

KÜLTÜREL VE DOĞAL MİRASIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNDE TURİST REHBERLERİNİN ROLÜNE İLİŞKİN TURİST ALGISI¹

The Perceptions of Tourists Regarding the Role of Tourist Guides on Sustainability of Cultural and Natural Heritage

Gönderim Tarihi: 16.08.2017

Kabul Tarihi: 07.11.2017

Gizem ÇAPAR*
Uysal YENİPİNAR**

ÖZ: Bu çalışmanın amacı, kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğinde turist rehberlerinin rolüne ilişkin turist algısını ortaya çıkarmaktır. Çalışmada ayrıca kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğinde turist rehberinin rolüne ilişkin algı ölçeğinin boyutlarının neler olduğunu ortaya çıkarmak ve bu boyutlar ile demografik değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistler oluşturmaktadır. Bu kapsamda veri toplama aracı olarak anket kullanılmış ve veriler 01-31 Temmuz 2015 tarihleri arasında kolayda örnekleme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Anket uygulaması sonunda kullanılabilir 391 adet anket analize tabi tutulmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonrası kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğinde rehberin rolüne ilişkin ölçeğin kültürel etkileşim, kültürel arabulucu-bilgi aktarıcı ve doğayı koruma olarak üç boyutta toplandığı görülmüştür. Araştırma sorularını test etmek için T-testi ve ANOVA'dan yararlanılmış ve bu boyutların katılımcıların eğitim durumları ve milliyetlerine göre anlamlı farklılık gösterdiği fakat yaş ve cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Buna göre turist rehberlerinin miras alanlarında rehberlik hizmeti verirken grubun milliyetine ve eğitim durumuna göre kültürel etkileşim ve doğayı korumaya ilişkin daha aktif roller üstlenmesi gerekmektedir. Çalışmada belirlenen rollerin miras alanlarında hizmet veren rehberler için bu alanların sürdürülebilirliğinde sahip ol-

¹ 2016 yılında Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.nda kabul edilen "Kültürel ve Doğal Mirasın Sürdürülebilirliğinde Turist Rehberlerinin Rolü: Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistler Üzerine Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasının bir bölümüdür.

* Arş. Gör., Mersin Üniversitesi/Turizm Fakültesi/Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, gizemcapar@mersin.edu.tr, ORCID ID: orcid.org/0000-0002-3371-2704

** Doç. Dr., Mersin Üniversitesi/Turizm Fakültesi/Turizm Rehberliği Anabilim Dalı, uyenipinar@mersin.edu.tr, ORCID ID: orcid.org/0000-0003-2467-1637

duğu rollere ilişkin yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Ayrıca literatürde konuyla ilgili benzer bir çalışmaya rastlanmamış olması gelecek çalışmalara rehberlerin bu alanlarda sahip olduğu rollerle ilgili temel oluşturacağı ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kültürel ve doğal miras, Sürdürülebilirlik, Turist rehberi, Rol, Turist algısı.

ABSTRACT: The aim of this research, is to reveal the perceptions of tourists regarding the role of tourist guides on sustainability of cultural and natural heritage. Besides, it is aimed to reveal the dimensions of the scale regarding the role of tourist guides on sustainability of heritage and whether these dimensions differ according to tourists' demographic variables. Foreign tourists visiting Cappadocia form the research population. The data was collected by a questionnaire, according to convenience sampling method between the dates of 1-31 July 2015. At the end, 391 of available questionnaires were obtained. To test the construct validity, explanatory and confirmatory factor analyses were used. Explanatory factor analysis revealed that participants perceived the role of tourist guides on sustainability of cultural and natural heritage in 3 dimensions as; 'the role of cultural interaction', 'the role of cultural mediation and information giver' and 'the role of natural conservation'. Research questions have been tested by means of T-Test and ANOVA and it is found that these dimensions differ significantly according to tourists' nationalities and educational statuses however not according to their age and gender. Accordingly, while guiding on heritage sites, tourist guides need to undertake more active roles on the cultural interaction and natural conservation regarding the tourists' nationality and education. The roles determined in this research are thought to guide tourist guides on cultural and natural heritage sites in terms of sustainability. Besides, as there is not any similar research in literature, it is thought this research will form a basis for future researches about the roles of tourist guides on heritage sites and will contribute to the literature.

Keywords: Cultural and natural heritage, Sustainability, Tourist Guide, Role, Tourist perception.

GİRİŞ

Dünyada turizmin önemli bir sektör haline gelmesi ve sürekli büyümesi, turizm ürününe konu olan çevresel ve kültürel varlıkların zamanla olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. Turizmin sosyal, kültürel ve ekonomik faydalarından maksimum düzeyde yararlanılabilmesi için tekrar yerine konulamayacak değerlerin gelecek nesillere aktarılması, dolayısıyla sağlıklı kalması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması gerekmektedir (Kozak, 2014). Miras yapıları ve değerleri bulunduğu yer dışında dünyanın başka hiçbir yerinde görülemeyeceği

için ender nitelik taşıması açısından önem arz etmektedir. Ayrıca ulusal kimliğin bir parçası oldukları için milli bir özellik taşıyan miras değerleri bir defa yok edildiğinde yerine yenisi getirilemez bu nedenle yenilenemez olması bakımından da önem taşımaktadır (Okuyucu, 2011). Tarih boyunca her biri eşsiz ve yenilenemez çeşitli tarihi eserler ve gelenekler üretilmiştir. Bu eserler bir dizi sosyal, kültürel ve ekonomik şartlar altında ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla kültürel veya doğal mirasın önemi anlaşıldığında onu gelecek nesiller için korumak ve gözetmek önemli bir görev sayılmaktadır. Sahip olunan mirasın tamamı olmasa da önemli bir kısmı zamanla yok olabilir. Ayrıca başka baskın bir tarih veya kültürden etkilenerek özgünlükleri kaybedilebilir (McKercher ve du Cros, 2002).

Bir toplumun mirası, onu diğer tüm toplumlardan farklı kılmakta ayrıca ona rekabet edebilir bir olanak ve eşsiz olma fırsatı sağlamaktadır (George, 2010). Fakat dünyanın hızla değişimi, bu mirası fiziksel yıkım ya da bilgi kaybı yoluyla yok etme tehlikesi altına atmaktadır (McKercher ve du Cros, 2002). Bugün özellikle kitle turizmi ile bu miras, sosyokültürel ve çevresel tehlikelere sürüklenmektedir. İnsanların yaşam tarzları ve kutsal alanları gibi kültürel miras değerlerinin kitle turizmine açılması, bu değerlerin olumsuz yönde etkilenmesi sonucunu da beraberinde getirmektedir (Timothy ve Nyaupane, 2009). Bu mirasın fiziksel yıkımı geniş ölçüde kitle turizminin baskısından dolayı ortaya çıkmakta dolayısıyla özellikle Dünya Miras Alanı Listesi'nde yer alan birçok değer tehlike altına girmektedir. İnsan kaynaklı bu problemler çeşitli doğal olaylarla birleşince birçok miras alanını yok olma tehlikesiyle karşı karşıya bırakmaktadır. Bu açıdan bakıldığında miras alanlarındaki fiziksel tahribatın en aza indirilmesi, bu alanlardaki yerel kültürel kimliğin ve özgünlüğün korunması ve sürdürülebilmesi için turistlerin ve yerel halkın bilinçlenmesi ve bu konuda farkındalık oluşturulması gerekmektedir. Bu durumda hem yerel ve ulusal otoritelere hem de turizm paydaşlarına önemli görevler düşmektedir. Özellikle turizm sektörü içerisinde turistler ile bire bir iletişim halinde bulunan ve arz - talep kaynaklarına en yakın kişi olan turist rehberlerinin önemi burada öne çıkmaktadır. Bu konuda turisti yerel kültürün korunması ve önemi konusunda yönlendiren ve bilgilendiren turist rehberlerinin sorumlulukları ve etkinlikleri dikkate alınmalıdır (Uslu ve Kiper, 2006). Bir miras alanında farklı turistler farklı deneyimler aramaktadır. Turist rehberleri miras alanlarının sürdürülebilirliğini sağlamak için bu alanlarda bilinçli turistler oluşmasına yardımcı olmaktadır. Bunun yanı sıra turistlerin miras alanlarından memnuniyet duymasını ve bu alanları yorumlamalarını sağlamada da büyük öneme sahiptirler (Ling vd., 2011). Bu bakımdan turist rehberleri bir toplumun sahip olduğu tüm değerleri ile var olan mirasın yaşatılmasına, korunmasına ve evrenselleşmesine katkı sağlayan birer miras yorumcusu olarak büyük öneme sahiptir. Bu çerçeveden hareketle çalışma, kültürel ve doğal mirasın sürdü-

rülebilirliğinde turist rehberlerinin sahip olduğu rollerin turistler tarafından nasıl algılandığını ve bu rollerin boyutlarının neler olduğunu ortaya çıkarma ve bu boyutlar ile demografik değişkenler arasındaki ilişkileri inceleme amacını taşımaktadır. Bu kapsamda ilgili literatür taranmış ve araştırma soruları belirlenmiştir. Araştırmanın yöntem bölümünde araştırma ile ilgili veri toplama yönteminden bahsedilmiş, evren örnekleme ilişkin açıklamalar yapılmış, verilerin analizi ve elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Son bölümde ise araştırmanın sonuçları doğrultusunda öneriler geliştirilmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kültürel ve Doğal Miras

