



Abant Kültürel Araştırmalar Dergisi (AKAR)

Journal of Abant Cultural Studies

2025, 10(19): 60 – 72



Korunan Alanlarda Ziyaretçi Memnuniyeti Üzerine Bir İnceleme: Abant Gölü Milli Parkı Örneği

A Study on Visitor Satisfaction in Protected Areas: The Case of Abant Lake National Park

Yekta ŞENER¹  Muharrem AVCI² 

Geliş Tarihi (Received): 18.04.2025

Kabul Tarihi (Accepted): 05.05.2025

Yayın Tarihi (Published): 25.05.2025

Öz: Turizmde seyahat motivasyonu ve buna ilişkin oluşan ziyaretçi memnuniyeti, yaygın bir şekilde incelenen kavramlar arasında yer almaktadır. Destinasyon yönetimi kapsamında yürütülen tanıtım ve pazarlama faaliyetleri turist davranışlarını etkileyerek seyahat motivasyonunu belirleyen faktörlere arasında yer almaktadır. Geleneksel araçlarla yapılan tanıtım çalışmaları belli bir öneme sahiptir ancak ziyaretçilerin sahip oldukları deneyimleri kendi aralarında kulaktan kulağa aktarmaları çok daha etkili olabilmektedir. Dolayısıyla bir destinasyonda seyahati motive eden unsurların ziyaret esnasında da karşılanıyor olmasının ziyaretçiler açısından memnuniyet artırıcı yönde etkisi olmaktadır. Araştırmada ziyaretçi deneyimlerinin tatmin ediciliği uygulanan ankette sunulan maddelerde yer alan imkanlardan hangi ölçülerde memnun kalındığına bakılarak yorumlanmıştır. Bir yere ziyaret gerçekleştirmeyi motive eden ve ziyaret sonrasında ortaya çıkan nedenler arasında ziyaretçinin memnuniyetinin yanı sıra farklı unsurlar da bulunabilir. Bu çalışmanın amacı, ziyaretçi memnuniyet düzeyinin belirleyicisi olan unsurların neler olduğunu ortaya çıkarmaktır. Bu amaca yönelik olarak Abant Gölü Milli Parkına (AGMP) gelen ziyaretçilerin memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre Abant Gölü Milli Parkından sorumlu ilgili kurum ve kuruluşlara bazı önerilerde bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Korunan Alanlar, Memnuniyet, Motivasyon

&

Abstract: In tourism, travel motivation and visitor satisfaction related to it are among the concepts that are widely studied. Promotion and marketing activities carried out within the scope of destination management are among the factors that affect tourist behavior and determine travel motivation. Promotional activities carried out with traditional tools have a certain importance, but it can be much more effective for visitors to share their experiences among themselves by word of mouth. Therefore, visits, which are more closely related to travel motivation, increase the level of satisfaction. In the research, the satisfactoriness of visitor experiences was interpreted by looking at the extent to which the opportunities included in the items presented in the applied survey were satisfied. Among the reasons that motivate a visit to a place and emerge after the visit, there may be different elements besides the visitor's satisfaction. The aim of this study is to reveal the elements that determine the visitor satisfaction level. For this purpose, the satisfaction levels of visitors to Abant Lake National Park were investigated. According to the results of the research, some suggestions are made to the relevant institutions and organizations responsible for Abant Lake National Park.

Keywords: Protected Areas, Visitor Satisfaction, Motivation.

Atıf/Cite as: Şener, Y., Avcı, M. (2025). Korunan Alanlarda Ziyaretçi Memnuniyeti Üzerine Bir İnceleme: Abant Gölü Milli Parkı Örneği, Abant Kültürel Araştırmalar Dergisi, 10(19): 60-72.

İntihal-Plagiarism/Etik-Ethic: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği, araştırma ve yayın etiğine uyulduğu teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and it has been confirmed that it is plagiarism-free and complies with research and publication ethics. <https://dergipark.org.tr/pub/akader>

Copyright © Published by Bolu Abant İzzet Baysal University– Bolu

¹ Doktora öğrencisi, Kastamonu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, ysener@ogr.kastamonu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3581-0623

² Doç. Dr, Kastamonu Üniversitesi Turizm Fakültesi, mavci@kastamonu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0264-1181

Giriş

Turizm sektöründe yer alan hizmetleri daha somut ürünlerden ayıran en büyük özellik turistlerin varlığıdır. Dolayısıyla turistler, katılımları aktif veya pasif olsa bile hizmet sektörünün ayrılmaz bir parçasıdır. Turist memnuniyeti bütünüyle deneyimseldir ve bir hizmetin tüketimi sonrasında ortaya çıkmaktadır. Yalnızca varış noktasıyla etkileşimden ortaya çıkan psikolojik bir durumdur (Baker ve Crompton, 2000; 728). Turist memnuniyeti, yoğunlukla motivasyon ile deneyim arasındaki durumu ifade eder (Baker ve Crompton, 2000; aktaran Yazıt ve Bayram, 2022; 112). Tekrar ziyaret etme niyeti ise turist memnuniyetinin sonrasında ortaya çıkmaktadır ve deneyim sonrasındaki süreci belirtir (Çetin, 2015; aktaran Yazıt ve Bayram, 2022; 112). Memnuniyet tüketicilerin satın alma niyetleri üzerinde hizmet kalitesinden daha güçlü ve tutarlı etkiye sahiptir (Baker ve Crompton, 2000).

Turizm pazarındaki çeşitlilik, turistlerin memnuniyet seviyelerini arttıran bazı niteliklerin iyi tanımlanmasını ve aynı zamanda bu niteliklerin iyileştirilmesini de gerektirmektedir. Bir turistik destinasyonda (korunan alanda) yer alan unsurlar, belirli ziyaretçi segmentlerinin memnuniyetini belirleyebilmektedir. Destinasyondaki çekicilikler nedeniyle ziyaretçi segmentlerine özellikle dikkat edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda özet olarak öncelikli bir şekilde korunan alanların yönetilmesi ve buralara seyahat eden ziyaretçilerin özelliklerinin bilinmesi önemlidir (Devesa vd., 2009; 5). Bu çalışma Abant gölü milli parkına yapılan seyahati motive eden faktörleri anlamak ve ziyaret sonrası bireylerin memnuniyet alanlarının önem seviyelerini aktarmayı amaçlamaktadır. Ayrıca çalışmada ziyaretçilerin eksik gördükleri ve bulunmasını istedikleri hizmetlerin tespit edilmesi hedeflenmiştir.

