


Ekoturizme Katılan Yerli Turistlerin Destinasyon Hizmet Kalitesine Yönelik Değerlendirmeleri (Doğu Karadeniz Bölgesi Örneği)*

Evaluation of Destination Service Quality of Domestic Tourists Participating in Ecotourism (Eastern Black Sea Region Example)

Arş. Gör. Dr. Özge GÜDÜ DEMİRBULAT 
Balıkesir Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
E-posta: ozgegudu@hotmail.com

Doç. Dr. Yusuf AYMANKUY 
Balıkesir Üniversitesi
Turizm Fakültesi
E-posta: aymankey@balikesir.edu.tr

Öz

Bu araştırmanın temel amacı; ekoturizm potansiyeline sahip Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin, destinasyona yönelik beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farklılığın tespit edilmesidir. Bu amaçla, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde 2017-2018 yıllarında ekoturizm turlarına (ekoturlara) katılan yerli turistlerin destinasyona yönelik hizmet kalitesi beklenti ve algılarının belirlenebilmesi için alanyazında kabul görmüş ECOSERV ölçeği kullanılarak 400 yerli turiste anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda; yerli turistlerin, Doğu Karadeniz destinasyonuna yönelik beklenti düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilirken; performans düzeylerinin (algıladıkları hizmet kalitesi) beklenti düzeylerini kısmen karşıladığı saptanmıştır. Araştırma faktörlerinden "eko-fiziksel özellikler" faktörü, diğer faktörlere kıyasla, katılımcıların en fazla önem verdiği faktör olmuştur.

Anahtar Kelimeler: Ekoturizm, Hizmet Kalitesi, Destinasyon Hizmet Kalitesi, ECOSERV, Doğu Karadeniz Bölgesi

Abstract

The main purpose of this research is to determine the difference between the quality of service that the domestic tourists visiting the Eastern Black Sea Region with the potential of ecotourism expects for the destination and the quality of service they perceive. For this purpose, in the Eastern Black Sea Region, 400 domestic tourists were surveyed using the accepted ECOSERV scale to determine the expectations and perceptions of the service quality of the domestic tourists, participating in the ecotourism tours (ecotours) in 2017-2018. As a result of the research, it is determined that the expectation levels of domestic tourists for the Eastern Black Sea destination are high; performance levels (the service quality they perceive) partially meet the expectation levels. The "eco-tangibles" factor of the research factors was the most important factor of the participants compared to the other factors.

Key Words: Ecotourism, Service Quality, Destination Service Quality, ECOSERV, Eastern Black Sea Region

* Bu çalışma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda tamamlanan "Türkiye Turizm Stratejisi'nde (2023) Teşvik Edilen Ekoturizme Katılan Yerli Turistlerin Destinasyon Hizmet Kalitesine Yönelik Değerlendirmeleri (Doğu Karadeniz Bölgesi Örneği)" adlı doktora tezinden üretilmiştir.

1. Giriş

Tüketicilerin ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda hizmette olması gereken özellikler ile hizmetin söz konusu bu özelliklere sahip olup olmadığı, hizmet kalitesi kavramını açıklamaktadır (Çiçek ve Doğan, 2009: 203). Yani beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark, hizmet kalitesini ifade etmektedir (Parasuraman ve diğ., 1985: 42). Öte yandan; hizmete ilişkin olarak tüketicilerin istek ve arzuları, beklenti kavramını ifade etmektedir. Yani beklenen hizmet kalitesi; tüketicilerin, hizmete ilişkin beklentileridir. Tüketicilerin, hizmetten memnun kalıp kalmaması, söz konusu hizmete yönelik olarak oluşan beklentilerin gerçekleşip gerçekleşmediği ile alakalıdır (Buzcu, 2010: 12). Bir diğer ifadeyle, hizmet kalitesi; üretim sonunda elde edilenler ile hizmetin verilmiş şekli içermektedir (Aksu, 2012: 24). Sözgelimi, paket tur satın alarak bir tura katılan tüketici, turun başlangıcından önce birtakım beklentiler içerisine girmektedir. Bu beklentiler ulaşım aracının konforundan, tur rehberinin bazı özelliklerine göre çeşitlilik gösterebilmektedir. Söz konusu bu beklentilerin aksi yönde gerçekleşmesi, beklediği hizmeti alamayan tüketicide memnuniyetsizlik ortaya çıkarabilecektir. Buradan hareketle; bu araştırmanın temel varsayımına göre, ekoturizm turlarına (ekoturlara) katılan turistlerin destinasyondan bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında farklılıklar bulunmaktadır. Ayrıca turistlerin hizmet kalitesinden beklenti düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki fark, destinasyonun hizmet kalitesi düzeyini ortaya koymaktadır. Bu araştırma, söz konusu varsayımlar çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.

Hizmet kalitesinin belirlenmesi, özellikle ekoturizm potansiyeline sahip destinasyonlarda hizmet kalitesinin geliştirilmesi için önemli bir başlangıç unsuru olarak ele alınabilir. Bu nedenle, söz konusu hususta hizmet kalitesinin geliştirilebilmesi için öncelikle mevcut (güncel) düzeyin bilinmesi/ortaya koyulması gerekmektedir. Dolayısıyla bu araştırma, turizm sektörü açısından bir destinasyonun hizmet kalitesi düzeyinin belirlenebilmesi için, turistik talebin beklentileri ile algıladıkları performans düzeyi arasındaki farklılığın ortaya koyulması amacıyla yapılmıştır.

2. Kavramsal Çerçeve

İnsanlar, hemen hemen yaşamlarının her alanında farklı ya da benzer biçimlerde hizmet olayı ile karşılaşmaktadırlar. Başka bir ifadeyle; insanlarla doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili her konuda hizmetten söz edilmektedir. Bu açıdan bakıldığında, hizmet çok geniş bir kavram olarak görülmektedir (Koçoğlu ve Aksoy, 2012: 3). Öyle ki hizmet; geçmişe oranla daha fazla kullanılan ve alanı genişleyen bir kavram haline gelmiştir. Teknolojide yaşanan gelişmeler başta olmak üzere, bireylerin refah seviyesinin yükselmesiyle beraber kendilerine zaman ayırma düzeylerinin artması gibi etkenler, söz konusu bu gelişimin temel sebepleri arasında yer almaktadır (Okumuş ve Duygun, 2008: 18; Serçek ve Özaltaş, 2012: 500).

Bir destinasyonda turistlere sunulan imkanların kalitesi, destinasyon hizmet kalitesini ortaya çıkarmaktadır (Alvarez, 2007: 282; Çimen, 2010: 26; Murphy ve diğ., 2000: 43). Destinasyon kalitesini oluşturan bileşenler, destinasyonun fiziksel, sosyal, kültürel ve çevresel unsurları başta olmak üzere, turistleri etkileyen, ilgilendiren her şeydir (Ünlüönen ve Çimen, 2011: 356). Hizmet sektöründe, iyi bir iş gerçekleştirmek için sadece işin yapılmış olması ya da sunulması müşteri memnuniyeti açısından yeterli değildir. Yapılan ya da sunulan hizmetin belirli bir kalite düzeyinde olması gerekmektedir. Nitekim kaliteli hizmet kavramı, işletmelerin başarı düzeylerini gösteren önemli bir ölçüt olarak ortaya çıkmaktadır (Ertürk, 2011: 44). Yani bir hizmet işletmesinin, kendini diğer işletmelerden farklılaştırabilmesinin temel yollarından biri,

rakiplerinden daha üstün düzeyde kalite sunmasıdır (Güzel, 2006: 72). Zira tüketiciler, ihtiyaç duydukları hizmetin en iyisini almak ve tatmin olmak istemektedirler (Aksu ve diğ., 2016: 4).

Sosyal bir olay olması, heterojen bir yapıya sahip olması ve üretim ile tüketimin aynı anda gerçekleşmesi gibi bazı temel özellikleri sebebiyle hizmetlerin kalitesini ölçmek oldukça zordur (Eker, 2007: 28; Giritlioğlu, 2012: 153; Noorazlan ve diğ., 2015: 129). Dolayısıyla bütün hizmetler için tek bir ölçme aracından bahsetmek mümkün değildir. Zira bir hizmet için etkili bir şekilde kullanılabilecek bir ölçüm modeli diğer hizmet türü için etkili olmamaktadır (Güzel, 2006: 157; Kurnaz, 2011: 31-32). Bu kapsamda; 1983 yılında başlayan hizmet kalitesi ile ilgili araştırmalar, hizmet kalitesinin ürün kalitesine oranla değerlendirilmesinin hem pazarlamacı hem de tüketici açısından zor olması sebebiyle gerçekleştirilmiştir. Ayrıca tüketicilerin hizmet kalitesini hem sonuç hem de süreç açısından değerlendirme eğiliminde olmaları ile hizmet sunum sürecindeki bazı hususların tüketici açısından önem taşıması da bu alanda araştırma yapılmasını zorunlu hale getirmiştir (Alakavuk, 2007: 330).

Hizmet kalitesine yönelik olarak geliştirilen modellerin bazılarında kavramsal tanımlamalar yapılmışken, bazılarında ölçmeye dayalı özellikler açıklanmıştır. Modellerin pek çoğu birbirinden beslenerek ortaya çıkmıştır (İkiz, 2010: 8; Sandhu ve Bala, 2011: 220). Hizmet kalitesinin ölçümüne öncülük edecek üç farklı hizmet kalitesi modelinin geliştirilerek ilgili yazına tanıtıldığı bilinmektedir. Bu modellerden ilkinin Lehtinen ve Lehtinen'in (1982) "Hizmet Kalitesi Modeli" oluşturmaktadır. Bu modeli sırasıyla Grönroos (1984) tarafından geliştirilen "Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli" ile Parasuraman ve diğ. (1985) tarafından geliştirilen "Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli (Boşluk Modeli)" takip etmektedir. Söz konusu modellerin geliştirilmesiyle beraber hizmet kalitesinin teoriden kurtarılması da sağlanmıştır. Böylece hizmet işletmelerinde, hizmet kalitesinin nasıl ölçülebileceği noktasında ciddi bir adım atılmıştır (Giritlioğlu, 2012: 110; Kemerlioğlu, 2014: 49, 54).

