

KOVADA GÖLÜ EKOTURİZM DEĞERLENDİRMESİ

Serkan Okay^{1*} 

Özet: Kentleşme süreci ile birlikte günümüz turizm tercihleri değişiklik göstermektedir. Turizm çeşitliliği içinde son yıllarda ilgi gören eko turizm faaliyetleri turistler tarafından tercih edilmektedir. Çalışmamız Isparta'da bulunan Kovada Gölü Tabiat Parkı ve çevresine eko turizm amacı ile gelen ziyaretçilere eko turizme yönelik algıladıkları hizmet kalitesini ölçmektedir. Elde edilen verilerden yapılan analizler sonucunda cinsiyet, gelir düzeyi ve eğitim durumu bakımından anlamlı farklılıklar olmadığı görülmüştür. Medeni durum bakımından ise evli bireylerin bekarlara göre istatistiksel olarak farklılaştığı ve daha yüksek puan ortalamasına sahip olduğu görülmüştür. Daha önce eko turizm faaliyetine katılanların güvenlik, heves ve güvenilirlik boyutları bakımından farklılaştığı ve daha yüksek ortalama puanlara sahip olduğu görülmüştür. Algılanan hizmet kalitesinin boyutları arasında yüksek korelasyon değerleri olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Eko turizm, Algılanan Hizmet Kalitesi, Kovada Gölü Tabiat Parkı

KOVADA LAKE ECOTOURISM EVALUATION

Abstract: With the urbanization process, today's tourism preferences are changing. Ecotourism activities, which have attracted interest in tourism diversity in recent years, are preferred by tourists. Our study measures the perceived service quality of visitors coming to the Kovada Lake Nature Park in Isparta and its surroundings for ecotourism purposes. As a result of the analyzes made from the data obtained, it was seen that there were no significant differences in terms of gender, income level and educational status. In terms of marital status, it was observed that married individuals differed statistically from singles and had a higher average score. It was observed that those who participated in ecotourism activities before differed in terms of safety, responsiveness and reliability and had higher average scores. It has been observed that there are high correlation values between the dimensions of perceived service quality.

Keywords: Ecotourism, Perceived Service Quality, Lake Kovada Nature Park.

¹**Adres:** Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, Türkiye.

***Sorumlu Yazar:** okayserkan@hotmail.com

Atıf: Okay, S. (2022). Kovada Gölü Ekoturizm Değerlendirmesi. Bilge Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 6(1): 39-48.

1. GİRİŞ

Çalışmanın alan yazın bakımından değerlendirmesi eko turizm ve algılanan hizmet kalitesi konuları üzerine çalışmaları kapsamaktadır.

Turizm sektörü hızla büyüyen ivmeye sahiptir. 1963'te başlayan planlı kalkınma dönemi ile Türkiye'de turizm sektörünün önemi artmaya başlamıştır. 1980'li yıllardan sonra turizm sektöründe ilerleme önemli boyutlara ulaşmıştır (Demir, 2014a: 102). Sektörün gelişiminde en önemli aktör devlettir. Hükümetler sektörün gelişimi için turizm politikasını, kaynak kullanımı ve dağıtımını, bölgesel ve ulusal kalkınma stratejilerini belirleyerek sektörün gelişimini sağlayacak tüm girişimleri destekleyici rolü üstlenmelidir (Alkan, 2014:10). Kamu yöneticilerinin strateji yaklaşımı ise gelecekteki hedefleri ve önlemlerin planlaması, oluşturulması ve gerçekleşmesindeki şeklinde algılamasıdır (Güçlü, 2013: 18). Ekoturizm sektörü içinde gün geçtikçe artan bir talep oluşturmaktadır. Bu bakımdan ekoturizm

kavramı ve Türkiye'de sektörün gelişimi dikkate alınmakta ve geliştirilme amacı gözlenmektedir.

Ekoturizm kavramının ilk olarak 1983 yılında Ceballos-Lascurain tarafından kullanıldığı görülmektedir (Cosmescu ve Cosmescu, 2007: 67). 2002 yılında Dünya Ekoturizm Yılı ilan edildi. Daha sonra Birleşmiş Milletler Çevre Programı, Dünya Turizm Örgütü, Quebec Turizm Örgütü ve Kanada Turizm Komisyonu tarafından "Dünya Ekoturizm Zirvesi" düzenlenmiştir. 19-22 Mayıs tarihleri arasında Kanada'nın Quebec City kentinde 138 ülkeden 1100 delegenin katılımıyla gerçekleştirilen zirvede, ekoturizm tanımının tüm ülkeler tarafından benimsenmesi önerilmiş ve ortak ekoturizmin ilke ve ilkeleri benimsenmiştir (Bekdemir ve Elmacı, 2014: 2; Buckley, 2013: 9 Gheorghe ve Udrescu, 2018.: 123; Kaplan, 2013 : 34). Turizm pazarında doğaya dayalı turizmin bir türü olarak kabul edilen ekoturizm; Rekreatyonel değeri olan turistlerin yaşamın bazı yönlerini şahsen görmeleri için tasarlanmıştır. Öte yandan; Ekoturizm ile ilişkili olarak "doğa turizmi, alternatif turizm, yumuşak turizm, macera turizmi, düşük etkili turizm, kültür turizmi,

