

## ÖLÜDENİZ TABİAT PARKI HİZMET KALİTESİNİN ÖNEM PERFORMANS ANALİZİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ<sup>1</sup>

*EVALUATION OF SERVICE QUALITY IN ÖLÜDENİZ NATURAL PARK WITH  
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

**Işıl ARIKAN SALTIK<sup>2</sup>**

*Geliş Tarihi: 17.02.2017*      *Kabul Tarihi: 25.04.2017*  
*(Received)*                      *(Accepted)*

**ÖZ:** Ölüdeniz Tabiat Parkı, sahip olduğu benzersiz doğal güzelliklerin yanı sıra eş zamanlı olarak sunduğu hizmetlerin çeşitliliği nedeniyle rekabet gücü yüksek bir turist çekim merkezi olarak öne çıkmaktadır. Önem-performans analizi, hizmet kalitesini önem ve performans olmak üzere iki boyut üzerinden ele alarak, basit ancak etkin bir şekilde ölçülebilen ve hizmet sektöründe yapılan çalışmalarda sıklıkla uygulanan bir analiz tekniğidir. Bu çalışmada Ölüdeniz Tabiat Parkı hizmet kalitesinin önem performans analizi ile değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Böylelikle turist çekim merkezi bünyesinde sunulan hizmetlerin, ziyaretçilerin beklentileri doğrultusunda güncellenmesi için gerekli veriler sağlanabilecektir. Araştırma kapsamında oluşturulan önem-performans matrisi sonucunda, ziyaretçiler için en önemli unsurun denizin temizliği olduğu, performansından en memnun kalınan unsurların ise doğanın keyfine varabilme ve denizin ılık, sığ ve dalgasız olma özellikleri olduğu belirlenmiştir. Bunun yanı sıra ziyaretçilerin temel olarak alan darlığı nedeniyle kendilerini yeterince özgür hissedemediği anlaşılmıştır. Bulgular ışığında Ölüdeniz Tabiat Parkı'nda yoğunlaşılması ve korunması gereken hizmetlerin yanı sıra, düşük öncelikli ve olası aşırılıkları barındıran hizmetlerin ayrıştırılmasına yönelik yönetsel önerilerde bulunmaktadır.

**Anahtar kelimeler:** Turist Çekim Merkezi, Ölüdeniz, Tabiat Parkı, Önem-Performans Analizi.

**ABSTRACT:** Ölüdeniz Natural Park stands out as a competitive tourist attraction due to its unique natural beauties and diversity of services which are offered simultaneously. Importance-performance analysis is an analysis technique which measures service quality in a simple but effective way with two dimensions, namely importance and performance, and is often used in the service-sector studies. The aim of this study is to evaluate service quality in Ölüdeniz Natural Park, with importance-performance analysis. Thus, suggestions will be provided to develop the services offered in the tourist attraction in line with the expectations of visitors. As a result of the importance-performance matrix which was created within the scope of the research, cleanliness of the sea was found as the

<sup>1</sup>Bu çalışma, 20-23 Ekim 2016 tarihlerinde Bodrum'da düzenlenen 17. Ulusal Turizm Kongresinde sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

<sup>2</sup>Yrd. Doç. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Konaklama İşletmeciliği Bölümü Öğretim Üyesi, isilas@mu.edu.tr

most important issue. Meanwhile, enjoying the nature and the warm, shallow and undulating characteristics of the sea were rated as the most satisfactory issues. Moreover, visitors emphasized that they could not feel free enough because of the limited space in the park. Based on the research results, managerial suggestions were made to distinguish the services to be concentrated and protected and the services that contain low priority and possible excesses in Ölüdeniz Natural Park.

**Keywords:** Tourist Attraction, Ölüdeniz, Natural Park, Importance-Performance Analysis.

### GİRİŞ

Ekonomiye sağladığı önemli katkı ile ön plana çıkan turizm sektörü, esasında toplumların birbirlerinin kültürlerini daha iyi tanımalarını ve anlamalarını da sağlayan, ekonomik boyutu kadar sosyal, kültürel ve doğal boyutlara da sahip bir sektördür (Küçükaltan ve Ultanır, 2012). Özellikle gelişmekte olan ve yatırıma tahsis edilen kaynakların sınırlı olduğu ülkelerde, turizm yatırımlarının etkin ve verimli bir şekilde yapılması bölgesel kalkınmayı hızlandırmakta, bunun yanı sıra yarattığı kültürlerarası etkileşim ile uluslararası barışa da destek olmaktadır (Çeken, 2003). Küreselleşme ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda hızlanan uluslararasılaşma sürecinde turizm talebini arttırmak isteyen sektör paydaşları, uluslararası turizm hareketlerini etkileyen faktörlerin yanı sıra güncel turist beklentilerini ve talep eğilimlerini de takip eden yönetsel uygulamalara yönelmek durumundadırlar (Bahar ve Arıkan, 2010).

Turistlerin destinasyonları ziyaretlerinde önem verdikleri özellikler ile bu özelliklerin performanslarından memnuniyetlerinin belirlenmesi, proaktif turizm planlamaları yapılmasına ve böylelikle olası sorunların gerçekleşmeden önlenmesine imkan verme özelliği (Çalışkan, 2015) nedeniyle de stratejik bir önem taşımaktadır. Destinasyonlar için belirtilen bu hususlar mikro açıdan ele alındığında, turist çekim merkezi bünyesinde sunulan hizmetin de ziyaretçilerin beklentileri doğrultusunda güncellenmesinin gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra, korunan doğal alanlarda turizm ve rekreasyon faaliyetlerinin koruma-kullanma dengesini gözeterek gerçekleştirilmesi zorunluluğu kabul gören bir gerçekliktir (Akten ve Gül, 2014). Dolayısıyla bu dengenin etkin bir şekilde kurulabilmesi için, korunması gereken alanlarda, kullanımına yüksek talep olan ve önem verilen özelliklerin belirlenmesi önemli katkı sağlayacaktır.

