

## PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN TEKNOLOJİK REHBER ALGISINI BELİRLEMeye YÖENLİK BİR ARAŞTIRMA: İSTANBUL ÖRNEĞİ

### A STUDY FOR DETERMINING THE PROFESSIONAL TOURIST GUIDES' PERCEPTIONS ABOUT TECHNOLOGICAL GUIDES: THE CASE OF ISTANBUL

**Dr. Savaş YILDIZ**

ORCID: 0000-0002-6630-2023

#### ÖZET

Gelişen bilim ve teknoloji, imalat sektörünün yanı sıra insan-insan ilişkilerinin ön planda yer aldığı hizmet sektöründe de birçok mesleği etkilemektedir. Turizm endüstrisinin önemli mesleklerinden biri olan turist rehberliği mesleği de gelişen teknolojiye etkilenen meslekler arasında yerini almıştır. Bugün audioguide, guide player, mobil rehber, robot turist rehberi (RTR), interaktif multimedya tur rehberi gibi teknolojik rehberler (TR) yerli ve yabancı turistlere hizmet vermektedir. Bu çalışma, İstanbul'da rehberlik hizmeti veren profesyonel turist rehberlerinin, teknolojik rehberlerin turist rehberi ihtiyacına etkisi, mesleki tehdit algısı, iş tutumu, iş motivasyonu, robot turist rehberi (RTR) performansı, RTR'lerin geleceği, turistlerin rehber tercihleri, yapay zekâ çalışmalarının RTR'lerin rehberlik performansına katkısı gibi konulardaki düşüncelerini ortaya koymayı amaçlamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Teknolojik rehber, robot turist rehberi, turist rehberliği.

#### ABSTRACT

Developing science and technology affects the manufacturing sector as well as many professions in the service sector where human-human relations are at the forefront. One of the important occupations of the tourism industry, the tourist guidance profession has also become one of the professions affected by the developing technology. Today, technological guides (TG) such as audioguide, guide player, mobile guide, robot tourist guide, interactive multimedia tour guide, serve domestic and foreign tourists. This study aims to present the opinions of professional tourist guides who provide guidance in Istanbul about effect of TGs on tourist guide need, occupational threat perception, work attitude, work motivation, robot tour guide (RTG) performance, tourists' guide preferences, contribution of artificial intelligence studies to RTG's guidance performance.

**Keywords:** Technological guide, robot tourist guide, tourist guide.

#### 1. GİRİŞ

Geçmişten günümüze bilim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler dikkate alındığında, her zaman bir önceki keşif veya icadın sonrakilere kaynaklık ettiği söylenebilir. İster tarih öncesi zamanlarda olsun, ister uzay çağının yaşandığı günümüzde olsun yapılan her yeni keşif, yapılan her yeni buluş o dönemin çalışma ve özel yaşantısını kolaylaştırıcı rol oynamıştır. Nitekim bu durum günümüzde de aynı şekilde devam etmektedir. İmalat sektöründe sadece insanların yer aldığı birçok meslekte Sanayi Devrimi ile birlikte makineler de yer almaya başlamıştır. Zaman içinde yaşanan teknolojik gelişmeler neticesinde imalat sektöründe makine insanın önüne geçmiştir. İmalat sektörüne nazaran insan-insan ilişkilerinin ön planda olduğu hizmet sektöründe ise gelişen teknolojinin izleri daha da fark edilir hale gelmiştir. Robot teknolojisi, yapay zekâ, yazılım alanında yaşanan gelişmeler neticesinde bugün dijital hemşire, robot resepsiyon görevlisi, robot öğretmen, robot eczacı, internet arkeologluğu, robot turist rehberi gibi

kavramlardan bahsedilmeye başlanmıştır. Turizm endüstrisinin önemli mesleklerinden biri olan turist rehberliği de teknoloji alanında yaşanan gelişmelerden nasibini almaktadır. Bugün aralarında Türkiye'nin de yer aldığı bazı ülkelerde turist rehberliği hizmeti veren mobil rehber, sesli rehber, guide player, interaktif multimedya tur rehberi, robot turist rehberi gibi teknolojik rehberler (TR) kullanılmaktadır. Yaşanan bu gelişmeler insan-insan ilişkilerinin temel unsur olduğu turist rehberliği mesleğine insan-makine ilişkisinin eklenmesine zemin hazırlamıştır.

## 2. TURİST REHBERLİĞİ

Turist rehberliğinin geçmişi, Mısırlı rahiplere ve Anadolu'da doğup büyümüş olan Heredot'a kadar gitmektedir. Yazılı kaynaklara göre tarihteki ilk rehberler Mısırlı rahiplerdir. Gezip gördüğü yerlerin adetlerini ve göreneklerini öğrenip aktaran tarihçi ve coğrafyacı olan Heredot, ilk tercüman rehberler olarak kabul edilmektedir (<http://www.muro.info.tr>).

Hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerin imajlarının, o ülkeyi ziyaret eden turistler nazarında olumlu veya olumsuz olmasında kilit öneme sahip olan turist rehberleri ile ilgili literatürde çeşitli tanımlar mevcuttur. Turist rehberleri ile ilgili pek çok tanım bulunmasına rağmen, uluslararası kabul görmüş olan Dünya Turist Rehberliği Birliği Federasyonu'nun (World Federation of Tourist Guiding Associations- WFTGA) tanımına göre turist rehberi; *“Yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran, yetkili otoriteler tarafından tanınan kişidir.”* (Ap ve Wong, 2001: 551).

Bir diğer tanıma göre turist rehberi; *“turistlere ziyaret ettikleri yerleri anlamaları için yardımcı olan öğreticiler olarak adlandırmanın yanı sıra ziyaretçilerin söz konusu ülkeye ve/veya destinasyona tekrar gelmelerini sağlayacak şekilde tanıtan ve misafirperverlik sunan amirler”* olarak ifade edilmiştir (Ap ve Wong, 2001: 551).

Yenen (2002: 257) turist rehberini; *“gezi süresince turistin karşılaştığı her sorunun çözülmesinde turiste yardımcı olmakla kalmayıp, doğan sorunların hizmetin bütününe verdiği zararı en aza indirmekle görevli, turiste en yakın kişi”* olarak tanımlamıştır.

Kozak (1999: 554), turist rehberini; *“Türkiye'yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıttacak ve onlara gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgileri verebilecek kişi”* olarak tanımlamıştır.

26 Aralık 2017 tarihinde yayınlanan 29217 sayılı Resmi Gazetede *“Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği”* ne göre turist rehberi: *“Kanun ve bu Yönetmelik hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi”* olarak tanımlanmıştır. Aynı yönetmelikte turist rehberliği hizmeti ise: *“Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi”*ni ifade etmektedir (Yenipınar vd. 2017: 309).