Turizm işletmelerinde kullanılan hizmet kalitesi ölçüm modelleri ve içerikleri, ilgili yazındaki araştırmalardan (Alrawashdeh ve Alrawashdeh, 2014: 198; Choi ve diğ., 2018: 3; Çiçek ve Doğan, 2009: 203; Eleren, 2009: 399-401; Ertürk, 2011: 91; Kurnaz, 2011: 34; Ryu ve Jang, 2008: 7-8; Sato ve diğ., 2018: 176; Tefera ve Govender, 2016: 2-4; Uslu ve diğ., 2013: 54-70; Ünüvar ve Aydın, 2017: 3; Wong ve Guillet, 2018: 784; Wu ve Mohi, 2015: 360-362) derlenerek, Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Turizm İşletmelerinde Kullanılan Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri ve İçerikleri

Araştırmacı	Model	İçerik
Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985, 1988, 1991, 1994	Servqual	Bir işletmenin hizmet kalitesi performansını fark (boşluk) analizi uygulaması yoluyla ölçmek için geliştirilen bir modeldir.
MacKay ve Crompton, 1988, 1990	Recqual	Eğlence hizmetlerinde hizmet kalitesinin ölçümü için kavramsal bir model olarak geliştirilmiştir.
Knutson, Stevens, Wullaert, Patton ve Yokoyama, 1990 Patton, Stevens ve Knutson, 1994	Lodgserv	Konaklama işletmeleri için hizmet kalitesinin tanımlanması, değerlendirilmesi ve ölçümüne yönelik olarak geliştirilmiştir.

Tablo 1'in devamı

Cronin ve Taylor, 1992, 1994	Servperf	Hizmet kalitesinin, performansa bağlı olarak ölçülmesi üzerine geliştirilmiştir.
Getty ve Thompson, 1994	Lodgqual	Konaklama işletmelerinde performansa dayalı hizmet kalitesi ölçüm modelidir.
Stevens, Knutson ve Patton, 1996	Dineserv	Yiyecek içecek işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçümünü sağlayan bir modeldir.
Tribe ve Snaith, 1998	Holsat	Tatilcilerin beklentileri ile tatil deneyimlerinin negatif ve pozitif yönlerini kıyaslayabilmek adına geliştirilen bir modeldir.
Falces, Diez, Garnde ve Turnes, 1999	Hotelqual	Konaklama işletmelerinde, algılanan hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik bir modeldir.
Mei, Dean ve White, 1999	Holserv	Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla geliştirilmiş bir modeldir.
Frochot ve Hughes, 2000	Histoqual	Tarihi evlerin hizmet kalitesini değerlendiren bir modeldir.
Petrick, 2002	Servperval	Turistler açısından algılanan değer; kalite, duygusal tepki, maddi değer, davranışsal değer ve itibar boyutlarında ölçülmesi amacıyla geliştirilmiş bir modeldir.
Raajpoot, 2002	Tangserv	Yiyecek-içecek işletmelerinde somut niteliklerin (ortamın sıcaklığı ve müzik gibi unsurlar, işletmenin konumu, ürün sunumu vb.) ölçülmesi amacıyla geliştirilen bir modeldir.
Khan, 2003	Ecoserv	Ekoturizm amacıyla seyahat eden turistlerin hizmet kalitesi beklentilerini ortaya çıkarmak için geliştirilmiş hizmet kalitesi ölçüm modelidir.
Nadiri ve Hussain, 2005	Hotelzot	Otel işletmelerinde hizmet kalitesi değerlendirmeleri için "tolerans bölgesi" fikri ile oluşturulan modeldir.
Eraqi, 2006	Tourservqual	İç ve dış müşterilerin turizm işletmelerinin hizmet kalitesini değerlendirmelerine yönelik geliştirilmiş olan bir modeldir.
Loureiro, 2007	Ruralqual	Kırsal alanlardaki konaklama işletmelerinin, hizmet kalitelerinin değerlendirilmesine yönelik olarak geliştirilmiş bir modeldir.
Ryu ve Jang, 2008	Dinescape	Bir yiyecek-içecek işletmesinde, yemek alanının fiziksel ortamına yönelik müşteri algılarının ölçülmesi amacıyla geliştirilen bir modeldir.
Tefera ve Govender, 2016	Hotsperf	Servqual ve Servperf ölçüm modellerinden uyarlanarak, hizmet işletmelerinin, hizmet kalitesi performansını değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş alternatif bir modeldir.

Tablo 1'de görüldüğü üzere; söz konusu hizmet kalitesi ölçüm modelleri, gerçekleştirilecek araştırmaların amaçlarına ve/veya uygulama alanlarına göre çeşitlilik gösterebilmektedir. Örneğin; hizmet kalitesini boşluk analizi ile ölçmeyi amaçlayan araştırmacılara yönelik olarak SERVQUAL ölçeği; hizmet kalitesini performansa göre ölçmeyi amaçlayanlara yönelik olarak SERVPERF ölçeği; tarihi evlerin ya da müzelerin

hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik araştırmalar için ise HISTOQUAL ölçeği geliştirilmiştir.

Khan (1996, 2003) tarafından geliştirilen ECOSERV ölçüm modeli; ekoturizm amacıyla seyahat eden turistlerin kalite beklentilerini ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Modelde, “eko-fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve fiziksel özellikler” şeklinde 6 boyut ve 30 madde kullanılmıştır (Bastic ve Gojic, 2012: 1013; Saayman ve diğ., 2016: 1209). Yani bu ölçekte, SERVQUAL boyutlarına ilave olarak “eko-fiziksel özellikler” ismiyle yeni bir boyut eklenmiştir (Sapari ve diğ., 2013: 29). Eko-fiziksel özellikler; ekoturistlerin beklentilerine yönelik fiziki varlıkları ifade etmektedir (Aziz ve diğ., 2015: 3; Khan ve Su, 2003: 118; Ladhari, 2008: 73; Said ve diğ., 2013: 65; Sunarti ve Hartini, 2015: 623).

3. Yöntem

Bu araştırmanın temel amacı; ekoturizm potansiyeline sahip Doğu Karadeniz Bölgesi’ni ziyaret eden yerli turistlerin, destinasyona yönelik beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farklılığın tespit edilmesidir. Bu amaçla belirlenen temel araştırma hipotezi ve alt hipotezler aşağıdaki gibidir;

H1= Yerli turistlerin, Doğu Karadeniz destinasyonuna yönelik beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1_a= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik eko-fiziksel özellikler alt boyutunda beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1_b= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik güvence alt boyutunda beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1_c= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik güvenilirlik alt boyutunda beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1_d= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik heveslilik alt boyutunda beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1_e= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik empati alt boyutunda beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1_f= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik fiziksel özellikler alt boyutunda beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Araştırmanın evrenini, 2017-2018 yıllarında Doğu Karadeniz Bölgesi’ni ziyaret eden ve ekoturlara katılan turistler oluşturmaktadır. Araştırma alanı olarak Doğu Karadeniz Bölgesi’nin tercih edilmesinin en önemli sebebi; bölgede, doğa turları adı altında ekoturizme yönelik turların gerçekleştiriliyor olmasıdır. Ayrıca Doğu Karadeniz Bölgesi, sahip olduğu kültürel/sosyal yapının orijinalliği ve doğal güzellikleriyle, bölgede ekoturizm faaliyetlerinin yapılmasına olanak sağlamaktadır.

Çalışmaya konu olan Doğu Karadeniz Bölgesi’nde; Artvin, Giresun, Gümüşhane, Ordu, Rize ve Trabzon illeri yer almaktadır. Doğu Karadeniz Bölgesi’ne yönelik sadece ekoturlara katılan turistlerin istatistiki bir verisi olmamasından dolayı, bölgeyi ziyaret

eden toplam turist sayısı dikkate alınmıştır. 2016 yılında Doğu Karadeniz Bölgesi'ni 659.909'u yabancı, 3.999.251'i yerli olmak üzere toplam 4.659.160 turist ziyaret etmiştir¹. Yerli turistlerin, yabancılara nazaran büyük bir farkla bölgeyi ziyaret ettiği de ortaya çıkan bir başka sonuçtur. Bu nedenle de çalışmanın yerli turistler üzerinde yapılmasının daha uygun olacağı düşünülmüştür.

Araştırmada, belirlenen evrenin tamamına ulaşılmasının mümkün olamayacağından hareketle, araştırmanın evrenini oluşturan turistlerden örneklem seçilmesine ve araştırmanın bu örneklem üzerinde gerçekleştirilmesine karar verilmiştir. Araştırma evreninin içerdiği birim sayısı 10.000'den fazladır. Dolayısıyla sınırsız evrenlere (3.999.251>10.000) yönelik olarak kullanılacak örneklem formülünden (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 87) yararlanılmıştır. Buna göre, araştırmanın örneklemine en az 384 olması gereği ortaya çıkmıştır. Buradan hareketle; araştırmada, 2017-2018 yıllarında yerli 560 turiste anket uygulanmıştır. 560 anketten 453'ünden geri dönüş alınmıştır. Geri dönüş alınan anketlerden 53'ü soruları boş bırakma ve her soruya aynı yanıtı verme gibi sebeplerden dolayı değerlendirme dışında tutulmuştur. Bu durumda anketlerin geri dönüş oranı %71,4 olarak gerçekleşmiştir.

Araştırmada veri toplama tekniği olarak yüz yüze görüşme, veri toplama aracı olarak ise; araştırma değişkenlerini ölçmeye yönelik ifadelerin yer aldığı anket formu kullanılmıştır. Bu aşamada yazında konu ile ilgili güvenilirliği kanıtlanmış ECOSERV ölçeğinden ve ilgili araştırmalardan (Ban ve Ramsaran, 2017; Çevirgen, 2004; Khan ve Su, 2003; Noorazlan ve diğ., 2015; Said ve diğ., 2013; Sapari ve diğ., 2013; Sunarti ve Hartini, 2015; Tetik, 2012; Uslu ve diğ., 2013) yararlanılarak bir anket formu geliştirilmiştir. Geliştirilen anket formu, önce uzman görüşü alınmak üzere 16 turizm akademisyenine gönderilmiştir. Akademisyenlerden alınan görüşler doğrultusunda ankette düzeltmeler yapılmıştır. Ayrıca hazırlanan anket formu, örneklem grubu üzerinde uygulanmadan önce bir ön teste tabi tutulmuştur. Ön test, 2017 yılı Nisan ayında, 82 yerli turist üzerinde uygulanmış ve elde edilen veriler araştırma analizlerine dahil edilmemiştir. Ön test sonucunda elde edilen veriler, IBM SPSS 22.0 paket programı ile analiz edilerek, anket soruları üzerinde bazı düzenlemeler yapılmıştır. Son olarak anket formuna nihai şekli verilerek, anket formlarının söz konusu turistler tarafından doldurulması sağlanmıştır. Anket, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde rehberlik hizmeti veren turist rehberleri vasıtasıyla uygulanmıştır.

