

The behavioral profile of domestic tourists in Kızkalesi and the problems of Kızkalesi as a tourist destination

Mehtap Özkan Buzlu¹, Gülser Yavuz², Kamil Unur³, Dilek Atçı⁴

Abstract

The aim of this exploratory research is to identify the behavioral profile of domestic tourists visiting Kızkalesi (Korykos) by investigating restaurant employees' perspectives. Depending on the purpose of the study, convenience sampling was preferred and the data was collected by semi-structured interviews with 18 employees from 10 different restaurants on 9th July 2018. Two questions regarding domestic tourists' pleasing and disturbing behaviors were asked to the participants. Data were analyzed by using descriptive and content analysis. The results of the study revealed the current state and the major problems about tourism in Kızkalesi, thus it is thought to have important contributions to tourism development in the area by showing the critical concerns.

Keywords: Tourist-employee interaction, Misbehaviour, Restaurant, Korykos.

Kızkalesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin davranışsal profili ve Kızkalesi'nin turizm destinasyonu olarak sorunları

Öz

Keşifsel türde tasarlanan araştırmanın amacı, Kızkalesi'ndeki restoran işletmeleri çalışanlarının Kızkalesi'ni ziyaret eden yerli turistlere yönelik bakış açılarından hareketle, yerli turistlerin davranışsal profilinin ortaya çıkarılmasıdır. Araştırmanın amacına bağlı olarak, 9 Temmuz 2018 tarihinde Kızkalesi'nde faaliyet gösteren 10 restoran işletmesinde, 8'i restoran işletmecisi, 18 çalışanla yarı yapılandırılmış yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelere katılacak kişilerin belirlenmesinde, kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Veriler içerik analizi ve betimsel analize tabi tutulmuştur. Araştırmada, yerli turistlerin restoran içerisinde ve restoran dışındaki uygunsuz davranışları ve olumlu davranışlarının yanı sıra, Kızkalesi turizminin mevcut durumu ve genel sorunlarına yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Bulgular doğrultusunda, araştırmacılara ve uygulayıcılara yönelik çeşitli öneriler getirilmiştir. Çalışmada getirilen önerilerden hareketle, ileriye yönelik alınabilecek önlemlerle Kızkalesi turizminin geliştirilmesine katkı sağlanabileceği düşünülmektedir.

Anahtar sözcükler: Turist-çalışan etkileşimi, Uygunsuz davranış, Restoran, Kızkalesi

Geliş Tarihi : 27.09.2018

Kabul Tarihi : 01.03.2019

Alıntı için: Özkan Buzlu, M., Yavuz, G., Unur, K., Atçı, D. (2019). Kızkalesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin davranışsal profili ve Kızkalesi'nin turizm destinasyonu olarak sorunları. *Journal of Tourism Theory and Research*, 5(2), 212-227.

¹Arş. Gör., Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Mersin, Türkiye, e-mail: mehtapbuzlu@mersin.edu.tr
²Öğr. Gör. Dr. Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, Mersin, Türkiye, e-mail: gulser@mersin.edu.tr

³Doç. Dr. Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Mersin, Türkiye, e-mail: dilek@mersin.edu.tr

⁴Doç. Dr. Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Mersin, Türkiye, e-mail: kunur@mersin.edu.tr

1. Giriş

Turizm davranışı; insanların ekonomik değeri olan turistik ürünü elde etmeleri ve kullanmaları ile ilgili dolaylı veya dolaysız eylemlerden oluşan, bu eylemlere yol açan ve belirleyen karar süreçleridir (Rızaoğlu, 2003: 5). Ziyaretçilerin tatillerindeki davranışları normal günlük yaşamlarındaki davranışlarından büyük ölçüde farklı olup, bazı turistler gittikleri yerlerde sıra dışı davranışlarda bulunabilirler (Avcıkurt, 2007: 81-84). Bu davranışlar gittikleri bölgelerdeki yerel halkın davranışları ile uyumlu davranışlar olmayabilir. Turizm yoğun insan ilişkilerinin yaşandığı bir olgudur ve özellikle garsonlar, satıcılar, rehberler, taksi şoförleri vb. görevliler turistler ile yoğun olarak ilişkide bulunan önemli bir kesimi oluşturmaktadır. Bu çalışanlar çoğunlukla çalıştığı bölgede sürekli oturan kişilerdir (Rızaoğlu, 2003: 279-281).

Günümüzde turizm ürünleri büyük oranda kar amaçlı işletmeler tarafından sunulmakta olup, bu da turizmde misafir-ev sahibi ilişkilerinden daha çok turist-çalışan ilişkilerini önemli bir hale getirmektedir. Turizmde ödedikleri paranın hakkını kaliteli bir hizmet olarak almak isteyen turistler ve verdikleri hizmetin ücretini isteyen girişimciler veya maaşlı çalışanlar vardır (Aramberri, 2001'den aktaran Aslan ve Özeren: 2016: 119). Bu etkileşimin önemi nedeniyle alanyazında turist-çalışan etkileşimi konusu sıklıkla ele alınmış ancak araştırmaların daha çok turistlerin destinasyonlara, çalışanlara ve işletmelere yönelik bakış açılarını, değerlendirmelerini ve hizmet kalitesi algılamalarını belirlemeye yönelik konulara odaklanıldığı görülmüştür (Nguyen ve LeBlanc, 2002; Duman ve Öztürk, 2005; Avcı ve Sayılır, 2006; Tayfun ve Kara, 2007; Öztürk ve Hançer, 2008; Kılıç ve Ok, 2012; Harris, 2012; Dönmez ve Çakıcı, 2013). Özellikle turistlerin çalışanlardan bekledikleri davranışlar/beklentileri birçok araştırmaya konu edilmiştir (Rızaoğlu, 2003: 285). Bu bağlamda sektörde çalışanların bakış açısıyla turist davranışlarının incelendiği çalışmaların yetersiz kaldığı söylenebilir.

Bu araştırmada Mersin'in önemli bir tarihi kaynağı ve turistik bölgesi olan Kızılkalesi'ndeki restoran çalışanlarının destinasyonu ziyaret eden yerli turistler ve davranışları hakkındaki görüşleri konu edilmiştir. Doğal güzelliği ve tarihi dokusuyla gerek günübirlik gerekse uzun süreli tatil yapmak için uygun bir yer olan

Kızılkalesi beldesi Mersin'in en önemli turizm noktalarından birisi olarak kabul edilmektedir (Unur ve Çetin, 2017: 66). Mersin İli'nin 60 km. güneybatısında yer alan Kızılkalesi (Korykos) Beldesi, adını kıyıya uzaklığı 600 m olan, küçük bir adacığın üzerinde 1199 yılında kurulduğu belirlenen Kızılkalesi (Deniz Kalesi)'nden almıştır. Kıyıda da kalıntıların yer aldığı Kara Kalesi antik kenti ise M.Ö. 1. yy. da kurulmuş ve tarihsel süreçte birçok medeniyetin yerleşim yeri ve önemli bir liman kenti olmuştur (Mersin İl Özel İdaresi, 2009: 148-154). Ancak bu tarihi yapısına ve doğal kaynaklarının varlığına rağmen destinasyon, önemli bir çekicilik yaratamamakta, yeterli ilgiyi görememekte (Unur ve Çetin, 2017: 67) ve genel turist profili itibarıyla çoğunlukla yerli turist almaktadır (Duman ve Öztürk, 2005: 9).

2. Literatür

Literatürde tüketicilerin/müşterilerin daha çok uygunsuz/olumsuz davranışları üzerinde durulmuş ve bu tür davranışlar farklı terimler ile ifade edilmiştir. Bu terimlerin farklılığı araştırmacıların farklı bakış açılarından kaynaklanmaktadır (Harris, 2004). En sık kullanılan ifadelerden biri olan uygunsuz/kötü davranış (misbehavior); genel kabul görmüş normları ihlal eden davranış biçimleridir (Fullerton ve Punj, 1997: 340). Bir diğeri fonksiyonel olmayan tüketici davranışıdır (dysfunctional customer behavior) (Harris ve Reynolds, 2004; Altıntaş, 2007) ki; müşteriler tarafından işletmelere, işletme çalışanlarına ve diğer müşterilere karşı, olumsuz nitelikli olarak kasıtlı bir şekilde veya düşüncesizce yapılan davranışlar olarak açıklanmaktadır (Geçti ve Bora, 2010). Gayriahlaki müşteri davranışı (Güler, Dalgıç ve Kadioğlu, 2017), vahşi/yıkıcı müşteri (jaycustomer) (Withiam, 1998; Lovelock, 2001), gayri meşru müşteri (illegitimate customer) (Huang ve Miao, 2016), problemlili müşteri davranışı (problem customer behavior) (Bitner, Booms ve Moohr, 1994), anormal tüketici davranışı (deviant consumer behavior/ aberrant consumer behavior) (Moscis ve Cox, 1989; Fullerton ve Punj, 1993; Urielly, Ram ve Palach-mines, 2011; Aslan ve Kozak, 2012) ise uygunsuz davranışları niteleyen diğer ifadelerdir. Bu davranış biçimleri çalışanlar, işletmeler ve diğer tüketicileri olumsuz etkilemektedir (Fullerton ve Punj, 1997). Çalışanların karşılaşacağı bu davranışlar, iş-

letme açısından finansal kayıplara, iş gücü devir hızının artmasına, hizmet kalitesinin azalmasına ve verimsizliğin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Güler vd. 2017: 634).

Bitner vd. (1994: 98-99), otel, restoran ve havayolu sektöründe hizmet hatalarını araştırdıkları çalışmalarında kritik olay yöntemi kullanmışlar ve çalışanlardan müşterinin bakış açısıyla hizmetin sunumundaki hataları aktarmalarını istemişlerdir. Buna göre birisi “problemli müşteri davranışı” olmak üzere dört grup hata tespit etmişlerdir. Problem yaratan müşteriler; işletme kurallarını ve yasaları ihlal etme, sarhoşluk, müşterileri ya da çalışanları sözlü ya da fiziksel taciz etme, kaba davranma, memnun olmayı reddetme gibi davranışlar sergileyerek hizmet hatalarına neden olmaktadır. Lovelock (2001) bu tür davranışları; isteyerek işletme mülküne zarar veren vandallar, hizmet için ücret ödemeyi istemeyen hırsızlar, hizmet personeline karşı saldırgan ve münakaşacı bir biçimde davranan kavgacı müşteriler, diğer müşteriler ya da aile üyeleri ile kavga edenler, aldıkları hizmeti ödemeyi reddedenler ve yazılı olmayan kuralları ya da normları çiğneyen kural bozucular olarak altı grupta sınıflandırmıştır (aktaran Özdoğan ve Alkibay, 2007: 160). Harris ve Reynolds (2004: 344) ise konaklama işletmesi çalışanları, yöneticileri ve müşteriler ile yaptıkları araştırmada konaklama endüstrisinde tazminat mektubu yazarları, arzu edilmeyen müşteriler, suiistimalciler, kibirli müşteriler, sözlü tacizciler, fiziksel tacizciler, hizmet çalışanları, cinsel tacizciler olarak bu davranışlara sahip sekiz adet müşteri davranış tipi belirlemişlerdir.

