

Faruk Yalçın Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı Ziyaretçilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi

Melih Kabadayı^{a, b}, Mehmet Sarıışık^c

Özet

Hayvanat bahçeleri her ne kadar kâr elde etme odaklı işletmeler olmasalar da bünyelerinde yer alan hayvanların sağlıklı bir şekilde hayatlarını devam ettirebilmeleri için belirli bir gelire ihtiyaç duymaktadırlar. İhtiyaç duyulan gelir de yoğun olarak ziyaretçilerden elde edilmektedir. Dolayısıyla ziyaretçi memnuniyetini etkileyen unsurların belirlenmesi ve iyileştirilmesi yoluyla daha fazla talep oluşturularak, gelirin arttırılmasına odaklanması gerekmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, Faruk YALÇIN Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı ziyaretçilerinin memnuniyet düzeylerinin, önem-performans analiziyle değerlendirilmesidir. Bu doğrultuda 393 kişiden nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniğiyle veri toplanmıştır. Ulaşılan sonuçlar, performans puanlarının önem puanlarından düşük olduğunu göstermektedir. Ziyaretçilerin yüksek öneme sahip olarak değerlendirmelerine rağmen istenilen performansı gösteremeyen özelliklerin, genel olarak hayvanların sahip oldukları imkânlarla ilgili olduğu görülmüştür. Ziyaretçilerin hayvanat bahçesinin “gözlem rotasının uygunluğu, tabelaların anlaşılabilir olması, türlerin çeşitliliği, peyzaj, hayvanat bahçesine ulaşım ve hayvanat bahçesinin büyüklüğü” gibi özelliklerinden ise memnun oldukları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler

Faruk Yalçın Hayvanat Bahçesi
ve Botanik Parkı
Önem-Performans Analizi
Müşteri memnuniyeti
Kocaeli

Makale Hakkında

Geliş Tarihi: 15.11.2019
Kabul Tarihi: 09.05.2020
Doi: 10.18026/cbayarsos.647482

Evaluation of Satisfaction Levels of Faruk Yalçın Zoo and Botanic Park Visitors

Abstract

Although the zoo is not a profit-oriented business, the animals in their structure need a certain income to sustain their lives healthily. The income needed is also obtained from visitors intensively. Therefore, it is necessary to focus on increasing revenue by creating more demand through the determination and improvement of the elements that affect visitor satisfaction. The aim of this study is to evaluate the satisfaction levels of visitors of Faruk Yalçın's Zoo and Botanic Park through importance-performance analysis. In this respect, the data were collected from 393 people using quantitative research methods. The results show that performance scores are lower than their important scores. It is observed that the features that do not perform the desired performance despite the evaluations of the visitors as of high importance are generally related to the possibilities of the animals. Visitors' characteristics such as the suitability of the observation route, the understanding of the signs, the diversity of species, the landscape, the transportation to the zoo and the size of the zoo were determined to be satisfied.

Keywords

Faruk Yalçın Zoo and Botanic
Park
Importance-Performance
Analysis
Customer satisfaction
Kocaeli

About Article

Received: 15.11.2019
Accepted: 09.05.2020
Doi: 10.18026/cbayarsos.647482

^a melihkabadayi@outlook.com

^b Bilim Uzmanı (Turizm İşletmeciliği), Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi / Sakarya, ORCID: 0000-0002-8521-6999

^c Prof. Dr., Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi / Sakarya, ORCID: 0000-0002-0681-6137

Giriş

Endüstri devrimi ile birlikte insanların boş zamanlarında ve gelirlerinde meydana gelen artışa bağlı olarak, kişilerin; kültür, sanat, spor, eğlence vb. amaçlarla turizm faaliyetlerine katılım oranları çok ciddi bir düzeyde yükselmiştir. Bununla birlikte, kentsel nüfusun artması da turizm hareketlerini hızlandırmıştır. İnsanların boş zamanlarını değerlendirebilmek ve daha yüksek motivasyonla günlük yaşamlarına dönebilmek amacıyla rekreasyonel etkinliklere ilgileri günden güne gelişme göstermeye başlamıştır.

İnsanların boş zamanlarını değerlendirdikleri rekreatif etkinlikler çeşitlilik göstermektedir. Bireyler boş zamanlarını, yakın çevrelerindeki çeşitli sportif ve kültürel amaçlı aktivitelerle geçirebildikleri gibi, farklı bölgelere tatil amaçlı seyahatlere çıkarak da değerlendirebilmektedirler. Özellikle turizm faaliyetlerine ayrılan zaman haftalık izin günleri gibi kısa süreli zamanlar ise, çevredeki tarihi mekânları veya müzeleri ziyaret ederek bu vakitlerini kullanmaktadırlar (Şen ve Özbek, 2017). Kısa süreli günübirlik gezilere dahil edebileceğimiz etkinliklerden biri de, özellikle kentleşmenin yoğun olduğu bölgelerde doğal yaşam alanlarının azalmasına bağlı olarak, her yaştan insanın ilgisini çekmeyi başaran hayvanat bahçeleridir. Bireyler, doğal ortamlara olan hasretlerini geçici olarak da olsa dindirebilmek, özellikle çocuklarının hayvanlara yönelik ilgilerini karşılamak, hayvan türlerini keşfetmek, eğlenmek veya eğitimsel amaçlı olarak hayvanat bahçelerini ziyaret edebilmektedirler.

İnsanların hayvanat bahçelerini ziyaret etme arzularında, hayvanlar ile temas halinde olmanın verdiği psikolojik rahatlık önemli bir etken olarak görülmektedir. Bu talep, insanlar ile diğer canlılar arasındaki içgüdüsel bağ olduğunu öne süren biyofili hipotezi ile de açıklanabilir. Motivasyon sebebi ne olursa olsun hayvanat bahçesi ziyaretlerinin, insanların hayvanlara ve çevreye karşı olan tutum ve davranışları üzerinde olumlu değişiklikler sağlanmasına katkı yaptığı düşünülmektedir (Luebke ve Matiasek, 2013).

Eğlence, hayvanat bahçesi ziyaretlerinin temelini oluşturmaktadır (Lee, 2015; Luebke ve Matiasek, 2013). Bu nedenle hayvanat bahçelerinin rekreasyonel ve turistik cazibe merkezleri olarak yönetilme zorunluluğu devam etmekte ve bu tür etkinliklere daha fazla odaklanılmaktadır. Zira, hayvanat bahçelerinin koruma rolünün artmasına rağmen, eğlence amacıyla gelen günlük ziyaretçilerin ihtiyaçları karşılanmadan, bu işletmelerin işlevlerini yerine getiremeyecekleri yaygın olarak kabul gören bir düşüncedir (Carr, 2016). Bu bakımdan hayvanat bahçelerinin mevcudiyetlerini koruyabilmeleri için daha fazla sayıda ziyaretçi ağırlama ihtiyaçları ortaya çıkmaktadır (Sürme ve Seyrek, 2018). Çünkü, hayvanat bahçelerinin en büyük gelir kaynağını, ziyaretçilerden elde edilen ücretler oluşturmaktadır (Lee, 2015; Reade ve Waran, 1996; Ryan ve Seward, 2004). Bu duruma bağlı olarak, ziyaretçi memnuniyetini sağlamak için bireylerin önemli gördükleri kriterlerin belirlenmesi gerekmektedir. Ziyaretçilerin beklentilerini karşılamak ve memnuniyetlerini arttırmak, giderek artan rekabetçi turizm pazarında talep sürekliliğinin sağlanması için zorunluluk arz etmektedir.

