



## Turist Rehberleri Bakış Açısıyla Dijitalleşme ve Robot Rehberler (A Study of Digitilisation and Robot Guides From The Perspective of Tourist Guides)

Sinem ÖZALKAN <sup>a</sup> , Derya Şimay ÖZKURT <sup>a</sup> , \* Ahu YAZICI AYYILDIZ <sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Graduate Student, Aydın/Turkey

<sup>b</sup> Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Aydın/Turkey.

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 20.04.2022

Kabul Tarihi: 23.06.2022

### Anahtar Kelimeler

Turist rehberi

Dijitalleşme

Robot rehber

### Keywords

Tourist guides

Digitalisation

Robot tourist guides

Service robots

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Öz

Bu çalışma turist rehberlerinin dijitalleşmeye bakış açısını, dijitalleşmenin ve robot teknolojisinin rehberlik mesleğine olabilecek muhtemel avantaj ve dezavantajlarını turist rehberlerinin perspektifinden değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmış ve elde edilen veriler içerik analiziyle değerlendirilmiştir. Veriler, ATRO (Aydın Turist Rehberleri Odası)'ya bağlı olarak çalışan 20 turist rehberiyle yapılan yüz yüze görüşmelerle toplanmıştır. Görüşme yapılan turist rehberlerinin turlarında dijital platformlardan Headset, navigasyon, Audio-guide gibi bazılarını kullandığı, özellikle anlatımın zor olduğu yerlerde bu uygulamaların destekleyici rol üstelendiği belirlenmiştir. Turizm endüstrisinde robot rehber kullanımının duygusuz bir anlatımla iletişime engel olabileceği, ancak müze ve ören yerlerinde iş yükünü hafifletmesi açısından avantaj sağlayacağı da ifade edilmiştir. Teknolojinin hızla gelişimi ve hayatın hemen her alanına adapte edilmesiyle birlikte turizm sektöründe de teknoloji uygulamaları yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu değişimler turistler ile aktif şekilde iletişim halinde olan turist rehberlerini de büyük ölçüde etkilemiştir. Audio-Guide, QR Kod ve sanal gerçeklik gibi uygulamalar turist rehberleri tarafından rakip olarak görülmemeli, uygulamaların turlara adapte edilerek kolaylaştırıcı avantajlarından yararlanılmalıdır.

### Abstract

This study aims to investigate the attitudes towards digitalisation, and the potential advantages and disadvantages of digitalisation and service robots to the profession of tourist guiding from the perspectives of tourist guides. The data for the study were collected from twenty tourist guides, registered with the Aydın Chamber of Tourist Guides, through semi-structured interviews. The data were analysed by content analysis. The interviews with the tourist guides showed that tourist guides made use of some of the technologies such as the headset, navigation, and audio guides. These technologies appeared to be already used by some of the tourist guides especially on certain occasions to support their explanations to tourists when it is difficult to do so by themselves, on their own. It was expressed that the use of robot tourist guides may result in conveying information that lacks emotion, though the use of them may offer advantages in terms of reducing the workload in museums and archaeological sites. With the fast pace of technological developments and their applications to various aspects of daily life, applications of technological developments have been widespread in the tourism industry as well. These technological developments have significantly influenced the work of tourist guides who are usually in close interaction with tourists. Though they may have certain disadvantages and they may be seen as a threat to replace the jobs of the tourist guides, when used appropriately they may enhance tourist guides' jobs in terms of efficiency and effectiveness. The applications such as the Audio-Guide, QR code, and virtual reality should not be viewed as competition as they may be adapted to the tours and enable tourist guides to benefit from the several advantages of these applications.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: ayazici@adu.edu.tr (A. Yazıcı Ayyıldız)

DOI:10.21325/jotags.2022.1050