Hizmet kalitesi ölçülürken beklentilerin, hizmetten yararlanmadan (yani deneyim gerçekleşmeden) önce, algılamaların ise hizmetten yararlandıktan sonra ölçülmesi önemli görülmektedir. Bu sebeple bu araştırmada, araştırma anketi iki aşamalı olarak uygulanmıştır. İlk aşamada yerli turistlere, tura başladıkları ilk gün, tur aracında, destinasyona ilişkin hizmet kalitesinden beklentileri sorulmuştur. Turlarının son günü ise aynı kişinin aynı anketi cevaplayabilmesi adına anketlere numara verilerek turistlerin tatillerinin/turlarının sonuna kadar beklenmiştir. Son olarak anketler, turistlere, turlarının son günü destinasyondan ayrılıp dönüş yoluna geçtiklerinde dağıtılarak, algıları sorulmuştur. Araştırmada elde edilen veriler 2017-2018 yıllarında Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden yerli turistler ile görüşülerek elde edilmiştir.

Araştırmaya katılan yerli turistlerin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler IBM SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Science) programına aktarılıp ve veriler bu program yardımıyla değerlendirilmiştir. Verilerin

¹ İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri'nden (Artvin, Giresun, Gümüşhane, Ordu, Rize ve Trabzon İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü) elde edilen 2016 verilerinden derlenmiştir.

değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma kullanılmıştır. Ural ve Kılıç'a (2013: 201) göre; tek gruba iki test uygulandıktan sonra testlere ilişkin ortalamalar arasındaki farkın önemli olup olmadığı eşleşmiş grup t-testi ile belirlenmektedir. Bu çalışmada da beklenti ve performans ölçümleri arasındaki fark eşleşmiş grup t-testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Bu çalışmada araştırma ölçeği için geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya koymak amacıyla açıklayıcı (açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0,000<0,05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Test sonucunda ($KMO=0,851>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizinde faktör yükü 0,5'in altında kalan, eş yükleme olan ve tek maddelik faktör oluşturan 5 madde ölçekten çıkartılmıştır. Araştırma ölçeğindeki 45 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için ise iç tutarlılık katsayısı olan "Cronbach Alpha" hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $Alpha=0,947$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Güvenilirliğe ilişkin bulunan Alpha ve açıklanan varyans değerine göre araştırma ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır.

4. Bulgular ve Yorum

Araştırmaya katılan yerli tursitlerin sosyo-demografik özellikleri ile ilgili bulgular Tablo 2'de görülmektedir. Tablo 2'ye göre; araştırmanın katılımcıları olan yerli turistlerin büyük çoğunluğunu (%60) kadın katılımcılar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımlarında, 19-35 yaş arası (%43) şeklinde bir yoğunluk olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumları incelendiğinde; lisans (%38,5) ve lisansüstü mezunu (%20,8) katılımcıların çoğunlukta olduğu saptanmıştır.

Tablo 2'de görüldüğü üzere; katılımcıların büyük bir bölümünün evli olduğu belirlenmiştir (%58,8). Katılımcıların mesleklerine göre bir sınıflandırma yapıldığında ise kamu çalışanı (%32,5) oranının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yaşadıkları şehirler incelendiğinde; İstanbul'da yaşayanların (%38,2) ağırlıkta olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğunun daha önce herhangi bir tura katıldığı (%94,8) ve bu katılımın ailesiyle birlikte (%58) gerçekleştiği belirlenmiştir. Turlara katılma sıklıklarının ise yılda 1-2 kez (%57,8) şeklinde olduğu saptanmıştır. Katılımcıların aylık ortalama gelir düzeylerinin ağırlıklı olarak 4001 TL ve üzeri (%28,2) ile 3001 TL-4000 TL (%27) arasında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların, tur süresince ortalama harcama tutarlarında, 1001 TL-2000 TL (%40,2) şeklinde bir yoğunluk olduğu saptanmıştır. Ayrıca katılımcıların hemen hemen yarısının otelde konaklamayı tercih ettiği (%48,8) ve yarıdan fazlasının tatilinin 5-8 gün arasında (%54) sürdüğü tespit edilmiştir.

Tablo 2: Yerli Turistlerin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Sosyo-Demografik Değişkenler		Sayı (n)	Yüzde (%)	Sosyo-Demografik Değişkenler		Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	242	60,5	Daha Önce Tatile Çıkma Durumu	Evet	379	94,8
	Erkek	158	39,5		Hayır	21	5,2
	Toplam	400	100,0		Toplam	400	100,0
Yaş	19-35 yaş arası	172	43,0	Tatile Çıkma Sıklığı	Yılda 1-2 kez	231	57,8
	36-51 yaş arası	147	36,8		Yılda 3-4 kez	93	23,2
	52 yaş ve üzeri	81	20,2		Yılda 5-6 kez	47	11,8
	Toplam	400	100,0		Yılda 7 kez ve +	29	7,2

Tablo 2'nin devamı

Eğitim Durumu	İlk ve ortaokul	26	6,5	Tura Kiminle Katıldığı	Toplam	400	100,0
	Lise	68	17,0		Ailemle	232	58,0
	Ön lisans	69	17,2		Arkadaşımla	124	31,0
	Lisans	154	38,5		Yalnız	44	11,0
	Lisansüstü	83	20,8		Toplam	400	100,0
Medeni Durum	Toplam	400	100,0	Aylık Ortalama Gelir	Kişisel gelire sahip değilim	70	17,5
	Evli	235	58,8		2000 TL ve altı	49	12,2
	Bekar	165	41,2		2001-3000 TL	60	15,0
Toplam	400	100,0	3001-4000 TL		108	27,0	
Meslek	Kamu çalışanı	130	32,5		4001 TL ve +	113	28,2
	İşçi	7	1,8	Toplam	400	100,0	
	Esnaf/sanatkar	27	6,8	Turda Konaklama Yeri	Otel	195	48,8
	İş adamı	24	6,0		Motel	46	11,5
	Serbest meslek	89	22,2		Dağ/yayla evi	138	34,5
	Ev hanımı	32	8,0		Çadır	16	4,0
	Emekli	39	9,8		Kamp/karavan	5	1,3
	Öğrenci	38	9,5	Toplam	400	100,0	
	Diğer	14	3,5	Tur Süresince Ortalama Harcama Tutarı	1000 TL ve altı	51	12,8
	Toplam	400	100,0		1001 TL -2000 TL	161	40,2
Yaşanılan Şehir	İstanbul	153	38,2		2001 TL-3000 TL	131	32,8
	Ankara	52	13,0	3001 TL ve +	57	14,2	
	İzmir	79	19,8	Toplam	400	100,0	
	Antalya	23	5,8	Tatilin Süresi	1 - 4 gün	133	33,2
	Diğer	93	23,2		5 - 8 gün	216	54,0
	Toplam	400	100,0		9 gün ve +	51	12,8
			Toplam		400	100,0	

Bu araştırmada, yerli turistlerin ekoturizm ve katıldıkları tur ile ilgili görüşlerini belirlemek amacıyla 9 ifade verilmiş ve en az 3 seçeneğin işaretlenmesi belirtilerek, verilen cevaplar bu doğrultuda değerlendirilmiştir. Ekoturizm kavramına ilişkin katılımcı görüşleri Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3: Ekoturizm Kavramına Yönelik Algılar

İfadeler		Sayı (n)	Yüzde (%)
Ekoturizm Kavramına Yönelik Algı	Doğa ile ilgili turları ve aktiviteleri kapsayan bir turizmdir.	222	55,5
	Çevreyi koruyan ve yerel halkın refahına katkı sağlayan bir turizmdir.	214	53,5
	Çevre dostu turizmdir.	196	49,0
	Doğayı anlatan ve uygulamalı öğreten bir turizmdir.	172	43,0
	Farklı kültürleri ve gelenekleri tanımaya olanak veren bir turizmdir.	143	35,8
	Stresten kaçış ve rahatlama sağlayan turizmdir.	104	26,0
	Doğa ile ilgili sportif faaliyetlerin gerçekleştirildiği bir turizmdir.	72	18,0
	Konforsuz, basit ve sade olanaklar sunan bir turizmdir.	69	17,2
	Pahalı ve moda olan bir turizmdir.	9	2,2

Tablo 3'te yer alan sonuçlara göre; yerli turistlerin büyük çoğunluğu (%55,5) ekoturizmi, "doğa ile ilgili turları ve aktiviteleri kapsayan bir turizm" olarak ifade etmektedirler. En düşük katılımı (%2,2) ekoturizm kavramı; "pahalı ve moda olan bir turizm" şeklinde tanımlanmaktadır.

Katılımcıların ekoturizm turlarına katılma sıklığına ilişkin bulgular Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4: Ekoturizm Turlarına Katılma Sıklığına İlişkin Dağılım

Ekoturizm Turlarına Katılma Sıklığı	Sayı (n)	Yüzde (%)
İlk kez	171	42,8
2. kez	72	18,0
3. kez	69	17,2
4. kez	41	10,2
5. kez ve üzeri	47	11,8
Toplam	400	100,0

Tablo 4'e göre; yerli turistlerin büyük bir oranı (%42,8) ekoturizm turlarına ilk kez katılmışlardır. Söz konusu turlara 5 kez ve üzeri katılanların oranı ise %11,8'dir. Bu durumda ekoturizm turları konusunda deneyimli turistlerin oranının %57,2 olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 5'te yerli turistlerin, ekoturizm turlarına katılım nedenleri ele alınmıştır. Yerli turistlerin, seçenekleri önem derecesine göre 1'den 7'ye sıralamaları belirtilmiş ve verilen cevaplar bu doğrultuda değerlendirilmiştir.

Tablo 5: Ekoturizm Turlarına Katılım Nedenlerinin Önem Sıralaması

İfadeler	Önem Ortalaması
Doğa ile baş başa olmak	5,77
Fiziksel ve zihinsel açıdan rahatlamak	5,16
Yörenin tarihi, sosyo-kültürel değerlerini öğrenmek	5,01
Çok bahsedilen bir yeri tanımak	3,63
Yöre ve yöre insanına ekonomik katkı sağlamak	3,25
Macera yaşamak	3,04
Benzer ilgi alanına sahip yeni arkadaşlar edinmek	2,11

Tablo 5'te görüldüğü üzere, ekoturizm turlarına katılım nedenleri önem sıralamasına göre incelendiğinde; birinci neden olarak "doğa ile baş başa olmak" ($\bar{x}=5,77$) ifadesi karşımıza çıkmaktadır. En düşük katılımı, yedinci neden ise "benzer ilgi alanına sahip yeni arkadaşlar edinmek" ($\bar{x}=2,11$) şeklindedir.

