



TURİZM SEKTÖRÜNDE DENEYİMLENEN VE ANIMSAYAN BENLİK KAVRAMININ ROLÜ: BOZCAADA'YI ZİYARET EDEN TURİSTLER İLE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Dilek DÖNMEZ POLAT*

Yasin SOYLU**

Öz

Kişilerin yaşamış oldukları geçmiş deneyimleri gelecekte alacakları kararlara rehberlik edebilir mi? Bu sorunun cevabı 2015 yılında tatillerini Çanakkale'nin Bozcaada destinasyonunda geçiren 10 katılımcı üzerinde gerçekleştirilen nitel bir araştırma ile bulunmaya çalışılmıştır. Çalışmada katılımcıların Bozcaada'da geçirdikleri tatile yönelik olarak deneyimlenen ve anımsayan benlik kavramı çerçevesinde gelecekte aynı katılımcıların ilgili destinasyona gitme eğilimleri olup olmayacağı öğrenilmeye çalışılmıştır. Analizler anımsanan benliğimizdeki deneyimlerin hatırlandığını ve geriye yönelik değerlendirmelerin katılımcıların seçimlerini etkilediğini göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: *Turizm, Deneyimlenen Bellek, Anımsayan Bellek, Bozcaada.*

THE ROLE OF EXPERIENCED AND REMINISCENT MEMORY CONCEPTS IN TOURISM SECTOR: A QUALITATIVE RESEARCH WITH TOURISTS VISITING BOZCAADA

Abstract

Is it possible the past experiences guide on future decisions of persons? The answer to this question was sought by a qualitative study conducted on 10 participants who spend their holiday in Çanakkale-Bozcaada in 2015. It aimed to understand the participants have a tendency to go to destination in the frame of experienced and reminiscent memory as for the holiday spent in Bozcaada. Analysis showed that experience is remembered in ourself in reminiscent memory and retrospective evaluation affect the choices of participants.

Keywords: *Tourism, Experienced Memory, Reminiscent Memory, Bozcaada.*

GİRİŞ

Anımsanan hafızamız yaşadığımız deneyimlerimizden çeşitli hikâyeler oluşturur. Aslında bir tatil seyahati sırasında binlerce deneyim yaşamamıza rağmen anımsanan hafızamız bunların çoğunu önemli bir veri olarak almaz ve bunların birçoğu zihnimizden silinir. Ancak sadece ve sadece anımsanan hafızalarımızdaki hikâyelerimiz bizimle birlikte serüvenini devam ettirir. Bu hikâyeler bizim bir sonraki alacağımız kararlarda önemli bir rol oynamasının yanında, Wirtz'in (2003) çalışmasında da ortaya koyduğu gibi bu hikâyeler bizim bir sonraki tatil seçimlerimizdeki karar aşamasını oluşturmaktadır.

Psikoloji bilimi bireylerin yaşamış oldukları deneyimler ile bireylerin aldıkları kararlarda ve sergiledikleri davranışlar arasında otomatik bir ilişki olduğunu söylemektedir (Wirtz ve diğ., 2003:2). Bu tanımdan ve de yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde bunun anlamı, insanlar geçmişte yapmış oldukları deneyimlerinden memnun ayrılmışlar ise bu

* Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga Uygulamalı Meslek Yüksekokulu,
ddonmez@comu.edu.tr

**



deneyimi tekrarlama arzusuna sahip olurlar. Aynı şekilde eğer bireyin deneyimlerinde bir olumsuzluk oluşmuş ve bu da bireyin memnuniyetsizliğine sebep olmuş ise bireyler tekrar aynı deneyimi gerçekleştirmek istemezler.

Daniel Kahneman'ın konuyla ilgili verdiği örnekteki hikâye şöyle gerçekleşmiştir; senfoni orkestrası konserini dinlemeye gitmiş biri, müziğin son derece harika olduğunu ve muhteşem bir gece geçirdiğinden bahsetmiş ancak konserin son anlarına yakın bir zamanda muhtemelen bir hata sonucu oluşan son derece kulak tırmalayıcı bir “cayırıtı” (kişinin tarifi) meydana gelmiş. Dinleyici bu deneyimini anlatırken duygusal bir ifadeyle bu durumun tüm deneyimi olumsuz yönde hatta berbat ettiğinden söz etmiştir (Kahneman, 2011:327). Kahneman durumun aslında bu şekilde gerçekleşmediğini, berbat olan şeyin, deneyimin kişide yer alan anıları mahvettiğini vurgulamıştır. Kişi 20 dakika boyunca çok güzel bir müzik dinlemiş ancak bunun artık bir önemi kalmamıştır. Kişinin deneyimlediği o an ile ilgili mevcut kendine kalan ve saklayacağı tek hatıra “cayırıtı” ile ilgili olandır ve bu da korkunç bir anı olarak nitelendirilmektedir (Kahneman, 2010).

Deneyim ve beklentilerin öne çıktığı bir başka yer de turizm sektörüdür. Turizm her kitleye hitap eden bir sektördür. Bu da müşteri portföyünde çeşitlilik anlamına gelir. Turizm faaliyetine katılan kitlenin farklı ekonomik, sosyo-kültürel ve eğitim düzeyine sahip kişilerin farklı istekleri, beğenileri, algıları ve beklentileri olmaktadır. Yamaç ve Zengin (2015)' e göre destinasyon ile ilgili algı bir destinasyonun sahip olduğu turistik arz ve talep kaynakları doğrultusunda, turistlerin zihninde oluşan duygu ve düşünceler bütünü olarak tanımlanabilir. Bir destinasyonun imaj algısı pek çok faktörden oluşabilir ve etkilenebilir. Destinasyonun sahip olduğu doğal kaynaklar, fiziksel özellikler, bölgenin gelişmişlik düzeyi, altyapı ve üstyapı hizmetleri, güvenlik durumu, yerel halkın tutumu, savaş, terör, doğal afetler gibi pek çok durum bu algıyı etkileyebilmektedir.

DENEYİMLENEN VE ANIMSAYAN BENLİK

Kendimiz ve başkaları hakkında düşündüklerimizi ve kararlarımızı almada iki benlikten söz etmemiz mümkündür. Birincisi deneyimlenen benlik; bir olayın yaşandığı anda yaşayan, o an hakkında bilgiye sahip ve sadece mevcut zamana hükmedebilir benliktir. Yani, deneyimlenen “sen” olayı baştan sona yaşayan, o andaki “sen”sindir (Spector, 2012). Diğeri ise anımsayan benliktir. Anımsayan benliğimiz yaşadıklarımızın analizini yapar ve yaşamımızın hikâyesini yazar ve saklar (Kahneman, 2010). Anımsayan benliğimiz aynı zamanda geleceği planlamaya karar verdiğimizde başvuracağımız benliğimizdir (Spector, 2012).

İki benliğimiz de aslında kayıt altına aldığı olayları faydalık temelli bir yaklaşımdan yola çıkarak belirlemektedir. Faydalık kavramı tarih içinde iki farklı anlamı taşımaktadır. Bentham'a göre fayda, acı ve zevklerimizden deneyimlerini ifade eder ve bize ne yapmamız gerekliliğini söylediği gibi ne yapacağımızı da belirlemektedir (Bentham, 1789:14). Modern araştırmalarda, gerçekleştirilmiş olaylardaki sonuçların faydası, kararlara bizim yüklediğimiz ağırlıklar aracılığıyla belirlenir. Fayda gözlenen seçimlerden anlam çıkarır ve seçimleri sırasıyla açıklamak için kullanılır (Kahneman, 1999:2).