Hayvanat bahçelerinin yalnızca pazarlama ve yönetim etkinliğini geliştirmek için değil, bununla birlikte özellikle nesli tükenen hayvanları koruma ve toplumsal bilinci yükseltme amaçlarını sağlayabilmek için de ziyaretçilerin beklentileriyle ilgili daha fazla veriye ihtiyaç duyulmaktadır (Lee, 2015). Bu bağlamda gerçekleştirilen bu araştırmada, önem-performans analizi (IPA) kullanılarak, Faruk YALÇIN Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı ziyaretçilerinin

memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu çalışma sonuçlarının, hayvanat bahçesi yöneticilerine ziyaretçilerin önem verdikleri hususları görmeleri açısından katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, hayvanat bahçeleri ile ilgili konuların Türkiye’de çok kısıtlı düzeyde araştırılmış olması sebebiyle, çalışmanın literatüre de katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Literatür Taraması

Hayvanat bahçelerinin tarihi, antik çağda zenginlik ve gücü simgelemek amacıyla oluşturulan Çin ve İskenderiye hayvan parklarına kadar uzanmaktadır (Puan ve Zakaria, 2007). Halka açık hayvanat bahçeleri ise, 18. yüzyılın sonlarında gelişmeye başlamıştır. Bu dönemlerdeki hayvanat bahçelerinin, insanları eğlendirme temeline dayalı olarak kuruldukları görülmektedir (Carr, 2016). Ancak son zamanlarda işletmelerin amaçlarında kayda değer bir değişim görülmüştür. Dünya çapında yabancı hayvanların ve doğal habitatının kötüleşmesi sonucunda, hayvanları korumaya yönelik ilgi artmıştır (Carr, 2016; Reade ve Waran, 1996). Bu doğrultuda, 20. yüzyılda hayvanları daha doğal ortamlarda sergilemeye yönelik, yeni hayvanat bahçesi tasarımları oluşturulmaya başlanmıştır (Puan ve Zakaria, 2007; Reade ve Waran, 1996). Özellikle 1960'lardan itibaren hayvanat bahçeleri, hayvanların sağlık ve üreme koşullarının iyileştirilmesine yönelik bir değişim sürecine girmiştir (Puan ve Zakaria, 2007). Buna bağlı olarak modern hayvanat bahçeleri, eğlence amaçlarının yanı sıra halkın eğitimine, hayvanların korunmasına ve refahına odaklanan misyonlarla olumlu bir temel üzerine inşa edilmiştir (Luebke ve Matiassek, 2013). Bu süreci takiben hayvanat bahçelerinin, hayvan türlerinin ve doğal yaşamın korunmasında önemli bir rol üstlendiği düşünülmeye başlanmıştır (Ryan ve Seward, 2004). Modern hayvanat bahçeleri tehdit altındaki hayvanların uygun ortamlarda yetiştirilerek, doğal habitatlarına yeniden döndürülebilmesinde etkili bir yöntem olarak ortaya çıkmıştır (Puan ve Zakaria, 2007).

Hayvanat bahçelerinin sunduğu deneyim, genellikle egzotik hayvan türlerinin sergilenmesine dayanır. Yaban hayatı etkinlikleri, katılımcıların doğayla yeniden canlanma potansiyeli olması dolayısıyla popüler hale gelmiştir. Günümüzde yaban hayatı etkinliklerine artan bir talep vardır ve çok sayıda kişinin katıldığı bir turizm faaliyetine dönüşmüştür (Musa, Mohammad, Thirumoorthi, Moghavvemi ve Kasim, 2015). Hayvanat bahçeleri, tıpkı akvaryumlar ve vahşi yaşam parkları gibi alanlarla birlikte ekoturizm kapsamında yer almakta ve ekoturizm cazibe noktaları olarak kabul edilmektedir (Mason, 2000; Musa vd., 2015).

Ziyaretçilerin hayvanat bahçelerinin rolleri ile ilgili düşüncelerinin değişmesi ve son zamanlarda hayvanat bahçelerindeki barınma imkânlarına olan hassasiyetlerinin artmasıyla birlikte hayvanat bahçeleri, hayvanların barınma koşulları ve ziyaretçilerin memnuniyetleriyle ilgili olarak baskı hissetmeye başlamıştır. Ancak çok sayıda hayvanat bahçesi, iyileştirme için yetersiz bütçeleri nedeniyle hayvanlara henüz modern tarzda barınma imkânı sunamamaktadır. Uygun olmayan koşullar ve düşük kaliteli hayvanat bahçesi hizmetleri, ziyaretçilerin beklentilerini karşılamada yetersiz kalmaya, hatta insanların hayvanat bahçelerini ziyaret etmemelerine neden olmaktadır (Lee, 2015). Bu durumun aksine, hayvanların hareketliliğini arttıran doğal ortamlar ve buna bağlı olarak doğal davranışlar halkın hayvanat bahçelerine olan ilgisinin artmasını sağlamaktadır (Fernandez, Tamborski, Pickens ve Timberlake, 2009; Reade ve Waran, 199). Nitekim insanların hayvanat bahçelerine olan tepkilerini iyileştirmek için doğal muhafazanın

önemini araştıran çalışmaların sonuçları, insan algısının ve hayvanların ortamdaki etkilendiğini göstermektedir (Reade ve Waran, 1996). Hayvanlarla fiziksel olarak yakın olma ve etkileşim kurma olasılığı, hayvanat bahçesinin cazibesini pek çok ziyaretçi için arttırmaktadır (Fernandez vd., 2009). Hayvanat bahçelerine ve buradaki hayvanlara yönelik pozitif algının, insanları tatmin edecek şekilde tasarlanmış, estetik olarak tatminkâr barınma koşullarıyla mümkün olduğu görülmektedir (Reade ve Waran, 1996). Buna karşın, hayvanat bahçeleri yine de toplumun bir kesimini rahatsız etmektedir. Yapılan araştırmalar bu görüşe sahip bireylerin, hayvanlarla yakın teması geçilmesinin, gürültülü ve kalabalık bir ortamın, birçok canlıların huzurunu ve ziyaretçinin memnuniyetini etkileyen bir stres kaynağı olarak algıladıklarını göstermektedir (Fernandez vd., 2009).

Hayvanat bahçelerinde ziyaretçiler ile ilgili gerçekleştirilen araştırmalar farklı açılardan incelemeye alınmıştır. Bu araştırmada olduğu gibi bazı araştırmalar, ziyaretçilerin hayvanat bahçelerinin özelliklerinden ve hizmet kalitelerinden memnun kalma düzeylerini ele almıştır (Karanikola, Tampakis, Tsantopoulos ve Digbasani, 2014; Lee, 2015; Sürme ve Seyrek, 2018). Çalışmaların bazıları, ziyaretçilerin en çok ilgisini çeken hayvanların hangileri olduğu üzerine yoğunlaşmıştır (Carr, 2016; Moss ve Esson, 2010; Ward, Mosberger, Kistler ve Fischer, 1998). Bazı araştırmalarda hayvanat bahçelerindeki hayvanlar ile ziyaretçilerin etkileşimine odaklanılmıştır (Davey, 2007; Fernandez, vd., 2009). Bir kısım çalışmalarda ziyaretçilerin duygularını anlama ve deneyimleri ile bağlantı kurma gibi faktörler incelenmiştir (Luebke ve Matiasek, 2013; Packer vd., 2014). Bazı çalışmalarda ise, hayvanat bahçesi ziyaretçilerinin temel motivasyonları ele alınmıştır (Holzer, Scott ve Bixler, 1998; Morgan ve Hodgkinson, 1999; Ryan ve Seward, 2004; Turley, 1999).

Faruk Yalçın Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı

Faruk YALÇIN Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı, Kocaeli'nin Darıca ilçesinde yer almaktadır. İlçenin, Türkiye'nin en kalabalık ili olan İstanbul sınırında yer alması, hayvanat bahçesinin büyük bir ziyaretçi potansiyeline sahip olmasını sağlamaktadır. 1991 yılında, soyları tükenmekte olan hayvanların bakımlarını üstlenmek ve soylarının devamını sağlamak amacıyla Kuş Cenneti ve Çevre Güzelleştirme Vakfı bünyesinde çalışmalarına kuşlarla başlayan vakıf, daha sonra bünyesine hayvanları ilave etmiş ve sonrasında ilgi alanlarına bitkileri de dâhil etmiştir. İşletme halkın ziyaretine ise 1993 yılında açılmıştır.

