otomatik yanıt sistemleri yapay zekânın geldiği önemli noktalardan biridir ve turizm sektöründe kullanımı hızlı bir şekilde ilerlemektedir. Görüntülü işleme olarak adlandırılan özelliklerinde ise kameradan gelen görüntü ve görselleri tanımlama özelliği bulunmaktadır. Akıllı turizm gelişiminde rol oynayan robot sistemler ve makine öğrenmesi ve büyük veri gibi alanlar yapay zekâdan faydalanma anlamında çok önemli alanlardır. Büyük miktardaki verileri işleyerek anlamlandırma noktasında kişiye özgü işlemleri hızlıca yapmaya olanak sağlamaktadır (Adalı, 2017; Ercan, 2020).

Turizm sektöründe yapay zekânın kullanımında özellikle müşterilerin 24 saat hizmet alabilmesi önemli bir özellik olarak ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda sosyal medya yönetiminde reklam kampanyalarında müşteri hizmetlerinde ChatGPT gibi yapay zekâ sohbet robotları ile birçok avantaj sağlayabilirler. Yapay zekâ ve ChatGPT kullanımının turizm işletmelerine sağladığı avantajlar şu şekilde sıralanabilir (Gürbüz, 2023):

- Rezervasyon işlemlerini yaparken yapay zekâyı kullanarak istedikleri tarihte ve kişiselleştirilmiş hizmet olarak etkili rezervasyon yapabilirler.
- Yapay zekânın sağladığı avantajlar arasında 7/24 müşteri hizmetleri sunma ve turistlerin istedikleri zaman ChatGPT ile iletişim kurarak bilgi alabilme ve şikâyetlerine cevap alabilme yanıt alabilme gibi avantajları vardır.
- Maliyet tasarrufu sağlama anlamında turizm işletmelerindeki maliyetleri düşürmesi olasıdır. Çünkü bir insanın çalışacağı bir işi gerçekleştirerek personel maliyetlerini düşürebilecektir.
- Müşteri verilerini sosyal medya, web sayfalarında ya da veri depoları üzerinden toplayarak turistlere özel tercihlerine özel hizmetler sağlayabilir ve müşteri hizmetleri stratejilerini oluşturmada turizm işletmelerine yardımcı olabilir.
- Özellikle turizm işletmeleri anlamında bakıldığında dil engeli oldukça önemli engellerden bir tanesidir. Yapay zekâ destekli müşteri hizmetleri ve şikâyet yönetimi ile dil engelleri ortadan kalkar ve bu anlamda müşteri memnuniyeti de tüm bu faktörlerle beraber yükselir.

Endüstri 4.0 devrimi ile birlikte özellikle web 4.0 ile ilişkilendirilen yeni teknolojilerin ortaya çıkması, çeşitli sektörlerin iş modellerinde ve günlük yaşam pratiklerinde de yapay zekâ destekli uygulamaların entegrasyonunu hızlandırmıştır. Bu süreçte, web platformlarında ve sosyal medya platformlarında makine öğrenimi, yapay zekâ ve derin öğrenme sistemlerinin benimsenmesiyle dijital ortamdaki veri hacmi önemli boyutlarda artmıştır. Bu büyük veri artışı, hesaplama gücündeki artışla birlikte, veri depolama maliyetlerinin düşmesi ve karmaşık veri kümelerinin analizi için kullanılacak makine öğrenme ve yapay zekâ destekli yöntemlerinin geliştirilmesine olanak sağlamıştır. Bu devasa veri artışı, deneyimi bilgiye dönüştüren öğrenme sürecinin makinelerde uygulanmasını hızlandırmıştır (Gürsakar, 2021, Karakoç Keskin, 2023).

Yapay zekâ ile kullanılan robotlar turizm işletmelerinde hizmet sunarak otellerde farklı departmanlarda veya turizm sektöründe farklı alanlarda destek sağlamaktadır. Sanal ortamlardaki sohbet robotları müşteri ve misafir ilişkileri desteği sunma anlamında oldukça etkilidir ve havayolu işletmeleri dahil olmak üzere turizm endüstrilerinde kullanılmaya başlanmıştır (Ercan, 2020, Tsaih & Hsu, 2018; Zlatanov & Popescu, 2019).

Yapay zeka robotları ile dil engellerinin aşılması, güncel bilgilere hızlı erişme, kişiselleştirilmiş seyahat önerileri sunma, şikâyet ve geri bildirim yönetimi sağlama, sadakat programları, yerel ve yöresel bilgiler sunma, tarifler verme, rehberlik ve danışmanlık işlemleri gibi birçok konuda destek sağlayabilmektedir. Bu örnekler, yapay zekâ robotlarının turizm sektöründeki esnek ve faydalı kullanım alanlarını göstermektedir ve aynı zamanda teknolojinin bu şekilde kullanımı, hem işletmelerin verimliliğini artırmakta hem de müşterilere daha tatmin edici bir deneyim sunmaktadır.

## Gemeni Google IA ve Chatbot Generative Pre-trained Transformer-ChatGPT

Gemeni eski ismiyle Bard, Google tarafından geliştirilmiş olan yapay zekâ sohbet robotudur. Google Bard, Kasım 2022'de piyasaya sürülen yapay zekâ sohbet botu ChatGPT'nin fenomen haline gelmesinin ardından geliştirilmeye başlanarak, Mart 2023'te Birleşik Krallık'taki test aşamasından sonra yayınlanmıştır. Google LaMDA dil ailesini kullanmakta ve 200'den fazla ülkede yayın yapmaktadır, bu anlamda farklı dil seçenekleri bulunmaktadır (Wikipedia, 2024).

Her gün yeni gelişmelerle beraber yapay öğrenme teknolojileri insan ve makine iletişimine daha fazla katkı sağlamaktadır. Bu gelişmelerden biri, yapay zekâ araştırma şirketi olan OpenAI'nin 2022'de piyasaya sürdüğü yapay zekâ sohbet robotudur. Chatbot Generative Pre-trained Transformer kullanıcıların sorularını yöneltebilmesine ve bu soruların makine öğrenimi ile eğitilmiş bir yapay zekâ robotu ile yanıtlanabilmesine imkân sağlamaktadır (Karakoç Keskin, 2023). OpenAI tarafından geliştirilen ChatGPT, diyalog konularında uzmanlaşmış bir yapay zekâ sohbet botudur. Chatbot, denetimli ve takviyeli öğrenme teknikleriyle beraber büyük bir dil modeline dayanmaktadır. ChatGPT'nin orijinal ilk versiyonu GPT-3 ve sonra geliştirilen sürümleri olan GPT-3.5 ve GPT-4 ile güncellenmiştir. ChatGPT'nin Ocak 2023 itibarıyla 100 milyondan fazla kullanıcıya ulaştığı bildirilmiş ve bu anlamda geniş bir kullanıcı tabanı olduğu ispatlanmıştır (Milmo, 2023, Wikipedia, 2024).