bilimsel turizm, çalışma turizmi ve kırsal turizm" gibi yaklaşık 35 terim kullanılmaktadır (Tükeltürk ve Yılmaz, 2013: 5; Haberal, 2015: 20). Doğal ve kültürel kaynaklar üzerinde iç karartıcı bir etkiye sahip olabilen turizm faaliyetleri, turizmin sürdürülebilirliğine için bir tehdit haline gelmiştir. Başka bir deyişle; Doğal ve kültürel kaynakların uzun süreli kullanımı yoluyla ekolojik dengenin korunması, sürdürülebilirlik kavramını ortaya çıkarmıştır. Bu kapsamda; doğaya duyarlı turizm türleri (doğa turizmi, düşük etkili turizm, yumuşak turizm, yaban hayatı turizmi, yeşil turizm, çevre dostu turizm, özel dikkat turizmi, özel dikkat turizmi, özel ilgi turizmi, uygun Turizm, sorumlu turizm, ortak turizm, kırsal turizm, sürdürülebilir turizm, alternatif turizm vb.) Arttığını ifade edebilmektedir. "Ekoturizm" bu turizm türünün ön saflarında yer almaktadır (Akpınar ve Bulut, 2010: 1576; Kafyri vd., 2012: 65; Tekin vd., 2014: 619).

Türkiye'nin turizm stratejisi ise 2018 kalkınma planında; *"Türkiye'de kıyı turizmiyle birlikte alternatif turizm türleri açısından da (sağlık ve kaplıca turizmi, kış sporları, dağ ve doğa turizmi, dağ turizmi, kırsal ve ekolojik turizm, kongre ve sergi turizmi, deniz turizmi ve golf turizmi vb. gibi) çeşitli seçeneklere sahiptir. Türkiye doğal, kültürel, tarihi ve coğrafi bir ülkedir. Koruma ve kullanım arasındaki denge değerlerinden yararlanmak ve turizm alternatiflerinin geliştirilmesi yoluyla ülkenin turizmdeki payını artırmak amacıyla 2023 Türkiye Turizm Stratejisinin eylem planının uygulanması planlanmaktadır. Bu çabaların temel hedeflerinden biri, daha güçlü alternatif destinasyonlar ve rotalar oluşturmaktır. Hedefler şunlardır: sağlık sporları, sağlık sporları, yayla, kış ve dağ sporlarının yanı sıra kültürel açıdan önemli hedeflere karşılıklı koordinasyon yoluyla ulaşılmalıdır. Bu tahminler kapsamında; Bölgesel destinasyonlar oluşturarak, güçlü turistik rotalar belirleyebilmektedir. Ayrıca, bu bölgelerdeki konaklama ve konaklama seçenekleri artırılacak ve kültürel olarak güçlendirilecektir"* (Türkiye Turizm Stratejisi, 2018) şeklinde belirlenmiştir.

Türkiye'nin 2023 turizm hedefleri bakımından Bolu, Zonguldak, Bartın, Kastamonu ve Sinop illerini kapsayan Karadeniz bölgesine yönelik- Antalya ve Mersin'in Toros Dağları'nın kesişim noktaları ile Antalya'nın iç doğu bölgeleri- GAP koridoru ile GAP kış koridorunu birleştiren "GAP Eko Turizm Koridoru" ağırlıklı bir şekilde biyo çeşitlilik ve eko turizm potansiyeli bakımından gelişecek bölgeler olarak belirlenmiştir. Bahsi geçen bölgelerin doğal kaynakları oldukça çeşitliliğe sahiptir. Bu özelliği bakımından yöre halkının gelişimi ve güçlenmesine destek olmak amacıyla markalaşma, el sanatları ve yerel örneklerle yönelik ilk girişimleri temsil edebilecek yerel ürün sunumu ve tarımsal turizm faaliyetlerinin koruma ve kullanım arasındaki denge gözetilerek doğal çevreye uyarlanmış mimari özelliklerin değerlendirilmesi plan içinde yer almaktadır (Akesen, 2009: 371-372; Türkiye Turizm Stratejisi, 2014).

2014 Türkiye Turizm Stratejisi kapsamında Ekoturizm faaliyetini destekleyici durumlar şu şekilde ifade edilmiştir;

- Ekoturizm bölgelerine yönelik alternatif ulaşım seçenekleri kara-hava-demiryolu ulaşım bağlantılarının güçlendirilmesi ve çeşitlendirilmesi,
- Ekoturizm bölgelerinde ilgili kurumlar, kamu kurumları ve yerel yönetim arasında koordinasyonun sağlanması ve güçlendirilmesi,
- Yöre halkının ekoturizm ürünlerinin geri dönüştürülmesi bakımından, yerel nüfusun planlama ve uygulamalarının katılımını teşvik etmek,
- Ekoturizm yapılması uygun bölgelerde kamu kurumları, yerel yönetimler, özel sektör temsilcileri ve STK'ların katkısı ise yerel düzeyde "altyapı birlikleri" oluşturulması yönünde girişimlerin desteklenmesi.

Kararları yerel düzeyde görünümün gelişimine katkı verecek, yöre halkı arasında çevrenin korunması ve gelişmesi bakımından farkındalık yaratması beklenmektedir.

Ekoturizm faaliyetinin gerçekleşmesinde en önemli iki değişken doğa ve yöre halkıdır. Turizmin bu türünün Türkiye'de gelişmesi bakımından doğal çevrenin korunması ve yöre halkının sektör konusunda bilinçlenmesi bakımından gerekli girişimler, karar vericiler tarafından yerine getirilmesi gerekmektedir. Ekoturizm faaliyetlerinin turist açısından tatmin edici nitelik taşıması için bir başka unsur ise hizmet kalitesidir.