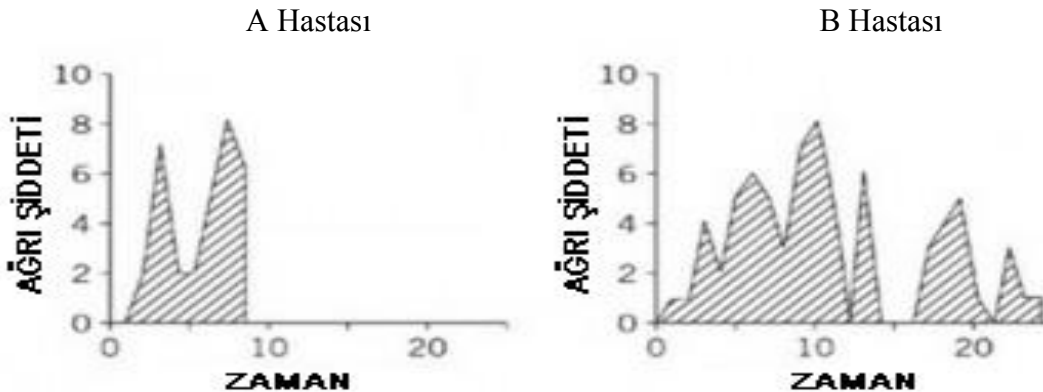
Zevk ve acı, deneyimlerimizin yaşandığı bir anın özellikleri olmasına rağmen bunun insan tarafından değerinin zamana yayılması sonucu ortaya daha net bir yaklaşım çıkartacağı



kesindir (Kahneman, 1999:2). Yaşadıklarımızın geniş zamana yayılmış sonuçlarının iyi bir şekilde değerlendirilebilmesi için Kahneman iki farklı yaklaşım sunmaktadır. Birincisi, hafıza temelli yaklaşım; geçmiş bölümleri ve geçerli veri olarak kullandığımız durumların kişinin geçmişe yönelik değerlendirmelerini kabul eder. Deneyimlerin bir bölümünün anımsanmasının faydası, kişinin geriye dönük genel değerlendirmelerinin olumlu ya da olumsuz sonuçları olarak tanımlanmaktadır. An temelli yaklaşım ise, yaşanan olay esnasında maruz kalınan deneyimlerimizde yer alan acı ve zevkin gerçek zamanlı ölçümlerden ve değerlendirmelerden bir olayın deneyimlenen yararını ortaya çıkarır. An-temelli yarar, iyi ya da kötünün değerinin ne olduğunu belirler ve mevcut duygusal ve zevke ait deneyimin yoğunluğunun belirlenmesine yardımcı olur. Bir bireyin yaşadığı bir olay hakkında sağladığı toplam yarar sadece olay esnasında yaşanan an-temelli yararların kayıt altına alınmasından kaynaklanmaktadır (Kahneman, 1999:3).

Deneyimlenen benliğimiz ve yaşadıklarımızın analizini yaparak bizim kendimize ait hikâyelerimizin oluşmasını sağlayan anımsayan benliğimiz, birbirinden ayrı tutulması gereken iki çok farklı kavramdır. İşte bu noktada yaşadıklarımızdan elde edeceğimiz mutluluk veya mutsuzluk hissi bu iki kavramı birbirine karıştırmamız sonucunda ortaya çıkmaktadır. Anımsayan belleğimiz yukarıda da bahsettiğimiz gibi masalcı bir benliktir. Ve aslında bu süreç yaşadığımız olayda anılarımızla eşit bir şekilde ilerleyen tepkilerle başlar. Aniden oluverir ve anılarımız bize hikâyeyi içselleştirir. Deneyimlerimizden bize yalnızca işte bu anımsayan benliğimizin oluşturduğu hikâyeler kalır.

Bu konunun daha detaylı anlaşılabilmesi için deneyimlenen benlik ile anımsayan benlik üzerine klinik deneyler eşliğinde yapılmış bir araştırmaya göz atmamızda fayda vardır. Daniel Kahneman'ın 2011 yılında yayınlamış olduğu "Hızlı ve Yavaş Düşünme" (Thinking, Fast and Slow) kitabında "Deneyim ve Hafıza" başlıklı yazısında, klinik deneylere tabi tutulan ve sürekli gözlemlenerek dakikada bir ağrı düzeylerini rapor edilmesi yoluyla iki kolonoskopi tedavisi gören hasta üzerinde deneyimlenen ve anımsayan hafızalarında neler oluştuğu yönünde bir çalışma yapılmıştır. Araştırmanın yapıldığı dönemde bu tedavi yöntemi hastaların değerlendirmeleriyle gerçekten ağırlı işleyen bir süreç olduğu belirtilmiştir (Şekil 1).



Şekil 1: Hastaların Ağrı Şiddetinin Dakika Cinsinden Yansıtılması



Şekil 1. A ve B hastasının kolonoskopi süreçlerinde yaşadıkları ağrı şiddetlerinin dakika cinsinden yansıtılmasını göstermektedir. Net bir şekilde söylenebilir ki B hastasının kolonoskopi süresi daha uzun sürmüştür ve doğal olarak B hastasının çekmiş olduğu acı A hastasına oranla çok daha fazladır. Peki, bu hastalardan hangisi kolonoskopi süresi boyunca daha fazla acı çektiğini düşünmektedir? Araştırmacıların tedavi sonrası hastalarla birebir yapmış oldukları incelemeler neticesinde, A hastasının kolonoskopi süresindeki anısı B hastasının bu süreçteki anısına göre daha kötüdür. Dolayısıyla bu iki hasta içinde yaşanan hikâyeye birbirinden farklıdır. Aslında önemli olan bu sürecin sonlara yaklaştıkça ve en sonunda nasıl bittiğiyle ilgilidir. Ve bu da tüm tedavi düşünüldüğünde A hastası için hikâyenin çok kötü bir şekilde bittiğini göstermektedir. Bu durum bize aynı zamanda iki benliğimiz arasındaki çelişkiyi de göstermektedir. Deneyimlenen benliğimiz açısından bir değerlendirme yapacak olursak muhakkak ki B hastası için -sürecin uzunluğuna bağlı olarak- daha acılı bir deneyim gerçekleşmiştir. Araştırmacılar bu sürecin A hastası açısından benzer bir seviye çekilebilmesi amacıyla hastanın tedavisinin (her ne kadar hastanın canını biraz daha yakacak olsa da)- biraz daha uzatılmasını sağlamışlardır. Böylece hastanın çektiği acı miktarının tedavi devam ettikçe azalacağını ve tedavi sonunda hastanın çektiği acı miktarının ise en aza ineceğini ifade etmişlerdir. Bu şekilde A hastasının deneyimlenen benliğine acı verici bir süreç eklenmesine rağmen, hastanın tedavi sonrası anımsayan hafızasında yer alacak olan anısında, yani anımsayan benliğinde daha iyi değerlendirmeler saklanacağı belirlenmiştir (Kahneman, 2011:368).

İki farklı fayda yaklaşımı kriteri neticesinde bir değerlendirme sunacak olursak eğer, bu durumdaki en önemli kriterler yaşanan anlar ve yaratılan hikâyenin nasıl sonlandığıdır. Bir bireyin bugüne kadar yaşamış olduğu zamanın ne ölçüde değerli gerçekleştiğinin belirlenmesinde deneyimlenen faydanın değil, anımsanan faydanın ne ölçüde mutluluk barındırdığı önemli hale gelmektedir. Her iki yaklaşım kavramı içinde mutluluk noktası birbirinden farklıdır. Anımsanan fayda için mutluluk, bireyin yaşantısını ne kadar mutlu sürdürdüğü ile ilgili değil, geriye doğru baktığında yaşantısı hakkında ne kadar tatmin olmuş olduğuyla alakalıdır (Kahneman ve diğ., 1997:385).

Beklendiği gibi deneyimlenen benlik yaşadığımız zaman süreci içerisinde sürekli olarak gerçekleşmeye devam eder. Peki, yaşantımız boyunca devam eden ve deneyimlenen benliğimizde yer alacak bu anılarımıza ne olur? Psikoloji biliminde deneyimlenen anlarımız üç saniyelik dilimleri kapsar ve günlük hayatımızda bu anlar on binleri ifade etmektedir. Bu anılarımızın büyük çoğunluğunun ise yaşantımızda hemen hemen hiçbir değeri yoktur. Deneyimlenen benliğimizin yaşadığı ve bir kısmını kaydettiği bu anılarımızın birçoğu – deneyimlediğimiz anlarda yaşananlar pek tabii ki yaşamımızın ta kendisi olmasına rağmen– anımsayan benliğimiz vasıtasıyla değerli anlar olarak görülmez veya bizim için bir anlam ifade etmediği için göz ardı edilir (Kahneman, 2010).

