




Akıllı Turizm Üzerine Bibliyometrik Bir Literatür Taraması** (A Bibliometric Literature Review on Smart Tourism)

* Hulusi BİNBAŞIOĞLU^a 

^a Malatya Turgut Özal University, Kale School of Tourism and Hotel Management, Program of Tourism and Hotel Management, Malatya/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 25.08.2020

Kabul Tarihi: 12.11.2020

Anahtar Kelimeler

Akıllı turizm

Literatür taraması

Bibliyometrik analiz

Öz

Turizm sektörü, modern çağdaki teknolojik gelişmelerden en fazla yararlanan sektörlerden birisi olarak ön plana çıkmaktadır. Akıllı turizm ise bu teknoloji odaklı süreçle ortaya çıkan bir sistem olarak değerlendirilebilir. Bu çalışmanın amacı da, güncel bir konu olarak akıllı turizm ile ilgili mevcut literatürü derleyip tartışmak, bu alandaki gelişimi daha iyi anlamak ve gelecek çalışmalar için öneriler geliştirmektir. Çalışmada, akıllı turizm literatürünün bibliyometrik analizi yapılmıştır. Web of Science ve Scopus veri tabanlarında, 2020 yılına kadar yayınlanan 143 makaleye yapılan analizin sonucunda, akıllı turizm ile ilgili çalışmalarda 2015 yılından sonra bir çıkış yaşandığı, en çok makalenin “Sustainability” dergisinde yayımlandığı ve makalelerde büyük oranda ampirik araştırma türlerine başvurulduğu görülmüştür. Bununla birlikte bazı araştırmacılar, özellikle kavramsal katkılarından dolayı ön plana çıkmaktadır. Çalışmaların büyük çoğunluğu, ortak yazarlar tarafından gerçekleştirilmiştir. Akıllı turizmle ilgili en çok makale üreten ülke Güney Kore olmuştur. Ayrıca, konu bazında, çalışmaların çoğunlukla akıllı turizmin teknolojik altyapısına odaklandığı tespit edilmiştir. Sosyal, kültürel ve fiziksel çevre konularına ilişkin çalışmaların ise oldukça az olduğu görülmüştür.

Keywords

Smart tourism

Literature review

Bibliometric analysis

Abstract

The tourism sector stands out as one of the sectors that benefit most from the technological developments in the modern age. Smart tourism can be considered as a system that emerged with this technology-oriented process. The aim of this study is to compile and discuss the current literature on smart tourism as a current topic, to better understand the development in this field and to develop suggestions for future studies. In the study, bibliometric analysis of smart tourism literature was applied. As a result of the analysis of 143 articles published in Web of Science and Scopus databases until 2020, it was explored that there was an increase in studies on smart tourism after 2015, the most articles were published in the journal of “Sustainability” and empirical research types were used in most of the articles. However, some researchers emerge as the lead authors in the field, because of their conceptual contributions. The vast majority of the studies were carried out by co-authors. South Korea has been the country that produced the most articles on smart tourism. Additionally, it was evaluated that the studies mostly focused on the technological infrastructure of smart tourism. It has been observed that there are very few studies on social, cultural and physical environment issues.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: hulusi.binbasioglu@ozal.edu.tr (H. Binbaşioğlu)

DOI: 10.21325/jotags.2020.740

**Bu çalışma, 27 Nisan 2019 tarihinde Fırat Üniversitesi'nde düzenlenen 2. Uluslararası Sosyal Bilimler ve İnovasyon Kongresinde “Akıllı Turizm: Bir Literatür Taraması” başlıklı özet olarak sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

GİRİŞ

Teknolojik gelişmeler, hem tüketicilerin tercihlerini hem de turizmdeki süreçleri etkilemektedir. Öyle ki, turizm sektörü 1970’lerde Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemlerini (CRS), 1980’lerin sonunda Global Dağıtım Sistemlerini (GDS), 1990’ların sonunda interneti ve nihayetinde 2010’larda ise akıllı teknolojileri entegre ederek bütünleşik bir sistem haline gelmiştir (Koo, Gretzel, Hunter & Chung, 2015, s.99). Makine öğrenimi, yapay zekâ, endüstriyel ağ, büyük veri, nesnelerin interneti, akıllı cihazlar, robotlar, drone, sensörler, sinyaller, sanal ve artırılmış gerçeklik, yakın alan iletişimi, yaygın bilişim ve her gün listeye yenisi eklenen bunlara benzer çok sayıda teknolojik gelişme ve araç, yönetim ve pazarlama açısından turizmi değişime sevk etmektedir (Sigala, 2018, s.152). Yıllar içinde şekil değiştirse de bilgi iletişim teknolojileri günümüzde turizm işletmelerinin ve destinasyonların rekabet etmesini sağlayan önemli bir araç olarak kullanılmaktadır (Buhalis, 2000). Çünkü turistler, seyahatlerinin tüm aşamasında bilgiye ihtiyaç duymaktadırlar. Turistlerin bilgiye ulaşmasındaki en önemli araç ise bilgi iletişim teknolojileridir. Bu bağlamda modern teknoloji, turistlere gelecekte daha iyi deneyimler sunmayı amaçlayan yenilik ve rekabet avantajını temsil etmektedir (Neuhofer, Buhalis & Ladkin, 2012).

Telefon, aksesuar, ev aletleri ve ulaşım araçları aracılığıyla günlük hayatta oldukça bütünleşik hale gelen akıllı teknolojiler de, turizm alanına etkili bir şekilde giriş yapmıştır. Akıllı turizm ise, modern çağda seyahat edenlerin gereksinimlerini daha çok kolaylaştıran bir sistem olarak görülmektedir.

Akıllı turizm, popüler bir akademik konu olarak gerek turizm uygulamalarında ve gerekse toplumsal anlamda çok ilgi çekmeye başlamıştır. Bu bağlamda, akıllı turizm ile ilgili çalışmaların sayısı, özellikle son yıllarda artış göstermiştir (Boes, Buhalis & Inversini, 2016; Jovicic, 2019; Li, Hu, Huang & Duan, 2017; Sigala, 2018). Önce içeriğini, daha sonra da destekleyici teknolojileri keşfetme aşamasıyla başlayan akıllı turizm araştırmaları, şimdi uygulamalarını geliştirme ve değerlendirme aşamasına girmiştir (Stankov & Filimonau, 2019). Bununla birlikte, halen akıllı turizmle ilgili literatür incelemelerinin yapılmasına ihtiyaç olduğuna inanılmaktadır (Dorcic, Komsic & Markovic, 2019).

Gerek yeni bir sistemi incelemek, gerekse önceki çalışmalarda var olan sınırlılıkların üstesinden gelebilmek için, çalışmanın amacı, akıllı turizm ile ilgili mevcut literatürü derleyip tartışmak, bu alandaki gelişimi daha iyi anlamak ve gelecek çalışmalar için öneriler geliştirmektir. Böylece, konunun gelişim dönemine dair yararlı bir sınıflandırma yapılmaya çalışılmaktadır. Bu çalışma, uluslararası yayınların niceliğini, özelliklerini ve verimliliğini daha ayrıntılı bir şekilde tanımlamak için bibliyometrik analiz yaklaşımını kullanmaktadır. Web of Science (WoS) ve Scopus veri tabanında taranan dergilerdeki akıllı turizm konulu makaleleri; konu, yazar, dergi vb. parametreler çerçevesinde inceleyen çalışmanın özellikle ulusal turizm literatürüne katkı sunacağı düşünülmektedir. Uluslararası literatürde yazılan makalelerin zaman içerisindeki gelişmelerinin ortaya konulmasından dolayı çalışma, özellikle araştırmacılar için faydalı bilgiler sağlamaktadır. Ayrıca mevcut araştırma, akıllı turizm alanındaki güncel konuları ortaya koyması nedeniyle, uygulayıcılara güncel faaliyetler ve eksikliklerin karşılaştırılması noktasında rehberlik edebilecektir.

Kavramsal Çerçeve

“Akıllılık” son zamanlarda farklı disiplinlerde ivme kazanan ve halen geçerliliğini koruyan bir araştırma alanıdır (Boes vd., 2016). Akıllılık; sensörlere, büyük verilere, açık verilere, yeni bağlantı şekillerine ve bilgi alışverişine dayanan teknolojilerin desteklediği, ekonomik, sosyal ve teknolojik gelişmeleri tanımlamak için kullanılan moda bir

sözcük haline gelmiştir (Gretzel, Sigala, Xiang & Koo, 2015b, s.179). Pazarlama alanında akıllılık, kullanıcı odaklı bir bakış açısına dayanır ve bu durum onu zeki olmaktan daha çok, kullanıcı dostu kılar (Nam & Pardo, 2011). Turizme akıllılık kavramının girmesi ise, turizm ile ilgili bilgilerin teknolojik bir platform vasıtasıyla paydaşların birbiriyle bağlantılı olmasını gerektirmektedir (Buhalis & Amaranggana, 2015). Turistlerin ihtiyaç duyduğu bilgi ile ilgili çalışma alanına benzer ama farklı bir platformda bulunan akıllı turizm, turizm destek sistemlerinde akıllılığı içeren bir kavram olarak ortaya çıkmıştır (Chen, Cheah & Shen, 2019).

Akıllı bir turizm alanı yaratmak için, hem geleneksel hem de modern olan ve aynı zamanda yeni dijital teknolojinin işlevselliğinin tasarımını amaçlayan yeni bir sistematik ve entegre yönetim sürecine ihtiyaç vardır (Borsekova, Vanova & Vitalisova, 2017). Güncel turizm modeli, sürdürülebilir bir rekabet avantajı sağlamak için teknoloji ve altyapı odaklı, bilgi yoğun, birlikte çalışabilir ve üretken araçların kullanıldığı bir akıllı turizm modeline dönüştürülmektedir (Koo, Park & Lee, 2017). Akıllı turizm, bilgi teknolojilerinin, iş ekosistemlerinin ve turizm deneyimlerinin bir noktada birleşmesini ifade etmektedir (Gretzel vd., 2015b). Özellikle akıllı turizm faaliyetlerini kolaylaştıran teknolojiler, çevremizi ve davranışlarımızın çoğunu gerçek zamanlı olarak yakalamak ve faaliyetleri yürütmek için birbirleriyle etkileşime girme yeteneğine sahiptirler (Choe & Fesenmaier, 2017). Bu noktadan hareketle akıllı turizmin, bir seyahat esnasında, turistlere her yerde sunulan bilgi servisi olduğu sonucuna varılabilir (Li vd., 2017).