Withiam (1998), araştırmasında restoran çalışanlarından, tüketicilerin uygunsuz gördükleri davranışlarını cinsiyetlerine göre belirtmelerini istemiştir. Buna göre çalışanlar; erkek müşterilerin küfürlü konuşmaları, uygunsuz cinsel yorumları, çalışanlara bağırarak seslenme, kadınların yoğun parfüm sıkmaları, uygun olmayan bir şekilde siparişi mutfağa geri gönderme, sık fikir değiştirme gibi rahatsız edici davranışlarla karşılaşmaktadırlar (aktaran Gürsoy vd. 2017). Aliveriş merkezindeki çeşitli sektörlerdeki firmaların çalışanları ve yöneticileri ile yaptığı araştırmada Altıntaş (2007), 13 uygunsuz müşteri davranış tipi tespit etmiştir. Bunlar sözel saldırganlık, elemanları huzursuz etme, hırsızlık, tartışmalar, hizmet sürecini bozma, ısrar etme, fiziksel saldırganlık, şikayet etme, sabotaj davranışı, cinsel taciz ve alkol, pasif tepki, intikam alma ve diğer davranışlar olarak gruplandırılmıştır. Benzer

şekilde bir başka araştırma Geçti ve Bora (2010) tarafından restoranların da yer aldığı dört alandan küçük esnaf işletmelerinde yapılmıştır. İşletme sahibi veya çalışanlara hangi tür fonksiyonel olmayan müşteri davranışlarıyla ve ne sıklıkla karşılaştıklarını ve bu davranışlara karşı nasıl tepki verdiklerini araştırmışlar ve restoranlarda en sık görülen uygunsuz davranışının “Müşterinin diğer müşterinin sırasını alması” ve “müşterinin hizmet sunan personele sanki kölesiymiş gibi davranması” olduğunu ortaya koymuşlardır.

Gürsoy, Cai ve Anaya (2017), müşterilerin hizmet sektöründeki deneyimleri sırasında diğer müşterilerin yarattığı ve etkilendikleri rahatsız edici davranışları incelemişlerdir. Bu amaçla müşterilerin tüketim deneyimleri ile ilgili popüler web sitelerinde yaptıkları yorumları ve anekdotlarından yola çıkarak yaptıkları araştırmada ağırlığına ve tarzına göre rahatsız edici davranışları yedi kategoride toplayarak müşteri tipolojisi oluşturmuşlardır. Bunlar; “yaramaz çocuklu ihmalkar ebeveynler”, “sözlü tacizciler”, acayip/saçma istekte bulunanlar, kötü/yetersiz hijyen tutumu sergileyenler, kendini kaybetmiş bağırıcılar, hizmet normlarını bozucular ve bilgisiz/cahil müşterilerdir. Güler, Dalgıç ve Kadioğlu (2017) ise araştırmalarında restoran ve otel çalışanlarının en sık karşılaştıkları gayri ahlaki müşteri davranışlarının saygısızlık, hakaret etme, karşısındakini küçümseme, sorunlu üslup, hakkı olan dan fazlasını adil olmayan biçimde almaya çalışma ve sarkıntılık davranışları olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca çalışanların, müşterilerin davranışlarına göre saygılı, anlayışlı, kibar, teşekkür eden, güler yüzlü olan, diyaloga/iletişime açık olan, bahşiş bırakanların en mükemmel müşteri profili olarak tanımlandığı tespit edilmiştir.

Özdoğan ve Alkibay (2007), olumsuz tüketici davranışlarını çeşitli boyutlarıyla kavramsal açıdan incelemişlerdir. Literatüre dayanarak, bu davranışların çeşitlerini nedenlerini, etkilerini aktaran yazarlar; tüketicilerin uygunsuz davranışlarını sektörel bazda inceleyen alan çalışmalarına ağırlık verilmesi gerektiğini vurgulamışlardır.

İncelenen çalışmalarda, çeşitli hizmet işletmelerindeki müşteri/tüketici davranış şekilleriyle ilgili çeşitli sınıflamalar yapılarak, özellikle uygunsuz müşteri/tüketici davranış şekillerine yönelik oldukça değerli bilgiler sunulmaktadır. Turizmin etkileşimli doğasına

bağlı olarak, turistlerin ziyaret ettikleri destinasyonlardaki davranışlarının tespit edilmesinin de, bu davranışların işletmecilere, çalışanlara ve diğer turistlere yansiyabilecek etkilerinin kontrol edilebilmesi konusunda yol gösterici olabileceği ve destinasyon yönetimi açısından da önemli katkılar sağlayabileceği değerlendirilmektedir. Bu bağlamda araştırmanın amacı, Kızkalesi’ndeki restoran işletmeleri çalışanlarının Kızkalesi’ni ziyaret eden yerli turistlere yönelik bakış açılarından hareketle, yerli turistlerin davranışsal profilinin ortaya çıkarılmasıdır. Mevcut durumun ortaya konulması ve ileriye yönelik alınabilecek önlemlerle Kızkalesi turizminin geliştirilmesine katkı sağlanabileceği söylenebilir. Bu bağlamda araştırmada yanıtları aranan araştırma soruları şunlardır:

A.S.1: Kızkalesi’ni ziyaret eden yerli turistlerin Kızkalesi’ndeki restoran çalışanlarını rahatsız eden (uygunsuz) davranışları nelerdir?”

A.S.2: Kızkalesi’ni ziyaret eden yerli turistlerin Kızkalesi’ndeki restoran çalışanlarının hoşuna giden (olumlu) davranışları nelerdir?”

3. Yöntem

Keşifsel türde tasarlanan araştırmada, veriler yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle toplanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmede, araştırmacı katılımcılara önceden hazırladığı konulara sadık kalarak, önceden hazırlanmış olan soruların yanı sıra, daha ayrıntılı bilgi alma amacıyla ilave sorular da yönelterek sohbet tarzı bir görüşme gerçekleştirmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 150). Görüşmeler 9 Temmuz 2018 tarihinde Kızkalesi’nde faaliyet gösteren 10 farklı restoran işletmesinde, 8’i restoran işletmecisi olan 18 çalışanla gerçekleştirilmiştir. Görüşmelere katılacak kişilerin belirlenmesinde, kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Zaman ve maddi kaynaklardan tasarruf sağlaması nedeniyle sosyal bilimlerde yaygın olarak tercih edilen bu teknikte, isteyen herkes örnekleme dahil edilmekte ve veri toplama sürecine arzu edilen (yeterli) örneklem hacmine ulaşmaya kadar devam edilmektedir (Altunışık v.d., 2007: 132; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 141; Ural ve Kılıç, 2013: 42). Katılımcılara önceden belirlenmiş olan “Kızkalesi’ni ziyaret eden yerli turistlerin sizi rahatsız eden davranışları nelerdir?” ve “Kızkalesi’ni ziyaret eden yerli turistlerin hoşunuza giden (olumlu) davranışları nelerdir?” şeklindeki iki sorunun

yanı sıra konuyla ilgili ayrıntılı bilgi alabilmek amacıyla ilave sorular (sondalar) da yöneltilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 160). Görüşme sorularının hazırlanmasında, Dönmez ve Çakıcı’nın (2013) turist-turist etkileşimine yönelik araştırmasında kullanılan görüşme soruları yol gösterici olmuştur. Ayrıca, belirlenen bu iki sorunun araştırma amacına uygunluğu ve ifadelerin anlaşılabilirliği açısından turizm alanında uzman iki öğretim üyesinden görüş alınmıştır. Katılımcıların yalnızca yerli turistlere yönelik bakış açılarının araştırılmasının nedeni, bölgenin ağırlıklı olarak yerli turistler tarafından ziyaret edilmesi ve özellikle son yıllarda yabancı turistler tarafından pek tercih edilmemesidir. Araştırmanın restoran işletmelerinde yapılmasının nedenlerinden biri, konuyla ilgili restoran işletmelerinde gerçekleştirilen araştırmaların oldukça sınırlı olmasıdır. Bu tercihin ikinci nedeni ise, restoran işletmelerinin otellere göre daha uğrak (örneğin yol üstü) yerlerde konumlanması ve işletme çalışanlarının farklı turist profillerine (destinasyonda konaklayan, konaklamayan, aile, bekar v.s.) yönelik geniş yelpazede gözlem imkanının olabileceğinin düşünülmesidir.

Nitel veri toplanacak araştırmalar için kabul edilebilir örneklem sayısının alt sınırının 15 olduğu kabul görmektedir (Bertaux, 1981: 35; aktaran, Mason, 2010: 3). Ancak, araştırmacı veriler birbirini tekrar etmeye başladığı noktada (doyum noktası) yeterli örneklem büyüklüğüne ulaştığına karar verebilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 143). Bu araştırmada, kabul edilebilir örneklem büyüklüğü alt sınırı da dikkate alınarak verilerin birbirini tekrar etmeye başladığı ve artık farklı bir veriye ulaşamadığı noktada veri toplama süreci sonlandırılmıştır.

Veri toplama sürecinde, katılımcıların izniyle tüm görüşmelerde ses kaydı alınmıştır. Veri toplama süreci sonunda, ses kayıtları elektronik ortamda yazıya geçirilmiştir. Veriler içerik analizi ve betimsel analiz tekniklerinden yararlanılarak analiz edilmiştir. İçerik analizi; dökümanlar, görüşmeler ya da çeşitli kayıtlardan elde edilen çok sayıda verinin, daha anlamlı ve daha az sayıda kategorilere ayrılarak incelenmesi, karşılaştırılabilir ve yorumlanabilir hale getirilmesinde yararlanan bir analiz çeşididir (Altunışık, v.d., 2007: 268-270). İçerik analizinde, yazılı metinlerin, görsellerin ya da söylemlerin içeriğine bakılarak, en sık ya da en az hangi kavram, olay ya da düşüncelere vurgu yapıldığına dayalı olarak bir sonuca ulaşılmaya çalışılmaktadır (Kozak, 2014: 138). Betimsel analizde ise,

verilerden bazı alıntılar yapılarak, ulaşılan çarpıcı görüşlerin metne yansıtılması sağlanmakta, veriler okuyucuların anlayabileceği ve isterlerse başka bir araştırma için kullanabileceği bir şekilde sunulmaktadır (Altunışık v.d., 2007: 268). İçerik analizi sürecinde kodlama ve kategorileştirme işlemleri iki ayrı araştırmacı tarafından gerçekleştirilerek benzer sonuçlar elde edilmiştir. Analizler sonucunda elde edilen bulgular takip eden başlık altında sunulmaktadır.