TURİZM SEKTÖRÜNDE DENEYİMLENEN VE ANIMSAYAN BENLİK

Destinasyonlar, tüketicilere bütünleşik deneyimler sunan turizm ürünlerinin karması olarak tanımlanabilmektedir. Destinasyonlar ülke, ada veya şehir gibi iyi tanımlanmış bir coğrafi bölge olarak kabul edilmektedir. Bununla beraber destinasyon, artan bir şekilde;

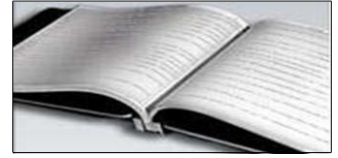


tüketicilerin seyahat güzergahlarına, kültürel geçmişlerine, ziyaret amaçlarına, eğitim seviyelerine ve geçmiş tecrübelerine göre öznel olarak yorumlanabilen, algısal bir kavram olarak görülmektedir (Buhalis, 2000: 97). Modern pazarlama teorilerine göre en etkin pazarlama yöntemlerinden biri ileri düzeyde müşteri memnuniyetine ulaşmak ve bu yolla sadık bir müşteri altyapısı oluşturmaktır (Yoon ve Uysal, 2005). Turistlerin bir destinasyondan memnun veya memnun olmadan ayrılmalarını etkileyen birçok neden olabilir. Destinasyona ulaşım, konaklama ve yiyecek-içecek hizmetlerinin kalitesi, eğlence imkanları, yerel halk ve esnafın davranış ve tutumları ve fiyatlar gibi birçok neden turistlerin tatil değerlendirmelerinde önemli rol oynayabilmektedir (Kozak 2003). Bu bilgiler ışığında destinasyon pazarlamasında başarıya ulaşmak için turistlerin destinasyondan her açıdan memnun ayrılmalarını sağlamak gerekmektedir. (Laws, Scott ve Parfitt 2002).

Tatiller, geziler, aileyle veya arkadaşlarla yapılan günübirlik seyahatler, akademik tatil dönemleri gibi dinlenme ve eğlence faaliyetleri hayatımızın ve sosyal kurumların önemli bir parçasıdır ve genellikle kişinin olumlu beklentilerine yönelik olarak şekillenir (Mitchell ve diğ., 1997:2). Sahip olduğumuz iki benliğimiz de birbirinden oldukça farklıdır. Bu farkın oluşmasındaki en belirgin değerlendirme ise benliklerimizin zamanı nasıl kullandıklarıyla ilgilidir. Deneyimlenen benliğimizin çerçevesinden baktığımızda, birey iki haftalık bir tatile çıktığında, ikinci hafta gerçekleşecek olan tatil deneyimi de birinci haftadaki gerçekleşmiş olan tatil deneyimi kadar iyi ve güzeldir. Yani iki haftalık bir tatil, bir haftalık tatil ile kıyaslamaya sokulduğunda tatilci için iki kat daha iyi olacaktır. Anımsayan benliğimizdeki değerlendirme ise bu şekilde gerçekleşmez. Bu benliğimiz için iki haftalık bir tatil planlaması nadiren bir haftalık bir tatil planlamasından daha iyi şekilde gerçekleşir. Çünkü yukarıda belirttiğimiz bu iki benliğimizin tanımlamaları ışığında, böyle bir durumda çok fazla yeni hatıra oluşmaz. Yine sabah uyanılacak, açık büfe kahvaltı yapılacak, biraz güneşlenme ve yüzme belki bir tekne turu, ardından destinasyonun gezilmesi, yapılacak benzer alışverişler, güzel ama tekrarlanan bir akşam yemeği zamanı, biraz eğlence ve müzik ve son olarak dinlenme, yani hikâyemizi değiştirebilecek bir durum oluşmayacaktır. Zaman bu iki benlik arasındaki en belirgin kıstastır (Kahneman, 2010).

Buradan yola çıkarak bu durum, tur operatörlerinin ve seyahat acentelerinin tatilcilere sunacakları seyahat planlamalarında ve paket tur organizasyonlarında daha ayrıcalıklı ve benzer olmayacak çekiciliklerin yaratılmasına dikkat etmeleri gerektiğini ve yine otel işletmelerinin de konuklarını daha fazla özel hissettirecek, onların farklı deneyimler yaşamalarına olanak sağlayacak ayrıntıları düşünmeye zorlayacaktır. Aslında, yapılmış olan araştırmalar ışığında neticesinde elde etmeye çalışacağımız nokta şudur ki, Daniel Kahneman'ın söylemiyle bir tatilci, tatil kararını etkileyen anımsayan hafızasındaki anıları sebebiyle geçekleştirmiş olduğu tatilinden memnun ayrıldı mı? Ve benzer bir tatil deneyimini yaşamak ister mi? Bireylerin deneyimleri gelecekte alacakları kararları etkiliyor, fakat bireyler geçmiş deneyimleri hakkında tatmin olup olmadıklarını ne kadar biliyorlar? Bu konunun araştırılmasında, araştırmacılar yapmış oldukları çalışmalarda genellikle bireylere, yaşayacakları deneyimlerin öncesinde, deneyimin yaşadığı anda ve deneyimin gerçekleştirilip yaşadıkları yere dönmeleri akabinde yapılan anketlerle bu üç zamandaki değerlendirmeleri öğrenmeye çalıştıkları görülmektedir.

Mitchell ve arkadaşlarının (1997) yapmış oldukları çalışmada, araştırmacılar Kaliforniya bisiklet turuna katılan katılımcılara, tur öncesinde gerçekleştirecekleri seyahat hakkındaki beklentilerine ilişkin değerlendirmeleri, tur sırasında belirli gün aralıklarıyla



(2.gün, 4.gün, 6. gün gibi) on iki sefer gerçekleştirilen ve tur sonrasında geriye dönük olarak seyahatleriyle ilgili bir değerlendirme yapabilmeleri için çeşitli yöntemler uygulanmış. Bu değerlendirme süreçlerindeki verilerin birbirleriyle uyumlu olup olmadığı araştırılmıştır. Sonuçlar neticesinde katılımcıların tur sırasındaki değerlendirmelere bakıldığında, aşırı yağmurun oluşturduğu mutsuzluklar, çok fazla ciddiye alınmayan ve eğlence düzeyi düşük arkadaşlıkların gerçekleştiği, fiziksel yorgunlukla alakalı ve buna benzer değerlendirmelere ilişkin yanıtlar ve şikayetler alındığı gözlemlenmiştir. Bu durum tur sırasında katılımcıların mutsuzluklarına ilişkin bir durumu ortaya çıkarmıştır. Ancak katılımcılarla tur sonrasında gerçekleştirilmiş olan anketler neticesinde, kişilerin geriye dönük anımsayan hafızalarında yer etmiş olan değerlendirmelere bakıldığında ise umut verici iyilikte sonuçlar ortaya çıkmıştır. Yani katılımcılar yağmur esnasında gerçekleşmiş olan komik bir detayı hatırlamışlar, yaşanan arkadaşlıkların hiçte o kadar kötü gelişmediğinin farkına varmışlardır. Benzer şekilde olumlu gerçekleştiğini düşündükleri bazı durumların ise geriye dönük değerlendirmelere baktıklarında olumsuz bir anıya dönüşmesiyle karşılaşmışlardır.

Deneyimleyen benlik ile anımsayan benlik arasındaki bu farklılıkları, Mitchell ve arkadaşlarının (1997) Avrupa seyahati yapan tatilcilere yönelik çalışmalarında ve Robert I.Sutton'un (1992) Disneyland ve Disney World'ü ziyaret eden tatilcilere yönelik çalışmalarında da görmek mümkündür. Benzer bir çalışma Wirtz ve arkadaşları (2003) tarafından, 8 haftalık bahar tatillerini geçirmek üzere, planlanmış bir tatil organizasyonuna katılımı sağlanan farklı milletlerden kişilerin bu üç zaman dilimi içerisinde, özellikle deneyimlenen (tatil sırasında) ve anımsayan (tatil sonrasında) değerlendirmelerine ilişkin bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada ayrıca katılımcılara, tatillerini beş pozitif durum (hoş sohbet, mutlu, sakin, keyifli ve neşeli) ve beş negatif durum açısından yine bu üç zaman diliminde değerlendirmeleri istenmiştir. Sonuçlar gösteriyor ki katılımcıların benzer bir tatili yapmak istemelerine yol açan hisler anımsayan benliklerinde sakladıkları hikâyeler neticesinde oluşmaktadır. Pozitif ve negatif durum değerlendirmelerine bakıldığında ise, deneyimlerin yaşandığı andaki olumlu görüşler anımsayan benliğin etkisiyle tatil sonrası daha da olumlu hale gelirken, deneyimlerin yaşandığı andaki olumsuz görüşlerde yine bu benliğimiz vasıtasıyla daha da olumsuz hale dönüşmektedir. Olumsuz durumlar ile tatili tekrar etme arzusu arasında da negatif bir korelasyon oluşmaktadır (Wirtz, 2003:4).

Kahneman geçmişe yönelik raporların, gerçek deneyimlerin yanılabılır bir tahmini olduğunu tartışmaktadır. Nitekim bu gerçek deneyimler sadece deneyim esnası boyunca yaşanan hisler, on-line düşünceler ve bireylerin anılarının ölçülmesiyle belirlenebilir. Geçmişe yönelik deneyimlere dikkat etmemizi gerektiren hala çok önemli sebepler var. Gelecek davranışları profilinde on-line raporlar objektif deneyimlerin ölçülmesinde daha iyiyken, geçmişe yönelik ölçümler bazı noktaların eşit bir şekilde önemli olduğunu tahmin etmede daha iyidir. Gerek Disneyland'a bir seyahat düşünen, gerek eski sevgiliyle bir buluşma ayarlayan, gerekse de yeni bir şehre taşınmada bireyler, kararlarını - en azından kısmen - yaşamış oldukları önceki deneyimlerine dayandırırılar.