Miras; geniş anlamıyla, genellikle bir nesilden diğerine aktarılan şey anlamına gelen “*kalıtım*” kelimesiyle birlikte anılmaktadır. Bu geçmişteki tarihsel değerleri taşıyıcı rolü sayesinde miras, bir toplumun kültürel geleneğinin bir parçası olarak görülmektedir (Nuryanti, 1996). Dünya Miras Sözleşmesine göre miras; “anıt heykeller, sit alanları ve bina toplulukları bunların yanı sıra şehirler, arkeolojik alanlar, endüstriyel miras, kültürel yer şekilleri ve çeşitli miras rotaları” olarak tanımlanmaktadır (UNESCO, 2013: 12). Kültürel miras ise, “geçmişten miras alınan ve farklı nedenlerle geleceğe miras bırakılmak istenen, fiziksel olarak var olan ve insanlar tarafından yapılmış her türlü eserler ile bir topluma ait değerler bütünü” olarak tanımlanabilir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2009: 3). Kültürel miras, “*somut kültürel miras ve somut olmayan kültürel miras*” olarak iki grupta toplanmaktadır (McKercher vd., 2005; Kültür Turizm Bakanlığı, 2009; Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü, 2011; Rodzi vd., 2013). Somut kültürel miras, anıtlar, yapı grupları ve sit alanlarından oluşmaktadır (UNESCO, 1972; Boswell ve O’Kane, 2011; Skounti, 2011). Somut olmayan kültürel miras ise, belli bir toplumda geleneğe bağlı olarak ortaya çıkan geleneksel, popüler veya halk kültürünün, başka bir ifadeyle kolektif eserlerin bütün şekillerini kapsayan bir terimdir. Bu miras; sözlü gelenekleri, görenekleri, dilleri, müziği, dansı, ayin törenlerini ve kutlamalarını içermektedir (Birleşmiş Milletler Eğitim Bilim ve Kültür Örgütü, 2011). Doğal miras, Dünya Kültürel ve Doğal Mirasın Korunması Sözleşmesi’ne göre, “*estetik veya bilimsel açıdan evrensel bir değer taşıyan, fiziksel ve biyolojik oluşumlardan veya bu tür topluluklardan oluşan doğal anıtlar;*

- *bilim veya koruma açısından istisnai evrensel değeri olan jeolojik ve fizyografik oluşumlar ve tükenme tehlikesiyle karşı karşıya olan hayvan ve bitki türlerinin yetiştiği kesinlikle belirlenmiş alanlar,*
- *bilim, koruma ya da doğal güzellik açısından istisnai değeri olan doğal sit alanları veya kesinlikle belirlenmiş doğal alanlar”,* olarak tanımlanmakta-

dır (UNESCO, 1972: 2). Bir başka deyişle, evrensel bir değer taşıyan fiziksel, biyolojik, jeolojik, fizyografik oluşumlar, doğal anıtlar, sit alanları, yok olma tehlikesiyle karşı karşıya olan türlerin yetiştiği, sınırları belli alanlar, doğal miras kapsamına girmektedir (Kozak, 2014). Lowenthal (2005)'a göre, kültürel ve doğal miras aslında ayrılamaz ve birbirine bağımlı kavramlardır. Onları yalnızca her ikisinin ölümü söz konusu olduğunda ayrılabilen siyam ikizleri olarak nitelendirmek mümkündür.

Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Turizm

Son yüzyılda hızla gelişen teknoloji ve endüstrinin ortaya çıkardığı çevre kaynaklı problemlerin yanı sıra, kontrolsüz artan nüfus ve dünya kaynaklarının sınırlılığı; insanlığı, yeni bir kavram olan sürdürülebilirlik koşullarının araştırılmasına ve uygulanmasına yönlendirmiştir (Gündüz, 2004). Sürdürülebilirlik, *“günümüz ve gelecek nesillerin gereksinimlerini dikkate alarak doğal ve insan yapımı tüm kaynakları yok etmeden, niteliğini bozmadan ve onları geliştirecek şekilde onlardan yararlanmaktır”* (Demir ve Çevirgen 2006: 95). Birleşmiş Milletler liderliğinde yapılan çok sayıda uluslar arası konferans ve zirve aracılığıyla sürdürülebilirlik kavramı, küresel bazda konuşulmaya başlanmıştır. Bu süreç 1972 yılında “Stokholm Konferansı” ile başlamış, 1980 yılında “Dünyayı Koruma Stratejileri Konferansı”, 1987 yılında “Ortak Geleceğimiz- Brundtland Raporu”, 1992 yılı “Rio Yeryüzü Zirvesi” ve 2002 yılı “Johannesburg Sürdürülebilir Kalkınma Dünya Zirvesi” ile devam etmiştir (Güler, 2012). Sürdürülebilirlik politikaları; ekonomik, çevresel ve sosyo-kültürel sürdürülebilirlik kapsamında ele alınmaktadır.

Ekonomik sürdürülebilirlik; bir toplum üyelerinin gelecek nesillerin ihtiyaçlarını da dikkate alacak şekilde, kendi ihtiyaçlarının ya da en azından zorunlu ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayan bir ekonomik yapının meydana getirilmesidir. Ekonominin sürdürülebilir hale gelmesiyle, bireylerin mevcut hayat standartlarının daha da yükselmesi ya da en azından aynı seviyede kalması söz konusu olabilir (Sarkım, 2007). Çevresel sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için ulusal ölçekte ekolojik politikalar doğrultusunda ekosistemin taşıma kapasitesini zorlamayacak, doğal kaynak kullanım dengesini bozmayacak bir yapı oluşturulmalıdır (Gündüz, 2004). Sosyal ve kültürel sürdürülebilirlik, toplumun üyeleri arasında kültürel barışı ve uyumu koruyabilme ve destekleyebilme, bireysel refahın artmasını sağlayıcı teşvikler yapma kabiliyetidir. Sürdürülebilir bir toplum olabilmek, iki temel ön koşulun değişkenlerine bağlıdır. Birincisi kültürel çeşitlilik, politik ve ekonomik farklılıklar, grup içi ve gruplar arası iletişim, eğitim durumu vb. faktörlerin sağlıklı işleyişini gerek-

tirirken, ikincisi ise kaynakların erişilebilirliği, doğal ve çevresel yıkımlar ve uluslar arası ekonomik değişimler vb. faktörlere göre şekillenmektedir (Some ve Sedgo, 2000, Duran, 2011'dan).

Sürdürülebilir turizm kavramı Dünya Turizm Örgütü (WTO) tarafından, *“turistlerin, sektörün, çevrenin ve ev sahibi halkın gereksinimine yönelerek; şimdiki ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini dikkate alan turizmdir”* şeklinde tanımlanmaktadır (Kozak, 2014: 15). Swarbrooke (1999)'a göre ise sürdürülebilir turizm, *“ekonomik olarak uygulanabilen fakat turist ağırlayan toplumların turizmin geleceğinin bağlı olduğu sosyal dokular ve doğal çevre gibi kaynaklara zarar vermeyen turizm”* anlamına gelmektedir.

İnsanları turizm faaliyetine yönelten en önemli güdünün, farklı kültürleri tanıma ve bu deneyimi yaşama isteğinden ileri geldiğini söylemek mümkündür. Bu anlamda en önemli ürün bileşenlerinden birisi olan kültürel miras, gelecek kuşaklara aktarılabilirdiği kadar turizm için kullanılabilir bir nitelik kazanmaktadır. Bu sebeple kültürel mirasın sürdürülebilirliğinin sağlanması aynı zamanda turizmin de sürdürülebilirliğinin sağlanması anlamına gelmektedir (Kozak, 2014). Sürdürülebilir turizm ihtiyacını ortaya çıkaran temel düşünce, turizme kaynak teşkil eden doğal ve kültürel değerlerin uzun dönemde bozulmadan ya da ortaya çıkabilecek olumsuz etkileri en aza indirecek şekilde kullanılmasını sağlamak olmuştur. Sürdürülebilir turizm anlayışı, turizmin özellikle doğa üzerindeki olumlu etkilerini artırmayı ve oluşabilecek olumsuz etkilerini ise ortaya çıkmadan önlemeyi amaçlamaktadır (Demir ve Çevirgen, 2006).

Sürdürülebilir Turizmde Turist Rehberi ve Rehberin Roller

Turist rehberi, *“turistlere, ziyaretçi ve konuklara eşlik ederek; anıtlar, türbeler, maabetler, sanat eserleri, tarihi eserler, tarihi yerler, kalıntılar, folklor, doğal güzellikler, ulaştırma, konaklama, eğlence yerleri, avcılık, kayakçılık, hatıra eşyaları vb hakkında bilgiler veren, gezdiren ve temaslar sağlayan kimse”* olarak tanımlanmıştır (Çimrin, 1995: 9). Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre ise turist rehberliği hizmeti; *“Seyahat acenteciliği faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup halindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesi; seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acente adına yönetilmesi”* dir. Turist rehberi ise; *“aynı kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi”* ifade etmektedir (TUREB, 2012).