1. Kavramsal Çerçeve

Bu çalışma, seyahat motivasyonu ve ziyaretçi memnuniyeti konularını Abant Gölü Milli Parkı özelinde incelemektedir. Bu nedenle motivasyon ve memnuniyet ve Abant Gölü Milli Parkında sunulan hizmetler ile bu hizmetlerin nitelikleri ve kalitesine odaklanılmaktadır. Ayrıca Abant Gölü Milli Parkının ziyaretçiler üzerinde yarattığı etki ve ortaya çıkan sonuçlar aktarılmaktadır. Ancak tüm bunlara ilişkin kavramların açıklanması gerekmektedir. Çalışmanın Abant Gölü Milli Parkını konu alan bir örnek olay incelemesi olması sebebiyle korunan alanlar ile bağlantılı kavramların açıklanması hedeflenmektedir. Ayrıca seyahat motivasyonu, ziyaretçi memnuniyeti ve sadakat konuları açıklanmaktadır. Bu nedenle çalışmanın bu bölümünde kavramların tanımlarının yapılarak anlaşılır bir şekilde aktarılması amaçlanmaktadır.

1.1. Seyahat Motivasyonu

Motivasyon, eyleme geçmek için var olması gereken bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanları motive eden şartların oluşması için tatmin ve memnuniyet yaratan faktörlerin bulunuyor olması gerekmektedir. Farklı kültürler ve yaşam biçimleri insanların ihtiyaç ve ilgi alanlarının benzer olmaması gibi unsurlar ziyaretçilere sunulacak hizmet ve rekreasyon olanaklarının homojen bir yapıda olmasının önünde engel oluşturmaktadır.

1.2. Ziyaretçi Memnuniyeti

Ziyaretçi memnuniyeti 1950'li yılların başlarından bu yana özellikle korunan alan yönetim planlarında önemli bir konu başlığı olarak karşımıza çıkmaktadır. Birçok yaklaşım tesislerin ve hizmetlerin niteliğinin tüketici deneyimi açısından başlıca faktör olduğuna işaret etmektedir. Ziyaretçileri motive eden faktör ve unsurlar onların yoğunlukla beklenti içerisinde olmasına neden olmaktadır ve bu beklentilerin karşılanması ziyaretçilerin memnuniyetleri üzerinde potansiyel etkiye sahip olabilmektedir (Tonge vd., 2011; 289-290). Ziyaretçi memnuniyeti bir ortamın ziyaret edilmesi ile elde edilen psikolojik bir sonuç

olarak ifade edilmektedir. Daha çok deneyimseldir. Bilindik bir şekilde zihinsel bir duygu durumu olarak görülmektedir. Ancak bireylerin zihinlerinde bir memnuniyet durumu oluşması için mutlaka bir çekiciliğe maruz kalmaları beklenmemektedir. Başkalarının deneyimleri ve bununla ilişkili tanıtım materyalleriyle de dolaylı olarak ilişki kurabilirler. Ziyaretçi memnuniyeti her türlü faktörden etkilenebilmektedir. Bu faktörler hizmeti sunan destinasyon yöneticilerinin kontrol edebildiği özelliklerin yanı sıra kontrol edemediği iklim vb. durumları da ifade edebilmektedir. Dolayısıyla ziyaretçilerin ruh hali ve ihtiyaçları kontrol edilebilen ya da edilemeyen her türlü faktörden etkilenebilmektedir (Baker ve Crompton, 2000; 788).

1.3. Destinasyon Sadakati

İstikrarlı bir şekilde turistlerin belli bir lokasyon veya tesisi ziyaret etmeleri ile bir destinasyona yapılan ziyaretlerin tekrarlanması destinasyon sadakatının oluştuğunu göstermektedir. Turistlerin destinasyona ilişkin ortaya çıkan tekrar ziyaret etme niyeti, tavsiye etme ve harcama yatkınlığı gibi durumlar destinasyon sadakatine işaret eden faaliyetlerdir (Yazıt ve Bayram, 2022;112).

Uluslararası Doğa Koruma Birliği'ne göre (UICN); korunan alan, doğanın uzun süreli olarak korunmasını sağlamak için yasal ve diğer yöntemler ile yönetilen ve kanunda açıkça belirtilmiş doğal alanlar şeklinde tanımlanmaktadır (UICN, 2014). Türkiye'de korunan alanlar T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı'na bağlı Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü tarafından yönetilmektedir. 2873 Sayılı Milli Parklar Kanunu'na göre 4 farklı korunan alan tanımlanmıştır. Kanunda geçen korunan alanlar; Milli Parklar, Tabiat Parkları, Tabiat Koruma Alanları ve Tabiat Anıtlarıdır. Türkiye sınırları içerisinde yasada belirtildiği şekliyle toplam 49 Milli Park, 269 Tabiat Parkı, 111 Tabiat Anıtı ve 32 Tabiat Koruma Alanı bulunmaktadır (T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı; 2025).

1.4. Abant Gölü Milli Parkı

Abant Gölü, korunan alanlar içerisinde yer almakta olup 21 Ekim 1988 yılında Tabiat Parkı, 9 Haziran 2022 yılında ise Milli Park ilan edilmiştir. Milli Park olarak 1262 hektarlık bir alanda yer almaktadır. Gölün en derin yeri 18 metre olup ortalama 10 ile 15 metre derinliğe sahiptir ve denizden yüksekliği 1328 metrede bulunmaktadır. Bolu Merkeze uzaklığı 34 km olan Abant Gölü, doğal tektonik menşeli krater gölü olup yer altı sularından beslenir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2025). Bolu sınırları içinde yer alan Abant Gölü Milli Parkı İstanbul ile Ankara arasında bulunması nedeniyle ülke turizmi içerisinde önemli bir lokasyon olarak kabul edilebilir ve doğa turizmini temsil eden bir destinasyon konumundadır. Bunun yanı sıra ekoturizm yönünden değerli bir kaynak olarak değerlendirilebilir.

Yazılı kayıtlara göre Abant Gölü ilk olarak 1919 yılında Reşat Aker tarafından keşfedilmiştir. 1933-1945 yılları arasında Bolu'da Belediye Başkanlığı görevinde bulunana Reşat Aker Bolu Halkevi tarafından çıkartılan Abant dergisinde Abant'ın resimlerini yayınlayıp bu bölgeyi tanıtmıştır. 17 Temmuz 1934 yılında Mustafa Kemal ATATÜRK, yapmış olduğu Bolu ziyaretinde Halkevinde konaklaması sırasında Abant Gölü'nün resimlerini görmüş ve buraya bir yol yapılması için talimat vermiştir. Bolu Valisi Salih Cemal Güler'in çabaları neticesinde Temmuz 1937 tarihinde Abant Gölü'ne giden yol açılmıştır (Kara, 2023; 206-207).