Yukarıda bahsedilen teorik kısımdan da anlaşılacağı üzere turistik ürün dahil herhangi bir ürünün yani bir destinasyonun da dünyada başarılı olabilmesi için, öncelikle ürünü oluşturan öğelerin iyi irdelenmesi, ürünle ilgili neyin ne anlam ifade ettiğinin bilinmesi ve bu anlamların yönlendirilmesi şarttır (Avcıkurt, 2004:1). İç ve dış hedef kitlelerin destinasyonları



nasıl algıladığı ancak bu şekilde anlaşılabilir ve destinasyon imajı dinamik tutulabilir (İlban, 2008).

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırmanın Amacı: Bu araştırmanın amacı yukarıda tanımlanmaya çalışılmış olan deneyimlenen ve anımsayan benlik kavramı içerisinde, tatilcilerin seyahatleri sonrasında ikamet ettikleri yere geri döndüklerinde destinasyonda yaşadıkları deneyimlerinden olumlu veya olumsuz, belleklerinde oluşan hikâyeleri anlamaya çalışmaktır. Çünkü biliyoruz ki bu hikâyeler tatilcilerin tekrar aynı destinasyona gitme arzularını ortaya çıkaracak veya yeni destinasyon seçimlerinde bir önceki yaşadıklarına benzer özellikler arayacaklardır. Bu amaçla, çalışma 2015 yılında yaz tatilini Çanakkale ilçesi Bozcaada'da geçiren 10 tatilciye yönelik gerçekleştirilmiştir. Wirtz ve arkadaşlarının (2003) çalışmasında kullandığı soru içerikleri örnek alınarak, araştırmada yer alacak tatilcilere, seyahatleri öncesindeki Bozcaada ile ilgili ve tatil deneyimlerinin nasıl geçeceğine ilişkin beklentileri sorulmuştur. Tatil sonrasında ise genel bir değerlendirmeleri ve ardından dört olumlu ve dört olumsuz duygu yoğunluklarına ilişkin yaşadıkları deneyimlerinden bahsetmeleri istenmiştir. Araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma gözlem, görüşme ve doküman incelemesi gibi nitel bilgi toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlamak olanaklıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşme tekniğini kendi içinde yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış görüşmeler olarak sınıflamak mümkündür. Yarı yapılandırılmış görüşmede sorular önceden belirlenir ve bu sorularla veriler toplanmaya çalışılır (Kuş, 2007).

Araştırmanın Ana Kütlesi: Araştırmaya katılacak tatilcilerin belirlenmesinde ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemdeki anlayış önceden belirlenmiş bir dizi ölçütü karşılayan bütün durumların çalışılmasıdır. Bu ölçütler araştırmacı tarafından oluşturulabileceği gibi daha önceden hazırlanmış bir ölçüt listesi kullanılabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Katılımcıların seçiminde, 2015 yaz tatilini en az üç günlük bir program olması koşuluyla Bozcaada'da geçirmiş olmaları temel ölçüt olarak kullanılmıştır. Bu ölçütler dikkate alınarak, katılımcılar, sosyal medya siteleri yardımıyla ve tatil blokları aracılığıyla belirlenmiştir. Görüşmeler gönüllülük esasına göre, katılımcılara konuyla ilgili detaylı bir anlatımın da içinde yer aldığı görüşme formlarının e-mail yoluyla katılımcılara ulaştırılmasıyla gerçekleştirilmiştir. Tablo-1'de araştırmaya katılan görüşmeciler ile ilgili bilgiler görülmektedir.



Tablo 1: Araştırmaya Katılan Görüşmeciler İle İlgili Bilgiler.

Katılımcıların Bilgileri	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10
Yaşınız	30	33	25	33	29	21	32	32	30	35
Cinsiyetiniz	Erkek	Kadın	Erkek	Erkek	Erkek	Kadın	Kadın	Kadın	Erkek	Erkek
Seyahati kiminle gerçekleştirdiniz	Eş	Eş	Kız Arkadaş	Eş	Kız Arkadaş	Arkadaş	Arkadaş	Eş	Eş	Eş
Seyahati ne zaman gerçekleştirdiniz	2015	2015	2015	2015	2015	2015	2015	2015	2015	2015
Bozcaada'da kaç gün kaldınız	3 gün	5 gün	5 gün	3 gün	2 gün	10 gün	4 gün	3 gün	10 gün	5 gün
Eğitim durumunuz	Lisans	Lisans	Lisans	Doktora	Lisans	Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Lisans	Lisans
Tatile çıkma sıklığınız	Yılda iki kez	Yılda bir kez	Yılda üç kez	Yılda bir kez	Yaz ve sömestr tatilleri	Yılda bir kez	Yazları oldukça fazla	Sürekli	Her yaz	Yılda iki kez
En beğendiğiniz destinasyon	Çıralı/ Antalya	Marmaris	Bozcaada	Marmaris	Bozcaada	Bozcaada	Bozcaada	İtalya	Bozcaada	Bozcaada

Veri Toplama Süreci: Araştırma verileri 1 Ocak - 31 Ocak 2016 tarihleri arasında yarı yapılandırılmış görüşme formuyla toplanmıştır. Bu süre zarfında katılımcılara belirli bir zaman dilimi verilmeyerek, anımsayan belleklerdeki hikâyelerinin detaylarının da düşünülerek serbestçe cevap vermeleri sağlanmıştır. Anlaşılmayan sorular, katılımcılara tekrar açıklanarak derinlemesine bir bilgi süreci amaçlanmıştır.

Veri Analiz Tekniği: Görüşme formundan elde edilen verilerin analizinde betimsel analiz tekniği kullanılmıştır. Betimleme aşamasında araştırmada toplanan verilerin araştırmanın amacına ilişkin olarak neleri söylediği ya da hangi sonuçları ortaya koyduğu ön plana çıkmaktadır. Veriler, görüşme sürecinde kullanılan sorular ya da boyutlar dikkate alınarak sunulur (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

BULGULAR

Bozcaada destinasyonu ile ilgili katılımcılardan ilk olarak Wirtz ve arkadaşlarının (2003) çalışmasında yer alan ve katılımcıların seyahatlerinin başlamadan önceki düşüncelerini belirtmeleri yani Bozcaada seyahatinin nasıl geçeceğine ilişkin bir değerlendirme yapmaları istenmiştir. Buradaki amaç, tatilciler, eğer daha önce Bozcaada'ya gelmemişlerse bu destinasyonu seçmelerindeki sebepleri öğrenmektir. Eğer geldiler ise hangi güzel anıların buna vesile olduğunu anlamaya çalışmaktır. Bu doğrultuda katılımcılara ilk olarak, “Bozcaada tatiline çıkmayı sabırsızlıkla bekliyorum”, “Bozcaada tatilinin çok eğlenceli olacağını düşünüyorum” ve “Bozcaada'ya yapacağım tatilden çok memnun olacağım” gibi yukarıda



belirtilen nedenleri öğrenebilmek adına sorular sorulmuştur. Katılımcıların bu düşüncelerine ilişkin ifadeleri şu şeklide gerçekleşmiştir:

“Daha önce sürekli belirli aralıklarda günü birlik olarak ziyaret ettiğim, ancak adanın bütün her yerini keşfedemediğim için bu tatili sabırsızlıkla bekliyorum” (Katılımcı 1), “Bozcaada’nın iklimini seviyorum. Kuzey Egede bulunması bir avantaj güneyin görece daha sıcak ve daha nemli bıkırtıcı havası adada yok. Deniz suyu sıcaklığının düşük olması, plajlarının temiz olması da hoş. Otantik dokunun korunmuş olduğu modern çizgilerin samimiysizliğinden uzak farklı bir çekiciliğe sahip bir tatil yeri olduğunu düşünüyorum” (Katılımcı 5). “Bozcaada’nın sessiz, sakin ve kendine has dokusunu çok seviyorum” (Katılımcı 3). “Daha önce Bozcaada’ya giden arkadaşlarımdan çok güzel olduğunu ve tatillerinin çok güzel geçtiğini duydum. Bu yüzden ben de güzel geçeceğine inanıyorum ve sabırsızlıkla bekliyorum” (Katılımcı 6).