## 3. TEKNOLOJİK REHBER ÖRNEKLERİ

Günümüzde grup turlarına katılarak turistik bir destinasyonu, müzeyi veya ören yerini bir rehber ile belirli bir tur programına bağlı olarak gezmek isteyen turistlerin yanı sıra turistik seyahatlerini herhangi bir programa bağlı kalmadan özgürce gezmek isteyen turistlerin de varlığı söz konusudur. Rehber veya tur programından bağımsız, spontane bir şekilde bir destinasyonu gezmek isteyen turistlerin geçmişte en büyük yardımcıları rehber el kitapları olmuştur. Bugün rehber el kitaplarının yerini mobil iletişim cihazlarına birkaç dakika içerisinde yüklenebilen çeşitli GPS destekli harita ve konum uygulamalarının yanı sıra Teknolojik Rehber (TR) olarak adlandırılacak guide player, sesli rehber uygulaması, interaktif multimedya tur rehberi, mobil rehber, guide port gibi teknolojik ve dijital ürünlerin aldığı söylenebilir. Bu uygulamalar sayesinde yerel bir rehberden bağımsız olarak turistler, buldukları şehrin görmek istedikleri yerlerinin yanı sıra müze ve ören yerlerine kolaylıkla ulaşabilmekte hatta söz konusu yer hakkında yazılı ve sesli olarak bilgi alabilmektedirler. Türkiye'de henüz kullanılmaya başlanmamış

olsa da bazı ülkelerde turistler tarafından yoğun olarak ziyaret edilen müze ve sergi salonu gibi kapalı mekânlarda rehberlik hizmeti veren turist rehberi robotlar da (RTR) kullanılmaktadır.

Aşağıda, insan-insan ilişkilerinin ön planda olduğu turist rehberliği mesleğinde teknolojik gelişmelerin etkisinin sınırlı seviyede olacağına dair genel inancın yavaş yavaş değiştiğini gösteren örneklere yer verilmiştir.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı olan müze ve öğrenen yerlerini ziyaret eden turistlere farklı lisanlarda daha kapsamlı bilgi verilebilmesi amacıyla kullanılmaya başlanan sesli rehber olarak adlandırılan "audioguide" uygulamasının yanı sıra grup turlarında kullanılmak üzere radyo frekansı ile çalışan ve "head-set" olarak adlandırılan seyyar mikrofon ve kulaklık düzeneği teknolojinin turist rehberliği mesleğine olan etkilerinde örnek teşkil etmektedir. Bugün İstanbul Kariye Müzesi, Dolmabahçe Sarayı, Topkapı Sarayı, Konya Mevlana Müzesi ve İstanbul Ayasofya Müzesi'nde head-set sisteminin kullanılması zorunlu iken 22 müze ve öğrenen yerinde sesli rehberlik sistemini kullanımı zorunludur (<http://www.dosim.gov.tr/sesli-rehberlik-listesi>).

Robot turist rehberleri (RTR) ile ilgili olarak Al-Wazzan ve arkadaşları (2016: 1) çalışmalarında kinect teknolojisi kullanılarak hayata geçirilen rehber robotların, turist tarafından verilen komutlara bağlı kalarak sahip olduğu sensörler sayesinde herhangi bir engelleme çarpmadan turiste refakat ederek söz konusu obje hakkında bilgi vermek suretiyle insan rehberlerin işini kolaylaştıracağını hatta gelecekte insan rehberlerin yerini alacağını vurgulamışlardır. Nitekim yapay zekâ çalışmaları sayesinde sadece insanların sahip oldukları duygulara robotların da sahip olabilmeleri durumunda insan rehberlerin yerini yakın gelecekte yürüyebilen, koşabilen, hissedebilen insansı (humanoid) rehber robotların almasını ihtimal dâhilinde olduğu söylenebilir.

*İnteraktif multimedya tur rehberi:* Kullanıcılarına seçilen tura göre, konum bilgisinin yanı sıra diğer bir takım yararlı bilgiler sağlayan multimedya formatındaki paket tur sistemidir. Söz konusu bu paket turlar, kullanıcının ilgi alanına ve temel ve tamamlayıcı tercihlerine göre oluşmakta ve seçilen paket tur GPS navigasyon sistemi olan bir ağıta veya akıllı telefona yüklenerek sistem içinde bulunan ses tanıma yazılımı ve konuşma sentez yazılımı sayesinde kullanıcı ile sözlü iletişimde bulunarak söz konusu yer hakkında sesli bilgi aktarımı sağlayabilmektedir. Kullanıcının tercihine bağlı olarak interaktif medya tur rehberi hızlı tanımlama, fotoğrafları düzenleme veya video çekimi yapma imkânı da sunmaktadır (Cuchlinski ve Marc-Coleman, 2003: 1).

*Rhino:* Çarpışmadan kaçınma, haritalama, konumlama, güzergâh planlama, görev planlama ve kullanıcı ara yüzüne sahip olan Rhino, Almanya'nın Bonn kentindeki Deutsches Müzesi'nde ziyaretçilere rehber robot olarak hizmet vermiştir. İlk görevi interaktif bir biçimde ziyaretçilere rehberlik hizmeti vermek olan Rhino aynı zamanda web ara yüzü sayesinde dünyanın farklı yerlerinden internet yoluyla bağlanan insanlara görüntü sağlamak suretiyle bulunduğu konumla ilgili bilgi aktarımı da sağlamıştır (Burgard vd., 1999: 1).

*Minerva:* Amacı, Amerika'da Washington DC'de bulunan Ulusal Amerika Tarih Müzesi ziyaretçilerinin bilgi almaları ve eğlenmelerini sağlamak olan ikinci nesil rehber robot olan Minerva, a) haritaları kendi kendine öğrenmesi, b) tavan mozaiklerini kullanarak konumlandırma yapabilmesi, c) Minerva'nın güzergâh planlayıcıları ile robotun belirsizliklerini göz önünde bulundurarak robotun açık alan ve belirsiz alanlardan kaçınmasını sağlaması, d) daha az enerji tüketimi sağlayan donanıma sahip olması, e) daha geniş bir interaktif repertuvara sahip olması, f) daha gelişmiş ara yüze sahip olması bakımından Rhino'dan daha gelişmiştir (Thrun vd., 1999: 1)

*Asimo:* Honda tarafından geliştirilen ve iki ayaklı ilk insansı (humanoid) robot olan Asimo, Tokyo'daki Miraikan Bilim Müzesi'ne gelen ziyaretçilere rehberlik hizmeti vermiştir. Müze'nin tavan ve duvarlarına yerleştirilen sensörler sayesinde konumlandırma yapabilen Asimo, soru sormak için el kaldıran ziyaretçiler ile fotoğraf çekmek için el kaldıran ziyaretçiler arasındaki farkı algılayamadığından dolayı ziyaretçiler sormak istedikleri soruyu robotun sahip olduğu arayüzdeki sorulardan seçmek durumunda kalmışlardır. Honda'nın 2011 yılında almış olduğu karar ile Asimo projesi sonlandırılmış ve Asimo'da kullanılan teknoloji başka alanlara kaydırılmıştır (Al-Wazzan vd., 2016: 2).

*Tawabo:* Her yıl yaklaşık üç milyon kişi tarafından ziyaret edilen, 333 metre yüksekliğindeki Tokyo Kulesi'nde Japonca, Çince, Korece ve İngilizce olmak üzere dört farklı dilde 2012 yılında rehberlik

hizmeti vermeye başlayan Tawabo, 200kg ağırlığında ve 1.6 metre boyundadır. Tawabo'nun bilgisayar ekranı formatında olan yüzünde Tokyo Kulesi ve çevresindekiler ile ilgili bilgiler yer almaktadır (Mogg, 2012).

