

PAPER DETAILS

TITLE: Tabiat Parki Ziyaretçilerinin Seyahat Memnuniyeti ve Tavsiye Etme Niyeti: Batı Karadeniz Bölgesi Örneği

AUTHORS: Burak Pinaroglu, Nurettin Ayaz

PAGES: 592-608

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/4290583>



Tabiat Parkı Ziyaretçilerinin Seyahat Memnuniyeti ve Tavsiye Etme Niyeti: Batı Karadeniz Bölgesi Örneği

Natural Park Visitors' Travel Satisfaction and Intention to Recommend: The Case of Western Black Sea Region

Burak PINAROĞLU¹, Nurettin AYAZ²

Özet

Doğal alanlarda gerçekleştirilen sürdürülebilir turizm faaliyetleri, turizm gelişimi ile doğal kaynakların korunması arasında denge kurmayı amaçlamaktadır. Bu süreçte, çeşitli paydaşların ve ziyaretçilerin aktif katılımı önemlidir. Bu çalışmada tabiat parkı ziyaretçilerinin seyahat memnuniyeti ve tavsiye etme niyetlerine odaklanılmakta ve Batı Karadeniz Bölgesi tabiat turizminin sürdürülebilirliğine katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından Batı Karadeniz Bölgesi'nde tabiat parkı olarak nitelendirilen 33 parkı ziyaret edenlerin, Tripadvisor'da paylaştığı 858 yorum içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Tabiat parkı ziyaretçilerinin seyahat memnuniyetlerini doğal ortam, iklim, ulaşım, yiyecek-içecek, hijyen ve fiyat alt boyutlarında toplandığı ve tavsiye etme niyetlerinin %65,86 oranında olumlu yönde olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmanın sonuçları, tabiat parkı ziyaretçilerinin memnuniyetlerini etkileyen unsurları ve tavsiye etme niyetlerini ortaya koyarak, sürdürülebilir turizm politikalarının geliştirilmesine yönelik önemli bilgiler sunmaktadır. Elde edilen bulgular, Batı Karadeniz Bölgesi'nde tabiat turizminin sürdürülebilirliğini destekleyecek stratejik yaklaşımların geliştirilmesine yönelik önemli bilgiler sunmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Tabiat Turizmi, Tabiat Parkı, Seyahat Memnuniyeti, Tavsiye Etme Niyeti

Abstract

Sustainable tourism activities in natural areas aim to strike a balance between tourism development and conservation of natural resources. In this process, the active participation of various stakeholders and visitors is important. This study focuses on the travel satisfaction and recommendation intentions of nature park visitors and aims to contribute to the sustainability of nature tourism in the Western Black Sea Region. For this purpose, 858 comments shared on Tripadvisor by visitors to 33 parks designated as nature parks by the Ministry of Agriculture and Forestry in the Western Black Sea Region were analyzed by content analysis method. It was determined that the natural environment, climate, transportation, food and beverage, hygiene and price sub-dimensions of natural park visitors' travel satisfaction and their recommendation intention was 65,86% positive. The results of this study provide important information for the development of

^{1,2}Karabük Üniversitesi, Safranbolu
Turizm Fakültesi, Karabük

ORCID:

B.P.: 0000-0003-3738-4020

N.A.: 0000-0003-2117-2015

Corresponding Author:

Burak PINAROĞLU

Email:

burakpinaroglu@karabuk.edu.tr

Citation: Pınaroğlu, B. ve Ayaz, N. (2024). Tabiat parkı ziyaretçilerinin seyahat memnuniyeti ve tavsiye etme niyeti: Batı Karadeniz Bölgesi örneği. *Journal of Humanities and Tourism Research*, 14 (4), 594-610.

Submitted: 15.10.2024

Accepted: 02.12.2024

sustainable tourism policies by revealing the factors affecting the satisfaction and recommendation intentions of nature park visitors. The findings provide important information for the development of strategic approaches to support the sustainability of nature tourism in the Western Black Sea Region.

Keywords: Nature Tourism, Nature Park, Travel Satisfaction, Intention to Recommendation

1. GİRİŞ

Birçok ülkenin ekonomisinde hayati bir rol oynayan turizmin çevresel etkileri nedeniyle daha küçük gruplarla karakterize edilen alternatif turizm biçimleri, ulusal turizm stratejileri ve politikalarında ilgi görmeye başlamıştır. Bu eğilim, daha seçici, bilgili ve çevre dostu, etik standartlara ve ekolojik duyarlılığa öncelik veren seyahatlere katılmaya hevesli yeni turistler tarafından yönlendirilmektedir (Demirtaş, 2011). Buradan hareketle tabiat turizmi, kırsal ve ekoturizm, doğal çevreye saygılı sürdürülebilir kalkınmaya odaklanan önemli turizm çeşitleri haline gelmiştir (Kesici, 2012). Seyahat tercihlerindeki değişim ve kent yaşamının yoğunluğundan ve tekrarından kurtulma isteğinin artması göz önüne alındığında, turizm faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini destekleyen politikaların oluşturulması, kapsamlı planlamaların yapılması ve stratejilerin uygulanması büyük önem taşımaktadır (Torun, 2013).

Kırsal bölgelere yapılan seyahatler artmaya devam ettikçe, birçok topluluk turizm ekonomilerini geliştirmek için alternatif turizm faaliyetlerini (tabiat turizmi, eko-turizm, kırsal turizm) teşvik etmektedir. Bunlardan birisi de tabiat turizmidir. Bu strateji, yerel toplulukları canlandırmaya yardımcı olurken hava ve su kalitesinin korunmasına katkıda bulunmakta, istihdam yaratmakta, ekonomik büyüme ve çeşitliliği desteklemekte ve insanların doğal çevreyle etkileşime geçmesi için yeni fırsatlar sunmaktadır. Bununla birlikte doğaya dayalı turizm gelişimi sürecinde sürdürülebilir turizm yaklaşımı uzlaşması zor konular arasında olup paydaşlar arasında en iyi dengeyi bulma ve özellikle de ziyaretçileri sürece dahil etmeye yönelik bilimsel çalışmalar önem kazanmaktadır (Trelohan vd., 2022).