Genellikle akıllı turizm ile elektronik turizm (e-turizm) kavramları birbiriyle karıştırılmaktadır (Gretzel vd., 2015b). Özellikle her ikisinin de teknoloji odaklı olması, süreçlerin aynı olduğu kanısını uyandırmaktadır. Ancak iki kavram birbirinden farklıdır. Tablo 1’de e-turizm ile akıllı turizm arasındaki farklılıklar ortaya konmuştur.

Tablo 1. E-turizm ile Akıllı Turizm Arasındaki Farklar

	E-turizm	Akıllı turizm
Alanı	Dijital	Dijital ve fiziksel
Ana teknolojisi	Web siteleri	Sensörler ve akıllı telefonlar
Seyahat aşaması	Seyahat öncesi ve sonrası	Seyahat esnası
Temel kaynağı	Bilgi	Büyük veri
Tipik örneği	Etkileşim	Teknoloji aracılığıyla birlikte üretim
Yapısı	Değer zinciri / araçlar	Ekosistem
Mübadele	B2B, B2C, C2C	Kamu-özel-tüketici işbirliği

Kaynak: Gretzel vd., 2015b, s.182.

Tablo 1’de görüldüğü gibi, e-turizm sadece dijital ortamlar için geçerli iken, akıllı turizm faaliyetleri hem dijital hem de fiziksel alanda gerçekleştirilmektedir. Akıllı turizmin temel teknolojisi, destinasyon yöneticilerinin seyahat edenlerin ihtiyaçlarını önceden tahmin etmek için kullanabilecekleri teknolojik ortamlar yaratmalarını sağlayan sensörler ve mobil cihazlardır (Gretzel, Koo, Sigala & Xiang, 2015a). Bununla birlikte akıllı turizm, genellikle turistlerin seyahat esnasında işine yarayan faaliyetlerin bütünüdür. Ayrıca e-turizmin beslendiği kaynak bilgi iken, akıllı turizm büyük veriden beslenmektedir. Akıllı turizm kapsamında yürütülen faaliyetlerde, büyük veriler çok önemli rol oynamaktadır. Neredeyse tüm faaliyetler, büyük veri analizinden elde edilen sonuçlar neticesinde yürütülmektedir. Akıllı turizm destinasyonları, kullanıcılara uygun zamanda doğru hizmetleri sunarak büyük veriden en iyi şekilde faydalanmaktadırlar (Buhalis & Amaranggana, 2015). E-turizmde alışveriş işletmeden işletmeye (B2B), işletmeden tüketiciye (B2C) ve tüketiciden tüketiciye (C2C) şeklinde gerçekleşirken, akıllı turizmde bir kamu, özel sektör ve tüketici işbirliği görülmektedir.

Akıllı turizm faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi için pek çok unsura ihtiyaç bulunmaktadır. Turizm destinasyonlarında akıllı hizmetlerin yürütülmesini sağlayan bu unsurlar şu şekilde sıralanabilir: Web sitesi, mobil aplikasyon, ücretsiz Wi-Fi, çevrimiçi bilgi girişi, hızlı yanıt (QR) kodu, elektronik dokunmatik ekranlar, kısa/multimedya mesaj servisi, çağrı merkezi, akıllı rehber sistemi, kişisel güzergâh tasarımı, e-turizm tavsiye sistemi, rehberlik bilgi servisi, e-tur haritası, akıllı kart, elektronik giriş koruma sistemi, akıllı çevre, turist akışı izleme, kalabalık yönetimi, akıllı eğitim, e-şikâyet yönetimi, mobil ödeme, e-biletleme sistemi, çevrimiçi kuponlar, çevrimiçi rezervasyon, turist akışı tahmini, festival etkinlik tahmini, sıra bekleme tahmini, hava durumu tahmini, elektronik geçiş ücreti tahsilatı, akıllı araç zaman tarifesi, gerçek zamanlı trafik yayını, akıllı ortam izleme, trafik güvenliği koruması, akıllı acil müdahale sistemi, sanal turizm deneyimi, sanal seyahat topluluğu, arttırılmış gerçeklik, turistik yerlerle ilgili bloglar (Wang, Li, Zhen & Zhang, 2016, s.313-314).

Geleneksel yaklaşımlardan akıllı turizm destinasyon yöntemlerine kadar gerçekleşen birçok faaliyet, destinasyon yönetimleri ile turistler arasındaki iletişim kurma biçiminde derin değişikliklere yol açmaktadır (Lopes vd., 2019). Çünkü turistler, ziyaret ettikleri yerler hakkında gün geçtikçe daha fazla alakalı içeriğe ve yüksek kaliteli bilgilere ulaşmak istemektedirler. Bununla birlikte teknoloji, her geçen gün turizm sektörünün akıllılık seviyesinin artmasına yardımcı olarak sektöre yön vermektedir (Gretzel, 2011).

Bunun dışında bir destinasyonun, akıllı hizmetleri verirken karşılaştığı birçok sorun ve zorluk da bulunmaktadır. Akıllı destinasyonların sundukları hizmetlerin kullanımında müşterilerin deneyimlerini etkileyebilecek zorluklar ve sorunlar şu şekilde açıklanmaktadır (Kabadayi, Ali, Choi, Joosten & Lu, 2019, s.339):

- Çok fazla seçenek sunularak müşteride kafa karışıklığının yaratılması,
- Farklı veya zıt tercihleri içinde barındıran akıllı bir hizmetin tasarlanmasının güçlüğü,
- Müşterinin değer verebileceği ve dikkat çekici bir akıllı hizmetin sunulmasının güçlüğü,
- Akıllı hizmetlerde insan etkileşiminin göz ardı edilmesi,
- Beklenmedik, benzersiz veya tesadüfi ihtiyaçlara karşı akıllı hizmetlerin tasarlanmasının zorluğu,
- Yalnızca bireysel ihtiyaçları doğru bir şekilde öngören ve tatmin eden değil, aynı zamanda müşterinin benzersiz bir deneyime sahip olmasını sağlayacak akıllı hizmetlerin sunulmaması,
- Bireysel ihtiyaçlara cevap veren farklılaştırılmış akıllı hizmetlerin sunulmasında, müşterilerin yanlış anlamasına bağlı haksızlık algısının önüne geçilememesi,
- Akıllı turizm hizmetlerini tasarlarken, müşterilerin kişisel verilerinin kullanımıyla ilgili endişelerini gidermek için çalışmaların yapılmaması,
- Müşterilerin sürekli teknolojik anlamda bağlantıda olamaması,
- Akıllı turizm hizmetlerinde yer alan karmaşık teknolojiler konusunda yetkin çalışanların olmaması.

Akıllı turizm, sadece turizmin bilgisayarlaşması kavramının teknik olarak uygulanmasına değil, aynı zamanda niteliksel bir değişim elde etmek için mevcut turizm kaynaklarının değerini en üst düzeye çıkarmak isteyen hizmetlerin karşılaştığı bu tür sorunların ve zorlukların çözülmesine de yardımcı olmaktadır (Navío-Marco, Ruiz-

Gómez & Sevilla-Sevilla, 2018). Belirtilen bu sistem içerisinde, bir akıllı turizm destinasyonundaki uygulamalar, Tablo 2’de detaylı bir şekilde verilmektedir.

Tablo 2. Akıllı Destinasyonlarındaki Turizm Uygulamaları

Turizm Uygulamaları	Fayda Fonksiyonu	Destinasyon Bileşenleri	Akıllı Turizm Destinasyon Boyutları
Sanal gerçeklik (VR) ve artırılmış gerçeklik (AR), turistik yerlerin dijital ortamda deneyimlenmesine yardımcı olmaktadır.	Canlandırma	Cazibe merkezleri	Akıllı insanlar, akıllı hareketlilik
Araç takip sistemi, ulaşım ağı ile ilgili gerçek zamanlı bilgileri sağlar ve bunları son kullanıcı cihazlarına dağıtır.	Planlama	Ulaşılabilirlik	Akıllı yaşam, akıllı hareketlilik
Oteller, bina için enerji talebini tahmin edebilmeli ve çevre yönetimine göre enerji denetimlerini gerçekleştirebilmelidir.	Sürdürülebilirlik	Tesisler	Akıllı çevre
Elektronik seyahat rehberi gibi turistler için çok sayıda uygun tur paketi de sunan çok farklı dil seçeneğine sahip uygulamalar olmalıdır.	Rehberlik	Uygun paketler	Akıllı insanlar, akıllı hareketlilik
Yakın alan iletişimi (NFC) etiketleri ve QR kodlar, mobil cihazlar vasıtasıyla yakınlardaki ilgi çekici yerler hakkında bilgilere erişmek için kullanılır.	Coğrafi pazarlama	Faaliyetler	Akıllı hareketlilik
Turistler şikâyetlerini, doğrudan yetkililere yönlendirebilecek SMS veya mobil uygulamalar gibi çeşitli bilgi iletişim teknolojileri kanalları tarafından desteklenen bir şikâyet yönetim sistemi aracılığıyla iletebilirler.	Geribildirim üretme	Yardımcı hizmetler	Akıllı yaşam

Kaynak: Buhalis & Amaranggana, 2014, s.559.

Akıllı turizm destinasyonlarının doğru bir şekilde yönetilebilmesi için, bünyesinde yer alan paydaşlara önemli görevler düşmektedir. Örneğin turizm örgütleri, ilgili tüm bilgileri koordine eden ve kullanıcıların gerçek zamanlı bilgilere erişmesini kolaylaştıran akıllı bir merkez işlevi görürken, temel iş süreçlerinin dijitalleştirilmesine de katkı sağlamaktadır. Ulusal ve yerel yönetimlerin ise idari birimler arasında koordinasyonu sağlamak, kamu-özel sektör işbirliklerini aktive etmek ve maliyetleri düşüren sürdürülebilir çözümler üretmek gibi görevleri vardır. Teknolojiye ilgisi yüksek olan yerel halk, akıllı turizm uygulamalarının geliştirilmesinde itici bir güç olmaktadır. Akıllı turizm destinasyonlarının çevresinin ise nesnelere interneti ile birbirine bağlı olması, bulut bilişim hizmetlerinin var olması, içerisinde sensör ağlarının bulunması, fiziksel gerçekliği artıracak dijital uygulamaların olması ve birlikte çalışabilir sosyal platformları içermesi gerekmektedir (Buhalis & Amaranggana, 2014; La Rocca, 2014).