2. Literatür

İletişim olanaklarının gelişmiş olduğu günümüzde turistler oldukça bilgi sahibidirler ve turist taleplerinin fazla olmasıyla birlikte oldukça rekabetçi bir ortam bulunmaktadır. Böyle bir ortamda turist memnuniyetini düzenleyen ve belirleyen değişkenleri anlamak oldukça önemli olup bir destinasyonun başarısı için olmazsa olmaz bir koşul olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir destinasyonla ilgili motivasyon faktörleri, destinasyonun özellikleri ve aktivite olanaklarına göre değişebilir (Devesa vd., 2009; 5).

Yazıt ve Bayram'ın yapmış olduğu çalışmada (2022), Sultanahmet bölgesini ziyaret eden turistlerin motivasyon, memnuniyet, tekrar ziyaret etme niyeti ve sadakat algısı arasındaki ilişki incelenmekte olup bu değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılmaktadır. Buna göre seyahat motivasyonu ile medeni durum ve yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir.

Araştırmadaki analiz sonuçları, turist memnuniyeti ile eğitim değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Eğitim durumu yükseldikçe memnuniyetin düştüğü anlaşılmaktadır. Diğer yandan seyahat motivasyonu özelinde bakıldığında evli katılımcıların bekar katılımcılara oranla daha fazla seyahat motivasyonuna sahip oldukları tespit edilmiştir. Yazıt ve Bayram'ın çalışmasında (2022), Sultanahmet bölgesine ziyaret gerçekleştiren turistlerin ziyaret öncesindeki motivasyonlarıyla ziyaret esnasında karşılaştıkları durumun ve ziyaret sonrasındaki izlenimlerinin olumlu olduğu sonucuna varılmaktadır. Çalışma çerçevesinde turistlerin motivasyonlarının belirlenip uygun bir pazarlama yoluyla ürün sunarak memnuniyeti arttırmak mümkün olabilir.

Şehirden kaçıp doğa içerisinde huzur bulmak isteyen ve dinlenmek amacıyla milli park alanlarını ziyaret eden ve az para harcayan ziyaretçiler en büyük kitleyi oluşturmaktadır (Devesa vd. 2009;4).

Devesa vd. (2009)'nin yapmış olduğu İspanya kırsal turizmine katılan toplamda 288 katılımcıya anket uygulandığı çalışmada motivasyonlarına göre dört ziyaretçi gurubu tanımlanmıştır. Birinci grupta huzur, dinlenme ve doğayla temas arayan ziyaretçilerdir. Bu en büyük küme olarak karşımıza çıkmaktadır ve dolayısıyla en temsili küme olduğu ifade etmek mümkündür. İkinci en ilgili küme kültür ve anıtlarla ilgili olan yeni yerler keşfetme arzusu içinde olan ziyaretçilerdir. Araştırma sonuçları kütür ziyaretçilerinin daha uzak mesafelere seyahat edebildiklerini göstermektedir. Dolayısıyla kültürel ziyaretçiler seçilen varış noktasına ulaşmak için uzun bir mesafe kat etmek zorunda olan kişilerden oluşmaktadır. Bu gurup anıtların açılış saatlerine, rehberli turlara ve kültürel mirasın korunmasına önem vermektedir. Üçüncü grupta gastronomi ve doğa ziyaretçileri yer almaktadır. Bu gurup mili park gibi alanları ziyaret etmek gibi ortak bir amaca sahip olmalarının yanı sıra ziyaret ettikleri yerler ikametgahlarından çok uzakta değildir. Ayrıca varış noktasında geceyi geçirecekleri için konaklama ve restoranların mevcudiyeti ile kalitesi önem taşımaktadır. Son grupta ise tekrar ziyaret gerçekleştiren geri dönen ziyaretçiler bulunmaktadır. Çalışmada bu kümeye geri dönüş turizmi adı verilmektedir. Bu gurubun ana motivasyon kaynağı arkadaşları ve akrabaları ile ziyaret gerçekleştirmektir. Ziyaret edilen yerlere yakın şehirlerde yaşayan ve yerel eğlencelere katılarak aile ve arkadaşlarının konaklama yerlerini kullanan kişilerden oluşur. Bunların arasında huzur, dinlenme ve doğayla temas arayan 129 ziyaretçi seyahat motivasyonu olarak sırasıyla; sakinlik arayışı, çok pahalı olmayacak şekilde sıkça kaçış yapmak, dinlenme ve kendini yenileme, yeni yerler tanıma isteği ve doğayla temas cevaplarını vermişlerdir. Bu çalışmada kültür turizmine yönelik ziyaret gerçekleştiren 69 katılımcı ise seyahat motivasyonu olarak; anıtları ziyaret etmenin yanı sıra yeni bir yer keşfetme ve deneyimleme cevabını vermiştir. Gastronomi ve doğa ziyaretçisi kümesinde yer alan 40 katılımcı ise çalışma nedeniyle yakın alanları ziyaret etme, restoran ve yemek yeme gibi gastronomik nedenler ile doğal parkları ziyaret etmek ve doğayla temas ederek spor yapmayı motivasyon kaynağı olarak görmektedirler. Bir destinasyonu sıkça ziyaret eden kümede yer alan 50 katılımcının verdiği cevaplara göre; arkadaş ziyareti gerçekleştirmek, ikinci bir ikametgâh sahibi olmak, yerel bayram, etkinlik ve festivallere katılmak öncelikli seyahat motivasyonu olarak ortaya çıkmaktadır. Sonuçlar bireyleri seyahatlere motive eden veya seyahati belirleyen nedenlerle ilişkilerine bağlı olarak belirli faktörler, aktiviteler ve destinasyon nitelikleri hakkında farklı değerlendirmeler yaptığını göstermektedir (Devesa vd.,2009; 5).

Kozak (2002) tarafından yapılan çalışmada İngiltere'den Malorka'ya ve Türkiye'ye giden 976 İngiliz turiste anket uygulanmıştır. Ayrıca Almanya'dan Malorka'ya ve Almanya'dan Türkiye'ye giden 896 turiste anket yapılarak veri toplanmıştır. Kozak'ın çalışmasında toplam 1872 anket uygulanmıştır. Öncelikle Malorka ve Türkiye'de ziyaret gerçekleştiren İngiliz turistlerin demografik değişkenleri arasında istatistiksel bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre Malorka'yı ziyaret eden İngiliz turistler Türkiye'yi ziyaret eden İngiliz turistler ile karşılaştırıldığında tatillerini iki haftadan daha kısa süre planladıkları ve daha fazla tekrar ziyareti gerçekleştirmeyi düşündükleri sonucuna

varılmaktadır. Ayrıca Türkiye'yi ziyaret eden İngiliz turistlere kıyasla daha yüksek bir gelir seviyesine sahip oldukları ve paket turlar için daha fazla ödeme yapma isteğinde oldukları görülmüştür.