Bu çalışma, doğal alanlarda gerçekleştirilen turizm faaliyetlerinin sürdürülebilirliği bağlamında literatüre önemli katkılar sunmayı hedeflemektedir. Özellikle, tabiat parklarının ziyaretçiler tarafından nasıl algılandığını anlamak, bu alanların yönetimine ve geliştirilmesine yönelik stratejik kararlar için önemlidir. Bu kapsamda turizm sektörünün çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşması için ziyaretçi memnuniyetinin ve tavsiye etme niyetlerinin değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Buradan hareketle bu çalışmanın amacı, Batı Karadeniz bölgesindeki tabiat parklarını ziyaret eden kişilerin, ziyaret sonrasındaki memnuniyet düzeylerini değerlendirmek ve tavsiye etme niyetlerini belirlemektir. Bu amaç çerçevesinde Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından Batı Karadeniz Bölgesi içerisinde tabiat parkı olarak tanımlanmış 33 parkın ziyaretçilerinin Tripadvisor üzerinde bıraktıkları yorumlar, içerik analizi kapsamında analiz edilmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Tabiat Turizmi

Tabiat turizmi, sürdürülebilir turizmin bir alt dalı olarak, turistik faaliyetlerin çevre üzerinde yarattığı olumsuz etkilerin azaltılmasına yönelik bir yaklaşımdır. Doğal güzelliklere zarar vermeden, çevreyi koruma odaklı bir anlayışla gerçekleştirilir. Doğal kaynakların sürdürülebilir bir şekilde kullanarak turistlerin çevre bilincini artırmayı hedefler (Kuenzi ve McNeely, 2008). Aynı zamanda yerel kültür ve doğal alanlara saygı gösterilmesini zorunlu kılar. Dağcılık, yürüyüş, kuş gözlemciliği, rafting gibi aktiviteler ile geniş bir yelpazede hizmet sunan tabiat turizminin temel amacı, turistlerin doğal çevre ile uyumlu bir şekilde etkileşimde bulunmasını sağlamak ve bu süreçte yerel halkın ekonomik kazanç elde etmesini mümkün kılmaktır. Ziyaretçilerin doğayla doğrudan etkileşimde bulunma ve çevreye olan duyarlılıklarını artırmanın teşvik edildiği tabiat

turizmde turistlerin, ziyaret ettikleri bölgelerdeki yerel kültür ve doğal zenginlikler hakkında bilgilendirilmesi, tabiat turizminin bir başka önemli unsuru olarak öne çıkmaktadır (Coghlan ve Buckley, 2012).

Tabiat turizmde çevreye duyarlı konaklama imkanlarının sunulması, doğanın korunması ve ziyaretçilere konforlu bir deneyim sunulması esas alınır. Doğal ve kültürel kaynakların korunmasına katkıda bulunarak hem ziyaretçilere hem de yerel halklara uzun vadeli faydalar oluşturulmasına odaklanılır (Wolf vd., 2019). Ziyaretçilerin, doğanın korunmasına katkı sağlayacak davranışlar sergilemesi ve olumsuz etkilerini en aza indirmesi için eğitilmesini benimser. Ayrıca, tabiat turizmi etkinliklerinde, yerel halk, sivil toplum örgütleri ve turizm sektörü temsilcileri arasında iş birliği ve uyum sağlanarak, kaynakların doğru bir şekilde yönetilmesi hedeflenir (Coghlan ve Buckley, 2012).

Tabiat turizmde, milli parklar ve tabiat parkları artan ziyaretçi ilgisiyle popüler turizm destinasyonları haline gelmiştir (Trelohan vd., 2022). Milli park kavramı, endemik bitki örtüsü ve hayvan çeşitliliği açısından zenginliği nedeniyle özel koruma altına alınan karasal veya sucul coğrafi alanları ifade etmektedir. Tabiat parkları ise, flora ve faunanın özel ekosistemlere sahip olması nedeniyle korunması gereken alanlar olarak değerlendirilmektedir (Germán, 2024). Bu alanlar içerisindeki temel farklar Tablo 1’de sunulan biçimde sıralanmaktadır.

Tablo 1. Milli ve Tabiat Parklarının Karakteristik Özellikleri

Milli Parklar	Tabiat Parkları
•İçerisinde yapı ve inşaat yapılması yasaktır. •Erişim, sadece yol ağı ve farklı güzergahlara izin verecek şekilde kısıtlanmıştır. •Çevreye zararlı faaliyetler yasaktır: avlanmak, ateş yakmak... •Bilimsel amaçlar dışında hiçbir türde materyal toplanamaz. •Belirli bir zamanda sınırlı sayıda ziyaretçinin, yalnızca yaya olarak geçişine izin verilen araçlarla taşınması mümkündür.	•Herhangi bir tür bina yasaktır. •Çevreye zarar verecek her türlü faaliyet yasaktır. •Kapasite veya rota kısıtlaması yok, çevreye saygılı bir şekilde dilediğiniz her yeri gezebilir. •Bazılarında kamp yapabilirsiniz •İçeride birçok farklı aktivite yapabilirsiniz: yürüyüş, kırsala geziler, at binme, dağcılık. •Bazı bölgelerde yılın belli zamanlarında balıkçılık yapılabilmesine rağmen balıkçılık sınırlıdır.

Kaynak: (Germán, 2024).

Doğal güzelliklere sahip alanları korumak amacıyla oluşturulmuş koruma alanları olan milli ve tabiat parkları arasındaki temel kıstas tabiat parkları; genellikle daha küçük ölçekte ve daha sınırlı bir alanda bulunurken, milli parklar; daha geniş ve kapsamlı koruma alanlarıdır. Milli parklar genellikle daha büyük ekosistemleri, endemik türleri ve önemli doğal ve kültürel değerleri koruma altına alırken, tabiat parkları daha çok belirli bir ekosistemi veya doğal güzelliği korumaya odaklanılır. Bununla birlikte, tabiat turizmi, “tabiatın eşsiz güzelliklerini paydaşlarla buluşturma süreci” olarak tanımlanmakta olup, etkin bir planlama ve denetim bu süreçte önemli aşamalar arasında yer almaktadır (ORFAMDER, 2018).

2.2. Seyahat Memnuniyeti

Seyahat memnuniyeti, dört temel bileşenden (olumlu duyguların yaşanması, olumsuz duyguların olmaması, kişinin yaşam çevresinden memnun olması, genel yaşam memnuniyeti) oluşan öznel iyi oluşun ayrılmaz bir yönüdür (De Vos ve Witlox, 2017).