*Toyota Robot:* Toyota'nın en son ürünlerinden birisi olan 1.2 metre boyunda ve 60kg ağırlığındaki rehber robot Toyota şehrinde yer alan Toyota Kaikan Sergi Merkezi'nde ziyaretçilere rehberlik hizmeti vermektedir. Robot, insanların sahip olduğu bazı duygu ve jestlere sahiptir. Robotun bir diğer özelliği, resim tanımlama özelliği sayesinde ziyaretçilerin kullandıkları isim kartlarından isimleri tanıyor olmasıdır. Bu sayede turda bulunan herhangi bir ziyaretçi ile birebir sözlü iletişim kurabilmektedir (McKeegan, 2007).

## 4. PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN TEKNOLOJİK REHBER ALGISINI BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

### 4.1. Amaç ve Önem

Günümüzde akıllı telefonlara indirilebilen bir uygulama, müzelerde kullanılan sesli rehber sistemi veya robot turist rehberi olarak rehberlik hizmeti veren teknolojik rehberlerin varlığı söz konusudur. Bu çalışma, rehberlik hizmeti veren bu teknolojik rehberler ile ilgili olarak profesyonel turist rehberlerinin iş motivasyonu, mesleki tehdit algısı, iş tutumu, rehber ihtiyacına etkisi, teknolojik rehberlerin performansı, robot tur rehberlerinin geleceği gibi konularda düşüncelerini ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Teknolojik gelişmelerin neticesinde rehberlik hizmeti veren teknolojik rehberlerin, turist rehberleri tarafından nasıl algılandığına yönelik olarak yerli literatürde bir çalışma bulunmamaktadır. Yabancı literatürde Al-Wazzan vd., 2016; Cuchlinski ve Marc-Coleman, 2003; Tapnis ve Ung, 2001; Baron, 2001; Bischoff ve Graefe, 2002; Rodriguez-Losada vd., 2008; Wynee, 2016; Carjaval, 2017; Chaudhary, 2018; McKeegan, 2007; Stricker vd., 2012; Shiomi, vd., 2006; Vogiatzis vd., 2008; Chella ve Macaluso, 2009; Mogg, 2012; Kennedy, 2014; 2015; Vega, 2017 tarafından yapılmış olan çalışmalar ise genellikle teknolojik rehberlerin teknik açıdan ele alındığı çalışmalardır. Dolayısıyla turist rehberlerinin teknolojik rehber algılarını ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma literatürde bu alandaki mevcut boşluğu doldurma açısından önem arz etmektedir.

### 4.2. Örneklem Seçimi

TUREB'in resmi web sayfasında yer alan eş zamanlı güncellenen bilgilere göre Türkiye'de turist rehberliği mesleğini ifa eden rehberlerin bağlı bulunduğu toplam 13 meslek odası bulunmaktadır. Bu meslek odalarına bağlı olarak çalışan bölgesel/ülkesel eylemli (7.341 rehber) ve eylemsiz (3.179 rehber) toplam rehber sayısı 9 Ekim 2018 itibarıyla 10.520'dir. Türkiye'deki turist rehberlerinin turistlere hizmet verdikleri yabancı diller sırasıyla; İngilizce (6.593), Almanca (1.644), Fransızca (1126), İspanyolca (698), Rusça (676), Japonca (588), İtalyanca (554), Portekizce (363), Arapça (313), Hollandaca (237), Bulgarca (233), Çince (225), Yunanca (145), Endonezce (97), Lehçe (47), Sırpça (45), Farsça (36), Norveççe (32), Korece (27), İsveççe (26), Hırvatça (24), İbranice (23), Romence (21), Macarca (21), Urduca (9), Makedonca (8), Danimarkaca (8), Fince (7), Ermenice (7), Çekçe (7), Boşnakça (7), Slovakça (3), Litvanca (2), Hintçe (2), İzlandaca (1), Gürcüce (1)'dir (<http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/>).

İstanbul, her yıl yerli ve yabancı turist tarafından en çok ziyaret edilen iller arasında yer almaktadır. Sesli rehber sistemi (audioguide) ve seyyar mikrofon ve kulaklık sistemi (headset) gibi teknolojik rehber örneklerinin yaygın olarak kullanıldığı Topkapı Sarayı, Dolmabahçe Sarayı, Kariye Müzesi ve Ayasofya Müzesi gibi turistler tarafından yoğun olarak ziyaret edilen müzelerin de İstanbul'da bulunması nedeniyle araştırma, İstanbul'da aktif olarak yerli ve yabancı turistlere rehberlik hizmeti veren profesyonel turist rehberlerini kapsamaktadır. Örneklem seçiminde ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmış ve toplam 16 turist rehberine ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberleri R1, R2, ..., R16 şeklinde kodlanmıştır.

### 4.3. Yöntem

Araştırmada nitel araştırma tekniklerinden birisi olan yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Araştırma kapsamında gerekli verilerin elde edilebilmesi amacıyla İstanbul'da rehberlik yapan ve

araştırmaya katılmaya gönüllü olan profesyonel turist rehberleri ile mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerden önce katılımcılara araştırmanın amacı ve önemi hakkında gerekli açıklamalar yapılmıştır. Her bir mülakat ortalama 30-40 dakika sürmüştür ve görüşmeler sohbet ortamında gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara sorulacak olan soruların ve konu sınırlarının belirlenmesi amacıyla 9 tanesi demografik, 8 tanesi katılımcıların Teknolojik Rehberler (TR) ile ilgili algılarını ortaya koymaya yönelik sorulardan oluşan toplam 17 sorunun yer aldığı görüşme formu oluşturulmuştur. Katılımcıların, TR'ler ile ilgili algılarını ortaya koymaya yönelik olarak hazırlanan sorular açık uçlu ve katılımcıdan detaylı bilgi almaya yönelik olarak hazırlanmıştır. Görüşme esnasında katılımcıların konuyu daha iyi anlamasını sağlamaya yönelik olarak çeşitli örnekler sunulmuştur. Katılımcılara, sorulan sorular dışında düşünce ve önerilerini açıklama imkânı verilerek görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeler neticesinde elde edilen veriler betimsel analiz kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda 8 tema belirlenmiş ve analiz bu temalar çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Belirlenen temalar: i) TR'lerin (teknolojik rehber) turist rehberi ihtiyacına etkisi, ii) Yapay zekânın RTR'lerin rehberlik performansına etkisi, iii) Mesleki tehdit algısı, iv) İşe karşı tutum, v) RTR'lerin geleceğine yönelik değerlendirme, vi) İş performansı, vii) İş motivasyonu, viii) Turistlerin rehber tercihleri oluşturmaktadır.

#### 4.4. Bulgular

Çalışmanın bu kısmında katılımcıların demografik özelliklerine dair bilgilerin yanı sıra profesyonel turist rehberlerinin teknolojik rehberler konusundaki algılarına ilişkin bulgulara değinilecektir.