Hayvanat bahçesi, zengin bitki örtüsüne ve yerli ve egzotik hayvanları içeren 80 dönümlük peyzajlı araziye sahiptir. Orman Bakanlığı'nca ruhsatlandırılmış olan Türkiye'nin en çok türe sahip modern hayvanat bahçesi durumundadır (255 hayvan türünden toplam 2993 hayvan nüfusu). Türkiye'nin Avrupa Hayvanat Bahçeleri ve Akvaryumlar Birliği'ne tam üye olan ilk hayvanat bahçesidir. Marmara Bölgesi'nde Orman Bakanlığı tarafından ruhsatlandırılmış olarak "Yaban Hayvanları Koruma ve Kurtarma Merkezi" hizmetinde de bulunmaktadır. İçerisinde; nesli tükenme tehlikesi altında olan 62 hayvan türü, kritik seviyede koruma gerektiren 52 hayvan türü, tükenme tehlikesi altında bulunan 16 Anadolu türüne ev sahipliği yapmaktadır. Aynı zamanda 400'ü aşkın bitki çeşidi ve 8.000'in üzerinde bitki nüfusu ile zengin bir botanik bahçesidir. Yılda yaklaşık 150.000 öğrenciye ve 500.000 ziyaretçiye doğayı koruma bilinci aşılayan, kâr amacı olmayan ve kazancını hayvan ve bitkilerin korunmasına aktaran doğal yaşamı koruma merkezidir (www.farukyalcinzoo.com, 2018).

Önem-Performans Analizi

Her sektörde faaliyet gösteren işletmelerde olduğu gibi, turizm işletmelerinde de sürdürülebilir başarının sağlanabilmesi için tüketicilerin ürünlere yönelik önceliklerinin belirlenmesi ve memnuniyetlerinin sağlanması gerekmektedir (Tekin, Kalkan ve Duman, 2014). Müşteri memnuniyetini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi ve bu konuların iyileştirilmesi, yönetsel olarak önemli bir husustur. Ancak genellikle işletme kaynaklarının kısıtlı olması sebebiyle tüm unsurlara yeterli düzeyde kaynak aktarmak mümkün olmamaktadır. Bu nedenle, yöneticiler hangi alanlara öncelik vererek iyileştirme yapmaları gerektiği konusunda karşılaştırmalı bir analiz yaparak bilgi edinmek durumunda kalmaktadırlar (Albayrak ve Caber, 2011). İşletmeler, bu zorlu görevlerini yerine getirebilmek için literatürde yer alan birtakım değerlendirme tekniklerinden istifade etmektedirler. Mevcut tekniklerden biri de, Martilla ve James (1977) tarafından geliştirilen “Önem-Performans Analizi”dir. ÖPA, ürünlerin özelliklerine atfedilen önem düzeyi ile bu özellikten duyulan memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkiyi gösteren bir matris oluşturulması temeline dayanır (Albayrak ve Caber, 2011; Cengiz ve Kantarcı, 2013). Bu sayede ürün özelliklerinden hangilerinin müşteriler açısından daha önemli olduğu görülmekte ve daha etkin pazarlama stratejileri geliştirilebilmektedir. Sonuç olarak işletme yöneticileri kısıtlı kaynaklarla daha rasyonel kararlar alarak, müşteri memnuniyetini artırabilmektedirler (Albayrak ve Caber, 2011; Deng, Kuo ve Chen, 2008).

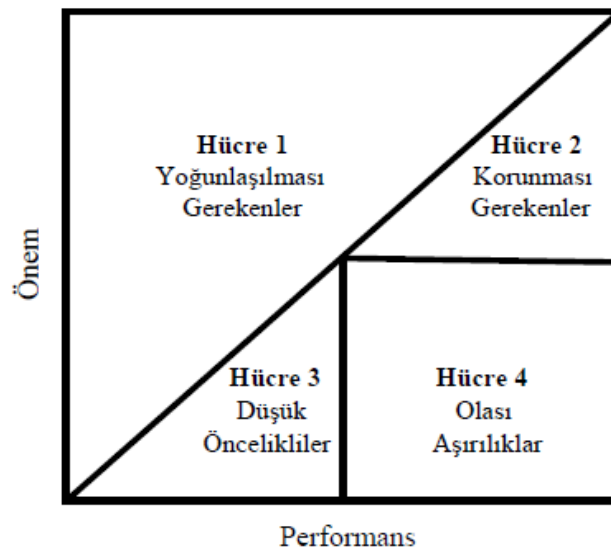
ÖPA sonucunda elde edilen bulgular, bir matris ile sunulmaktadır. Sonuçların matris üzerinde sunumu, verilerin yorumlanmasını kolaylaştırmakta ve stratejik pazarlama sürecine katkı sağlamaktadır. Martilla ve James (1977) tarafından geliştirilen ÖPA matrisi, yatay ve dikey birer çizgi ile bölünmüş dört farklı bölümden oluşmaktadır. Matriste yer alan bölümlerin isimleri ve fonksiyonları şu şekilde ifade edilebilir (Martilla ve James, 1977):

- a. **Yoğunlaşılması gerekenler (Hücre 1):** Bu hücrede yer alan özellikler tüketiciler tarafından önemsenmekte, ancak ortaya çıkan performans yetersiz kalmaktadır.
- b. **Korunması gerekenler (Hücre 2):** Bu hücrede yer alan unsurlara yüksek önem verilmekte ve tüketiciler tarafından performans düzeyleri de yüksek düzeyde algılanmaktadır.
- c. **Düşük öncelikliler (Hücre 3):** Bu hücrede yer alan özelliklere tüketiciler fazla önem vermemekte ve mevcut performansları da düşük olarak algılanmaktadır.
- d. **Olası aşırılıklar (Hücre 4):** Bu hücredeki özelliklerin önemi düşük olmasına karşın performansları yüksektir. Bu bölümdeki özelliklere aşırı miktarda kaynak aktarılmaktadır.

Martilla ve James (1977)'in ÖPA matrisi, kullanılmaya başlandığı günden bu yana birçok eleştiriye maruz kalmıştır (Albayrak ve Caber, 2011). Bu eleştirilerin temelinde önem-performans matrisinin dört parçaya sağlıklı bir biçimde bölünememesi yatmaktadır (Tekin, Kalkan ve Duman, 2014). Özellikle de araştırma konusu hizmet olduğunda, incelenen özellikler yüksek derecede önemli görülmekte ve birçok özellik üst hücrelerde yoğunlaşmaktadır. Buna bağlı olarak da incelenen özellikler arasında sağlıklı bir ayrışım sağlanamamakta ve ÖPA analizinin yönetsel katkısı düşmektedir (Albayrak ve Caber, 2011). Bu soruna bazı araştırmacılar tarafından çeşitli çözüm önerileri getirilmiştir. Son yıllarda bu soruna yönelik olarak getirilen önemli önerilerden biri, Abola, Varela ve Manzano'nun (2007) ÖPA matrisini sol alt köşeden sağ üst köşeye doğru çapraz bir çizgiyle bölerek dört

farklı hücre oluşturdukları yöntemdir (Şekil 1). Bu çizgi, önem ve performans derecelerinin eşit oldukları noktaları ifade etmektedir. Diyagonalin üstünde yer alan her bir özellik olumsuz farka sahiptir (önem>performans). Diyagonalin altında yer alan her bir özellik ise pozitif farka sahiptir (performans > önem). Yani diyagonalin sol üst köşesine doğru uzaklaşan her özellik ziyaretçilerin memnuniyetinin düştüğünü ifade etmektedir (Rial A., Rial J., Varela ve Real, 2008). Buna karşın diyagonelden sağ alt köşeye doğru uzaklaşan her bir değer ziyaretçilerin memnuniyetinin arttığını göstermektedir.