Katılımcıların büyük çoğunluğu daha önceden Bozcaada destinasyonunu ziyaret etmedikleri için, buranın keşfedilmeye değer bir yer olduğu noktasında ortak görüşler belirtmişlerdir. Katılımcılar “Yeni yerleri keşfetmenin harika olacağını düşünüyorum” (Katılımcı 1 ve Katılımcı 2), “Bozcaada’nın temiz plajları ve entelektüel gece hayatı, beklentilerimi karşılayacak nitelikte olduğunu düşünüyorum” (Katılımcı 3), ve “Çalışma sezonunun yorgunluğunu, stresini Bozcaada’nın huzur verici ve egeyi orijinal olarak temsil eden otantik mimari dokusunda, havasında, sakinliğinde atacağım. Doğal güzelliklerinin nimetlerinden yararlanacağım. Dinleneceğim, enerji depolayacağım, güzel fotoğraflar çekeceğim. Yerel tatlar reçeller, kurabiyeler, dondurmalar, deniz ürünlerini tüketeceğim. Yunan-Türk ortak kültürünü hissettiğim sokak restoranlarında, sahildeki barlarda, Cenevizlilerden kalma tarihi kalede vakit geçireceğim” şeklinde görüşlerini ifade etmişlerdir.

Benzer görüşler ise “Bozcaada’nın bozulmamış mimari yapısı ile iş telaşından bunalan kişiler açısından son derece sakin ve sessiz bir yer” (Katılımcı 4 ve Katılımcı 5), “Sokak aralarındaki restoranların atmosferinden ve adanın bütün sokaklarındaki tarihi yerlerin güzelliklerinden faydalanmak lazım” (Katılımcı 2), “Bozcaada restoranları, otelleri ve koylarıyla çok güzel ve çok huzurlu bir yer. Daha kalabalık yerlerde tatil yapmaktansa böyle küçük ve huzurlu bir yerde tatil yapmayı tercih ederim. Bu yüzden memnun kalacağımı düşünüyorum” (Katılımcı 6), “Daha önce her yaz Bozcaada’ya gittim ve her seferinde çok eğlenceli, keyifli geçti. Huzurlu ve samimi ortamı, stresten uzak mutlu insanların gülen yüzü yoğun iş temposundan çıkıp izin kullandığımız yaz dönemlerinde oldukça dinlenmenizi ve iş stresinden uzaklaşmanızı sağlıyor” (Katılımcı 7), “Bozcaada’ya daha önce birçok kez geldiğim için eğlenceli bir tatil imkânı sağlamak için bütün donanımlara sahip olduğunu düşündüğüm hayran olduğum bir yer burası” (Katılımcı 8), “Her ne olursa olsun olumlu olumsuz anlamda ancak her yıl gelmeye özen gösterdiğim ve geldiğim ender yerlerden biri ve geçirdiğim o güzel tatil deneyimlerim özellikle güneşli günlerin başlamasıyla birlikte adaya gelme isteğimi arttırıyor” (Katılımcı 10), “Bozcaada büyülü bir yer” (Katılımcı 4) şeklinde ifade edilmiştir. Katılımcıların değerlendirmelerine bakılacak olursa, tatil öncesi beklentilerde genellikle dikkat çeken ifadeler Tablo 2’de yer almaktadır.

**Tablo 2: Katılımcıların Tatil Öncesinde Bozcaada İle İlgili Değerlendirmeleri.**

	Sakin ve huzurlu bir yer olması	Keşfedilecek bir yer olması	Uzun zamandır planlanan bir tatil	Fotoğraf çekmek için harika bir yer	Kendine has bir mimari dokusu var	Temiz plajları ve denizi	Eğlenceli gece hayatı	Trafik ve kargaşadan uzak	Türk ve Yunan ortak kültürü	Leziz yemeklerin sunulduğu restoranlar
Katılımcılar	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	1,2,4,6	1,2,4,5,6,9,10	1,2,4,5	2,5,7	1,2,3,4,5,6,8,9	3,4,5,6,10	2,5,7	5	1,2,3,4,5,6,7,8,9

Tatil öncesinde destinasyonla ilgili beklentilerine ilişkin değerlendirmelerde katılımcıların tamamı özellikle adanın sakin ve huzur verici ortamına değinmiştir. Katılımcılar ayrıca Bozcaada'nın otantik mimarisinden bahsetmiş ve keşfedilecek bir destinasyon olarak görüldüğünü ifade etmiş ve katılımcıların büyük çoğunluğu beklentilerine dayanarak destinasyon çekim unsurlarını sıralamışlardır. Tatil öncesi değerlendirmeler ışığında söylenebilir ki katılımcıların çoğu– kimisi daha önce gelip beğenmesi sebebiyle, kimisi kendi araştırmaları veya çevresinde Bozcaada'ya gelmiş kişilerin olumlu referanslarıyla – bu tatil planını çok öncesinden araştırıp bilgilenmiş şekilde adayı ziyaret etmektedir.

Katılımcılardan, seyahatlerinin sonrasındaki değerlendirmelerine ilişkin bilgi alabilmek için yine Wirtz ve arkadaşlarının (2003) yapmış oldukları çalışmadan yola çıkmıştır. Bu aşamada katılımcılara, “Bozcaada'ya yapmış olduğum tatil eğlenceliydi veya değildi, çünkü”, “Bozcaada'ya yapmış olduğum tatil dinlendiriciydi veya değildi çünkü” ve “Bozcaada destinasyonu her özelliğiyle muhteşemdi veya değildi çünkü” ifadelerine karşın görüşleri alınmaya çalışılmıştır. Buradaki amaç, kişilerin deneyimledikleri anların hangi özelliklere sahip olanlarının, kişinin seyahatlerinden çok sonra bile anımsanan hafızalarındaki hikâyelere dönüştüğüdür. Tatil sonrasında katılımcıların 2 ile 4 ay arasında bir zaman zarfı geçmesi ideal süre olarak kabul edilmektedir. Araştırmaya konu olan Wirtz ve arkadaşları (2003), Mitchell ve arkadaşları (1997) ve Robert I.Sutton'un (1992) çalışmalarında bu süre tatil öncesi 2 hafta ile 1 ay, tatil sonrası ise 1 ay ile 4 ay arasında kabul edilmiştir. Çalışmadaki katılımcıların belirlenmesinde bu süre dikkate alınarak uygun katılımcılara ulaşılmaya çalışılmıştır.

Katılımcıların, görüşme formunda yer alan olumlu ve olumsuz ifadelere verdikleri yanıtlardan önceki genel değerlendirmeleri şu şekilde gerçekleşmiştir:

Tatil esnasında, şehirlerin yoğunluğundan çok uzak, geceleri sakin ve dinlendirici bir ortamın (katılımcı 1, katılımcı 2, katılımcı 3 ve katılımcı 6, katılımcı 8) yanında, “kaldığımız yerin planlamasıyla kumsalda gerçekleştirilen ateş başı sohbetlerin ve müziklerin güzel olduğunu ancak adadaki işletmelerin genelinde fiyatların yüksekliğinden ve buna karşı kalitenin düşüklüğünden bahsedebilirim” (Katılımcı 1).

“Bozcaada destinasyonu her özelliğiyle muhteşemdi, çünkü Bozcaada turizm destinasyonu açısından, ada olması sebebiyle diğer turizm bölgelerine göre avantajlı durumda. Adanın karayla olan bağlantısı sadece deniz yoluyla yapıldığı için adanın doğal kültürü ve mimari yapısı bozulmamış ve korunmuştur” (katılımcı 3). Katılımcı 4; tatilin dinlendiriciliği bakımından zayıf geçtiğini ancak bu durumun tamamıyla adaya gerçekleştirilen tatil süresinin kısalığıyla ilgili olduğunu vurgulamıştır. Tatil kısa olduğu için yapılacak o kadar şeyin