##### 4.4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin bulgular aşağıda özetlenmiştir.

R1, kadın, 40 yaşında ve bekârdır. 18 yıllık rehber olan katılımcı rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek bir gelire sahiptir.

R2, erkek, 52 yaşında ve evlidir. 4 yıllık rehber olan katılımcı rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın Macarca rehberlik yapan katılımcı, rehberlik dışında elde ettiği gelir dışında ek bir gelire sahiptir.

R3, erkek, 39 yaşında ve bekârdır. Rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır ve 17 yıllık rehberdir. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında gelire sahip değildir.

R4, erkek, 42 yaşında ve evlidir. 23 yıllık rehber olan katılımcı rehberlik belgesini T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın açmış olduğu kursa katılmak suretiyle almıştır. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında gelire sahip değildir.

R5, erkek, 45 yaşında ve bekârdır. Rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır ve 4 yıllık rehberdir. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın Almanca rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında gelire sahip değildir.

R6, kadın, 50 yaşında ve bekârdır. Rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır ve 4 yıllık rehberdir. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında gelire sahiptir.

R7, kadın, 34 yaşında ve bekârdır. Rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır ve 4 aylık rehberdir. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek bir gelire sahip değildir.

R8, kadın, 36 yaşında ve bekârdır. 16 yıllık rehber olan katılımcı rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek bir gelire sahiptir.

R9, kadın, 28 yaşında ve bekârdır. 4 yıllık rehber olan katılımcı rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek bir gelire sahip değildir.

R10, kadın, 51 yaşında ve evlidir. Rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır ve 4 yıllık rehberdir. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın Almanca rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek gelire sahiptir.

R11, kadın, 37 yaşında ve bekârdır. 14 yıllık rehber olan katılımcı rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek bir gelire sahip değildir.

R12, kadın, 35 yaşında ve bekârdır. Rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır ve 4 yıllık rehberdir. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek gelire sahiptir.

R13, erkek, 43 yaşında ve bekârdır. 23 yıllık rehber olan katılımcı rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek gelire sahiptir.

R14, kadın, 22 yaşında ve bekârdır. 1 yıllık rehber olan katılımcı rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır. Herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmaksızın İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek bir gelire sahip değildir.

R15, erkek, 35 yaşında ve evlidir. Rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır ve 2 yıllık rehberdir. Bir seyahat acentasına bağlı olarak İngilizce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek bir gelire sahip değildir.

R16, erkek, 43 yaşında ve evlidir. Rehberlik belgesini Turist Rehberliği Bölümü'nden mezun olmak suretiyle almıştır ve 2 yıllık rehberdir. Bir seyahat acentasına bağlı olarak İngilizce ve Endonezce rehberlik yapmaktadır ve rehberlikten elde ettiği gelir dışında ek bir gelire sahip değildir.

#### 4.4.2. TR'lerin (teknolojik rehber) turist rehberi ihtiyacına etkisi

Katılımcılara yöneltilen ilk soru, teknolojik gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan teknolojik rehberlerin turist rehberliği ihtiyacına etkisi konusundaki düşüncelerini anlamaya yöneliktir. Bu soruya rehberlerin verdikleri yanıtlar incelendiğinde “ihtiyacı azaltacağı yönünde” ve “ihtiyaca herhangi bir etkisi olmayacağı yönünde” iki farklı yanıtın ön plana çıktığı görülmektedir.

9 rehber (R2, R4, R7, R9, R11, R12, R13, R14, R15) teknolojik rehberlerin turist rehberlerine olan ihtiyacı azaltacağını düşündüklerini belirtmişlerdir. Bu yanıtla ilgili olarak R12 “*Dijitalleşme, kaçınılmaz bir yenilik olarak hayatımızın her alanına giriyor, bu şekilde devamı halinde turist rehberlerine olan ihtiyacın azalması da kaçınılmaz olacak gibi. Dolmabahçe Sarayı'nda ziyaretçileri gezdirmekle görevli rehberlerin yanı sıra audioguide sisteminin de tercih edilir duruma gelmesi iyi bir örnek oluşturur sanırım.*” ifadesiyle teknolojik rehberlerin insan rehberlere olan ihtiyacı azalacağını verdiği örnekle desteklemiştir.

7 rehber teknolojik rehberlerin insan turist rehberlerine olan ihtiyaca herhangi bir etki yapmayacağını (R1, R3, R5, R6, R8, R10, R16) düşündüklerini belirtmişlerdir. R6, bir turist rehberliğiyle birlikte gezmeyi tercih eden turistlerin yanı sıra turist rehberinden bağımsız olarak gezmeyi tercih eden turistlerin varlığından bahsederek teknolojik rehberlerin tur rehberine bağımlı olmadan gezmeyi tercih eden turistler tarafından tercih edileceği için insan turist rehberine olan ihtiyacı etkilemeyeceğini “*Değiştireceğini düşünmüyorum. Mobil uygulamaların ağırlıklı olarak turist rehberi kullanmayanlara hizmet verdiğini tahmin ediyorum.*” ifadesiyle açıklamıştır.

#### 4.4.3. Yapay Zekânın RTR'lerin Rehberlik Performansına Etkisi

Katılımcılara yöneltilen ikinci soru, yapay zekâ çalışmaları ile robotlara insan gibi düşünebilme ve hissedebilme özellikleri kazandırılması durumunda RTR'ler ile İTR'lerin sergiledikleri rehberlik performanslarının arasında bir fark olup olmayacağı ile ilgili düşüncelerini anlamayı amaçlamaktadır. Bu soru ile ilgili olarak iki görüş belirlenmiştir.

11 rehber (R1, R2, R7, R8, R9, R11, R12, R13, R14, R15, R16) robotların insan gibi düşünebilme ve hissedebilme özelliklerine sahip olsalar bile RTR'lerin bir İTR gibi rehberlik hizmeti veremeyeceği yönünde görüş bildirmiştir. R11, “*Şahsi fikrim, yapay zekâ ile insan gibi düşünebilen ve hissedebilen bir robot rehber geliştirilse bile söz konusu bu rehber robotun rehberlik performansının bir insanın rehberlik performansına yetişemeyeceği yönündedir. Bilgi olarak bir robot insandan daha fazla bilgiye sahip olabilir ancak insan ilişkileri kurmanın farklı bir olgu olduğunu düşünüyorum. Yani mesele sadece turistin sorusunu cevaplamak veya ona refakat etmek değildir. Mesele, ruh meselesidir.*” ifadesiyle yapay zekâ alanında yaşanan gelişmelere rağmen bir İTR ve bir RTR'nin rehberlik performanslarının aynı olmayacağını vurgulamıştır.

5 rehber (R3,R4, R5, R6, R10) yapay zekâ çalışmaları sayesinde insan ve robot arasındaki farkın daha da kapanacağı dolayısıyla bir RTR'nin bir İTR gibi rehberlik hizmeti vermesinin mümkün hale geleceğini ifade etmişlerdir. R4, “*İnsansı robot rehberlerin rehberlik hizmeti verebilmelerinin seyahat eden her insanın hoşuna gideceğini düşünüyorum. Çünkü insanlar farklı şeyleri denemeyi ister. Bu nedenler insan özelliklerine sahip bir robot neden bir insan gibi rehberlik hizmeti veremesin?*” ifadesiyle bir İTR ve RTR'nin rehberlik performansının yapay zekâ sayesinde aynı düzeyde olabileceğini belirtmiştir.