Diener vd. (1999) göre seyahat memnuniyeti, gezginlerin seyahat deneyimlerini bilişsel olarak nasıl değerlendirdiklerini ifade etmekte ve çoğunlukla insanların seyahatlerinden elde

ettikleri keyif düzeyini yansıtmaktadır. Varış noktası seçimi, ulaşım şekli, seyahat arkadaşları ve hava koşulları gibi çeşitli faktörlerden etkilenebilen seyahat memnuniyetini artırmak için bireylerin önceden planlama yapması, ilgi alanlarına ve tercihlerine uygun destinasyonlar seçmesi ve hoşlandıkları yol arkadaşlarıyla seyahat etmeleri önerilmektedir. Bununla birlikte seyahat memnuniyetinin genel yaşam memnuniyetini etkilediği düşünülmekte ve sık seyahat eden kişilerin seyrek seyahat edenlere kıyasla daha yüksek yaşam memnuniyeti bildirme eğiliminde olduğunu öngörülmektedir (Wang ve Gao, 2022).

Turistlerin seyahat sırasında deneyimledikleri hizmetlerden ne kadar memnun kaldıklarını ifade eden seyahat memnuniyeti, olanakların kalitesi, fiyatlar, yiyecek ve içecek seçenekleri, misafirperverlik, sunulan aktiviteler ve genel deneyimin algılanan değeri gibi faktörlerden etkilenmektedir (Sadeh vd., 2012; Shahrivar, 2012). Seyahat memnuniyeti yüksek olan turistlerin ziyaretlerini uzatma, daha fazla para harcama eğilimi sergileme, destinasyonu başkalarına tavsiye etme ve gelecekte tekrar ziyaret etmeye de daha yatkın olduğu belirtilmektedir. Ayrıca, memnun turistlerin sosyal medya, seyahat siteleri vb. gibi alanlardaki geri bildirimleri, ağızdan ağıza önemli bir tanıtım etkisi yaratarak destinasyona daha fazla ziyaretçi çekebilme yetisine odaklanılmaktadır (Liu vd., 2020). Birçok araştırmacı hizmet kalitesi, sunulan ortam, ulaşım, fiyatlandırma ve müşteri iletişimini turist memnuniyetinin öncülleri olarak kabul etmektedir (Kim vd., 2007; Bulut, 2011; Huang vd., 2006; Valenzuela ve Vásquez-Párraga, 2006). Bununla birlikte seyahat memnuniyetini şekillendiren faktörler; müşterinin algıladığı değer, hizmetlerin kalitesi, müşteri sadakati ve genel memnuniyet olarak gösterilmektedir (Adinegara vd., 2017; Chin vd., 2019).

Tabiat turizmi çerçevesinde tabiat parklarının ziyaretçilerin beklenti ve ihtiyaçlarını tam olarak karşılaması büyük önem taşımaktadır (Oliver, 1993; Tsaur, Chiu ve Huang, 2002; Çatı vd., 2010). Tabiat parklarında ziyaretçi memnuniyetini artırmak adına park yönetimlerinin ziyaretçi memnuniyeti odaklı personel istihdam etmesi, personel eğitimine öncelik vermesi, hizmet bekleme sürelerini düşürme ve uygun fiyatlandırma stratejileri geliştirilmesi önerilmektedir. Ayrıca, parkların temizliği, yönlendirme işaretleri, bilgi panoları ve doğa etkinliklerinin çeşitliliği gibi unsurların da ziyaretçi deneyimini olumlu yönde etkileyebileceği düşünülmektedir (Bowen ve Chen, 2001; Bulut, 2001; Yoon ve Uysal, 2005).

2.3. Tavsiye Etme Niyeti

Bir müşterinin yaşadığı olumlu bir deneyimden sonra bir ürün veya hizmeti başkalarına tanıtmaya eğilimi, pazarlama literatüründe 'tavsiye etme davranışı' olarak tanımlanmaktadır. Bu davranış, müşteri memnuniyetinin bir sonucu olarak ortaya çıkmakta ve potansiyel müşteriler arasında marka ve hizmetlere ilişkin olumlu bir imaj yaratmada önemli bir rol oynamaktadır (Jin, Lee ve Lee, 2013). Tavsiye etme davranışı, yalnızca mevcut müşterilerin sadakatini artırmakla kalmaz, aynı zamanda yeni müşteri kazanımına da doğrudan katkıda bulunur. Turizm sektöründe bu durum, destinasyonların tanıtımı ve olumlu bir imaj oluşturma açısından kritik bir öneme sahiptir (Nam, vd., 2016).

Müşteri memnuniyeti ile tavsiye etme davranışı arasındaki ilişki, birçok çalışma tarafından doğrulanmıştır. Müşteri memnuniyetinin arttığı durumlarda, müşterilerin ürün veya hizmeti tavsiye etme olasılığı da yükselmektedir (Yoon ve Uysal, 2005). Bu durum, turizm destinasyonları için müşteri memnuniyetini artırma stratejilerini öncelikli hale getirmektedir. Özellikle, ziyaretçilerin deneyimlerinden memnun kalmalarını sağlamak, yalnızca mevcut ziyaretçilerin tekrar ziyaret etme olasılığını artırmakla kalmaz, aynı zamanda destinasyonun daha geniş bir kitle tarafından tanınmasını ve tercih edilmesini sağlar (Gnanapala, 2015).

Tabiat parkları gibi doğal alanlarda, ziyaretçi memnuniyetini artırmak için çeşitli stratejiler önerilmektedir. Bunlar arasında, ziyaretçilerin ihtiyaçlarına uygun kişiselleştirilmiş hizmet sunumu, ziyaretçi şikayetlerinin hızlı ve etkili bir şekilde ele alınması, ürün ve hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi, fiyatlandırma stratejilerinin ziyaretçi beklentilerine uygun hale getirilmesi ve ziyaretçilerle açık, samimi bir iletişim kurulması yer almaktadır. Bu tür stratejiler, yalnızca ziyaretçilerin memnuniyet düzeyini artırmakla kalmaz, aynı zamanda onların tekrar ziyaret etme ve başkalarına tavsiye etme olasılığını da yükseltir (Chen ve Gürsoy, 2001; Hui, Wan ve Ho, 2007; Pearce ve Kang, 2009). Bununla birlikte, tabiat parklarında ziyaretçi memnuniyetinin artırılması, tavsiye etme davranışı için kritik bir öneme sahiptir. Ziyaretçilerin olumlu deneyimler yaşaması, bu alanların hem ekolojik dengelerinin korunmasına hem de yerel toplulukların kalkınmasına katkıda bulunmaktadır (Leung, vd., 2018).