arasından dinlenmeye vakitlerinin kalmadığından bahsetmiştir. “Bozcaada romantik bir ada. Feribotla adaya yanaşırken daha inmeden küçük bir Rum kasabasına geldim diyorsun. Yani seni cezbeden şey küçük bir yerleşim, otantik yapılar, ahşap ve taş evlerin görsel çekiciliği, ege kültürünü hissedişin, fotoğraf çekmek için o kadar zengin ki her sokak her ev... Bozcaada deyince tatil gözümün önünden geçtiğinde huzur metnimin ana başlığı haline gelebiliyor. Sakinlik, huzur, doğal güzellikler, Bozcaada'nın kendine özgü tatları ve mezeleri, sosyal anlamda sıcak ve samimi insanlar ki günümüzde özellikle büyük şehirlerde bunu görmek zor. Her yıl kısa sürede olsa tatil yapacak olduğumu düşünürsek eğer memnun olduğum bir yer” (katılımcı 5) ifadesiyle katılımcı 6'nın görüşüyle benzer şekilde Bozcaada tatillerinin mükemmel geçtiğini söylemişlerdir. “Ada'nın huzurlu ortamında dinlenmek büyük şehir yaşam temposundan sonra çok çok keyifli. Ayrıca Ada'nın yakın olması da bir hafta sonu bile gidip dinlenmek için büyük bir şans. Ada da bir yürüyüşe çıktığınız zaman bile güler yüzlü aynı insanları birkaç defa görmek o samimi ortamı oluşturuyor belki de. Kaldığım süre içerisinde erkek arkadaşım ile birlikte, birçok insan ile iletişim kurma şansı yakaladık. Bu çok kıymetli bir durum. Bu samimi ortam insanın ruhuna işliyor” (katılımcı 7). Katılımcı 8, adanın harika plajları, harika restoranları ve huzur bulacağınız noktaları var derken, bir anlamda katılımcıların büyük çoğunluğunun hem fikir olduğu kalabalıkla ilgili şikayetinde ise “Bozcaada destinasyonu her özelliğiyle muhteşem değildi, çünkü eskiye göre daha popüler olduğu için çok kalabalıklaşmaya başladı ve adanın alt yapısı buna uygun değil” ifadesine yer vermiştir.

Tatil sonrasındaki genel değerlendirmelere bakıldığında, katılımcıların özellikle adanın sakinliğinden, çiftler için romantik bir ortam sunduğundan, bozulmamış bir kültüre ev sahipliği yapmasından, sokaklarındaki ve mimari yapılarındaki güzelliklerden, küçük bir tatil kasabası görüntüsünden, yaşayanların ve çalışanların güler yüzlü samimi davranışlarından ve tam bir ada hüviyetine sahip olduğundan genel anlamda bahsettikleri görülmüştür.

Ada yaz aylarında, özellikle İstanbul gibi metropol bir şehre yakınlığı sebebiyle hafta sonları aşırı bir kalabalığa maruz kalmaktadır. Çanakkale halkının da hafta sonları destinasyona aşırı ilgili göstermeleri sebebiyle de Bozcaada, belki de katılımcıların anımsanan hafızalarında yer etmiş olan sakinlik açısından ve bozulmamış çeşitli yapı özelliklerine yönelik bir olumsuzluk ortaya çıkarmaktadır.

Bu durumu katılımcı 7; “Doğru zamanı seçip gitmek gerek. Yoksa o kalabalık adanın özelliklerini bastırabiliyor” şeklinde ifade etmiştir. Buda tatilcilerin deneyimlerinde çeşitli olumsuzları meydana çıkarmaktadır ve kişilerin anımsanan hafızalarında daha olumsuz hikâyelerin dolayısıyla da, çalışmamızın amacını yansıtacak olan, kişilerin tekrar aynı destinasyona gelme arzularına darbe vuracaktır. İşletmelerin ve yerel yönetimlerin bu hususlara dikkat etmesi ve yoğun ilgiye karşı çeşitli önlemler alması gerekmektedir. Örneğin, adadan dönüş sırasında vapur sırası bekleyen araç trafiğinin, sadece vapuru dolduracak sayıda aracın şehrin içine sokulması ve geri kalan araç sahiplerine vapura biniş için saat verilerek araçların merkez dışında bekleme yerlerine yönlendirilmesiyle, adanın sakin ve huzur dolu kimliğine zarar verilmemiş olması güzel bir uygulamadır. Bu da tatilcinin deneyimine yansır ve destinasyon hakkındaki anımsanan hafızasındaki hikayesiyle örtüşür. Adanın otantik mimarisinin sürekli korunmasıyla, kişilerin yine anımsanan hafızalarında yer etmiş olan bu husus hakkındaki düşünceleri tutarlılık sağlamış olur. İşletmelerin, çalışanlarının motivasyonunu en üst düzeyde tutarak onların misafirlere karşı güler yüzlü ve samimi davranmalarını sağlamaları gerekir. Bu durum içsel pazarlamayı, yani dış müşterilerden önce,



çalışanların iç müşteri olarak görülmesini ve buna uygun düzenlemelerin yapılmasını gerektirir. Onların motivasyonu, ifadeleriyle dış müşterilerin motivasyonlarına yansıtacaktır. Çünkü katılımcıların büyük çoğunluğu adadaki bu samimiyetten ve hoş ortamdaki bahsetmişlerdir. Katılımcıların anımsanan benliklerindeki hikâyeleri belirtme dereceleri Tablo 3’de yer almaktadır.

Tablo 3: Katılımcıların Anımsanan Benliklerindeki Hikâyeleri Belirtme Derecesi.

Olumlu Hikâyeler Belirten Katılımcılar		Olumsuz Hikâyeler Belirten Katılımcılar	
Keşfedilmemiş yerler	Katılımcı 1,4	Otopark yetersizliği	Katılımcı 1, 8
Müzikler	Katılımcı 1, 6, 10	Otel ücretleri	Katılımcı 1, 2, 4
Akşamları oluşan sakinlik	Katılımcı 1, 5, 6, 9, 10	Kalitesiz hizmet	Katılımcı 1, 2, 3, 4, 6
Gün batımı	Katılımcı 1, 3, 6, 7, 8, 9, 10	Ulaşım yetersizliği	Katılımcı 1, 3, 5, 8
Yöreye özgü tatlar	Katılımcı 2, 5, 6, 10	Konaklama hizmetinin kötülüğü	Katılımcı 2, 4
Dar sokaklar ve oradaki restoranlar	Katılımcı 2, 4, 6, 7, 10	Genel olarak fiyatların yüksekliği	Katılımcı 2, 4, 5, 8
Yalnız kalılabilecek sakin yerler	Katılımcı 2, 4, 7, 9, 10	Şarap tadımının yasaklanmış olması	Katılımcı 3
Temiz deniz ve plajlar	Katılımcı 3, 5, 6, 7, 8, 9	Müşterilere karşı özensiz davranışlar	Katılımcı 3, 6
Dalış yapmak	Katılımcı 3,	Sinirli insanlar ve korna sesleri	Katılımcı 5, 6, 10
Ada olması, karayla bağlantısının olmaması	Katılımcı 3, 5	Plajlardaki duş kabinlerinin eksikliği	Katılımcı 6,
Gizli ve sakin koylar	Katılımcı 3, 5, 8	Sahipsiz bırakılmış evcil hayvanlar	Katılımcı 6,, 10
Şarap tadım yerleri	Katılımcı 4, 6,	Kalabalık	Katılımcı 1, 5, 7, 10
Rüzgar gülleri	Katılımcı 3, 5, 8, 10	İşletmelerin doğal ve tarihi dokuyu bozan yerleşimleri	Katılımcı 3, 7
Romantik bir yer	Katılımcı 5, 6, 7, 8	Saygısız tatileciler	Katılımcı 8
Taze deniz ürünleri	Katılımcı 3, 6, 9		
Samimi insanlar	Katılımcı 2, 4, 7, 8, 9		
Otel hizmeti	Katılımcı 3, 10		

Araştırmada katılımcıların adada geçirdikleri zamanla ilgili anımsanan benliklerinde kalan, özelliklede araştırmada yer alan olumlu (1: iyiydi, 2: eğlenceliydi, 3: sakindi, 4: özeldi)



ve olumsuz (1: kötüydü, 2: sinirliyim, 3: hoş olmayan, 4: üzüntülüym) duygu durumlarına karşı sakladıkları hikâyeleri anlamaya yönelik değerlendirme yapımları istenmiştir. Katılımcıların tatilleri hakkındaki geriye dönük değerlendirmelere bakıldığında, deneyimlenen benlik ve anımsanan benlik kavramları üzerine kurulmuş olan bu çalışmadaki hikâyelerini şu şekilde belirtmişlerdir:

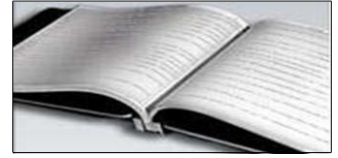
“Bozcaada karayla bağlantısının olmaması sebebiyle daha sakin bir yer. Kalabalık olan plajları olduğu kadar sakin olan gizli güzellikteki koyları da var” (katılımcı 3). “Ada sakin, adada yaşayan insanlar sakin ve mutlu, bu insana işliyor. Adada olanların adaya ve birbirine saygısı var, bu da o sakinliği yaşıyor” (katılımcı 7). Katılımcıların büyük çoğunluğu aslında, tatil öncesi adaya yönelik tahminleriyle tutarlı bir şekilde yaşadıkları deneyimlerinden ve geriye yönelik değerlendirmelerinden adanın sakin, huzurlu, samimi bir yer olduğundan bahsetmiştir. Bu aslında Bozcaada'nın genel en temel özelliklerinden biridir. “Akşamları daha sakin ve huzurluydu. Araç gürültüsü de azdı” (katılımcı 1) değerlendirmesi ağır basan bir görüştür. Adanın akşamlarının biraz daha sakin ve sesiz olmasının nedeni, Bozcaada'ya civar şehirlerden ve Çanakkale'den günü birlik ziyaretlerin çok fazla olması ve bu yoğunluğun geri dönüşlerle azalması, tatilcilerin adanın akşamları daha sakin bir yer olarak algılanmasına sebep olmaktadır.