Araştırmaya katılan yerli turistlerin, katıldıkları turda yer alan destinasyonda, ekoturizmin gelişimi önündeki engelleri önem derecesine göre 1'den 10'a sıralamaları belirtilmiştir. Katılımcı yanıtları Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6: Turdaki Destinasyonda Ekoturizmin Gelişimi Önündeki Engellerin Önem Sıralaması

İfadeler	Önem Ortalaması
Bölgenin doğal değerlerinin yeterince bilinmiyor olması	7,82
Ekoturizm kavramının yeterince anlaşılammış olması	7,28
Bölgenin doğal değerlerinin yeterince korunmuyor olması	6,21
Halkın doğa koruma konusundaki bilinçsizliği	6,15
Tanıtım yetersizliği	5,20
Planlama otoritelerinin (merkezi ve yerel yönetimler) yetersizliği	4,95
Üstyapı (çevreyle uyum içerisinde olmayan konaklama/yeme-içme/eğlence vb. işletme binaları) sorunları	4,74
Altyapı (yol, su, kanalizasyon, haberleşme vb.) eksikliği	4,33
Mevzuat yetersizliği	4,27
Konaklama tesisleri yetersizliği	4,01

Tablo 6'ya göre; yerli turistlerin katıldıkları turdaki destinasyonda ekoturizmin gelişimi önündeki engellere yönelik önem sıralaması incelendiğinde; en önemli unsurun "bölgenin doğal değerlerinin yeterince bilinmiyor olması" ($\bar{x}=7,82$) olduğu görülmektedir. En az öneme sahip ifade ise "konaklama tesislerinin yetersizliği" ($\bar{x}=4,01$) şeklindedir.

Araştırmanın katılımcılarına ekoturizme yönelik olarak katıldıkları tur ile ilgili bilgi kaynaklarının neler olduğu sorulmuş ve birden fazla seçeneği işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7: Ekoturizme Yönelik Tura Katılımla İlgili Bilgi Kaynakları

Ekoturizme Yönelik Tura Katılımla İlgili Bilgi Kaynakları	Sayı (n)	Yüzde (%)
Arkadaş, eş, dost tavsiyesi	245	61,3
TV programları/gazete köşe yazıları	180	45,0
Sosyal medya	159	39,8
Gazete, dergi vb. ilan ve reklamları	115	28,7
Seyahat acentesi	86	21,5
Çevrimiçi yorum siteleri	67	16,7

Tablo 7'de görüldüğü üzere; yerli turistlerin yarısından fazlası (%61,3) ekoturizme yönelik katıldıkları turda, arkadaş, eş ve dost tavsiyesinden faydalanmıştır. Katılımcı tercihlerinde en az etkiye sahip olan bilgi kaynağının ise %16,7'lik bir oran ile çevrimiçi yorum siteleri olduğu görülmektedir.

Yerli turistlere, ekoturizm faaliyetlerine yönelik tutumlarının belirlenebilmesi amacıyla yöneltilen soruların yanıtları Tablo 8'de yer almaktadır.

Tablo 8: Ekoturizm Faaliyetlerine Yönelik Tutumlar

		Sayı (n)	Yüzde (%)	A.O.	s.s.
Ekoturizm faaliyetlerine yönelik tatil yapmak (tura katılmak) için daha fazla para ödeyebilirim.	Kesinlikle Katılmıyorum	50	12,5	3,27	1,29
	Katılmıyorum	73	18,2		
	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	65	16,2		
	Katılıyorum	140	35,0		
	Kesinlikle Katılıyorum	72	18,0		
	Toplam	400	100,0		
Ekoturizm faaliyetlerine yönelik seyahat etmek bana kendimi iyi hissettirir.	Kesinlikle Katılmıyorum	12	3,0	4,13	0,95
	Katılmıyorum	23	5,8		
	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	18	4,5		
	Katılıyorum	193	48,2		
	Kesinlikle Katılıyorum	154	38,5		
	Toplam	400	100,0		
Ekoturizme yönelik seyahat etmek ilgi çekici ve prestij unsurudur.	Kesinlikle Katılmıyorum	65	16,2	3,12	1,34
	Katılmıyorum	69	17,2		
	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	91	22,8		
	Katılıyorum	102	25,5		
	Kesinlikle Katılıyorum	73	18,2		
	Toplam	400	100,0		
Ekoturizm deneyimlerimi başkalarıyla paylaşırım.	Kesinlikle Katılmıyorum	19	4,8	4,29	0,95
	Katılmıyorum	5	1,2		
	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	12	3,0		
	Katılıyorum	169	42,2		
	Kesinlikle Katılıyorum	195	48,8		
	Toplam	400	100,0		

Tablo 8'in devamı

Ekoturizme yönelik tatilimde yerel lezzetleri denemek isterim.	Kesinlikle Katılmıyorum	27	6,8	4,27	1,19
	Katılmıyorum	23	5,8		
	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	12	3,0		
	Katılıyorum	88	22,0		
	Kesinlikle Katılıyorum	250	62,5		
	Toplam	400	100,0		

Tablo 8'e göre; en yüksek aritmetik ortalamaya sahip ifade "ekoturizm deneyimlerimi başkalarıyla paylaşırım" ($\bar{x}=4,29$) ifadesi iken; "ekoturizme yönelik seyahat etmek ilgi çekici ve prestij unsurudur" ($\bar{x}=3,12$) ifadesi en düşük katılıma sahip ifadedir.

Araştırma ölçeğinde (Ekoturizmde Destinasyon Hizmet Kalitesi Ölçeği), aralarında ilişki bulunan değişkenlerin daha kolay anlaşılması ve yorumlanabilmesi için faktör analizi uygulanmıştır. Verilerin faktör analizine uygun olup olmadığının test edilmesi için KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) testi (örneklem uygunluk ölçüsü) ile Barlett küresellik testi yapılmıştır. Coşkun ve diğ. (2015: 268) göre; KMO değeri olarak 0,5-1,0 arası değerler kabul edilebilir olarak ifade edilirken; 0,5'in altındaki değerler faktör analizinin söz konusu veri seti için uygun olmadığını bir göstergesidir. Bu araştırmada KMO değeri, Sig.(p)=0,000 anlamlılık düzeyinde 0,851 olarak belirlenmiştir. Bu değer KMO ölçütlerine göre araştırma ölçeğinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Ayrıca yapılan Barlett küresellik testi sonucunda ($p=0,000<0,05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda; araştırma ölçeğinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesinin ardından ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda; değişkenler, toplam açıklanan varyansı %59,812 olan 6 faktör altında toplanmıştır. Ölçekteki faktörlerin puanları hesaplanırken, faktördeki maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) faktör puanları elde edilmiştir. Ayrıca araştırma ölçeğinin alt boyutları ile ilgili olarak her bir boyutta yer alan ölçek maddelerinin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Araştırma ölçeğinin alt boyutları ile ilgili olarak güvenilirlik değerleri de kabul edilebilir sınırlar içinde yer almaktadır (Lorcu, 2015: 208). Buna göre;

- Birinci faktörün açıklanan varyans yüzdesi 13,723 düzeyindedir ve sekiz madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; turizm çalışanlarının yerli turistlerde güven duygusu oluşturabilmeleri ile ilişkili maddelerdir. Bu faktör orijinal ECOSERV ölçeğinde olduğu gibi "güvence" olarak adlandırılmıştır. Ayrıca güvence boyutunun güvenilirlik değeri 0,900 olarak tespit edilmiştir.
- İkinci faktörün açıklanan varyans yüzdesi 12,330 düzeyindedir ve on altı madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; yerli turistlerin, destinasyonun eko-fiziksel özelliklerinden umdukları ile ilişkili maddelerdir. Bu faktör orijinal ECOSERV ölçeğinde olduğu gibi "eko-fiziksel özellikler" olarak adlandırılmıştır. Eko-fiziksel özellikler boyutunun güvenilirlik değeri 0,884 olarak tespit edilmiştir.
- Üçüncü faktörün açıklanan varyans yüzdesi 9,250 düzeyindedir. Bu faktör altında turizm çalışanlarının yerli turistlere sunduğu özel ilgi ile alakalı olarak altı madde yer almıştır. Belirtilen maddeler orijinal ECOSERV ölçeğinde olduğu gibi "empati" olarak adlandırılmıştır. Söz konusu boyutun güvenilirlik değeri ise 0,861 olarak tespit edilmiştir.

- Dördüncü faktörün açıklanan varyans yüzdesi 9,217 düzeyindedir. Dördüncü faktör altında dört madde yer almıştır. Belirtilen maddeler yerli turistlere yardımcı olmaya ve hizmeti hızlıca sunmaya isteklilik ile ilgilidir. Belirtilen maddeler, orijinal ECOSERV ölçeğinde olduğu gibi “heveslilik” olarak adlandırılmıştır. Söz konusu boyutun güvenilirlik değeri ise 0,871 olarak tespit edilmiştir.
- Beşinci faktörün açıklanan varyans yüzdesi 8,090 düzeyindedir. Bu faktör altında turizm işletmelerinin hizmet sunumunda kullandığı ekipman, bina, personel ile personelin görünümü şeklindeki fiziksel unsurlar ile alakalı olarak altı madde yer almıştır. Belirtilen maddeler, orijinal ECOSERV ölçeğinde olduğu gibi “fiziksel özellikler” olarak adlandırılmıştır. Söz konusu boyutun güvenilirlik değeri ise 0,844 olarak tespit edilmiştir.
- Son olarak altıncı faktörün açıklanan varyans yüzdesi 7,202 düzeyindedir ve beş madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; vaat edilen hizmetin güvenli ve doğru bir şekilde sunulmasını sağlama ile ilişkili maddelerdir. Bu faktör orijinal ECOSERV ölçeğinde olduğu gibi “güvenilirlik” olarak adlandırılmıştır. Ayrıca söz konusu boyutun güvenilirlik değeri 0,802 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçek maddeleri 5’li Likert tipi derecelendirmeye tabi tutulmuştur. Beklenti ölçeğindeki her bir ölçek maddesi 1 çok önemsiz ile 5 çok önemli arasında sıralanmıştır. Performans ölçeğinde ise her bir ölçek maddesi 1 kesinlikle karşılamadı ile 5 kesinlikle karşıladı arasında sıralanmıştır. Tablo 9’da beklenti ve performans ölçekleri için ayrı ayrı olmak üzere ölçekte yer alan her bir maddenin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları verilmektedir.