Ziyaretçilerin bir turist çekim merkezi olan Ölüdeniz Tabiat Parkı'nda sunulan hizmetlere ilişkin önem ve performans düzeylerinin karşılaştırılması suretiyle hizmet kalitesini değerlendirerek, rekabet gücü sağlayacak yönetsel önerilerde bulunmayı amaçlayan bu çalışma kapsamında, öncelikle turist çekim merkezi, tabiat parkları ve önem performans analizi hakkında bilgi verilmektedir. Ardından araştırmanın yöntemi ve bulguları açıklanmakta ve bulgular ışığında yapılan değerlendirmeler ve yorumlarla çalışma tamamlanmaktadır.

### KURAMSAL ÇERÇEVE

Turist çekim merkezleri, sundukları farklı deneyimler ve çeşitli etkinlikler ile turizm tüketiminde etkin rol sahibidir. Genellikle belirli bir destinasyonu ziyaret etmenin asıl nedeni olan turist çekim merkezleri, turizm sürecinin önde gelen unsurlarından birisi olarak kabul edilmektedirler (Richards, 2002). Alanyazına bakıldığında, turist çekim merkezi olarak nitelendirilmenin temel koşulunun, bünyesinde eşsiz nitelikte bir şeylerin bulunması veya benzersiz deneyimler sunması olduğu görülmektedir (Schanzel ve McIntosh, 2000).

Urry'ye göre (1999), turist çekim merkezleri, olağan ile olağan üstü olan arasındaki ayrımı oluşturma ve sürdürme görevini üstlenmektedir. Bununla birlikte turist çekim merkezlerinin turistlerin “uygunsuzluk” hissine kapılmasına neden olacak kadar aşırı sıra dışı olmamasına dikkat edilmelidir. Prideaux (2002), taşra olarak nitelendirilen bölgelerde var olan turist çekim merkezlerinde turizmin başarısında etken iki faktör olduğunu belirtmektedir. Bunlardan ilki ziyaret etmeye değer farklı bir şeylerin varlığı, ikinci faktör ise bu çekim merkezine erişimin kolaylığı olarak ifade edilmektedir. Burada erişimden kast edilen sadece mesafe uzaklığı değil, aynı zamanda ziyaretçilerin turist çekim merkezine ulaşımı ve bunun için katlanmaları gereken maliyet ile ilgili değerlendirilmektedir.

Anadolu'nun güney batısında yer alan Teke Yarımadasında bulunan Ölüdeniz, Muğla ilinin Fethiye ilçesine bağlı bir beldedir. Lagün (denizkulağı) oluşumu olması nedeniyle, durgun bir göl görünümündedir ve eşsiz kumsalı ile 2006 yılında dünyanın en güzel kumsalı seçilmiştir. Durgun görüntüsünün altında gerçekleşen sürekli su sirkülasyonu sayesinde deniz suyu kendini yenilemektedir (Ölüdeniz Tabiat Parkı, 2016). İlk kez 2005 yılında aldığı Mavi Bayrak'ı her sene yenilemeyi başararak temizliğini belgelemekte (TÜRÇEV, Mavi Bayrak Türkiye, 2016) ve uluslararası bir turist çekim merkezi olarak öne çıkmaktadır. 1983 yılında Tabiat Parkı ilan edilen Ölüdeniz Lagünü ve çevresi; 2873 sayılı Milli Parklar Kanunu, 2860 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu ve 3821 sayılı Kıyı Kanunu kapsamında, 1. derece doğal sit alanıdır (Bayramoğlu, 2003).

Tabiat parkı, “bitki örtüsü ve yaban hayatı özelliğine sahip, manzara bütünlüğü içinde halkın dinlenme ve eğlenmesine uygun tabiat parçaları” olarak tanımlanmaktadır (TÜKÇEV, 2016). Türkiye’de 1 Temmuz 2015 tarihi itibarıyla, toplamda 969.574,22 dekarlık alanı kaplayan 203 adet tabiat parkı bulunmaktadır (Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü, 2016). Ülkemizdeki tabiat parklarının ilk ve en önemli temsilcilerinden birisi olan Ölüdeniz Tabiat Parkı, sahip olduğu benzersiz doğal güzelliklerin yanı sıra eş zamanlı olarak sunduğu hizmetlerin çeşitliliği nedeniyle rekabet gücü yüksek bir turist çekim merkezi olma özelliğini korumaktadır.

Hizmet kalitesi, farklı hizmet sunmak ve etkin bir şekilde rekabet etmek isteyen yöneticiler için giderek artan bir önem taşımaktadır. Hizmet kalitesini arttırmak için yöneticiler, tüketicilerin beklentilerine göre hizmet özelliklerini geliştirmeye öncelik vermek durumundadırlar. Turizmde müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi konularında doğru bilgi ve algıya sahip olmak, turizme yönelik olumlu tutum ve davranışlar geliştirilmesini ve nihai olarak turizm bilincinin oluşturulmasını sağlaması açısından önemli unsurlar arasında yer almaktadır (Çeken vd., 2013). Bir turist çekim merkezinin önem performans analizi (ÖPA) ile değerlendirilmesinde, ziyaretçilere turist çekim merkezi ile ilgili belirli niteliklerin kendileri için taşıdığı önem düzeyi ve ziyaretlerinde deneyimledikleri performans düzeylerini değerlendirmeleri istenmektedir. Böylelikle bilinçli turizm uygulamalarını sağlayacak hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmelerin yapılması mümkün olabilmektedir.