Önem ile performans arasındaki negatif fark arttıkça memnuniyetsizlik artacağından, diyagonalin üstünde bulunan alan Martilla ve James (1977)'in "yoğunlaşılması gerekenler" hücresini oluşturur. Dolayısıyla ilgili performans derecelendirmesinden daha büyük önem derecesine sahip herhangi bir özellik, iyileştirme çabaları için bir adaydır. Köşegenin altındaki alanların yorumlanması, orijinal Martilla-James (1977) diyagramındakilerle aynıdır.



Şekil 1: Abalo vd.'nin (2007) Önem-performans matrisi

Araştırmanın Yöntemi

Çalışma verileri nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Posta, e-posta, faks vb. yöntemlerin sağlıklı sonuçlar üretme ihtimalinin ve anketlerin geri dönüş oranlarının daha düşük olduğu düşüncesiyle, tüm anketler katılımcılarla yüz yüze görüşülerek doldurtulmuştur. Araştırmanın evrenini, Faruk YALÇIN Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı ziyaretçileri oluşturmaktadır. Ancak zaman, maliyet ve bazı ziyaretçilerin araştırmaya katılmayı istememeleri gibi kısıtlılıklar nedeniyle örneklem alma yoluna gidilmiştir. Örneklemin evreni temsil etme yeterliliğine sahip olabilmesi için, Sekaran'ın (1992) en geniş evren büyüklüğü için ulaşılmasını önerdiği asgari sayı olan, 384 katılımcı sayısına ulaşılacak hedeflenmiştir. Bu bağlamda, tesadüfi olmayan örnekleme tekniklerinden kolayda örnekleme tekniği kullanılarak 393 kişiden veri toplanmıştır. Sosyal bilimler alanında yaygın olarak kullanılan kolayda örnekleme tekniğinde, en kolay ulaşılan katılımcı en ideal katılımcı olarak görülmektedir (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015). Araştırmanın anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Katılımcıların önem ve performans algılarının değerlendirilmesinde, Lee'nin (2015) geliştirmiş olduğu 23 ifadeden oluşan soru

formu, araştırmacılar tarafından Türkçe'ye uyarlanarak kullanılmıştır. İlk bölümde, hiç önemli değil (1) ile çok önemli (5) arasında değişen 5'li Likert tipi derecelendirme yapılarak, bu ifadeleri katılımcıların ne ölçüde önemli buldukları ölçülmeye çalışılmıştır. 2. bölümde aynı maddeler, çok yüksek performans (5) ile çok düşük performans (1) şeklinde 5'li Likert tipi derecelendirmeye yeniden düzenlenmiş ve ziyaretçilerin performans algıları ölçülmeye çalışılmıştır. Üçüncü bölümde ise, ziyaretçilerin demografik özelliklerine ilişkin sorulara yer verilmiştir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda aşağıdaki hipotez test edilecektir;

H1: Ziyaretçilerin hayvanat bahçesi özelliklerine yönelik önem ve performans değerlendirmeleri arasında farklılık bulunmaktadır.

Bulgular

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Çalışmanın bu bölümünde, katılımcıların demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, aylık gelir, meslek, ziyaret biçimi, geziye kiminle katılmıldığı, geziye çocuklar ile katılanların çocuk sayısı, yaşanılan il) ilişkin frekans ve yüzdeler değerlerine yer verilmektedir (Tablo 1).

Araştırmaya katılan 393 ziyaretçinin 223'ü (%56,7) erkek, 168'i (42,7) ise kadındır. Katılımcıların yaşlarına baktığımızda hemen hemen yarısının (%48,1) 15-28 yaş grubunda, diğerlerinin (%51,9) ise 28 yaşının üzerinde buldukları görülmektedir. Yine katılımcıların yarısına yakınının en az lisans düzeyinde eğitime sahip oldukları söylenebilir. Medeni durum ile ilgili bilgiler incelendiğinde, katılımcıların %57,8'inin evli, %41,2'sinin ise bekâr bireylerden oluştuğu anlaşılmaktadır. Ziyaretçilerin gelir düzeyleri incelendiğinde, %27,5'inin 2500-3500 TL arasında, %16'sının ise 5500 TL'nin üzerinde gelire sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların yarıdan fazlası (%51,7) özel sektör çalışanlarından, %21,4'ü ise öğrencilerden oluşmaktadır. Ziyaretçilerin %84,7'si gezilerini bireysel olarak, %14,2'si ise organize (grup) tur ile gerçekleştirmiştir. Katılımcıların neredeyse yarısı (%45,8) geziye çocukları ile katılırken, %34,6'sı arkadaşları ile katılmıştır. Geziye çocukları ile katılan ziyaretçilerin, %36,6'sı tek çocuğu ile geziye dahil olmuştur. Ziyaretçilerin hangi illerde yaşadıkları incelendiğinde ise, çok önemli bir kısmının (%71,2) gezilerine İstanbul'dan katıldıkları görülmektedir.

Faruk Yalçın Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı Ziyaretçilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişkenler			Değişkenler					
	f	%		f	%			
Cinsiyetiniz	Kadın	168	42,7	Çalışma Durumunuz	Özel Sektör	203	51,7	
	Erkek	223	56,7		Kamu Personeli	51	13	
	Cevapsız	4	0,5		Öğrenci	84	21,4	
Yaşınız	15-21	83	21,1	Ziyaret Biçiminiz	Çalışmıyor	39	9,9	
	22-28	106	27		Emekli	7	1,8	
	29-35	109	27,7		Cevapsız	9	2,3	
	36 ve üzeri	95	24,2		Bireysel	333	84,7	
Eğitim Düzeyiniz	İlköğretim	19	4,8	Geziye Kiminle Katıldığınız	Organize Tur	56	14,2	
	Lise	130	33,1		Cevapsız	4	1	
	Ön Lisans	53	13,5		Arkadaşlarımla	136	34,6	
	Lisans	143	36,4		Ailemle	36	9,2	
	Lisansüstü	43	10,9		Eşimle	37	9,4	
Medeni Durumunuz	Cevapsız	5	1,3	Geziye Katıldığınız Çocuk Sayısı	Çocuklarımla	32	8,1	
	Bekâr	162	41,2		Eşim ve Çocuklarımla	148	37,7	
	Evli	227	57,8		Cevapsız	4	1	
Aylık Geliriniz	Cevapsız	4	1	Yaşadığınız İl	1 Çocuk	144	36,6	
	1603 TL ve Altı	45	11,5		Çocuklarınız ile Katıldığınız Çocuk Sayısı	2 Çocuk	47	12
	1603 - 2500 TL	56	14,2			3 ve Üzeri	16	4,1
	2501 - 3500 TL	108	27,5			Cevapsız	186	47,3
	3501 - 4500 TL	22	5,6	Kocaeli		67	17	
	4501 - 5500 TL	25	6,4	Yaşadığınız İl	İstanbul	280	71,2	
	5500 TL ve Üzeri	63	16		Sakarya	20	5,1	
	Cevapsız	74	18,8		Diğer	16	4,1	
			Cevapsız		10	2,5		

Verinin Temizlenmesi ve Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Veri temizleme; verilerdeki aykırı değerlerin belirlenmesi, karmaşıklıktan arındırılması ve tutarsızlıkların giderilmesi için kullanılan bir veri ön işleme tekniğidir. Veri kümesine uygulanacak analizlere engel teşkil eden durumların ortadan kaldırılması; daha anlamlı sonuçlara ulaşılması ve güvenilirliğin artması açısından önem taşımaktadır. Bu işlemin yapılmaması durumunda hatalı veriler, hatalı bulguların ortaya konulmasına sebebiyet vermektedir (Oğuzlar, 2003). Bu bağlamda araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek için faktör analizi, güvenilirlik analizi için ise Cronbach's Alpha Modeli kullanılmıştır.