Tablo 9: Beklenti ve Performans Ölçek Maddelerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Boyut	Madde	Beklenti		Performans	
		A.O.	s.s.	A.O.	s.s.
Güvence	Ulaşım araçlarının güvenliği	4,64	,55	4,08	,83
	Otelin (konaklama yapılan yer) güvenli olması	4,56	,64	4,04	,81
	Otellerin kalite/hijyen güvence belgelerine sahip olması	4,61	,55	3,71	,92
	Eko tatilde rehber ve diğer turizm çalışanlarının nazik ve olumlu tutum sergilemesi	4,64	,56	4,29	,83
	Bölgenin genel olarak güvenli olması (ulaşım, gıda vb.)	4,60	,53	4,15	,81
	Turizm çalışanlarının ekoturizmle ilgili eğitim düzeyi	4,36	,69	3,88	1,08
	Rehberlerin ekoturizm ile ilgili bilgi sahibi olması	4,56	,67	4,27	,84
	Turizm çalışanlarının alanlarında eğitime/deneyime sahip olması	4,51	,62	3,61	1,23
Toplam		4,56	,44	4,00	,65
Eko-Fiziksel Özellikler	Bölgede katalog ve broşürlerin geri dönüşebilir malzemelerle yapılmış olması	4,17	,93	3,16	1,12
	Bölgenin (destinasyonun) çevre temizliği (çöp atıklarının olmaması, geri dönüşüm kutularının bulunması vb.)	4,46	,74	3,03	1,13
	Otellerin atık azaltma (geri dönüşüm) programlarını uygulaması	4,20	,94	3,12	1,04
	Bölgede çevreye duyarlı ulaştırma araçlarının (elektrikli/hibrit/doğal gazlı) kullanımı	4,18	,87	2,92	1,23
	Otellerin çevreye duyarlılık (çevre yönetimi) sertifikalarına sahip olması	4,28	,80	3,16	1,05
	Alternatif ulaşım araçlarının (teleferik vb.) kullanımı	4,18	,81	3,05	1,24
	Bölgede ekotur rotalarına ilişkin tabela ve yönlendirme levhalarının varlığı	4,33	,76	3,52	1,10

Tablo 9'un devamı

Boyut	Madde	Beklenti		Performans	
		A.O.	s.s.	A.O.	s.s.
Eko-Fiziksel Özellikler	Bölgenin biyolojik çeşitliliği	4,29	,76	4,03	,91
	Otellerin çevre düzenlemesi ve peyzajı	4,33	,73	3,46	1,09
	Bölgede yerel eğlence ve kültürel etkinliklerin yapılması	4,36	,76	3,68	1,04
	Otel binalarının doğaya ve çevreye uyumu	4,42	,67	3,64	1,11
	Otellerde kullanılan yapı ve tefriş (donanım) malzemelerinin doğal çevreyle uyumlu olması ve yerel unsurları yansıtması	4,35	,67	3,62	1,01
	Bölgenin doğal ve kültürel çekiciliği	4,53	,59	4,26	,81
	Otellerin mimari yapısının özgünlüğü (yöreyle uyumu)	4,43	,71	3,58	1,09
	Bölgede gürültünün normal sınırlar içerisinde olması	4,45	,75	3,82	,92
	Otellerin enerji ve su tasarrufu ile ilgili uygulamaları	4,15	,86	3,36	1,02
	Toplam	4,32	0,48	3,46	,67
Empati	Müşterilerin doğru bir şekilde bilgilendirilmesi	4,56	,58	4,25	,75
	Rehberlerin, müşterilerin ihtiyaçlarını anlayarak gerçekleştirmeleri	4,47	,62	4,32	,78
	Müşterinin kendisine değer ve önem verildiğini hissetmesi	4,50	,67	4,20	,76
	Turizm çalışanları ve rehberin sorunları dinleme yetisi	4,52	,60	4,24	,78
	Turizm çalışanlarının müşteri isteklerini yerine getirebilmek için ekstra çaba sarfetmesi	4,44	,72	4,14	,74
	Turizm çalışanlarının müşterilerin ihtiyaçlarını anlayarak gerçekleştirmeleri	4,44	,62	4,12	,86
	Toplam	4,49	,49	4,21	,63
Heveslilik	Yerel halkın konukseverliği ve yardımseverliği	4,36	,84	4,24	,75
	Bölgedeki turizm çalışanlarının yardımseverliği	4,41	,74	4,12	,88
	Esnaf ve yerel sürücülerin olumlu tutum ve davranışları	4,35	,74	4,04	,90
	Rehberin bilgi verme isteği	4,54	,65	4,41	,79
	Toplam	4,41	,66	4,20	,64
Fiziksel Özellikler	Alışveriş, yeme-içme, eğlence vb. işletmelerinin yöreye uygun özellikler taşıması	4,45	,71	4,13	,91
	Bölge ulaşım imkanları	4,47	,67	3,91	,92
	Yerel ulaşım ağı imkanları	4,38	,68	3,89	,84
	Yerel ulaşım hizmetlerinin konforu/hızı ve ekonomikliği	4,43	,70	3,73	1,05
	Bölgede yerel ürünlerin (kazaziye, Rize bezi, bıçak vb.) satışının yapıldığı mekanların varlığı	4,25	,90	4,23	,80
	Bölgenin doğal, kültürel ve tarihi çekiciliği	4,59	,60	4,46	,71
Toplam	4,43	,53	4,06	,55	
Güvenilirlik	Eko tatil için ödenen tur bedelinin karşılığının alınması	4,55	,60	4,27	,80
	Eko tatilde vadedilen hizmetlerin verilen süre içinde yapılması	4,56	,58	4,28	,77
	Rehberlerin problem çözümündeki gayret ve samimiyeti	4,57	,57	4,40	,72
	Rehberlerin bilgi düzeylerinin yeterliliği ve doğruluğu	4,57	,61	4,41	,73
	Eko tatildeki hizmetlerin ilk seferde ve tam yapılması	4,49	,60	4,30	,69
	Toplam	4,55	,47	4,33	,61
Genel Ölçek Ortalaması		4,43	,38	3,90	,50

Tablo 9'a göre, yerli turistlerin destinasyona yönelik bekledikleri hizmet kalitesi düzeyi güvence faktörü açısından $\bar{x}=4,56$ düzeyinde önemli olarak ifade edilmiştir. Performans düzeyi (algıladıkları hizmet kalitesi) ise $\bar{x}=4,00$ düzeyi ile tam olarak yeterli görülmemiştir. Ancak yine de yerli turistlerin bu faktör ile ilgili olarak destinasyonun algılanan hizmet kalitesini yeterli gördüklerini ifade etmek mümkündür. Beklentilerin en az karşılandığı ifadeler ise; "otellerin kalite/hijyen güvence belgelerine sahip olması" ile "turizm çalışanlarının alanlarında eğitime/deneyime sahip olması" ifadeleri şeklindedir.

Bir diğer bulgu eko-fiziksel özellikler faktörü ile ilgilidir. Bu faktör açısından beklenti düzeyinin yüksek olduğunu ($\bar{x}=4,32$) söylemek mümkündür. Performans açısından ise yerli turistlerin genel olarak olumlu tutum geliştirdikleri, ancak performansın beklenti düzeyine göre daha düşük olduğu ($\bar{x}=3,46$) görülmektedir. Beklenti düzeyinin en az karşılandığı ifadeler ise; “bölgede çevreye duyarlı ulaştırma araçlarının (elektrikli/hibrit/doğal gazlı) kullanımı”, “bölgenin (destinasyonun) çevre temizliği (çöp atıklarının olmaması, geri dönüşüm kutularının bulunması vb.)” ile “alternatif ulaşım araçlarının (teleferik vb.) kullanımı” ifadeleri şeklindedir.

Yerli turistlerin destinasyona yönelik bekledikleri hizmet kalitesi düzeyi empati faktörü açısından dikkate alındığında; benzer şekilde bu faktörün de önemli olarak ($\bar{x}=4,49$) nitelendirildiği görülmektedir. Performans düzeyleri ($\bar{x}=4,21$) ise tam anlamı ile beklenti düzeyini karşılamamaktadır. Ancak yine de yerli turistlerin bu faktör ile ilgili olarak destinasyonun algılanan hizmet kalitesini yeterli gördüklerini ifade etmek mümkündür. Beklenti düzeylerinin en az karşılandığı ifadeler ise, “turizm çalışanlarının müşterilerin ihtiyaçlarını anlayarak gerçekleştirmeleri” ile “müşterinin kendisine değer ve önem verildiğini hissetmesi” ifadeleri şeklindedir.

Yerli turistlerin destinasyona yönelik bekledikleri hizmet kalitesi düzeyi heveslilik faktörü açısından incelendiğinde; bu faktörün de önemli olarak ($\bar{x}=4,41$) nitelendirildiği görülmektedir. Ancak performans düzeyleri ($\bar{x}=4,20$) tam anlamı ile beklenti düzeyini karşılamamaktadır. Yine de yerli turistlerin bu faktör ile ilgili olarak destinasyonun algılanan hizmet kalitesini yeterli gördüklerini ifade etmek mümkündür. Beklenti düzeylerinin en az karşılandığı ifadeler ise, “bölgedeki turizm çalışanlarının yardımseverliği” ile “esnaf ve yerel sürücülerin olumlu tutum ve davranışları” ifadeleridir.

Fiziksel özellikler faktörü ile ilgili olarak benzer şekilde beklenti düzeyinin yüksek olduğu ($\bar{x}=4,43$) görülmektedir. Yerli turistlerin algıladıkları hizmet kalitesine bakıldığında (performans düzeyi) da tam olarak olmasa da genel olarak olumlu yönde katılım ($\bar{x}=4,06$) gösterdiklerini söylemek mümkündür. Bir diğer ifadeyle; fiziksel özellikler faktörü ile ilgili olarak destinasyonun hizmet kalitesi yerli turistler açısından önemli bulunmuş ve performans da genel olarak yeterli bulunmuştur. Beklenti düzeylerinin en az karşılandığı ifadeler ise, “bölge ulaşım imkanları”, “yerel ulaşım imkanları” ve “yerel ulaşım hizmetlerinin konforu/hızı ve ekonomikliği” şeklindedir.