İlgili Araştırmalar

Akıllı turizm alanında literatür taraması ile ilgili İngilizce olarak yayınlanmış çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmaların incelenmesi, mevcut durumu ortaya koyma adına faydalı olabilecektir. Örneğin, Jasrotia ve Gangotia (2018), akıllı şehirler, akıllı turizm destinasyonları ve bunlar arasındaki ilişkiyi mevcut literatürü gözden geçirerek araştırmışlardır. Çalışmanın bulguları, akıllı turizmin, akıllı şehirlerin temel bir parçası olduğunu ortaya koymaktadır. Dorcic vd. (2019) ise akıllı turizmde mobil teknolojiler ve uygulamalarla ilgili olarak 2012 ve 2017 yılları arasında yayınlanan 126 makalenin sistematik incelemesini yapmışlardır. Analiz sonuçlarına göre, araştırmada kullanılan yayınlar; tüketici, teknoloji ve sağlayıcı perspektifi olarak üç ana kategoriye ayrılmıştır.

Johnson ve Samakovlis (2019), akıllı turizm bilgisini incelemeyi ve işbirlikçi ağlar aracılığıyla kavramın gelişimini ortaya koymayı amaçladıkları çalışmalarında, 2000-2018 yılları arasında WoS ve Scopus veri tabanlarından elde edilen makalelerin görsel haritalanmasını ve gözlemlenmesini sağlayan bir bibliyometrik analiz gerçekleştirmişlerdir. Çalışma, akıllı turizm anlayışının, araştırmacıların işbirliğiyle şekillenebileceğini ve farklı

temalarla birlikte genişleyebileceğini vurgulamaktadır. Mandić ve Praničević (2019) ise turizm cazibesini şekillendiren altı unsur olan, cazibe merkezleri, kamu ve özel sektör tesisleri, erişilebilirlik, insan kaynakları, imaj ve karakter ile fiyatı göz önünde bulundurarak bilgi iletişim teknolojileri ile akıllılık kavramlarını SCImago Journal Rank (SJR)'de Q1 ve Q2 olarak sıralanan dergilerde inceleyerek analiz etmişlerdir. Bu kapsamdaki teknolojilerin, turizm destinasyonlarının pazarlanmasını ve yönetimini etkilediği, yenilikçiliği teşvik ettiği ve sürdürülebilirliğe katkıda bulunduğu belirtilmektedir.

Mehraliyev, Choi ve Köseoglu (2019), akıllı turizm üzerine 2017 yılı ve öncesi, WoS, Scopus ve EBSCOhost veri tabanlarında yayınlanmış 96 makalenin sistematik ve nicel bir incelemesini yaptıkları çalışmalarında, araştırmaların yaşam döngüsünü, işbirliği eğilimlerini, temel sosyal yapıyı, disiplin yaklaşımlarını ve temellerini, araştırma konuları ile metodolojik yaklaşımlarını tanımlamayı amaçlamıştır. Shafiee, Ghatari, Hasanzadeh ve Jahanyan (2019) ise sürdürülebilir akıllı turizm destinasyonları için yeni bir model oluşturmak amacıyla, 2000-2017 yılları arasında Emerald, Science Direct, IEEE Explore, Taylor & Francis, Springer ve Google Scholar'da yayınlanan 40 makalenin sistematik bir literatür incelemesini yapmıştır. İnceleme sonucunda, sürdürülebilir akıllı turizm destinasyonları modeli, altı ana kategori (nedensel ilişkiler, genel durum, koşullar, temel olgu, eylem/etkileşimler ve sonuçlar) ve 28 alt kategoriden oluşmuştur.

Vargas-Sánchez ve Saltos (2019), turizm endüstrisinin şekillendiricisi olarak akıllılık ve sosyal medyayı konu ettiği literatür çalışmasında WoS, Scopus Abi/Inform Collection, Academia.edu, Google Scholar ve Dialnet veri tabanlarından elde ettikleri 61 makaleyi bibliyometrik ve bibliyografik analiz yöntemi ile akıllı turizm ve sosyal ağlar üzerinden incelemiştir. Bu kapsamda araştırmada bulunan en önemli konular, web hizmetleri için platformların oluşturulması, özel ilgi alanına giren turizm bölgelerinin belirlenmesi, turistlerin tercihleri ve sosyal medyadaki iletişim stratejileri olarak sıralanabilir. Topsakal, Bahar ve Yüzbaşıoğlu (2020) tarafından akıllı turizm literatürünün bibliyometrik ve görselleştirme analizi ile incelendiği çalışmada ise Web of Science Core Collection veri tabanında, "akıllı turizm" başlığı altında 145 yayın (makale, bildiri, kitap, kitap bölümü, kitap incelemesi, editoryal ve materyal incelemesi) taranmıştır. Elde edilen bulgulara göre, mobil konuk davranışı, destinasyon web sitesi, açık veriler ve akıllı sistemler en çok incelenen konulardır. Mevcut çalışma ise, genel olarak akıllı turizm çalışmalarını incelemesi, güncel olması, sadece WoS ve Scopus veri tabanındaki makaleleri kapsaması ve Türkçe olması nedeniyle diğer çalışmalardan farklılaşmaktadır.

Bibliyometrik Analiz

Akıllı turizm konusunu daha iyi anlamak, gelecekteki yönelimleri ortaya koymak ve ilerlemesine katkıda bulunmak adına, daha önce yapılmış çalışmaların araştırılması ve incelenmesi önem arz etmektedir. Literatür taraması, bu amaç doğrultusunda sıklıkla başvurulan önemli akademik çalışmaların başında gelmektedir. İlgili alandaki ulusal ve uluslararası literatürün yıllar itibariyle gelişimi, kullanılan anahtar kelimeler, yayınlanan makalelerin araştırma türleri, öne çıkan araştırmacılar ve araştırma konuları gibi genel özelliklerinin ortaya konması literatürün gelişimi ve etkinliği açısından oldukça önemlidir (Ercan, 2020).

Bunların araştırılmasını sağlayan bibliyometrik analiz, alanda en çok hangi konuların tartışıldığını göstererek sadece araştırmacılara değil ilgili bütün paydaşlara veri sunmada etkili bir yöntemdir (Böyükılmaz & Oktay, 2020). Bibliyometrik analizin uygulanmasının temel amacı, ilgili alandaki araştırmacılar arasında bilimsel çalışmanın temel boyutları ve işlevselliği hakkında bir tartışmayı teşvik etmek ve aynı zamanda gelişim sürecinin üretkenliği için bir

ölçüt sağlamaktır (Moed, Luwel & Nederhof, 2002). Bibliyometrik bilgi, bilimsel ve teknolojik araştırma alanlarındaki başlıca araştırmacıların performansını değerlendirmek için yeterli bir bilgi kaynağı oluşturmaktadır (Gu, 2004). Bibliyometrik analiz kullanılarak yapılan çok sayıdaki çalışmada, genellikle geniş veya daha özel konulara odaklanılmaktadır. Bunlar, atıflar, anahtar kelimeler, coğrafi veya kurumsal yönler, üretken ve etkili akademisyenler ve/veya kurumlar, yazar ilişkileri, alanın zaman içerisindeki gelişimi, konu alanları ve araştırma türleri olarak çeşitlilik gösterebilmektedir (Ellegaard & Wallin, 2015; Köseoglu, Rahimi, Okumus & Liu, 2016). Bibliyometrik analiz, araştırmaların kalitesinin değerlendirilmesini ve alanın gelişiminin araştırılmasını sağlaması nedeniyle turizm sektöründe de önem kazanmaktadır (Hall, 2011). Literatürde vurgulananlar doğrultusunda mevcut araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Akıllı turizm bağlamında yıllara göre kaç makale yayınlanmıştır?
2. Dergilerin akıllı turizm ile ilgili yayınladıkları makale sayısı nedir?
3. Akıllı turizm konusundaki çalışmaları şekillendiren anahtar kelimeler nelerdir?
4. Akıllı turizm ile ilgili makalelerde kullanılan araştırma türleri nelerdir?
5. Akıllı turizm alanındaki önde gelen araştırmacılar kimlerdir?
6. Akıllı turizm alanındaki makalelerin yazar sayısına göre dağılımı nasıldır?
7. Akıllı turizm konusundaki çalışmalara yapılan atıfların yıllara göre dağılımı nasıldır?
8. Akıllı turizm alanında en çok atfa sahip araştırmacılar kimlerdir?
9. Akıllı turizm konusundaki çalışmaların gerçekleştirildiği ülkeler hangileridir?
10. Akıllı turizm araştırmalarında odaklanılan konular nelerdir?