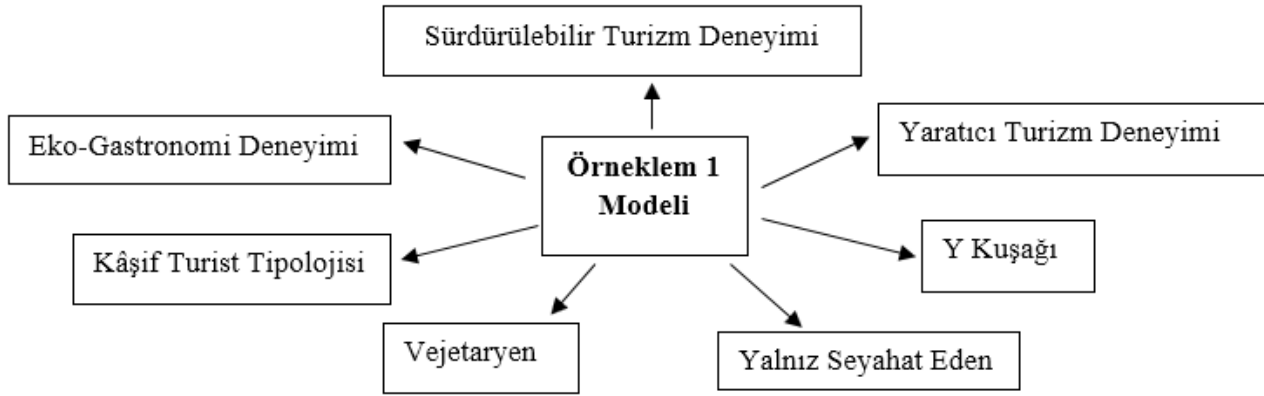
Son yıllarda, bilgi işleme gücündeki hızlı artış, veri ambarları ve büyük veri miktarları sayesinde yapay zekâ önemli ölçüde ilerlemiştir ve günlük hayatta yaygın olarak kullanılan yapay zeka destekli sistemler ve programlar ortaya çıkmıştır (Erdem, 2023; Minh vd., 2022). OpenAI tarafından tasarlanan ChatGPT uygulaması bu sistemlerden ve botlardan biridir. Chatbotlar, tanıdıkları anahtar kelimelere veya cümlelere yanıt vererek insanlarla etkileşim kurabilen ve web siteleri, mobil uygulamalar ve mesajlaşma gibi çeşitli platformlara entegre edilebilen elektronik sistemlerdir. ChatGPT kullanıcılara hızlı, bilgilendirici ve neredeyse gerçek insan gibi "akıllı" yanıtlar vermekte ve gelişmiş doğal dil işleme (NLP) yetenekleri sayesinde insan dilini anlayıp yorumlayabilmektedir. Bu sayede kullanıcıların chatbot ile sohbet yoluyla doğal bir şekilde sorular sormasına ve anlamlı yanıtlar almasına olanak tanımaktadır (Erdem, 2023, Zhu, vd., 2023). Yapay zekâ, müşterilerin geçmişteki etkileşimleri ve satın alma tercihlerini analiz ederek, her bir kişiye özel e-postalar göndermeye veya kişiye özel hizmetler sunma anlamında yardımcı olmaktadır (Murgai, 2018). Bu perspektiften bakıldığında farklı turist tipolojilerine göre kişiselleştirilmiş seyahat deneyimleri sunma anlamında yapay zeka desteği oldukça önemlidir. Gelecek yıllarda turizm işletmeleri web sayfalarına veya seyahat danışanı olarak bu teknolojilerden daha fazla yararlanabilecektir.

## Yöntem

Çalışmada derinsel alanyazın taraması yapılmış ve oluşturulan 4 farklı turist tipolojisi modellemesi üzerinden yapay zekâ sohbet robotları olan ChatGPT ve Gemeni Google IA ile karşılaştırmalı örnek bir uygulama gerçekleştirilmiştir. Doğal dil girdilerini anlamak ve cevap vermek üzerine konumlandırılmış olan yapay zekâ sohbet robotları konsept hakkındaki veriler tanıtılarak aynı soru girdileri yöneltmiştir. Bu anlamda seyahat planlaması gerçekleştirmek adına yapay zekâ sohbet robotlarının program oluşturması istenmiştir. Avrupa'da 4 günlük sürdürülebilir turizm, yaratıcı turizm ve eko-gastronomi deneyimlerini içeren bir seyahat tur planlaması yapmaları istenmiştir. Modellerde “sürdürülebilir turizm deneyimi”, “yaratıcı turizm deneyimi” ve “eko-gastronomi deneyimi” boyutları sabit bırakılmış, diğer veriler değişken veri girdisi olarak tanımlanarak yapay zekâ sohbet robotlarının planladığı etkinlik, deneyim, yaratıcı unsur ve menüler tablolaştırılmıştır. Yapay zekâ sohbet robotları tur

programlarını ve destinasyonları kendileri oluşturmuşlardır. Toplam 4 günlük rotada oluşturdukları ilk 2 gün aynı destinasyonlar, son 2 gün farklı destinasyonlar sunmuşlardır. Fakat ülke olarak aynı destinasyon sıralamasında bir tur programı oluşturmuşlardır. ChatGPT tur programı için 1. gün Amsterdam-Hollanda, 2.gün Brüksel-Belçika, 3.gün Strasbourg-Fransa, 4.gün Freiburg-Almanya şeklinde, Gemeni ise 1. gün Amsterdam-Hollanda, 2.gün Brüksel-Belçika, 3.gün Paris-Fransa, 4.gün Berlin-Almanya şeklinde bir rota oluşturmuştur. Karşılaştırmalı analizi sunmak adına ilk 2 gün destinasyon rotası aynı olduğundan sadece bu iki destinasyon deneyimleri için karşılaştırmalı analiz oluşturulabilmiştir. 4 destinasyon için ise sadece ChatGPT yapay zekâ sohbet robotunun yanıtları derlenmiştir. Oluşturulan bu rotadaki yaratıcı turizm deneyimleri ve yaratıcı turizm unsurlarının detaylandırılması girdisi verilmiştir. Bu adım ardından Cohen'in turist tipolojileri bağlamındaki 4 farklı turist tipolojisi girdisi ile birlikte farklı değişkenler de tanımlanmış ve yapay zekâ sohbet robotlarının bu değişkenlere uygun tur deneyimi ve menü planlaması yapma konusundaki yeterlilikleri ve pratikleri karşılaştırmalı olarak ortaya konulmaya çalışılmıştır.

## Bulgular



Şekil 1. Örneklem 1 Modeli

## Destinasyon: Amsterdam

Tablo 1. Örneklem 1-Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko-Gastronomi Deneyimi

Chatbot Generative Pre-trained Transformer	Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko- Gastronomi Deneyimi	Yaratıcı Unsurlar
Başlangıç	Amsterdam'da güne erken başlayın. Şehirde yürüyüş turu veya bisiklet turu yapın.	Rotada sanat galerileri ve sokak sanatı durakları, yerel hikâyeler ve efsanelerle ilgili bilgiler.
	Ekolojik Kanal Turu: Elektrikli botlar kiralayarak Amsterdam'ın kanallarında sürdürülebilir bir gezi yapın.	Kanalların tarihini ve ekosistemini öğrenme, su yollarının korunması hakkında bilgi.