#### 4.4.4. Mesleki Tehdit Algısı

Üçüncü soru, TR'lerin varlığının katılımcılar tarafından mesleki bir tehdit bir olarak algılanıp algılanmadığını bir başka ifadeyle teknolojik rehberlerin İTR'lerin sonunu getirip getirmeyeceğine dair düşüncelerini anlamayı amaçlamaktadır. Bu soru ile ilgili olarak iki net görüş ortaya çıkmıştır.

10 rehber (R1, R2, R3, R6, R7, R8, R9, R13, R15, R16) teknolojik rehberleri kendileri için mesleki bir tehdit olarak algılamadıklarını belirtmişlerdir. R2, “*Teknolojik rehberlerin varlığının pazarda bir rekabet ortamının oluşmasına neden olacağını düşünüyorum ancak teknolojik rehberleri mesleki bir tehdit olarak gördüğümü söylemem. Bir ülkenin kültürünü o kültür içinde yetişmiş bir insandan öğrenebilirsiniz yani bir robottan kültürel unsurlara dair bilgi edinmek biraz hayal gibi. Dolayısıyla teknolojik rehberlerin gelecekte benim işimi elimden alacağını kesinlikle düşünmüyorum.*” ifadesiyle teknolojik rehberleri mesleki bir tehdit olarak algılamama nedenini açıklamıştır.

7 rehber (R4, R5, R10, R11, R12, R13, R14) teknolojik rehberleri mesleki açıdan tehdit olarak algılamıştır. R4, “*Tehdit oluşturacağı kanısındayım. Çünkü rehberlik hizmeti veren yeni bir aktörün pazara girmesi mevcut pazarı daraltır. Eğer robot rehberlerin verdikleri rehberlik hizmeti turistlerin beklentilerini karşılamaya başlarsa İTR'ler için sonun başlangıcına gelmiş demektir.*” ifadesiyle teknolojik rehberleri mesleki bir tehdit olarak algılama gerekçesini açıklamıştır.

#### 4.4.5. İşe Karşı Tutum

Dördüncü soru, TR'lerin varlığının, katılımcıların işlerine karşı tutumlarında olumlu veya olumsuz herhangi bir değişikliğe neden olup olmadığını anlamaya yöneliktir. Bu soru ile ilgili olarak üç farklı görüş ortaya çıkmıştır.

5 rehber (R1, R2, R3, R8, R12) TR'lerin işlerine karşı tutumlarında kendilerine göre olumlu yönde etkisi olduğunu belirtmiştir. R2, “*Teknolojik rehberlerin varlığının rekabet ortamı yatacağına inanıyorum. Dolayısıyla mesleğime olan bağlılığım daha da arttı ve kendimi mesleğimde daha da geliştirmem gerektiğine inanıyorum.*” ifadesiyle teknolojik rehberlerin varlığının işine olan bağlılığını daha da arttırdığını belirtmiştir.

5 rehber (R4, R5, R11, R15, R16) TR'lerin varlığının işlerine karşı tutumlarında olumsuz yönde etki gösterdiğini belirtmişlerdir. R11, “*TR'lerin varlığı eski rehberlerin işlerine olan tutumlarını etkileyeceğini sanmıyorum ancak benim gibi işe yeni başlamış rehberler için aynı şeyi söylemem. Benim verdiğim rehberlik hizmetini verebileceği konusunda şüphe duyduğum bir uygulamanın veya robotun varlığı mesleğime olan saygımı ve güvenimi sarsar. Çünkü ben sahip olduğum bu iş için çok emek, zaman ve enerji verdim.*” ifadesiyle TR'lerin varlığının işine olan saygısını olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir.

6 rehber (R6, R7, R9, R10, R13, R14) TR'lerin varlığının işlerine karşı tutumlarında herhangi bir etki yaratmadığını belirtmiştir. R,10 “*Teknoloji alanında yaşanan gelişmeler birçok mesleği etkilemektedir.*”

*Bu durumun turist rehberliği için de geçerli olduğunu yavaş yavaş fark ediyoruz. Ancak benim düşüncem insanların yine İTR'leri tercih edeceği yönünde. Dolayısıyla teknolojik rehberlerin varlığı benim işime karşı tutumumu olumlu veya olumsuz herhangi bir değişikliğe yol açmadığını söyleyebilirim.”* ifadesiyle TR'lerin mesleğine olan tutumunda herhangi bir etkisi olmadığını ifade etmiştir.

#### **4.4.6. RTR'lerin Geleceğine Yönelik Değerlendirme**

Katılımcılara yöneltilen beşinci soru, henüz Türkiye'de bulunmamasına rağmen bazı ülkelerde şimdilik müze ve kapalı alanlarda rehberlik hizmeti veren RTR'lerinin gelecekte açık alanlarda da rehberlik yapabilme olasılığı ile ilgili görüşlerini anlamaya yöneliktir. Bu soru ile ilgili olarak iki görüş ortaya çıkmıştır.

10 rehber (R1, R2, R3, R6, R8, R9, R11, R12, R13, R14) şimdilik müze ve sergi salonları gibi kapalı alanlarda rehberlik hizmeti veren RTR'lerin gelecekte açık alan rehberliği yapacağına ihtimal vermediklerini ifade etmişlerdir. R8, *“Müze ve sergi salonu gibi kapalı mekanların robot için uygun hale getirildiğini düşünüyorum. Yani çeşitli algılayıcılar, sensörler gibi. Bunu dikkate alırsak robotların açık alanda rehberlik yapabileceklerini sanmıyorum.”* ifadesiyle şimdilik kapalı alanlarda rehberlik yapan RTR'lerin açık alanlarda rehberlik yapamayacaklarını belirtmiştir.

6 rehber ise (R4, R5, R7, R10, R15, R16) gelecekte RTR'lerin hem kapalı hem de açık alanlarda rehberlik yapabileceklerinin mümkün olduğunu belirtmişlerdir. R4, *“RTR'ler şimdilik kapalı alanlarda rehberlik yapabiliyorlarsa neden açık alanda yapmasınlar ki? Teknoloji çok hızlı gelişme kaydediyor. Çok önemli alanlarda insansız araçlar kullanılıyor. RTR'lerin açık alanlarda da rehberlik hizmeti vermeleri kaçınılmaz bir gerçek. Asıl soru bunun ne zaman gerçekleşecek olmasıdır.”* ifadesiyle RTR'lerin gelecekte açık alanda rehberlik yapabileceklerini ifade etmiştir.

#### **4.4.7. TR'lerin Rehberlik Performansı**

Altıncı soruda katılımcıların, sahip oldukları mesleki tecrübeyi göz önünde bulundurarak mevcut TR'lerin rehberlik performanslarını değerlendirmeleri istenmiştir.