Karsu ve Çilkara (2024) 'nın çalışmasında Abant Gölü Milli Parkının sürdürülebilir bir turizm destinasyonu olarak kalabilmesi için 4A olarak kodlanan bileşenlere yönelik Attraction (Cazibe), Ammenities (Olanaklar), Access (Erişim) ve Ancillary (Yardımcı Hizmetler) ziyaretçilerin algıladıkları engel ve motivasyonların belirlenmesi amaçlanmış ve bu amaca dönük tüm bu 4A bileşenlerinin literatürde yer alan diğer çalışmalarda destekler nitelikte destinasyonun sürdürülebilirliği açısından önemli olduğu sonucuna varılmıştır. Özellikle çeki-ciliğin motivasyonu sağlayan en önemli öge olduğu aktarılmaktadır. Çalışmaya göre bir destinasyondaki çekicilik özellikleri içinde doğal güzellikler, dört mevsim ziyaret edilebilirlik, destinasyonun flora ve faunası, havası ve iklimi gibi doğal varlıklar bulunmaktadır.

Abant Gölü Milli Parkını ziyaret eden turistlerin demografik özellikleri ile harcamaları arasındaki ilişkinin analiz edildiği Yılmaz ve Okan (2021)'in çalışmasında kadın ziyaretçilerin erkek ziyaretçilere göre konaklama için daha fazla harcama eğiliminde olduğu ve eğitim düzeyi yükseldikçe harcama yapma eğiliminin de arttığı tespit edilmiştir. Çalışmada ayrıca Abant Gölü Milli Parkına gelen ziyaretçilerin çoğunlukla İstanbul ve Ankara ile çevre illerden (Düzce, Sakarya ve Zonguldak) geldiği görülmüştür.

Kalış sürelerinden ve çoğunlukla yakın çevre şehirlerden geldikleri çıkarımından Abant Gölü Milli Parkında ziyaretçilerin kısa süreli seyahat planlamaları yaptıkları sonucuna varılabilmektedir. Geliş sıklıkları incelendiğinde %33 ile ilk defa gelenler sahiptir. Ayrıca ziyaretçilerin en fazla 2 gece konaklama yaptıkları anlaşılmaktadır (Yılmaz ve Okan, 2021; 216).

Müderrişoğlu vd. (2005)'nin yapmış olduğu çalışmada Abant Gölü Milli Parkında rekreasyonel fırsat dağılımı (ROS) sınıfındaki kriterlere göre belirlenen alanları kullanana ziyaretçilerin memnuniyetlerindeki farklılıkların belirlenmesi amaçlanmış ve genel memnuniyeti en çok belirleyen faktörlerin mevsim, grup büyüklüğü, cinsiyet, yaş, gelir düzeyi ve alana geldikleri yer olduğu tespit edilmiştir. Abant Gölü Milli Parkına gelen turistlerin alandan en fazla sonbahar ayarında memnun bir şekilde ayrıldıkları anlaşılmıştır. Bu nedenle sonbahar dışındaki aylar için turistlerin ilgisini çekecek aktivitelerin yapılması gerektiğine vurgu yapılmaktadır. Müderrişoğlu vd.(2005)'nin araştırmasına göre kadın ziyaretçiler erkeklere göre Abant Gölü Milli Parkını ziyaret etmekten daha çok memnundurlar. Ayrıca çalışmada bir alanın farklı özelliklerinden dolayı hem kentsel hem de kırsal sınıfa dahil olabildiği ve bunun da ROS sistemi uygulanırken ortaya konulacak sınıfların net çizgilerle ayrılmasında zorluklara neden olduğu sonucuna varılmıştır. Bu nedenle ROS dilinin daha açık ve net şekilde ifade edilmesinin gerekli olduğuna vurgu yapılmaktadır.

Sayın ve Karadağ (2016), Abant Gölü Milli Parkında rekreasyonel faaliyetlerin geliştirilmesinde ziyaretçilerin beklentilerinin tespit edilmesi için anket çalışması yürütmüşlerdir. Araştırmada ziyaretçilerin İstanbul, Ankara ve çevre illerden (Düzce, Bolu) geldikleri anlaşılmaktadır. Ayrıca çalışmada ziyaretçilerin %87'nin günü birlik ziyaret gerçekleştirdiği sonucuna varılmaktadır. Abant Gölü Milli Parkına yapılan ziyaretlerin çoğunlukla ilkbahar mevsiminde yapıldığı araştırma sonuçlarından anlaşılmaktadır. Sayın ve Karadağ (2016) 'ın yapmış olduğu araştırmada, alanın doğal yapısına uygun rekreasyonel çalışmaların yapılmasının önemli olduğuna vurgu yapılmaktadır. Ayrıca restoran ve kafe gibi olanakların, kamp alanlarının, oturma alanlarının, tuvalet/lavabo/çöp atma noktalarının genişletilmesi ve yöresel alanlara yer verilmesi gibi öneriler getirilmektedir.

Yener (2021) çalışmasında, 194 korunan alanda toplamda 53 farklı rekreasyonel aktivitenin yapıldığını tespit etmiştir. Araştırma verilerine göre en çok doğa yürüyüşü, fotoğrafçılık ve piknik aktivitelerinin yapıldığı sonucuna varılmaktadır. Çalışmaya göre Abant Gölü Milli Parkında 17 rekreasyonel aktivite tespit edilmiştir.

3. Yöntem

Bu araştırma Abant Gölü Milli Parkında gerçekleştirilmiştir. Çalışmada turistlerin seyahat motivasyonları, ziyaretçi memnuniyeti ile destinasyon sadakati Abant Gölü Milli Parkı özelinde ziyaretçilere sunulan olanaklar ve milli parkın sahip olduğu imkanlar kapsamında değerlendirilerek araştırılmaktadır. Abant Gölü Milli Parkı özelinde seyahat motivasyonu ve ziyaretçi memnuniyetine ilişkin araştırma sayısının azlığı bu çalışmanın önemini artırmaktadır.