Bir diğer araştırma bulgusu da güvenilirlik faktörü ile ilgilidir. Bu faktörle ilgili olarak beklenti düzeyinin yüksek olduğu ($\bar{x}=4,55$) görülmektedir. Yerli turistlerin algıladıkları hizmet kalitesine bakıldığında (performans düzeyi) da genel olarak olumlu yönde katılım ($\bar{x}=4,33$) gösterdiklerini söylemek mümkündür. Bir diğer ifadeyle; güvenilirlik faktörü ile ilgili olarak destinasyonun hizmet kalitesi yerli turistler açısından önemli bulunmuş ve performans da aynı ölçüde yeterli bulunmuştur. Beklenti düzeylerinin en az karşılandığı ifadeler ise, “eko tatil için ödenen tur bedelinin karşılığının alınması” ile “eko tatilde vadedilen hizmetlerin verilen süre içinde yapılması” ifadeleridir.

Son olarak bütün faktörler dikkate alındığında yerli turistler açısından söz konusu bu faktörlerin beklenti düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Performans düzeylerinin ise beklenti düzeylerini kısmen karşıladığını söylemek mümkündür. Öte yandan; faktörlerin tümünde performans düzeyleri, beklenti düzeylerinin üzerinde değildir.

Bu araştırmada araştırma anketi iki aşamalı olarak uygulanmıştır. İlk aşamada yerli turistlere, tura başladıkları ilk gün, tur aracında, destinasyona ilişkin hizmet kalitesinden beklentileri sorulmuştur. Ardından anketler, turistlere, turlarının son günü destinasyondan ayrılıp dönüş yoluna geçtiklerinde tekrar dağıtılarak, algıları sorulmuştur. Dolayısıyla araştırma hipotezlerinin test edilebilmesi amacıyla bu araştırmada, eşleştirilmiş grup t-testi uygulanmıştır. Bu şekilde beklenti ve performans ölçeklerinin örneklem ortalaması arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını belirlenmesi amaçlanmıştır.

“H1= Yerli turistlerin, Doğu Karadeniz destinasyonuna yönelik beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezine ilişkin yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucuna göre; aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=19,880$; $p=0,000\leq 0,05$). Beklenti-performans ortalamaları arasındaki farkın 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli olduğu tespit edilmiştir. Yani hizmet kalitesi beklenti düzeyi ile performans arasındaki fark tesadüfi değildir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın nedeni incelendiğinde ise; genel hizmet kalitesi beklenti ortalamasının ($\bar{x}=4,437$), genel hizmet kalitesi performans ortalamasından ($\bar{x}=3,904$) yüksek olduğu sonucu tespit edilmiştir. Bu durumda elde edilen sonuçlara göre H1 kabul edilmiştir.

“H1_a= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik eko-fiziksel özellikler boyutunda beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezine ilişkin yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucuna göre; aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=21,581$; $p=0,000\leq 0,05$). Bu durumda beklenti-performans ortalamaları arasındaki farkın eko-fiziksel özellikler alt boyutunda 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın nedeni incelendiğinde ise; eko-fiziksel özellikler beklenti ortalamasının ($\bar{x}=4,322$), performans ortalamasından ($\bar{x}=3,467$) yüksek olduğu sonucu tespit edilmiştir. Bu durumda elde edilen sonuçlara göre H1_a kabul edilmiştir.

“H1_b= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik güvence boyutunda beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezine ilişkin yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucuna göre; aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=15,520$; $p=0,000\leq 0,05$). Bu durumda güvence alt boyutunda beklenti ortalamasının ($\bar{x}=4,563$), performans ortalamasından ($\bar{x}=4,007$) yüksek olduğu sonucu tespit edilmiştir. Aritmetik ortalama farkları dikkate alındığında; yerli turistlerin beklentilerinin karşılanmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Sonuç olarak H1_b kabul edilmiştir.

“H1_c= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik güvenilirlik boyutunda beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezine ilişkin yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucuna göre; aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=6,589$; $p=0,000\leq 0,05$). Bu durumda güvenilirlik alt boyutunda beklenti ve performans arasındaki farkın tesadüfi olmadığını söylemek mümkündür. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın nedeni incelendiğinde, güvenilirlik alt boyutunda beklenti ortalamasının ($\bar{x}=4,550$), performans ortalamasından ($\bar{x}=4,337$) yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu durumda elde edilen sonuçlara göre H1_c kabul edilmiştir.

“H1_d= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik heveslilik boyutunda beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezine ilişkin yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucuna göre; aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=6,056$; $p=0,000\leq 0,05$). Yani

beklenti-performans ortalamaları arasındaki farkın heveslilik alt boyutunda 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli olduğu görülmektedir. Bu durumda, heveslilik alt boyutu beklenti ortalamasının ($\bar{x}=4,419$), performans ortalamasından ($\bar{x}=4,204$) yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Elde edilen sonuçlara göre $H1_o$ kabul edilmiştir.

“H1e= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik empati boyutunda bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezine ilişkin yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucuna göre; aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=7,754$; $p=0,000\leq 0,05$). Bir diğer ifadeyle; empati alt boyutunda beklenti-performans ortalamaları arasındaki farkın 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli olduğu tespit edilmiştir. Empati alt boyutunda beklenti ortalamasının ($\bar{x}=4,493$), performans ortalamasından ($\bar{x}=4,217$) yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre $H1_e$ kabul edilmiştir.

“H1f= Yerli turistlerin, destinasyona yönelik fiziksel özellikler boyutunda bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezine ilişkin yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucuna göre; aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=10,330$; $p=0,000\leq 0,05$). Bu durumda fiziksel özellikler alt boyutunda beklenti ve performans arasındaki farkın tesadüfi olmadığını ifade etmek mümkündür. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın nedeni incelendiğinde; fiziksel özellikler alt boyutunda beklenti ortalamasının ($\bar{x}=4,061$), performans ortalamasından ($\bar{x}=4,434$) yüksek olduğu görülmektedir. Dolayısıyla $H1_f$ kabul edilmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin, ekoturizm turlarına yönelik destinasyon hizmet kalitesinden beklenti düzeyleri ile beklentilerinin karşılanmasına yönelik görüşleri arasındaki ilişkinin incelendiği bu araştırmanın temel sonuçları aşağıda sıralanmaktadır:

- Bu araştırmanın katılımcılarının çoğunluğu lisans (%38,5) ve lisansüstü mezundur (%20,8). Bu durumda katılımcılar, eğitilmiş bir kitleden oluşmaktadır. Bu sonuç, Kasalak ve Bahtiyar (2017) tarafından yapılan bir araştırmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Nitekim söz konusu araştırmada; Ege ve Akdeniz bölgesini ziyaret eden ekoturistlerin büyük bir çoğunluğunun lisans ve lisansüstü düzeyde eğitime sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca ilgili yazında, ekoturistlerin eğitim seviyelerinin kitle turistlerine kıyasla daha yüksek olduğunu vurgulayan çok sayıda araştırma (Çevirgen, 2004: 54; Galley ve Clifton, 2004: 73; Herbig ve O'Hara, 1997: 234; Niefer ve diğ., 2002; Reichel ve diğ., 2008: 25; Ryan ve diğ., 2000: 149; Ünüvar ve Aydın, 2017) mevcuttur.
- Katılımcıların aylık ortalama gelir düzeylerinin ağırlıklı olarak 4001 TL ve üzeri (%28,2) ile 3001 TL-4000 TL (%27) arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda katılımcıların gelir seviyelerinin yüksek düzeyde olduğunu söylemek mümkündür. İlgili yazındaki araştırmalar da (Arabatzis ve Grigoroudis, 2010: 169; Kasalak ve Bahtiyar, 2017; Meric ve Hunt, 1998; Niefer ve diğ., 2002), benzer şekilde ekoturistlerin orta seviyeden daha fazla gelire sahip olduğunu ortaya koymaktadır.
- Bu araştırmada, katılımcıların yarıdan fazlasının tatilinin 5-8 gün arasında (%54) sürdüğü tespit edilmiştir. Kwan ve diğ. (2010: 8) tarafından yapılan bir

araştırmada; Belize'yi ziyaret eden ekoturistlerin konaklama sürelerinin 8 ile 11 gün arasında olduğu ifade edilmiştir. Yine bir başka araştırmada (Ruzic, 2012: 519); ekoturistlerin konaklama sürelerinin 8 ile 14 gün arasında olduğunun altı çizilmiştir.

- Katılımcıların ekoturizm turlarına katılım nedenleri arasında “doğa ile baş başa olmak” ($\bar{x}=5,77$) en önemli neden olarak ortaya çıkmıştır. Kasalak ve Bahtiyar (2017) tarafından Ege-Akdeniz Bölgesi'nde gerçekleştirilen bir araştırmada da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Söz konusu araştırmanın bulgularına göre; kentsel çevreden uzaklaşmak, doğaya daha yakın olmak ve dinlenerek rahatlamak gibi sebepler, ekoturizm turlarına katılımı teşvik etmektedir.
- Katılımcıların yarısından fazlası (%61,3) ekoturizme yönelik tura katılırken, arkadaş, eş ve dost tavsiyesinden faydalanmıştır. Çevirgen (2004) tarafından Edremit yöresinde ekoturistlerin seyahat motivasyonlarının belirlenmesi amacıyla yapılan araştırmada da benzer şekilde, eş ve dost tavsiyesinin en önemli bilgi kaynağı olduğu ortaya çıkmıştır.
- Değişkenlere yönelik yapılan analiz sonuçlarına göre, katılımcıların Doğu Karadeniz destinasyonuna yönelik beklenti düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilirken; performans düzeylerinin (algıladıkları hizmet kalitesi) beklenti düzeylerini kısmen karşıladığı saptanmıştır. Bu sonuç turistlerin beklentilerinin tam olarak karşılanmadığının bir göstergesidir. Araştırma faktörlerinden “eko-fiziksel özellikler” faktörü, diğer faktörlere kıyasla, katılımcıların en fazla önem verdiği faktör olmuştur. Bu sonuç; Khan ve Su (2003) ile Ünüvar ve Aydın (2017) tarafından yapılan araştırmaların sonuçları ile paralellik göstermektedir. Nitekim söz konusu araştırmalarda, ekoturistlerin beklentileri arasında en önemli faktörün “eko-fiziksel özellikler” olduğu belirlenmiştir.
- Katılımcıların, Doğu Karadeniz destinasyonuna yönelik bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; katılımcıların destinasyondan bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında, “eko-fiziksel özellikler”, “güvence”, “güvenilirlik”, “heveslilik”, “empati” ve “fiziksel özellikler” alt boyutları açısından da anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Bir diğer ifadeyle; söz konusu alt boyutlar açısından beklenti ortalamasının performans ortalamasından daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Söz konusu araştırma bulguları dikkate alınarak; kamu otoritesi, yerel yönetimler, konaklama işletmeleri, tur operatörleri ve seyahat acenteleri, turist rehberleri, sivil toplum örgütleri, uluslararası kuruluşlar ile yerel halka yönelik olarak çeşitli öneriler geliştirilmiştir.