4. Bulgular

4.1. Demografik bulgular

Araştırmaya katılan restoran çalışanlarına ilişkin demografik bulgular Tablo 1’de sunulmaktadır. Katılımcıların 17’si erkek, 1’i kadındır. Veri toplama sürecinde her ne kadar kadın çalışanlarla da görüşmek istenmiş olsa da, bölgedeki çeşitli sorunlar sebebiyle (fuhuş, gelen ziyaretçilerin uygunsuz davranışları, bölgenin olumsuz imajı gibi sebeplerle) işletmecilerin kadın personel çalıştırmadığı öğrenilmiş ve katılımcıların %94,4’ü erkeklerden oluşmuştur. Katılımcıların 6’sı 20-30 yaş, 4’ü 31-40 yaş, 5’i 41-50 yaş ve 3’ü 51-60 yaş aralığında olup, tüm yaş gruplarından katılımcıların araştırmaya dahil edildiği söylenebilir. Restoran çalışanlarından 1’i okuma yazma bilmemekte, 4’ü ilkököl, 3’ü ortaokul, 9’u lise ve 1’i üniversite mezunudur. Tablo 1. Katılımcılara ilişkin demografik bulgular

	Frekans (18)	Yüzde (%)		Frekans (18)	Yüzde (%)
Cinsiyet			Eğitim durumu		
Erkek	17	94,4	Okuma-yazma yok	1	5,6
Kadın	1	5,6	İlkokul	4	22,2
YAŞ			Ortaokul	3	16,7
20-30	6	33,3	Lise	9	50
31-40	4	22,2	Üniversite	1	5,6
41-50	5	27,8	İşletmede çalışma süresi		
51-60	3	16,7	1 yıldan az	1	5,6
İkamet yeri			1-5 yıl	7	38,9
Kızkalesi	12	66,6	6-10 yıl	3	16,7
Sezonda Kızkalesi	6	33,3	11-20 yıl	5	27,8
			21 yıl ve üzeri	2	11,1

Katılımcılardan 1’inin bulunduğu işletmede çalışma süresi 1 yıldan az, 7’sinin 1-5 yıl arasında, 3’ünün 6-10 yıl arasında, 5’inin 11-20 yıl arasında ve 2’sinin 21 yıl ve üzerinde olduğu görülmektedir. Çalışanların 12’si sürekli olarak Kızkalesi’nde ikamet etmekte, 6’sı ise sezon süresince (yazın) Kızkalesi’nde ikamet etmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunlu-

ğunun uzun süredir Kızkalesi’nde ikamet ettiği ve çalıştığı dikkate alındığında, bu kişiler aynı zamanda yerel halk olarak da değerlendirilebilir. Bu durum, uzun yıllardır bölgede ikamet eden ve çalışan kişilerin gelişkin gözlem ve değerlendirmeleriyle araştırmada kapsamlı verilere ulaşılmasını kolaylaştırmıştır.

4.2. Yerli turistlerin uygunsuz (rahatsızlık veren) davranışlarına ilişkin bulgular

Kızkalesi’ni ziyaret eden yerli turistlerin restoran çalışanlarına rahatsızlık veren (uygunsuz) davranışlarına ilişkin içerik analizi bulguları Tablo 2’de sunulmaktadır. Katılımcıların hem restoran dışında hem de restoran içerisinde gözlemledikleri ve kendilerine rahatsızlık veren davranışlar “restoran dışındaki davranışlar” (83 tekrar; %59,3), “restoran içindeki davranışlar” (47 tekrar; %33,6) ve “restoran içinde ve dışındaki davranışlar olarak” (10 tekrar; %7,1) üç kategori altında gruplanmıştır.

Yerli turistlerin restoran dışındaki uygunsuz davranışlarından en sık tekrar edilenler; “çevreyi kirletme”, “uygunsuz kıyafetle dolaşma”, “bakışlarıyla taciz etme”, “kavga çıkarma”, “sokakta / parkta / arabada / sahilde geceleme”, “uygunsuz kıyafetle denize girme”, “fiziksel taciz”, “fuhuş”, “sokakta / plajda yemek hazırlama yemek yeme” şeklindedir. Katılımcıların, turistler tarafından restoran dışında gerçekleştirilen uygunsuz davranışlarla ilgili bazı ifadeleri aşağıda sunulmaktadır:

... Çevre kirliliği oluyor. Adam yiyor içiyor mesela poşetlerini yere atıyor. Ben burada çalışıyorum adam arabasından bir poşet doldurdu, çöpü aldı kaldırımın dibine koydu. Ben de o zaman ocakta çalışıyordum üşenmedim çıktım arabasının içine attım. Gördü şimdi senin yaptığın iş mi dedi, senin ki iş mi dedim. Senin yaptığın terbiyesizlik değil mi dedim.. (Erkek, 47 yaş, ilkököl mezunu, ikamet yeri Kızkalesi, 7 yıl çalışma süresi)

... Gelenler atletli hepsi. Ya kusura bakmayın bak-sırla denize giren var... (Erkek, 37 yaş, lise mezunu, ikamet yeri Kızkalesi, 25 yıl çalışma süresi)

... Adamlar geliyorlar otel tutmuyorlar. Misal ağaçların altında yatıyorlar, misal yollarda yatıyorlar. Turizm olarak şey yani. En önemli oteldir, otelci ne kazanacak. Lokantada gel yemek ye, adam oradan mesela yere damlatarak karpuzunu almış gelmiş, çuvala sandıkla domatesini almış gelmiş. Kendi yapıp yiyor yani.

O kişi buraya geldiği zaman yani ne biliyim ne otele faydası var ne restorana faydası var. Hiç bi faydası yok. Ya adam kaldırıma oturmuş yemeğini kaldırımda yiyor. Kimi ağacın altına oturmuş yemeğini orda yiyor, sahilde oturmuş orda yiyor. O da artı bide keşke yediği gibi sağı solu temiz tutsalar. Yani karpuz kabuklarını bir köşeye atıyor, öbürünü bir köşeye atıyor... (Erkek, 46 yaş, ilkokul mezunu, sezonda Kızkalesi'nde ikamet, 13 yıl çalışma süresi)

Tablo 2. Yerli turistlerin uygunsuz (rahatsızlık veren) davranışları

		Σ_i	Σ (140)	%	% (100)
Restoran Dışındaki Davranışlar	Çevreyi kirletme	15	83	18,1	59,3
	Uygunsuz kıyafetle dolaşma	9		10,8	
	Bakışlarıyla taciz etme	8		9,6	
	Kavga çıkarma	8		9,6	
	Sokakta/parkta/arabada/sahilde geceleme	6		7,2	
	Uygunsuz kıyafetle denize girme	4		4,8	
	Fiziksel taciz	4		4,8	
	Fuhuş	4		4,8	
	Sokakta/plajda yemek hazırlama yemek yeme	4		4,8	
	Aracını uygunsuz yere park etme	3		3,6	
	Karşı cinse laf atma	3		3,6	
	Sokakta alkol tüketme	3		3,6	
	Bağırarak ya da mikrofonla şarkı söyleme	2		2,4	
	Yabancı madde kullanımı	2		2,4	
	Bekar erkeklerin kalabalık gruplar halinde gezmesi, denize girmesi	2		2,4	
	Cihazdan yüksek sesle müzik çalma	1		1,2	
	Aracın içinde üst değiştirme	1		1,2	
	Alkollü araç kullanma, başka araçlara çarpma	1		1,2	
	Kavgada adam vurma	1		1,2	
	Sokaktaki musluklarla duş alma	1		1,2	
Kiralık daire sahiplerini kişi sayısı ile ilgili kandırma	1	1,2			
Restoran İçindeki Davranışlar	Pazarlık yapma/ hesaba itiraz	15	47	31,9	33,6
	Kaba hitap / Emretme / Bağırarak sipariş verme / Bağırma	8		17	
	Restorana Uygunsuz kıyafetle girme	4		8,5	
	Garsondan fuhuş (kadın) için yönlendirme talep etme	4		8,5	
	Siparişi hazırlanırken sabırsız davranma	4		8,5	
	Restoranı (özellikle masa ve çevresini) kirletme	3		6,4	
	Hesap ödememe / eksik ödeme / dolandırma	3		6,4	
	Restorana ayağındaki kumla girme	2		4,3	
	Restoranda yüksek sesle müstehcen konuşma	2		4,3	
	Çalışanı hor görme/aşağılama/saygısızlık yapma	2		4,3	
	Restoranda şişe suyla başını v.s. yıkama	1		2,1	
	Sigarasının külünü bardağa yemek tabağına dökme	1		2,1	
	Müşteri grubunun ortak tabaktan yemek yemesi	1		2,1	
	Restorana köpekle girme	1		2,1	
	Ekmek vb yiyecekleri israf etme	1		2,1	
Hayat kadınına restorana getirip uygunsuz davranışlarda bulunma	1	2,1			
Restoran İçinde ve Dışındaki Davranışlar	Aşırı alkol tüketimi sonucu taşkınlık yapma	8	10	80	7,1
	Hırsızlık	1		10	
	Yoldan geçen araçlardaki insanlara sataşma (argo konuşma)	1		10	

... Cumartesi Pazar siz burayı bir görün yani çöpler taşıyor. Etraf pis. 20 kişi 30 kişi geliyor adam baksırını giyiyor sahilde yürüyor, yollarda yürüyor hiç kimseyi umursamıyor. Adam otoparka park ediyor otoparkta üstünü değiştiriyor. Orda yatıyor. İn aşağı sahile şezlongların hepsini indirip şezlongda uyuyorlar adamlar. Yani oda kiralamıyorlar... (Erkek, 47 yaş, lise mezunu, ikamet yeri Kızılkalesi, 35 yıl çalışma süresi)

...Bayanlar burda afedersiniz parayı farklı şekillerde kazanmaya çalışıyorlar... Mesela benim ailem buraya gelecekti geçen sene ben gelmeyin dedim. Buraya gelen o (fuhuş) amaçla geliyor çünkü... (Erkek, 20 yaş, lise mezunu, sezonda Kızılkalesi'nde ikamet, 3 yıl çalışma süresi)