Hizmet kalitesini değerlendirmek ve yönetim stratejileri önermek üzere geliştirilen ÖPA, esasında etkin kaynak dağıtımının ve yapılacak düzenlemelerde önceliklerin belirlenmesini kolaylaştırmada kullanılan bir analiz tekniğidir (Deng, 2007). Başka bir deyişle, ÖPA sayesinde tüketiciler için taşıdığı önem düzeyi üzerinden sunulan hizmetin kalitesi ölçülebilmekte, böylelikle kıt kaynakların daha verimli bir şekilde kullanılmasını sağlayacak değerli bilgiler elde edilebilmektedir. Tipik olarak dikey ekseninde önem ortalamaları, yatay ekseninde performans ortalamaları ile çizilen iki boyutlu bir grafiğe dayanmaktadır. Önem ve performans eksenlerinin kesiştirilmesiyle ortaya çıkan ve 2x2 büyüklüğündeki bir matriste yer alan her bir alan farklı yönetsel uygulamaları temsil etmektedir (Martilla ve James, 1977). Esas amacı, çeşitli ürün ve hizmetlerin belirli niteliklerinin performanslarını belirlerken verileri yorumlamayı kolaylaştırarak, uygulamaya yönelik yönetsel önerilerde bulunmaktır (Dwyer vd., 2012).

ÖNEM	Yüksek	I. YOĞUNLAŞILMASI GEREKENLER	II. KORUNMASI GEREKENLER
	Düşük	III. DÜŞÜK ÖNCELİKLİLER	IV. OLASI AŞIRILIKLAR
		Düşük	Yüksek
		PERFORMANS	

**Şekil 1.** Önem Performans Analizi (ÖPA) Matrisi

**Kaynak:** Riviezzo vd., 2009: 754.

Şekil 1’de gösterilen matris kısaca açıklanacak olursa, ilk hücrede önem düzeyi yüksek olmasına karşın performansı düşük olan; geliştirmek için çaba gösterimine yüksek önem gösterimine işaret eden **Yoğunlaşılması Gerekenler** yer almaktadır. İkinci hücrede hem önem düzeyi yüksek olan hem de yüksek performans sergilenen; rekabet gücünün korunabilmesi veya kazanılması için fırsatlar sağlayabilecek **Korunması Gerekenler** bulunmaktadır. Üçüncü hücrede, önem düzeyi de performansı da düşük olan; üzerine ek bir dikkat gösterilmesine gerek olmayan **Düşük Öncelikliler** yer almaktadır. Dördüncü ve son hücrede ise önem düzeyi yüksek olmamasına karşın performansı yüksek olan; kaynakların başka bir yerde kullanımının daha verimli sonuçlar sağlayabileceği **Olası Aşırılıkları** temsil etmektedir (Riviezzo vd., 2009).

#### YÖNTEM

Araştırmanın amacı, ziyaretçilerin Ölüdeniz Tabiat Parkı’nda sunulan hizmetlere ilişkin önem ve performans düzeylerinin karşılaştırılması suretiyle değerlendirilmesidir. Böylelikle Türkiye’nin en önemli turist çekim merkezlerinden birisi olan Ölüdeniz Tabiat Parkı’nın rekabet gücünü arttırmak üzere, yoğunlaşılması ve korunması gereken hizmetler ile düşük öncelikli ve olası aşırılıkları barındıran hizmetlerin ayrıştırılmasına yönelik yönetsel önerilerde bulunulması öngörülmektedir. Bunun yanı sıra, diğer tabiat parkları ve/ya turist çekim merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini ÖPA ile ölçme hususunda ön açıcı olmak da hedeflenmektedir. Araştırma sonucunda, tabiat parkları hakkındaki görece sınırlı yazına katkı sağlanacağı ve bundan sonra bu alanda çalışmak isteyen araştırmacılara yol gösterici bulgular sunulacağı düşünülmektedir.

ÖPA, turistlerin sunulan hizmet performansına yönelik beklentileri doğrultusundaki tatmin düzeyini anlamak için kullanılan bir analiz tekniğidir (Sörensson ve Friedrichs, 2013). ÖPA uygulamanın ön koşulu önemi ve performansı değerlendirilecek kavramların ve ölçekte yer alacak unsurların doğru bir şekilde belirlenmesidir (Oh, 2001). Bu teknik sayesinde, eş zamanlı olarak çok sayıda niteliğin önemini ve performansını doğrudan ölçmek, özetlemek ve yorumlamak mümkün olabilmektedir (Taplin, 2012).