Peter (1979) güvenilirliği; "bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesi" olarak tanımlamaktadır. Güvenilir olmayan bir ölçekten sağlanan veriler fayda üretmemekte, ölçek ne kadar güvenilir ise elde edilen veriler de o derecede güvenilir olmaktadır (Coşkun vd., 2015). Güvenilirlik analizlerinde kullanılan Cronbach's Alpha değeri (α), 0 ile 1 arasında değer almakta ve bu değer 1'e yaklaştıka güvenilirlik artmaktadır.

Önem ve performans ölçeklerine ilişkin güvenilirlik analizleri, öncelikle her faktör için ayrı ayrı, sonrasında her bir boyut için ve son olarak ölçeğin tümü için hesaplanmıştır. Analizler sonucunda performans ölçeğinin her bir ifadesinin güvenilirlik değerinin 0,91'den, önem ölçeğinin her bir ifadesinin güvenilirlik değerinin ise 0,87'den büyük olduğu görölmüştür. Performans ölçeği genel güvenilirlik değerinin 0,91, önem ölçeği genel güvenilirlik değerinin ise 0,88 olduğu görölmüştür. Bu değerler ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Yapının geçerliliğini kontrol etmek ve veri setinin alt temalarını belirlemek için ise açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi uygulanmadan önce, veri setinin faktör analizine uygunluğunun tespit edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin incelenmesi gerekir. 0,5 ile 1 arasındaki KMO değerleri kabul edilebilir ancak genellikle araştırmacılar tarafından tatminkâr olarak görölen KMO değeri 0,7'dir (Coşkun vd., 2015).

Performans ölçeğinin faktör analizi için uygun olup olmadığının tespit edilmesine yönelik olarak, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Küresellik testleri gerçekleştirilmiştir. Tablo 2'deki test sonuçları incelendiğinde; örneklem uygunluğu değerinin (0,92) yüksek düzeyde yeterli olduğu ve Bartlett Küresellik Testi sonucunun anlamlı (Ki-Kare=3776,841; $p=0,000<0,05$) olduğu görölmektedir. Bu sonuçlar veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu ve faktör analizi sonucunun geçerli olduğunu göstermektedir.

Tablo 2: Performans Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) Değeri		,922
	Yaklaşık Ki-Kare	3776,841
Bartlett Küresellik Testi	Serbestlik Derecesi	190
	Anlamlılık	,000

Faktör analizi, Temel Bileşenler Yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Rotasyon yöntemi olarak ise, ifadelerin birbirleriyle ilişkili olmaları sebebiyle eğik (oblique) döndürme tekniklerinden "Direct Obilimin" tercih edilmiştir. Başlangıç özdeğerleri 1'in (Eigenvalue>1)

Faruk Yalçın Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı Ziyaretçilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi

üzerinde bulunan gruplar faktör olarak değerlendirmeye alınmıştır. Analiz sonucunda 23 ifadenin 4 faktör altında toplandığı görülmüştür. Ancak faktör yükleri 0,4'ün altında kalan 3 ifade (4., 12. ve 23.) çalışmadan çıkarılmıştır. 20 madde ile tekrar uygulanan faktör analizi neticesinde elde edilen boyutlar; Hayvanların imkânları (5 madde), bilgilendirme (5 madde), izleme olanakları (5 madde) ve fiziksel koşullar (5 madde) olarak adlandırılmıştır.

Tablo 3'te faktör analizi sonucunda ortaya çıkan boyutların güvenilirlik katsayıları, maddelerin faktör yükleri, faktörlerin varyans değerleri ile ortalamaları ve başlangıç öz değerleri yer almaktadır.

Tablo 3: Performans Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yükü	Öz Değer	Açıklanan Varyans Yüzdesi	\bar{x}	α
Hayvanların İmkânları					
Hayvanların sağlığı	,866				
Ferah barınma imkânı	,858				
Doğal ortam ile uyumlaştırılmış barınma imkânı	,846	7,927	39,63	3,66	0,76
Hayvanların doğal davranışları	,706				
Hayvanları kuvvetlendirme aletleri (örneğin; hayvanların kas gücünü korumasına yönelik aletler)	,646				
Bilgilendirme					
Eğitim programları	,809				
Profesyonel rehberler	,724	1,890	9,45	3,43	0,77
Bilgi alma kolaylığı	,679				
Oturma ve dinlenme yerleri	,518				
İşaret sistemleri (yönlendirme levhaları)	,489				
İzleme Olanakları					
Gözlem rotasının uygunluğu	,813				
Görüş kolaylığı	,801	1,437	7,18	3,76	0,78
Tabelaların anlaşılabilir olması	,682				
Çocuklar için tabelaların bulunması	,509				
Türlerin çeşitliliği	,496				

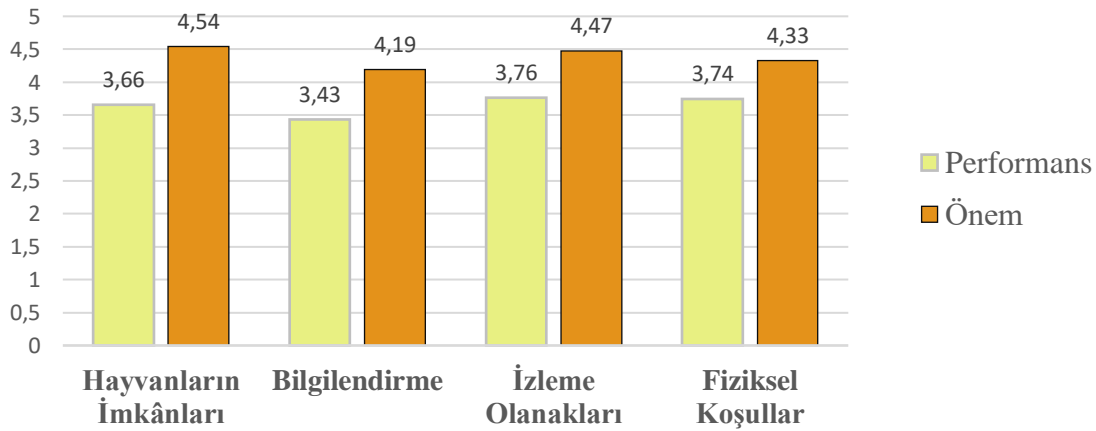
Tablo 3'ün devamı

Fiziksel Koşullar					
Tuvaletler	,783				
Hayvanat bahçesine ulaşım	,773	1,128	5,63	3,74	0,79
Peyzaj	,742				
Hayvanat bahçesinin büyüklüğü	,582				
Restoranın kalitesi	,484				

Not: Açıklanan Varyans: 61,91; Çıkarım Yöntemi: Temel Bileşenler Yöntemi; Rotasyon Yöntemi: Oblimin with Kaiser Normalization

Tablo incelendiğinde, faktör yüklerinin 0,484 ile 0,866 aralığında oldukları görülmektedir. Bu değerler, her bir maddenin faktör yükünün yeterli seviyede bulunduğunu ifade etmektedir. Performans ölçeğini oluşturan; hayvanların imkânları, bilgilendirme, izleme olanakları ve fiziksel koşullar boyutları, toplam varyansın %61,91'ini açıklamaktadır. En yüksek açıklama oranına %39,63 ile hayvanların imkânları boyutunun sahip olduğu, ardından önem derecelerine göre; bilgilendirme (%9,45), izleme olanakları (%7,18) ve fiziksel koşullar (%5,63) boyutlarının sıralanmakta oldukları görülmektedir.