Bir destinasyonun ziyaret edilmesindeki motivasyonun ve bu destinasyona ilişkin ziyaretçilerin memnuniyetinin anket aracılığı ile ölçülmesi destinasyonun performansının değerlendirilmesi için en güvenilir bilgi kaynağı olarak kabul edilmektedir (Arabatzis ve Grigoroudis, 2010; 171). Araştırmada verilerin elde edilmesinde anket yönteminden yararlanılmıştır.

Evreni temsil etmesi açısından kolayda örneklem yöntemi belirlenmiş ve Abant Gölü Milli Parkı araştırmada örneklem olarak seçilmiştir. Araştırmanın benzer diğer milli parklar için de genellenebilir olmasına önem verilmiştir ancak örneklem yalnızca belirli bir doğa turizmi destinasyonu olan Abant Gölü Milli Parkını ziyaret eden katılımcıları kapsadığı için olası temsil edilmeme sorunlarına neden olabilir. Bu durum araştırmanın sınırlılıkları arasında değerlendirilebilir. Dolayısıyla benzer çalışmanın diğer milli parklarda yapılması önerilmektedir. Araştırmada elde edilen veriler Spss programı ile analiz edilmiş ve değerlendirmeye alınmıştır. Ayrıca nicel yöntemle elde edilen verileri değerlendirmek için bağımsız t-testi kullanılmıştır.

Anket görüşmeleri Abant Gölü Milli Parkında 2023 ve 2024 yaz döneminde farklı günlerde ve günün farklı saatlerinde uygulanmıştır. Anketler literatürden yararlanılarak geliştirilmiştir. Anketin uygulanması için yaklaşık 273 katılımcıya ulaşılmış ve 184 geçerli yanıt elde edilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeklerden elde edilen veriler Cronbach Alpha güvenirlik analizi ile güvenirlik analizi ile ölçülmüştür. Literatürde kabul edilen Cronbach's Alpha değerinin 0.7'den büyük, 0.95'ten küçük olması tercih edilmektedir.

Tablo-1. Ölçeklere Yönelik Güvenirlik Analizleri

Ölçekte Bulunan Madde Sayısı	Ölçek Konu Başlığı	Cronbach's Alpha Değeri
11	Ziyaret edilen milli parkta sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyine ilişkin güvenirlik analiz sonucu	,879
13	Milli parkta istenilen hizmetler ve bu hizmetlerin önem seviyesine ilişkin güvenirlik analiz sonucu	,885
12	Milli parklarda çevrenin korunması için alınması gereken önlemlere ilişkin güvenirlik analiz sonucu	,791

Verilerin toplanması amacıyla literatürden faydalanılarak oluşturulan ankette, 5'li lineer ölçeklerden faydalanılmış olup anketler Abant Gölü Milli Parkını ziyaret eden ziyaretçilere bire bir görüşme yapılarak uygulanmıştır. Ziyaretçi memnuniyeti ile ilişkin olarak ziyaret edilen korunan alanda sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyete dair maddelerden oluşan 5 puanlık 3 farklı ölçek kullanılmıştır. Ölçeklerde yer alan maddeler, literatür taramasında incelenen çalışmalardan yola çıkılarak oluşturulmuştur. Literatür taramasına uygun bir şekilde destinasyonlarda öne çıkan hizmet ve olanaklardan ziyaretçilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Geliştirilen anket, sosyo-demografik öğeleri (yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, aylık gelir, eğitim ve meslek) ziyaretçilerin seyahatleri ile ilgili özellikleri (ziyaretçilerin birlikte geldiği kişiler, ziyaret sıklığı, ziyaretin gerçekleşme amacı, geline ulaşım araçları ve sahip olunan bilgi, izlenim, görüşlerin hangi yollar aracılığı ile elde edildiği) de içermektedir.

4. Bulgular

Bir destinasyonda seyahati motive eden ve memnuniyeti etkileyen nedenlerden bağımsız birtakım unsurlar bulunabilir. Bunların arasında restoran ve eğlence aktivitelerinin mevcudiyeti, turistlere sunulan bilgilendirme hizmetlerinin varlığı, restoranlarda verilen yemeklerin kalitesi, açılış ve kapanış saatleri gibi unsurlar tüm turizm çeşitlerini kapsayan ziyaretlerin sonucunda oluşan memnuniyeti etkilemektedir. Bir destinasyonda pazarlama planlaması yapılması için bu tür hizmetlerin iyi yönetilmesi gerekmektedir. Destinasyon yöneticileri, motivasyonları ve demografik özellikleri ne olursa olsun, ziyaretçilerin genel memnuniyeti üzerindeki etkileri nedeniyle hizmetlerin doğru bir şekilde yönetilmesini sağlamak için gerekli kaynakları ve çabayı harcamak zorunda kalacaklardır (Devesa vd. 2009; 5).

Katılımcıların demografik özelliklerine yönelik frekans analizi sonuçları Tablo-2, Tablo-3 ve Tablo-4'te verilmiştir. Tablo-2 incelendiğinde ankete katılan katılımcıların %51'i kadın, %49'u erkektir. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre katılımcıların yaklaşık %67'si evli, %33 ise bekdir.

Tablo-2. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Oranları

	Sayı	Oran
Kadın	94	51,1
Erkek	90	48,9
Toplam	184	100,0

Çalışmada örneklem cinsiyet yönünden dengeli bir sonuca ulaşmış olup araştırmada kadın katılımcıların %51,1 oranında hafif bir üstünlüğü bulunmaktadır.

Tablo- 3. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Oranları

	Sayı	Oran
İlköğretim	4	2,2
Lise	79	42,9
Lisans	90	48,9
Lisansüstü	11	6,0
Toplam	184	100,0

Yaş aralığı 26-35 olan katılımcılar %38 ile çoğunluğu oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında üniversite mezunlarının oranı yüksektir. Katılımcıların %46'sı arkadaşıyla birlikte Abant

Gölü Milli Parkını ziyaret etmiştir. Ankete katılanların %40'ı ailesiyle birlikte ve %12'si ise yalnız gelmiştir. Diğer yandan tur ve rehber ile birlikte gelenlerin oranı ise yalnızca %2'dir.

Abant Gölü Milli Parkını ziyaret edenlerin %32'si ilk defa geldiğini belirtmiştir. İkinci kez gelenlerin oranı %23'tür. Üçüncü kez gelenler yalnızca %8,7'dir. Üçten fazla gelenlerin oranının ise %35 olduğu görülmektedir. Dolayısıyla ilk ve ikinci gelişlerin oranları yüksektir ancak sonraki tekrar ziyaret etme isteğinin azaldığı görülebilmektedir. Araştırma sonuçlarına göre üçten fazla gelen ziyaretçilerin oranının yüksek olduğunu göstermekte ve bu da destinasyon sadakatini oluşturan önemli bir ziyaretçi kitlesine işaret etmektedir. Çalışmada elde edilen veriler, özellikle ikinci ve üçten fazla gelişlerin yüksek olması neticesinde Abant Gölü Milli Parkının turistler için önemli bir destinasyon olduğu sonucunu vermektedir.