Turizm sektörü ve hizmet sektöründen daha fazla gelir elde etmek için hizmet standartlarının iyileştirilmesi öncelikle ele alınması gereken bir konudur. Aslında Yıldız ve Erdil'e göre (2013: 90) hizmet kalitesi; hizmetin beklentilerini ne ölçüde karşıladığı veya aştığı anlamına gelir. Bu nedenle turizmde sürekli gelişim kavramının kurulmasından doğacak talep ile turizm gelirlerini artırmayı, hizmet kalitesini artırarak müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı ve sürekli bir yapı sağlamayı hedeflemektedir. Ayrıca teknolojinin hızla gelişmesi, turizm sektöründe hizmetin daha verimli ve hatasız verilebileceği umudunu düşündürmektedir. Bu nedenle daha nitelikli bir hizmet daha az kaynağa odaklanır. Hizmet standartlarının geliştirilmesinde yeni bir ürünün tasarımı veya mevcut bir ürünün geliştirilmesi, farklı hedef gruplardaki turistlerin beklentilerine uygun olarak tasarlanmaktadır (Türkiye Turizm Stratejisi, 2014). Algılanan hizmet kalitesi ise, tüketicilerin hizmet hakkındaki görüşlerinin toplamıdır ve tüketicilerin hizmet karşılanmadan önce var olan beklentileri ile hizmet yerine getirildikten sonra ortaya çıkan algının belirlenmesiyle oluşur (Aksu, 2012: 28; Markovic ve Rasar, 2010: 196). Tüketiciler istek ve ihtiyaçlarını karşılayan ve tatmin edebilecekleri hizmetleri tercih etmektedir. Bu nedenle hizmet kalitesi, beklentilerin karşılanma derecesine göre değerlendirilmektedir (Burton, 1998: 120). Günümüzde hizmetlerin ve hizmet sağlayıcıların nicelik olarak çeşitlendiği söylenebilmektedir. Böyle bir ortamda, müşteriler artık daha seçicidir ve memnun olmadıkları veya sevmedikleri bir hizmet söz konusu olduğunda farklı seçenekleri değerlendirirler. Dolayısıyla bu rekabet ortamında ancak müşteriyi memnun edebilecek firmalar başarılı olabilmektedir. Bu durumda firmalar müşterilerin

ihtiyaç ve beklentilerinin farkında olmalı, ihtiyaç ve beklentileri karşılamak için çaba göstermelidir. Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamının yanı sıra bu ihtiyaç ve beklentileri aşarak da memnun bir müşteri profiline sahip olmak mümkün görülmektedir (Aksu, 2012:72; Çelik, 2012: 33-34).

Algılanan hizmet kalitesi bakımından hem Türkiye’den hem de yabancı literatürde oldukça fazla bilimsel çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Toplum aldığı hizmetin kalitesine göre satın alma davranışını şekillendirmektedir. Bu bakımdan ekoturizm hizmetini satın alan turistlerin algıladıkları hizmet kalitesi bölgesel ve sektör bakımından gelişimle yakından ilgilidir.

2. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Çalışmanın uygulama kısmını oluşturan bu bölümde, çalışmada kullanılan analiz yöntemi, amacı, kapsamı, evren ve örnekleme, ölçme aracı, araştırmanın hipotezleri, sınırlılıkları ile bulgu ve yorumlarına ilişkin bilgiler yer alacaktır.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel amacı; Batı Akdeniz Bölgesi içinde yer alan Isparta ilinin eko turizm potansiyelini deneyimleyen yerli turistlerin destinasyon deneyiminden sonra algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki farklılıklara ilişkin durum tespitidir.

2.2. Araştırmanın Sorusu ve Hipotezleri

Araştırmanın temel sorusu şu şekildedir:

- Yerli turistlerin, Kovada Gölü eko turizm destinasyonuna yönelik beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

Araştırmanın hipotezleri ise şu şekildedir:

H₁: Yerli turistlerin demografik özellikleri bakımından Kovada Gölü Eko turizm destinasyonuna yönelik algıladıkları hizmet kalitesine ilişkin anlamlı bir farklılık gösterir.

H₂: Kovada Gölü eko turizm hizmeti alan turistlerin algılanan hizmet kalitesinin boyutları arasında olumlu karşılıklı ilişki bulunmaktadır.

2.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmanın uygulama alanı Batı Akdeniz Bölgesinde yer alan Isparta ili Eğirdir ilçesi sınırlarında yer alan Kovada Tabiat Parkını özel bir tur firması ile 2022 yılının ilk altı ayında ziyaret eden yerli turistler oluşturmaktadır.

2.4. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evreni sınırlılıkla da bahsedilen Kovada Gölünü eko turizm amaçlı, özel bir tur firması ile 2022 yılının ilk altı ayında ziyaret etmiş 324 kişiden oluşan bir evren oluşturmaktadır. Evrenin bu şekilde belirlenmesi yaklaşımı Büyüköztürk vd. (2012) tarafından ulaşılabilir evren olarak ifade edilmektedir Evren sayısı özel tur firmasının yetkililerinden temin edilmiştir. Bu evreni temsil eden örneklem büyüklüğü +/- %10 kabul edilebilir hata ile

hesaplandığı %95 güven seviyesinde 55 örneklem şeklinde olmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004).

2.5. Araştırmanın Ölçeği

Araştırmada kullanılan ölçek Demirebulat ve Aymankuy (2019)’un “*Ekoturizme Katılan Yerli Turistlerin Destinasyon Hizmet Kalitesine Yönelik Değerlendirmeleri Doğu Karadeniz Bölgesi Örneği*” başlıklı çalışmasında geliştirmiş oldukları anket formu yer almaktadır. Ölçek 6 boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; *Güvence (8 ifade)*, *Eko-Fiziksel Özellikler (16 ifade)*, *Empati (6 ifade)*, *Heveslilik (4 ifade)*, *Fiziksel Özellikler (6 ifade)* ve *Güvenilirlik (5 ifade)* şeklinde ortaya konulmuş ve bu boyutlara ilişkin toplam ifade sayısı 45’tir.

