



## Turizm Endüstrilerinde Büyük Veri Kullanımı (Big Data Applications in Tourism Industries)

\*M. Fevzi ESEN<sup>a</sup> , Bahar TÜRKAY<sup>a</sup> 

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

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:09.06.2017

Kabul Tarihi:10.11.2017

### Anahtar Kelimeler

Büyük veri

Turizm

Bilgi teknolojileri

### Öz

Seyahat ve konaklama gibi hızlı değişimin yaşandığı sektörlerde, tüketicilere doğru zamanda, anlık olarak, doğru mal ve hizmet sunumunda bulunmak önem arz etmektedir. Turistik mal ve hizmetler nitelik açısından satış öncesi deneyimlenemediğinden dolayı, büyük veri teknolojileri ile söz konusu sektörlerde müşterilerin gereksinim duyduğu beklenti ve ihtiyaçları yönetmek, tecrübelerini geliştirmek mümkündür. Bu açıdan, büyük veri turizm sektörünün planlanması ve organizasyonunda büyük önem taşımaktadır. Günümüzde turistlerin seyahat ettikleri destinasyonlara adaptasyonları ekonomik ve toplumsal ilişkileri derinden etkileyen bir faktör olan dijital dönüşüm ile sağlanmaktadır. Bu kapsamda, değişen üretim ve hizmet anlayışları veri ve veriye dayalı teknolojilerdeki ilerlemeyi mecbur kılmış, dijital etkileşimlerin oluşturduğu büyük veri yığınları işletme stratejilerinin vazgeçilmez bir unsuru olarak görülmeye başlanmıştır. Turizm literatüründe büyük verinin kullanımına yönelik çok kısıtlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmada, büyük veri kavramı ve türleri ele alınarak turizm endüstrilerinde büyük verinin nasıl kullanılabilceği ve özellikle hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin artırılmasındaki rolüne ilişkin kapsamlı bir yazın oluşturulmaya çalışılmıştır.

### Keywords

Big data

Tourism

Information technologies

### Abstract

It is important to provide goods and services to the consumers instantly at a convenient time in the sectors that are fastly-changing such as travel and accommodation. Since touristic goods and services can not be experienced before the sales in terms of quality, it is possible to manage the expectations and needs of the customers and improve customers' experiences with big data technologies in the related sectors. From this point of view, big data is very important in the planning and organization of the tourism sector. Today, the adaptation of tourists to destinations is provided by digital transformation, which is a factor that deeply affects economic and social relations. In this context, changing production and service insights have been forced to progress in technology that is based on data and large amounts of data generated by digital interactions have begun to be seen as an indispensable element of business strategies. There are limited studies on the use of big data in tourism literature. In this study, with the concept and types of big data, the use of big data in tourism industries are explained. We tried to create a comprehensive literature on how tourism industries can benefit from big data within the role of increasing satisfaction.

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [fevzi.esen@medeniyet.edu.tr](mailto:fevzi.esen@medeniyet.edu.tr) (M. F. Esen),