... Çok şey hani böyle kabadayı tarzı kişiler geliyor aile fazla gelmiyor gelenler de zaten otel dışına çıkmıyor. Genelde bekar erkekler geliyor, kabalar bi de baktın mı hani niye baktın diyen insanlar var. Yani bir şey söylesen hemen kıvılcım hazır tipler yani... İçki içiyorlar her şeyi yapıyorlar. Bildiğim gördüğüm içki olayı bir de davranışları falan taşkınlık yapıyorlar, kavgaya hazırlar. Bayanlara özellikle oluyor, iki sevgili giderken bayana laf atma gibi, bakışlarla da oluyor... (Erkek, 36 yaş, lise mezunu, Kızılkalesi'nde ikamet, 1 yıl çalışma süresi)

... Özellikle sahil kesiminde, kavgalar çıkıyor yani cadde üzerine kadar çıkıyor bu olaylar. (Erkek, 28 yaş, üniversite mezunu, sezonda Kızılkalesi'nde ikamet, 12 yıl çalışma süresi)

... Sözlü fiziksel taciz olduğu anda da kavga çıkıyor asayiş yetişene kadar... (Erkek, 53 yaş, lise mezunu, Kızılkalesi'nde ikamet, 17 yıl çalışma süresi)

Yerli turistlerin restoran içerisindeki rahatsızlık veren davranışlarından en sık tekrar edilenler; “pazarlık yapma / hesaba itiraz”, “kaba hitap / emretme / bağırarak sipariş verme / bağırma”, “restorana uygunsuz kıyafetle girme”, “garsondan fuhuş (kadın) için yönlendirme talep etme”, “siparişi hazırlanırken sabırsız davranma”, “restoranı (özellikle masa ve çevresini) kirletme” ve “hesap ödememe / eksik ödeme / dolandırma” şeklindedir. Katılımcıların, turistler tarafından restoran içerisinde gerçekleştirilen uygunsuz davranışlarla ilgili bazı ifadeleri aşağıda sunulmaktadır:

...Pazarlık var, yüzde yüz var (gülüyor). Özellikle Kayserililer, yolda bir yapar, masada bir yapar, kasada bir yapar (gülüyor). Üç yerde pazarlık vardır...

(Erkek, 38 yaş, ilkokul mezunu, ikamet yeri Kızılkalesi, 2 yıl çalışma süresi)

...Adamın parası olmuyor, masa dolu planlı yiyor bir sürü... Kimlik bırakayım diyor. Napayım ben kimliği... (Erkek, 47 yaş, ilkokul mezunu, ikamet yeri Kızılkalesi, 7 yıl çalışma süresi)

...Ya ben bunu hiç beğenmedim bunun parasını ödemişem diyip kalkıp giden de var... Mesela adam yemeğini yiyor, ya kart çekmiyor karşıdan çekeyim diyip varıp giden de var (ödemeden)... (Erkek, 38 yaş, ilkokul mezunu, ikamet yeri Kızılkalesi, 2 yıl çalışma süresi)

...Bazen hanımına söyleyemediği bir şeyi hani “GETİRRR, ben bunu istemedim” yani hanımına bile böyle konuşamaz evde... Elini kaldırıp parmak şıklatarak “ŞŞŞTTT GARSONNN, GARSON BAKSANAAA” şeklinde sesleniyorlar... (Erkek, 28 yaş, üniversite mezunu, sezonda Kızılkalesi'nde ikamet, 12 yıl çalışma süresi)

...Baksırla restorana oturan ben burda gördüm... (Erkek, 24 yaş, lise mezunu, sezonda Kızılkalesi'nde ikamet, 8 yıl çalışma süresi)

Yerli turistlerin hem restoran içerisinde hem de restoran dışındaki uygunsuz davranışları ise “aşırı alkol tüketimi sonucu taşkınlık yapma”, “hırsızlık” ve “yoldan geçen araçlardaki insanlara sataşma (argo konuşma)” şeklindedir. Bu davranışlarla ilgili katılımcıların ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

... Gece işletmede de taşkınlık yapmaya kalkıyorlar, genelde kafası güzel geliyor alkollü geliyor siparişi alıyorsun benim siparişlerim nerde kaldı diyor. O kadar kaba davranıyorlar ki kaç kişiyi döverek gönderdim burdan. Gerçekten artık dayanamıyorsun... (Erkek, 26 yaş, ortaokul mezunu, ikamet yeri Kızılkalesi, 2 yıl çalışma süresi)

... Şimdi cebine 10 lira koyan geliyor. 10 liraya pansiyon verirsen sabah seni soyar, öğlen beni soyar, akşam birinin evine girer yarın da arabasını çalar. 10 kişi geliyorlar 100 lira veriyorlar bi odada kalıyorlar... (Erkek, 53 yaş, lise mezunu, Kızılkalesi'nde ikamet, 17 yıl çalışma süresi)

4.3. Yerli turistlerin olumlu (hoşa giden) davranışlarına ilişkin bulgular

Kızılkalesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin restoran çalışanlarının hoşuna giden (olumlu) davranışlarına

ilişkin içerik analizi bulguları Tablo 3’de sunulmaktadır. Yerli turistlerin hoşça giden davranışlarından katılımcılar tarafından en sık ifade edilenler; “cana yakın, samimi, açık iletişim ve sohbet” (11 tekrar, %28,2), “kibar / saygılı davranış” (4 tekrar, %10,3), “teşekkür etme / eline sağlık deme” (3 tekrar, % 7,7), “bahşiş bırakma” (3 tekrar, % 7,7) ve “güleryüz” (3 tekrar, % 7,7) şeklindedir.

Tablo 3. Yerli turistlerin olumlu (hoşça giden) davranışları

	Σ	%
Cana yakın, samimi, açık iletişim ve sohbet	11	28,2
Kibar / Saygılı davranış	4	10,3
Teşekkür etme / Eline sağlık deme	3	7,7
Bahşiş bırakma	3	7,7
Güleryüz	3	7,7
Tekrar geleceğini söyleme / Tekrar gelme	2	5,1
İşletmeyi ve çevreyi kirletmeme	2	5,1
El sıkışma	1	2,6
Tekrar geldiğinde hal hatır sorma	1	2,6
Sessiz sakin yemek yeme	1	2,6
Tavsiye edeceğini belirtme	1	2,6
Çalışana ismiyle hitap etme	1	2,6
Öğrenci çalışanlara maddi yardımda bulunma	1	2,6
Hediye getirme	1	2,6
Yemek malzemeleri hakkında bilgi sorma	1	2,6
Çalışanları kendi memleketine davet etme	1	2,6
Restoranın önünden geçerken selam verme	1	2,6
Σ	39	100

Katılımcıların, turistler tarafından gerçekleştirilen olumlu davranışlarla ilgili bazı ifadeleri aşağıda sunulmaktadır:

... Teşekkür edip giden var. Ustaya gelip eline sağlık diyen var. Hani ister istemez hoşuna gider yani hizmetinin karşılığı sadece bahşişle değil de, bir teşekkür bir elini sıkması bile, tekrar geleceğiz tavsiye edeceğimiz demesi bile insanın hoşuna gidiyor. Bir dahaki sefer geldiğinde mesela senin isminle hitap etmesi, mesela tanışyorsun sohbet ediyorsun... (Erkek, 28 yaş, üniversite mezunu, sezonda Kızkalesi’nde ikamet, 12 yıl çalışma süresi)

... Aile gelir oturur güzelce yemeğini yer çeker gider. Ailenin bize hiç zararı yok yeter ki aile gelsin. Nazikler kibarlar teşekkür ediyorlar. mesela sağ olun elinize kolumuza sağlık bilmem ne. Adam buradan geçerken bile ailesiyle kafasını indiriyor selam veriyor... (Erkek, 27 yaş, lise mezunu, Kızkalesi’nde ikamet, 4 yıl çalışma süresi)

4.4. Kızkalesi turizminin genel sorunları

Görüşmeler süresince katılımcılar yerli turistlerin davranışlarının yanı sıra, Kızkalesi turizminin genel sorunlarıyla ilgili de çeşitli ifadeler kullanmışlardır. Bahsedilen bu sorunların, destinasyondaki turist profiline ve davranışlarının anlaşılmasına da katkı sağlayabileceği değerlendirilmiştir. Kızkalesi’nin genel sorunları adı altında değerlendirilerek analiz edilen bu ifadelerle ilişkin içerik analizi bulguları Tablo 4’te sunulmaktadır.

Tablo 4’e göre, katılımcılar tarafından en çok vurgulanan iki sorun kategorisi “turist profiliyle ilgili sorunlar” (24 tekrar; %27,9) ve “belediye ve asayiş uygulamalarıyla ilgili sorunlar” (24 tekrar; %27,9). Kategori adında geçen asayiş kavramı Türk Dil Kurumu tarafından “Bir yerin düzen ve güvenlik içinde bulunması durumu, düzenlilik, güvenlik” şeklinde tanımlanmakta olup (TDK, ty), destinasyonda güven ve düzen ortamına yönelik sorun olarak algılanan her türlü ifadeye söz konusu kategori içerisinde yer verilmiştir. Kızkalesi turizminin sorunlarıyla ilgili diğer kategoriler ise; “altyapı ve üstyapıyla ilgili sorunlar” (12 tekrar, %13,9), “esnaf ve mülk sahiplerinden kaynaklı sorunlar” (11 tekrar; %12,8), “bölgedeki genel ve yapısal sorunlar” (15 tekrar; %17,4) şeklindedir.