Araştırmada nicel araştırma tekniklerinden tarama tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmanın veri toplama aracı olarak; ÖPA uygulamasına uygun nitelikte bir anket formu hazırlanmıştır. Alanyazına bakıldığında turizmde önem performans analizinin kullanımı giderek artan bir analiz olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, bu araştırmanın örnek olay olarak ele aldığı bir turist çekim merkezi olarak tabiat parkına ziyaretin kalitesini ÖPA ile değerlendirmeye yönelik bir ölçüğe ulaşamamıştır. Bu amaçla öncelikle alan yazında ilgili çalışmalardan yararlanılarak araştırmada kullanılacak özellikler seçilmiştir. Ardından araştırmacının gözlem ve deneyimleri sonucunda belirlediği Ölüdeniz Tabiat

Parkı'na özgün özellikler eklenerek toplamda 40 maddeden oluşan bir liste hazırlanmıştır. Uzman görüşü alınarak, mükerrer nitelik taşıdığı ve/ya araştırmanın amacına uygun bulunmadığı belirtilen 8 madde çıkarılarak ölçek pilot uygulama için hazır hale getirilmiştir.

24 kişiden yüz yüze görüşülerek toplanan veriler ile gerçekleştirilen pilot çalışmada .800 (önem ölçeği) ve .843 (performans ölçeği) olarak ölçülen Cronbach alfa katsayısı ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir. Pilot çalışma sonucunda edinilen veriler ve alınan yorumlar doğrultusunda 5 madde daha ölçekten çıkarılmış ve ifadelerde anlam karmaşasını önlemeye yönelik düzenlemeler yapılarak ölçeğin 27 maddelik nihai formu oluşturulmuştur. Araştırma ölçeğinde ilk olarak belirlenen özelliklerin katılımcılar için taşıdığı önem düzeyini, ardından aynı özelliklerin performanslarını 5'li derecelendirme üzerinden değerlendirmeleri istenmiştir. Demografik bilgilere yönelik 5 sorunun eklenmesiyle çalışmada kullanılacak anket formu tamamlanmıştır. Toplanan veriler SPSS 21.0 programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

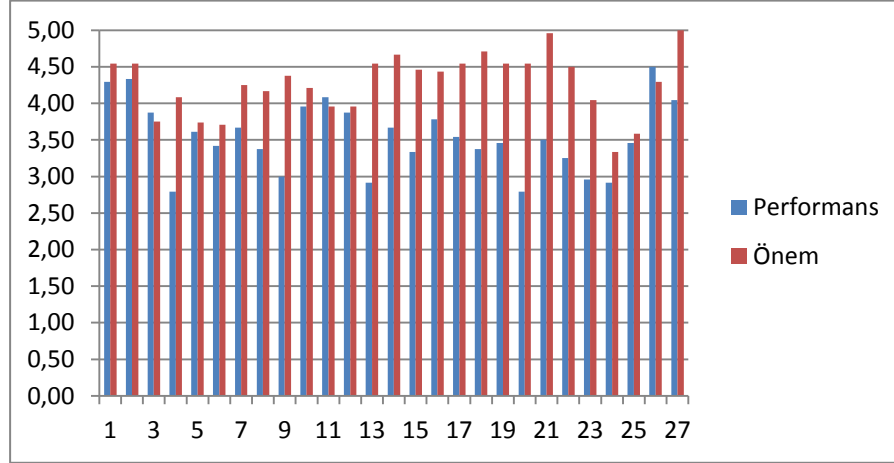
### BULGULAR

Ziyaretçilerin demografik özelliklerine bakıldığında; 63% kadın (N= 57), 54% evli (N=49) ve ortalama yaşın 31.38 olduğu görülmüştür. Eğitim düzeylerine bakıldığında, 55%'i lisans (N=50), 25%'inin lise (N=23) olduğu belirlenmiş ve aylık ortalama gelir 2337.5 TL olarak hesaplanmıştır. Ölüdeniz Tabiat Parkı ziyaretçilerinin, ziyaretleri kapsamındaki unsurlara verdikleri önem düzeyini belirlemek için kullanılan ölçeğin güvenilirlik katsayısı .841 olarak hesaplanırken; aynı unsurların performanslarını değerlendirmeleri için kullanılan ölçeğin güvenilirlik katsayısı .919 olarak hesaplanmıştır. Bulunan değerler ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2008).

Ziyaretçilerin en fazla önem verdikleri unsurlar; *denizin temiz olması, dinlenmek için bireylere yeterli alan sunabiliyor olması, Hırsızlık, yankesicilik vb.ne karşı güvenli olması* olarak belirlenmiştir. Buna karşın ziyaretçilerin Ölüdeniz Tabiat Parkı'nda en az önem verdikleri unsurların *Eğlence/Parti vb. etkinliklerin olması, Su sporlarının yapılabilmesi, Ölüdeniz Tabiat Parkı içi ulaşımın kolay olması* olduğu görülmüştür. Ziyaretçilerin belirlenen unsurlara genel olarak yüksek düzeyde önem verdikleri (ortalama: 4.81) anlaşılmıştır.