Bu soru ile ilgili olarak katılımcıların tamamı, TR'lerin rehberlik hizmeti performanslarının oldukça yetersiz kaldığı yönünde ortak bir görüşe sahiptir. R7 *“TR'lerin, tur esnasında ortaya çıkan bir problemi çözme konusunda kesinlikle yetersiz kalırlar”* ifadesiyle, R8 *“TR'ler bilgi verme açısından insandan üstün olabilir ancak rehberlik sadece bilgi vermekten ibaret değildir. İnsanların ruh halini anlamayı da gerektirmektedir.”* ifadesiyle, R12 *“rehberlik sadece bilgi aktarımı değildir. Bu meslekte insan ilişkilerinin önemi oldukça büyük.”* ifadesiyle görüşlerini gerekçelendirmişlerdir.

#### **4.4.8. İş Motivasyonu**

Yedinci soru, rehberlik hizmeti verebilen TR'lerin varlıklarının katılımcıların iş motivasyonlarını ne yönde etkilediğini anlamaya yöneliktir. Bu soru ile ilgili üç farklı görüş ortaya çıkmıştır.

11 rehber (R2, R3, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R13, R14, R15) rehberlik hizmeti veren TR'lerin var olmalarının iş motivasyonlarında herhangi bir etki yaratamayacağını belirtmişlerdir. R15 *“İş motivasyonumu etkilemez çünkü TR'lerin çok tercih edileceğini düşünmüyorum.”* ifadesiyle, R11 *“İşimde iyiyim ve TR'leri kendime kesinlikle rakip olarak görmüyorum bu nedenle onların varlığı benim işimdeki motivasyonumu kesinlikle etkileyemez”* ifadesiyle, R9 *“Motivasyonumu kesinlikle etkilemez çünkü robot rehberi tercih edecek olan ve etmeyecek olan turistler her zaman olacaktır. Bu ise benim işime olan motivasyonumu herhangi bir biçimde etkilemez.”* ifadesiyle TR'lerin iş motivasyonlarını neden etkilemeyeceklerini açıklamışlardır.

4 rehber (R1, R4, R12, R16) rehberlik hizmeti veren TR'lerin iş motivasyonlarını olumlu yönde etkileyeceğini belirtmişlerdir. R16, *“TR'lerin turist rehberliği mesleğinde var olmaları bir anlamda rekabet ortamının oluşmasına neden olacaktır. Bu rekabet beni işimde daha iyi olmaya zorlayacağı için kendimi geliştirmem gerekecek ki bu beni daha da hırslandırır. Dolayısıyla ben bu durumdan olumlu yönde etkilenenlerden olduğumu söyleyebilirim.”* ifadesiyle görüşünü gerekçelendirmiştir.



R5, “*TR’lerin varlığını gereksiz buluyorum. Rehberlik bir insanın yapabileceği bir meslek. Gereksiz bir rekabet oluşacak ve bu benim işimi yapma konusundaki isteğimi maalesef olumsuz etkiler.*” ifadesiyle TR’lerin rehberlik hizmeti vermelerinin iş motivasyonunu olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir.

#### 4.4.9. Turistlerin Rehber Tercihleri

Katılımcılara yöneltilen sekizinci soru, sahip oldukları tecrübelerden yola çıkarak turistlerin turist rehberi tercihlerini anlamaya yöneliktir. Bu soru ile ilgili üç farklı görüş ortaya çıkmıştır.

9 rehber (R1, R2, R3, R7, R8, R12, R13, R14, R16) turistlerin rehber tercihlerinin İTR yönünde olacağını belirtmişlerdir. R13 “*Bir insanı en iyi bir başka insan anlayabilir. Bugün İstanbul’da sesli rehberlik hizmeti verilen müzeler var ancak yine de turistler İTR’yi daha çok tercih etmekte. Dolayısıyla aynı durumun RTR’ler için de geçerli olacağına eminim.*” ifadesiyle turistlerin rehber tercihlerinin İTR’den yana olacağını belirtmiştir.

4 rehber (R5,R9, R10, R11) turistlerin rehber seçimlerini zamanın belirleyeceğini belirterek bu konudaki kararsızlıklarını ortaya koymuşlardır. R10 “*RTR’lerin son otuz yıldır kullanıldığını açıklamalardan öğrendim. Dolayısıyla şimdilik turistlerin İTR’leri tercih edeceğini ancak gelecekte bu tercihin zamanla RTR’lerden yana olacağını söyleyebilirim. Kısaca zaman içinde bunu öğreneceğiz.*” ifadesiyle zaman içinde yaşanacak gelişmelere bağlı olarak turistlerin rehber tercihlerinin değişeceğini belirtmiştir.

2 rehber (R4, R6) turistlerin turist rehberi seçimlerinin RTR’den yana olacağını belirtmişlerdir. R6 “*İnsansı robotların büyük ilgi göreceğinden eminim. Eğer, RTR’ler turistlerin beklentilerine gerektiği gibi cevap verebilirlerse sonrasında turist rehberliği mesleğinin asıl aktörleri olacağından şüphem yok.*” ifadesiyle turistlerin rehber seçiminin RTR’lerden yana olma nedenini belirtmiştir. R15 herhangi bir açıklama yapmak istememiştir.

## 5. SONUÇ

Gelişen teknoloji imalat, ticaret sektöründe olduğu gibi insan-insan ilişkisinin ön planda olduğu hizmet sektöründe de kendisini hissettirmektedir. Bir hizmet sektörü olan turizmin alt meslek dallarından biri olan turist rehberliği mesleği de teknoloji alanında yaşanan gelişmelerden etkilenen meslekler arasında yerini almıştır. Bugün teknolojik rehber (TR) olarak adlandırabileceğimiz audioguide, head-set, play guide, mobil rehber, interaktif multimedya tur rehberi, guide port, robot turist rehberleri gibi uygulamalar, sistemler hatta robotlar turist rehberliği mesleğinde teknolojik etkinin işaretleri olarak gösterilebilir. Turist rehberliği mesleğini ifa eden İnsan Turist Rehberlerinin (İTR), rehberlik hizmeti veren teknolojik rehberler ile ilgili algılarını ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada elde edilen sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Araştırmaya katılan 9’u kadın, 7’si erkek olan toplam 16 rehber yaş, medeni durum ve sahip oldukları mesleki tecrübe bakımından farklılık göstermektedirler. Turist rehberliği belgelerini sadece iki katılımcı T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın açmış olduğu kursa katılmak suretiyle alırken geriye kalan 14 katılımcı rehberlik belgelerini Turist Rehberliği Bölümü’nden mezun olmak suretiyle almışlardır. Katılımcılardan 1’i Almanca, 1’i Macarca, 1’i İngilizce/Endonezce rehberlik hizmeti verirken geriye kalanların tamamı İngilizce rehberlik yapmaktadır. Katılımcıların ikisi dışında geriye kalanların tamamı herhangi bir acentaya bağlı olmaksızın rehberlik hizmeti vermektedirler. Katılımcıların 10’u rehberlik dışında herhangi bir ek gelire sahip değilken 6’sı ek bir gelir elde etmektedir.