**Tablo 1.** Örneklem 1-Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko-Gastronomi Deneyimi (devamı)

<b>Giethoorn'a doğru yola çıkın (yaklaşık 1.5 saat).</b>		
<b>Kahvaltı</b>	Amsterdam'da sıfır atık, yerel ve organik ürünlerle hazırlanan bir kahvaltı yapın. Taze Meyve Tabagi: Yerel çiftliklerden gelen taze ve organik meyve çeşitleri. Taze Sıkılmış Meyve Suları: Organik meyvelerden taze sıkılmış meyve suları. Vegan Yoğurt ve Müsli: Organik yoğurt ve müsli, taze meyvelerle birlikte.	
<b>Yaratıcı Deneyim</b>	Giethoorn'un kanallarını keşfedin, bisiklet turu yapın veya kano kiralayarak gezinti yapın. Yerel pazarları ziyaret edin.	Yerel üreticilerle tanışma, ürünlerin hikâyelerini dinleme ve küçük bir yemek atölyesi
<b>Öğle Yemeği</b>	Yerel bir restoranda organik sebzelerle hazırlanan hafif bir öğle yemeği. Vegan Sushi: Taze sebzeler ve organik pirinçle hazırlanan vegan sushi.	
<b>Konaklama</b>	Giethoorn'da ekolojik bir otelde veya doğa dostu bir pansiyonda konaklayın.	
<b>Akşam Yemeği</b>	Sıfır atık restoranlardan birinde veya doğa dostu bir yerel restoranda organik ve mevsimlik malzemelerle hazırlanan yemekler. Sebzeli Pide: Organik un ve zeytinyağı ile yapılan sebzeli pide çeşitleri. Vegan Peynirli Salata: Yerel vegan peynirlerle zenginleştirilmiş organik yeşilliklerden oluşan salatalar.	

Örneklemde kâşif turist tipolojisi, vejetaryen ve Y kuşağı girdileri değişken olarak sunulmuştur ve oluşturulan tur planı detaylarının verilen değişkenlere ve modele uygun olduğu söylenebilir. Yapay zekâ sohbet robotları bu turist tipolojisi ile etkileşimde ana akım destinasyonların dışında kalan gizli ve bilinmeyen mekânlar, farklı kültürel deneyimler ve yerel aktiviteler önererek kâşif turistlerin ilgisini çekebilirler. Doğa ile iç içe mekân önerileri, daha az kişinin bildiği rotalar, anlık keşif önerileri sunma gibi etkileşimlerde bulunabilirler. Ayrıca daha az turistik olan rotalar ve özgün deneyimler hakkında önerilerde bulunabilirler ve turist tipolojisine göre seyahat planı sunma anlamında modele göre yapay zekâ robotları etkileşim sunmuşlardır.

### **Gemeni Google IA ile Gerçekleştirilen Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko-Gastronomi Deneyimi: Örneklem 1**

**Sabah:** Amsterdam'ın tarihi merkezini keşfetmek için erken kalkın. Bisiklet kiralamak, şehri keşfetmenin keyifli ve çevre dostu bir yoldur. Bisikletinizle Dam Meydanı, Anne Frank Evi ve Vondelpark gibi ikonik turistik yerleri ziyaret edin. Sokak satıcılarından taze meyve ve sebzeler satın alın ve öğle yemeğinizi Vondelpark'ta piknik yaparak yiyin.

**Öğleden Sonra:** Jordaan semtinde dolaşın ve bu bohem semtin kanallarını, butiklerini ve kafelerini keşfedin. Jordaan'da birçok vejetaryen ve vegan restoran bulabilirsiniz. Öğleden sonra, Rijksmuseum'u ziyaret edin ve Rembrandt ve Vermeer gibi Hollandalı ustaların sanat eserlerine hayran kalın. Müzede vejetaryenler için kafeler ve restoranlar da mevcuttur.

**Akşam:** Akşam yemeği için yerel bir puba veya bara gidin ve yerel halkla sohbet edin. Amsterdam'da birçok samimi ve misafirperver pub bulabilirsiniz. Akşam geç saatlerde, şehrin canlı müzik sahnesini keşfedin ve canlı bir performans izleyin.

### Yaratıcı Aktivite:

- Bir bisiklet turuna katılın ve şehrin gizli köşelerini keşfedin. Amsterdam'da birçok rehberli bisiklet turu mevcuttur ve bu turlar şehrin tarihi ve kültürü hakkında bilgi edinmenin harika bir yoludur.
- Bir yerel sanat atölyesine katılın ve kendi sanat eserlerinizi yaratın. Amsterdam'da birçok sanat atölyesi ve kursu mevcuttur ve bu atölyelerde resim, çizim, heykel gibi farklı sanat türlerini öğrenebilirsiniz.

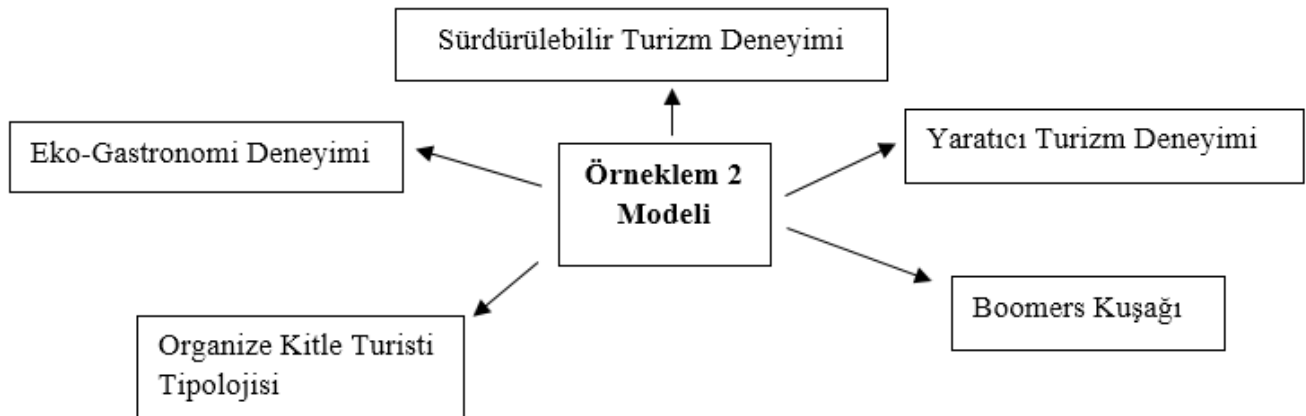
### Vejetaryen İpuçları:

- Amsterdam, vejetaryen ve veganlar için birçok lezzetli yemek seçeneği sunan bir şehirdir.
- Restoranlara girmeden önce menüleri kontrol edin ve vejetaryen seçenekleri olup olmadığını görün.
- "Vegetarisch" ve "Vegan" gibi kelimeleri kullanarak garsonlara vejetaryen olduğunuzu iletebilirsiniz.
- Amsterdam'da birçok vejetaryen ve vegan market de bulabilirsiniz.

### Kâşif Turist İpuçları:

- Hazır seyahat programlarından uzak durun ve kendi rotanızı oluşturun.
- Yerel halkla sohbet edin ve onlardan şehir hakkında tavsiyeler alın.
- Haritalardan ve rehber kitaplarından uzak durun ve şehrin sokaklarında kaybolmaktan korkmayın.
- Yeni deneyimlere açık olun ve beklenmedik yerleri keşfedin.

ChatGPT, seyahat ve yolculuk saatleri detaylarını içeren daha detaylı bir tur planı sunmuştur. Aynı zamanda yaratıcı turizm aktivitelerindeki yaratıcı unsurları da sunmayı başarmıştır. Gemeni, sunmuş olduğu tur planında kâşif turist tipolojisi ve vejetaryen turist tipolojisi için önerileri ayrı olarak sunmuştur ve tur planına entegre etmemiştir. "'Vegetarisch" ve "Vegan" gibi kelimeleri kullanarak garsonlara vejetaryen olduğunuzu iletebilirsiniz.'" şeklinde dil önerinde de bulunmuştur. Gemeni aynı zamanda isimleriyle birlikte popüler restoran tavsiyeleri de vermiştir.