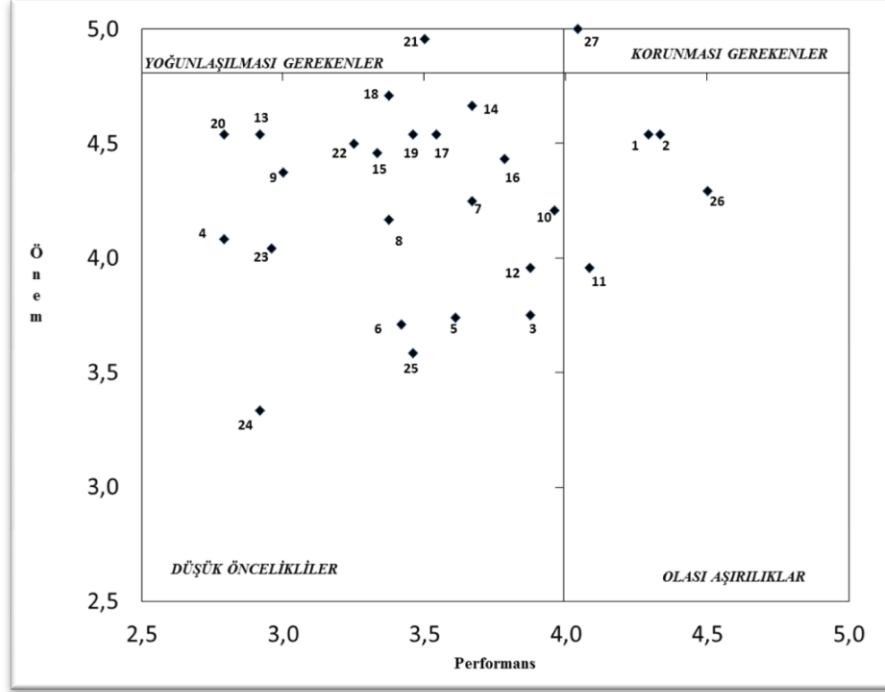
Ziyaretçilerin performansından en çok memnuniyet duydukları unsurlar; *denizin ılık, sığ ve dalgasız olması, aile/arkadaşlarla iyi vakit geçirebilmek, doğanın keyfine varmak* olarak sıralanmıştır. Buna karşın *Giriş ücretinin pahalı olmaması, tuvalet / duş / ka binin temiz olması, satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatının pahalı olmaması* hususlarında memnun olmadıkları belirlenmiştir. Ziyaretçilerin belirlenen unsurların performansını genel olarak yüksek buldukları (ortalama: 3.99) görülmüştür. Ortalama önem ve performans düzeyleri

karşılaştırıldığında, algılanan performans düzeyinin, verilen önem düzeyinin altında kaldığı belirlenmiştir. Şekil 2’de belirlenen her bir unsurun önem ve performans düzeyi grafik üzerinde sunulmuştur.



**Şekil 2.** Ölüdeniz Tabiat Parkı Ziyaret Özelliklerinin Önem ve Performans Düzeyleri

ÖPA matrisi eksenlerinin kesişim noktası veri ortalamasına göre belirlenmiştir. Her bir unsurun performans ve önem değerleri koordinat olarak kullanılarak hazırlanan matris Şekil 3’te gösterilmiştir.



**Şekil 3.** Araştırmanın Önem Performans Analizi (ÖPA) Matrisi

Araştırma sonucunda; ziyaretçilerin önem verme düzeyine göre performansını daha düşük buldukları **yoğunlaşılması gerekenler** hücrelerinde sadece *Dinlenmek için bireylere yeterli alan sunabiliyor olması* yer almıştır. Hem önem hem de performans düzeyinin yüksek olduğu **korunması gerekenler** hücrelerinde ise sadece *Denizin temiz olması* tespit edilmiştir. Performans düzeyinin önem verme düzeyinin üstünde olduğu **olası aşırılıklar** hücrelerinde; *Doğanın keyfine varma, Aile/arkadaşlarla iyi vakit geçirebilme, Şezlong ve şemsiye kiralanabilmesi ile Denizin ılık, sığ ve dalgasız olması* özelliklerinin konumlandığı görülmüştür. Belirtilen altı özellik dışında kalan 21 özelliğin ise matriste eksenlerin kesişim noktasına yakın yoğunlaşmakla birlikte hem önem hem de performans düzeyinin görece düşük olduğu **düşük öncelikliler** hücrelerinde yer aldığı anlaşılmıştır. Önem ve performans düzeyleri ile arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlılığı bağımlı iki örnek t testi ile sınanmış ve sonuçlar Tablo 1’de gösterilmiştir.



	Performans		Önem		Fark		
	rt.	Std. Sapma	rt.	Std. Sapma	(P-Ö)	T	ig
Doğanın keyfine varmam	.29	.690	.54	.509	-.250	-2.015	.056
Ailemle/arkadaşlarımla iyi vakit geçirebilmem	.33	.565	.54	.509	-.208	-1.735	.096
Başka bir yerde yaşayamayacağım deneyim elde etmem	.88	.947	.75	.847	.125	.681	.503
Giriş ücretinin pahalı olmaması (Ödediğim ücretin karşılığını almam)	.79	1.414	.08	1.283	-1.292	-3.218	<b>004</b>
Ölüdeniz Tabiat Parkına erişimin kolay olması	.61	.941	3.74	1.251	-.130	-.449	.657
Ölüdeniz Tabiat Parkı içi ulaşımın kolay olması	.42	1.176	.71	1.301	-.292	-.825	.418
Park içinde kumsal, duşlar vb. için işaret levhalarının bulunması	.67	.761	.25	.737	-.583	-2.598	<b>016</b>
Park içindeki çekicilikler ile ilgili bilendirme levhalarının bulunması	.38	.875	.17	.702	-.792	-3.969	<b>001</b>
Uzanacak ve dinlenebilecek ücretsiz alanların bulunması	.00	1.414	.38	.924	-1.375	-3.928	<b>001</b>
Dışarıdan yiyecek içecek getirilebilmesi	.96	.955	.21	.977	-.250	-1.238	.228
Şezlong ve şemsiye kiralanabilmesi	.08	.881	.96	.908	.125	.569	.575
Oturacak ve dinlenecek temiz ve bakımlı restoran / cafe vb bulunması	.88	.741	.96	.999	-.083	-.569	.575
Satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatının pahalı olmaması	.92	1.316	.54	.588	-1.625	-5.119	<b>000</b>
Personelin ilgili ve güler yüzlü olması	.67	.816	.67	.482	-1.000	-5.254	<b>000</b>
Yeterli sayıda personelin bulunması	.33	.963	.46	.509	-1.125	-5.122	<b>000</b>
Cankurtaran bulunması	3.78	.998	.43	.788	-.652	-2.472	<b>022</b>
Motorlu deniz taşıtı trafiğine açık olan alanın belirgin	.54	1.103	.54	.509	-1.000	-4.440	<b>000</b>