Yöntem

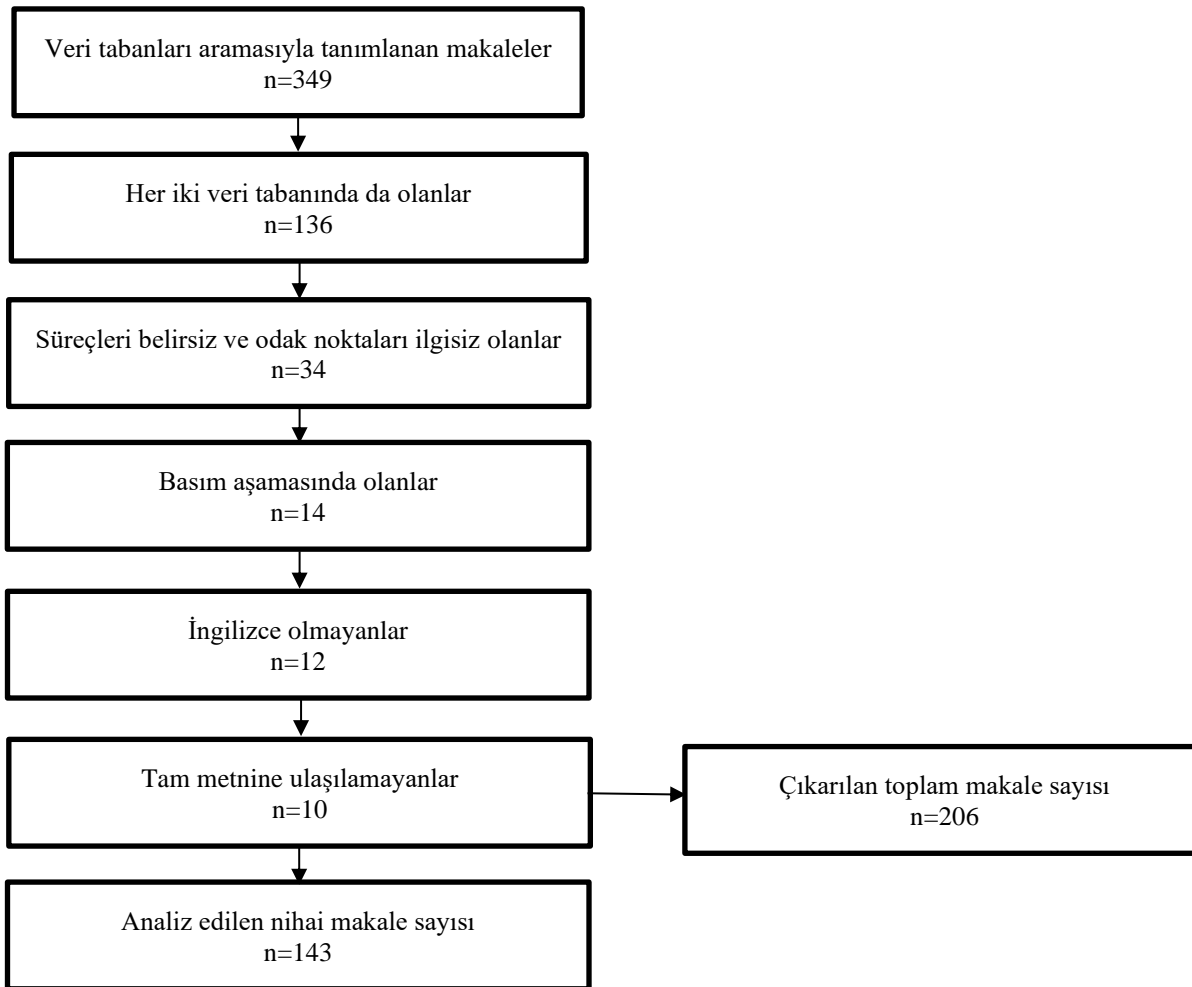
Yapılan çalışmalar, önceki çalışmaların bulgularına göre mantıksal olarak ispatlandığında literatürde ilerleme sağlanmaktadır (Kumar, Paul & Unnithan, 2020). Literatür taraması, gelecekteki araştırmalar için yön belirlemede önemli veriler sağlarken, ilerleme yaşanmayan alanların ortaya çıkmasına da katkı sunmaktadır (Webster & Watson, 2002). Bir araştırma yöntemi olarak literatür taraması, farklı alanların kavramsal, yöntemsel ve tematik gelişimine önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır (Palmatier, Houston & Hulland, 2018). Literatür taraması yapılan bu çalışmada ise, alan temelli inceleme (domain-based review) çeşitlerinden biri olan bibliyometrik analiz (Paul & Criado, 2020) uygulanmıştır.

Çalışmada, literatür taramasının yapıldığı 2020 yılına kadar, akıllı turizm ile ilgili İngilizce olarak yayınlanan hakemli dergilerin makaleleri kapsama alınmaya çalışılmıştır. Mümkün olduğunca kapsamı genişletebilmek için, çalışmada bütün disiplinlerdeki dergilerde yayınlanmış makaleler araştırılmıştır. Nitelikli çalışmalara odaklanabilmek için sadece hakemli dergilerdeki tam metin makaleler dikkate alınmıştır. Kitap bölümleri, konferans bildirileri, raporlar, tez özetleri ve editör yazıları gibi yayınlar hariç tutulmuştur.

Dünya çapında etki değeri (impact factor) yüksek bilimsel dergilerdeki yayınlara ulaşmak amacıyla tüm aramalar, Web of Science Core Collection ve Scopus veri tabanında “smart tourism” anahtar kelimesi kullanılarak yapılmıştır. Bu noktada, kullanılan araştırma teriminin, mümkün olduğunca ilgili literatürü tam olarak tanımlaması ve ilgisiz

alanları çok fazla kapsamaması önemlidir (Pickering & Byrne, 2014). Çalışmanın genel olarak akıllı turizm ile ilgili olması ve kapsam dışına çıkılmaması adına, akıllı turizm ile bağdaştırılabilecek benzer terimler kullanılmamıştır. Örneğin, Johnson ve Samakovlis (2019) yaptıkları çalışmada, akıllı turizm destinasyonlarının bir tür akıllı şehir olarak kabul edilmesine rağmen, akıllı turizmin akıllı şehir veya e-turizm terimleriyle yakın bir ilişkisinin olmadığını ortaya koymuşlardır. Veri kaybı yaşamamak adına ulaşılan çalışmaların başlıkları, anahtar kelimeleri ve özetleri dikkatlice incelenmiştir.

Bu ilk uygulama aşamasından sonra toplam 349 makale elde edilmiştir. Daha sonra iki veri tabanında da olan, yayın dili İngilizce olmayan ve henüz tam olarak yayınlanmamış olan (sayı, cilt, sayfa numarası, vb. almamış olan) yayınlar çıkarılmıştır. Ayrıca her makalenin dahil edilmesine ilişkin nihai bir karar vermek için çalışmalar derinlemesine incelenmiş ve belirsiz araştırma süreçleri olan, bulguları belli olmayan makaleler ile odak noktası turizm olmayanlar kapsam dışı bırakılmıştır. Özetlerin gözden geçirilmesinden sonra, araştırma konuları, yöntemler ve bulguların daha ayrıntılı bir analizini yapabilmek ve bunları daha iyi tanımlamak için tam metinlere başvurma gereği duyulmuştur. Bu süreçte ise veri tabanına üyelik olmaması nedeniyle tam metinlerine ulaşılamayan yayınlar elenmiştir. Netice itibariyle, elde edilen 143 makale analiz edilmiştir. Bu tarama süreci, Şekil 1’de verilmektedir.



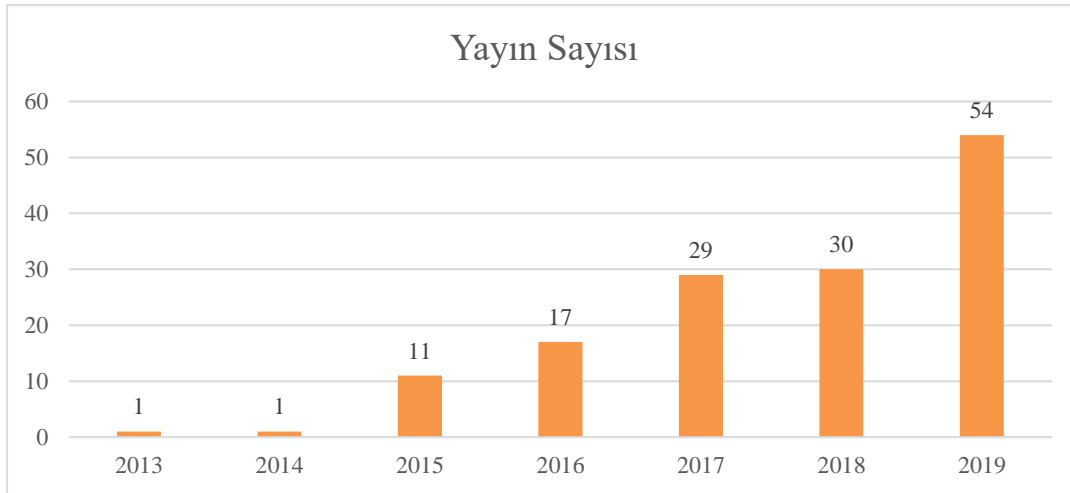
Şekil 1. Literatür Tarama Sürecinin Özeti

Tüm veri seti, yazar, makale başlığı, yayın yılı, yayınlanan dergi, anahtar kelimeler ve atıf sayıları dahil olmak üzere Microsoft Excel ofis programında oluşturulmuştur. Bu analizin bir parçası olarak makaleler, araştırılan ana konuya göre tematik kategorilere ayrılmış ve her bir makalenin temel nitelikleri kaydedilmiştir. Makalelerin tarama

ve ön inceleme süreçleri 26 Mart - 8 Nisan 2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Daha sonraki süreçte, elde edilen tam metinlerin incelenmesi, veri kaydı ve analizi gibi çalışmalar yapılmıştır.

Araştırmanın Bibliyometrik Analizinin Bulguları

Web of Science Core Collection ve Scopus veri tabanında “smart tourism” başlığı kullanılarak yapılan arama neticesinde elde edilen makalelerin yıllara göre dağılımı Şekil 2’de gösterilmiştir.



Şekil 2. Makale Sayılarının Yayın Yılına Göre Dağılımı

Şekilde görüldüğü gibi, çalışmalarda yıllara göre bir artış vardır. 2013 ve 2014 yıllarında bir olan makale sayısı, 2015 yılında artışa geçerek 11 olmuştur. 2019 yılında ise bu artış bir önceki yıla nazaran neredeyse ikiye katlanmış; her iki veri tabanında akıllı turizmle ilgili toplam 54 makale yayınlanmıştır. Akıllı turizmle ilgili çalışmaların daha çok hangi dergilerde yayımlandığını belirlemek, diğer bir ifadeyle bu alana en fazla katkının hangileri tarafından yapıldığını ortaya koymak amacıyla dergiler incelenmiştir. Elde edilen bulgular, Tablo 3’te gösterilmektedir.