Ölçek anket formu şeklinde elektronik ortamda hazırlanmış ve tur programına katılan yerli turistlere elektronik ortamda gönderilerek veriler elde edilmiştir.

2.6. Araştırmanın Bulguları Ve Yorumları

Araştırmanın bu kısmında Kovada Gölü eko turizm ziyaretine katılan yerli turistlerin hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin ölçülmesi sonuçlarına yer verilecektir. Bu kapsamda anket verilerine dayalı olarak demografik bölümde yer alan frekans dağılımları, yapılan fark testleri ve korelasyon analizleri sonuçları raporlanacaktır.

2.6.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın örnekleme yönelik olarak araştırmanın yapıldığı Kovada Gölü eko turizm etkinliğinin hizmet kalitesi ölçülmesi anketinde yer alan cinsiyet, yaş, daha önce eko turizm faaliyetine katılma durumu, yılda kaç kez eko turizm yapıldığı, eğitim durumu, katılımcının tura kiminle katıldığı, katılımcının aylık gelir durumu, medeni durumu ve hangi ilde yaşadığına yönelik yöneltilen soruların sonuçları aşağıdaki Tablo 1.’de yer almaktadır.

Tablo 1. Demografik Bulgular

Demografik Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Kadın	27	49
	Erkek	28	51
Yaş	19-35	24	43
	36-51	28	51
	52 ve üzeri	3	6
Daha Önce Eko Turizm Faaliyetine Katılım	Evet	26	47
	Hayır	29	53
Eğitim Durumu	Orta Öğretim	8	14
	Lisans	35	64
	Lisans Üstü	12	22
Tura Birlikte Katılım	Aile	19	33
	Arkadaş	15	44
	Yalnız	9	23
Medeni Durum	Evli	39	71
	Bekar	15	29
Yaşanılan Bölge	Akdeniz	29	53
	Ege	12	22
	Marmara	6	11
	Diğer	8	14

Demografik bulgulara göre araştırmaya katılanların cinsiyet dağılımı dengeli bir durumu ortaya koymaktadır. Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında daha çok genç yaş grubunun olduğu gözlenmiştir. Katılımcıların yarısının ilk eko turizm faaliyeti olduğu, yalnız eko turizm faaliyetine katılımın düşük olduğu, medeni durum bakımından evlilerin yoğunlukta olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Ayrıca Kovada Gölü ve çevresine eko turizm faaliyetine katılım %53

oranında Akdeniz bölgesinden yapılırken %22 oranında da Ege Bölgesinden katılım olduğu görülmüştür.

Katılımcıların Kovada Gölü eko turizm faaliyetine yönelik algılanan hizmet kalitesine ilişkin görüşlerini yansıtan ölçeğin ortalama puan değerleri Tablo 2.'de yer almaktadır.

Tablo 2. Kovada Gölü Ekoturizm Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Ortalama Puanları

Boyutlar	Ölçek İfadeleri	Ortalama
Güvenlik	Ulaşım araçlarının güvenliği benim için önemlidir.	2,055
	Otelin (konaklama yapılan yer) güvenli olması benim için önemlidir.	2,273
	Otellerin kalite/hijyen güvence belgelerine sahip olması benim için önemlidir.	2,127
	Eko tatilde rehber ve diğer turizm çalışanlarının nazik ve olumlu tutum sergilemesi benim için önemlidir.	2,291
	Bölgenin genel olarak güvenli olması (ulaşım, gıda vb.) benim için önemlidir.	2,455
	Turizm çalışanlarının eko turizmle ilgili eğitim düzeyi benim için önemlidir.	2,4
	Rehberlerin eko turizm ile ilgili bilgi sahibi olması benim için önemlidir.	2,255
	Turizm çalışanlarının alanlarında eğitime/deneyime sahip olması benim için önemlidir.	2,545
Ekofiziksel Özellikler	Bölgede katalog ve broşürlerin geri dönüşebilir malzemelerle yapılmış olması benim için önemlidir.	2,473
	Bölgenin çevre temizliği (çöp atıklarının olmaması, geri dönüşüm kutularının bulunması vb.) benim için önemlidir.	2,236
	Otellerin atık azaltma (geri dönüşüm) programlarını uygulaması benim için önemlidir.	2,309
	Otellerin atık azaltma (geri dönüşüm) programlarını uygulaması benim için önem	2,364
	Otellerin çevreye duyarlılık (çevre yönetimi) sertifikalarına sahip olması benim için önemlidir.	2,4
	Alternatif ulaşım araçlarının (teleferik vb.) kullanımı benim için önemlidir.	2,436
	Bölgede eko tur rotalarına ilişkin tabela ve yönlendirme levhalarının varlığı benim için önemlidir.	2,509
	Bölgenin biyolojik çeşitliliği benim için önemlidir.	2,418
	Otellerin çevre düzenlemesi ve peyzajı benim için önemlidir.	2,491
	Bölgede yerel eğlence ve kültürel etkinliklerin yapılması benim için önemlidir.	2,618
	Otel binalarının doğaya ve çevreye uyumu benim için önemlidir.	2,291
	Otellerde kullanılan yapı ve tefriş (donanım) malzemelerinin doğal çevreyle uyumlu olması ve yerel unsurları yansıtmaması benim için önemlidir.	2,582
	Bölgenin doğal ve kültürel çekiciliği benim için önemlidir.	2,255
	Otellerin mimari yapısının özgünlüğü (yöreyle uyumu) benim için önemlidir.	2,436
	Bölgede gürültünün normal sınırlar içerisinde olması benim için önemlidir.	2,418
	Otellerin enerji ve su tasarrufu ile ilgili uygulamaları olması benim için önemlidir.	2,582
Empati	Müşterilerin doğru bir şekilde bilgilendirilmesi benim için önemlidir.	2,291
	Rehberlerin, müşterilerin ihtiyaçlarını anlayarak gerçekleştirmeleri benim için önemlidir.	2,309
	Müşterinin kendisine değer ve önem verildiğini hissetmesi benim için önemlidir.	2,345
	Turizm çalışanları ve rehberin sorunları dinleme yetisi benim için önemlidir.	2,327
	Turizm çalışanlarının müşteri isteklerini yerine getirebilmek için ekstra çaba göstermesi- benim için önemlidir.	2,382
	Turizm çalışanlarının müşterilerin ihtiyaçlarını anlayarak gerçekleştirmeleri benim için önemlidir.	2,418
Heves	Yerel halkın konukseverliği ve yardımseverliği benim için önemlidir.	2,4
	Bölgedeki turizm çalışanlarının yardımseverliği benim için önemlidir.	2,4
	Esnaf ve yerel sürücülerin olumlu tutum ve davranışları benim için önemlidir.	2,382
	Rehberin bilgi verme isteği benim için önemlidir.	2,455
Fiziksel Özellikler	Alışveriş, yeme-içme, eğlence vb. işletmelerinin yöreye uygun özellikler taşıması benim için önemlidir.	2,345
	Bölge ulaşım imkanları benim için önemlidir.	2,364
	Yerel ulaşım ağı imkanları benim için önemlidir.	2,455