Tablo-4. Katılımcıların Yaş Aralıklarına Göre Dağılımları

	Sayı	Oran
18 ve altı	5	2,7
19-25	48	26,1
26-35	70	38,0
36-45	38	20,7
46-55	13	7,1
56 ve üstü	10	5,4
Toplam	184	100,0

Araştırma sonuçları bir kez daha ziyaret memnuniyetinin diğer faktörlerin yanı sıra seyahat motivasyonu ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Abant Gölü Milli Parkı kış sezonlarında soğuk ve karlı mevsimlere özlem duyan bireyler için de bir ziyaret noktası konumunda bulunmaktadır. Dolayısıyla tatmin edici bir atmosfere ve kış ortamına kavuşmak tek başına yeterli olmayabilir. Abant'ta günübirlik ziyaretler için veya arkadaşları ve akrabaları ile ziyaret gerçekleştiren yakın lokasyonda ikamet eden ziyaretçilere hitap edecek alanların varlığı önemlidir. Hobi salonu gibi Abant'ta kış ziyaretleri için kapalı ve sakin bir mekân arayışının olduğu katılımcıların verdiği cevaplar arasında yer almıştır.

Abant Gölü Milli Parkına seyahat etmeyi motive eden faktörler Tablo-5'te sunulmuştur. Varış noktasında konaklamak bir ihtiyaç olarak görülebilir ancak birincil amaç ve motivasyon eğlenmek, dinlenmek, huzur bulmak ve hoş vakit geçirmek olduğu anlaşılmaktadır. Öngörülebileceği gibi konaklamanın nitelikleri ve kalitesi turistlerin tatil planlamalarında farklılıklara sebep olmakta ve kalış sürelerini etkileyebilmektedir.

Memnuniyet ve motivasyon arasında bir ilişki bulunmasına karşın ziyaretçi memnuniyetini belirleyen unsurlar seyahat etmeyi tetikleyen temel motivasyonu oluşturmaz. Bu noktada birden fazla etki devreye girebilmekte ve turistleri belli bir notaya motive edebilmektedir. Şüphesiz temel motivasyon bölgenin eşsiz ve bozulmamış bir doğal güzele sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla kalabalık şehir merkezlerinden kısa süreli kaçış yapmak için yakın bir lokasyon olarak görülmekte ve günübirlik ziyaretlere elverişli bir destinasyon olmaktadır. Abant Gölü Milli Parkının Türkiye'nin iki büyük şehri arasında bulunuyor olması ulaşılabilirlik açısından kolaylık sağlamaktadır.

Tablo-5. Katılımcıların Abant Gölü Milli Parkını Ziyaret Etme Motivasyonları

Konaklamak	%5,5
Gastronomi ve Restoran Ziyareti (Yerel Lezzetler Tatmak)	%3,3
Piknik ve Mangal Yapmak	%16,2
Yöreyi Tanımak	%13,4
Eğlenmek ve Hoş Vakit Geçirmek	%29,3
Araştırma ve İnceleme	%4,1
Kentten Kaçış	%8,9
Milli Park Alanını Ziyaret Etmek	%18,9

Belirli bir destinasyona seyahat eden kişilerin çok farklı seyahat motivasyonları olabilmektedir. Motivasyondan bağımsız genel memnuniyet öğeleri de ziyaretçiler üzerinde ortaya çıkabilir. Dolayısıyla bir destinasyonda motivasyonla hiçbir bağlantısı olmayan tamamen bağımsız bir memnuniyet unsuru da bulunabilmektedir. Destinasyondaki hizmet sağlayıcılarının turistlerin motivasyonlarıyla bağlantılı olarak belirli niteliklere ve hizmetlere odaklanmaları turist memnuniyet seviyesini etkileyecektir. Odak belirleyicilerden bağımsız olarak memnuniyeti tetikleyen bazı genel unsurların varlığı da ortaya çıkmaktadır. Devesa vd. (2009)'lerine göre bunlara "Genel Tatmin Ediciler" denilmektedir. Konaklama ve restoran kalitesi, boş zaman aktivitelerinin varlığı, turistlere yönelik bilgilendirmelerin varlığı, açılış saatleri gibi unsurlar genel tatmin ediciler olarak sınıflandırılmaktadır. Araştırmamızda bu nitelikler Abant Milli Park destinasyonunda da geçerliliğini koruyan unsurlardır. Bu nitelikler ziyaretçi memnuniyetini seyahat motivasyonundan bağımsız olarak belirleyebilmesiyle birlikte bir destinasyon için ziyaretçi planlamasında çok faydalı olabilir. Tatmin edici unsurların tespit edilerek bunların iyi bir şekilde tanımlanması ve güçlendirilmesi hitap edilen ziyaretçi tipolojilerinin memnuniyetini arttıracaktır. Bu konu ziyaretçi planlaması hususunda destinasyon yöneticileri için öncelikler arasında yer alması gerekmektedir.

Abant Gölü Milli Parkında bulunan alanlarda yaz dönemleri içinde birçok organize etkinlik ve festival düzenlenebilmektedir. Yerel düzeyde yapılan etkinlikler Abant gibi bölgelerde ulusal ölçekte düzenlenebilmektedir. Bu durumda ziyaretçi sayıları ve ziyaretçilerin önem seviyeleri de artmaktadır. Abant Gölü Milli Parkı gibi önemli destinasyonlarda yapılan etkinlikler çok çeşitli kitlelere hitap etmektedir. Yerel ve ulusal ziyaretçilerin profillerindeki farklılıkları karşılaştırmayı amaçlayan Lee vd., (2004) çalışmasında bu iki grup arasında farklılıkların olduğunu bulmuş ve destinasyon yöneticilerinin yerel olmayan katılımcıların ihtiyaçlarına ve isteklerine özel dikkat göstermeleri gerektiğini önermiştir.

Araştırmada memnuniyete ilişkin oluşturulan 11 maddeden oluşan lineer ölçekte 1 ile 5 arasında memnuniyet seviyeleri belirlenmiştir. Puanlamada 5 çok memnun olunan durumları belirtmek için, 1 ise hiç memnun olunmayan durumlar için belirlenmiştir. Ziyaret edilen milli parkta sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyini gösteren Tablo- 6 çalışmada paylaşılmıştır.