Destinasyona gelen turist profiliyle ilgili katılımcılar tarafından en sık tekrar edilenler sorunlar; “bekar erkek turistlerin çoğunlukta olması, ailelerin oldukça azalmış olması”, “ekonomik seviyesi düşük müşteri profili”, “Kızkalesi’nin yabancı turistler tarafından artık pek tercih edilmemesi” şeklindedir. Katılımcıların çok büyük bir çoğunluğu, bölgenin özellikle bekar erkekler (bir çoğu kalabalık gruplar halinde gelen ve giden) tarafından rağbet gördüğünü, rahatsızlık verici turist davranışlarının da özellikle bu kişiler tarafından gerçekleştirildiğini, hoşça giden ziyaretçi davranışlarının ise genelde aileyle gelen ziyaretçiler tarafından gerçekleştirildiğini vurgulamışlardır. Bölgeyi ziyaret eden kişilerin ağırlıklı olarak, Güney Doğu Anadolu Bölgesi’nden (özellikle Şanlı Urfa, Gazi Antep), İç Anadolu Bölgesi’nden (özellikle Konya, Niğde, Kayseri, Nevşehir, Ankara) ve Doğu Akdeniz Bölgesi’nden (özellikle Adana, Hatay) geldikleri katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Katılımcıların destinasyona gelen turist profiliyle ilgili ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

... Yani bekarların daha çok geldiği, yani çapkınlık yapabilecekleri bir yer olarak görülüyor. Aileler pek burayı tercih etmiyor artık... (Erkek, 28 yaş, üniversite mezunu, sezonda Kızılkalesi'nde ikamet, 12 yıl çalışma süresi)

... Eskiden aileden geçilmiyordu şimdi aile gelmiyor ki abla... (Erkek, 27 yaş, lise mezunu, Kızılkalesi'nde ikamet, 4 yıl çalışma süresi)

Tablo 4. Kızılkalesi turizminin genel sorunları

		Σ_i	Σ (86)	%	% (100)
Turist Profiliyle İlgili Sorunlar	Bekar erkek turistlerin çoğunlukta olması, ailelerin oldukça azalmış olması	13	24	54,2	27,9
	Ekonomik seviyesi düşük müşteri profili	5		20,8	
	Kızılkalesi'nin yabancı turistler tarafından artık pek tercih edilmemesi	3		12,5	
	Eğitim seviyesi düşük müşteri profili	1		4,2	
	Turistlerin kalış süresinin kısa olması	1		4,2	
	Kiralık dairelerde ekonomik durumu düşük kalabalık grupların konaklaması	1		4,2	
Belediye ve Asayiş Uygulamalarıyla İlgili Sorunlar	Fuhuş, sahillerde hayat kadınlarının dolaşması	11	24	45,8	27,9
	Seyyar satıcıların sahilde, sokaklarda satış yapması / Yerel yönetimin seyyar satıcılara göz yumması	3		12,5	
	Belediyenin çöpleri zamanında toplamaması	3		12,5	
	Sahilde başıboş köpeklerin dolaşması	2		8,3	
	Fuhuşa karışan kişilerin cezalarının caydırıcı olmaması	1		4,2	
	Belediyenin çöp konteynerini restoran önüne konumlandırması	1		4,2	
	Sivrisinekler için yeterli ilaçlamanın yapılmaması	1		4,2	
	Suriyeli çocukların seyyar satış yapması	1		4,2	
	Yabancı madde satışı yapılması	1		4,2	
	Altyapı ve Üst Yapıyla İlgili Sorunlar	Otopark sorunu		6	
Merkezde gazinoların olması		2	16,6		
Birçok binanın yapı kullanım izninin olmaması		2	16,6		
Sık elektrik kesintisi		1	8,3		
Yapılan büyük kavşağın kazalara yol açması		1	8,3		
Esnaf ve Mülk Sahiplerinden Kaynaklı Sorunlar	Konaklama işletmelerinin ve konut sahiplerinin müşteri konusunda secici davranmamaları	5	11	45,5	12,8
	Bazı otellerin fuhuşa destek vermesi	2		18,2	
	Değnekçilerin yoldan geçenleri restorana çekme konusunda aşırı ısrarcı davranması	1		9,1	
	Alkol satış yasağına işletmelerin uymaması	1		9,1	
	Dükkanların gelişigüzel kiraya verilmesi	1		9,1	
	Esnafın fiyat politikası, değnekçi vb konularda ortak hareket edememesi	1		9,1	
Bölgedeki Genel ve Yapısal Sorunlar	Kızılkalesi hakkındaki olumsuz algı/imaaj	6	15	40	17,4
	Sezonda aşırı kalabalık olması	2		13,3	
	Sezonun kısa ve yoğun olması	1		6,6	
	Bölgedeki Suriyelilerin oldukça düşük maaşlarla çalışmayı kabul etmesi	1		6,6	
	Restoranlarda kadın çalıştıramama	1		6,6	
	Kalifiyeli personel bulunamaması	1		6,6	
	Restoranlarda çocukluktan yetişen ustaların azalması	1		6,6	
	Sahil uzunluğunun çok az olması (600 metre)	1		6,6	
	Konut ve dükkan kiralalarının çok artması	1		6,6	

...Burada eskisi gibi çok aile gelmiyor. Çünkü erkek tatilci daha çok burada... (Erkek, 24 yaş, lise mezunu, sezonda Kızılkalesi'nde ikamet, 8 yıl çalışma süresi)

... Sadece bekarlarda var rahatsızlık ailelerde öyle pek bir rahatsızlık yok... (Erkek, 41 yaş, lise mezunu, Kızılkalesi'nde ikamet, 4 yıl çalışma süresi)

...Aile geldiği zaman memnunum ama bekarlar geldiği zaman memnun değilim... (Erkek, 40 yaş, ortaokul mezunu, sezonda Kızkalesi'nde ikamet, 1 ay çalışma süresi)

... Bu gelen bekarlar aileyi ürkütüyor kaçirtıyor... (Erkek, 47 yaş, lise mezunu, Kızkalesi'nde ikamet, 35 yıl çalışma süresi)

... Zaten turistler (yabancı) pek gelmiyor artık sezon başında bir geliyordu sezon sonunda bir geliyordu. Sezon sonunda almanlar geliyordu... (Kadın, 27 yaş, ortaokul mezunu, Kızkalesi'nde ikamet, 11 yıl çalışma süresi)

Alıntılardan da anlaşıldığı üzere, restoran çalışanları Kızkalesi'ni ziyaret eden bekar erkek turist profilinden son derece rahatsız olmakta ve bölgeyi daha çok ailelerin ziyaret etmesini arzu etmektedirler. Ancak katılımcıların birçoğu, Kızkalesi'ndeki mevcut sorunlar nedeniyle aileleri bölgeye çekmenin çok zor olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcıların bahsettiği bu sorunlardan bazıları “belediye ve asayiş uygulamalarıyla ilgili sorunlar” şeklindedir. Belediye ve asayiş uygulamalarıyla ilgili sorunlardan en sık tekrar edilenler ise; “fuhuş, sahillerde hayat kadınlarının dolaşması”, “seyyar satıcıların sahilde, sokaklarda satış yapması / yerel yönetimin seyyar satıcılara göz yumması” ve “belediyenin çöpleri zamanında toplamaması” şeklindedir. Katılımcıların bu sorunlarla ilgili ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

...Sahilde iki konu üzerinde sürekli BİMER'e de CİMER'e de yazı yazdırmışım. Hayat kadınları ve başboş hayvanlar, özellikle de köpekler. Ve sahilde az da olsa halen hayat kadınları var sahilde... (Erkek, 45 yaş, ilkokul mezunu, ikamet yeri Kızkalesi, 14 yıl çalışma süresi)

...Seyyarlar çok dolaşiyor. Buraya gelen adam 1 yıl çalışmış bir hafta burda kafa dinleyecek sahilde mısırcının ne işi var. Su satarlar, böğürtlen, ya adam belki uyuyacak belki kitap okuyacak. Her noktada seyyar var, bari bi noktada toplansınlar, sahilde bari dolaşmasınlar. Denizde mesela patates matates ne gereği var. Yani milleti aşırı sıkıyorlar. Bi ara bohçacılar dolaşıyordu bohçacının sahilde ne işi var. Yani yönetim çok yumuşak kalıyor. Şimdi sahilde akşamları köfteci, şırdancı bilmem buzlaççı hediyelik eşyacı yaavvv sahil bi görecen... Dondurmacı, bağırmarlar çağırmarlar

yavv bırakın millet kafa dinlesin... (Erkek, 47 yaş, ilkokul mezunu, ikamet yeri Kızkalesi, 7 yıl çalışma süresi)

Altyapı ve üstyapıyla ilgili sorunlar ise; “otopark sorunu”, “merkezde gazinoların olması” ve “birçok binanın yapı kullanım izninin olmaması”, “sık elektrik kesintisi”, ve “yapılan büyük kavşağın kazalara yol açması” şeklindedir. Katılımcıların bu sorunlarla ilgili ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

...Burda otopark sorunu çok. Kaldırımlar da yeni yapılı. Adamlar gelişi güzel her yere park ediyorlar yani. Genelde yanlış yere park ediyorlar. Geçen bayram kaldırımlara komple araba dolmuştu... (Erkek, 46 yaş, ilkokul mezunu, ikamet yeri sezonda Kızkalesi, 13 yıl çalışma süresi)

...Bizim burda gazinoların bizimle iç içe olması o gazinoların yani adını kirleten o gazinolar... (Kadın, 27 yaş, ortaokul mezunu, Kızkalesi'nde ikamet, 11 yıl çalışma süresi)

...Yani kaleyi bozdular. Kaleyi bozan burda olan pavyonlar gazinolar... (Erkek, 27 yaş, lise mezunu, ikamet yeri Kızkalesi, 12 yıl çalışma süresi)

... Şu ileriye kavşak yaptılar günlük kaza oluyor orada. Geçen gece 11 bi baktım kaza olmuş kavşağa çıkmış bir araba eve geçtim baktım 10 dakika olmuş patttt bi araba daha çıkmış aynı yere... tamam da ana yolun orda öyle koooccaman kavşak olmaz ki öyle. Bilmiyorum şikayetçi olan yok. Ufaltacaklar diye duydum yani... (Erkek, 46 yaş, ilkokul mezunu, ikamet yeri sezonda Kızkalesi, 13 yıl çalışma süresi)

Esnaf ve mülk sahiplerinden kaynaklı sorunlardan en sık tekrar edilenler “konaklama işletmelerinin ve konut sahiplerinin müşteri konusunda seçici davranmamaları” ve “bazı otellerin fuhuşa destek vermesi” şeklindedir. Katılımcılardan birinin bu sorunlarla ilgili ifadeleri aşağıda sunulmaktadır:

...Önce buranın yerli halkının seçici olması lazım. Kiracıların (konut sahiplerinin) seçici olması lazım. Adamın parası mı var hemen veriyor kiraya sağına soluna bakmadan. Biraz paraya sıkışınca herkesi alıyorlar... (Erkek, 47 yaş, ilkokul mezunu, ikamet yeri Kızkalesi, 7 yıl çalışma süresi)

Bölgedeki genel ve yapısal sorunlardan en sık tekrar edilenler ise; “Kızkalesi hakkındaki olumsuz

algı/ımaj” ve “sezonunda aşırı kalabalık olması” şeklinde. Katılımcıların bu sorunlarla ilgili ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