Katılımcıların çoğunluğu teknoloji kullanımının yaygın olmasından yola çıkarak *TR’lerin turist rehberi ihtiyacında azaltıcı bir etkisi olacağını* bir başka ifadeyle TR’lerin rehberlik hizmeti vermelerinin İTR ihtiyacını azaltıcı bir yönde etki yaratacağını belirtmişlerdir. Dolayısıyla zaman içinde gelişen teknolojiye bağlı olarak turist rehberliği mesleğinde günümüzde zaten var olan TR’lerin de gelişeceği ve önemlerinin daha da artacağı ve bu durumun da İTR ihtiyacında etkisinin daha da hissedilir hale geleceği anlaşılabilir.

*Yapay zekânın RTR’lerin rehberlik performansına etkisi* ile ilgili olarak katılımcıların büyük çoğunluğu yapay zekâ sayesinde RTR’lere bir insan gibi düşünebilme ve hissedebilme özellikleri kazandırılabilirse bile bir İTR gibi rehberlik hizmeti veremeyecekleri yönünde düşünceye sahip oldukları belirlenmiştir. Katılımcıların çoğunluğu insan ilişkilerinin ön planda olduğu turist rehberliği mesleğinin en iyi şekilde yine bir insan tarafından yerine getirilebileceği konusunda aynı görüşü paylaştıkları söylenebilir.

Katılımcılarından önemli bir çoğunluğun rehberlik hizmeti veren TR'leri *mesleki tehdit* olarak algılamadıkları anlaşılmaktadır. Bu durum ise katılımcıların, her zaman İTR tercih edecek turistlerin var olacağına dair bir inanca sahip olmaları veya mesleklerinde kendilerini yeterince iyi görmeleri ile açıklanabilir.

TR'lerin varlıklarının katılımcıların *işlerine karşı tutumları* ile ilgili net bir tablo oluşmamıştır. TR'lerin rehberlik hizmeti vermelerinin, İTR'lerin işlerine karşı tutumlarını olumlu yönde (işine olan bağlılığını artırıcı etki) etkilediğini belirten katılımcılar ile olumsuz yönde (işine olan saygısını ve güvenini azaltıcı etki) etkilediğini belirten katılımcıların sayıları birbirine eşittir. Katılımcıların çoğunun, TR'lerin varlıklarının işlerine karşı tutumlarında herhangi bir değişiklik olmadığını belirtmeleri ise İTR ve TR tercih eden turistlerin her zaman var olacağına dair inançları ile açıklanabilir.

Bazı ülkelerde müze ve sergi salonları gibi kapalı alanlarda rehberlik hizmeti veren *RTR'lerin geleceğine yönelik değerlendirme* ile ilgili olarak katılımcıların büyük çoğunluğu gelecekte açık alanlarda RTR'lerin rehberlik hizmeti vermelerinin pek mümkün olmadığı görüşünde birleşmişlerdir. Katılımcıların bu görüşte olmaları ise RTR'lerin henüz Türkiye'de herhangi bir müze veya sergi alanında kullanılıyor olmaması veya RTR alanında yaşanan gelişmelerden uzak kalmaları ile açıklanabilir.

*TR'lerin rehberlik performansını* ile ilgili olarak katılımcıların tamamı TR'lerin rehberlik performanslarının yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Bazı katılımcılar, TR'lerin bilgi verme ve refakat etme konusunda yeterli olabileceğini ancak rehberliğin sadece bilgi vermek veya turiste refakat etmek olmadığını bunun yanı sıra problem çözebilme, zamanında ve hızlı karar verebilme, ilk yardım gerektiren durumlarda gerekli müdahalelerde bulunabilme ve farklı kültürde yetişmiş, farklı kişiliklere ve psikolojiye sahip insanların ruh hallerini anlayabilme gibi insani vasıflara da sahip olması gerektiğini belirtmişlerdir.

Katılımcıların önemli bir çoğunluğu TR'lerin varlıklarının kendilerinin *iş motivasyonunu* herhangi bir biçimde etkilemediğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu görüşe sahip olmaları kendilerine olan güvenleri veya İTR talep eden turistlerin yanı sıra TR talep eden turistlerin her zaman var olacağına dair inançları ile açıklanabilir.

Katılımcılar, *turistlerin rehber tercihlerinin* İTR'den yana olacağını düşünenler, RTR'den yana olacağını düşünenler ve bu konuda kararsız olanlar olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Ancak katılımcıların önemli bir çoğunluğu turistlerin rehber tercihlerinin İTR'den yana olacağı yönündedir. Yapılan görüşmeler esnasında katılımcıların yine önemli bir bölümünün turistlerin ziyaret ettikleri ülkeyi yine o ülke kültürü içinde yetişmiş yerel bir rehber ile gezmeyi tercih etmek istediklerini ifade etmeleri turistlerin neden rehber tercihlerini İTR'den yana yapmak isteyeceklerini açıklamaktadır. Turist rehberlerinin teknolojik rehberler ile ilgili algıları aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Rehberlik hizmeti veren TR'ler, turist rehberliği piyasasında İTR ihtiyacını azaltıcı etkiye sahiptir.
- Yapay zekâ sayesinde robotlara insan gibi düşünebilme ve hissedebilme özelliği kazandırılarak RTR'lerin rehberlik hizmeti verebilmeleri sağlansa bile bu hizmetin kalitesi bir İTR'nin verdiği rehberlik hizmeti kadar kaliteli olmayacaktır.
- İTR'ler rehberlik hizmeti veren TR'leri, işlerini kaybetmelerine neden olacak bir tehdit olarak algılamamaktadır.
- Rehberlik hizmeti veren TR'lerden dolayı işlerine karşı tutumlarında hem olumlu hem de olumsuz yönde etkilenen İTR'lerin yanı sıra bu durumdan etkilenmeyen İTR'ler de vardır.
- İTR'lere göre bugün sadece müze ve sergi salonları gibi kapalı alanlarda rehberlik hizmeti veren RTR'lerin gelecekte açık alanda da rehberlik yapabilme ihtimali oldukça düşüktür.
- Rehberlik hizmeti veren TR'ler, İTR'lerin iş motivasyonlarını etkilememektedir.
- İTR'lere göre TR'lerin rehberlik performansı oldukça yetersizdir.
- İTR'lere göre, TR'lerin varlığına rağmen bir turist rehberine bağlı olarak gezmeyi tercih eden turistlerin tercihleri İTR yönünde olacaktır.