Tablo 3. Makalelerin Dergilere Göre Dağılımı

Dergi	Makale Sayısı	Yüzdesi
Sustainability	18	12,50
International Journal of Tourism Cities	8	5,56
Asia Pacific Journal of Information Systems	5	3,47
Journal of Destination Marketing & Management	5	3,47
Technological Forecasting & Social Change	5	3,47
Tourism Review	5	3,47
Information & Management	4	2,78
International Journal of Information Management	4	2,78
Journal of Regional Research	4	2,78
Applied Sciences	3	2,08
Asia Pacific Journal of Tourism Research	3	2,08
Computers in Human Behavior	3	2,08
Current Issues in Tourism	3	2,08
e-Review of Tourism Research	3	2,08
IEEE Access	3	2,08
Information Technology & Tourism	3	2,08
Journal of Hospitality and Tourism Technology	3	2,08
Tourism Management	3	2,08
Information Processing and Management	2	1,39
Information Systems Frontiers	2	1,39
International Journal of Geo-Information	2	1,39
International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering	2	1,39

Tablo 3. Makalelerin Dergilere Göre Dağılımı (Devamı)

International Journal of Recent Technology and Engineering	2	1,39
Journal of China Tourism Research	2	1,39
The Service Industries Journal	2	1,39
Tourism Analysis	2	1,39
Tourism Management Perspectives	2	1,39
Tourism Review International	2	1,39
Diğerleri (Advanced Science Letters, Annals of Tourism Research, Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, Cogent Business & Management, Concurrency and Computation: Practice and Experience, Data in brief, Discrete Dynamics in Nature and Society, Electronic Markets, European Journal of Geography, European Journal of Management and Business Economics, European Journal of Tourism Research, Habitat International, IEEE Consumer Electronics Magazine, International Journal of Advanced Computer Science and Applications, International Journal of Applied Engineering Research, International Journal of Contemporary Hospitality Management, International Journal of Hospitality Management, International Journal of Performability Engineering, International Journal of Pharmacy & Technology, International Journal of Simulation: Systems, Science and Technology, International Journal of Software Engineering and Its Applications, International Journal of Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management, Internet Research, Journal of Ambient Intelligence and Smart Environments, Journal of Engineering and Applied Sciences, Journal of Heritage Tourism, Journal of Parallel and Distributed Computing, Journal of Spatial and Organizational Dynamics, Journal of Tourism Futures, Journal of Urban Technology, Mediterranean Archaeology and Archaeometry, Multimedia Tools and Applications, Personal and Ubiquitous Computing, Sensors, Telematics and Informatics, The International Journal of Digital Accounting Research, Tourism Recreation Research, Worldwide Hospitality and Tourism Themes	38	26,39
Toplam	143	100

Toplam 66 farklı dergide akıllı turizm ile ilgili makaleler yayınlanmıştır. Tablo 3'te de görüldüğü gibi konuyla ilgili olarak en çok makale (18) Sustainability dergisinde yayınlanmıştır. Bunu sekiz makaleyle International Journal of Tourism Cities dergisi izlemektedir. Akıllı turizm ile ilgili yayınladığı makale sayısı bir olan dergiler (38) fazla olduğu için hepsi bir arada verilmiştir. Araştırmaların yoğunlaştığı alanı vurgulaması ve alandaki benzer makaleler ile birlikte listelenmesi adına önemli olan anahtar kelimeler ise İngilizce ve Türkçe olarak Tablo 4'te gösterilmektedir. Anlam bağlamından kopmamak adına öncelikle İngilizce anahtar kelimeler toplanmış ve kategorize edilmiştir. Daha sonra bu anahtar kelimeler Türkçeye çevrilmiştir.

Tablo 4. Anahtar Kelimelerin İngilizce ve Türkçe Dağılımı

Anahtar kelimelerin				
Sıra	İngilizcesi	Türkçesi	Sayısı	Yüzdesi
1	Smart tourism	Akıllı turizm	82	10,99
2	Information and Communication Technology (ICT / ICTs)	Bilgi ve iletişim teknolojisi / teknolojileri	22	2,95
3	Smart tourism destination/s	Akıllı turizm destinasyonu / destinasyonları	17	2,28
4	Smart destination/s	Akıllı destinasyon / destinasyonlar	15	2,01
5	Smart city / cities	Akıllı şehir / şehirler	13	1,74
6	Internet of Things (IoT)	Nesnelerin interneti	12	1,61
7	Big data	Büyük veri	8	1,07
8	Social network sites (SNS)	Sosyal ağ siteleri	6	0,80
9	Sustainability	Sürdürülebilirlik	6	0,80
10	Co-creation	Birlikte üretme	5	0,67
11	Sharing economy	Paylaşım ekonomisi	5	0,67
12	Smart tourism technology / technologies	Akıllı turizm teknolojisi / teknolojileri	5	0,67
13	Tourism	Turizm	5	0,67
14	User-generated content (UGC)	Kullanıcı merkezli içerik	5	0,67
15	Governance	Yönetişim	4	0,54
16	Innovation	Yenilik	4	0,54
17	Location-based service (LBS)	Konum tabanlı hizmet	4	0,54

Tablo 4. Anahtar Kelimelerin İngilizce ve Türkçe Dağılımı (Devamı)

18	Mobile applications	Mobil uygulamalar	4	0,54
19	Social media	Sosyal medya	4	0,54
20	Sustainable tourism	Sürdürülebilir turizm	4	0,54
21	Technology	Teknoloji	4	0,54
22	Tourism experience	Turizm deneyimi	4	0,54
23	Tourist attraction	Turistik çekicilik	4	0,54
24	Diğerleri		504	67,54
Toplam			746	100

Yukarıdaki tabloda, dördün altında çok fazla sayıda anahtar kelime olduğundan, bunun altında kalanlara yer verilmemiştir. Bununla birlikte, tabloda belirtilmeyen anahtar kelimelerin gösterilebilmesi adına bütün kelimeler Şekil 3'teki kelime bulutunda gösterilmiştir. "Akıllı turizm" anahtar kelimesinin toplam anahtar kelimeler içerisindeki yeri düşük gibi (%10,98) gözükse de, 143 makalenin %60'a yakınında akıllı turizm kelimesinin kullanıldığı görülmektedir. Bunun dışında, "bilgi ve iletişim teknolojisi/teknolojileri" anahtar kelimesi de en çok kullanılan kelime grubu içerisinde gösterilmektedir. Bu anahtar kelimeleri sırasıyla "akıllı turizm destinasyonu/destinasyonları", "akıllı destinasyon/destinasyonlar", "akıllı şehir/şehirler" gibi birbirine yakın kavramlar izlemektedir.

**Şekil 3.** Makalelerde Kullanılan Anahtar Kelimeler Bulutu

Makalelerin araştırma yöntemlerine göre dağılımı incelendiğinde, çalışmaların %82,64'ünde (119) ampirik araştırma türünün, %17,36'sında (25) kavramsal çalışmaların uygulandığı ortaya çıkmıştır. Burada, çalışmaların büyük çoğunluğunun uygulamalı olduğu görülmektedir. Bunlar içerisinde de çoğunlukla, tutum ve davranışı ölçen anketlere ve teknolojik sistemlerin uygulamalarına yer verildiği tespit edilmiştir. İncelenen 143 makaleye, 357 farklı yazar katkı sunmuştur. Tablo 5'te bu alanda öne çıkan yazarlar gösterilmiştir.

Tablo 5. Akıllı Turizm Alanında Öne Çıkan Yazarlar

Yazar İsmi	Makale Sayısı
Namho Chung	9
Chulmo Koo	9
Josep A. Ivars-Baidal	6
Heejeong Han	5
Ulrike Gretzel	5
Alfonso Vargas-Sánchez	3
Francisco Femenia-Serra	3
Jeong Woo Jwa	3
Kichan Nam	3
Yoonjae Nam	3
Youhee Joun	3

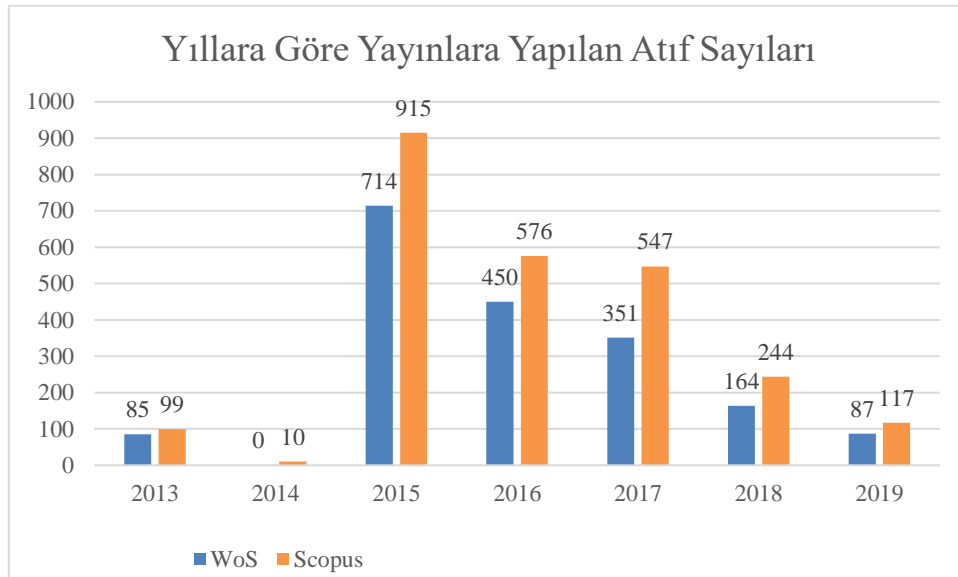
Yukarıdaki tabloda üç ve üzeri makaleye sahip olan yazarlara yer verilmiştir. Tabloda görüldüğü gibi, akıllı turizm ile ilgili en çok çalışmayı dokuz makale ile Namho Chung ve Chulmo Koo yapmıştır. Bunu sırasıyla altı makale ile Josep A. Ivars-Baidal ve beşer makale ile Heejeong Han ve Ulrike Gretzel izlemektedir. Çalışmaların işbirliği düzeyini gösterme adına önemli olan, makalelerin yazar sayısına göre dağılımı ise Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 6. Makalelerin Yazar Sayısına Göre Dağılımı

Yazar Sayısı	Sayısı	Yüzdesi
1 yazarlı	10	6,99
2 yazarlı	37	25,87
3 yazarlı	49	34,27
4 yazarlı	36	25,17
5 yazarlı	7	4,90
6 yazarlı	2	1,40
7 yazarlı	1	0,70
13 yazarlı	1	0,70
Toplam	143	100

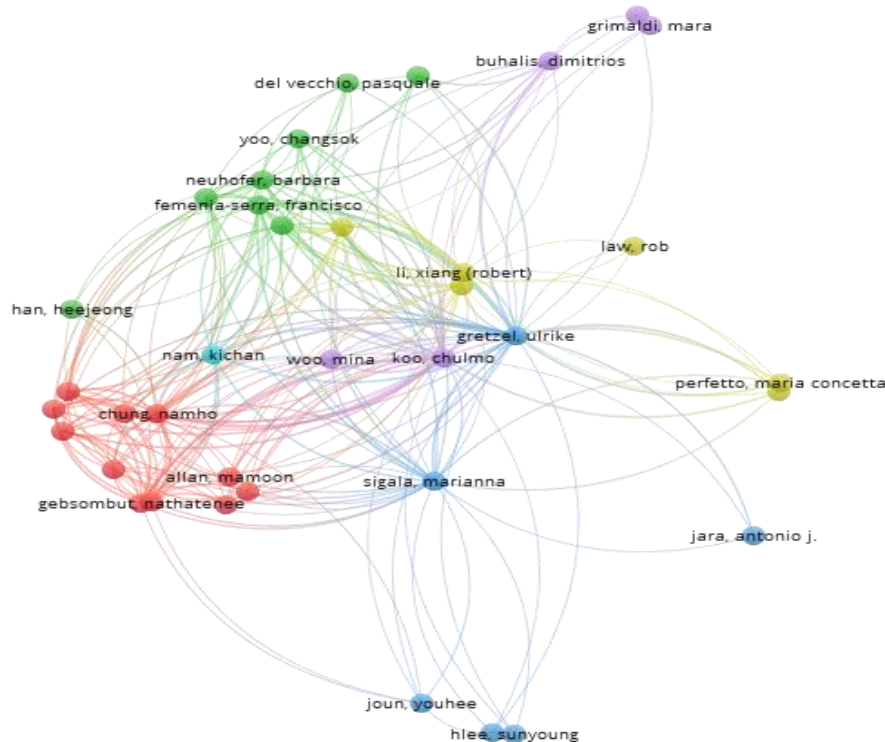
Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, makalelerin çoğu üç yazar tarafından yazılmıştır. Dörtte bir oranında ise iki ve dört yazarlı makalelerin olduğu görülmektedir. 13 araştırmacıyla en çok yazara sahip olan bir makale bulunmaktadır. Yapılan değerlendirmede, çalışmaların büyük çoğunluğunun ortak yazarlar tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir.