Turist rehberlerinin rollerine yönelik ilk çalışmalar Gronoos (1978), Schmidt (1979), Holloway (1981) ve Cohen (1985) tarafından yapılmıştır. Gronoos 1978'de turist rehberini "*satış elemanı*" olarak tanımlamıştır (Köroğlu, 2013'ten). Daha sonra Holloway (1981) rehberleri "*bilgi verici, bilgi çeşmesi, öğretmen ya da eğitmen, motive edici ve turist deneyimini başlatıcı, ülkelerinin misyoner veya elçileri, eğlendiren kişi, katalizör, sırdaş, önder, kollarıcı melek, grup lideri ve disiplin sağlayıcı*" olarak tanımlamıştır (Dahles, 2002'den). Cohen (1985), turist rehberinin iki ana rolü olduğunu belirtmiştir. Bunlar: "*yol gösterici*" ve "*akıl hocası*" rolleridir. Daha sonraki yıllarda Cohen, "*yol gösterici*" ve "*akıl hocası*" rollerini, modern turist rehberliği temelinde yeniden isimlendirmiş ve "*yol gösterici*" yerine "*lider*", akıl hocası yerine "*arabulucu*" terimlerini kullanmıştır (Köroğlu, 2013: 98'den).

Tablo 1: Turist Rehberinin Rollerine Yönelik Yapılan Tanımlamalar

Rol Tanımı	Araştırmacı	Yıl	Rol Tanımı	Araştırmacı	Yıl
Aktör/ Actor	Holloway	1981		Schmidt	1979
Elçi /Ambassador	Holloway	1981		Holloway	1981
Denge Unsuru / Tampon/Buffer	Schmidt	1979	Arabulucu /Uzlaştırıcı Mediator	Cohen	1985
	Pearce	1982		Katz	1985
Katalizör/Catalyst	Holloway	1981		Ryan and Dewar	1995
Kültür Sımsarı/ Culture Broker	Holloway	1981	Organizatör / Organizer	Hughes	1991
	Katz	1985		Pearce	1982
				Schuchat	1983
Bilgi-aktarıcı/ Information-giver	Holloway	1981	Satış Elemanı / Salesperson	Fine and Speer	1985
	Hughes	1991		Gronroos	1978
	Almagor	1985		Holloway	1981
	Holloway	1981		Pearce	1982
Yorumcu/Tercüman Interpreter/Translator	Katz	1985	Öğretmen/ Teacher	Fine and Speer	1985
	Ryan and Dewar	1995		Mancini	2001
	Cohen	1985			
Lider /Leader	Geva and Goldman	1991	Bakıcı /Care Taker	Fine and Speer	1985

Kaynak: Zhang ve Chow, 2004

Weiler ve Davis (1993) rehberin üçüncü önemli rolünün doğal çevre odaklı "*kaynak yönetimi*" rolü olduğunu ileri sürmüştür. Bu rol aynı zamanda rehberlerin ev sahibi ülkenin doğal çevresinin korunması konusunda bazı sorumlulukları olduğunu göz önünde bulundurarak, çevreye karşı duyarlı davranılmasına katkı sağlayan "*motive edici*" ve uzun dönemde çevre bilinci ve çevreyi koruma tutumu geliştirmeye katkı sağlayan "*çevre yorumcusu*" rol-

lerini içermektedir. Bu rollere rehberin sürdürülebilir turizmin sosyo-kültürel, çevresel ve ekonomik olmak üzere üç ana boyuta katkı sunabilmesi için, bir rolün daha eklenmesi gerekli görülmüştür. O da “ekonomi rolü” dür (Pereira ve Mykletun, 2012). Turist rehberinin sürdürülebilir turizmde sahip olduğu rollerin tümü Tablo 2 de gösterilmiştir.

Tablo 2: Sürdürülebilir Turizmde Turist Rehberinin Rolü

Rol	Dışsal (Grup dışı kaynaklı)	İçsel (Grup içi kaynaklı)
Liderlik Rolü (Grup odaklı)	<u>Enstrümantal Liderlik</u> Yol gösterme, ulaşım ve güvenlik sağlar.	<u>Sosyal Liderlik</u> Grup içi uyumu gözetir ve grubun moralini animasyon ve mizah ile yüksek tutar.
Arabuluculuk Rolü (Birey odaklı)	<u>Etkileşimsel Arabuluculuk</u> Turist ile ev sahibi halk ve turistler arası etkileşime arabuluculuk eder.	<u>İletişimsel Arabuluculuk</u> Bilinmeyi çevirirken turistleri eğiten ve gördüklerini anlamlandırmalarını sağlayan yorumlar yapar. Bilgi aktarıcı/yorumcu
Kaynak Yönetimi Rolü (Çevre odaklı)	<u>Motive Edici Kaynak Yönetimi</u> Çevreye duyarlı tutum geliştirilmesine katkı sağlar.	<u>Çevre Yorumcusu Kaynak Yönetimi</u> Çevreye karşı uzun vadeli davranış değişikliği ve çevre bilinci kazandırır.
Ekonomi Rolü	<u>Destekçi Ekonomi</u> Küçük işletmeleri teşvik eder, yerel halkın ürün geliştirmesine ve satışına destek verir.	<u>Bağışçı Ekonomi</u> Ziyaretçiler için iyilik (bağış) yapma fırsatları yaratır.

Kaynak: Cohen (1985), Weiler ve Davis (1993), Hu ve Wall (2012), Randall ve Rollins (2009), Pereira ve Mykletun (2012) çalışmalarından derlenmiştir.

Liderlik, zor ve karmaşık bir rol olmakla birlikte bir rehberin sahip olması gereken en önemli özelliklerden biridir. Rehberin grubu benimseyerek kendisini grubun bir parçası ve lideri olarak görüp, grupla bütünleştiğini hissettirmesi ve turu elinden geldiğince iyi ve sorunsuz bir şekilde bitirmesi gerekmektedir. Bu açıdan liderlik rolü, rehberin görev ve sorumluluklar listesinin en başında bulunmaktadır (Güzel, 2007). Rehberin liderlik rolünün araçsal ve sosyal olarak iki bileşeni vardır. Araçsal bileşen; yöneltme, erişim ve kontrol öğelerinden oluşmaktadır. Rehber, turistleri ilgilerini çekebilecek yerlere yönlendirirken aynı zamanda, onların halka açık olmayan ve erişilmesi güç yerlere erişmesini ve turistlerin güvende olmalarını ve konforlarını sağlayan kişidir. Sosyal bileşen ise; stres yönetimi, bütünleştirme, moral ve animasyon bileşenlerinden oluşmaktadır. Rehberden grup üyeleri arasında oluşabilecek herhangi bir stresi yönetebilmesi, bir çatışma durumunda araya girmesi beklenmektedir (Cohen, 1985).

Turist rehberinin arabuluculuk rolü, etkileşimsel ve iletişimsel olarak iki bileşene sahiptir. Etkileşimsel bileşende rehber, turistler ile ev sahibi halk, sit

alanları, kurumlar ve turistik faaliyetler arasında bir arabulucudur. Turist rehberi etkileşimsel bileşen rolü ile turistlerin bir turistik bölgeyi ziyaretlerinde karşılaştıkları şeylerle etkileşim içinde olmasını sağlamaktadır (Cohen, 1985). Bu rolüyle rehber aynı zamanda yerel halk ile turistler arasında kültürel etkileşimi sağlamasıyla bir “kültür elçisi” dir. Bir kültür elçisi olarak rehber ziyaret edilen bölgenin anlaşılmasına ve bölge kültürüyle ilgili bilgi edinilmesine yardımcı olarak turistlerin güzel bir tatil deneyimi yaşamalarına olanak sağlamaktadır (Ap ve Wong, 2001). Cohen (1985)’e göre arabuluculuk rolünün bir bileşeni olarak “kültür elçiliği” turist rehberlerinin öncelikli rolüdür. Kültür elçiliği, temelde merak uyandıran düşünceleri aktarmayı ve ev sahibi toplumla turistlerin aralarında bağ kurmalarına yardımcı olmayı ifade etmektedir. Ayrıca nitelikli bir turist rehberinin, insanlar arasında ve aynı zamanda iki kültür arasında bir köprü görevi de görmesi gerektiğini belirtmiştir (Yu vd., 2004’den). Çağdaş turist rehberi artık sadece yol gösteren biri değil aynı zamanda insanları verdiği bilgilerle eğiten ve turistlerin gördükleri şeyi anlamlandırmalarına yardımcı olan kişidir. Bu sebeple iyi bir iletişim kurabilmek ve turistin iyi bir tatil deneyimi edinmesini sağlamak için turist rehberi, sadece rehberlik yaptığı bölgenin coğrafyası, tarihi, kültürü değil aynı zamanda grup dinamiği, motivasyon, bölgenin kültürel ve etik geçmişi gibi sosyolojik ve psikolojik alanlarda da kendini geliştirmeli ve profesyonelleşmelidir (Cohen vd., 2002). Ayrıca iyi bir iletişim, iyi bir dil bilgisi de gerektirmektedir. İyi bir dil bilgisine sahip rehber turistlerin bakış açısını geliştiren bilgiler sunmakta ve yerel halk ile turistler arasındaki iletişimi de kolaylaştırmaktadır (Yu vd., 2004). Oschell (2009)’a göre etkileşimsel bileşen, turist rehberlerinin öğretici ya da eğitmen rolünü ifade etmektedir. Ziyaretçiler gittikleri bölgede kendilerini hemen rahat hissetmeyebilir. Bu durumda turist rehberleri, bölge ile ziyaretçiler arasında tampon görevi üstlenmektedir (Toker, 2011’den). Rabotic (2010)’e göre rehberin “yorumlama” rolünün niteliği esas olarak onun kültürlerarası iletişim becerisine bağlıdır (Rabotic, 2010). Doğa rehberinin de özellikle iyi bir iletişim becerisine sahip olması, çevreye karşı duyarlılık konusunda, grubun gezilen yerdeki tutum ve davranışını etkileme konusunda çok önemli rol oynamaktadır (Weiler ve Davis, 1993).