Şekil 2. Örneklem 2 Modeli

**Destinasyon: Brüksel****Tablo 2.** Örneklem 2-Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko-Gastronomi Deneyimi

Chatbot Generative Pre-trained Transformer	Sürdürülebilir Yaratıcı Turizm ve Eko Gastronomi Deneyimi	Yaratıcı Unsurlar
<b>Kahvaltı</b>	Organik ürünler sunan yerel bir kafe Organik peynirler ve ekmekler Taze meyve suları ve kahve Taze meyve tabağı	
<b>Yaratıcı Deneyim</b>	Çikolata Atölyesi: Yerel bir çikolata dükkânında sürdürülebilir üretim teknikleri kullanılarak organik çikolata yapım atölyesi Çiftlik Ziyareti: Brüksel yakınlarında organik üretim yapan bir çiftliği ziyaret.	Kısa bir atölye çalışması ile ünlü Belçika çikolatalarının yapımını öğrenmek ve tatmak. Çikolata yapım atölyeleri genellikle oturularak yapıldığından yaşlı turistler için uygundur. Tarım uygulamalarını öğrenme, hayvanlarla etkileşim, yerel ürünlerle yemek pişirme atölyesi.
<b>Ziyaret</b>	Brüksel'in tarihi merkezini keşfedin, Grand Place, Manneken Pis ve Atomium (içinde asansörler bulunduğundan, yaşlı turistler için rahat bir ziyaret sağlar.) gibi yerleri ziyaret. Ambalajsız alışveriş yaparak organik ürünler satın almak.	
<b>Öğle Yemeği</b>	Organik vejetaryen restoran Organik sebzelerle yapılmış çorba Sebzeli tart ve taze salata Taze meyve suyu veya bitki çayı	
<b>Konaklama</b>	Brüksel'de sürdürülebilir bir otel	
<b>Akşam Yemeği</b>	Organik ve yerel ürünlerle yapılan Belçika mutfağının lezzetlerini sunan bir restoran Sebzeli Tarte Flambée: Yerel peynir ve sebzelerle yapılan organik tarte flambée. Tartines: Organik ekmekler üzerine yerel malzemelerle hazırlanan tartines.	

Bu örneklem modelinde organize kitle turisti tipolojisi, baby boomers kuşağı değişken özellikleri verilmiş ve yemek menüsü anlamında eko-gastronomi deneyimi dışında bir değişken eklenmemiştir. Tabloda asansör imkânı olan turistik alanları sıralayarak bu gibi detay bilgileri sunması açısından boomers kuşağı girdisi ile diğer tüm modele uygun bir seyahat planı oluşturduğu söylenebilir. Önceden planlanmış rotaya sadık kalma ve hatırlatmalar, tesis bilgilendirmelerini detaylı ve anlık olarak gerçekleştirme, grup içi iletişim sağlama gibi noktalarda yapay zeka robotları bu turist tipolojisi ile etkileşime geçebilirler.

### Gemeni Google IA ile Gerçekleştirilen Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko-Gastronomi Deneyimi: Örneklem 2

**Sabah:** Brüksel'in tarihi merkezini keşfetmek için erken kalkın. Grand Place'e gidin ve şehrin en ikonik meydanının atmosferini içinize çekin. Grand Place'de yer alan Gotik belediye binasını ve UNESCO Dünya Mirası Listesi'nde yer alan lonca binalarını inceleyin. Meydanın etrafındaki kafelerden birinde oturup bir fincan kahve ve Belçika çikolatasının tadını çıkarın.

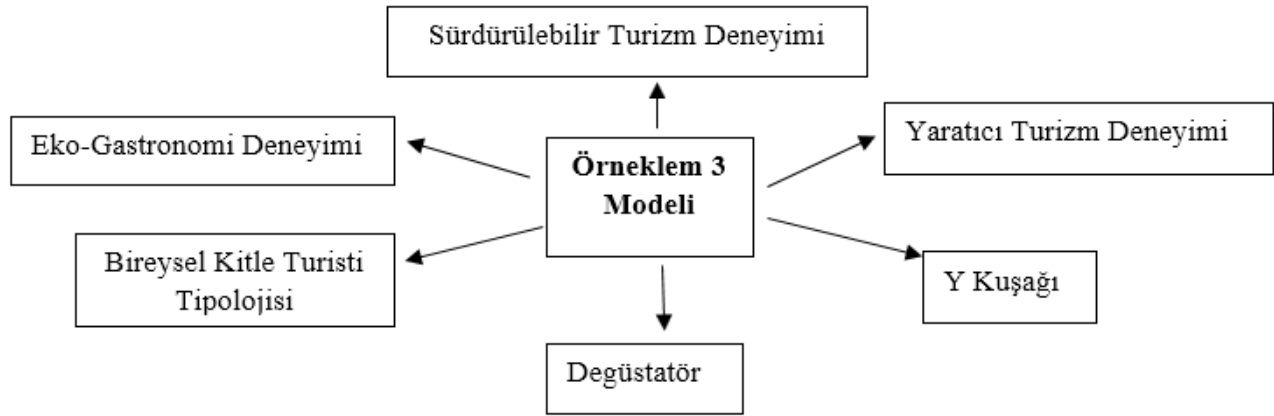
**Öğleden Sonra:** Manneken Pis heykelini ziyaret edin ve bu ikonik Brüksel simgesinin eğlenceli atmosferini içinize çekin. Atomium'u ziyaret edin ve Brüksel'in panoramik manzarasının keyfini çıkarın. Asansörle kürenin tepesine çıkabilir ve şehrin 360 derecelik manzarasının keyfini çıkarabilirsiniz. Atomium'da yer alan bir restoranda öğle yemeği yiyin ve Brüksel mutfağının lezzetlerini deneyin.

**Akşam:** Berlaymont binasına gidin ve Avrupa Birliği'nin merkezi olan bu etkileyici yapıyı görün. Avrupa Parlamentosu'nu ziyaret edin. Akşam yemeği için yerel bir restorana gidin ve Belçika'nın meşhur midye ve patates kızartması gibi lezzetlerini deneyin.

#### Yaratıcı Aktivite:

- Çikolata yapımı atölyesine katılın ve kendi çikolatanızı yapmayı öğrenin. Brüksel, birçok çikolata yapımı atölyesine ev sahipliği yapmaktadır ve bu atölyelerde çikolatanın tarihi ve yapımı hakkında bilgi edinebilir, kendi lezzetli çikolatalarınızı yaratabilirsiniz.

ChatGPT'nin sunduğu program daha detaylı ve seyahat sürelerini de gösterirken; Gemeni daha kısa bir program oluşturmuştur. ChatGPT aynı zamanda sıfır atık odağında ambalajsız ürünler alma tavsiyesinde bulunmuştur. Her iki yapay zekâ sohbet robotu da yaratıcı aktivite olarak çikolata atölyesi önermişlerdir ve destinasyon geneline bakıldığında benzer turistik yer önerileri sunmuşlardır.