Akıllı turizm ile ilgili makalelere yapılan atıfların yıllara göre dağılımı ise Şekil 4'te verilmiştir. Yapılan atıfların dağılımında Web of Science ve Scopus veri tabanında yer alan atıf sayıları ayrı olarak verilmiştir. Bunların içerisinde her iki veri tabanında yer alan makaleler olabilmektedir. Hangi makalenin atıf yaptığıyla ilgili olarak ayırım yapmanın güçlüğünden, iki veri tabanında da makalelere yapılan atıf sayıları ayrı olarak sunulmuştur.



Şekil 4. Yıllara Göre Yayınlar Yapılan Atıf Sayılarının Dağılımı

Yukarıdaki şekilde görüldüğü gibi, atıf sayıları 2015 yılında en yüksek seviyede bulunmaktadır. Hem WoS hem de Scopus veri tabanındaki makalelerin atıf sayıları en çok bu yılda görülmektedir. Daha önceki yıllara bakıldığında 2013 yılında atıf sayısı, diğer yıllara kıyasla daha az görünmesine rağmen, bu yılda sadece bir tane yayın yapıldığının ve Wang, Li ve Li (2013) tarafından yapılan bu kavramsal yayının her iki veri tabanında yer alan çalışmalarından oldukça yüksek bir atıf aldığı vurgulanabilir. 2014 yılında da Scopus veri tabanında taranan sadece bir makalenin yayınlandığı ve bunun oldukça düşük atıf aldığı söylenebilir. 2015 yılından sonra, günümüze kadar atıf sayılarında bir azalış görülmektedir. En çok atfa sahip olan yazarların yoğunluk haritası ise, Şekil 5'te gösterilmektedir.



Şekil 5. Yazarların Atıf Sayılarına Göre Yoğunluk Haritası

VOSviewer programı kullanılarak oluşturulan ve WoS’de en çok atfa sahip olan yazarların gösterildiği yukarıdaki şekilde, yoğunluğun Chulmo Koo, Ulrike Gretzel, Marianna Sigala, Antonio J. Jara ve Namho Chung üzerinde olduğu görülmektedir. Çalışmada, en çok hangi ülke araştırmacılarının akıllı turizm alanında makale ürettiği de araştırma sorularından bir tanesidir. Bu bağlamda, makalelerin gerçekleştirildiği ülkelere göre dağılımı ise Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7. Makalelerin Üretildiği Ünelere Göre Dağılımı

Ülke	Makale Sayısı	Yüzde	Ülke (devamı)	Makale Sayısı	Yüzde
Güney Kore	33	23,08	Mısır	2	1,40
İspanya	28	19,58	Endonezya	2	1,40
ABD	19	13,29	İran	2	1,40
Çin	15	10,49	Ürdün	2	1,40
İtalya	13	9,09	Malezya	2	1,40
Birleşik Krallık	8	5,59	Rusya	2	1,40
Avustralya	7	4,90	Hollanda	2	1,40
Hong Kong	6	4,20	Butan	1	0,70
Avusturya	5	3,50	Bosna Hersek	1	0,70
Tayvan	5	3,50	Kanada	1	0,70
Almanya	4	2,80	Danimarka	1	0,70
Portekiz	4	2,80	Fransa	1	0,70
İsviçre	4	2,80	İrlanda	1	0,70
Hırvatistan	3	2,10	KKTC	1	0,70
Hindistan	3	2,10	Makao	1	0,70
Japonya	3	2,10	Meksika	1	0,70
Sırbistan	3	2,10	Yeni Zelanda	1	0,70
Singapur	3	2,10	Filipinler	1	0,70
Birleşik Arap Emirlikleri	3	2,10	Suudi Arabistan	1	0,70
Brezilya	2	1,40	Vietnam	1	0,70
Kolombiya	2	1,40	Toplam*	200	139,86

* Birden fazla ülkenin yer aldığı makaleler olduğu için toplam sayı 143’ten, oran ise %100’den fazladır.

Yukarıdaki tablo incelendiğinde, araştırmaların toplamda 41 farklı ülkede yapıldığı görülmektedir. Bu ülkelerden Güney Kore, ürettiği makale sayısı ile ilk sırayı almaktadır. 13 ülke ise sadece bir makale üretmiştir. Akıllı turizm alanındaki toplam üretkenliğin %75’ini 41 ülke arasından beş ülke (Güney Kore, İspanya, ABD, Çin, İtalya) üstlenmektedir.

Makalelerin temel ve alt alanlarına göre dağılımında ise, yapılan içerik analizi sonucunda çalışmaların en çok hangi konulara odaklandığı incelenmiştir. Yapılan çalışmaların (1) teknolojik altyapı, (2) ekonomi ve pazarlama, (3) yönetim, (4) sosyal, kültürel ve fiziksel çevre kategorileri olmak üzere toplam dört temel konuda toplandığı saptanmıştır. Tablo 8’de araştırma konularının makalelere göre dağılımına yer verilmiştir. Ayrıca araştırmaların odaklandığı alt konu örnekleri de tabloda belirtilmiştir.

Tablo 8. Makalelerin Araştırma Konularına ve Alt Kategorilere Göre Dağılımı

Araştırma Konusu	Sayısı	Yüzdesi	Alt Kategoriler
Teknolojik altyapı	95	65,97	Büyük veri, veri madenciliği, bulut bilişim, nesnelerin interneti, yakın alan iletişimi, konum bazlı hizmet, coğrafi etiketleme, ağ ve sistemler, web sitesi, sosyal medya, mobil teknoloji, artırılmış/sanal gerçeklik, sensörler, robotlar.
Ekonomi ve pazarlama	58	40,28	Turist deneyimi, satın alma davranışları, destinasyon pazarlama stratejisi, destinasyon rekabeti, müşteri ile birlikte üretme, deneyim paylaşımı, markalama stratejisi, turistlerin algıları ve tutumları, akıllı turizm ekosistemi, akıllı turistler, bölgesel kalkınma, akıllı turizm yatırımları, paylaşım ekonomisi
Yönetim	31	21,53	Akıllı şehir yönetimi, ulusal stratejiler, yerel yönetimler, şehircilik hizmetleri, şehir planlama, gizlilik ve güvenlik
Sosyal, kültürel ve fiziksel çevre	17	11,81	İşbirlikleri, aktif katılım, yeni sosyal kurallar, iletişim, kültürel miras, çevre yönetimi, enerji kullanımı, atık yönetimi, kültürel ve doğal varlıkların korunması, yeşil uygulamalar, sürdürülebilirlik.
Toplam*	201	139,59	

* Bazı makaleler birden fazla konuya dahil olduğu için toplam sayı 143'ten, oran ise %100'den fazladır.

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, akıllı turizm ile ilgili makalelerin üçte ikisi teknolojik altyapı ile ilgilidir. Bunun yanı sıra, ekonomi ve pazarlama da en çok çalışılan konulardan bir tanesidir. Sosyal, kültürel ve fiziksel çevre konuları kapsamında değerlendirilebilecek çalışmalar da akıllı turizm alanında en az çalışılan kategorilerdir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Sağlam temeller atmak ve bilimsel bir alanın daha da ilerlemesine katkıda bulunmak için, ilgili literatürün gözden geçirilmesi esastır (Kontogianni & Alepis, 2020). Bu çalışmanın amacı da akıllı turizm ile ilgili mevcut literatürü tartışmak ve gelecek çalışmalar için öneriler geliştirmektir. Çalışmada özellikle, 2020 yılına kadar yayınlanan makalelere odaklanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, akıllı turizm ile ilgili 2015 yılındaki hızlı artışla birlikte en çok makalenin 2019 yılında yapıldığı ve makalelerde büyük oranda ampirik araştırma türüne başvurulduğu görülmüştür. Akıllı turizmle ilgili çalışmalarda yıllara göre yaşanan artış, bu konunun uluslararası literatürde önemini her geçen gün arttırdığını göstermektedir. Teknolojik gelişmeler ve yeni eğilimlerle bağlantılı olarak, makale sayılarının her geçen yıl artacağı düşünülmektedir. Benzer şekilde, Mehraliyev vd., (2019) ile Topsakal vd., (2020) de çalışmalarında, akıllı turizme olan ilginin 2015 yılından itibaren arttığını ve bunun akıllı turizm araştırmalarında önemli bir dönüm noktası olduğunu belirtmişlerdir.

En çok makale yayınlayarak bu alana en fazla katkı sağlayan derginin “Sustainability” olduğu söylenebilir. Mehraliyev vd. (2019) de aynı derginin alanda en çok makale yayınladığını ortaya koymuşlardır. Özellikle bazı dergilerde yayın sayısının fazla olmasının nedeni, akıllı turizm ve benzeri konularla ilgili olarak özel sayı çıkarmalarıdır. Ayrıca yapılan değerlendirmede, birkaç araştırmacı, özellikle kavramsal katkılarından dolayı, alanın öncüleri olarak ortaya çıkmaktadır. Namho Chung ve Chulmo Koo alanda en çok makale yayınlayan araştırmacı olarak ön plana çıkarken, Ulrike Gretzel, akıllı turizm üzerine yapmış olduğu kavramsal çalışmalarıyla teorik temelleri atmıştır. Benzer bir şekilde Johnson ve Samakovlis (2019) de, Namho Chung ve Chulmo Koo'nun alanda öne çıkan araştırmacılarından olduğunu ve Ulrike Gretzel'in de akıllı turizmin teorik temelleri attığını ortaya çıkarmışlardır. Marianna Sigala ve Antonio J. Jara'nın ise akıllı turizm konusundaki çalışma sayısı az olmasına rağmen, daha fazla makaleye sahip birçok araştırmacıya kıyasla çalışmalarının oldukça fazla atfı olduğu söylenebilir.