Kamu Otoritesi ve Yerel Yönetimlere Yönelik Öneriler

- Bir destinasyonda ekoturizmin kontrollü gelişimi hususunda atılacak en önemli adım, ekoturizm bölgelerinin (alanlarının) belirlenmesidir. Bir diğer ifadeyle; ekoturizmin gelişeceği alanları devlet belirlemelidir. Bu kapsamda; söz konusu bölgelerin planlama ve altyapı düzenlemelerinin merkezi otorite tarafından yapılması gerekmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı liderliğinde, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Ulaştırma Bakanlığı vb. Bakanlıkların koordinasyonu ile).

- Kırsal kalkınma, köyden kente göçün önlenmesi, yerel halkın refah düzeyinin turizm yoluyla artırılması gibi amaçlarla, ekoturizmin hem yatırım (otel, restoran vb.) hem de talep açısından teşvik edilmesinde, kamu otoritesine büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu hususta, özellikle ekoturizm bölgelerinde taşıma kapasitesinin (fiziksel, ekonomik, sosyal ve kültürel) belirlenmesi ve söz konusu kapasitenin aşılması için gerekli tedbirlerin alınması sağlanmalıdır.
- Genelde Türkiye'deki ekoturizm alanlarında, özelde ise Doğu Karadeniz destinasyonunda, yerel yönetimlere de önemli sorumluluklar düşmektedir. Ekoturizm destinasyonlarının merkezi otorite tarafından yapılmış altyapı hizmetlerinin faal (işler) halde tutulması için girişimlerde bulunmak, söz konusu sorumlulukların başında gelmektedir.
- Yerel yönetimlerin; "ekoturizm destinasyonlarına düzenli toplu ulaşım seferleri düzenlemesi, ekoturizm destinasyonlarında hizmet veren belediye araçlarının çevre duyarlılığı yüksek araçlarla (elektrikli, hibrit vb.) sağlanmasının teşvik edilmesi, yönlendirme levhalarının düzenlenmesi (bu levhaların doğal malzemeler ile ya da doğada kolay çözünen malzemelerden yapılmış olması), ekoturizm destinasyonlarının çöp, çevre düzenleme vb. hizmetlerine öncelik verilmesi, ekoturizm destinasyonlarının pazarlamasına yönelik destinasyon yönetim örgütlerinin kurulmasına öncülük edilmesi ile imar uygulamalarının ilgili Bakanlık/lar ile koordineli olarak planlanması gibi hususlarda çalışmalar yapmaları önerilmektedir.

Turizm Sektörüne Yönelik Öneriler (Tur Operatörleri ve Seyahat Acenteleri / Konaklama İşletmeleri / Turist Rehberleri)

- Araştırma bulgularına göre; doğa ile baş başa olmak ve hem fiziksel hem de zihinsel açıdan rahatlamak gibi temel sebepler, yerli turistlerin ekoturizm turlarına katılımını teşvik etmektedir. Buradan hareketle; tur operatörleri ve seyahat acentelerinin, Doğu Karadeniz destinasyonuna yönelik turistik seyahatler ile söz konusu seyahatler kapsamında yer alan hizmetlerin organizasyonunu, bahsi geçen seyahat motivasyonları çerçevesinde planlayarak pazarlamaları gerekmektedir. Bu kapsamda, turlarda bölgeyi iyi tanıyan rehberler istihdam edilmelidir.
- Araştırma sonucunda, ekoturizme yönelik turlara katılımında, arkadaş, eş ve dost tavsiyesinden önemli oranda faydalandığı belirlenmiştir. Bu durum, Doğu Karadeniz destinasyonuna yönelik olarak gerçekleştirilecek turlarda söz konusu bulgunun da dikkate alınarak reklam ve pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesine öncülük edebilecektir.
- Ekoturizm destinasyonları için tur operatörleri ve seyahat acentelerine yıllık/günlük kontenjanlar verilmesi önerilmektedir. Ekoturizm alanlarında kontrollü gelişimin sağlanması adına bu kontenjanlar asla aşılmamalıdır.
- Bu araştırmada; otellerin atık azaltma programlarını uygulaması ile otellerin çevreye duyarlılık sertifikalarına sahip olması hususlarında da performansın beklentileri karşılamadığı tespit edilmiştir. Buradan hareketle; konaklama işletmelerinin, atık yönetimi programları uygulamaları gerekmektedir. Ayrıca konaklama işletmelerinin, çevre duyarlılığı ve kalite güvence sistemi sertifikaları almaları teşvik edilmelidir. Ekoturizm konusunda çalışan eğitim programlarının organize edilmesi de önemli girişimler arasında yer almaktadır.

- Turist rehberlerinin, ekoturizm turlarına yeni deneyimler (süt sağma, çay toplama, fındık toplama vb.) katma noktasında sahip oldukları sorumluluk dikkate alındığında; Doğu Karadeniz destinasyonu için bölgede yerel rehberlerin çalıştırılması (istihdam edilmesi) gerekli görülmektedir. Nitekim bölgeyi en iyi tanıyan, o bölgede yaşamakta olan insanlardır.
- Ekoturizmde turistler aktif ve katılımcıdır. Bu nedenle, turistlerin çevreye duyarlılık konusunda beklentileri ve ilgilerini artırmada önemli bir misyona sahip olan turist rehberlerinin, ekoturizm konusunda bilgi ve tecrübelerini artırmak adına başta uzmanlaşma eğitimleri olmak üzere çeşitli etkinliklere/girişimlere katılmaları sağlanmalıdır. Bu noktada Turist Rehberleri Birliği (TUREB) başta olmak üzere Trabzon Bölgesel Rehberler Odası (TRO) gibi meslek kuruluşlarına da ciddi görevler düşmektedir.

Diğer Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Yönelik Öneriler

- Ekoturizmin gelişimi hususunda yapılacak olan program ve planlamaların başarıya ulaşabilmesi için sivil toplum kuruluşlarının da, özel sektör ve kamu sektörü ile işbirliği içerisinde olması önem arz etmektedir. Bu hususta, turist rehberlerinin eğitiminden, yerel halkın ekoturizm konusunda bilinçlenmesine kadar pek çok girişimde, işbirliği ile hareket edilmesi gerekmektedir. Ayrıca söz konusu durumlarda uluslararası kuruluşlar tarafından sağlanacak teknik birtakım desteğe büyük ölçüde ihtiyaç duyulmaktadır.
- Ekoturizm alanlarında yapılacak olan kapsamlı araştırmalarda, bölge üniversitelerinden destek alınması gerekmektedir. Özellikle alanında uzman (çevre koruma, flora, fauna vb.) bilim insanlarından oluşan bir ekip kurulması sağlanmalı ve ekoturizm alanlarında yapılan/yapılacak olan her faaliyet rapor edilmelidir.
- Ekoturizmin, Doğu Karadeniz destinasyonunda gelişmesini desteklemek adına atılacak adımlardan biri de; Doğu Karadeniz destinasyonunda yer alan yaylalardaki turizm faaliyetlerinin ekoturizm aktiviteleriyle bütünleştirilmesidir. Ayrıca ekoturizm köyleri teşvik edilerek, hem nitelik hem de niceliklerin artırılması gerekmektedir. Ekoturizm köyleri; gerçek köy yaşamının deneyimlenmesini amaçlayarak, ekoturizme katkı sağlayan bir oluşum olarak karşımıza çıkmaktadır. Doğu Karadeniz Bölgesi sınırlarında sadece Giresun, Ordu ve Trabzon illerinde ekoturizm köyü bulunurken; Artvin, Gümüşhane ve Rize'de bulunmamaktadır. Ekoturizm köyleri; Giresun-İnce Ekoturizm Köyü, Giresun-Şeyhli Ekoturizm Köyü, Ordu- Kabakdağı Köyü, Ordu- Kayabaşı Ekoturizm Köyü, Trabzon-Düzköy Ekoturizm Köyü ve Trabzon-Sürmene Karacakaya Ekoturizm Köyü'dür (www.ekoturizmkoyleri.com, 2018).

Gelecek Araştırmalara Yönelik Öneriler

- Bu araştırma, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde ekoturlara katılmış kısıtlı sayıdaki yerli turistler ve değişkenler ile sınırlıdır. Dolayısıyla örneklem büyüklüğünün daha geniş tutulduğu (yabancı turistlerin de örnekleme dahil edildiği) ve daha çok sayıda değişkenin yer aldığı araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu şekilde, ekoturistlerin hizmet kalitesi beklenti ve algıları hakkında daha kapsamlı bilgilere ulaşılması mümkün olacaktır.

- Araştırma kapsamındaki yerli turistler, genellikle paket turlar ile Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden kişilerden oluşmaktadır. Farklı konaklama ve seyahat şekilleri ile destinasyonu ziyaret eden kişilerin özellikleri, destinasyona ilişkin beklenti ve algılarında farklılıklar yaratabileceğinden hareketle; gelecekte yapılacak araştırmalarda bu hususun dikkate alınması önerilmektedir. Bir diğer ifadeyle; farklı ekoturist tipolojilerindeki beklenti ve algıların çok boyutlu yönleri, derinlemesine mülakat tekniği ile incelemelidir.
- Doğu Karadeniz destinasyonunda, hizmet kalitesi düzeyinin, yerel halk, turist rehberleri ve turizm tesisleri (konaklama işletmeleri, ekoturizm köyleri vb.) açısından da ele alınarak daha kapsamlı şekilde tasarlanması, gelecekteki araştırmalar için önerilmektedir. Özellikle söz konusu destinasyonda, yerel halkın turizm yaklaşımı, nitel araştırmalarla ortaya koyulmalıdır.