Tabiat parklarında ziyaretçi memnuniyetini artırmak için kişiselleştirilmiş hizmet sunumu, şikayetlerin hızlı bir şekilde ele alınması, ürün ve hizmet kalitesinin artırılması, ziyaretçi beklentilerini karşılayan fiyatlandırma stratejileri uygulaması ve ziyaretçilerle açık iletişim önerilmektedir. Bu stratejilerin bir tabiat parkını ziyaret eden bireyin/bireylerin tekrar ziyaret etme ve başkalarına tavsiye etme olasılığını yükseltebileceği düşünülmektedir (Chen ve Gürsoy, 2001; Hui, Wan ve Ho, 2007; Pearce ve Kang, 2009).

3. YÖNTEM

Bu araştırma, Batı Karadeniz bölgesinde yer alan ve Türkiye Cumhuriyeti Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından tabiat parkı olarak nitelendirilen 33 tabiat parkını (Tablo 3) ziyaret eden ziyaretçilerin seyahat memnuniyeti ve tavsiye davranışlarını incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışma, içerik analizi metodolojik yaklaşımı kapsamında Batı Karadeniz bölgesindeki tabiat parkı ziyaretçilerinin Tripadvisor'daki gezi sonrası geri bildirimlerini incelemektedir. Bu geri bildirimler, belirli temalar çerçevesinde içerik analizine tabi tutulmuştur. Yorumlar, Ağustos 2024 tarihine kadar yapılan ve yalnızca Batı Karadeniz bölgesindeki 33 tabiat parkına ait yorumlarla sınırlandırılmıştır. Veriler, Tripadvisor üzerinden manuel olarak toplanmıştır. Yorumların kodlanması sürecinde doğal ortam, ulaşım, hijyen, yiyecek-içecek, fiyat ve genel memnuniyet gibi kategoriler belirlenmiş; bu kategoriler, ilgili literatür taranarak oluşturulmuştur. Kodlama işlemi iki bağımsız araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. İki araştırmacı tarafından yüksek uyum oranı sağlanarak analiz sonuçlarının güvenilirliği artırılmıştır. Analiz sürecinde, veriler manuel olarak incelenmiş ve tematik gruplar altında sınıflandırılarak içerik analizinin tekrarlanabilirlik ilkesi gözetilmiştir. Ayaz ve Gökgez (2021) içerik analizini, geçerli ve tekrarlanabilir çıkarımlar elde etmek için metinsel veya görsel içeriğin kodlanmasını ve yorumlanmasını içeren kapsamlı bir araştırma tekniği olarak tanımlamaktadır. Sistematiğe ve sağlam sonuçların elde edilmesini sağlamak için nitel verilerin nicel verilere dönüştürülmesinin kritik rolünü vurgulamaktadır. Harris (2001) içerik analizi sürecindeki birkaç temel aşamayı vurgulamaktadır. Bunlar arasında araştırma probleminin açıkça ifade edilmesi, temsili örneklerin dikkatlice seçilmesi, analiz birimlerinin tanımlanması ve kapsayıcı tema ve kategorilerin belirlenmesi yer almaktadır. Ayrıca, bulguların güvenilirliğini ve tekrarlanabilirliğini artırmak için kodlama sürecinin ve veri analizinin güvenilirliğinin ve geçerliliğinin sağlanmasının önemini vurgulamaktadır.

Tabiat parklarını ziyaret eden ziyaretçilerin seyahat memnuniyeti ve tavsiye etme davranışlarının ortaya çıkarılmasının problem edinildiği bu çalışmada örnekleme; Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından tabiat parkı olarak nitelendirilen ve Batı Karadeniz bölgesinde (Bolu, Kastamonu, Sinop, Zonguldak, Bartın, Karabük ve Düzce) bulunan 33 adet tabiat parkını ziyaret etmiş ve internet ortamında (tripadvisor) bu parklar için yazılı görüş belirten ziyaretçiler oluşturmaktadır. Tripadvisor seyahat sitesinin analiz birimi olarak kabul edildiği çalışmada, ziyaretçilerden sağlanan 858 yorum iki araştırmacı tarafından seyahat memnuniyeti (doğal ortam,

iklim, ulaşım, yiyecek-içecek, hijyen, fiyat) ve tavsiye etme davranışı kategorilerine göre kodlanmıştır. Araştırma kapsamında incelenmesi öngörülen yorumların seçiminde Tablo 2’de gösterilen tema kodları esas alınmıştır.

Tablo 2. Kullanıcı Yorumlarına Yönelik Tema Kodları

No	Tema Kodu	No	Tema Kodu
1	Doğal	10	Hijyen
2	Temiz	11	Yemekler
3	Güzel	12	Gürültü
4	Kirli	13	Tavsiye
5	Manzara	14	Ulaşım
6	Kalabalık	15	İklim
7	İçecekler	16	Konum
8	Hizmet	17	İklim
9	Fiyat	18	Otopark

Bu araştırmanın güvenilirliğini test etme adına iki değerlendirmeci arasındaki uyum düzeyini ölçmek için tasarlanmış bir istatistiksel yöntem olan Kappa Analizi kullanılmıştır. Kappa Analizi, nitel çalışmaların güvenilirliğini değerlendirmek için yaygın olarak kullanılmakta ve Kappa skorunu esas almaktadır. Bu çalışmada Kappa skoru, 1.00 olarak hesaplanmıştır. Kappa skorunun 0.81-1.00 aralığında olması "mükemmel uyum" olarak kabul edilmekte ve araştırmanın son derece güvenilir olduğunu göstermektedir (Ayaz, 2015).

4. BULGULAR

Tabiat parkı ziyaretçilerinin seyahat memnuniyeti (doğal ortam, iklim, ulaşım, yiyecek-içecek, hijyen, fiyat) ve tavsiye etme davranışının ortaya çıkarılması amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada Tablo 1 tema kodlarının esas alınması çerçevesinde toplam 858 yoruma ulaşılmıştır. Yorumların tabiat parklarına yönelik dağılımları Tablo 3 gösterilen biçimde dağılım sergilemiştir.