Güvenilirlik	Yerel ulaşım hizmetlerinin konforu/hızı ve ekonomikliği benim için önemlidir.	2,564
	Bölgede yerel ürünlerin satışının yapıldığı mekanların varlığı benim için önemlidir.	2,491
	Bölgenin doğal, kültürel ve tarihi çekiciliği benim için önemlidir.	2,327
	Eko tatil için ödenen tur bedelinin karşılığının alınması benim için önemlidir.	2,2
	Eko tatilde taahhüt edilen hizmetlerin verilen süre içinde yapılması benim için önemlidir.	2,327
	Rehberlerin problem çözümündeki gayret ve samimiyeti benim için önemlidir.	2,255
	Rehberlerin bilgi düzeylerinin yeterliliği ve doğruluğu benim için önemlidir.	2,236
	Eko tatildeki hizmetlerin ilk seferde ve tam yapılması benim için önemlidir.	2,073

2.6.2. Ölçek Güvenilirlik Değerleri

Eko turizmde algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve boyutlarına ilişkin güvenilirlik analizleri yapılmış ve sonuçlar tablo 3'te raporlanmıştır.

Tablo 3. Güvenilirlik Değerleri

Ölçek	İfade	Cronbach'sAlpha Değeri
Eko turizmde Algılanan Hizmet Kalitesi (EAHK)	45	0,923
EAHK Ölçeğinin Alt Boyutları		
Güvenlik	8	0,951
Eko fiziksel	16	0,972
Özellikler		
Empati	6	0,938
Heveslilik	4	0,941
Fiziksel Özellikler	6	0,812
Dışsal Faktörler	5	0,946

Eko turizmde Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinin güvenilirlik katsayılarına bakıldığında eşik değer olan .70 değerinin çok üzerinde (tüm boyutlar yüksek güvenilirliğe sahip) değer elde edilmesi ve ölçek verileri üzerinden bilimsel değerlendirme yapılmasını mümkün kılmaktadır.

2.6.3. Demografik Değişkenler ile Eko turizmde Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Fark Testleri

Araştırmanın bu bölümünde ele alınan demografik değişkenlerle, eko turizme yönelik algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Elde edilen sonuçlarla ilgili tablolar aşağıda belirtilmektedir.

Tablo 4. Eko turizme Yönelik Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Açısından Farklılığı (Bağımsız Örneklem T-Testi)

Alt boyutlar	Cinsiyet	Sıklık	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Güvenlik	Kadın	27	2,2917	0,79436	-	0,949
	Erkek	28	2,308	1,06201		
Ekofiziksel Özellikler	Kadın	27	2,4676	0,84199	0,317	0,753
	Erkek	28	2,3862	1,04887		
Empati	Kadın	27	2,3642	0,80202	0,141	0,889
	Erkek	28	2,3274	1,10692		
Heves	Kadın	27	2,463	0,88444	0,379	0,706
	Erkek	28	2,3571	1,16155		
Fiziksel Ortam	Kadın	27	2,5	0,92334	0,537	0,594
	Erkek	28	2,3512	1,11973		
Güvenilirlik	Kadın	27	2,1333	0,72959	-	0,524
	Erkek	28	2,3	1,14374		

Eko turizme yönelik algılanan hizmet kalitesine yönelik cinsiyete göre farklılaşmasına ilişkin analiz Tablo 3.3'de yer almaktadır. Buna göre cinsiyete göre Güvenlik, Ekolojik ve Fiziksel Özellikler, Empati, Heves, Fiziksel Ortam ve

Güvenilirlik boyutları cinsiyete göre farklılaşmamaktadır. Kadınlar ve erkekler eko turizme yönelik algıladığı hizmet kalitesi bakımından benzer görüşlere sahiptirler bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.5. Eko turizme Yönelik Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarının Medeni Durum Bakımından Farklılığı (Bağımsız Örneklem T-Testi)