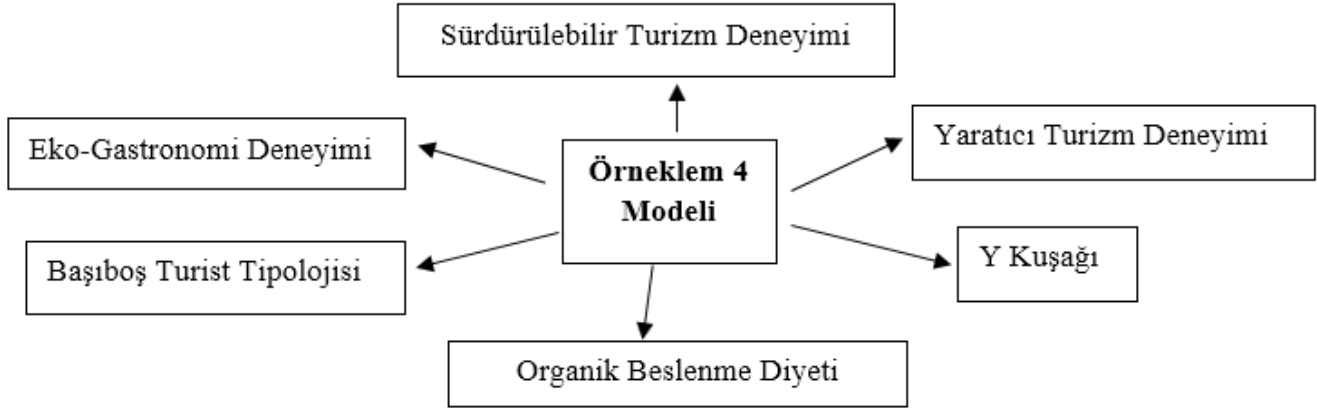
Şekil 3. Örneklem 3 Modeli

#### Destinasyon: Strasbourg

Tablo 3. Örneklem 3-Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko-Gastronomi Deneyimi

Chatbot Generative Pre-trained Transformer	Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko-Gastronomi Deneyimi	Yaratıcı Unsurlar
<b>Kahvaltı</b>	Otelde organik bir kahvaltı yapın.	
<b>Yaratıcı Deneyim</b>	Alsace Şarap Turu: Organik şarap üreticilerini ziyaret ederek şarap tadımı. Yerel Yemek Atölyesi: Geleneksel Alsace yemeklerini organik malzemelerle yapmayı grup halinde öğrenme.	Şarap yapım sürecini öğrenme, üzüm bağlarında rehberli tur. Bölgenin ünlü yemeklerini yapma, tarifleri yerel şeflerden öğrenme.
<b>Ziyaret</b>	Strasbourg'un tarihi ve kültürel mekanlarını keşfedin, özellikle Grande ile ve Strasbourg Katedrali'ni ziyaret edin. Strasbourg'da çevresel etkinliklere katılın veya organik tarlaları ziyaret edin. Doğrudan üreticilerden organik meyve ve sebzeler satın alın.	
<b>Öğle Yemeği</b>	Strasbourg'da yerel ve organik malzemelerle hazırlanan Alsace mutfak yemekleri tadın.	
<b>Konaklama</b>	Strasbourg'da ekolojik bir otelde konaklayın.	
<b>Akşam Yemeği</b>	Otelin restoranında yerel ve organik malzemelerle hazırlanmış bir akşam yemeği.	

Modelde bireysel kitle turisti tipolojisi, degüstatör ve Y kuşığı değışkenleri verilmiştir. Degüstatör girdisine yönelik olarak Alsace Şarap turu önerisi destinasyonla uyumlu olmuş ve aynı zamanda yaratıcı etkinliklerde yemek atölyesi önerisi de sunmuştur. Bireysel kitle turistleri güvenli rotalarda bireysel seyahat etmeleri için yapay zekâ etkileşiminden faydalanabilirler. Alternatif ulaşım önerileri sunma, popüler alışveriş ve hediyelik eşya mekânları için öneriler sunma, toplu ulaşımı kullanma veya farklı bir seyahat tercihi için yönlendirmeler gerçekleştirme, kişisel güvenlik ve sağlıkla ilgili tavsiyeler verme bu modelde etkileşim sağlanabilecek yapay zekâ destekleridir.



Şekil 4. Örneklem 4 Modeli

#### Destinasyon: Freiburg

Tablo 4. Örneklem 4-Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko-Gastronomi Deneyimi

Chatbot Generative Pre-trained Transformer	Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko-Gastronomi Deneyimi	Yaratıcı Unsurlar
<b>Kahvaltı</b>	Yerel bir pazardan veya küçük bir kafe.  Almanya'nın Organik Peynirleri: Almanya'nın çeşitli bölgelerinden getirilen organik peynir çeşitleri.  Organik Yumurtalar: Almanya'nın organik çiftliklerinden taze elde edilen yumurtalar.  Ekmek Çeşitleri: Organik un ve tahıllarla yapılan çeşitli ekmekler.	
<b>Yaratıcı Deneyim</b>	Freiburg'a hareket (yaklaşık 1.5 saat). Yerel Pazar Ziyareti: Munsterplatz'da kurulan haftalık organik pazarda alışveriş yapın, yerel üreticilerle sohbet edin ve organik ürünler satın alın.  Gönüllü Tarım İşleri: Freiburg çevresindeki organik çiftliklerde gönüllü olarak çalışın. Tarım uygulamalarını öğrenin ve yerel halkla birlikte çalışarak onların yaşam tarzını deneyimleyin.  Gönüllü Ekolojik Projeler: Yerel ekolojik projelere veya çevre koruma çalışmalarına gönüllü olarak katılın. Örneğin, ağaç dikme projeleri veya nehir temizliği gibi etkinliklerde yer alın.	Pazar gezisi sırasında yerel üreticilerle organik tarım hakkında bilgi alışverişinde bulunun ve birlikte küçük bir atölye çalışması düzenleyin.  Çiftlikte öğrendiğiniz tarım tekniklerini uygulayarak kendi mini bahçenizi kurun veya yerel tohumları toplayarak bir tohum bankası oluşturun.

**Tablo 4.** Örneklem 4-Sürdürülebilir Yaratıcı Etkinlikler ve Eko-Gastronomi Deneyimi (devamı)

<b>Öğle Yemeği</b>	Freiburg'da organik ve yerel malzemelerle yapılan Alman mutfağı yemekleri tadın. Alman Mutfak Lezzetleri: Organik malzemelerle yapılan Alman mutfakından seçkin yemekler. Sebzeli Bratwurst: Organik sebzelerle garnitürlü organik bratwurst.	
<b>Etkinlik</b>	Freiburg'un Köylerini Keşfetmek: Yakındaki köylere bisiklet veya yürüyerek gidin. Köylerde yaşayan insanlarla tanışın ve onların günlük yaşamlarına katılın.	
<b>Konaklama</b>	Kara Orman'da Kamp: Kara Orman'da kamp yaparak doğada vakit geçirin. Ormanın derinliklerinde kamp kurun, yürüyüş yapın ve yerel flora ve fauna hakkında bilgi edinin.	Doğada toplanan malzemelerle doğal sanat eserleri yaratın, kamp sırasında doğa fotoğrafçılığı yapın veya doğa gözlemlerini yazıya dökün.
<b>Akşam Yemeği</b>	Yerel Ailelerle Akşam Yemeği: Couchsurfing veya benzeri platformlar aracılığıyla yerel ailelerle tanışın ve onların evinde akşam yemeği yiyin. Yerel yemekleri ve gelenekleri öğrenin.	Yerel tarifleri öğrenip birlikte yemek yapma etkinliği düzenleyin, yemek tariflerini ve mutfak hikayelerini paylaşarak bir yemek kitabı hazırlayın.