Çalışmaların büyük çoğunluğunun ortak yazarlar tarafından gerçekleştirilmesi, alanın gereksinimi olan farklı disiplin, bilgi ve tecrübelerin bir araya gelme ihtiyacının yansıması olarak değerlendirilebilir. Akıllı turizm

literatürünün teorik ve kavramsal temelini sağlamak için turizm dışındaki disiplinlerle işbirliği kurmak, mevcut araştırma kapsamının genişletilmesine yardımcı olmaktadır (Mehraliyev vd., 2019).

Akıllı turizmle ilgili en çok makale üreten ülke olarak da Güney Kore ilk sırada yer almaktadır. Güney Kore'nin akıllı turizm destinasyonu olarak başarıyla konumlandırıldığı (Chung, Lee, Lee & Koo, 2015) düşünüldüğünde, bu sonucun çok şaşırtıcı olmadığı söylenebilir. Bununla birlikte, Topsakal vd.'nin (2020), analiz sonuçlarına göre, akıllı turizm ile ilgili yayın işbirliklerinin geliştirilmesinde Güney Kore ve Amerika öne çıkan ülkelerdir.

Yapılan değerlendirme sonucunda, makalelerin çoğunlukla akıllı turizmin teknolojik altyapısı ile ilgili olduğu görülmüştür. Akıllı turizmin odak noktasında teknolojinin olduğu düşünüldüğünde, bunun beklenen bir sonuç olduğu söylenebilir. Ekonomi ve pazarlama konuları da en çok çalışılan konular içerisinde yer almaktadır. Bu konuların özellikle müşteri memnuniyeti, tüketici tutum ve davranışları kategorilerince şekillendiği gözlemlenmiştir. Bu durumda, akıllı turizm hizmetlerini kullananların istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla onların tutum ve davranışlarını araştırmanın önemli olduğu vurgulanabilir. Ayrıca, Johnson ve Samakovlis (2019), benzer kapsamdaki araştırmaların, turistlerin tutumuna ve akıllı turizm deneyimlerinin davranışsal niyetlerine odaklandığını belirtmişlerdir. Bununla birlikte yazarlar, mevcut çalışmadakine benzer şekilde, akıllı turizm alanında yönetim gibi daha sosyal konuların çok az çalışıldığını ortaya çıkarmışlardır.

Akıllı turizmle birlikte ortaya çıkması muhtemel çevresel sorunlara ilişkin çalışmaların oldukça az olduğu söylenebilir. Belki de sistemin üzerinde durulması gereken en önemli noktalarından birisi de akıllı turizm faaliyetlerinin çevresel anlamda sürdürülebilirliğini sağlamada yaşanabilecek sorunların nasıl üstesinden gelinebileceğidir. İleriki yıllarda akıllı turizm faaliyetlerinin yürütülebilmesi, sağlıklı bir çevrenin yaşatılabilmesi ile mümkündür. Akıllı destinasyonlarda verimliliğin artmasını sağlayan teknolojilerin, aynı zamanda çevre dostu olması ve destinasyonları yaşanabilir kılmaları da sağlanmalıdır (Encalada, Boavida-Portugal, Cardoso Ferreira & Rocha, 2017). Akıllı turizm konusu, oldukça zorlu bir süreci de beraberinde getirmektedir. Karar alıcıların bu noktadaki yürütecekleri politika, tüm süreci olduğu kadar tüm destinasyonu ve paydaşlarını da etkileyecektir.

Bu makalede elde edilen bulgular, akıllı turizm ile ilgili temelde odaklanılan konuları belirlemek ve kavramın tutarlı bir şekilde geliştirilmesine yardımcı olmak adına akademisyenler ve uygulayıcılar için yararlı olabilir. Akıllı turizm konusu gün geçtikçe büyümeye devam ederken, en çok atıf alan çalışmaların, en çok yayın yapılan dergilerin ve en çok yayın yapan araştırmacıların takip edilmesi, ileriye dönük olarak bu alanda çalışacak araştırmacılara yol gösterebilir. Çalışmanın sonuçları, akıllı turizm yaklaşımının eksik kalan noktalarının nasıl iyileştirebileceğini açıklamak için kullanılabilir. Akademisyenler, uluslararası literatürde hangi konulara odaklanacağına karar verebilirken, uygulayıcılar ise akıllı turizmle ilgili hangi faaliyetlerin yürütüldüğünü belirleyerek, eksik taraflarının tespitini yapabilirler. Özellikle uygulayıcıların, akıllı turizm ile ilgili daha fazla ilerlemeyi yakalayabilmek için, sürekli gelişen teknolojilerden yararlanmaya çalışmaları çok önemlidir. Akıllı turizm uygulamalarını başarılı bir şekilde yürüten turizm işletmeleri ve özellikle destinasyonlar, günümüz rekabet ortamında kendilerine yer bulma fırsatı yakalayabileceklerdir.

Akıllı turizm sisteminin sağlam temeller üzerinde kurulması ve sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için kamu yöneticilerinin, uygulayıcıların ve diğer paydaşların birlikte hareket etmesi önem arz etmektedir. Çünkü bir akıllı turizm bölgesinin oluşturulması için, teknolojik uygulamaların yanı sıra, kaynak paylaşımının kolaylaştırılması, ortak

stratejilerin geliştirilmesi ve bunların destinasyondaki paydaşlar tarafından desteklenmesi gereklidir (Buonincontri & Micera, 2016).

Üzerinde durulması gereken önemli bir husus ise, bir akıllı turizm sisteminde bütün işleyişin sadece teknoloji ve altyapı üzerine kurulduğunun düşünülmemesi, bu sistemin sosyal, kültürel ve fiziksel çevre boyutlarının da göz önünde bulundurulması gerektiğidir. Akıllı turizm literatürü bağlamında, bundan sonraki araştırmalarda akıllı turizm sisteminin özellikle çevresel boyutuna ağırlık verilebilir.

Bu çalışma, Web of Science Core Collection ve Scopus veri tabanlarında akıllı turizm ile ilgili yapılan aramalar sonucunda elde edilen İngilizce yazılmış dergi makaleleri ile sınırlıdır. İleriki dönemlerde yapılacak çalışmalarda, bu veri tabanlarına ek olarak Google Scholar, EBSCOhost, ULAKBİM vb. veri tabanları da kullanılabilir. Ayrıca dergi makalesinin yanında, bildiri, tez, kitap bölümü, vb. çalışmalara da yer verilebilir. Mevcut çalışmada kullanılan “akıllı turizm” kavramının yanı sıra buna benzer olarak “akıllı şehir”, “akıllı destinasyon” ve “akıllı otel” gibi kavramlar da çalışılabilir. Henüz daha çok yeni ve az sayıda çalışma yapılmasıyla birlikte, ileriki yıllarda bu konuda Türkçe yapılmış yayınlar da araştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124.
- Borsekova, K., Vanova, A., & Vitalisova, K. (2017). Smart specialization for smart spatial development: Innovative strategies for building competitive advantages in tourism in Slovakia. *Socio-Economic Planning Sciences*, 58, 39-50.
- Böyükylmaz, S., & Oktay, K. (2020). Social Sciences Citation Index (SSCI) kapsamında taranan turizm alanı ile ilgili makaleler üzerine bibliyometrik analiz. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(2), 1362-1380.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). Smart tourism destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.). *Information and communication technologies in tourism 2014* (ss. 553-564). Dublin: Springer.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalisation of services. In I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.). *Information and communication technologies in tourism 2015* (ss. 377-389). Switzerland: Springer.
- Buonincontri, P., & Micera, R. (2016). The experience co-creation in smart tourism destinations: A multiple case analysis of European destinations. *Information Technology & Tourism*, 16, 285-315.
- Chen, X., Cheah, S., & Shen, A. (2019). Empirical study on behavioral intentions of short-term rental tenants-the moderating role of past experience. *Sustainability*, 11, 3404.
- Choe, Y., & Fesenmaier, D.R. (2017). The quantified traveler: Implications for smart tourism development. İç. Z. Xiang & D.R. Fesenmaier (Eds.). *Analytics in smart tourism design - concepts and methods* (ss. 65-80). Switzerland: Springer.

- Chung, N., Lee, H., Lee, S.J., & Koo, C. (2015). The influence of tourism website on tourists' behavior to determine destination selection: A case study of creative economy in Korea. *Technological Forecasting & Social Change*, 96, 130-143.
- Dorcic, J., Komsic, J., & Markovic, S. (2019). Mobile technologies and applications towards smart tourism – state of the art. *Tourism Review*, 74(1), 82-103.
- Ellegaard, O., & Wallin, J.A. (2015). The bibliometric analysis of scholarly production: How great is the impact?. *Scientometrics*, 105, 1809-1831.
- Encalada, L., Boavida-Portugal, I., Cardoso Ferreira, C., & Rocha, J. (2017). Identifying tourist places of interest based on digital imprints: Towards a sustainable smart city. *Sustainability*, 9, 2317.
- Ercan, F. (2020). Türkiye'deki gastronomi turizmi konulu makalelerin bibliyometrik analizi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(2), 1058-1075.
- Gretzel, U. (2011). Intelligent systems in tourism: A social science perspective. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 757-779.
- Gretzel, U., Koo, C., Sigala, M., & Xiang, Z. (2015a). Special issue on smart tourism: Convergence of information technologies, experiences, and theories. *Electronic Markets*, 25(3), 175-177.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015b). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188.
- Gu, Y. (2004). Global knowledge management research: A bibliometric analysis. *Scientometrics*, 61(2), 171-190.
- Hall, C.M. (2011). Publish and perish? Bibliometric analysis, journal ranking and the assessment of research quality in tourism. *Tourism Management*, 32, 16-27.
- Jasrotia, A., & Gangotia, A. (2018). Smart cities to smart tourism destinations: A review paper. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 1(1), 47-56.
- Johnson, A-G., & Samakovlis, I. (2019). A bibliometric analysis of knowledge development in smart tourism research. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 600-623.
- Jovicic, D.Z. (2019). From the traditional understanding of tourism destination to the smart tourism destination. *Current Issues in Tourism*, 22(3), 276-282.
- Kabadayi, S., Ali, F., Choi, H., Joosten, H., & Lu, C. (2019). Smart service experience in hospitality and tourism services: A conceptualization and future research agenda. *Journal of Service Management*, 30(3), 326-348.
- Kontogianni, A., & Alepis, E. (2020). Smart tourism: State of the art and literature review for the last six years. *Array*, 6, 100020.
- Koo, C., Gretzel, U., Hunter, W.C., & Chung, N. (2015). The role of IT in tourism. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 25(1), 99-104.
- Koo, C., Park, J., & Lee, J.N. (2017). Smart tourism: Traveler, business, and organizational perspectives. *Information & Management*, 54, 683-686.