Alt boyutlar	Medeni Durum	Sıklık	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Güvenlik	Evli	39	2,1282	0,90978	-2,522	0,015
	Bekar	15	2,8083	0,82493		
Ekofiziksel Özellikler	Evli	39	2,2756	0,95216	-2,296	0,026
	Bekar	15	2,9042	0,7451		
Empati	Evli	39	2,1538	0,92432	-2,814	0,007
	Bekar	15	2,9222	0,82584		
Heves	Evli	39	2,25	1,04189	-2,161	0,035
	Bekar	15	2,9	0,83345		
Fiziksel Ortam	Evli	39	2,2521	0,98592	-2,377	0,021
	Bekar	15	2,9556	0,94169		
Güvenilirlik	Evli	39	2,0872	0,9785	-2,181	0,037
	Bekar	15	2,64	0,77164		

Eko turizme yönelik algılanan hizmet kalitesine yönelik medeni duruma göre farklılaşmasına ilişkin analiz Tablo 3.4'te yer almaktadır. Medeni duruma göre *Güvenlik, Ekolojik ve Fiziksel Özellikler, Empati, Heves, Fiziksel Ortam ve Güvenilirlik* boyutları farklılaşmaktadır. Bekar

katılımcıların boyutlara ilişkin ortalama puanları evli katılımcılara göre daha yüksek değer almıştır. Bu bakımdan değerlendirildiğinde bekar olan eko turizm katılımcılarının algıladıkları hizmet kalitesi daha yüksektir denilebilir.

Tablo 3.6. Eko Turizme Yönelik Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarının Daha Önce Eko turizm Faaliyetine Katılım Bakımından Farklılığı (Bağımsız Örneklem T-Testi)

Alt boyutlar	Daha Önce Ekoturizm Faaliyetine Katılım	Sıklık	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Güvenlik	Evet	26	2,5577	0,70554	2,038	0,047
	Hayır	29	2,069	1,05464		
Ekofiziksel Özellikler	Evet	26	2,6394	0,66903	1,651	0,106
	Hayır	29	2,2349	1,11474		
Empati	Evet	26	2,5962	0,71519	1,918	0,061
	Hayır	29	2,1207	1,10095		
Heves	Evet	26	2,5865	0,81836	1,243	0,22
	Hayır	29	2,25	1,17451		
Fiziksel Ortam	Evet	26	2,6218	0,7754	1,4	0,168
	Hayır	29	2,2471	1,18575		
Güvenilirlik	Evet	26	2,5	0,79649	2,163	0,035
	Hayır	29	1,9655	1,03105		

Eko turizme yönelik algılanan hizmet kalitesine yönelik daha önce eko turizm faaliyetine katılım durumuna göre farklılaşmasına ilişkin analiz Tablo 3.5’de yer almaktadır. Buna göre daha önce eko turizm faaliyetine katılım durumunu bakımından *Ekolojik ve Fiziksel Özellikler*, *Empati ve Fiziksel Ortam* boyutları daha önce eko turizm faaliyetine katılım durumuna göre farklılaşmamaktadır. *Güvenlik*, *Heves ve Güvenilirlik* boyutları bakımından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. *Güvenlik* boyutu

bakımından daha önce eko turizm faaliyetine katılmış olanların katılmayanlara göre daha yüksek bir ortalama puanına sahip oldukları görülmektedir. *Heves* boyutu bakımından daha önce eko turizm faaliyetine katılmış olanların daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. *Güvenilirlik* boyutu bakımından ise daha önce eko turizm faaliyetine katılanların daha yüksek güvenilirlik ortalama puanına sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3.7. Eko Turizme Yönelik Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarının Eğitim Durumu Bakımından Farklılığı (ANOVA Testi)

Alt boyutları	Yaş grubu	Sıklık	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Güvenlik	Orta Öğretim	8	2,0781	1,01537	0,391	0,678
	Lisans	35	2,2964	0,99589		
	Lisans Üstü	12	2,4583	0,68948		
Ekofiziksel Özellikler	Orta Öğretim	8	2,3594	1,21823	1,233	0,300
	Lisans	35	2,3125	0,94931		
	Lisans Üstü	12	2,8021	0,67516		
Empati	Orta Öğretim	8	2,2292	1,14413	0,649	0,527
	Lisans	35	2,2762	0,98845		
	Lisans Üstü	12	2,625	0,75252		
Heves	Orta Öğretim	8	2,375	1,27475	1,224	0,302
	Lisans	35	2,2786	1,01237		
	Lisans Üstü	12	2,8125	0,86027		
Fiziksel Ortam	Orta Öğretim	8	2,3333	1,1919	0,774	0,466
	Lisans	35	2,3333	1,05873		
	Lisans Üstü	12	2,75	0,77688		
Güvenilirlik	Orta Öğretim	8	2,325	1,27811	0,4	0,672
	Lisans	35	2,1314	0,9725		
	Lisans Üstü	12	2,4	0,68755		

Tablo 3.6’da eko turizme yönelik algılanan hizmet kalitesinin alt boyutlar bakımından eğitim durumuna göre farklılık testi bulguları yer almaktadır. Alt boyutlar bakımından eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık

bulunmamıştır. Tabloda yer alan sonuçlara göre eğitim düzeyi fark etmeksizin algılanan hizmet kalitesi her eğitim düzeyi için aynıdır.