		Performans		Önem		Fark		
		rt.	Std. Sapma	rt.	Std. Sapma	(P-Ö)	T	ig
	sınırlarla ayrılması							
8	Hırsızlık, yankesicilik vb.ne karşı güvenli olması	.38	1.013	.71	.464	-1.333	-6.485	<b>000</b>
9	Yeterli sayıda tuvalet/duş/kabin olması	.46	.977	4.54	.721	-1.083	-4.138	<b>000</b>
0	Tuvalet/duş/kabinin temiz olması	.79	1.179	.54	.658	-1.750	-5.675	<b>000</b>
1	Dinlenmek için bireylere yeterli alan sunabiliyor olması	.50	1.142	.96	.204	-1.458	-6.260	<b>000</b>
2	Çok gürültülü olmaması	.25	1.189	.50	.511	-1.250	-4.217	<b>000</b>
3	Çocuklara yönelik oyun alanları ve/ya etkinliklerin olması	.96	1.268	.04	.955	-1.083	-3.046	<b>006</b>
4	Eğlence / Parti vb etkinliklerin olması	.92	1.139	.33	1.167	-.417	-1.387	179
5	Su sporlarının yapılabilmesi	.46	1.062	.58	1.018	-.125	-.514	612
6	Denizin ılık, sığ ve dalgasız olması	.50	.722	.29	.859	.208	1.155	260
7	Denizin temiz olması	.04	.955	.00	0.000	-.958	-4.918	<b>000</b>

**Tablo 1.** Ölüdeniz Tabiat Parkı için Önem Performans Analizi (ÖPA)

Analiz sonucunda, Ölüdeniz Tabiat Parkında hizmet kalitesine ilişkin belirlenen 16 unsurda önem ve performans arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenirken, 11 unsurdaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu anlaşılmıştır. Farkın anlamsız olduğu dört unsur, ÖPA matrisinde olası aşırılıklar hüccesinde bulunurken, yedi unsur ise düşük öncelikliler hüccesinde yer almıştır.

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Bir turist çekim merkezi olarak Ölüdeniz Tabiat Parkı sadece diğer plajlar veya tabiat parkları ile değil, bunların yanı sıra mavi yolculuk, yamaç paraşütü, sualtı dalışı gibi yörede yapılacak diğer çekicilikler ile de rekabet etmek durumundadır. Bu noktada tabiat parkı yöneticileri, park içindeki tesislerin yöneticileri ve söz sahibi olan diğer paydaşlar (yerel yönetimler, sivil toplum örgütleri vb.) ziyaretçilerin beklentilerini belirleyerek rekabet gücü kazanmada

önem performans analizinden yararlanabilirler. Bu doğrultuda, Ölüdeniz Tabiat Parkı bünyesinde var olan doğal güzellikleri, ziyaretçilerin önem verdiği hizmet unsurları ile destekleyerek turist memnuniyetini, dolayısıyla da gelen turist sayısını artırma yolunda önemli bir adım atılabilecektir.

Turist çekim merkezi yöneticilerinin, ziyaretçilerin beklentilerini anlaması, sundukları hizmet kalitesini iyileştirmede ve doğru yönetim uygulamalarında bulunmalarına önemli katkılar sağlamaktadır. Akten ve Gül'ün (2014) belirttiği üzere, yöneticilerin yanı sıra ziyaretçilerin algıladıkları sorunlar ve bu sorunların çözümüne ilişkin talep ve yaklaşımları aynı zamanda ziyaretçi etki yönetiminin başarısında da etkili unsurlardır. Uygulanan ÖPA sonuçları, ziyaretçilerin deneyimlerine dayanarak Ölüdeniz Tabiat Parkına dair çeşitli kritik hususları işaret etmektedir. Ziyaretçiler sadece doğayla iç içe olmak amacıyla gelmemekte, bunun yanı sıra gürültüsüz, güvenli ve dinlenmek için yeterli alana sahip oldukları bir ortamda aile ve arkadaşlarıyla iyi vakit geçirmek için de Ölüdeniz Tabiat Parkı'nı ziyaret etmektedirler. Ziyaretleri esnasında hizmet sunan personelin güler yüzlü ve ilgili davranması da ziyaretçiler için önemli unsurlar arasında yer almaktadır.