... Kızkalesi 'yle ilgili bir fuhuş algısı var. Ben çıktım televizyona reklam verdim kendi başıma. Aileler gelsin dedim. Aileler geldikçe dedim onlar azalır. Fuhuş bütün turizm yerinde olmazsa olmaz ama bizim burası küçük olduğu için hep dile düşmüş. Ama bizim burda fazla alenii. Gelenlerden bekar erkekler daha fazla biz onları azaltırsak. Şimdi burasını bi açık genelev olarak mı görüyorlar yapıyorlar biz de bunu anlamış değiliz... (Erkek, 53 yaş, lise mezunu, ikamet yeri Kızkalesi, 17 yıl çalışma süresi)

...Şimdi ordan gelin Mersin'den, Silifke'den yani Taşucu'na kadar tutun. Yani Kızkalesi'ne asla iyi gözle bakmıyorlar. Kızkalesi yani millet için af edersiniz daha fuhuş yapılan yer, sahilde yürünmüyor, sürekli taciz edilen tecavüz olan öyle bir yer gibi görülüyor. Herkes şimdiden Kızkalesine, şimdiden hatta Susanoğlu'na da böyle bir algı yaratmaya başlamışlar... (Kadın, 27 yaş, ortaokul mezunu, Kızkalesi'nde ikamet, 11 yıl çalışma süresi)

... Alanya'da yüzde elli kadın çalışan görebilirsin burada göremezsin. Hem buradaki personelden kaynaklanır bu hem de gelen insanlardan... (Erkek, 26 yaş, ortaokul mezunu, ikamet yeri Kızkalesi, 2 yıl çalışma süresi)

... Çok kalabalıklaştı. Kızkalesi'ne gelen insanları Kızkalesi kaldıramıyor artık... (Erkek, 52 yaş, lise mezunu, ikamet yeri sezonda Kızkalesi, 3 yıl çalışma süresi)

5. Tartışma ve sonuç

Turizmde tüketimin başka turistlerle bir arada gerçekleşmesi olumlu sonuçlar doğurabileceği gibi olumsuz sonuçlar da doğurabilmekte, dolayısıyla sunulan hizmet turizm tüketicileri olan turistlerin de performansına bağlı olmaktadır (Özdemir, 2014: 99). Diğer bir deyişle, destinasyondaki diğer turistler turizm deneyimini, sunulan hizmetlere yönelik ve destinasyona yönelik algılamaları bir şekilde etkilemektedir. Bu yönüyle de, çalışanlar ve turistler turizm ürününde birlikte değer yaratmaktadır (Aslan ve Özeren, 2016: 119). Dolayısıyla da, bir destinasyonda turizm çalışanlarının davranışlarının dışında, turizm ürününün değer yaratım sürecine ortaklık eden turistlerin de olumlu ve uygunsuz davranışlarının araştırılması önem

kazanmaktadır. Bu çalışmada, Kızkalesi'ndeki restoran işletmeleri çalışanlarının Kızkalesi'ni ziyaret eden yerli turistlere yönelik bakış açılarından hareketle, yerli turistlerin uygunsuz (rahatsızlık veren) davranışları ve olumlu (hoşa giden) davranışları belirlenerek destinasyonu ziyaret eden yerli turistlerin profili ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın bulguları, literatürdeki çalışmalarla bazı yönleriyle örtüşürken, bazı yönleriyle farklılıklar göstermektedir. Araştırmada, restoran çalışanları tarafından ifade edilen uygunsuz turist davranışları; literatürde daha önce tespit edilmiş olan; sözlü olarak hakaret etme/aşağılama/sözel saldırganlık, hizmet sürecini/normlarını bozma, işletme kurallarını ve yasaları ihlal etme, fiziksel taciz, sarhoşluk, kaba davranma, hizmet için ücret ödemek istememe/ödememe, yazılı olmayan kuralları ya da normları çiğneme, küfürlü/müstehcen konuşma, çalışanlara bağırarak seslenme, hırsızlık yapma, fiyat indirim konusunda ısrar etme, acayip/saçma istekte bulunma, kötü/yetersiz hijyen tutumu sergileme, kendini kaybederek bağırma şeklindeki uygunsuz davranışlarla benzerlik göstermektedir (Gürsoy v.d., 2017; Güler, Dalgıç ve Tor Kadioğlu, 2017; Geçti ve Bora, 2010; Altıntaş, 2007; Harris ve Reynolds 2004; Lovelock 2001; Withiam, 1998; Bitner v.d., 1994). Bahsedilen bu uygunsuz davranışların büyük çoğunluğu restoran içerisinde gerçekleşen davranışlardır. Ancak bu çalışmada, sözlü ve fiziksel taciz yalnızca restoran dışında gerçekleştirilen uygunsuz davranışlar olarak ortaya çıkmıştır. Bunun nedeninin, gelen turistlerin ağırlıklı olarak erkeklerden oluşması ve destinasyondaki restoranlarda kadın personel çalıştırıl(a)maması olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmada, literatürden farklı olarak, turistlerin restoran içerisindeki uygunsuz davranışların yanı sıra, restoran dışındaki (destinasyondaki) davranışları da ayrıca ele alınmıştır. Turistlerin restoran dışındaki rahatsızlık veren davranışlarından en sık karşılaşılanlar; çevreyi kirletme, uygunsuz kıyafetle dolaşma bakışlarıyla taciz etme, kavgı çıkarma, sokakta / parkta / arabada / sahilde geceleme, uygunsuz kıyafetle denize girme, fiziksel taciz, fuhuş, sokakta / plajda yemek hazırlama yemek yeme şeklindedir. Hem restoran içerisindeki hem de restoran dışındaki uygunsuz davranışlar, aileleriyle gelen turistler tarafından değil, çoğunlukla arkadaş grubuyla gelen erkek turistler tarafından gerçekleştirilmektedir. Hatta katılımcılardan biri tarafından,

uygunsuz turist davranışlarına sık rastlanmasının nedeninin Kızkalesi'nin çoğunlukla arkadaş grubuyla gelen erkekler tarafından rağbet görmesi ve erkek turistlerin arkadaşlarıyla geldiğinde ailesiyle geldiğindeki gibi davranmaması olduğunu ifade etmiştir. Katılımcının bu konudaki ifadeleri “*Mesela bi adam bir hafta önce bekar arkadaşlarıyla toplanıp geliyor 1 hafta sonra ailesiyle geliyor. Ailesiyle geldiği gibi davransa amenna kimse rahatsız olmayacak*” şeklindedir. Kızkalesi’ni ziyaret eden yerli turistlerin çalışanların hoşuna giden (olumlu) davranışlarına yönelik bulgular ise, Güler ve diğerlerinin (2017) çalışmasında tespit edilen; saygılı olma, anlayışlı olma, kibar olma, teşekkür etme, güler yüzlü olma, diyaloga/iletişime açık olma, bahşiş bırakma şeklindeki bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Çalışmada tespit edilen bu tür olumlu turist davranışlarının genellikle destinasyonu ziyaret eden aileler tarafından gerçekleştirildiği katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Buradan hareketle, literatürde de bahsedildiği gibi, turistlerin tatillerine yalnız, aileleriyle ya da arkadaşlarıyla çıkmış olmalarının, turistlerin tatilindeki davranış ve etkileşimleri üzerinde belirleyici bir faktör olduğu söylenebilir (Aslan ve Özeren, 2016: 129).

Kızkalesi’ni ziyaret eden yerli turistlerin uygunsuz davranışları karşısında bazı restoran çalışanları tarafından “müşteri her zaman haklıdır” felsefesiyle yaklaşmakta, bazı çalışanlar için ise zaman zaman durum katlanılmaz hale geldiğinden, çalışan ve turist arasında çatışmalar (turist ve çalışan arasında tartışma yaşanması, çalışanların turiste sözlü ve fiziksel saldırıda bulunması gibi) yaşanabilmektedir. Hizmet ortamını olumsuz etkileme potansiyeli yüksek olan bu tür çatışmalar istendik olmamakla birlikte, modern yönetim felsefesine ait “müşteri her zaman haklıdır” yaklaşımı da çalışanlar ve müşteriler arasındaki güç farkını artırması ve çalışanların uygunsuz şekilde davranan müşterilere karşı tepki göstermesinin önüne geçmesi bakımından sorunlu görülmektedir (Aslan ve Kozak, 2012: 696). Bu bağlamda, restoran çalışanlarının uygunsuz turist davranışlarıyla baş etme konusunda yetersiz kaldıkları değerlendirilebilir. Uygunsuz tüketici davranışlarıyla baş etme stratejileriyle ilgili çalışmaların işletme yöneticilerine bu konuda yol gösterici olabileceği düşünülmektedir. Fullertone ve Punj (1997) tarafından, uygunsuz tüketici davranışlarının diğer tüketicilere olumsuz etkileri ve finansal kayıplara yol açma potansiyeli ba-

kımından işletmeler açısından ciddi tehditler oluşturması sebebiyle, bu tür davranışların kontrol edilmesi gerektiğini, bu tür davranışlara boyun eğerek katlanma şeklindeki pasif yaklaşımların zayıf bir strateji olacağını vurgulanmaktadır. Ayrıca, bu tür pasif stratejilerin çalışanları haksızlığa eğilimli bir duruma gelmeye ya da saldırmaya davet ederek, çalışanlar ve tüketiciler için huzursuz hissettirecek bir kontrol kaybı duygusu yaratacağı ifade edilmektedir (Fullertone ve Punj, 1997: 343). Caydırıcılık ve eğitimin bu konuda kullanılacak kontrol teknikleri olduğu ancak, uygunsuz tüketici davranışlarının nedenlerinin karmaşıklığı dikkate alındığında bu iki kontrol tekniğinin her durumda etkili olmayabileceği ifade edilmektedir (Fullertone ve Punj, 1997: 343). Bir diğer çalışmada ise, “*yöneticilerin çalışanlarına farklı müşteri tiplerine ait davranışlar karşısında nasıl davranmaları gerektiğine yönelik eğitimler vermeleri ve uygunsuz davranışlar karşısında yapılması gerekenlerle ilgili standartlar oluşturmaya çalışmaları*”, “*işletme içerisindeki örgütsel vatandaşlık algısının geliştirilerek çalışanlar arası bilgi ve deneyim alışverişinin doğal yollarla sağlanmasının teşvik edilmesi*”, “*sorun yaratacağı tahmin edilen veya bilinen müşterilere yönelik bilginin daha önceden deneyimi olan ya da gözlem yeteneği iyi olan diğer çalışanlar tarafından paylaşılması*”, “*çalışanlara sorumluluk verme, destek verme ve ödüllendirme gibi uygulamaları içeren personel güçlendirme süreçlerinin işletilmesi*” gibi stratejilerin çalışanların uygunsuz müşteri davranışlarıyla başa çıkmalarında önemli katkılar sunabileceği önerilmektedir (Güler, Dalgıç ve Tor Kadioğlu, 2017: 644).