- Köseoglu, M.A., Rahimi, R., Okumus, F., & Liu, J. (2016). Bibliometric studies in tourism. *Annals of Tourism Research*, 61, 180-198.
- Kumar, A., Paul, J., & Unnithan, A.B. (2020). 'Masstige' marketing: A review, synthesis and research agenda. *Journal of Business Research*, 113, 384-398.
- La Rocca, A. (2014). The role of tourism in planning the smart city. *Journal of Land Use, Mobility and Environment*, 7(3), 269-284.
- Li, Y., Hu, C., Huang, C., & Duan, L. (2017). The concept of smart tourism in the context of tourism information services. *Tourism Management*, 58, 293-300.
- Lopes, P., Almeida, L., Pinto, J., de Jesus, J., Fernandes, D., Vieira, I., & Gama, R. (2019). Open tourist information system: A platform for touristic information management and outreach. *Information Technology & Tourism*, 21, 577-593.
- Mandić, A., & Praničević, D.G. (2019). Progress on the role of ICTs in establishing destination appeal- Implications for smart tourism destination development. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 791-813.
- Mehraliyev, F., Choi, Y., & Köseoglu, M.A. (2019). Progress on smart tourism research. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 522-538.
- Moed, H.F., Luwel, M., & Nederhof, A.J. (2002). Towards research performance in the humanities. *Library Trends*, 50(3), 498-520.
- Nam, T., & Pardo, T.A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *The Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research*, ss. 282-291.
- Navío-Marco, J., Ruiz-Gómez, L.M., & Sevilla-Sevilla, C. (2018). Progress in information technology and tourism management: 30 years on and 20 years after the internet – revisiting Buhalis & Law's landmark study about eTourism. *Tourism Management*, 69, 460-470.
- Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2012). Conceptualising technology enhanced destination experiences. *Journal of Destination Marketing & Management*, 1(1), 36-46.
- Palmatier, R.W., Houston, M.B., & Hulland, J. (2018). Review articles: Purpose, process, and structure. *Journal of Academy of Marketing Science*, 46, 1-5.
- Paul, J., & Criado, A.R. (2020). The art of writing literature review: What do we know and what do we need to know?. *International Business Review*, 29, 101717.
- Pickering, C., & Byrne, J. (2014). The benefits of publishing systematic quantitative literature reviews for PhD candidates and other early-career researchers. *Higher Education Research & Development*, 33(3), 534-548.
- Shafiee, S., Ghatari, A.R., Hasanzadeh, A., & Jahanyan, S. (2019). Developing a model for sustainable smart tourism destinations: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 31, 287-300.
- Sigala, M. (2018). New technologies in tourism: From multi-disciplinary to anti-disciplinary advances and trajectories. *Tourism Management Perspectives*, 25, 151-155.

- Stankov, U., & Filimonau, V. (2019). Reviving calm technology in the e-tourism context. *The Service Industries Journal*, 39(5-6), 343-360.
- Topsakal, Y., Bahar, M., & Yüzbaşıoğlu, N. (2020). Review of smart tourism literature by bibliometric and visualization analysis. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 3(1), 1-15.
- Vargas-Sánchez, A., & Saltos, A.E. (2019). Smartness and social networks as shapers of the tourism industry - What is being done in Academia in this intersection? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(6), 748-759.
- Wang, D., Li, X., & Li, Y. (2013). China's 'smart tourism destination' initiative: A taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2(2), 59-61.
- Wang, X., Li, X., Zhen, F., & Zhang, J.H. (2016). How smart is your tourist attraction?: Measuring tourist preferences of smart tourism attractions via a FCEM-AHP and IPA approach. *Tourism Management*, 54, 309-320.
- Webster, J., & Watson, R.T. (2002). Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. *MIS Quarterly*, 26(2), xiii-xxiii.

A Bibliometric Literature Review on Smart Tourism

Hulisi BİNBAŞIOĞLU

Malatya Turgut Özal University, Kale School of Tourism and Hotel Management, Malatya /Turkey

Extensive Summary

Technological developments affect both consumers' preferences and tourism processes. The tourism industry has become an integrated system by integrating Computerized Reservation Systems (CRS) in the 1970s, Global Distribution Systems (GDS) in the late 1980s, the internet in the late 1990s, and finally smart technologies in the 2010s (Koo, Gretzel, Hunter & Chung, 2015, p.99). Machine learning, artificial intelligence, industrial networking, big data, internet of things, smart devices, robots, drones, sensors, signals, virtual and augmented reality, near field communication, pervasive computing, technological development and devices and a large number of similar ones that are added to the list everyday drive tourism to change (Sigala, 2018, p.152).

Smart technologies, which have become highly integrated in daily life through phones, accessories, household appliances and transportation vehicles, have also effectively entered the field of tourism. Smart tourism is seen as a system that facilitates the needs of travelers in modern age.

Smart tourism, as a popular academic topic, has started to attract a lot of attention both in tourism activities and social terms. There is an increasing number of studies on smart tourism especially in recent years (Boes, Buhalis and Inversini, 2016; Jovicic, 2019; Li, Hu, Huang and Duan, 2017; Sigala, 2018). However, it is believed that there is still a need for literature reviews on smart tourism (Dorcic, Komsic & Markovic, 2019).

In order to examine a new system and overcome the limitations of previous studies, the aim of the study is to compile and discuss the current literature on smart tourism, to better understand the development in this field and to develop suggestions for future studies. Thus, a useful classification is done regarding the development period of the subject. This study uses a bibliometric analysis approach to describe the quantity, characteristics, and efficiency of international articles in more detail. Writing the present study in Turkish aims to contribute to the Turkish literature by examining not only Web of Science (WoS) but also the journals indexed in the Scopus database, and revealing the main topics of smart tourism articles. The study provides useful information especially for researchers, since the developments of the articles written in the international literature are revealed over time. In addition, the current research can guide practitioners in terms of comparing current activities and deficiencies, as the focus of the studies is addressed.

In this study, the articles of refereed journals published in English on smart tourism were tried to be included until 2020, when the literature was reviewed. In order to broaden the scope as much as possible, articles published in journals of all disciplines were searched. In order to focus on qualified studies, only full text articles in peer-reviewed journals were taken into account. Publications such as book chapters, conference papers, reports, thesis abstracts and editorial articles are excluded. All searches were made using the keyword "smart tourism" in the Web of Science Core Collection and Scopus database in order to reach publications in scientific journals with high impact factor. The titles, keywords and summaries of the studies have been carefully examined in order to avoid data loss.

After this first application phase, a total of 349 articles were obtained. Then, publications that were in both databases, publication language was not English, and those that have not been published yet (that have not received a number, volume, page number, etc.) were removed. Additionally, in order to make a final decision regarding the inclusion of each article, the studies were examined in depth and articles with uncertain research processes and findings and those with non-tourism focus were excluded. After reviewing the abstracts, it was necessary to refer to the full texts in order to be able to make a more detailed analysis of the research topics, methods and findings and to describe them better. In this process, articles that full texts could not be reached due to the lack of membership in the database were eliminated. As a result, content analysis was applied to the 143 articles obtained. The entire data set, including the author, article title, year of publication, published journal, keywords and citation counts, was created in the Microsoft Excel office program. As part of this analysis, the articles are divided into thematic categories according to the main subject being researched and the main characteristics of each article are recorded. The screening and preliminary examination processes of the articles were carried out between 26 March - 8 April 2020. In the following process, studies such as the examination of the obtained full texts, data recording and analysis were started.

As a result of the analysis, it was seen that with the rapid increase in 2015, the most articles were made in 2019 and empirical research type was used in the articles. The increase in studies related to smart tourism over the years shows that the importance of this issue in the international literature is increasing day by day. It is thought that the number of articles will increase every year in connection with technological developments and new trends. It can be said that “Sustainability” is the journal that contributed the most to this field by publishing the most articles. The reason for the high number of publications, especially in some journals, is that they publish special issues on smart tourism and similar topics. The fact that most of the studies are carried out by co-authors can be considered as a reflection of the need for different disciplines, knowledge and experiences to come together. South Korea ranks first as the country that produces the most articles on smart tourism.

It has been observed that the studies carried out are mostly related to the technological infrastructure of smart tourism. Considering that technology is the focus of smart tourism, it can be said that this is an expected result. Economy and marketing issues are also among the most studied subjects. It has been observed that these issues particularly focus on customer satisfaction, consumer attitudes and behaviors. In this case, it can be emphasized that it is important to research the attitudes and behaviors of those who use smart tourism services in order to meet their demands and needs.

It can be said that there are very few studies on environmental problems that may arise with smart tourism. Perhaps one of the most important points of the system that needs to be emphasized is how to overcome the problems that may arise in ensuring the environmental sustainability of smart tourism activities. It is possible to carry out smart tourism activities in the future, by maintaining a healthy environment. The smart tourism issue brings along a very difficult process. The policy that decision makers will implement at this point will affect the entire destination and stakeholders as well as the entire process.

The findings from this article can be useful to academics and practitioners to identify fundamentally focused topics related to smart tourism and help develop the concept consistently. While the topic of smart tourism continues to grow day by day, following the most cited studies, the most published journals and the most publishing researchers

can guide researchers who will work in this field in the future. The results of the study can be used to explain how the smart tourism approach can improve the missing points.

An important point to be emphasized is that the whole functioning of a smart tourism system should not be thought to be based solely on technology and infrastructure, but also the social, cultural and physical environmental dimensions of this system. In the context of the literature in the field of smart tourism, in future researches, especially environmental issues of the smart tourism system can be emphasized.

This study is limited to the journal articles written in English obtained as a result of the searches on smart tourism in Web of Science Core Collection and Scopus databases. In future studies, other databases such as Google Scholar, EBSCOhost, ULAKBİM, etc. can also be used. Additionally, studies such as conference papers, thesis, book chapters can be included in addition to the journal article. In addition to the concept of “smart tourism” used in the present study, similar concepts such as “smart city”, “smart destination” and “smart hotel” can be studied. With more new and few studies being done yet, Turkish papers may be included in the future.