Kaynak yönetimi rolü kapsamında ise genellikle doğaya yönelik rehberlik alanlarında yapılan çalışmalara göre turist rehberi, doğaya karşı sorumluluğu teşvik eden ve bunun için turistlerin var olan çevresel kaynaklara karşı sorumluluk almalarını sağlayan kişidir. Rehber bu rolünü icra ederken “motive edici” ve “çevre yorumlayıcı” olarak iki bileşenden faydalanmaktadır. Motive edici bileşen aracılığı ile rehber ziyaretçilerin çevreye karşı duyarlı ve sorumlu bir anlayış içinde olmasını teşvik etmektedir. Çevre yorumlayıcı bileşen aracılığıyla ise grubunun ziyaret ettiği çevreyi anlamasına ve değer-

nin farkına varmasına yardımcı olmaktadır (Weiler ve Davis, 1993). Randall ve Rollins (2009)'e göre rehberin kaynak yönetimi rolü yalnızca turistin ihtiyaçlarını karşılamaya değil aynı zamanda turizmin bağımlı olduğu doğal ve kültürel alanları korumaya da yardımcı olmaktadır. Rehber turistlere ve yerli halka çevreyi koruma amaçlarını açıklayarak, turistlerin gezi için belirlenmiş alanları kullanmalarını sağlamaktadır. Bununla birlikte ziyaretçilerin arkalarında çöp bırakmalarını veya bölgedeki bitkilere zarar vermelerini önleyerek ve koruma kapsamına alınmış alanlarda, yasa dışı davranışlar hakkında turistleri bilgilendirerek kaynak yönetimine destek sağlayabilmektedir (Pereira ve Mykletun, 2012). Küçükaslan (2006)'a göre rehberlerin kaynak yönetimi rolü, sürdürülebilirlik anlayışı içinde şekil almaktadır (Koroğlu, Koroğlu ve Alper, 2012: 137'dan). Yorumlayıcı rehberlik kavramını ilk kullanan Weiler ve Ham (2002) yorumlayıcı rehberliğin ekoturizmin ideallerini başarmak için kilit yaklaşım olduğunu belirtmişlerdir. Bu yaklaşım yalnızca ekoturizm için değil aynı zamanda kitle turizmi ve diğer turizm türleri için de sürdürülebilir gelişimin sağlanabilmesinde yorumlamanın gücünü göstermektedir (Hu ve Wall, 2012'den). Moscardo (2003)'ya göre çevre yorumcusu olarak rehber, turistlerin tatilinden memnuniyet duymasına ve destinasyonun doğal ve kültürel kaynaklarının daha iyi anlaşılmasına olanak tanıyarak sürdürülebilir turizme katkıda bulunur (Poudel ve Nyaupane, 2013'ten). Rehberlerin, "yorumlama" rolleriyle turistleri kültürel ve doğal değerlere duyarlılık konusunda eğitmesi, çevreye duyarlı bir kişi modeli olması, doğal ve kültürel alanların korunmasına ve uzun dönemde bilgi ve davranış değişikliği oluşmasına katkıda bulunmaktadır (Randall ve Rollins, 2009).

Ekonomi rolü, destekçi ekonomi ve bağışçı ekonomi olmak üzere iki bileşenden oluşmaktadır. Rehberler yerli halkın yerel ürün geliştirmesini teşvik etmekle beraber turistlerle yerli halk arasındaki bağlantıyı kurarak turistlerin, yerli halkın ürettiği bu ürünleri satın almasına da yardımcı olmaktadır (Ormsby ve Mannle, 2006). Rehber bu anlamda somut ve somut olmayan kültürel değerlerin turistlerce satın alınmasını sağlayarak, ülkenin sahip olduğu kültürel mirasın korunmasına, geliştirilmesine ve sürdürülebilirliğine katkı sunmaktadır. Bununla beraber Pereira (2000)'ya göre, rehberin ürün geliştirilmesini teşvik etmesi, yerli ekonomiye de katkı sağlamaktadır. Powell ve Ham (2008)'a göre rehberin yorumlama rolünün bir diğer katkısı ise bir bölgeye bağış yapılmasına yardımcı olmaktır. İyi bir yorumlama, kaynak yönetimine yardımcı olmakta ve sivil toplum kuruluşlarının bölgeye bağış (ekonomik) desteği vermelerine katkı sağlayabilmektedir. Örneğin; son yıllarda Galapagos Adaları'na gezen bir turist grubunun %78'inin tur sonunda Galapagos Ulusal Parkı'na bağış yapması, turist rehberinin yorumlama rolünün önemini göstermiştir (Pereira ve Mykletun, 2012'den). Bir turist rehberinin yaptığı ve söylediği her şey,

turistin destinasyonu nasıl deneyimlediği, yerel kültürü ve insanı nasıl gördüğü ve turda nasıl bir davranış sergilediği konuları üzerinde çok büyük bir etkiye sahiptir. Tüm bunlar da bölge halkını, kültürünü ve turistlerin doğal çevre üzerindeki faaliyetlerini hatta bölge ekonomisini de etkilemektedir. Bunun bir sonucu olarak turist rehberinin özellikle turistlerin kaliteli bir tatil deneyimi edinmesi, bölgeden yapılan alışverişler ile yerel halkın refah seviyesinin artması, bölgede bulunan doğal, kültürel ve fiziksel değerlerin korunması konusunda sürdürülebilirliğe olan katkısı hayati önem taşımaktadır (Hu ve Wall, 2012).

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Araştırma Soruları

Araştırmanın temel amacı turist rehberlerinin kültürel ve doğal miras alanlarının sürdürülebilirliğinde sahip oldukları rollere ilişkin turist algısını ortaya çıkarmaktır. Alt amaçları ise, turist rehberlerinin sahip olduğu rollerin boyutlarının neler olduğunu ortaya çıkarmak ve bu boyutlar ile demografik değişkenler arasındaki ilişkileri incelemektir.

Rehberler turistlerin miras alanlarında daha bilinçli davranmasına, sahip olunan değerlerin öneminin daha iyi kavranmasına ve onları korumaya ilişkin farkındalık oluşturmaya katkıda bulunmaktadır. Ayrıca, turist rehberlerinin yol göstericiliğiyle miras alanlarında turistler davranışının sonuçlarını daha iyi algılayarak bu alanlara karşı olumlu tutum geliştirecek, bu sayede rehberler turizmin üzerinde temellendiği ve ev sahibi ülkeler için büyük önem arz eden bu alanların sürdürülebilirliğine de katkı sağlamış olacaktır. Araştırma 01 Temmuz- 31 Temmuz 2015 tarihleri arasında Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistler üzerinde yapılmıştır. Nevşehir İl Kültür Turizm Müdürlüğü'nden alınan Nevşehir ili geneli jandarma ve polis bölgesi KBS (Kimlik Bildirim Sistemi) verilerine göre 2014 yılı Ocak-Kasım döneminde bu bölgeyi ziyaret eden yabancı turist sayısı 901.103'tür. Bölgeyi araştırmanın yapıldığı Temmuz ayında ise ziyaret eden yabancı turist sayısı yine aynı kaynağa göre "54.299'dur" (Nevşehir İl Emniyet Müdürlüğü, 2014). Örnek büyüklüğünün belirlenmesinde, oran için kullanılan sınırsız evren örnekleme formülünden ($n=p.q.z2\alpha/e2$) yararlanılmıştır. Örnek büyüklüğü, varyansı maksimum kılan oran (" $p=0,50$ ") dikkate alınarak %5 anlam düzeyinde ve %5 örneklem hatası ile 384 kişi olarak ($n= p.q.z2\alpha/e2=1,962 \times 0,5 \times 0,5 / 0,052 = 3,8416 \times 0,25 / 0,0025 = 384$) tespit edilmiştir (Ural ve Kılıç, 2013). Tanımlanan evrendeki her elemanın eşit ve bağımsız seçilme olasılığına sahip olması tercih edildiği için bu çalışma kapsamında verilere olasılığa dayalı olmayan örnekleme tekniklerinden, kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak ulaşılmıştır. Bırak-topla yöntemi ile toplam 393 anket elde edilmiştir. Toplanan anketlerden normal dağılımı boz-

duğu sapan analizi ile belirlenen 2 anket veri setinden çıkartılarak çoklu normal dağılıma sahip bir veri seti elde edilmiştir. Kalan 391 anket geçerli olarak kabul edilmiş ve analize tabi tutulmuştur. Araştırmanın amacı çerçevesinde aşağıdaki 2 araştırma sorusuna cevap aranmıştır.