Başboş turistler, seyahatlerinde spontane olmayı tercih ederek, rotasız dolaşmayı ve sıradan ve popüler turistik mekanlardan uzak kalmayı tercih eden maceracı kişilerdir. Bu turistler, genellikle otantik yerel deneyimler peşindedir ve keşfetme sürecini kendileri yönetmeyi severler. Yapay zekâ sohbet robotları, bu tür turistler için de etkili bir etkileşim sağlayabilir, çünkü ihtiyaç duydukları esnekliği sunarken aynı zamanda yönlendirme, farklı fikirler sunma ve bilgiler sağlayabilir. Örneğin spontane bilgiler sağlama anlamında yapay zeka robotu etkileşimleri olarak anlık bildirimlerle "Yakınlarınızda keşfedilecek ilginç bir yer var, uğramak ister misiniz" ya da "Bu akşam yerel bir festival düzenleniyor, katılmak ister misiniz?" gibi yönlendirmeler yapılabilirler. Turistlere bölgeye yönelik ilginç hikâyeler sunabilirler. Örneklem model 4 için, başboş turist tipolojisi, organik beslenme diyeti ve Y kuşağı değişkenlerine göre tanımlanan turist modeline uygun bir tur planı oluşturmuştur. Başboş turist tipolojisi modeli için diğer modellerden farklı olarak yerel ailelerle tanışma, günlük yaşamlarına katılma, kamp yaparak doğada konaklama deneyimi ve doğada gerçekleştirilen farklı yaratıcı etkinlik deneyimi önerileri sunmuştur.

## Sonuç ve Tartışma

Küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle turistlerin beklentilerinde değişiklikler meydana gelmiş ve çevreye duyarlı olma, bireyselleşme, yerel kültür ve yemeklere ilgi duyma, yaratıcılık gibi konular seyahat edenler tarafından önemsenen konular haline gelmiştir (Avcıkurt vd., 2009, Pawlusiński & Kubal, 2017, Zoğal & Emekli, 2017; Ritchie & Crouch, 2003, Balık, 2015, Akdu, 2019).

Sürdürülebilir turizm hem gezginler hem de destinasyonlar için birçok fayda sağlamaktadır. Gezginler, doğayı ve yerel kültürleri koruyarak, daha bilinçli ve tatmin edici bir seyahat deneyimi yaşayabilmekte; aynı zamanda yerel ekonomilere katkıda bulunarak daha dengeli bir turizm endüstrisi yaratılmasına yardımcı olabilmektedirler.

Günümüzde turizm sektöründe kişiselleştirilmiş ve özelleştirilmiş hizmetlerin önemi giderek artmaktadır. Modern gezginler artık sadece bir destinasyonu ziyaret etmekle yetinmeyip, kendi ilgi ve tercihlerine göre şekillendirilmiş, eşsiz deneyimler talep etmektedirler. Kişiselleştirilmiş hizmetler, misafirlerin beklentilerini karşılamak adına yeni teknolojileri kullanmayı içermektedir. Bu anlamda yapay zekâ teknolojileri, turistlerin ilgi alanlarına göre özel etkinlikler ve turlar düzenleme imkânı sağlamaktadır. Yapay zekâ teknolojisini kullanılarak müşterilere tam anlamıyla kendilerine özgü ve kişiselleştirilmiş bir seyahat deneyimi sunulabilmektedir.

Çalışmada sürdürülebilir turizm, yaratıcı turizm, eko-gastronomi odaklarında farklı iki yapay zekâ sohbet robotunun kişisel tur planlamasındaki yeterlilikleri ölçülmüştür. ChatGPT ve Gemeni Google IA yapay zekâ sohbet robotları ile yapılan uygulamada oluşturulan 4 günlük ve 4 farklı model ile oluşturulan seyahat planında her iki sohbet robotu da sırasıyla aynı ülkeleri planlamıştır fakat son iki gün rotasında farklı destinasyonlar oluşturmuşlardır. ChatGPT'ye verilen değişken girdilere göre özelleştirilmiş seyahat ve menü planlamasında oldukça başarılı olduğu tespit edilmiştir. Cohen'in turist tipolojilerine göre oluşturulan ve farklı değişkenler tanımlanan 4 modele göre yapay zekâ sohbet robotunun uygun öneriler verdiği tespit edilmiştir. Tur rotasında seyahat sürelerini içeren transfer bilgilerini, birbirine geçişte kolay güzergahları sürdürülebilir bir seyahat olarak tasarlamış ve yaratıcı turizm deneyimleri ile eko-gastronomi deneyimlerini değişkenlere göre düzenleyebilmiştir. Bu değişkenlerle aynı zamanda menü çeşitleri içerisinde kişiye özel menüleri turist tipolojisine göre hazırlama ve eko-gastronomi deneyimini de sağlama anlamında verdiği tavsiyeler yeterlidir.

Gemeni Google IA yapay zekâ sohbet robotu için bulgular değerlendirildiğinde oluşturduğu tur planının ilk iki destinasyonu ChatGPT'nin oluşturduğu tur planı ile aynıdır. Ülke olarak oluşturdukları rota açısından bakıldığında 4 günlük program aynı ülkeleri ve rotayı göstermektedir. Bu robot farklı olarak yol süreleri ve rota bilgileri sunmamıştır. Yaratıcı turizm aktiviteleri sunmuş fakat yaratıcı unsurların ne olduğunu ayrı bir şekilde belirtmemiştir. Kişiselleştirme anlamında oluşturulan yemek planında ise restoran ve bar isimleri vermiş, bölgedeki popüler yeme içme alanlarını önermiştir. Farklı turist tipolojisi, vejetaryen gibi değişkenlere yönelik ek önerilerini tur sonunda ayrı başlıklar altında sunmuştur.

Kişiselleştirilmiş hizmet sunumları yeni teknolojilerin gelişmesiyle ve veri analizleri ile daha önemli hale gelmiştir. Tur planlamasında kişiselleştirilmiş hizmetlerin önemi giderek artmaktadır. Günümüzün bilinçli, sürdürülebilirliği önemseyen ve talepleri yüksek gezginleri; kendi ilgi alanlarına, tercihlerine ve ihtiyaçlarına uygun şekilde tasarlanmış deneyimler aramaktadır. Turist tipolojilerine göre kişiselleştirilmiş tur planlaması, her bir müşterinin benzersiz beklentilerini ve gereksinimlerini anlamayı ve buna göre hizmet sunmayı içerir.

Yapay zekâ turistlerin seyahat alışkanlıklarını, ilgi alanlarını analiz ederek kişiselleştirilmiş öneriler sunma anlamında inovasyon yaratan bir teknolojidir. Yapay zekânın tur planlamasında kullanımı, turistlerin istek ve ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verebilecek, kişiselleştirilmiş ve özel seyahat deneyimleri sunarak, turizm sektöründe geliştirilmiş hizmetler sunma anlamında destek sağlayabilir. Aynı şekilde turistlerin geçmiş deneyimleri ve özelliklerini analiz ederek onlara özel hizmet sunma ve hizmet kalitesini artırma anlamında da işletmelere olanaklar sağlayabilir. Dil engelinin ortadan kalktığı yapay zekâ destekli chatbotlar ve sanal asistanlar, turistlere anında bilgi ve destek sunarak, seyahat planlama sürecini daha hızlı ve daha verimli hale getirebilir. Bu asistanlar, uçuş rezervasyonlarından otel seçimlerine, restoran önerilerinden yerel etkinliklere kadar geniş bir yelpazede hizmet verebilir. Aynı zamanda elektronik şikâyet yönetimi için cevap verme ve sorunların tespitinde yardımcı olma açısından işletmelere fayda sağlayabilir.