**KAYNAKÇA**

- AL-WAZZAN, A., AL-FARHAN, R., AL-ALÌ, F. AND EL-ABD, M. (2016), *Tour-guide robot*, (pp. 1-5), 2016 International Conference on Industrial Informatics and Computer Systems (CIICS), 13-15 March, Sharjah, United Arab Emirates.
- AP, J. and K. K. F. WONG, (2001), Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems, *Tourism Management*, (22), 551-563.
- BARON, J. M. (2001), *Electronic Tourguide And Photo Location Finder*, <https://patents.google.com/patent/US6459388B1/en>, (Erişim Tarihi: 05.10.2018).
- BISCHOFF, R. and GRAEFE, V. (2002). *Demonstrating the Humanoid Robot HERMES at an Exhibition: A Long-Term Dependability Test*. IEEE/RSJ International Conference on Intelligent Robots and Systems, IROS '02, Lausanne, Switzerland, <https://pdfs.semanticscholar.org/1230/5b0e42a32f76f52b7382823098e19db60b5d.pdf>, Erişim: 07.10.2018.
- BURGARD, CREMERS, A. B., FOX, D., HÄHNEL, D., LAKEMEYER, G., SCHULZ, D., STEİNER., W. and THRUN, S. (1999), Experiences With An Interactive Museum Tour-Guide Robot, *Artificial Intelligence*, 00, 1-53, <http://robots.stanford.edu/papers/thrun.tourguide.pdf>, (Erişim Tarihi: 5.10.2018).
- CARJAVAL, D. (14 March 2017), *Let a Robot Be Your Museum Tour Guide*, <https://www.nytimes.com/2017/03/14/arts/design/museums-experiment-with-robots-as-guides.html>. (Erişim Tarihi: 03.11.2018).
- CHAUDHARY, N. (27 March 2017), *Now, A Robot Tour Guide To Welcome Tourists At Jaipur Wax Museum*, <https://timesofindia.indiatimes.com/city/jaipur/now-a-robot-tour-guide-to-welcome-tourists-at-jaipur-wax-museum/articleshow/63432033.cms>, (Erişim Tarihi: 03.11.2018).
- CHELLA, A., and MACALUSO, I. (2009), The Perception Loop In Cicerobot, A Museum Guide Robot, *Neurocomputing*, 72(4-6), 760-766.
- CUHLINSKI, W. A. and MARC-COLEMAN, M. Y. (2003), *Interactive Multimedia Tour Guide*, <https://patents.google.com/patent/US6526351B2/en>, (Erişim Tarihi: 7.10.2018).
- DÖSİM (Döner Sermaye İşletmesi Merkez Müdürlüğü). *Sesli Rehberlik Listesi*. <http://www.dosim.gov.tr/sesli-rehberlik-listesi>, Erişim 30.09.2018.
- KENNEDY, M. (12 August 2014). Follow That Robot: The Hi-Tech Tour Guides Taking Over Tate Britain At Night, <https://www.theguardian.com/artanddesign/2014/aug/12/robot-art-tour-tate-britain-at-night>. (Erişim Tarihi: 03.11.2018).
- KOZAK, N. (1999), *Turizm Mevzuatı El Kitabı*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- McKeegan, S. (2007), *Toyota's New Tour Guide Robot*, <https://newatlas.com/go/7872/>, (Erişim tarihi: 03.11.2018).
- MOGG, T. (2012), *Meet Tawabo, A New Quadrilingual Tour Guide Robot At Tokyo Tower*, <http://www.digitaltrends.com/international/tokyo-tower-employs-new-quadrilingual-tour-guide-robot/>, (Erişim Tarihi: 02.11.2018).
- MURO (Muğla Turist Rehberleri Odası). (2018), *Turist rehberliği nasıl doğdu?*, <http://www.muro.info.tr/rehberligin-tarihcesi/>, (Erişim Tarihi: 26.09.2018).
- RODRIGUEZ-LOSADA, D.,MATIA, F., GALAN, R., HERNANDO, M., MONTERO, J. M., and LUCAS, J. M. (2008), *Urbano, an Interactive Mobile Tour-Guide Robot*. (pp. 229–252). In H. Seok (Ed.), *Advances in Service Robotics In-Tech*, [http://cdn.intechopen.com/pdfs/5424/InTech-Urbano\\_an\\_interactive\\_mobile\\_tour\\_guide\\_robot.pdf](http://cdn.intechopen.com/pdfs/5424/InTech-Urbano_an_interactive_mobile_tour_guide_robot.pdf), (Erişim Tarihi: 07.10.2018).
- SHIOMI, M., KANDA, T., ISHIGURO, H., and HAGITA, N. (2006), *Interactive Humanoid Robots for a Science Museum*, 1st ACM SIGCHI/SIGART Conference on Human-robot interaction, March 02 - 03, 2006, New York, USA, 305-312.

- STRICKER, R., MULLER, S., EINORN, E., SCHRÖTER, C., VOLKHARDT, M., DEBES, K. and GROSS, H. M. (2012). *Konrad and Suse, Two Robot Guiding Visitors in a University Building*, (49-58), (Ed. P. Levi, O. Zweigle, K. Häußermann, B. Eckstein), Autonomous Mobile Systems, Berlin: Springer.
- TAPNIS, S. and UNG, D. (2001). *Wireless network tour guide*. <https://patents.google.com/patent/US7853272B2/en>, (Erişim Tarihi: 05.10.2018).
- THRUN, S., BENNEWITZ, M., BURGARD, W., CREMERS, A. B., DELLAERT, F., FOX, D., HÄHNEL, D., ROSENBERG, C., ROY, N., SCHULTELL, J. and SCHULZ, D. (1999), *MINERVA: A Second-Generation Museum Tour-Guide Robot*, Proceedings of the 1999 IEEE International Conference on Robotics & Automation, May 1999, Detroit, Michigan [http://robots.stanford.edu/papers/thrun.icra\\_minerva.pdf](http://robots.stanford.edu/papers/thrun.icra_minerva.pdf), (Erişim Tarihi: 05.10.2018).
- TUREB. (09.10.2018), *Rehber İstatistikleri*, <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/>, (Erişim Tarihi: 09.10.2018).
- VEGA, T. (23 March 2017), *Haneda Airport Set To Begin Robot Smartphone Tour Guide Service*, <https://www.japankyo.com/2017/03/wacky-weird-japanese-news-robot-smartphone-sharp-robohon-haneda-airport-travel-tour-guide-rent-touris/>, (Erişim Tarihi: 03.11.2018).
- VOGIATZİS, D., SPYROPOULOS, C., KONSTANTOPOULOS, S., KARKALETSİS, V., KASAP, Z., MATHESON, C., and DEROO, O. (2008), *An Affective Robot Guide To Museums*, 4th International Workshop on Human-Computer Conversation, Bellagio, Italy. <http://users.iit.demokritos.gr/~konstant/dload/Pubs/hcc08.pdf>, (Erişim tarihi: 02.11.2018).
- WYNNE, E. (18 May 2016), *Art Gallery of WA Enlists Robot Tour Guide Aggie In Bid to Add Fun To Fine Art*, <https://www.abc.net.au/news/2016-05-18/art-gallery-of-wa-introduces-robot-tour-guide-aggie/7424760>, (Erişim Tarihi: 03.11.2018).
- YENEN, Ş. (2002), *Turist Rehberliği Eğitiminde, Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşları Arasındaki İşbirliğinin Önemi*, Turizm Eğitimi Konferansı, T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, 11-13 Aralık 2002, Ankara.
- YENİPİNAR, U., ÇINAR, B. ve BAK, E. (2017). *Turist Rehberliği Eğitimi Ve Mesleğin Güncel Sorunları Ve Çözüm Önerileri*, (s.307-320), 3. Turizm Şûrası Tebliğler Kitabı (Cilt-2), Ankara: Büyükharf Bas. Yay.