1. Turist rehberlerinin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin algı ölçeğinin boyutları nelerdir?

2. Turistlerin, turist rehberlerinin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin algısı demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Araştırma konusuyla ilgili literatür taranarak ilgili çalışmalar incelenmiş ve araştırmanın kuramsal çerçevesi belirlenmiştir. Bunun yanında yapılan alan yazın taraması sürecinde konuyla ilgili bütünsel bir ölçeğe rastlanmamasından dolayı ilgili çalışmalardan faydalanılarak bir soru formu oluşturulmuştur. Ölçekte faydalanılan çalışmalar; Weiler ve Davis (1993), Armstrong ve Weiler (2002), Yu vd., (2004), Huang ve Wang (2007), Randall ve Rollins (2009), Toker (2011), Tetik (2012), Poudel ve Nyaupane (2013), Alshatnawi (2014)'nin çalışmalarıdır. Ölçekte yer alan ifadeler 5'li Likert ölçeğine göre 'Kesinlikle Katılmıyorum' (1), 'Kesinlikle Katılıyorum' (5) şeklinde düzenlenmiştir. Alan yazında konu ile ilgili geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeklerden yararlanılarak oluşturulan anket, uzman görüşlerine sunulmuştur. Düzenlemelerden sonra anket 24 Nisan- 4 Mayıs 2015 tarihleri arasında Kapadokya'yı bir rehberle gezen yabancı turistlere yüz yüze uygulanarak ön test yapılmıştır. Ön testte 74 anketten elde edilen veriler güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Ölçeğin genel güvenilirlik düzeyi ön testte 0,95 olarak belirlenmiştir.

BULGULAR

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların %51'i kadın, %49'u erkek, %17,6'sı 25 ve altı yaş grubunda, %29,9'u 26-35 yaş grubunda, %17,1'i 36-45 yaş grubunda, %32,7'si 45 ve üstü yaş grubundadır. Araştırmaya katılanların eğitim seviyeleri incelediğinde %2'si ilkökul, %6,1'i ortaokul, %20,7'si lise, %4,9'u ön lisans, %34,8'i lisans, %31,5'i ise lisansüstü düzeyinde eğitime sahiptir. Katılımcıların milliyetleri (dünya genelinde hangi bölgelerden geldikleri) incelendiğinde %40,2'si Doğu Asya ve Pasifik, %25,1'i Amerika, %25,8'i Avrupa, %7,9'u ise Güney Asya bölgelerinden gelmektedir.

Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Frekans	%	Değişken	Frekans	%
Cinsiyet (n: 391)			Yaş Grubu (n: 381)		
Kadın	200	51,2	25 yaş ve altı	69	17,6
Erkek	191	48,8	26-35 yaş	117	29,9
Eğitim Durumu (n:391)			36-45 yaş	67	17,1
İlkokul	8	2,0	46 ve üstü	128	32,7
Orta Okul	24	6,1	Milliyet (Bölge) (n:387)		
Lise	81	20,7	Doğu Asya ve Pasifik	157	40,2
Ön Lisans	19	4,9	Amerika	98	25,1
Lisans	136	34,8	Avrupa	101	25,8
Lisansüstü	123	31,5	Güney Asya	31	7,9

Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğini test etmek için 25 maddeli ölçeğe öncelikle açıklayıcı faktör analizi ve sonrasında doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ve güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sürecinde öz değeri 1'in üzerinde, binişiklik sorunu (maddeler arası yük değer farkları 0,100'den fazla) göstermeyen (Çokluk vd., 2012) ve örneklem büyüklüğünün 200'ün üzerinde olduğu durumlarda 0,400 faktör yükü kabul edilmiş ve Varimax dönüşümü uygulamasına karar verilmiştir (Kalaycı, 2010). Buna göre ölçeğe yapılan faktör analizi sonucunda bu ön koşullara uymadığı tespit edilen 11. ifade (Ziyaret edilen yerlerdeki kural ve düzenlemelere karşı saygılı olmamı sağladı) ve 9. ifade (Çevreye duyarlı turist davranışı edindirmede önemi bir rol oynadı) analizden çıkarılmış ve faktör analizi tekrarlanmıştır. Bunun sonucunda ölçek 3 faktör altında toplanmış ve toplam varyansın % 66,085'ini açıklamıştır. Aynı zamanda analiz sonucunda (23 madde için) Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) örneklem değeri 0,964; Bartlett's Küresellik Test değeri 6790,568 olup; bu değer $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizinde 3 faktörlü modelin uyum indeksleri incelenmiş ve Ki-kare değeri (chi-square/df) 3.06; (RMSEA)= 0.073; (SRMR)= 0.040; (GFI)= 0.87; (NFI)= 0.98; (NNFI)= 0.98; (CFI)= 0.98; (IFI)= 0.98 olarak belirlenmiştir. Elde edilen bu uyum indekslerinin kabul edilebilir sınır değerleri Schermelleh-Engel ve Moosbrugger (2003) tarafından önerilen modelin uyum değerleri dikkate alınarak değerlendirilmiştir. Buna göre gerçekleştirilen analizler sonucunda, üç faktörlü modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olduğu söylenebilir (Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, 2003). Yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre ise, tüm ölçeğin alpha katsayısı 0,966 olarak bulunmuştur. Bu oran ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Alpar, 2013; Kalaycı, 2014). Elde edilen bu sonuçlara göre ölçek geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olarak kabul edilmiştir.

Araştırma Sorusu 1: Turist rehberlerinin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin algı ölçeğinin boyutları nelerdir?

Araştırmada kullanılan ölçek 3 boyuttan oluşmakta ve toplam varyansın % 66,085'ini açıklamaktadır. Birinci faktör, 10 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın %26,601'ini açıklamaktadır. Faktörü oluşturan ifadeler incelendiğinde, faktöre yüksek düzeyde yüklenen rehberin rolüne ilişkin ifadelerin turistlerin yerel halk ve kültürel değerler arasında yaşadıkları kültür alışverişi ve etkileşimlerine dayalı olması sebebiyle bu faktör "Kültürel Etkileşim Rolü" olarak adlandırılmıştır. İkinci faktör 8 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın %20,366'sını açıklamaktadır. Faktöre yüksek düzeyde yüklenen rehberin rolüne ilişkin bu ifadelerin ise kültürleri bir araya getirerek birbirlerini anlamasına ve bölge ile ilgili bilgi aktarmasına dayanması sebebiyle bu faktör "Kültürel Arbulucu ve Bilgi Aktarıcı Rolü" olarak adlandırılmıştır. Üçüncü faktör ise 5 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın %19,118'ini açıklamaktadır. Bu faktörde yer alan ifadelerin doğanın korunmasına yönelik farkındalığın artırılmasına ilişkin olması sebebiyle faktör "Doğayı Koruma Rolü" olarak adlandırılmıştır. Açıklayıcı faktör analizine ilişkin bulgular aşağıdaki Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4: Mirasın Sürdürülebilirliğinde Turist Rehberinin Rolüne İlişkin Algı Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi sonuçları

	Yükü	Ortalama	Özdeğerler	Açıklanan Varyans	Güvenirlilik Katsayısı
Kültürel Etkileşim Rolü (10 madde)		4,0039	6,118	26,601	,949
Turistler ile yerel halk arasında iletişimi sağladı.	,813				
Kültürlerarası empati oluşturdu.	,779				
Turistler ve yerel halk arasındaki etkileşimi başlattı.	,722				
Kültürel değerleri tanımamı ve yorumlamamı sağladı.	,717				
Kültürel tutumların şekillenmesinde etkili oldu.	,716				
Turistlerle yerel halk arasında kültürel değişimi sağlamada arabulucu oldu.	,671				
Ziyaret ettiğimiz yerlerdeki kültürel aktivitelere katılmam için beni motive etti.	,639				
Kültürel değerleri gerçeğe en yakın şekilde yorumladı.	,615				
Turistler ve yerel halk arasındaki kültürel farklılıklar konusunda farkındalık oluşturdu.	,606				
Kültürel varlıkları koruma bilinci oluşturmama yardımcı oldu.	,526				
Kültürel Arabulucu ve Bilgi Aktarıcı Rolü (8 madde)		4,2355	4,684	20,366	,893
Bölgenin coğrafyası hakkında bilgi verdi.	,785				
Turistlerin yerel halkın sosyal, kültürel değerlerini, geleneklerini ve yaşam tarzını anlamasını sağladı.	,711				
Bölgenin gelenek ve görenekleri hakkında bilgi verdi.	,669				
Gezdiğimiz yerlere olan erişimi sağlamakla kalmadı aynı zamanda bölgenin yerel kültürü hakkında içgörü kazandırdı.	,646				
Turistlerin ziyaret edilen yerle bağ kurmalarını sağladı.	,584				
Geleneksel Türk imajını yansıtmada önemli bir rol oynadı.	,545				
Bölgeye özgü bitki ve hayvan türleriyle ilgili bilgi verdi.	,535				
Doğanın değerini daha net algılamama ve doğaya karşı farkındalık oluşturmama yardımcı oldu.	,529				
Doğayı Koruma Rolü (5 madde)		3,8333	4,397	19,118	,895
Doğal çevreye yönelik bireysel koruma duygusu oluşturdu.	,782				
Doğal çevreyi korumamı sağladı. (çöplerin atılmaması, su ve çevre kirliliği, gürültü kirliliği, toprak erozyonu, yangın, vb. tehlikelerin oluşmasını engelledi)	,765				
Doğaya karşı duyarlı ve sorumlu davranışlar sergilemem için beni teşvik etti.	,761				
Kaynakların tasarruflu kullanılmasını sağladı. (elektrik, su, vb.)	,737				
Ziyaretçilerin çevreye vereceği olumsuz etkileri en aza indirdi.	,719				
Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax					
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği: % 96,4 p<0,05					
Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 6790,568					
Açıklanan toplam varyans: %66,085					
Ölçeğin tamamı için güvenirlilik katsayısı: ,962; Ölçeğin Genel ortalaması:4,0473					