Adanın deniz ve plajlarının güzelliğine vurgu yapan (katılımcı 3, 4, 5, 7, 8) tatilcilerden birisi “tesisleşmemiş birçok koy var ve doğal pek çok şahesere sahip Bozcaada” (katılımcı 5) diyerek adanın kalabalıktan uzak ve çekici noktalarından bahsetmiştir. “Bozcaada'nın temiz sularında su sporları ile vakit geçirmek ve dalış yapmak eğlenceliydi (katılımcı 3). Bu katılımcı bu aktivitenin kaldığı konaklama işletmesinin, öncelikle misafirlerine daha sonra ada genelinde vermiş olduğu hizmet olduğundan bahsetmiştir. “Daracık çiçek kokan, sokaklara atılan küçük masalarda şarap içmek çok eğlenceliydi” (katılımcı 3). Şehrin içindeki sokak aralarında bulunan onlarca restoran, tatilcilere keyifli bir akşam yaşatmaktadır (katılımcı 2, 4, 6, 7). “Akşam vakitlerinde gittiğimiz mekanlarda çok eğlendik, kesinlikle çok rahat edebileceğimiz ve müzik sesiyle rahatsız olmayacağınız mekanlar. Arkadaşlarımızla birlikte sohbet edip güzel vakit geçirebileceğiniz mekanlar. Bu yönüyle Bozcaada'daki restoranlar çok meşhur ve herhangi bir gece bir ünlüyle bu restoranlarda karşılaşmak çok olası. Özellikle Ata Demire bilinen en ünlü Bozcaada aşığıdır ve onu günün her anında plajda veya akşam sokak aralarındaki bir restoranda görmek mümkündür” (katılımcı 6).

Adadaki restoranlarda sunulan yöreye ait tatlıları katılımcı 5 “Yerel tatlılar reçeller, kurabiyeler, dondurmalar, deniz ürünlerini tüketmek harikaydı” ifadesiyle belirtmiştir. Ada çevresinden sağlanan deniz ürünlerini, katılımcı 6 şu şekilde belirtmiştir; “Akşam yemeklerinde tercih ettiğimiz restoranlar iyiydi. Devamlı taze deniz ürünü yedik ve yemeğe eşlik eden şaraplar da çok güzeldi”.

Katılımcılar adanın bir diğer güzel yanının “adadaki eşsiz gün batımı ” olduğu konusunda hemfikirdir. Katılımcı 5 “Rüzgârgüllerinde izlediğim gün batımı manzarası eşsiz bir güzelliğe sahipti ve oranın çok romantik bir yer olduğunu söylemeliyim” ifadesiyle katılımcıların çoğunluğu ile ortak bir özelliğe dikkat çekmiştir. Katılımcı 2, bu tatilin eşiyile birlikte çok özel olduğunu çünkü balayı için Bozcaada'ya geldiklerini ve adanın tam da buna uygun muhteşem romantik bir yer olduğundan bahsetmiştir.

Tablo 3'ten de görüldüğü üzere katılımcıların geriye yönelik değerlendirmelerine bakacak olursak anımsanan hafızalarında yer alan olumlu hikâyelerinde sadece Katılımcı 3 ve



10'un oteller ve hizmetleri hakkında görüş bildirdikleri görülmektedir. Katılımcı 10 "Aslına bakarsanız çok harika bir otelde kalmıyorduk ancak verdikleri hizmet bütün personel ve otel sahibiyle birlikte harikaydı. Örneğin aklımda kalan, otelin haftalık olarak bölgede yapılabilecekler listesi hazırlaması bunun içerisinde o hafta adada yapılacak özel etkinliklerin duyurusundan tutunda otelin kendi çatısı altında akşam yapacakları etkinliklere kadar mesela bizim gittiğimiz hafta bir gece otelin bahçesinde sinema gösterimi yapmalarıydı" ve "Ve tabii ki otelin misafirlerine özel düzenlediği rüzgar güllerindeki gün batımı organizasyonu harikaydı. Sanırım otelimizin yıldızı hak edecek bir dizaynı ve uygunluğu yok ancak hizmeti 5 yıldızdı" ifadeleriyle görüşünü belirtmiştir. Yine aynı şekilde katılımcı 3'ün değerlendirmelerine bakacak olursak, katılımcının kaldığı otelin düzenlemiş olduğu ve otellerinde kalan misafirlere de katılma fırsatı verdiği su sporları ve dalış yapma imkânı katılımcının anımsanan hafızasında otel ve hizmetine dair olumlu değerlendirmesine sebep olmuştur.

Tablo 3, katılımcıların anımsanan benliklerindeki olumsuz değerlendirmeleri göstermektedir. Katılımcıların en dikkat çekici olumsuz değerlendirmeleri "adaya ulaşım, Çanakale merkezden feribotla ulaşımın yetersiz olması (katılımcı 1), "otopark yetersizliği" (katılımcı 1, 8) olarak öne çıkmaktadır. Bundan başka Katılımcı 5 merkezdeki vapur sırası sebebiyle oluşan araç trafiğine dikkati çekerek "Adadan dönerken özellikle de pazar günleri öğleden sonra özel araçla grupların oluşturdukları uzun feribot kuyrukları oluşuyor. Bir de bunlara kocaman tur otobüsleri de eklenince o küçük adada trafik kargaşası oldukça yersiz oluyor. Korna sesleri sinirli insanlar falan ada konseptine uygun değil", Katılımcı 8 "ada içinde park sorunu saygısız tatilciler sebebiyle çok sinir bozucu", Katılımcı 4 "konakladığımız otel meşhur bir yerdi ancak diğer odalardaki sesleri duymamıza neden olacak incelikte duvarlara ve sıcak suyu düzensiz akan bir işletmeydi. Konakladığımız otel pahalıydı ve buna rağmen ekstra sunulan hiçbir hizmetin olmayışı" şeklinde ifadeler kullanmıştır. Buna benzer bir değerlendirmeyi katılımcı 1, 2, 3 ve 6 da yapmıştır. Konaklama yerlerinin ada mimarisine uygun olmayan düzenlemesi ve yerleşim noktaları vurgulanarak "bu güzel adanın doğal yapısının bazı bölgelerde işletmeler tarafından bozuluyor olmasına üzülüyorum" (katılımcı 3), "otellerin yapıma durumu beni üzdü. Bence adanın doğal hali bozulursa bütün özelliği kaybolacaktır" (katılımcı 7) şeklinde değerlendirmeler yapılmıştır. Bu olumsuz değerlendirmeler dışında katılımcılar konaklama ve genel harcama noktalarındaki fiyatların yüksekliğini (katılımcı 1, 2, 4, 5, 8); "Ekstra bir hizmet sunulmamasına rağmen fiyatların fazla olması hoş olmayan bir durumdu" (katılımcı 2), "Marinanın oralarda bir balık restoranında ödediğimiz çok tuzlu bir hesap ile karşılaşmıştık. Yıllardır adada onlarca restoranda yedim içtim, ama öyle kabarık bir hesapla karşılaşmamıştım ve bu olay sinirlerimi bozmuştu" (katılımcı 5). "Ada esnafının gelen turistlere uyguladığı fiyat politikası hiç hoş değil, 1 paket makarnaya 8 TL verdiğimi hatırlıyorum" (katılımcı 8), işletmelerde çalışanların tavırlarını "Bazı işletmelerin müşterilere karşı olan rahatlığı ve özensizliği hoş değildi" (katılımcı 3), "Gittiğimiz bir restorandaki garsonların tavırları hoş değildi. Ama burası dışındaki mekânlar gayet ilgiliydi" (katılımcı 6), "Sinirli olduğum tek bir konu var o da Bozcaada esnafının biraz suratsız olması. Müşteriye gereken ilgiyi verdiklerini düşünmüyorum" (katılımcı 6), plajdaki duş sorununu; "Ayazma sahilinde duşların kafelerde olması kötüydü. Uzaktı ve bu konuda zorluk çektik" (katılımcı 6), sokaklardaki başıboş hayvan sorununu; "Sokaklarda çok fazla cins kedi ve köpek var. Sahipleri bakamayacaklarını anladıkları anda onları Bozcaada'ya bırakıp gitmişler. İnsanlar burada onları iyi bakıyor tabii"



ki ama yine de bu konuda üzüntülüyüm” (katılımcı 6) ifadeleri ile adayla ilgili anımsanan hafızalarındaki olumsuz hikâyeler şeklinde dile getirmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Deneyimleyen ve anımsayan benlik kavramı içerisinde, tatilcilerin seyahatleri sonrasında ikamet ettikleri yere geri döndüklerinde destinasyonda yaşadıkları olumlu veya olumsuz deneyimlerinden yola çıkarak Bozcaada destinasyonu ziyaretçileri üzerinde gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen sonuçlar ve yapılan öneriler şu şekildedir:

Katılımcılara elde ettikleri deneyim sonucu ortaya çıkan ve anımsanan benliklerinde saklanmış olan olumlu ve olumsuz değerlendirmeleri sorulmuştur. Bu değerlendirmeler sonucunda Bozcaada’ya tekrar bir tatil deneyimi yaşamak için gitmek ister miydiniz? sorusuna katılımcıların büyük çoğunluğu bu evet şeklinde cevap vermiştir. Bu da çalışmanın başında belirtilen teorik kısım ile paralel şekilde elde edilen bir sonuçtur, yani insanlar yaşamış oldukları deneyimlerden dolayı adadan olumlu ayrılmışlar ve bu olumlu anılar anımsanan hafızalarında olumsuz anılardan daha fazla yer ettiğinden yaşamış oldukları deneyimi tekrar etme arzusuna sahip olmuşlardır.

Katılımcıların adada geçirdikleri zamanla ilgili anımsanan benliklerinde kalan, özellikle de araştırmada yer alan olumlu ve olumsuz duygu durumlarına karşı sakladıkları hikâyeleri anlamaya çalışmak şüphesiz oldukça önemlidir. Bazı katılımcıların belirlenmesinde kullanılan tatil bloklarında da, zaten bu katılımcılar tarafından yapılan ve Bozcaada’ya ilişkin serüvenlerini anlattıkları ve dolayısıyla aynı destinasyona tatil planı gerçekleştirmek isteyen yeni misafirlere de olumlu bir yansıma yarattıkları açıktır. Yine bu bloglarda kişilerin tam da çalışmada kullanılmak üzere sundukları değerlendirmelere benzer değerlendirmelerde buldukları gözlemlenmiştir. Buradan yola çıkılarak kişilerin destinasyon hakkındaki anımsanan hafızalarındaki olumlu hikâyelerinin kendileri de dahil olmak üzere çok fazla kişiyi etki altında bırakıyor olması çok olasıdır. Örneğin bu çalışmadan elde edilen sonuçlar ile katılımcıların tatillerindeki bu detaylar öğrenilerek ada yöneticilerinin, turizm işletmelerinin ve yerel halkın bu konulara özen göstermelerine ya da bu hususların düzeltilmesine dikkat çekilmeye çalışılmıştır. İşletmelerin yeni misafir çekme politikalarının yanı sıra mevcut misafirleri ellerinde tutmaya çalışmaları ve bunlar ilgili adımları atmaları bu araştırma sonucunda bir kez daha önerilmektedir.

Araştırmada katılımcıların adaya ilişkin olumsuz hikâyelerinin, olumlu hikâyelerine oranla yarı yarıya bir etki yaptığı tespit edilmiştir. İnsanlar bir destinasyon hakkında ne kadar olumlu anıya sahip olursa tatil deneyimleri o derece olumlu geçmiş olur ve tatil deneyimlerini tekrar etme arzusu ortaya çıkmış olur. Bu da aslında destinasyondaki işletmelerin ve yerel yönetimlerin istediği bir noktadır. Ancak tatilcilerin özellikle olumsuzluk anlamında üzerinde durduğu noktaların yine bu paydaşlar tarafından düzeltilmemesi gibi bir durumda bu durum geriye dönük değerlendirmelerde tatilcilerin bu destinasyona karşı olumsuz hikâyeler kurmasına sebep olacaktır. Destinasyon ve destinasyondaki işletmeler tatilcilerin olumsuz hikâyeler kurmasına izin vermeyecek şekilde yönetilmeli ve bu konuda tüm paydaşlar bilinçlendirilmelidir.



Özellikle daha önceki tatillerinde en az bir kere bu destinasyonu seçen katılımcıların yanında, ilk kez Bozcaada'ya gelenlerin hemen hemen her tatil sitesinde bulabileceğiniz gezi yazılarına ilişkin değerlendirmeleri dikkatli bir şekilde inceledikleri, arkadaş tavsiyeleri ve kendi arzularadıkları hislerle destinasyonu seçtikleri görüşmelerden elde edilen bir başka sonuçtur. Bu da destinasyonların tanıtım ve pazarlanmasının sağlanarak turistlerin destinasyona yönlendirilmesinde tatil ve gezi sitelerinin ve orada destinasyon ile ilgili yapılan yorumların önemini bir kez daha hatırlatmaktadır. Arkadaş tavsiyesi de ağızdan ağza pazarlama aracı olarak tatilciler üzerinde oldukça etkilidir. Buradan hareketle bu iki konu destinasyon yönetiminde etkin paydaşlar ve özellikle turizm işletmeleri tarafından dikkate alınmalı ve gerekli adımlar atılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Bentham, J., (2000), *An Introduction to The Principles of Morals and Legislation*, Kitchener: Batoche Books
- Beccaria, C., (2003), *Suçlar ve Cezalar Hakkında*, (Çev. Sami Selçuk), Ankara: İmge Kitabevi.
- Buhalis, D., (2000), Marketing the competitive destination of the future, *Tourism Management*, 21, 97-116.
- İlban, M.O.(2008), Seyahat Acenta Yöneticilerinin Destinasyon Marka imajı Algıları Üzerine Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış*, 8, 1, 121-152.
- Kahneman, D. (1999). *Experienced utility and objective happiness: A moment based approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*, FSG, New York.
- Kahneman, D., Wakker, P. P. and Sarin, R. (1997). Back to Bentham? Explorations of Experienced Utility, *The Quarterly Journal of Economics*, Vol.112, pp:375-406.
- Klaaren, K.J., Hodges, S.D. and Wilson, T.D. (1994). The role of affective expectations in subjective experience and decision-making, *Social Cognition*, Vol.12, pp:77-101.
- Kozak, M. (2003). Measuring Tourist Satisfaction with Multiple Destination Attributes, *Tourism Analysis*, 7: 229-240.
- Kuş, E. (2007). Nicel-Nitel Araştırma Teknikleri: Sosyal Bilimlerde Araştırma Teknikleri: Nicel mi? Nitel mi?, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Laws, E., Scott, N. ve Parfitt, N. (2002). Synergies in Destination Image Management: A Case Study and Conceptualization, *International Journal of Tourism Research*, 4: 39-55.
- Mitchell, T. R., Thompson, L., Peterson, E. and Cronk, R. (1997). Temporal Adjustments in the Evaluation of Events: The "Rosy View", *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol.33, pp: 421-448.
- Sutton, R. I. (1992). Feelings About of Disneyland Visit: Photography and the Reconstruction of Bygone Emotions, *Journal of Management Inquiry*, 4, pp:278-287.



Yamaç, Z. ve Zengin, B. (2015), Sakarya Destinasyonunun İmaj Algısına Yönelik Bir Araştırma, *İşletme Bilimi Dergisi*, Cilt 3, Sayı 2.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Yayıncılık, 9.Baskı, Ankara.

Yoon, Y. ve Uysal, M. (2005), An Examination of the Effects of Motivation and Satisfaction on Destination Loyalty: A Structural Model, *Tourism Management*, Vol.26, Issue 1.

Wirtz, D., Kruger, J., Scollon, C. N., & Diener, E. (2003). What to do on spring break? Predicting future choice based on online versus recalled affect. *Psychological Science*, Vol 14, pp:520-524.

İnternet Kaynakları

Kahneman, D. (2010), The Riddle of Experiences vs. Memory, www.ted.com/talks/daniel_kahneman_the_riddle_of_experience_vs_memory/transcript?language=en, erişim tarihi 10.11.2015

Spector, P. (2015). Our Two Selves: Experiencing and Remembering, <http://www.huffingtonpost.com/>, erişim tarihi 10.12.2015