Tablo 3.8. Eko Turizme Yönelik Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarının Gelir Düzeyi Bakımından Farklılığı (ANOVA Testi)

Alt boyutları	Yaş grubu	Sıklık	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Güvenlik	5.000 TL’ye kadar	18	2,1181	1,0383	0,596	0,555
	5.001-10.000 TL	24	2,4375	0,9484		
	10.000 TL Üstü	13	2,2981	0,75267		
Ekofiziksel Özellikler	5.000 TL’ye kadar	18	2,2014	1,05011	0,753	0,476
	5.001-10.000 TL	24	2,5443	0,92656		
	10.000 TL Üstü	13	2,5192	0,83556		
Empati	5.000 TL’ye kadar	18	2,1296	1,04405	0,759	0,473
	5.001-10.000 TL	24	2,5	0,96309		
	10.000 TL Üstü	13	2,359	0,84395		
Heves	5.000 TL’ye kadar	18	2,1667	1,08126	0,759	0,473
	5.001-10.000 TL	24	2,5521	0,99449		
	10.000 TL Üstü	13	2,4808	1,02805		

	5.000 TL'ye kadar	18	2,213	1,16007		
Fiziksel Ortam	5.001-10.000 TL	24	2,5625	1,01536		
	10.000 TL Üstü	13	2,4615	0,83929	0,605	0,55
	5.000 TL'ye kadar	18	2,0222	1,06249		
Güvenilirlik	5.001-10.000 TL	24	2,375	0,9442		
	10.000 TL Üstü	13	2,2	0,84459	0,693	0,505

Tablo 3.7'de eko turizme yönelik algılanan hizmet kalitesinin alt boyutlar bakımından gelir düzeyine göre farklılık testi bulguları yer almaktadır. Alt boyutlar bakımından gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Tabloda yer alan sonuçlara göre gelir düzeyi fark etmeksizin algılanan hizmet kalitesi her gelir düzeyi için aynıdır.

2.6.4. Eko turizme Yönelik Algılanan Hizmet Kalitesinin Boyutlar Arası İlişkisi

Çalışmanın bu bölümünde, eko turizme yönelik algılanan hizmet kalitesi boyutları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Elde edilen sonuçlarla ilgili Tablo 3.8'de belirtilmektedir.

Tablo 3.9. Eko Turizme Yönelik Algılanan Hizmet Kalitesinin Boyutlar Arası Korelasyon Analizi

Boyutlar		Güvenlik	Ekolojik ve Fiziksel Özellikler	Empati	Heves	Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik
Güvenlik	Kor. Katsay Sig.	1	,896** .000	,888** .000	,865** .000	,888** .000	,856** .000
Ekofiziksel Özellikler	Kor. Katsay Sig.	,896** .000	1	,906** .000	,917** .000	,894** .000	,852** .000
Empati	Kor. Katsay Sig.	,888** .000	,906** .000	1	,918** .000	,897** .000	,875** .000
Heves	Kor. Katsay Sig.	,865** .000	,917** .000	,918** .000	1	,893** .000	,879** .000
Fiziksel Özellikler	Kor. Katsay Sig.	,888** .000	,894** .000	,897** .000	,893** .000	1	,867** .000
Güvenilirlik	Kor. Katsay Sig.	,856** .000	,852** .000	,875** .000	,879** .000	,867** .000	1
** Korelasyon önem düzeyi 0.01							

Eko turizme yönelik algılanan hizmet kalitesinin alt boyutları arasında yapılmış olan korelasyon analiz sonuçlarına göre her alt boyut içindeki karşılıklı etkileşim değerleri çok yüksek düzeydedir (.000).

3. TARTIŞMA VE SONUÇLAR

Isparta ilinde yer alan Kovada Gölü Tabiat Parkı'nı özel bir tur işletmesi ile ziyaret eden turistlerin eko turizme yönelik algılanan hizmet kalitesi nicel olarak araştırılmış ve şu sonuçlar elde edilmiştir;

- Katılımcıların cinsiyetleri bakımından algılanan hizmet kalitesinin boyutları itibari ile istatistiki olarak anlamlı bir farklılığa sahip olmadığı görülmüştür. Eko turizm amacı ile gelen turistler ister kadın ister erkek olsun algılanan hizmet kalitesini, cinsiyet etkisi ile farklı bir şekilde algılamadığı görülmüştür.
- Katılımcıların medeni durumuna göre yapılan farklılık analizlerinde ise bekar bireylerin evli bireylere göre güvenlik, eko fiziksel özellikler, empati, fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutları bakımından daha yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmüştür.

- Katılımcılara daha önce eko turizm faaliyetine katılım yapma/yapmama durumuna göre yapılan farklılık analizinde güvenlik, heves ve güvenilirlik boyutları bakımından anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Daha önce eko turizm faaliyetine katılmayan bireylerin güvenlik, heves ve güvenilirlik boyutları bakımından katılmayanlara göre daha düşük ortalama puanlara sahip olduğu görülmüştür. İlk kez eko turizm faaliyetine katılanların algılanan hizmet beklentilerinin daha düşük olduğu söylenebilir.
- Eğitim ve gelir düzeyleri bakımından yapılan farklılık analizlerinde ise düzey fark etmeksizin algılanan hizmet kalitesi bakımından her grubun aynı algıya sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Algılanan hizmet kalitesi bakımından boyutlar arası korelasyon analizi sonucunda her boyutun yüksek düzeyde olumlu ve anlamlı korelasyonlara sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna herhangi bir boyuttaki olumlu veya olumsuz bir değişim yüksek düzeyde bir başka boyuta etki etmektedir.

Çalışmanın sonucunda Kovada Gölü Milli Parkı'na tur firmaları ile eko turizm faaliyetine katılan turistlerin algılanan hizmet kalitesi bakımından istatistiksel analizler yapılmış ve destinasyona ilişkin sonuçlar elde edilmiştir. Bu sonuçlar destinasyona yönelik geliştirilecek stratejileri şekillendirmeye yardımcı verilerdir. Saha çalışmasının çeşitli dönemlerde tekrarlanarak sonuçlar daha geniş bir zaman dilimini kapsamıyla ilgili kamu ve özel sektör aktörlerine yönetim yaklaşımı oluşturabileceği önerilebilir.