Araştırma Sorusu 2: Turistlerin, turist rehberlerinin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin algısı demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

İlk olarak turistlerin, turist rehberlerinin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin algısının cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için t-testi yapılmıştır. Yapılan t testi sonuçları Tablo 5’te sunulmaktadır. Buna göre turistlerin tüm faktörlere ilişkin algılarının cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık göstermediği bulgulanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 5: Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	t Değeri	Anlam Düzeyi
Kültürel Etkileşim Rolü	Kadın	200	4,0101	0,79588	,165	,869
	Erkek	191	3,9973	0,74507		
Kültürel Arabulucu ve Bilgi Aktarıcı Rolü	Kadın	200	4,2479	0,63840	,414	,679
	Erkek	191	4,2225	0,57083		
Doğayı Koruma Rolü	Kadın	200	3,8112	0,82156	-,580	,563
	Erkek	191	3,8564	0,71920		

İkinci olarak turistlerin, turist rehberlerinin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin algısının yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için Anova (Tek Yönlü Varyans testi) yapılmıştır. Yapılan Anova sonuçları Tablo 6’da verilmektedir. Buna göre turistlerin tüm faktörlere ilişkin algılarının yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermediği bulgulanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 6 : Yaşlara Göre Anova Testi Sonuçları

	Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Kültürel Etkileşim Rolü	25 yaş ve altı	69	3,9275	0,85747	,797	,496
	26 - 35 yaş	117	3,9497	0,75807		
	36-45 yaş	67	4,0954	0,71775		
	46 ve üstü	128	4,0352	0,76535		
	Toplam	381	4,0000	0,77201		
Kültürel Arabulucu ve Bilgi Aktarıcı Rolü	25 yaş ve altı	69	4,1800	0,81134	,474	,700
	26 - 35 yaş	117	4,2252	0,54770		
	36-45 yaş	67	4,3016	0,50250		
	46 ve üstü	128	4,2440	0,58303		
	Toplam	381	4,2368	0,60680		
Doğayı Koruma Rolü	25 yaş ve altı	69	3,7598	0,85725	1,772	,152
	26 - 35 yaş	117	3,7309	0,77547		
	36-45 yaş	67	3,8406	0,74258		
	46 ve üstü	128	3,9433	0,72185		
	Toplam	381	3,8268	0,77022		

Üçüncü olarak turist rehberlerinin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin turistlerin algılarının geldikleri bölgelere (milliyetlerine) göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için Anova (Tek Yönlü Varıans testi) yapılmıştır. “Tablo 7’de turistlerin geldikleri bölgelere göre Anova sonuçları yer almaktadır”. Buna göre turistlerin milliyetlerine göre rehberlerin ‘Doğayı Koruma Rolü ve Kültürel Etkileşim Rolü’ ne ilişkin algıları arasında ,007 düzeyinde anlamlı bir farklılık ($p < 0,05$) bulunurken, “Kültürel Arabulucu ve Bilgi Aktarıcı Rolü’ne ilişkin algıları arasında anlamlı bir farklılık ($p > 0,05$) bulunmamaktadır.

Tablo 7: Turistlerin Geldikleri Bölgelere Göre Anova Testi Sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Kültürel Etkileşim Rolü	Doğu Asya ve Pasifik	157	4,0707	0,67054	4,130	,007
	Amerika	98	3,8469	0,91180		
	Avrupa	101	4,1487	0,72789		
	Güney Asya	31	3,7543	0,76192		
	Toplam	387	4,0091	0,76912		
Kültürel Arabulucu ve Bilgi Aktarıcı Rolü	Doğu Asya ve Pasifik	157	4,2995	0,53302	2,108	,099
	Amerika	98	4,1248	0,79558		
	Avrupa	101	4,2826	0,50122		
	Güney Asya	31	4,1466	0,54748		
	Toplam	387	4,2386	0,60683		
Doğayı Koruma Rolü	Doğu Asya ve Pasifik	157	3,8857	0,72475	10,357	,000
	Amerika	98	3,5837	0,88221		
	Avrupa	101	4,1124	0,65630		
	Güney Asya	31	3,5310	0,62683		
	Toplam	387	3,8400	0,77111		

Tablo 8'de turistlerin geldikleri bölgelere göre çoklu karşılaştırma tablosu ve-rilmektedir. Gruplar arasındaki farklara bakıldığında rehberlerin Kültürel Etkileşim Rolü'ne ilişkin Avrupa'dan gelen turistlerin algılarının Amerika'dan gelen turistlere göre daha fazla olduğu görülmektedir. Ayrıca rehberlerin Doğayı Koruma Rolü'ne ilişkin Doğu Asya ve Pasifik'ten gelen turistlerin algı ortalamaları Amerika'dan gelen turistlerin algı ortalamalarından daha yüksek bulunmuştur. Aynı şekilde rehberlerin Doğayı Koruma Rolü'ne ilişkin Avrupa'dan gelen turistlerin algıları Amerika ve Güney Asya'dan gelen turistlere göre daha yüksektir.

Tablo 8: Turistlerin Geldikleri Bölgelere Göre Çoklu Karşılaştırma Tablosu

			Ortalama Farkı	Anlam Düzeyi
Kültürel Etkileşim Rolü	Avrupa	Doğu Asya ve Pasifik	0,07801	,852
		Amerika	0,30180*	,027
		Güney Asya	0,39443	,057
Doğayı Koruma Rolü	Doğu Asya ve Pasifik	Amerika	0,30203*	,009
		Avrupa	0,-22673	,081
		Güney Asya	0,35472	,074
	Avrupa	Doğu Asya ve Pasifik	0,22673	,081
		Amerika	0,52876*	,000
		Güney Asya	0,58144*	,001

Son olarak turistlerin, turist rehberlerinin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin algılarının eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için Anova yapılmıştır. Tablo 9'da turistlerin eğitim durumlarına göre Anova sonuçları verilmektedir. Buna göre turistlerin rehberin Kültürel Arabulucu ve Bilgi Aktarıcı Rolü'ne ilişkin algıları eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermezken, Kültürel Etkileşim Rolü ve Doğayı Koruma Rolü'ne ilişkin algıları ise anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0,05$).

Tablo 9: Turistlerin Eğitim Durumlarına Göre Anova Testi Sonuçları

		N	Ortalama	St. Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Kültürel Etkileşim Rolü	İlkokul mezunu	8	4,2750	0,45904	2,945	,013
	Orta okul mezunu	24	4,4417	0,60571		
	Lise mezunu	81	3,9961	0,79545		
	Önlisans mezunu	19	4,0262	0,83791		
	Lisans mezunu	136	4,0533	0,72222		
	Yükseklisans mezunu	123	3,8478	0,80687		
Total		391	4,0039	0,77052		
Kültürel Arabulucu ve Bilgi Aktarıcı Rolü	İlkokul mezunu	8	4,2353	0,39884	1,234	,292
	Orta okul mezunu	24	4,4167	0,43562		
	Lise mezunu	81	4,1382	0,62225		
	Önlisans mezunu	19	4,3040	0,64121		
	Lisans mezunu	136	4,2897	0,60189		
	Yükseklisans mezunu	123	4,1937	0,62763		
Total		391	4,2355	0,60569		
Doğayı Koruma	İlkokul mezunu	8	3,9750	0,47132	12,444	,000
	Orta okul mezunu	24	4,4417	0,39112		
	Lise mezunu	81	3,9017	0,77756		
	Önlisans mezunu	19	4,0598	0,54242		
	Lisans mezunu	136	3,8379	0,75718		
	Yükseklisans mezunu	123	3,6202	0,81319		
Total		391	3,8333	0,77260		

Tablo 10'de turistlerin geldikleri bölgelere göre çoklu karşılaştırma tablosu yer almaktadır. Rehberlerin Kültürel Etkileşim Rolü'ne ilişkin ortaokul mezunlarının algılarının lisansüstü mezunlarının algılarına göre daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca Doğayı Koruma Rolü'ne ilişkin ortaokul mezunlarının algılarının lise mezunu, lisans mezunu ve lisansüstü mezunlarının algılarına göre daha fazla olduğu bulgulanmıştır.