Önem-Performans Analizi Sonuçları



Şekil 2: Önem ve performans boyutları arasındaki farklılıklar

Şekil 2'de önem ve performans boyutları arasındaki puan ortalamalarının farklılıklarına yer verilmektedir. Grafikte, tüm boyutların performans puanlarının, önem puanlarından düşük olduğu görülmektedir. Önem ve performans ortalamalarındaki en büyük farklılaşmanın, hayvanların imkânları boyutuna yönelik değerlendirmeler arasında olduğu görülmektedir. Diğer boyutlar arasındaki farklılaşma ise büyükten küçüğe; bilgilendirme, izleme olanakları ve fiziksel koşullar olarak sıralanmaktadır.

Ziyaretçilerinin Önem-Performans Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular

Tablo 4'te ziyaretçilerinin önem ve performans ifadelerine yönelik değerlendirmelerinin; ortalamaları, ortalamalar arasındaki farklılıklar ve standart sapma değerlerine ilişkin

Faruk Yalçın Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı Ziyaretçilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi

sonuçlar yer almaktadır. Her ifadenin önem ve performans ortalamaları arasındaki farklılıkların anlamlı olup olmadığının belirlenmesinde, eşleştirilmiş örneklem t testi (Paired-Samples T Test) kullanılmıştır.

Elde edilen verilere göre, ziyaretçiler için en önemli görülen özellikler; hayvanları görüş kolaylığı, hayvanların sağlığı, doğal ortam ile uyumlaştırılmış barınma imkânı ve ferah barınma imkânı olanaklarıdır. Ziyaretçilerin performansından en memnun kaldığı özellikler ise sırasıyla; hayvanat bahçesinin büyüklüğü, tabelaların anlaşılabilir olması, hayvanat bahçesine ulaşım ve türlerin çeşitliliği gibi imkânlardır.

Tablo 4: Ziyaretçilerinin Önem-Performans Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular

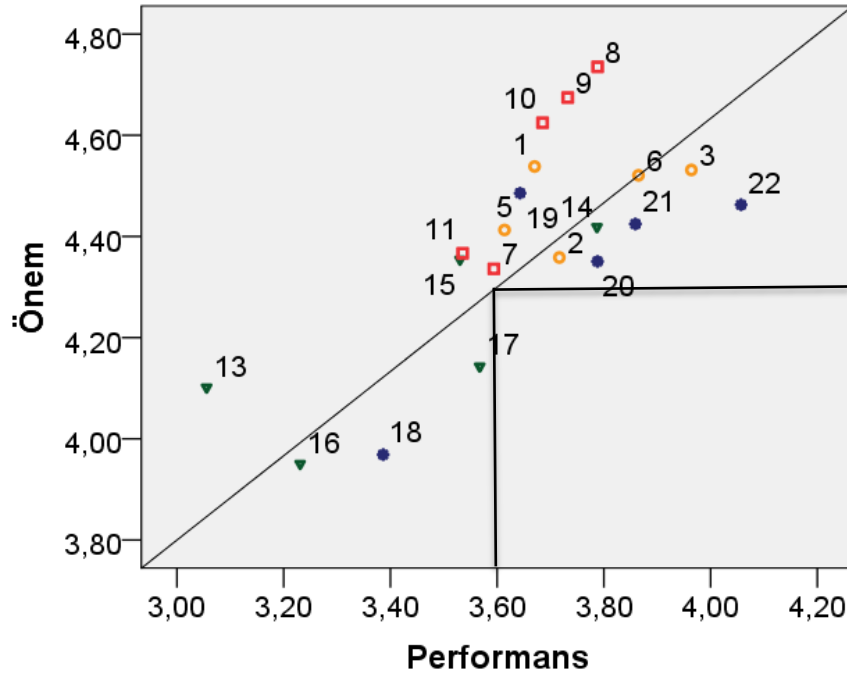
İfadeler	Önem		Performans		Farklılık	t	p
	S.S.	\bar{x}	\bar{x}	S.S.			
1 Görüş kolaylığı	0,65	4,54	3,67	0,97	-,87	16,123	,000
2 Gözlem rotasının uygunluğu	0,71	4,36	3,72	0,96	-,64	11,144	,000
3 Tabelaların anlaşılabilir olması	0,74	4,53	3,96	1,01	-,57	9,442	,000
4 Çocuklar için tabelaların bulunması	0,86	4,41	3,61	1,16	-,80	11,688	,000
5 Türlerin çeşitliliği	0,69	4,52	3,86	1,04	-,66	11,177	,000
6 Hayvanların doğal davranışları	0,93	4,34	3,59	1,16	-,75	9,475	,000
7 Hayvanların sağlığı	0,63	4,74	3,79	1,03	-,95	16,605	,000
8 Doğal ortam ile uyumlaştırılmış barınma imkânı	0,62	4,67	3,73	1,06	-,94	15,558	,000
9 Ferah barınma imkânı	0,67	4,62	3,69	1,12	-,93	14,563	,000
10 Hayvanları kuvvetlendirme aletleri	0,83	4,37	3,54	1,09	-,83	12,763	,000
11 Profesyonel rehberler	1,03	4,10	3,06	1,32	-1,04	12,604	,000
12 İşaret sistemleri (yönlendirme levhaları)	0,79	4,42	3,79	1,04	-,63	10,131	,000
13 Bilgi alma kolaylığı	0,80	4,35	3,53	1,16	-,82	11,789	,000
14 Eğitim programları	0,99	3,95	3,23	1,18	-,72	9,733	,000
15 Oturma ve dinlenme yerleri	0,87	4,14	3,57	1,05	-,57	8,978	,000
16 Restoranın kalitesi	1,03	3,97	3,39	1,01	-,58	8,560	,000
17 Tuvaletler	0,72	4,49	3,64	0,98	-,85	14,929	,000
18 Peyzaj	0,81	4,35	3,79	0,93	-,56	9,777	,000
19 Hayvanat bahçesine ulaşım	0,75	4,42	3,86	1,01	-,56	9,345	,000
20 Hayvanat bahçesinin büyüklüğü	0,73	4,46	4,06	0,94	-,40	6,987	,000

Önem ve performans puan ortalamalarındaki farklılıklar incelendiğinde ise; profesyonel rehberler, ferah barınma imkânı, hayvanların sağlığı ve doğal ortam ile uyumlaştırılmış barınma imkânı gibi olanaklar, ziyaretçilerin beklentileri ile memnuniyetleri arasında en fazla olumsuz farklılığa sahip nitelikler olarak karşımıza çıkmaktadır. Ziyaretçilerin performans algılarının, önem değerlendirmelerine göre farklılık göstermesine bağlı olarak "H1" kabul edilmiştir. Bulgular, hayvanat bahçesi tarafından sağlanan bazı olanakların,

ziyaretçilerin beklentileriyle uyumlu olmadığını göstermektedir. Dolayısıyla hayvanat bahçesinin mevcut özelliklerinin bir kısmının, hayvanat bahçesini ziyaret eden bireyleri memnun edemediği ifade edilebilmektedir.

Önem-Performans Analizi Matrisi

Her özellik için önem ve performans puanları elde ettikten sonra, önem performans analizi matrisi çizilmiş ve Şekil 3'te gösterilmiştir. Matris, tüm özelliklerin önem ve performans ortalamaları kullanılarak oluşturulmuştur.



Hayvanların İmkanları (■); Bilgilendirme (▼); İzleme Olanakları (○); Fiziksel Koşullar (●)

Şekil 3: Önem-performans analizi matrisi

Yoğunlaşılması Gerekenler (Sol üst hücre): Yüksek öneme sahip ancak düşük performans gösteren öğelerin bulunduğu bu hücredeki özellikler yönetim açısından sorunlu kabul edilir. Burada yer alan ifadeler; "görüş kolaylığı, çocuklar için tabelaların bulunması, hayvanların doğal davranışları, hayvanların sağlığı, doğal ortam ile uyumlaştırılmış barınma imkânı, ferah barınma imkânı, hayvanları kuvvetlendirme aletleri, profesyonel rehberler, işaret sistemleri, bilgi alma kolaylığı, ve tuvaletler" dir.