Araştırma sonucunda Ölüdeniz Tabiat Parkı ziyaretçisi için en önemli unsurun denizin temizliği olduğu açığa çıkmaktadır. Turist çekim merkezi olma niteliğini sahip olduğu doğal güzellikler nedeniyle taşıyan alanlara bakıldığında, turizm nedeniyle aşırı kullanımın bu doğal güzele zarar verebileceği görülmektedir. Özellikle yanlış pazarlama ve yönetim uygulamaları nedeniyle sadece gelecekteki turizm potansiyeline değil aynı zamanda burada var olan doğal yaşamın da tehlikeye sokulması söz konusu olabilmektedir (Bell ve Stockdale, 2015). Bu bağlamda doğal güzellikleri nedeniyle turist çekim merkezi olarak nitelendirilen tabiat parklarının turizme kazandırılması kadar, sürdürülebilir turizm anlayışıyla yönetilmesinin önemi de ortaya çıkmaktadır. Araştırma sonucunda, turistlerin verdikleri önem derecesinden daha yüksek bir performansa sahip bulunan doğanın keyfine varabilme ve denizin ılık, sığ ve dalgasız olma özellikleri, tabiat parkı üzerine yapılan bir araştırmanın beklenen sonuçlarındandır. Bu noktada yöneticilere, parkın bünyesinde doğal olarak bulunan bu özelliklere dair tanıtımın ön planda tutularak, bu yüksek performansa daha fazla önem veren turistleri kendisine çekmeye yönelik çalışmalarda bulunması önerilmektedir.

İşletme yöneticileri, turistlerin memnuniyet (performansı değerlendirme) düzeylerinin, o hizmet veya çekiciliğin onlar için taşıdığı önem düzeyi ile ilgili olduğunu göz önünde tutarak hareket etmelidirler. Gerek araştırmada gerekse pilot uygulamada yapılan görüşmelerin ışığında, ziyaretçilerin temel olarak alan darlığı nedeniyle kendilerini yeterince özgür hissedemediği, plajdaki şezlong ve şemsiye yerleşiminin rahatsızlık verecek kadar sık olduğu ve bu nedenle kişilerin dinlenemedikleri sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla, tabiat parkı niteliğindeki turist

çekim merkezlerinde taşıma kapasitesinin çevresel ve toplumsal olmak üzere iki boyutta değerlendirilmesi gerektiği göz önünde tutulmalıdır (Manning vd., 2002). Tıpkı milli parklar ve diğer korunan rekreasyon alanlarında görüldüğü üzere, aşırı talebin tabiat parkını bir çekim merkezi haline getiren doğal özelliklerini bozmasını engellemek, sürdürülebilirliği sağlamak ve ziyaretçi memnuniyetinde düşüşü engellemek üzere taşıma kapasitesi analizlerinden yararlanılmalıdır (Göktaş vd., 2013). Bu bağlamda, kısa erimde Ölüdeniz Tabiat Parkı içinde kiralanmış şezlong ve şemsiye yerleşimlerinin bu durum gözetilerek ziyaretçilerin beklentileri doğrultusunda gözden geçirilmesi, uzun erimde ise taşıma kapasitesi analizleri yapılarak optimum ziyaretçi sayısının gözetilmesi önerilmektedir.

Personelin ilgili ve güler yüzlü davranması ÖPA matrisinde düşük öncelikli hücrede yer almakla birlikte, dikkatli bakıldığında eksenlerin kesişim noktasına çok yakın konumlandığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, ziyaretçilerin en çok önem verdikleri unsurlar arasında bu özelliğin de yer aldığı göz önünde tutulmalıdır. İşletme yöneticilerinin, çalışanların ziyaretçilere karşı olumlu tutum ve davranışlar sergilemesine yönelik temel eğitimlerle bu özelliğin performansını yükseltmesi uygun bir strateji olarak değerlendirilmektedir.

Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik belirlenen özelliklerin matristeki dağılımının ağırlıklı olarak düşük öncelikli hücrede yoğunlaştığı görülmüştür. Bu durumun, ziyaretçilerin önem verme düzeyinin algıladıkları performans düzeyinden yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Papatya, Papatya ve Hamşioğlu (2011) tarafından öne sürüldüğü üzere, çevresel sürdürülebilirlik anlayışı ile gerçekleştirilecek olan sosyal/-yeşil pazarlama faaliyetleri sayesinde hem fiziksel hem de fiziksel olmayan kaynakların turizm sektöründe değerlendirilmesi kaynak tabanlı turizm uygulamalarının temelini oluşturacaktır. Ölüdeniz Tabiat Parkı yöneticilerinin de bu anlayış doğrultusunda ziyaretçi beklentilerini gözeterek kaynak tabanlı turizm planlamalarını yapmalarının ziyaretçi memnuniyetini artırma konusunda katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu noktada çalışmanın matrisinin ortalama önem ve performans değerlerine dayanılarak hazırlandığı; belirlenen özellikler eksenlerin kesişim noktasına göre matrisin hücrelerinde yerleştiği göz önünde tutulmalıdır. Dolayısıyla ziyaretçilerin önem ve/ya performans düzeyindeki değişim hücrelerin sınırlarının ve özelliklerin yerleşiminin farklı şekilde gerçekleşmesine neden olabilecektir. Bununla birlikte, örneklem genişletilerek yapılacak bir çalışma sonuçları ile daha kapsamlı yorumların yapılabileceği öngörülmektedir.