Tablo 3. Tabiat Parkı Ziyaretçi Yorumlarının Dağılımı

Şehir	Park İsimleri	Yorum Sayısı
Bartın	Ahatlar Tabiat Parkı	5
	Balamba Tabiat Parkı	6
	Gürcüoluk Mağarası	0
Bolu	Göksu Tabiat Parkı	6
	Beşpınarlar Tabiat Parkı	2
	Karagöl Tabiat Parkı	11
	Sünnet Gölü	0
	Gölcük Tabiat Parkı	180
	Sülüklügöl	0
	Kargalı Gölcük Tabiat Parkı	2
	Ayıkayası Tabiat Parkı	5
	Karaca Tabiat Parkı	0
	Deregöl Tabiat Parkı	0
Kastamonu	Arkut Dağı	6
	Yeşilyuva Tabiat Parkı	1
	Dipsizgöl Tabiat Parkı	9
	Şehit Şerifebacı Tabiat Parkı	3
	Ersizlerdere Kanyonu	0
Sinop	Hamsilos Tabiat Parkı	22
	Topalçam Tabiat Parkı	0
	Erfelek Tatlıca Şelaleleri Tabiat Parkı	394

	Çatak Kanyonu	0
	Akgöl	21
	İnaltı Mağarası	34
	Buzluk	0
Zonguldak	Danaağzı Tabiat Parkı	1
	Göldağı Tabiat Parkı	3
	Milli Egemenlik	0
	Harmankaya Şelaleleri	0
Düzce	Korugöl	0
	Güzeldere Şelalesi	132
	Aydınpınar Şelaleleri	10
Karabük	Baklabostan	5
Toplam		858

Tablo 3'te görüldüğü üzere Erfelek Tatlıca Şelaleleri Tabiat Parkı (Sinop), Gölcük Tabiat Parkı (Bolu) ve Güzeldere Şelalesi (Düzce) en çok yorum yazılan tabiat turizmi alanları olarak öne çıkmaktadır. Bununla birlikte 12 tabiat parkı (Gürcüoluk Mağarası, Sünnet Gölü, Sülüklügöl, Karaca Tabiat Parkı, Deregöl Tabiat Parkı, Ersizlerdere Kanyonu, Topalçam Tabiat Parkı, Çatak Kanyonu, Buzluk, Milli Egemenlik, Harmankaya Şelaleleri, Korugöl) hakkında herhangi bir yorum bulunmaması araştırılması gereken bir durumdur.

Tabiat parklarına seyahat gerçekleştiren ziyaretçilerin seyahat memnuniyeti kapsamında doğal ortam memnuniyeti kategorisi için Tablo 4'te gösterilen biçimde 192 olumlu (%85,52) ve 32 olumsuz (%14,48) olmak üzere toplamda 224 yoruma ulaşılmıştır.

Tablo 4. Doğal Ortam Memnuniyetine Yönelik Yorumlar

Şehir	Tabiat Parkı Adı	Olumlu		Olumsuz	
		f	%	f	%
Bolu	Göksu Tabiat Parkı	2	1,04	3	9,38
	Beşpınarlar Tabiat Parkı	1	0,52	1	3,13
	Karagöl Tabiat Parkı	11	5,72	0	0,00
	Gölcük Tabiat Parkı	61	31,7	1	3,13
	Ayıkayası Tabiat Parkı	5	2,60	0	0,00
	Arkut Dağı	1	0,52	0	0,00
Kastamonu	Dipsizgöl Tabiat Parkı	5	2,60	2	6,25
	Şehit Şerifebacı Tabiat Parkı	1	0,52	0	0,00
Sinop	Hamsilos Tabiat Parkı	10	5,20	1	3,13
	Akgöl	8	4,16	6	18,75
	İnaltı Mağarası	5	2,60	4	12,50
	Erfelek Tatlıca Şelaleleri Tabiat Parkı	31	16,14	4	12,50
Zonguldak	Göldağı Tabiat Parkı	1	0,52	1	3,13
	Danaağzı Tabiat Parkı	2	1,04	0	0,00
Bartın	Ahatlar Tabiat Parkı	4	2,08	0	0,00
	Balamba Tabiat Parkı	2	1,04	1	3,13
Düzce	Güzeldere Şelalesi	39	20,31	8	25,00
Karabük	Baklabostan Şelalesi	3	1,56	0	0,00
Toplam		192	100	32	100

Tabiat parkı ziyaretçilerinin doğal ortam memnuniyetine yönelik yorumlar yapısal olarak kümeleştirildiğinde olumlu yorumlar; “Güzel doğa ile içiçe sakin bir yer. Piknik yapılabilir. Manzarası ve oksijeni bol. Yürüyüşe uygun. İçeride kamp yapılabilir”, “çok güzel bakir bir tabiat sizleri karşılıyor. Mis gibi oksijeni ve doğal alanları ile güzel zaman geçireceğiniz bir mekan. İstanbul-Samsun yolu üzerinde (Tosya ilçe sınırları içinde) uğranabilecek bir yer”, “Keşfedilmemiş

doğal bir güzellik ve tertemiz havası yenilebilir mantar ve dağ çileği kolaylıkla bulunabilir”, “Eşsiz manzara, aile için güzel, kafa dinleme huzur bulma yeri doğanın bizlere sunduğu en nezih ortam güzel harika vakit geçirmek için Karadeniz’in incisini bir ziyaret edin. Yağmurlu havalarda da gidebilirsiniz ayrı bir güzelliği var. Tabiat ve doğası çok güzel”, “Hamsilos Tabiat Parkı eşsiz bir doğal güzelliğe sahip, Eğer Sinop iline yolunuz düşerse mutlaka ziyaret etmenizi tavsiye ederim. Özellikle denizle ormanın eşsiz birleşimini görmek bir harika. Dilerseniz tekne turu da yapabilirsiniz.”, “Doğa ile baş başa olabileceğiniz doğa harikası bir yer. Ailenizle güzel bir gün geçirebileceğiniz, tüm yorgunluk ve stresinizi atabileceğiniz, ruhunuzu dinlendirebileceğiniz harika bir yer. Gidin, gezin ve rahatlayın. Görmeden ölmeyin.”, “göl ve doğa iç içe burada piknik yapıp ailenizle ve sevdiklerinizle güzel zaman geçirebilirsiniz mangal için uygun sessizliği seven insanlar için sakın bir ortam”, “Kesinlikle gezilmesi görülmesi gerekli yer”” Kafa dinlemeye görmeye ailecek gezmeye birebir” şeklinde belirlenmiştir. Olumsuz yorumlar ise “Kahvaltıyı orda yapalım diye gittik oturma yerleri çok kötü yüzde 80’i çürümüş yerde örtüde oturmak daha güzeldi. “Eskiden çok gelen olmazdı. Şimdi çok kalabalıktı.”, “Eskiden ücretli olan giriş artık ücretsiz. İşte bu yüzden mekan yol geçen hanına dönmüş durumda. Eskiden çok daha güzeldi”, “Bina yığını haline gelmiş resmen.”, “Bayramdaki aşırı kalabalıkla bakımsızlığı bir kat daha artmış durumda”