## KAYNAKÇA

Adalı, E. (2017). Yapay zeka. *İTÜ Vakfı Dergisi*, 75, 8-13.

- Ajanovic, E., & Çizel, B. (2015). UNESCO yaratıcı kentler ağı ile Antalya kentinin değerlendirilmesi. *Akdeniz İnsani Bilimler Dergisi*, 5(1), 1-16.
- Akar, A. Ö. M. (2022). Eko-Gastronomi ve Sürdürülebilir Bölgesel Kalkınma. *Social Mentality and Researcher Thinkers Journal (Smart Journal)*, 5(24), 1432-1443.
- Akdağ, G., & Üzülmaz, M. (2017). Sürdürülebilir gastronomi turizmi kapsamında otantik yiyeceklere yönelik bir inceleme. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 5(Special Issue 2), 301-309.
- Akdu, S. (2019). Sürdürülebilir turizm gelişimi ve yaratıcı turizm. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 132-139.
- Alkan, C. (2015). Sürdürülebilir turizm: Alaçatı destinasyonuna yönelik bir uygulama. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 10(40), 6692-6710.
- Avcıkurt, C. Köroğlu, A., & Sarıoğlu, M. (2009). *Türk Turizminin Dünya Turizmindeki Yeri*, Çavuş, Ş., Z. Ege ve O. Çolakoğlu (Ed.), Türk turizm tarihi: yapısal ve sektörel gelişim (s.1-14). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ayaz, N., & Sorgun, T. (2020). Turist tipolojisi ve seyahat memnuniyeti ilişkisi: Ilgaz kayak merkezi örneği., 17(2), *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi* 328-341.
- Aydoğan Çifçi, M. (2020). *Yaratıcı Turizmin Etkilediği Destinasyon Bileşenlerinin Belirlenmesi*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Balık, M. (2015), *Sürdürülebilir Turizm Kalkınması Kapsamında Kültürel Mirasın Korunması Açısından Kentsel Yenilemenin Yeri ve Önemi: Fenerbalat Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Can, E. (2016). Turizm Destinasyonlarında Sürdürülebilir Turizmin Sürdürülebilir Rekabet Açısından Değerlendirilmesi. *İstanbul Sosyal Bilimler Dergisi*, (4), 23-40.
- Cohen, E. (1972). Toward a sociology of international tourism. *Social Research Political Economics*, 39(1), 164-182.
- Cohen, E. (1979). A Phenomenology of Tourist Experiences, *Sociology*, 13(2), 179-201.
- Decrop, A., & Snelders, D. (2005). A Grounded Typology of Vacation Decision-Making, *Tourism Management*, 26 (2): 121-132.
- Duxbury, N., & Richards, G.: (2019). *Towards a Research Agenda for Creative Tourism: Developments, Diversity, and Dynamics*, In *A Research Agenda For Creative Tourism*, Ed. by. Duxbury, N., and Richards G., Cheltenham, Edward Elgar Publishing. ss.1-14.
- Dwivedi, Y. K., Sharma, A., Rana, N. P., Giannakis, M., Goel, P., & Dutot, V. (2023). Evolution of artificial intelligence research in Technological Forecasting and Social Change: Research topics, trends, and future directions. *Technological Forecasting and Social Change*, 192, 122579.
- Ercan, F. (2020). Turizm pazarlamasında yapay zekâ teknolojilerinin kullanımı ve uygulama örnekleri. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 23(2), 394-410.



- Erdem, A. (2023). Akıllı Turizmin ChatGPT Tarafından Değerlendirilmesi (Evaluation of Smart Tourism by ChatGPT). *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 11(4), 3298-3313.
- Farias, E. D., Silva, A. S., & Costa, M. F. (2021). Factors That Influence Tourists For Ecogastronomic Destinations. *Gestão & Regionalidade*, 38(113), 113-130.
- Garda, B., & Temizel, M. (2016). Sürdürülebilir turizm çeşitleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, (12), 83-103.
- Goeldner, C. R., Ritchie, J. B., & McIntosh, R. (2006). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, John Wiley&Sons. Inc., USA.
- Grace, K., Salvatier, J., Dafoe, A., Zhang, B., & Evans, O. (2018). Viewpoint: when will ai exceed human performance. EvidencefromaIexperts. *JArtifIntellRes*62, 729-754.
- Güdü Demirbulat, Ö. (2020). *Turist Rehberliği Açısından Turist Tipolojileri*. E.Düzgün (Ed.). Örnek Olaylarla Turist Rehberliği içinde (ss. 149-162). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gülüm, E. (2015). Yaratıcı Turizm-Halk Kültürü İlişkisi ve Yerelin Popülerleşmesi. *Milli Folklor*, 27 (105): 87-98.
- Gün, S., & Kılıç, G. D. (2022). Eko Gastronomi ve Sürdürülebilir Gastronomi (Eco Gastronomy and Sustainable Gastronomy). *Journal Of Tourism & Gastronomy Studies*, 10(2), 999-1015.
- Gürbüz, E. (2023). Turizm'de Chatgpt 4 Kullanımı, <https://tr.linkedin.com/pulse/turizmde-chatgpt-4-kullan%C4%B1m%C4%B1-eray-g%C3%BCrb%C3%BCz>, Erişim Tarihi: 01.03.2024.
- Gürsakal, N. (2021). *Makine Öğrenmesi*, Bursa: Dora.
- Güven, A. (2016, October). Yaratıcı Turizm Kapsamında Antalya İli Turizm Kaynaklarının Değerlendirilmesi. In *Congress Book* (s. 326).
- Harari, N. Y. (2016). *Homo Deus Yarının Kısa Bir Tarihi*. P. N. Taneli (Çev). İstanbul: Kolektif Kitap.
- Hofacker, C. (2001). *İnternet Marketing*, N.J, John Wiley & Sons Inc.
- Kahraman, O.C. (2020). Cohen Turist Tipolojisi, İçinde, Kozak, N. (Editör), Online Türkiye Turizm Ansiklopedisi, <https://turkiyeturizmansiklopedisi.com/cohen-turist-tipolojisi>, Erişim tarihi: 30.03.2024.
- Karaca, Ş., Önem, E. Ö., & Yıldız, M. (2023). Termal turizme yönelik deneyimleme kalitesinin müşteri güveni ve tavsiye etme niyetine etkisinin incelenmesi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 13(2), 1050-1066.
- Karakoç Keskin, E. K. (2023). Yapay zekâ sohbet robotu ChatGPT ve Türkiye internet gündeminde oluşturduğu temalar. *Yeni Medya Elektronik Dergisi*, 7(2), 114-131.
- Kırcova, I. (2002). İnternette pazarlamada kullanılan e-ölçütler. *Ege Academic Review*, 2(2), 125-131.
- Kurnaz, A. (2017). *Sürdürülebilir Gastronomi Kapsamında Yeşil Restoranların Hizmet Kalitesini Algısının GR SERV ile Ölçülmesi: İstanbul Örneği*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, SBE.
- Mavnacıoğlu, K. (2022). Dijital çağda pazarlama iletişimi etiği üzerine bir değerlendirme. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(1), 52-66.