#### KAYNAKÇA

- Akten, S. ve Gül, A. (2014). Korunan doğal alanlarda ziyaretçilerin olası etki düzeyleri önlem ve standartların belirlenmesi (Gölcük Tabiat Parkı örneği), SDÜ Orman Fakültesi Dergisi, 15, 130-139.
- Bahar, O. ve Arıkan, I. (2010). Euro'nun Uluslararası Turizm Talebi Üzerindeki Olası Etkisi, *Vergi Raporu Dergisi*, 18 (124), Ocak: 22-36.
- Bayramoğlu, H.D. (2003). *Ölüdeniz Çevre Hukuku Mevzuatı*, Türk Deniz Araştırmaları Vakfı Yayınları, Eğitim Serisi, No:5: İstanbul.
- Bell, J. ve Stockdale, A. (2015). Evolving National Park Models: The Emergence Of An Economic Imperative And Its Effect On The Contested Nature Of The 'National' Park Concept in Northern Ireland, *Land Use Policy*, 49 (2015): 213-226.
- Çalışkan, U. (2015). Sarıkamış Müşteri Memnuniyeti Araştırması ve Kırsal Alana Etkileri, *International Journal of Social and Economic Sciences*, 5 (2): 103-112.
- Çeken, H. (2003). *Küreselleşme, Yabancı Sermaye Ve Türkiye Turizmi*, Değişim Yayınları: İstanbul.
- Çeken, H., Baldemir, E., Dalgın, T., Sop, S. A. ve Ercan, F. (2013). Muğla'da Turizmin Sorunlarıyla İlgili Turizm Sektörü Yöneticilerinin Algıları ve Çözüm Önerileri, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 50 (576) 55-69.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları*, Pegem Akademi Yayınları, Ankara.
- Deng, W. (2007). Using a Revised Importance-performance Analysis Approach: The Case of Taiwanese Hot Springs Tourism, *Tourism Management* 28 (2007): 1274-1284.
- Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü (2016). *Türkiye'deki Milli Parklar*, <http://www.milliparklar.gov.tr/belge/tp.pdf>., Erişim Tarihi: 11 Temmuz 2016.
- Dwyer, L., Knezevic Celbar, L., Edwards, D. ve Nihalic, T. (2012). Fashioning A Destination Tourism Future: The Case Of Slovenia, *Tourism Management*, 33, 305-316.
- Göktaş, T. H., Yıldız, N.D., Demir, M. , Bulut, Y. (2013). Taşıma Kapasitesi Kuramının Milli Parklarda Oluşum - Gelişim ve Modellenme Süreci, *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 44 (2), 195-206.
- Greg, R. (2002). Tourism Attraction Systems: Exploring Cultural Behavior, *Annals of Tourism Research*, 29(4): 1048-1064.
- Kalaycı, Ş. (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım: Ankara.

Kaypak, Ş. (2010). Ekolojik Turizmin Sürdürülebilirliği, *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 2/2 (2010), 93-114.

Küçükaltan, D. ve Ultanır, G. (2012). Trakya’da Kırsal Turizmin Uygulanabilirliği: Şarköy Örneği, *KMÜ Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (22): 125-130.

Manning, R., Wang, B., Valliere, W., Lawson, S. ve Newman, P. (2002). Research to Estimate and Manage Carrying Capacity of a Tourist Attraction: A Study of Alcatraz Island, *Journal of Sustainable Tourism*, 10:5, 388-404.

Martilla, J. A. ve James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis, *Journal Of Marketing*, 41 (1), 77-79.

Oh, H. (2001). Revisiting importance-performance analysis, *Tourism Management*, 22 (2001): 617-627

Ölüdeniz Tabiat Parkı. (2016). *Fotoğraflar*, [http://oludeniztabiatparki.com/?page\\_id=30](http://oludeniztabiatparki.com/?page_id=30), Erişim Tarihi: 11 Temmuz 2016.

Papatya, N., Papatya, G. ve Hamşioğlu, A.B. (2011). Sürdürülebilir Çevre ve Kaynak Tabanlı Turizm: Eğirdir Bölgesine İlişkin Bir Değerlendirme Eleştirel/Yapıcı Bir Yaklaşım, I. Uluslararası IV. Ulusal Eğirdir Turizm Sempozyumu ve Göller Bölgesi Değerleri Çalıştayı, ‘Turizmde Yeni Ufuklar’ Bildiriler Kitabı, 1-4 Aralık, 221- 236.

Prideaux, B. (2002). Building Visitor Attractions in Peripheral Areas - Can Uniqueness Overcome Isolation to Produce Viability? *International Journal of Tourism Research*, 4(5): 379-389.

Riviezzo, A., Nisco, A. De, ve Napolitano, M.R. (2009). Importance-Performance Analysis As A Tool in Evaluating Town Centre Management Effectiveness, *International Journal Of Retail & Distribution Management*, 37 (9): 786-764.

Schanzel, H.A. ve McIntosh, A.J. (2000). An Insight Into The Personal And Emotive Context Of Wildlife Viewing At The Penguin Place, Otago Peninsula, New Zealand, *Journal Of Sustainable Tourism*, 8(1): 36-52.

Sörensson, A., von Friedrichs, Y. (2013). An Importance Performance Analysis of sustainable Tourism: A Comparison between international and national tourists, *Journal of Destination Marketing & Management*, 2: 14-21.

TÜKÇEV (Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı). (2016). *Tabiat Parkları*, <http://www.tukcev.org.tr/tabiat-parklari>. Erişim Tarihi 11 Temmuz 2016.

TÜRÇEV (Türkiye Çevre Eğitim Vakfı). (2016). *Mavi Bayrak Türkiye*, [http://www.mavibayrak.org.tr/tr/plajDetay.aspx?plaj\\_refno=872](http://www.mavibayrak.org.tr/tr/plajDetay.aspx?plaj_refno=872) . Erişim Tarihi 11 Temmuz 2016.

Urry, J. (1990) *The Tourist Gaze: Leisure and Travel in Contemporary Societies*. London: Sage.