Doğal ortam memnuniyetine ilişkin olumlu yorumlara yönelik bir çerçeve çizilecek olursak, ziyaretçilerin doğa ile iç içe olma, huzur bulma, temiz hava ve doğal güzelliklerden etkilenme deneyimleri öne çıkmaktadır. Ziyaretçiler, tabiat parklarının keşfedilmemiş ve bakir alanlarında piknik yapma, yürüyüş ve kamp kurma gibi faaliyetleri arzu etmektedir. Özellikle deniz ve ormanın eşsiz birleşimi (örneğin; Hamsilos Tabiat Parkı) ziyaretçileri pozitif yönde etkilemektedir. Doğal ortam memnuniyetine ilişkin olumsuz yorumlarda ise parkların bakımsızlığı, kalabalık olması ve ticari yapılaşma en çok şikayet alan durumlar konumundadır. Özellikle, park girişlerinin ve alanların ticari amaçlarla kullanılmasının doğallığı bozduğu yönünde eleştiriler bulunmaktadır. Eskiden daha sakın olan alanların, yoğun ziyaretçi trafiği nedeniyle çekiciliğini yitirdiği ve altyapı eksikliklerinin, parkların doğal güzelliklerini gölgelediği ifade edilmektedir.

Tabiat parklarına ziyaret gerçekleştiren turistlerin seyahat memnuniyeti kapsamında iklim memnuniyeti kategorisi için Tablo 5’te gösterilen biçimde 84 olumlu (%72,41) ve 32 olumsuz (%27,59) olmak üzere toplamda 116 yoruma ulaşılmıştır.

Tablo 5. İklim Memnuniyetine Yönelik Yorumlar

Şehir	Tabiat Parkı Adı	Olumlu		Olumsuz	
		f	%	f	%
Bolu	Göksu Tabiat Parkı	1	1,19	1	3,13
	Karagöl Tabiat Parkı	6	7,14	1	3,13
	Gölcük Tabiat Parkı	18	21,43	6	18,75
	Ayıkayası Tabiat Parkı	1	1,19	1	3,13
Kastamonu	Dipsizgöl Tabiat Parkı	2	2,38	0	0,00
	Hamsilos Tabiat Parkı	1	1,19	0	0,00
Sinop	Akgöl	3	3,57	0	0,00
	İnaltı Mağarası	8	9,52	4	12,50
	Erfelek Tatlıca Şelaleleri Tabiat Parkı	24	28,57	11	34,38
Düzce	Güzeldere Şelalesi	17	20,24	7	21,88
	Aydınpınar Şelaleleri	3	3,57	1	3,13
Toplam		84	100	32	100

Tabiat parkı ziyaretçilerinin iklim memnuniyetine yönelik yorumlar yapısal olarak incelendiğinde olumlu yorumlar; “Sinop gelmişken kesinlikle görülmesi gereken bir doğa harikası.

Yol olarak Sinop üzerinden gelen yol tercih edilmeli, Erfelek üzerinden gelen yol virajlı ve ormanlık alanlardan geçiyor. Toplamda 28 şelaleden oluşuyor, sıcak havalarda gezmek için ideal bir alan.", "Film seti gibi bir manzaraya sahip bir park. Bolu'da gidilmesi gereken, çok temiz bir havaya sahip bir park. Ailecek ve arkadaş grubu ile gidebilirsiniz. İçerisindeki kafe ise Yeşilçam temalı. Genel bir yürüyüş yapıldıktan sonra uğranabilir.", "Ekim ayında yağışlı ve sisli oluyor manzara tam görünmüyor ama hava doğa muhteşem gezmek hava almak huzur için muazzam derim. Şemsiyenizi alın bot giyin gelin Instagram gizeminle hesabımdan detaylı paylaştım" , "Hem sonbahar hem kış aylarında ziyaret etmiş biri olarak her daim rüzgarlı bir havası var diyebilirim." şeklinde belirlenmiştir.

Olumsuz yorumlar ise "Kamp için gittik. Alan güzel. Deniz idare eder. Duş kötü. Sıcak su çok az akıyordu. Ama yine de kamp için tercih edilir.", "Ulaşım çok kötü yollar hala yapım aşamasında degecekmi acaba diye düşünerek gittik ama muhteşem o yorgunluk mağaraya girip çıkınca kayboldu. İçerisi soğuk tedbirli gitmek gerekiyor.", "Rüzgar olabiliyor üzerinize bir şeyler alın" şeklinde şekillenmiştir.

Ziyaretçi yorumları, tabiat parklarının iklim koşullarının genellikle memnuniyet verici olduğunu göstermektedir. Parkların çoğu, temiz hava ve doğal güzellikleriyle öne çıkarken, bazıları da belirli dönemlerde hava şartlarının etkileyici olduğunu belirtmektedir. Ancak, hava durumu ve iklim koşullarıyla ilgili bazı sorunlar da dikkat çekmektedir. Bu bağlamda, ziyaretçi memnuniyetini artırmak için park yönetimlerinin, hava şartları konusunda ziyaretçileri önceden bilgilendirmesi önemlidir.

Tabiat parkı ziyaretçilerinin seyahat memnuniyeti kapsamında ulaşım memnuniyeti kategorisi için Tablo 6'da gösterilen biçimde 102 olumlu (%53,96) ve 89 olumsuz (%46,04) olmak üzere toplamda 191 yoruma ulaşılmıştır.