Tablo- 6. Ziyaret Edilen Milli Parkta Sunulan Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi

	En Az	En Çok	Ortalama
Yönlendirme Levhaları	1	5	3,53
Aydınlatma	1	5	3,43
Mangal yapmak için belirli alanlara yer verilmiş olması	1	5	3,42
Mescit	1	5	3,40
Yeme içme restoran gibi tesislere uzaklık	1	5	3,38
Konaklama tesislerinin yakınlığı	1	5	3,29
Oturmak için bank/masaların sayısı ve konumu	1	5	3,24
Yol kalitesi	1	5	3,21
Çöp kutularının konumu ve sayısı	1	5	3,10
Alışveriş/Market imkanları	1	5	2,94
Yeterli sayıda tuvalete yer verilmiş olması ve bulundukları konum	1	5	2,91

Tablo-7’de göre Abant Gölü Milli Parkında bulunan olanaklar ve sağlanan hizmetler arasında en fazla öne çıkan madde yönlendirme levhalarının yeterliliği konusunda olmuştur. En yetersiz görülen ve memnuniyet seviyesi ortalaması 2,91 ile en düşük olduğu madde ise yeterli sayıda tuvalete yer verilmesi ve var olan tuvaletlerin bulundukları konumlar konusunda olmuştur.

Anket yoluyla elde edilen veriler Spss programına yüklenmiş ve farklı analiz yöntemleri ile istatistikî sonuçlar elde edilmiştir. Milli parkta istenilen hizmetler ve bu hizmetlerin ziyaretçiler için önem seviyesini ölçmeye yönelik uygulanan t-testinde evli ve bekar katılımcılara göre 2 maddede istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Buna ilişkin Abant Gölü Milli Parkında yapılan anketlerde aydınlatmanın daha iyi olması evli katılımcılara göre daha önemlidir. Bunun dışında çöp kutularının konum ve sayısı evli katılımcılar açısından daha çok ön plana çıkmaktadır. ($p<0,05$)

Ankete katılan ziyaretçiler tarafından Abant Gölü Milli Parkında en çok olması istenen hizmetler ve buna ilişkin bu hizmetlerin önem seviyeleri katılımcılara sorulmuştur. Tablo 7’de bu maddeye ilişkin sonuçlar yer almaktadır. 4,52 ortalama ile en çok temiz bir tuvaletin bulunması istenmiştir. Bu maddeyi güvenlik görevlisi ve güvenli araç park yeri takip etmektedir. Çocuk oyun odasına yer verilmesi ve giriş kapsında ziyaretçi merkezine yer verilmesi en az talep edilen hizmetlerdir.

Tablo-7. Abant Gölü Milli Parkında Ziyaretçiler Tarafından İstenilen Hizmetler ve Bu Hizmetlerin Önem Seviyeleri

	En çok	En Az	Ortalama
Temiz bir tuvaletin bulunması	1	5	4,52
Güvenlik Görevlisi	1	5	4,37
Güvenli araç park yeri	1	5	4,33
Şikâyet birimi	1	5	4,20
Rehberlik ve bilgilendirme	1	5	4,07
Milli park giriş noktasında dinlenme yerleri/mekanlarının bulunması	1	5	4,06
Ulaşılabilir bir yönetim ofisi ve yönetici	1	5	4,02
Restoran	1	5	4,01
Telefon/internet/ ücretsiz Wi-fi	1	5	4,00
Bir mescit/ ibadethane	1	5	3,95
Alışveriş/market	1	5	3,95
Giriş kapısında bir ziyaretçi merkezinin bulunması	1	5	3,92
Çocuk oyun odasının yer alması	1	5	3,61

Park kolaylığı (park alanlarının yetersizliği), yüksek kaliteli konaklama olanaklarının uygun fiyatlarda sunulması (geceyi geçirmek için güvenli konaklama imkânı / huzur bir ortam), spor yapmak için yeterli olanakların olması (tamamlayıcı boş zaman aktiviteleri) önemli kabul edilmektedir.

Tablo-7’de Abant Gölü Milli Parkında sunulan hizmetler ve yukardan aşağıya doğru en fazla öneme sahip olandan en az öneme sahip olana doğru sıralandığı görülebilmektedir. Katılımcılara göre olması gereken en önemli madde temiz bir tuvalet ihtiyacıdır. Milli park alanında tuvaletlerin yetersizliğinden bahsetmek mümkündür. Güvenlik görevlisi, park yeri ve şikâyet birimlerinin bulunması da diğer önemli konular arasında yer almaktadır.

Fiyatlardan memnuniyetsizlik ziyaret motivasyonlarından bağımsız olarak tüm katılımcıların önemsendiği bir madde olarak karşımıza çıkmaktadır. Ziyaretçilerin büyük bir kısmı rehberli turlar, yol

tabelaları ve park alanları gibi çeşitli yönlerin bulunuyor olmasını daha olumlu değerlendirme eğilimindedirler. Ayrıca restoran mevcudiyeti, çeşitli eğlence ve aktivitelerin olması da ziyaretçiler için önem taşımaktadır.

5. Sonuç

Memnuniyet ile ilgili olarak ziyaretçi deneyimlerinin değerlendirilebilmesi için çok sayıda ögenin içinde bulunduğu karmaşık bir sürecin sonucunda milli parkın kendi niteliklerini de içinde barındıran çok boyutlu bir analiz yapılması önem taşımaktadır.

Seyahat motivasyonu ile ziyaretçi memnuniyeti arasındaki ilişkinin daha derinlemesine incelenmesi gerekmektedir. Yapılan çalışmalarda bir destinasyondaki başarıyı, ziyaretçiler için hizmet sunan milli parkın performans kalitesi ile tüketici memnuniyeti arasında bulunan kuvvetli bağın etkilediğine vurgu yapılmaktadır. Ayrıca sadakatin artarak ziyaretlerin çoğalması daha gelişmiş bir kalitenin var olduğuna ve ziyaretçi memnuniyet seviyesinin arttığına işaret etmektedir. Bu gibi durumlarda destinasyonda bulunan konaklama tesislerinde fiyat artışları sonucunda oluşan ücretlendirmelerde daha esnek bir uygulamaya gidilebildiği sonucuna varılmaktadır. Performans kalitesinin yükselmesi ziyaretçi memnuniyet seviyesinin de artmasını sağlamaktadır. Tüm bunların sonucunda memnuniyet, yeni turistleri çekmek için hem ağızdan ağıza hem de medya yoluyla yayılan bir reklam faaliyetine dönüşmektedir (Baker ve Crompton, 2000; 786).