- Middleton, V., & Hawkins, R. (1998). *Sustainable Tourism: A Marketing Perspective*, Oxford, Butterworth-Heinemann, 1998.
- Milmo, D. (2023). "ChatGPT reaches 100 million users two months after launch". *The Guardian*, ISSN 0261-3077.
- Minh, D., Wang, H. X., Li, Y. F., & Nguyen, T. N. (2022). Explainable artificial intelligence: a comprehensive review. *Artificial Intelligence Review*, 1-66.
- Öztopçu, A., & Akar, M. (2019). Eko-gastronomi ve sürdürülebilir bölgesel kalkınma. *International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 5(24), 1432-1443.
- Pawlusiński, R., & Kubal, M. (2018). A new take on an old structure? Creative and slow tourism in Krakow (Poland). *Journal of Tourism and Cultural Change*, 16(3), 265-285.
- Prince, S. (2017). *Cohen's Model of Typologies of Tourists*. In L. L. Lowry (Ed.), *The SAGE international encyclopedia of travel and tourism* (pp. 279-282). ABD: SAGE Publications, Inc.
- Rebollo, J. F. V., & Baidal, J. A. I. (2003). Measuring sustainability in a mass tourist destination: pressures, perceptions and policy responses in Torrevieja, Spain. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(2-3), 181-203.
- Ritchie, J. B., & Crouch, G. I., (2003). *The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective*, Oxon, CABI Publishing.
- Richards, G. (2015). 'Creative Tourism: New Opportunities for Destinations Worldwide?' Presentation at the World Travel Market Conference on 'Creative Tourism: All that you need to know about this growing sector' [https://www.academia.edu/17835707/Creative\\_Tourism\\_New\\_Opportunities\\_for\\_Destinations\\_Worldwide](https://www.academia.edu/17835707/Creative_Tourism_New_Opportunities_for_Destinations_Worldwide), Erişim Tarihi: 26.03.2024.
- Richards, G., & Raymond, C. (2000). 'Creative Tourism'. *ATLAS News*, 23: 16-20.
- Sayin, O. G. K., & Karaman, A. (2019). Communication and productivity with guests at front office; A qualitative study on hotels. *Journal of International Management and Social Researches*, 6(11), 186-196.
- Scarpato, R. (2002). *Sustainable Gastronomy As A Tourist Products*. A. Hjalager & G. Richards (ed.) *Tourism and Gastronomy içinde* (ss.51-70). London and New York: Routledge.
- Tsaih, R. H. & Hsu, C. C. (2018). Artificial intelligence in smart tourism: a conceptual framework. The 18th International Conference on Electronic Business. *Guilin*, China, 124-133.
- Uğurlar, A. (2017). Turizmde sürdürülebilirlik: Bir ölçülebilirlik aracı olarak göstergelerin önemi. *İdealkent*, 8(21), 118-140.
- UNEP. (2005). *Making tourism more sustainable: a guide for policy makers*. United Nations Environment Programme and World Tourism Organization.
- Wikipedia, (2024). ChatGPT, <https://tr.wikipedia.org/wiki/ChatGPT>, Erişim Tarihi: 08.03.2024.
- Wikipedia, (2024). Gemeni, <https://tr.wikipedia.org/wiki/Gemini>, Erişim Tarihi: 14.05.2024.
- Yurtseven, R., & Kaya, O. (2011). *Eko-Gastronomi ve Sürdürülebilirlik*. Osman. E. Ç (ed.), 11, 57-65.

- Zhu, J. J., Jiang, J., Yang, M., & Ren, Z. J. (2023). ChatGPT and environmental research. *Environmental Science & Technology*. <https://doi.org/10.1021/acs.est.3c01818>.
- Zlatanov, S. & Popescu, J. (2019). Current applications of artificial intelligence in tourism and hospitality. *International Scientific Conference on Information Technology and Data Related Research*. Belgrade, Serbia, 84-90.
- Zoğal, V., & Emekli, G. (2017). Yaratıcı Turizme Kavramsal ve Coğrafi Bir Yaklaşım. *Ege Coğrafya Dergisi*, 26(1), 21-34.

## **Use of Artificial Intelligence Technology in Tour Planning According to Tourist Typology: A Comparative Application on Sustainable Creative Tourism and Eco Gastronomy Experience**

**Bahar TÜRKAY**

Istanbul Medeniyet University, Faculty of Tourism, Istanbul/Türkiye

### **Extended Summary**

Sustainable tourism is a type of tourism that aims to balance the environmental, economic and socio-cultural impacts of tourism and develop these impacts positively. While sustainable tourism aims to protect natural resources, the welfare of local people and keep cultural heritage alive, eco-gastronomy both reduces the damage to the environment and contributes to the local economy by encouraging the consumption of local and organic foods.

Creative tourism, on the other hand, offers visitors the opportunity to participate more deeply in local culture, increasing cultural interaction through activities such as handicrafts, cooking and traditional music. When these three approaches come together, tourists are enabled to travel in harmony with nature, discover local culinary culture, and get closer to local culture through creative experiences. Thus, tourism activities become sustainable and the gastronomic and cultural heritage of the region is protected and promoted. Today, with developing technologies, the use of artificial intelligence in tourism industries provides opportunities to create personalized, customized and differentiated experiences for tourists.

In the study, the possible role of artificial intelligence support in the tourism sector, which will cover all the experience focuses of "sustainable tourism", "creative tourism", "eco gastronomy" and create planning according to different tourist typologies, was examined. Different variables have been defined along with 4 different tourist typology entries in the context of Cohen's tourist typologies, and the competencies and practices of artificial intelligence chat robots in making tour experience and menu planning in accordance with these variables have been tried to be revealed comparatively. In this context, how enriched and original tourism experiences that suit the different interests and needs of tourists can be offered is also discussed. In addition to different variables, it is aimed to present a comparative application in terms of the competence and role of artificial intelligence chat robots in making tour experiences and menu planning in line with these variables.

In the study, a literature review was conducted and a comparative example application was carried out with the artificial intelligence chat robots ChatGPT and Gemeni Google IA, based on 4 different tourist typology modeling. Artificial intelligence chatbots were asked to plan a 4-day travel tour in Europe, including sustainable tourism, creative tourism and eco gastronomy experiences. In the models, the dimensions of "sustainable tourism experience", "creative tourism experience" and "eco-gastronomy experience" were left constant, other data were defined as variable data input and the activities, experiences, creations planned by artificial intelligence chat robots were examined. In the study, sustainable tourism, creative tourism, eco-gastronomy The proficiency of two artificial intelligence chatbots with different focuses in personal tour planning was measured. In the travel plan created with 4 different models created in the application made with ChatGPT and Gemeni Google IA artificial intelligence chat robots, both chat robots planned the same countries, but they created different destinations in the last two days' route. It has been found that ChatGPT is very successful in customized travel and menu planning according to the variable inputs given. It has been determined that the artificial intelligence chatbot gives appropriate suggestions according

to 4 models created according to Cohen's tourist typologies and different variables are defined. With these variables, the advice he gives in terms of preparing personalized menus according to tourist typology and providing an eco-gastronomy experience is sufficient.

When the findings for the Gemeni Google IA artificial intelligence chat robot are evaluated, the first two destinations of the tour plan it creates are the same as the tour plan created by ChatGPT. Unlikely, it did not provide travel times and route information. It presented creative tourism activities, but did not specifically specify what the creative elements were. In the meal plan created for personalization, he gave the names of restaurants and bars and suggested popular eating and drinking areas in the region. He presented his additional suggestions for variables such as different tourist typology and vegetarianism under separate headings at the end of the tour.

Artificial intelligence is a technology that creates innovation in terms of providing personalized recommendations by analyzing tourists' travel habits and interests. The use of artificial intelligence in tour planning can provide support in providing improved services in the tourism industry by offering personalized and special travel experiences that can better respond to the demands and needs of tourists.