TEŞEKKÜR

Araştırma verilerinin elde edilmesi sürecinde Albatros Turizm firmasına teşekkür ederim.

KAYNAKLAR

AKESEN, A. (2009). Sürdürülebilir Turizm Yaklaşımında Ekoturizmin İşlevsel Önemi. 10. Ulusal Turizm Kongresi (21-24 Ekim 2009), ss.365-374, Mersin Üniversitesi, Mersin.

AKPINAR, E., BULUT, Y. (2010). Ülkemizde Alternatif Turizm Bir Dalı Olan Ekoturizm Çeşitlerinin Bölgelere Göre Dağılımı ve Uygulama Alanları. III. Ulusal Karadeniz Ormanlık Kongresi (20-22 Mayıs 2010), ss.1575-1594, Artvin Çoruh Üniversitesi, Artvin.

AKSU, M. (2012). Hizmet Kalitesinin Bir Unsuru Olarak Atmosferin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi: Bozcaada'daki Otellerde Konaklayan Yerli Turistler Üzerinde Bir Araştırma. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

AKSU, M. (2012). Hizmet Kalitesinin Bir Unsuru Olarak Atmosferin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi: Bozcaada'daki Otellerde Konaklayan Yerli Turistler Üzerinde Bir Araştırma. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

ALKAN, M. (2014). Turizm Politikası: Tanımı ve Özellikleri. İçinde A. Timur (Edt.), Turistik Ürün Politikası (ss.7-28). Ankara: Detay Yayıncılık.

AYDIN M, ŞULE, Y., İBRAHİM A. (2013). Ekoturizm. İçinde Ş. Aydın Tükeltürk ve M. Boz (Edt.), Turizmde Güncel Konu ve Eğilimler (ss.3-30). Ankara: Detay Yayıncılık.

BEKDEMİR, Ü., ELMACI, S. (2014). Giresun İlinin Eko-Turizm Potansiyeli ve Değerlendirme Olanakları. Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi, Karadeniz Özel Sayısı (6), 1-30.

BUCKLEY, R. (2013). Defining Ecotourism: Consensus on Core, Disagreement on Detail. İçinde Roy Ballantyne and Jan Packer (Edt.), International Handbook on Ecotourism (ss.9-14). UK: Edward Elgar Publishing.

BURTON, R. (1998). Maintaining the Quality of Ecotourism: Ecotour Operators' Responses to Tourism Growth. Journal of Sustainable Tourism, 6 (2), 117-142.

BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., KILIÇ Ç, E., AKGÜN, Ö. E., KARADENİZ, Ş., VE DEMİREL, F. (2012). Örneklemeye yöntemleri.

COSMESCU, I VE COSMESCU, D. (2007). The Ecotourism-A Strategic Alternative for Contemporary Tourism. Annals of the University of Petroşani, Economics, 7, 65-72.

ÇELİK, M. (2012). Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Üzerine Adıyaman Üniversitesi Yemekhanesinde Bir Uygulama. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5 (10), 29-54.

DEMİR, Ş Ş. (2014a). Beş Yıllık Kalkınma Planlarından Türkiye Turizm Stratejisi 2023'e: Turizmde Tanıtma Çalışmalarına Yönelik İçerik Analizi. Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi, 5 (15), 101-119.

DEMİRBULAT, Ö. G., AYMANKUY, Y. (2019). Ekoturizme Katılan Yerli Turistlerin Destinasyon Hizmet Kalitesine Yönelik Değerlendirmeleri (Doğu Karadeniz Bölgesi Örneği). Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 16(1), 48-70.

GHEORGHE, A UDRESCU, M A. (2018). Management Model of Ecotourism Services Quality Analize. Romanian Statistical Review, 2, 119-136.

GÜÇLÜ, İ. (2013). İşletmelerin Uluslararasılaşma Sürecinde İhracat Stratejileri ve Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

HABERAL, H. (2015). Turizmde Alternatif Ekolojik Turizm-Doğa Turizmi-Kırsal Turizm-Yayla Turizmi. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

KAFYRİ, A., HOVARDAS, T. POİRAZİDİS, K. (2012). Determinants of Visitor Pro- Environmental Intentions on Two Small Greek Islands: Is Ecotourism Possible at Coastal Protected Areas?. Environmental Management, 50, 64-76.

KAPLAN, S. (2013). Community Based Ecotourism for Sustainable Development in Eastern Black Sea Region an Evaluaion Through Local Communities Tourism Perception. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

MARKOVIĆ, S., RASPOR, S. (2010). Measuring Perceived Service Quality Using Servqual: A Case Study of the Croatian Hotel Industry. Management, 5 (3), 195-209.

TEKİN, M., KASALAK, M.A. ÖZTÜRK, A. (2014). Sürdürülebilir Turizm Çeşidi Olarak Ekoturizm: Beyşehir ve Çevresi Ekoturizm Kaynakları Uygulaması. III. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi (04-05 Nisan 2014), ss.618-627, Kuşadası, Aydın.

TURİZM ŞURASI EYLEM PLANI. (Mart 2018). <http://turizmsurasi.kultur.turizm.gov.tr>

YAZICIOĞLU, Y., ERDOĞAN, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Detay Yayıncılık, Ankara.

YILDIZ, O., ERDİL, T. S. (2013). Türkiye Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Hizmet Kalitesinin Karşılaştırmalı Ölçümlenmesi. Öneri, 10 (39), 89-100.