Tablo 10: Turistlerin Geldikleri Bölgelere Göre Çoklu Karşılaştırma Tablosu

		Ortalama Farkı	Anlam Düzeyi
Kültürel Etkileşim Rolü	Ortaokul mezunu	İlkokul mezunu	,995
		Lise mezunu	,121
		Önlisans mezunu	,482
		Lisans mezunu	,194
		Lisansüstü mezunu	0,59382*
Doğayı Koruma Rolü	Ortaokul mezunu	İlkokul mezunu	,649
		Lise mezunu	0,54001*
		Önlisans mezunu	,561
		Lisans mezunu	,004
		Lisansüstü mezunu	0,82143*

SONUÇ VE ÖNERİLER

Ülkelerin sahip oldukları doğal, tarihi ve kültürel miras, turizm için büyük potansiyel oluşturmakla birlikte sahip olunan bu mirasın da diğer tüm kaynaklar gibi sınırlılığı söz konusudur. Bu noktada turist ile yerel halk arasında bir köprü konumunda olan turist rehberlerinin bu mirasın korunmasında ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasında sahip olduğu sorumluluklar her alanda dikkate alınmalıdır. Bu amaçla kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğinde turist rehberlerinin rolünün turistlerce hangi boyutlarda algılandığı ve bu boyutlar ile turistlerin demografik değişkenleri arasındaki ilişkilerin nasıl olduğu incelenmiş ve bulgular doğrultusunda öneriler sunulmuştur.

Öncelikle ölçeğe uygulanan faktör analizi ile turistlerin rehberlerin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolünü 3 boyutta algıladıkları ve bu 3 boyutun toplam varyansın % 66,085'ini açıkladığı belirlenmiştir. Kültürel Etkileşim Rolü olarak adlandırılan birinci faktör toplam varyansın %26,601'ini, Kültürel Arabulucu ve Bilgi Aktarıcı Rolü olarak adlandırılan ikinci faktör toplam varyansın %20,366'sını, Doğayı Koruma Rolü olarak adlandırılan üçüncü faktör ise toplam varyansın %19,118'ini açıklamaktadır. Özellikle Kapadokya gibi hem kültürel hem de doğal miras alanlarında turist rehberlerinin mesleğini icra ederken bu rolleri yerine getirmeleri miras alanların gelecek nesillere aktarılabilmesi açısından önem arz etmektedir. Rehberlerin miras alanlarında turistlere bilgi aktarımının dışında kültürel etkileşim ve doğayı koruma gibi rollerde de büyük öneme sahip olduğu söylenebilir. Bulgulara göre turistlerin turist rehberlerinin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin algısı cinsiyet ve yaşlarına göre farklılık göstermemektedir. Elde edilen bu sonuçlar turist rehberlerine ilişkin turist algıları ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalar olan Chen vd., (2006), Tetik (2012) ve Şahin (2012) tarafından yapılan çalışmaların bulguları ile benzerlik göstermektedir. Bir diğer bulguya

göre turistlerin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin algıları geldikleri bölgelere göre farklılık göstermektedir. Bu farklılık Miguel (2012) ve Şahin (2012) tarafından yapılan çalışmaların bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Ortaya çıkan bu farklılıklar neticesinde rehberlerin, özellikle Amerikalı turistlere sundukları rehberlik hizmetinde kültürel etkileşim ve doğayı korumaya yönelik daha aktif davranışlar sergilemeleri gerektiği söylenebilir. Ayrıca bu noktada Amerikalı turistlerin rehberlerden beklentileri belirlerken onların memnuniyet düzeylerinin artırılması sağlanabilir. Aynı şekilde turistlerin turist rehberlerinin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğindeki rolüne ilişkin algılarının eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği bulunmuştur. Bu farklılık ise Yu vd., (2002), Chen vd., (2006), Toker (2011), Şahin (2012) tarafından yapılan çalışmaların bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Ortaya çıkan farklılıklar neticesinde bir anlamda eğitim seviyesi düşük olan turistlerin diğer eğitim gruplarına göre, turist rehberinin bu rolleri sergilemedeki yetkinliğini yeterli seviyede gördükleri söylenebilir. Ortaokul mezunlarının rehberin bu rolünü yeterli seviyede görmelerinin sebebinin, rehberden beklentilerinin düşük olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bunun sonucunda turist rehberlerinin eğitim seviyesi yüksek gruplara rehberlik hizmeti sunarken kültürel etkileşim ve doğayı korumaya yönelik daha etkin davranışlar sergilemesi gerektiği açıkça görülmektedir. Bununla birlikte Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğinde turist rehberlerinin rollerine ilişkin boyutlara verdikleri ortalama puanlarına bakıldığında turistlerin algılarının oldukça olumlu olduğu sonucuna ulaşılmış ve turist rehberlerinin miras alanlarının korunması, tanıtılması ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasında büyük öneme sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Benzer sonuçlar da Littlefair ve Buckley (2008), Ling vd., (2011), Hu ve Wall (2012), Pereira ve Mykletun (2012), Köroğlu ve Güzel (2013), Zengin ve Eker (2014) tarafından yapılmış çalışmalarda da görülmektedir. Çalışmada elde edilen bulguların özellikle (uygulama aşamasında) miras alanlarında rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin sergilemesi gereken rollerin neler olduğunu ve bu rolleri sergilerken hangi değişkenleri göz önünde bulundurmaları gerektiğini ortaya koyması açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca literatürde turist rehberlerinin rolleri ile ilgili yapılmış sınırlı sayıda çalışma olmakla birlikte hem kültürel hem doğal miras alanlarında rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin bu alanların sürdürülebilirliğindeki rolünü ele alan çalışmaya rastlanmamıştır. Bu boşluğu doldurmak açısından, çalışmanın ilgili literatüre sağladığı katkı ve rehberlerin söz konusu rolleri ile ilgili yapılacak çalışmalara temel oluşturacak nitelikte olması bakımından özgün bir nitelik taşıdığı söylenebilir.

Uygulamaya ve Gelecek Çalışmalara Yönelik Öneriler

Ulusal veya evrensel niteliğe sahip olan doğal ve kültürel miras varlıkları, ülkelerin özgün yönlerini vurgulayarak diğer ülkelerden farklılaşmasını sağlamaktadır. Bu alanların bir defa tahrip olması durumunda bir daha yerine konulamayacak olmasından dolayı daimi bir koruma ve sürdürülebilirliğini sağlama politikasına ihtiyaç olacaktır. Bu açıdan bakıldığında turist rehberleri dâhil olmak üzere ilgili kamu otoriteleri tarafından da bu amaca hizmet edecek çeşitli önlemler alınması gerekmektedir. Bu sebeple kamu otoriteleri tarafından bu mirasın öneminin turist tarafından daha etkin anlaşılabilmesini ve uluslararası düzeyde bu bilincin oluşturulmasını sağlamak için rehberlere çeşitli seminerler veya kurslar verilebilir. Bununla birlikte Dünya Miras Listesinde çok fazla miras alanına sahip olan ülkemizde rehberlik eğitimi müfredatına miras alanlarında yorumlama ve rehberlik yapmaya yönelik uzmanlık dersleri konularak miras alanlarımızın korunmasına ve sürdürülebilirliğine katkı sağlanabilir. Bu uzmanlık dersleri hazırlanırken rehberlik yapılacak grubun milliyet ve eğitim durumları dikkate alınabilir. Bunun dışında yerel kamu yetkililerince miras alanlardaki işaretlemeler ve uyulması gereken kurallar, ilgili yerlere titizlikle konularak bunların takibinin yapılması sağlanabilir. Böylece rehberlerin de bu kurallara uyarak turistlerce örnek alınması sağlanabilir. Özellikle doğa yürüyüşü yapılan alanlarda takip edilmesi gereken patikalarla ilgili levhalar, işaretlemeler ve çöp kutuları konulması sağlanarak mevcut flora ve faunanın zarar görmesi engellenebilir. Kültürel ve doğal mirasın korunması, ilgili yasalarla daha etkin şekilde güvence altına alınabilir. Miras alanlarında faaliyet gösteren turist rehberleri, ilgili meslek odaları tarafından düzenli olarak denetlenmelidir. Tüm bunların gerçekleştirilmesi için turist rehberlerine miras turizmi ve mirasın önemi ile ilgili eğitimler verilerek onların yorumlama becerilerini geliştirecek ve turistlere rol model teşkil edecek bireyler olarak yetiştirilmeleri sağlanmalıdır.

Diğer araştırmacılara, miras alanlarında turistlerin milliyetlere ve eğitim durumlarına göre rehberden beklentilerinin neler olduğuna dönük bir çalışma yapılması önerilmektedir. Ayrıca buna benzer bir çalışma UNESCO miras listesinde karma miras olarak yer alan bir diğer miras alanı Pamukkale ve Hierapolis Milli Parkı'nda da gerçekleştirilebilir. Böylece daha geniş örneklemden elde edilecek bulgularla bu çalışmada elde edilen bulgular karşılaştırılabilir ve yeni öneriler sunulabilir.