6. Kaynakça

- Aksu, M. (2012), Hizmet Kalitesinin Bir Unsuru Olarak Atmosferin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi: Bozcaada'daki Otellerde Konaklayan Yerli Turistler Üzerinde Bir Araştırma, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Aksu, M., Korkmaz, H. ve Sünnetçioğlu, S. (2016), 'Yiyecek ve İçecek İşletmelerindeki Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Etkisi: Bozcaada'da DINESERV Modeliyle Bir Araştırma', *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (35), ss.1-18.
- Alakavuk, E. D. (2007), 'Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği – SERVQUAL', İçinde Ş. Gümüsoğlu, İ. Pınar, P. Akan ve A. Akbaba (Editörler), *Hizmet Kalitesi - Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*, ss.330-342, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alrawashdeh, M. M. ve Alrawashdeh, N. M. (2014), 'Service Quality Measurement in Hotel Industry', *Advances in Economics and Business Management*, 1 (3), ss.196-199.
- Alvarez, M. D. (2007), 'Destinasyon Kalitesi', İçinde Ş. Gümüsoğlu, İ. Pınar, P. Akan ve A. Akbaba (Editörler), *Hizmet Kalitesi - Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*, ss.280-296, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Arabatzi, G. ve Grigoroudis, E. (2010), 'Visitors' Satisfaction, Perceptions and Gap Analysis: The Case of Dadia-Lefkimi-Souflion National Park', *Forest Policy and Economics*, 12, ss.163-172.
- Aziz, M. N. A., Aziz, A., Isa, S. S. ve Ismail, H. (2015), 'Ecoserv Model for Assessing Perceived Service Quality in Private Outdoor Recreation Programs', İçinde M. Mariapan, S.S. Isa, N.A.A. Aziz, E.I.A. Lin ve K.R. Hakeem (Editörler), *Adventure and Ecotourism in Malaysia*, ss.1-9, Malaysia: Faculty of Forestry Universiti Putra Malaysia.
- Ban, J. ve Ramsaran, R. R. (2017), 'An Exploratory Examination of Service Quality Attributes in the Ecotourism Industry', *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34 (1), ss.132-148.
- Bastic, M. ve Gojicic, S. (2012), 'Measurement Scale for Eco-Component of Hotel Service Quality', *International Journal of Hospitality Management*, 31, ss.1012-1020.
- Buzcu, Z. (2010), Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Karşılaştırması: Adana Örneği, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Choi, H., Ann, S., Lee, K-W. ve Park, D.B. (2018), 'Measuring Service Quality of Rural Accommodations', *Sustainability*, 10 (443), ss.1-15.

- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, 8. Baskı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Çevirgen, A. (2004), 'Edremit Yöresinde Ekoturizme Yönelik Bir Talep Araştırması', *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (12), ss.45-67.
- Çiçek, R. ve Doğan, İ. C. (2009), 'Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği', *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 11 (1), ss.199-217.
- Çimen, H. (2010), İkinci Konut Satın Almada Destinasyon Kalitesinin Etkisi: Alanya Örneği, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Eker, E. (2007), Hizmet Süreci Kalitesindeki Değişimlerin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisinin Servqual Yöntemiyle Ölçümü ve Servis Hizmetlerine Yönelik Bir Uygulama, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Eleren, A. (2009), 'Müşteri Beklentilerine Dayalı Bir Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli: Termal Otel İşletmeciliğinde Bir Uygulama', *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18, ss.398-420.
- Ertürk, M. (2011), Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Galley, G. ve Clifton, J. (2004), 'The Motivational and Demographic Characteristics of Research Ecotourists: Operation Wallacea Volunteers in Southeast Sulawesi, Indonesia', *Journal of Ecotourism*, 3 (1), ss.69-82.
- Giritlioğlu, İ. (2012), Yiyecek İçecek Bölümlerinde İşgörenlerin ve Müşterilerin Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algıları: Termal Otellerde Bir Araştırma, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Güzel, N. G. (2006), Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Herbig, P. ve O'Hara, B. (1997), 'Ecotourism: A Guide For Marketers', *European Business Review*, 97 (5), ss.231-236.
- <https://www.ekoturizmkoyleri.com/> (Erişim: 12 Aralık 2018).
- İkiz, H. E. (2010), Hizmet Kalitesi Modellerinin Karşılaştırılması Üzerine Bir Araştırma, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Kasalak, M. A. ve Bahtiyar, D. (2017), 'Ege ve Akdeniz Bölgelerini Seyahat Eden Ekoturistlerin Sosyo-Demografik Özellikleri ve Motivasyonları Üzerine Bir Araştırma', *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (52), ss.1088-1096.
- Kemerlioğlu, M. (2014), Otel İşletmelerinde Müşterilerin Hizmet Beklentileri ve Memnuniyet (Tatmin) Düzeylerinin Değerlendirilmesine İlişkin Araştırma: Şifa Tur Örneği, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Khan, M. M. (1996), ECOSERV: An Examination of the Service Quality Expectations of the Ecotourists, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia.
- Khan, M. M. (2003), 'ECOSERV Ecotourists' Quality Expectations', *Annals of Tourism Research*, 30 (1), ss.109-124.
- Khan, M. M. ve Su, K. D. (2003), 'Service Quality Expectations of Travellers Visiting Cheju Island in Korea', *Journal of Ecotourism*, 2 (2), ss.114-125.
- Koçoğlu, C. M. ve Aksoy, R. (2012), 'Hizmet Kalitesinin Servperf Yöntemi ile Ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama', *Akademik Bakış Dergisi*, 29, ss.1-20.

- Kurnaz, A. (2011), Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Marmaris Örneği, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Kwan, P., Eagles, P.F.J. ve Gebhardt, A. (2010), 'Ecolodge Patrons' Characteristics and Motivations: A Study of Belize', *Journal of Ecotourism*, 9 (1), ss.1-20.
- Ladhari, R. (2008), 'Alternative Measures of Service Quality: A Review', *Managing Service Quality: An International Journal*, 18 (1), ss.65-86.
- Lorcu, F. (2015), *Örneklerle Veri Analizi SPSS Uygulamalı*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Meric, H. J. ve Hunt, J. (1998), 'Ecotourists' Motivational and Demographic Characteristics: A Case of North Carolina Travelers', *Journal of Travel Research*, 36 (4), ss.57-61.
- Murphy, P., Pritchard, M. P. ve Smith, B. (2000), 'The Destination Product and Its Impact on Traveller Perceptions', *Tourism Management*, 21, ss.43-52.
- Niefer, I. A., Silva, Joao C. G. L. da ve Amend, M. (2002), 'Analysis of the Visitors of Superagüi National Park, Brazil', *Current Issues in Tourism*, 5 (3-4), ss.208-221.
- Noorazlan, M., Aziz, A. ve Isa, S. S. (2015), 'Pilot Study on Participation in Outdoor Recreation Program Determine Perceived Service Quality in Ecotourism Services Among Tourists', *International Journal of Administration and Governance*, 1 (4), ss.128-133.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008), 'Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki', *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2), ss.17-38.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1985), 'A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*, 49 (4), ss.41-50.
- Reichel, A., Uriely, N. ve Shani, A. (2008), 'Ecotourism and Simulated Attractions: Tourists' Attitudes Towards Integrated Sites in a Desert Area', *Journal of Sustainable Tourism*, 16 (1), ss.23-41.
- Ruzic, P. (2012), 'Shaping of An Eco-Tourist Product on Traditional Bases of Living of Rural Istria', *Tourism & Hospitality Industry, Opatija*, ss.512-522.
- Ryan, C., Hughes, K. ve Chirgwin, S. (2000), 'The Gaze, Spectacle and Ecotourism', *Annals of Tourism Research*, 27 (1), ss.148-163.
- Ryu, K. ve Jang, S. (Shawn). (2008), 'DINESCAPE: A Scale for Customers' Perception of Dining Environments', *Journal of Foodservice Business Research*, 11 (1), ss.2-22.
- Saayman, M., Martin, J. C. ve Roman, C. (2016), 'There is No Fuzziness When it Comes to Measuring Service Quality in National Parks', *Tourism Economics*, 22 (6), ss.1207-1224.
- Said, A., Shuib, A., Ayob, N. ve Yaakub, F. (2013), 'An Evaluation of Service Quality from Visitors' Perspectives: The Case of Niah National Park in Sarawak', *International Journal of Business and Society*, 14 (1), ss.61-78.
- Sandhu, H. S. ve Bala, N. (2011), 'Customers' Perception Towards Service Quality of Life Insurance Corporation of India: A Factor Analytic Approach', *International Journal of Business and Social Science*, 2 (18), ss.219-231.
- Sapari, M. S., Shuib, A., Ramachandran, S. ve Afandi, S. H. M. (2013), 'Visitors' Satisfaction Towards Service and Facilities in Kilim Karst Geoforest Park, Langkawi', *Journal of Applied Economics and Business*, 1 (4), ss.25-42.
- Sato, S., Gipson, C., Todd, S. ve Harada, M. (2018), 'The Relationship Between Sport Tourists' Perceived Value and Destination Loyalty: An Experience-Use History Segmentation Approach', *Journal of Sport & Tourism*, 22 (2), ss.173-186.
- Serçek, S. ve Özaltaş, G. (2012), Hizmet Kalitesi Ölçümünde SERVPERF Analizi ve Bankacılık Okulunda Bir Uygulama, IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi, 12-15 Nisan 2012, Kemer, Antalya, ss.499-519.

- Sunarti ve Hartini, S. (2015), 'The Influence of Functional Destinations Image and Psychological Destinations Image Toward the Behavioral Intentions on Ecotourism of Foreign Tourists in Lombok', *International Review of Management and Business Research*, 4 (3), ss.621-632.
- Tefera, O. ve Govender, K. (2016), 'From SERVQUAL to HOTSPERF: Towards the Development and Validation of an Alternate Hotel Service Quality Measurement Instrument', *African Journal of Hospitality Tourism and Leisure*, 5 (4), ss.1-17.
- Tetik, N. (2012), Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013), *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 4. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uslu, A., Akay, B. ve Ünal, A. (2013), 'Hizmet Kalitesinin Ekoserv Yöntemi İle Ölçülmesi: Fethiye Kelebekler Vadisinde Bir Araştırma', *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (1), ss.54-70.
- Ünlüöner, K. ve Çimen, H. (2011), 'Destinasyon Kalitesi: İkinci Konut Sakinleri Örneği', *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (35), ss.353-369.
- Ünüvar, Ş. ve Aydın, M. (2017), 'Ekoturizm Destinasyonlarında Hizmet Kalitesinin ECOSERV ile Ölçülmesi: Türkiye'deki Kıyı Bölgelerine Yönelik Bir Araştırma', *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (Özel Sayı:3), ss.1-15.
- Wu, H.-C. ve Mohi, Z. (2015), 'Assessment of Service Quality in the Fast-Food Restaurant', *Journal of Foodservice Business Research*, 18 (4), ss.358-388.
- Wong, A. ve Guillet, B. D. (2018), 'Value of a Hotel Stay: A Case Study in Hong Kong', *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23 (8), ss.780-791.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2014), *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Yenilenmiş 4. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.