Uygunsuz müşteri davranışlarının kötü müşteri karakterinden, sarhoşluktan, servis personelinin müşteri beklentilerini karşılayamamasından, tatili etkileyen günlük hayat sorunlarından ya da evden uzakta olmaktan, tatildeki bir turist için her şeyin yapılması gerektiği düşüncesi gibi çok çeşitli nedenleri olabilmektedir (Aslan ve Kozak, 2012: 689). İleride yapılacak çalışmalarda Kızkalesi’ne gelen yerli turistlerin hangi nedenlerle uygunsuz davranışlarda bulduklarının tespit edilmesinin, destinasyonu ziyaret eden turist profiline uygun önlemler alınmasına katkı sağlayabileceği değerlendirilmektedir.

Uygunsuz müşteri davranışları, müşteriyle temas halinde olan çalışanlarda çeşitli fiziksel, bilişsel ve tutumlarla ilgili sorunlara yol açtığı bilinmektedir (Har-

ris ve Daunt, 2013: 285). Uygun olmayan müşteri davranışlarına sürekli maruz kalan çalışanlarda, strese bağlı fiziksel ve duygusal sağlık sorunlarının, hayal kırıklığı, öfke, suçluluk, endişe, üzüntü gibi duyguların ortaya çıktığı ve hatta depresyon görüldüğü, motivasyon ve iş doyumunu erozyonuna rastlandığı, çalışanların müşteri dürüstlüğü ve etik davranışa olan güvenlerinin azaldığı, çalışanların hizmet kalitesini en üst düzeye çıkarmak için yönetime karşıt şekilde hareket ettiği, olumsuz karşılıklı (reciprocal) normların ortaya çıktığı, çalışanların duygusal bağlılıklarında azalma olduğu ifade edilmektedir (Harris ve Daunt 2013: 285-287). Ayrıca, duygusal emeği sırasında uygun olmayan davranışlarla karşılaşan çalışanlarda iş tükenmişliğinin de yaygın olarak görüldüğü belirtilmektedir, bu tür davranışların çalışanların performansını da olumsuz etkilediği vurgulanmaktadır (Aslan ve Kozak, 2012: 693). İleriki araştırmalarda, Kızkalesi'ni ziyaret eden turistlerin uygun olmayan davranışlarının, bu davranışlarla sıklıkla karşılaştıklarını ifade eden restoran çalışanları üzerindeki etkileri araştırılabilir.

Çalışmada, Kızkalesi turizminin genel sorunlarına yönelik de önemli bulgular elde edilmiştir. Restoran çalışanlarının ifadelerden hareketle Kızkalesi'nde, destinasyonu ziyaret eden turist profiliyle ilgili, belediye ve asayiş uygulamalarıyla ilgili, altyapı ve üstyapıyla ilgili ve esnaflardan ve mülk sahiplerinden kaynaklı çeşitli sorunlar olduğu tespit edilmiştir. Bu sorunlardan başlıcaları; Kızkalesi'nin arkadaş grubuyla gelen yerli erkek turistler tarafından rağbet görünürken, aileler ve yabancı turistler tarafından artık pek tercih edilmiyor olması, ekonomik seviyesi düşük müşteri profili, fuhuş, sahillerde hayat kadınlarının dolaşması, seyyar satıcıların sahilde ve sokaklarda satış yapması, yerel yönetimin seyyar satıcılara göz yumması, belediyenin çöpleri zamanında toplamaması, otopark sorunu, merkezde gazinoların olması, konaklama işletmelerinin ve konut sahiplerinin müşteri konusunda seçici davranmamaları, bazı otellerin fuhuşa destek vermesi, Kızkalesi hakkındaki olumsuz algı/imaaj, sezonun kısa olması ve Kızkalesi'nin sezonda aşırı kalabalık olmasıdır. Bu sorunlar arasında restoran çalışanlarını en çok rahatsız eden konu Kızkalesi'ni ziyaret eden turist profilidir. Çalışanların birçoğu, destinasyonu daha çok ailelerin ziyaret etmesini arzu etmesine rağmen, Kızkalesi'ndeki mevcut sorunlar nedeniyle aileleri bölgeye çekmenin çok zor olduğunu düşünmektedirler. Kızka-

lesi turizminin genel sorun ve eksiklikleriyle ilgili olarak, Unur ve Çetin'in (2017) Kızkalesi'ni ziyaret eden yerli turistler tarafından destinasyonun bir marka olarak nasıl algılandığını araştırdıkları çalışmada da; *"Kızkalesi'ne gelenlerin yakın illerden olduğu"*, *"gelen turistlerin çoğunluğunu erkeklerin oluşturduğu"*, *"Kızkalesi'nin çoğunlukla toplumun düşük ve ortanın altı gelir grupları tarafından tercih edildiği"*, *"Kızkalesi'nin temiz bir destinasyon olmadığı"*, *"temiz plajlara sahip olmadığı"*, *"çok fazla güvenilir olmadığı"*, *"kadın ziyaretçilerin kendilerini çok fazla güvende ve rahat hissetmedikleri"*, *"Kızkalesi'nin birçok unsur göz önünde tutulduğunda olumsuz ve zayıf bir marka imajına sahip olduğu"*, *"Kızkalesi'nde altyapı ve üstyapı problemleri olduğu"* şeklinde benzer bulgulara ulaşılmış olduğu görülmüştür. Koca ve Şahin'in 1998 yılında Kızkalesi turizmiyle ilgili yaptıkları çalışmada, o yıllarda bir kasaba olan Kızkalesi'nin şehirleşme belirtileri gösterdiği, ancak yerleşkedeki bu canlanmanın yalnızca Mayıs-Eylül aralığında turizm ve ticaret hareketlerinin yoğunlaşmasıyla yaşandığını ifade etmektedir. Günümüzde ise, özellikle Mayıs ve Eylül aylarında gelen yabancı ziyaretçilerin bölgeyi artık pek tercih etmemesi nedeniyle Kızkalesi'ndeki turizm sezonu daha da kısalarak 3 ay kadar kısa bir süreye sıkışmıştır. Ayrıca, bölgeye karayolu ile ulaşımında önemli bir sıkıntı olmamakla birlikte, havayolu, denizyolu ve demiryolu hizmetlerini kullanarak bölgeye ulaşmak halen oldukça zahmetlidir. Buradan hareketle, o yıllarda söz edilen bölgeye ulaşım sorununun halen devam ettiği söylenebilir. Altyapı sorunları, çevre kirliliği, Kızkalesi'ni Mersin ve Antalya'ya bağlayan ve destinasyonun içinden geçen D-400 karayolunda sıklıkla gerçekleşen trafik kazaları ve karayolunun üzerinde alt ve üst geçitlerin halen yapılmamış olması destinasyondaki bazı temel sorunlara günümüzde halen çözüm üretilmemiş olduğunun göstergesi olarak değerlendirilebilir. Araştırmada, bazı katılımcılar tarafından, destinasyon imajını zedeleyen önemli sorunlardan olan fuhuş ve çevre kirliliğine yönelik ise, belediye çalışmalarının ve asayiş tedbirlerinin son zamanlarda artırıldığı, bu sorunların azaltılmakla birlikte halen devam ettiği belirtilmiştir. Bahsedilen sorunların çözümünün, başta belediye, emniyet müdürlüğü, yerel halk, turistik işletme sahipleri ve yöneticileri olmak üzere destinasyondaki tüm paydaşların işbirliği ve ortak çalışmalarını gerektirdiği düşünülmektedir. Destinasyondaki sorunların çözülmesine yönelik alınacak tedbirlerin yanı

sıra, Kızkalesi destinasyonu için güçlü pazarlama stratejileri geliştirilerek, imaj ve marka çalışmaları yapılmasının da gerekli olduğu değerlendirilmektedir.

Kızkalesi’nde turist davranışlarıyla ilgili araştırma yapmak isteyen araştırmacıların, araştırmasını tasarlar-ken bölgedeki sorunları ve mevcut turist profilini dik-kate alması önerilmektedir. Ayrıca, Kızkalesi uygun-suz turist/müşteri davranışları üzerine çalışmak isteyen araştırmacılar için uygun bir ortam (set up) olabilir. Ancak, bu çalışmada söz edilen uygunsuz davranışla-rın bazılarının suç niteliğinde (örneğin, yabancı madde kullanımı, adam vurma, taciz gibi) olduğu ve bu tür davranışları ayrıntılı olarak araştırmanın farklı araş-tırma yöntem ve tekniklerinin kullanımını gerektirebi-leceği (örneğin, gözlem ya da suça ilişkin kayıtlara ulaşma gibi) araştırmacılar tarafından göz önünde bu-lundurulmalıdır.

Her araştırma gibi bu araştırmanın da çeşitli sınırlı-lıkları bulunmaktadır. Araştırmanın önemli sınırlılıkla-rından biri, yalnızca Kızkalesi’ndeki restoran işletme-leri çalışanlarıyla gerçekleştirilmiş olmasıdır. Desti-nasyondaki konaklama işletmeleri çalışanlarıyla da gö-rüşmeler yapılmasının konu hakkında ilave bilgiler sağlayabileceği değerlendirilmektedir. Ayrıca, araştı-rmada tek bir veri toplama tekniğinden (yarı yapılandı-rılmış yüz yüze görüşme) yararlanılmıştır. Konunun farklı araştırma yöntem ve teknikleriyle araştırılması-nın, bölgedeki turist profili, davranışları ve bölge turiz-minin sorunları hakkında daha kapsamlı bilgiler sağla-yabileceği ve bölgedeki sorunlara çözüm üretilmesine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Örneğin, Kız-kalesi’ndeki yerel halk (özellikle; işletme ve kiralık ko-nut sahipleri, turistik işletme yöneticileri), yerel yö-ne-ticiler ve/ya bölgeyi tanıyan turizm akademisyenleri-nin katılımıyla nominal grup tekniğinden yararlanarak Kızkalesi turizminin sorunlarına çözüm üretmeye yö-nelik araştırmalar yapılabilir. Araştırmanın bir diğer sı-nırlılığı ise, uygunsuz turist davranışlarının turist-çalı-şan etkileşimlerine dayalı olarak yalnızca çalışanların bakış açısıyla ele alınmış olmasıdır. İleride konuyla il-gili yapılacak çalışmalarda, Kızkalesi’ndeki yerli tu-ristlerin uygunsuz davranışlarının turist-turist etkile-şimlerine dayalı olarak destinasyonu ziyaret eden diğer turistlerin bakış açısıyla incelenmesi farklı sonuçlara ulaşılmasını sağlayabilir.