Bu çalışmada öncelikle literatürden faydalanılarak Abant Gölü ve doğasının tabiat özellikleri ile Milli Park destinasyonunun tarihsel gelişimi kısaca aktarılmış ve milli parkın tanınmış bir destinasyon haline gelmesindeki etkenler paylaşılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri yapılan istatistiksel analizler ile birlikte sunulmuştur. Ayrıca neden seyahat tercihleri arasında yer aldığı ve bireyleri seyahat etmeye iten motivasyonun neler olduğu milli parkı ziyaret eden turistlere uygulanan 184 anket ile belirlenmeye çalışılmıştır. Abant Gölü Milli Parkını ziyaret eden turistlerin milli parkta sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri oransal olarak aktarılmaktadır. Ziyaretçilerin milli parkta eksik gördükleri ve olmasını en çok istedikleri hizmetler tespit edilerek paylaşılmaktadır. Abant Gölü Milli Parkını ziyaretçilerin tekrar ziyaret etme istekleri belirlenmiş ve bu konuda betimsel analizler yapılmıştır.

Abant Gölü Milli Parkında seyahatlerin yapılmasını sağlayan motivasyon maddeleri sırasıyla (%29,3) ile eğlenmek hoş vakit geçirmek, milli park alanını ziyaret etmek (%18,9), piknik ve mangal yapmak (%16,2), yöreyi tanımak (%13,4) ve kentten kaçış (%8,9) olarak tespit edilmiştir.

Araştırma sonuçları milli parkın sonbahar dönemlerinde ziyaret edildiğini göstermektedir. En fazla kış aylarına yönelik aktivite ve etkinliklerin olması katılımcılar tarafından talep edilmiştir. Milli parkta telefon uygulaması ile bilgilendirme yapılması, araçların milli park içerisine girişlerinin kısıtlanması ve göl etrafını dolaşmak gidilmek istenen yere ulaşmak için ring servislerinin konulması, tuvaletlerin çoğaltılması ve temizliğe daha fazla önem verilmesi gibi istekler ön plana çıkmaktadır. Ayrıca daha uygun fiyatlı konaklama imkanlarının sunulması gerektiği belli noktalarda çay, kahve vb. gibi ürünleri satın alınabileceği büfelerin olması ayrıca oturma alanlarının çoğaltılması gerektiğine yönelik talepler de değerlendirmeye alınabilir. Alanda sorumlu personel, güvenlik görevlisi ve şikâyet biriminin bulunması, rehberlik ve bilgilendirme noktası ile ulaşılabilir bir yönetim ofisi ve yöneticinin olması ve güvenli araç park yerlerinin bulunması gerektiği araştırma sonuçlarından anlaşılmaktadır.

Abant Gölü Milli Parkında bulunan hizmetlerden ve imkanlardan memnuniyet düzeyleri 1 ile 5 arasında oluşturulmuştur. Yapılan analizler sonucunda memnuniyet ortalamaları sırasıyla yönlendirme levhaları (means=3,53), aydınlatma imkanları (means=3,43), mangal yapmak için belirli alanlara yer verilmiş olması (means=3,42), bir mescidin bulunması (means=3,40), restoran gibi tesislerin yakınlığı (means=3,38), konaklama tesislerine ulaşılabilirlik (means=3,29) olarak tespit edilmiştir.

Yapılan çalışmalarda kalitenin önemine ilişkin değerlendirmelerde bulunmaktadır. Bütün bu çabalara rağmen seyahat motivasyonu ve ziyaretçi memnuniyeti konularında ve bunların birbirleriyle olan ilişkileri hakkında yoğun bir tartışma olması nedeniyle bu konularda daha fazla araştırma yapılmasına ihtiyaç bulunmaktadır.

Kaynakça

- Arabatzis, G., & Grigoroudis, E. (2010). Visitors' satisfaction, perceptions and gap analysis: The case of Dadia–Lefkimi–Soufli National Park. *Forest policy and economics*, 12(3), 163-172.
- Baker, D.A., & Crompton, J.L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27 (3), 785-804.
- Devesa, M., Laguna, M., & Palacios, A. (2010). The Role of Motivation in Visitor Satisfaction: Empirical Evidence in Rural Tourism. *Tourism management*, 31(4), 547-552.
- Kara, S. (2023). Cumhuriyet Dönemi'nde Bir Turistik Mekân Projesi: Abant Gölü (1923-1950). *Atatürk Yolu Dergisi*, (72), 200-223
- Karsu, S., & Çilkara, S. U. Sürdürülebilir Turizm Hizmetinde Abant Destinasyonu Büyüsü. *Karaelmas Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 67-88.
- Lee, C. K., Lee, Y. K., & Wicks, B. (2004). Segmentation of Festival Motivation by Nationality and Satisfaction. *Tourism Management*, 25(1), 61-70.
- Müderisoğlu, H., Yerli, Ö., Turan, A. A., & Duru, N. (2005). ROS Rekreatif Fırsat Dağılımı Yöntemi ile Abant Tabiat Parkı'nda Kullanıcı Memnuniyetinin Belirlenmesi. *Journal of Agricultural Sciences*, 11(04), 397-405.
- Sayın, Ş., & Karadağ, A. A. (2016). Abant Tabiat Parkı Rekreatif Beklentilerinin Değerlendirilmesi. *Düzce Üniversitesi Orman Fakültesi Ormanlık Dergisi*, 12(2), 80-93.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Bolu İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Resmi İnternet Sitesi. Erişim Tarihi: 12.04.2025 <https://bolu.ktb.gov.tr/TR-354568/abant-golu-milli-parki.html>
- T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı, Doğa Koruma ve Millî Parklar Genel Müdürlüğü Resmi İnternet Sitesi. Erişim Tarihi: 09.04.2025 <https://www.tarimorman.gov.tr/DKMP/Menu/26/Korunan-Alanlar>
- Yazıt, H., & Bayram, G. E. (2022). Ziyaretçilerin Seyahat Motivasyonu, Memnuniyeti, Tekrar Ziyaret Niyeti ve Sadakat Algısı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 2(2), 104-121.
- Yener, Ş. D. (2021). Türkiye'deki Tabiat Parklarının Rekreatif Açısından Analizi. *Eurasian Journal of Forest Science*, 9(3), 122-133.
- Yılmaz, Z., & Okan, T. (2021). Abant Gölü Tabiat Parkında Ziyaretçi Harcamalarının Sosyoekonomik Analizi. *Eurasian Journal of Forest Science*, 9(3), 196-219.