KAYNAKÇA

- Alpar, R. (2013). *Çok değişkenli istatistiksel yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alshatnawi, E. R. (2014). Assessing Communication Skills among Jordanian Tour Guides: German Tourists Perceptions, *Journal of Management Research*, 6(1). 1-11.
- Ap, J. ve Wong K.K.F. (2001). Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues And Problems, *Tourism Management*, 22, 551-563.
- Armstrong, E. K.ve Weiler, B. (2002). Getting the Message Across: An Analysis of Messages Delivered by Tour Operatorsin Protected Areas, *Journal of Ecotourism*,1(2-3), 104-121.
- Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü. (2011). 19 Aralık 2014 tarihinde <http://www.unesco.org.tr/?page=11:0:5:turkce> adresinden erişildi.
- Boswell, R. ve O’Kane, D. (2011). Introduction: Heritage Management And Tourism In Africa, *Journal of Contemporary African Studies*, 29(4), 361-369.
- Chen, H-J., Hwang, S-N., ve Lee, C. (2006). Visitors’ Characteristic Of Guided Interpretation Tours, *Journal of Business Research*, 59, 1167–1181.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide, The Origins, Structure And Dynamics Of A Role, *Annals of Tourism Research*, 12(5), 5-29.
- Cohen, E.H., Ifergan, M. ve Cohen, E. (2002). A New Paradigm In Guiding, *Annals of Tourism Research*, 29(4), 919-932.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm Ve Turist Rehberliği’nin ABC’si*. Antalya: Akdeniz Kitabevi.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, İ. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik SPSS ve lisrel uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.
- Dahles, H. (2002). The Politics Of Tour Guiding, *Annals Of Tourism Research*, 29(3), 783- 800.
- Demir, C. ve Çevirgen, A. (2006). *Turizm Ve Çevre Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Duran, E. (2011). Turizm, Kültür Ve Turizm İlişkisi; Turizmde Toplumsal Ve Kültürel Kimliğin Sürdürülebilirliği, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(19), 291-313.
- George, E.W. (2010). Intangible Cultural Heritage, Ownership, Copyrights And Tourism, *International Journal Of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 4(4), 376-388.

- Güler, O. (2012). *Yeni Bir Finansal Araç Olarak Yeşil Kredilere Otelcilik Ve Bankacılık Sektörlerinin Bakış Açısı: Antalya'daki Dört Ve Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek lisans Tezi, Mersin Üniversitesi. Mersin.
- Gündüz, F. (2004). Çevre Ve Turizmin Sürdürülebilirliği, *Planlama Dergisi*, 1, 58-66.
- Güzel, F.Ö. (2007). *Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma)*, Yüksek lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Hu, W. ve Wall, G. (2012). Interpretative Guiding And Sustainable Development: A Framework, *Tourism Management Perspective*, 4, 80-85.
- Huang, R. ve Wang, W. (2007). An Investigation Of The Intercultural Competence Of Tour Guides In Great Britain, *Acta Turistica*, 19(2), 101-228.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kozak, M. (2014). *Sürdürülebilir Turizm*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, O. ve Güzel, O. (2013). Visitor Perceptions Of The Role Of Tour Guides In Natural Resource Management And Sustainable Tourism, *Romanian Economic and Business Review –Special issue*, 69-80.
- Köroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91- 112.
- Köroğlu, Ö., Köroğlu, A. ve Alper, B. (2012). Doğaya dayalı gerçekleştirilen turizm faaliyetleri içerisinde turist rehberlerinin rolü üzerine bir inceleme, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(22), 131-139.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2009). *Kültürel Miras Ve Müzecilik Çalışma Raporu*. 20 Kasım 2014 tarihinde <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/1279,muserrefcanpdf.pdf?0> adresinden erişildi.
- Ling, T.P, Noor, S.M, Lim, K.Y. ve Mohamed, R. (2011). Tour Guides As interpreters of Cultural Heritage in Promoting Mindful Tourists for Sustainable Tourism in Malaysia. A. Bahauddin. (Ed.) *Proceedings of 2nd Regional Conference on Tourism Research* içinde (ss. 311-322). Penang: Universiti Sains Malaysia.
- Littlefair, C. ve Buckley, R. (2008). Interpretation Reduces Ecological Impacts Of Visitors To World Heritage Site, *A Journal of the Human Environment*, 37(5), 338-341.

- Lowenthal, D. (2005). Natural And Cultural Heritage. *International Journal of Heritage Studies*, 11(1), 81-92.
- McKercher, B. ve du Cros. H. (2002). *Cultural Tourism*. New York: Routledge .
- McKercher, B., Ho, P. S. ve du Cros, H. (2005). Relationship Between Tourism And Cultural Heritage Management: Evidence From Hong Kong. *Tourism Management* , 539- 548.
- Miguel, B. (2012). Cultural Tourists Requests From Their Tourist Guides, *International Journal of Management Cases*, 14(1), 266-282
- Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2014). *2012-2013-2014 Yılları Nevşehir İli Emniyet Turizm İstatistikleri*. Nevşehir.
- Nuryanti, W. (1996). Heritage And Postmodern Tourism, *Annals of Tourism Research*, 23(2), 249-260.
- Okuyucu, A. (2011). *Osmaneli İlçesinde Kültürel Mirasın Korunması Ve Turizm Amaçlı Kullanımına Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Ormsby, A. ve Mannle, K. (2006). Ecotourism Benefits And The Role Of Local Guides At Masoala National Park, Madagascar, *Journal of Sustainable Tourism*, 14(3), 271-287.
- Pereira, E.M ve Mykletun, R.J. (2012). Guides As Contributors To Sustainable Tourism? A Case Study From The Amazon, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 74-94.
- Poudel, S. ve Nyaupane, G.P. (2013). The Role Of Interpretative Tour Guiding In Sustainable Destination Management: A Comparison Between Guided And Nonguided Tourists, *Journal of Travel Research*, 52(5), 659-672.
- Rabotic, B. (2010). Professional Tourist Guiding: The Importance Of Interpretation For Tourist Experiences, *Tourism & Hospitality Management*, Conference Proceedings, 1157-1167.
- Randall, C. ve Rollins, R.B. (2009). Visitor Perceptions Of The Role Of Tour Guides İn Natural Areas, *Journal Of Sustainable Tourism*, 17(3), 357-374.
- Rodzi, N.I.M., Zaki, S.A. ve Subli, S.M.H.S. (2013). Between Tourism And Intangible Cultural Heritage, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 85, 411-420.
- Sarkım, M. (2007). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Turistik Ürün Çeşitlendirme Politikaları Ve Antalya Örneği*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

- Schermelleh-Engel, K. ve Moosbrugger, H. (2003). Evaluating The Fit Of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-Of-Fit Measures, *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Skounti, A. (2011). The Lost Ring: Unesco's World Heritage And Intangible Cultural Heritage, *Milli Folklor*, 23(89), 28-40.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. New York: CABI.
- Şahin, S. (2012). *Turist Rehberlerinin Kültürlerarası İletişim Yeterlilikleri: Alman, İngiliz Ve Rus Turistlerin Algılamaları*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Tetik, N. (2012). *Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği*, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Timothy, D.J. ve Nyaupane, G.P. (2009). *Cultural Heritage And Tourism In The Developing World*. USA and Canada: Routledge.
- Toker, A. (2011). *Kültür Turizminin Sürdürülebilirliğinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Ankara Örneği*, Yüksek lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Turist Rehberleri Birliği-TUREB. (2012). *Turist Rehberliği Meslek Kanunu 22 Haziran 2012 tarihli Resmi Gazete*, 25 Aralık 2014 tarihinde <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> adresinden erişildi.
- UNESCO. (1972). *Convention Concerning The Protection of The World Cultural and Natural Heritage*.12 Aralık 2014 tarihinde <http://whc.unesco.org/> adresinden adresinden erişildi.
- UNESCO. (2013). *Managing Cultural World Heritage*. Paris, Fransa.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uslu, A. ve Kiper, T. (2006). Turizmin Kültürel Miras Üzerine Etkileri: Beypazarı/Ankara Örneğinde Yerel Halkın Farkındalığı, *Tekirdağ Ziraat Fakültesi Dergisi*, 3(3), 305-314.
- Weiler, D. ve Davis, D. (1993). An Exploratory Investigation Into The Roles of The Nature Based Tour Leader, *Tourism Management*, 91-98.
- Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2002) Intercultural Communication and Mediation: A Framework For Analysing The Intercultural Competence Of Chinese Tour Guides, *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87

Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2004). Cultural Mediation In Guided Tour Experiences: A Case Study of Australian Guides of Chinese Tour Groups, *Bussines and Economics*, Monash University, Department of Management Working Paper Series.

Zengin, B. ve Eker, N. (2014) Alternatif Turizm Kapsamında Kültür Turizminin Sürdürülebilirliğinde Turist Rehberlerinin Rolü: Bir Uygulama, *XIII. Geleneksel Turizm Paneli*,11.

Zhang, H.Q. ve Chow, I. (2004). Application of Importance-Performance Model In Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors In Hong Kong, *Tourism Management*, 25, 81-91.