Kaynakça

- Altıntaş, M. H. (2007). Perakendecilik alanında fonksiyonel olmayan müşteri davranışları: Bursa ve İstanbul illerinde bir inceleme. R. Altunışık ve S. Okutan (Ed.), *12. Ulusal pazarlama kongresi bildiriler kitabı* (ss. 113-128) içinde. Sakarya: İbrahimogulları Ofset.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2007). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Adapazarı: Sakarya Yayıncılık.
- Aslan, A. ve Kozak, M. (2012). Customer deviance in resort hotels: The case of Turkey. *Journal of Hospitality Mar-keting & Management*, 21, 679–701.
- Aslan, A., & Özeren, E. (2016). Turizmin sosyal psikolojik dinamikleri, turist-çalışan (görevli) etkileşimleri: pratik teorisi bağlamında bir inceleme. Duran, E. ve Aslan, C.(Ed.), *Turizmin sosyal psikolojik dinamikleri* (ss.139-147) içinde. Çanakkale: Paradigma Akademi.
- Avcı, U., & Sayılır, A. (2006), Hizmet kalitesi çerçevesinde çalışanların rolüne ve yeterliliklerine ilişkin karşılaştı-rılmalı bir inceleme. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 121-138.
- Avcıkurt, C. (2007). *Turizm Sosyolojisi Turist- Yerel Halk İletişimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bertaux, D. (1981). From the life-history approach to the transformation of sociological practice. In Daniel Ber-taux (Ed.), *Biography and society: The life history app-roach in the social sciences* (pp.29-45). London: Sage.
- Aktaran; Mason, M. (2010, August). Sample size and sa-turation in PhD studies using qualitative interviews. *For-um Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative So-cial Research*, 11(3), (1-13).
- Booms, B.H., & Mohr, L.A. (1994), Critical service enco-unters: the employee’s viewpoint. *Journal of Marketing*, 58 (4), 95-106.
- Dönmez, B., & Çakıcı, A. C. (2013). Turist – turizmcı etki-leşimi: yerli turistlerin turizm işletmecilerine ve çalışan-larına bakış açıları üzerine keşifsel bir araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 137-150.
- Dönmez, B., & Çakıcı, A. C. (2013). Turist–turist etkileşimi: yerli turistlerin İngiliz turistlere bakış açıları üzerine ke-şifsel bir araştırma. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 37-61.
- Duman, T., & Öztürk, A.B. (2005). Yerli turistlerin Mersin Kızkalesi destinasyonu ve tekrar ziyaret niyetleri ile il-gili algılamaları üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(1), 9-23.
- Fullerton, R. A., & Punj, G. (1993). Choosing to misbehave: A structural model of aberrant consumer behavior. *ACR, North American Advances*. 20, 570-574.
- Fullerton, R. A., & Punj, G. (1997). What is consumer mis-behavior?. *ACR North American Advances*, 24, 336-339.

- Geçti, F., & Bora, B. (2010). Küçük esnafın karşılaştığı fonksiyonel olmayan müşteri davranışlarının incelenmesine yönelik bir araştırma, 49. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildiriler Kitabı, 6-8 Mayıs, Zonguldak 1-47.
- Güler, O., Dalgıç, A., & Tor Kadioğlu, (2017). Gayri ahlaki müşteri davranışı ve başa çıkma taktikleri: restoran ve otel çalışanları üzerine bir araştırma. The First International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability Bildiriler Kitabı, 28-30 Eylül 2017– Mersin.
- Gürsoy, D., Cai, R., & Anaya, G.J. (2017). Developing a typology of disruptive customer behaviors Influence of customer misbehavior on service experience of by-standing customers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29 (9), 2341-2360.
- Harris, L. C., & Daunt, K. (2013). Managing customer misbehavior: challenges and strategies. *Journal of Services Marketing*, 27(4), 281–293.
- Harris, L.C. (2012). ‘Ripping off’ tourists: An empirical evaluation of tourists’ perceptions and service worker (mis)behavior. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 1070-1093.
- Harris, L.C., & Reynolds, K.L. (2004). Jaycustomer behavior: an exploration of types and motives in the hospitality industry. *Journal of Services Marketing*, 18(25), 339-357.
- Huang, Z., & Miao, L. (2016). Illegitimate customer complaining behavior in hospitality service encounters: A frontline employee perspective. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 40(6), 655-684.
- Kılıç, B., & Ok, S. (2012). Otel işletmelerinde müşteri şikayetleri ve şikayetlerin değerlendirilmesi. *Journal of Yasar University*, 25(7), 4189-4202.
- Kozak, M. (2014). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mersin İl Özel İdaresi (2009). *Mersin: ören yerleri, kaleleri, müzeleri*. İstanbul: Seçil Ofset.
- Moschis, G.P., & Cox, D. (1989). Deviant consumer behavior, *Advances in Consumer Research*, 16, 732-737.
- Nguyen, N., & LeBlanc, G. (2002). Contact personnel, physical environment and the perceived corporate image of intangible services by new clients. *International Journal of Service Industry Management*, 13(3), 242-262.
- Özdemir, G. (2014). *Destinasyon yönetimi ve pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özdoğan, B. F., & Alkibay, S. (2007). Fonksiyonel olmayan tüketici davranışlarının kavramsal boyutu. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 156-168.
- Öztürk, A.B., & Hançer, M. (2008). Exploring destination satisfaction: a case of Kızkalesi, Turkey, *Tourism Analysis*, 13(5-6), 473-484.
- Rızaoğlu, B. (2003). *Turizm davranışı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tayfun, A., & Kara, D. (2007). Turizm işletme belgeli restoranlardan hizmet alan müşterilerin memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(21), 273-292.
- Türk Dil Kurumu [TDK]. (ty). 27.07.2018 tarihinde http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori1=veritbn&kelime-sec=22203 adresinden erişilmiştir.
- Unur, K., & Çetin, N. (2017) Kızkalesi'nin turizm destinasyonu olarak marka algısı. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 5, 63-79.
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2013). Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Urielly, N., Ram, Y. & Palach-mines, A. (2011). Psychoanalytic sociology of deviant tourist behavior. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1051-1069.
- Withiam, G. (1998). Customers fromhell. *Cornell Hospitality Quarterly*, 39, 5-11.
- Yıldırım, A., & Şimşek, Y. (2013). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Extended abstract in English

Introduction: The behavior of the visitors during the holidays is largely different from that of their normal daily life, and tourists can perform unusual behavior where they go. These behaviors may not be compatible with the behavior of the local population in their region. Tourism is a phenomenon that experiences intense human relations and waiters, vendors, tour guides; taxi drivers are some of the professional groups that have intensive relationships with tourists.

The aim of this research is to reveal the behavioral profile of domestic tourists from the point of view of the restaurant employees' in Kızkalesi. In this study, in addition to inappropriate behaviors in the restaurant, tourists' behaviors outside the restaurant were also considered. Therefore, the results of the study also present findings related to the problems of tourism development in Kızkalesi.

Method: Depending on the purpose of the research, which was designed as exploratory type; semi-structured face-to-face interviews were conducted in 10 restaurants operating in Kız Kalesi on 9 July 2018 with 8 restaurant operators and 18 employees. In order to determine the employees who will participate in the interviews, the convenience sampling technique was used. The data were analyzed subjected to content analysis and descriptive analysis. The findings of the

study are similar with the studies in the literature, but differ in some aspects.

Findings: In the study, inappropriate tourist behaviors; previously identified in the literature are; verbally insulting / humiliation / verbal aggression, disruption of service process / norms, violation of business rules and laws, physical harassment, drunkenness, vulgar behavior, unwillingness to pay the bill, violation of non-written rules or norms, abusive / obscene speech, shouting to employees, stealing, insistence on price cuts, impersonal / absurd request, poor / inadequate hygiene attitudes (Gürsoy v.d., 2017; Güler, Dalgıç ve Tor Kadioğlu, 2017; Geçti ve Bora, 2010; Altıntaş, 2007; Harris ve Reynolds 2004; Lovelock 2001; Withiam, 1998; Bitner v.d., 1994). The majority of these inappropriate behaviors are behaviors that occur within the restaurant. In this study, verbal and physical harassment have emerged as inappropriate behaviors outside the restaurant. This is due to the fact that the incoming domestic tourists are predominantly male and the female staff is not employed in the restaurants. The most frequently encountered behavior of tourists outside the restaurant are; polluting the environment, wearing inappropriate clothes, harassment, fighting, sleeping inside the car /at the park /at the shore, swimming with inappropriate clothes, physical harassment, prostitution, preparing and eating food on the street/beach. Improper behaviors, both inside and outside the restaurant, are carried out mostly by single males or male groups.

It was also found that there were various problems related to the tourist profile visiting the destination, the municipality and public order practices, infrastructure, superstructure and tradesman and property owners. The main problems are the low customer profile, prostitution, peddlers on the beach and on the streets, the local government's negligence to the peddlers, the lack

of enough attention of collecting garbage on time, the parking problem, the negative perception / image about Kızılkalesi, shortness of the tourism season and overcrowding in the season.

Conclusion: Based on the findings of the study, it can be said that Kızılkalesi destination has serious problems and the customer profile is changing. This result is consistent with the results of previous studies (Unur and Çetin, 2017; Koca and Şahin, 1998).

One of the most important problems is that families and female tourists do not prefer the destination due to single males tourist. This study revealed that the transportation and traffic problems mentioned in the previous studies haven't been solved yet. The solution of the problems identified in the study requires the collaboration and cooperation of all the stakeholders in the destination. In addition to the measures to be taken in order to solve the problems in the destination, it is also necessary to develop strong marketing and branding strategies for the destination.

It can be recommended that researchers who want to study on tourist behavior in Kızılkalesi should consider the problems in the region and the current tourist profile when designing their research. Furthermore, Kızılkalesi may be a suitable destination for researchers who want to work on inappropriate tourist / customer behavior. However, it should be considered by researchers that some of the improper behaviors mentioned in this study are criminal and may require the use of different research methods and techniques to investigate such behaviors in detail. Examination of inappropriate behaviors of the domestic tourists in Kızılkalesi from the point of view of other tourists visiting the destination based on tourist-tourist interactions is recommended for future studies.