Tablo 6. Ulaşım Memnuniyetine Yönelik Yorumlar

Şehir	Tabiat Parkı Adı	Olumlu		Olumsuz	
		f	%	f	%
Bolu	Göksu Tabiat Parkı	2	1,96	3	3,37
	Beşpınarlar Tabiat Parkı	1	0,98	1	1,12
	Karagöl Tabiat Parkı	4	3,92	0	0
	Gölcük Tabiat Parkı	20	19,61	5	5,61
	Arkut Dağı	2	1,96	1	1,12
Kastamonu	Yeşilyuva Tabiat Parkı	0	0,00	2	2,24
	Dipsizgöl Tabiat Parkı	3	2,94	4	4,49
	Şehit Şerifebacı Tabiat Parkı	1	0,98	0	0
	Hamsilos Tabiat Parkı	5	4,90	1	1,12
Sinop	Akgöl	4	3,92	4	4,49
	İnaltı Mağarası	9	8,82	5	5,61
	Erfelek Tatlıca Şelaleleri Tabiat Parkı	24	23,53	49	55,05
	Göldağı Tabiat Parkı	1	0,98	1	1,12
Bartın	Ahatlar Tabiat Parkı	0	0,00	1	1,12
	Balamba Tabiat Parkı	1	0,98	1	1,12
Düzce	Güzeldere Şelalesi	24	23,53	9	10,11
	Aydınınar Şelaleleri	1	0,98	0	0
Karabük	Baklabostan Şelalesi	0	0,00	2	2,24
Toplam		102	100	89	100

Tabiat parkı ziyaretçilerinin ulaşım memnuniyetine yönelik olumlu yorumlar bakıldığında; "Yollar her zamanki gibi berbat ve biraz uzak ancak bence bu çabaya degecek bir mekan.", Yol

olarak Sinop üzerinden gelen yol tercih edilmeli, Erfelek üzerinden gelen yol virajlı ve ormanlık alanlardan geçiyor. “Bu kadar güzel bir şelaleye ulaşmak hiç bu kadar kolay olmamıştı. Araçla gidip 50 metre yürüyüşten sonra sizi muhteşem bir görüntü karşılıyor. Eğer yürümeye devam ederseniz çok sayıda ufak şelale ve doğal güzelliklere şahit olacaksınız. Her yere park edilebiliyor. Şehrin merkezinde, kıyısında. Yol sorunu yok. Ulaşım çok kolay. Olarak nitelendirilmektedir. Olumsuz yorumlar ise; “İnternette bakıp gidilebilecek bir yer olarak değerlendirdim ancak maalesef hayal kırıklığı. Dağa çıkan yol kötü yani her şey kötü. Sakın yolunuz düşmesin derim.”, “Dolambaçlı 5 km’lik bir yoldan, küçücük bir krater gölüne geliyorsunuz. Güzel ama etrafında yürüyemezsiniz. Çünkü çamur. Biraz çakıl dökülse de yürünebilse olmaz mı?”, “Yollar zaten berbat üstüne Ayancık da tam bir hayal kırıklığı. Bir de Ayancık’tan İnebolu Cide Amasra tarafına gidekseniz yüksek yüksek tepeleri tırmanmayı, sisli yolları geçmeyi bir de en son memleketinize döndüğünüzde arabanıza bakım yaptırmanız gerektiğini unutmayınız.”, “Resimlerde harika görünüyor fakat oturmak için tek bir bank masa yok, yolları tam anlamıyla rezalet. Yolu tehlikeli. Av olmak istemiyorsan hemen terk et, levhası var. Çok zahmetli. Kaybolma riski de var.” şeklinde şekillenmiştir.

Bu yorumlar kapsamında, kırsal rekreasyon işletmeleri ziyaretçilerinin ulaşım memnuniyetini etkileyen en önemli faktörlerden biri yol kalitesi ve erişilebilirlik olarak öne çıkmaktadır. Olumlu değerlendirmeler, ziyaretçilerin parklara kolay ve rahat bir şekilde ulaşabilmesinin memnuniyet yarattığını göstermektedir. Bu durum, parkların şehir merkezlerine yakınlığı ve ulaşım yollarının iyi durumda olması ile sağlanmaktadır.

Öte yandan, olumsuz değerlendirmeler ise ulaşım yollarının bozuk, dar veya çamurlu olması nedeniyle ziyaretçilerin zorluk yaşadığını belirtmektedir. Bu tür erişim sorunları, ziyaretçilerin genel memnuniyetini olumsuz etkileyebilmekte ve parkların cazibesini azaltmaktadır.

Sonuç olarak, tabiat parklarının ziyaretçilerine daha iyi bir ulaşım deneyimi sunabilmesi için yolların bakımının düzenli olarak yapılması ve erişim kolaylığının artırılması gerekmektedir. Parkların şehir merkezlerine olan bağlantılarının güçlendirilmesi ve yol işaretlerinin belirgin hale getirilmesi, ziyaretçi memnuniyetini artıracaktır. Ayrıca, ulaşım sorunlarını çözmek için yerel yönetimlerle iş birliği yapılarak altyapı iyileştirmeleri gerçekleştirilebilir. Bu tür önlemler, tabiat parklarının erişilebilirliğini artırarak, ziyaretçi sayısının ve memnuniyetinin yükselmesine katkı sağlayacaktır.

Tabiat parklarına ziyaret gerçekleştiren turistlerin seyahat memnuniyeti kapsamında yiyecek içecek memnuniyeti kategorisi için Tablo 7’de gösterilen biçimde 29 olumlu (%74,36) ve 10 olumsuz (%25,64) olmak üzere toplamda 39 yoruma ulaşılmıştır.