Korunması Gerekenler (Sağ üst hücre): Bu özellikler, ziyaretçiler için çok önemli ve aynı zamanda yüksek performans gösteren öğeleri temsil eder. Bu hücrede yer alan özellikler; "gözlem rotasının uygunluğu, tabelaların anlaşılabilir olması, türlerin çeşitliliği, peyzaj, hayvanat bahçesine ulaşım ve hayvanat bahçesinin büyüklüğü" dür.

Düşük Öncelikler (Sol alt hücre): Bulunan özellikler, ziyaretçiler için önemli görülmemekte ve aynı zamanda düşük performans gösteren öğeleri temsil eder. Bu hücrede yer alan özellikler; "eğitim programları, oturma ve dinlenme yerleri ve restoranın kalitesi" dir.

Olası Aşırılıklar (Sağ alt hücre): Çalışma sonucunda bu bölgede hiçbir özelliğin yer almadığı görülmüştür.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Çalışmada, Faruk YALÇIN Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı ziyaretçilerinin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmış ve önem-performans analizi (ÖPA) tekniği kullanılmıştır. Hayvanat bahçesi özelliklerinin her birine verilen önem ile algılanan performans düzeyinin değerlendirilmesine dayalı olarak bir ÖPA matrisi oluşturulmuştur. Çalışma sonucunda hayvanat bahçesi özelliklerinin önem ve performans puanlarının farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu sonuca bağlı olarak “H1” hipotezi kabul edilmiştir. Ziyaretçilerin hayvanat bahçesine ilişkin önem puanlarının, performans puanlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Lee'nin (2015) Kore'deki altı kamu hayvanat bahçesinde yapmış olduğu araştırma sonucunda da ziyaretçilerin önem puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Sürme ve Seyrek'in (2018) Gaziantep Hayvanat Bahçesi'nde gerçekleştirmiş oldukları çalışmada da, ziyaretçilerin bir boyut dışındaki tüm değerlendirmelerinde, önem puanlarının performans puanlarından yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Ziyaretçiler tarafından en önemli görülen özellikler “Hayvanların sağlığı”, “Doğal ortam ile uyumlaştırılmış barınma imkânı” ve “Ferah barınma imkânı” ile ilgilidir. Bu özelliklerin tümü “hayvanların imkânları” boyutunda yer almaktadır. Bu bakımdan ziyaretçilerin, hayvanların daha doğal ortamlarda yer almalarını istedikleri söylenilebilir. Ziyaretçiler hayvanların daha hareketli ve vahşi doğadaki davranışlarına daha yakın tepkilerde bulunmalarını arzulamaktadırlar. Dolayısıyla hayvanat bahçesi ziyaretçilerinin memnuniyetinin önemli belirleyicisi olan, hayvanların doğal bir ortamda muhafaza edilmeleri için yüksek çaba sarf edilmesi gerekmektedir. Ancak bu tarz bir ortam ziyaretçilerin hayvanat bahçesi ile ilgili memnuniyet algılarını yükseltecektir.

Ziyaretçilerin en az önem verdikleri unsurlar; “Profesyonel rehberler”, “Eğitim programları”, “Oturma ve dinlenme yerleri”, “Restoranın kalitesi” gibi özelliklerdir. İnsanlar genellikle kısıtlı sürelerini hayvanat bahçesinde geçirmekte, bu zaman içerisinde de tüm canlıları görmek istemektedir. Bu nedenle restoran veya diğer mekânları çok fazla kullanmamaktadırlar. Bu bakımdan bu özelliklere fazla önem vermedikleri düşünülmektedir. Temel amaçlarının hayvanları görmek olması dolayısıyla da, eğitimsel faaliyetlere zaman ayırmaya sıcak bakmadıkları düşünülmektedir.

Ziyaretçilerin hayvanat bahçesinin sunmuş olduğu imkânlardan en memnun oldukları “Tabelaların anlaşılabilir olması”dır. Hayvanlar ile ilgili bilgi sunan göstergeler, ziyaretçilerin beklentilerini karşılamış gibi görünmektedir. Ayrıca, “Türlerin çeşitliliği” ve “Hayvanat bahçesinin büyüklüğü” gibi özellikler ile ilgili olarak da ziyaretçilerin memnun oldukları belirlenmiştir. Çalışmanın, Türkiye'nin en fazla hayvan çeşitliliğine ev sahipliği yapan hayvanat bahçesinde gerçekleştirilmesi bu sonucu destekler niteliktedir. Bununla birlikte “Hayvanat bahçesine ulaşım” konusunda da ziyaretçilerin memnun oldukları tespit edilmiştir. Hayvanat bahçesinin İstanbul ile Kocaeli sınırında olması ve ziyaretçilerin çok büyük bir kısmının bu illerde yaşıyor olması, bu sonucu anlaşılabilir kılmaktadır.

ÖPA matrisi çıktısında, yoğunlaşılması gerekenler hüccesinde “görüş kolaylığı, çocuklar için tabelaların bulunması, hayvanların doğal davranışları, hayvanların sağlığı, doğal ortam ile uyumlaştırılmış barınma imkânı, ferah barınma imkânı, hayvanları kuvvetlendirme aletleri, profesyonel rehberler, işaret sistemleri, bilgi alma kolaylığı, tuvaletler” gibi ifadelerin bulunduğu görülmüştür. Yüksek öneme sahip ancak düşük performans gösteren öğelerin

bulunduğu bu hücredeki özellikler, yönetim açısından sorunlu kabul edilir. Dolayısıyla bu bölümde yer alan özellikleri yönetimin iyileştirmesi gerekmektedir. İşletme kaynaklarının bu yönde daha fazla harcanma gerekliliği bulunmaktadır. Ziyaretçilerin memnuniyetinin sağlanması bakımından, önemli gördükleri bu unsurların geliştirilmesi kritik değer taşımaktadır.

ÖPA matrisinin korunması gerekenler bölümüne “gözlem rotasının uygunluğu, tabelaların anlaşılabilir olması, türlerin çeşitliliği, peyzaj, hayvanat bahçesine ulaşım, hayvanat bahçesinin büyüklüğu” gibi özelliklerin yerleştiği tespit edilmiştir. Bu nitelikler ziyaretçiler için yüksek öneme sahiptir ve yüksek performans sergileyen öğeleri temsil eder. Bu özelliklerin performans düzeyleri arttırılmıyorsa bile mevcut durumları korunmalıdır.

Matris çıktısının düşük öncelikli hücrelerinde “eğitim programları, oturma ve dinlenme yerleri, restoranın kalitesi” gibi özelliklerin yer aldığı görülmüştür. Bu alanda bulunan öğeler ziyaretçiler tarafından fazla önem taşımamakta ve düşük performans sergilemektedirler. Kaynakların kullanımı açısından efektif bir kullanım söz konusudur. Yönetimin bu alandaki öğeler için fazla kaynak harcamasına gerek yoktur. Elde edilen bulgulara bağlı olarak, olası aşırılıklar bölümünde ise hiçbir özelliğin yer almadığı söylenebilmektedir.

Katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili sonuçlar ele alındığında ise, cinsiyet ve yaş açısından erkek ve kadın oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Eğitim açısından ise ziyaretçilerin büyük çoğunluğu en az ön lisans derecesinde eğitime sahiptir. Katılımcıların çok büyük bir kısmı hayvanat bahçesini bireysel olarak ziyaret etmişlerdir. Ziyaretçilerin %71'i gibi çok önemli bir bölümü geziye İstanbul'dan katılmıştır. İstanbul'un, Türkiye'nin en büyük nüfusuna sahip olan ili olması ve hayvanat bahçesinin il sınırında yer alması, bu durumun doğal bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Katılımcıların yaklaşık yarısı, ziyaretlerini çocuklarıyla birlikte gerçekeştirmiştir. Bu bağlamda insanların hayvanat bahçesini ziyaret etmelerinde, çocukların hayvanları görmelerini sağlamanın önemli bir rol oynadığı ifade edilebilir. Bununla birlikte, insanların hayvanat bahçelerini aileleriyle birlikte boş vakitlerinde vakit geçirmek için iyi bir rekreasyon merkezi olarak gördükleri söylenebilir. Farklı bölgelerde gerçekeştirilmiş olan çeşitli çalışmalar da bu görüşleri desteklemektedir. (Karanikola vd., 2014; Reade ve Waran, 1996; Ryan ve Saward, 2004; Tomas, Crompton ve Scott, 2003; Turley, 2001).

Ziyaretçilerin hayvanat bahçelerine ilişkin beklentilerinin daha iyi anlaşılabilmesi için, diğer hayvanat bahçelerinde de araştırmaların yapılması faydalı olacaktır. Ayrıca bu çalışma ÖPA kullanılarak gerçekeştirilmiştir. Farklı teknikler kullanılarak da durumun ele alınması literatüre, hayvanat bahçesi yöneticilerine ve çeşitli alanlardan ilgililere yol gösterici olacaktır. Bununla birlikte üniversiteler, ilgili kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları araştırmaya dahil edilerek, bütüncül bir bakışla hayvanların sağlığını etkileyen koşulların (beslenme, fiziksel olanaklar vb.) iyileştirilmesini amaçlayan çalışmalar yapılabilir.

Teşekkür

Çalışmanın veri toplama sürecindeki katkıları için, Faruk Yalçın Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı yetkililerine ve kuzenlerim; Özgür Kara, şule Kara, Merve Metin ve Özge Kara'ya teşekkürlerimi sunuyorum.

Kaynakça

- Abalo, J., Varela, J. & Manzano, V. (2007). Importance values for importance–performance analysis: a formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research*, 60 (2), 115-121.
- Albayrak, T. & Caber, M. (2011). Önem-performans analizi: destinasyon yönetimine dair bir örnek. *Ege Akademik Bakış*, 11 (4), 627-638.
- Carr, N. (2016). An analysis of zoo visitors' favourite and least favourite animals. *Tourism Management Perspectives*, 20, 70-76.
- Cengiz, F. & Kantarcı, K. (2013). Üçüncü yaş turistlere yönelik turistik ürün önem-performans analizi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5 (2), 29-35.
- Coşkun, R., Altunışık, R. Bayraktaroğlu S. & Yıldırım, E. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. 8. Baskı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Davey, G. (2007). Visitors' effects on the welfare of animals in the zoo: a review. *Journal of Applied Animal Welfare Science*, 10 (2), 169-183.
- Deng, W.J., Kuo, Y.F. & Chen, W.C. (2008). Revised importance–performance analysis: three-factor theory and benchmarking. *The Service Industries Journal*, 28 (1), 37-51,
- Faruk Yalçın Hayvanat Bahçesi ve Botanik Parkı. (2018). *Genel bilgiler*. Erişim tarihi: 03.12.2018, <http://www.farukyalcinzoo.com/genel-bilgiler/>.
- Fernandez, E. J., Tamborski, M. A., Pickens, S. R. & Timberlake, W. (2009). Animal–visitor interactions in the modern zoo: conflicts and interventions. *Applied Animal Behaviour Science*, 120 (1), 1-8.
- Holzer, D., Scott, D. & Bixler, R. (1998). Socialization influences on adult zoo visitation. *Journal of Applied Recreation Research*, 23 (1), 43-62.
- Karanikola, P., Tampakis, S., Tsantopoulos, G. & Dgbasani, C. (2014). The public zoo as recreation and environmental education area: visitor's perceptions and management implications. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, 10, 81-91.
- Lee, H. S. (2015). Measurement of visitors' satisfaction with public zoos in Korea using importance–performance analysis. *Tourism Management*, 47, 251-260.
- Luebke, J. F. & Matiasek, J. (2013). An exploratory study of zoo visitors' exhibit experiences and reactions. *Zoo Biology*, 32 (4), 407-416.
- Martilla, J. A. & James, J. C. (1977). Importance–performance analysis. *The Journal of Marketing*, 41 (1), 77-79.
- Mason, P. (2000). Zoo tourism: the need for more research. *Journal of Sustainable Tourism*, 8 (4), 333–339.
- Morgan, J. M. & Hodgkinson, M. (1999). The motivation and social orientation of visitors attending a contemporary zoological park. *Environment and Behavior*, 31 (2), 227-239.
- Moss A. & Esson M. (2010). Visitor interest in zoo animals and the implications for collection planning and zoo education programmes. *Zoo Biology*, 29 (6), 715–731.

- Musa G., Mohammad I., Thirumoorthu T., Moghavvemi S. & Kasım A. (2015). Exploring visitors' experience using strategic experiential modules (SEMs): the case of Zoo Negara, Kuala Lumpur. *International Journal of Tourism Cities*, 1 (3), 234-253.
- Oğuzlar, A. (2003). Veri Ön İşleme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 67-76.
- Packer, J., Ballantyne, R., & Hughes, K. (2014). Chinese and Australian tourists' attitudes to nature, animals and environmental issues: implications for the design of nature-based tourism experiences. *Tourism Management*, 44, 101-107.
- Peter, J. P. (1979). Reliability: a review of psychometric basics and recent marketing practices. *Journal of Marketing Research*, 16 (1), 6-17.
- Puan, C. L., & Zakaria, M. (2007). Perception of visitors towards the role of zoos: a Malaysian perspective. *International Zoo Yearbook*, 41 (1), 226-232.
- Reade, L. S. & Waran, N. K. (1996). The modern zoo: how do people perceive zoo animals? *Applied Animal Behaviour Science*, 47, 109-118.
- Rial, A., Rial, J., Varela, J. & Real, E. (2008). An application of importance-performance analysis (IPA) to the management of sport centers. *Managing Leisure*, 13 (3), 179-188.
- Ryan C. & Saward J. (2004). The zoo as ecotourism attraction–visitor reactions, perceptions and management implications: the case of Hamilton Zoo, New Zealand. *Journal of Sustainable Tourism*, 12 (3), 245-266.
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business: a skill building approach*. New York: John Wiley, and Sons.
- Sürme, M. & Seyrek, İ. (2018). Gaziantep Hayvanat Bahçesi ziyaretçilerinin memnuniyet düzeylerinin önem-performans analiziyle ölçülmesi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17 (2), 666-676,
- Şen, F. & Öztekin, M. (2017). Boş zaman pazarlaması kapsamındaki faaliyetlere genel bir bakış. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (3), 58-71.
- Tekin, Ö. A., Kalkan, G., & Duman, H. (2014). Hizmet kalitesinin önem-performans analizi ile ölçülmesi: üniversite sosyal tesislerinin konaklama üniteleri üzerinde bir uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (31), 751-770.
- Tomas, S. R., Crompton, J. L., & Scott, D. (2003). Assessing service quality and benefits sought among zoological park visitors. *Journal of Park and Recreation Administration*, 21 (2), 105-124.
- Turley, S. K. (1999). Exploring the future of the traditional UK Zoo. *Journal of Vacation Marketing*, 5 (4), 340-355.
- Turley, S. K. (2001). Children and the demand for recreational experiences: the case of zoos. *Leisure Studies*, 20 (1), 1-18.
- Ward, P.I., Mosberger N., Kistler, C. & Fischer, O. (1998). The relationship between popularity and body size in zoo animals. *Conservation Biology*, 12 (6), 1408–1411.