Tablo 7. Yiyecek İçecek Memnuniyetine Yönelik Yorumlar

Şehir	Tabiat Parkı Adı	Olumlu		Olumsuz	
		f	%	f	%
Bolu	Göksu Tabiat Parkı	0	0,00	2	20,00
	Gölcük Tabiat Parkı	9	31,03	2	20,00
	Arkut Dağı	0	0,00	1	10,00
Sinop	Akgöl	3	10,34	2	20,00
	İnaltı Mağarası	3	10,34	1	10,00
	Erfelek Tatlıca Şelaleleri Tabiat Parkı	9	31,03	0	0,00
Düzce	Güzeldere Şelalesi	5	17,24	2	20,00
Toplam		29	100	10	100

Tabiat parkı ziyaretçilerinin yiyecek içecek memnuniyetine yönelik yorumlar yapısal olarak incelendiğinde olumlu yorumlar; “Güzel ilgili bir işletme var. Çay, gözleme, köfte, kuzu çevirme bile var. Lezzet olarak da gözleme ve köfte ekmek arasını tavsiye ederim. Çok huzurlu ve kafa dinlenmelik doğa harikası bir yer.”, “Odun ateşinde bakır kazanda çay muhteşemdi.”, “Birkaç tane şelalelerin oluşumunda meydana gelen yerdir geniş bir alanı vardır. Burada yemek yiyebileceğiniz restoran da bulunmaktadır.”, “Bakımı yapılmış turistler için hazırlanmış yukarı doğru yürüyüşle güzelliklerin görülebildiği bir mekan. Restoranı lezziz ve güzel yemekleri var, işletmecileri iyi.”, “Yine köyün derneğinin işlettiği gözleme, tost türü şeylerin yenilip içildiği güzel doğal bir mekan var. Fiyatlar da çok yüksek değil, çayı ve peynirli gözlemesi çok güzeldi.” şeklinde belirlenmiştir.

Olumsuz yorumlar ise “Kaymak için gittik, pist yaklaşık 1km hemen bitiyor, tek bir işletme var orada da fiyatlar almış başını gitmiş. Karton bardakta salep 20tl çikolata 10tl. Bir daha gitmeyiz.”, “Ailemle gittiğim Göksu tabiat parkında göl sazıklık ve etrafı kokuyordu tuvaletleri leş gibi pislikten ve kokudan girilmiyordu. Hemen çıkmak istediğimizde paramızın geri verilmeyeceği söylendi ve ısrar etmemizin üstüne bıçak çekerek üstümüze yürüdüler.”, “Kahvaltıyı orda yapalım diye gittik oturma yerleri çok kötü, yüzde 80'i çürümüş, yerde örtüde oturmak daha güzeldi. Öğleden sonra da mangal yakarız demiştik ama mangal yasakmış, etimizi orda tartıp pişirip bize veriyorlarmış ama ücret karşılığında.” şeklinde şekillenmiştir.

Tabiat parkı ziyaretçilerinin yiyecek ve içecek memnuniyeti üzerine yapılan yorumlar incelendiğinde, parkların genel olarak doğal güzellikleri ve sundukları aktivitelerle olumlu geri dönüşler aldığı görülmektedir. Olumlu yorumlar, doğayla iç içe huzurlu bir ortam sundukları, çeşitli yiyecek seçeneklerinin bulunduğu ve hizmetin kalitesinin tatmin edici olduğu yönündedir. Ancak, olumsuz yorumlar genellikle yüksek fiyatlar, temizlik sorunları ve müşteri hizmetleri eksikliklerine odaklanmaktadır.

Bu bağlamda, ziyaretçi memnuniyetini artırmak için bazı öneriler sunulabilir:

1. Fiyatlandırma Stratejileri: Ziyaretçilerin fiyatlar konusunda şikayet etmemeleri için daha rekabetçi ve uygun fiyat politikaları benimsenmelidir.

2. Hijyen ve Temizlik: Temizlik standartlarının yükseltilmesi ve düzenli denetimlerle hijyenin sağlanması, ziyaretçi memnuniyetini artıracaktır.

3. Müşteri Hizmetleri: Çalışanlara müşteri hizmetleri ve iletişim becerileri konularında eğitim verilerek, olumsuz müşteri deneyimlerinin önüne geçilebilir.

Bu adımlar, tabiat parklarının hem cazibesini artıracak hem de ziyaretçilerin deneyimlerini daha olumlu hale getireceği düşünülmektedir.

Tabiat parklarına ziyaret gerçekleştiren turistlerin seyahat memnuniyeti kapsamında hijyen memnuniyeti kategorisi için Tablo 8’de gösterilen biçimde 139 olumlu (%76,80) ve 42 olumsuz (%23,20) olmak üzere toplamda 181 yoruma ulaşılmıştır.

Tablo 8. Hijyen Memnuniyetine Yönelik Yorumlar

Şehir	Tabiat Parkı Adı	Olumlu		Olumsuz	
		f	%	f	%
Bolu	Göksu Tabiat Parkı	0	0,00	2	4,76
	Beşpınarlar Tabiat Parkı	1	0,72	0	0,00
	Karagöl Tabiat Parkı	3	2,16	0	0,00
	Gölcük Tabiat Parkı	25	17,99	2	4,76
	Arkut Dağı	1	0,72	1	2,38
Kastamonu	Yeşilyuva Tabiat Parkı	0	0,00	1	2,38

	Dipsizgöl Tabiat Parkı	5	3,60	2	4,76
	Hamsilos Tabiat Parkı	6	4,32	1	2,38
Sinop	İnaltı Mağarası	2	1,44	6	14,29
	Erfelek Tatlıca Şelaleleri Tabiat Parkı	57	41,01	16	38,10
Zonguldak	Göldağı Tabiat Parkı	1	0,72	0	0,00
Bartın	Balamba Tabiat Parkı	1	0,72	0	0,00
Düzce	Güzeldere Şelalesi	37	26,62	11	26,19
Toplam		139	100	42	100

Tabiat parkı ziyaretçilerinin hijyen memnuniyetine yönelik yorumlar yapısal olarak incelendiğinde olumlu yorumlar; “Birkaç tane şelalelerin oluşumunda meydana gelen yerdir geniş bir alanı vardır. burada yemek yiyebileceğiniz temiz restoranda bulunmaktadır”, “Bakımı yapılmış turistler için hazırlanmış yukarı doğru yürüyüşle güzelliklerin görülebildiği bir mekan. Restoranı leziz ve güzel yemekleri var işletmecileri iyi”, “Erfelek, mükemmel bir doğa. Bayıldım. Böyle güzel tabiatı koruyalım. Çağlayanlar güzel. Ancak bayram dışında daha sakin günlerde gidilip gezilip, görülmesi gerekir. Erfelek şahanenin. Erfelek pekmezini tatmayı unutmayın.”, “Sinop ziyaretinizde ilk görmeniz gereken bir doğa harikası. 28 adet farklı boyutlarda şelalelerden oluşmaktadır. Girişte Gözleme ve sıcak soğuk içecek satın alabileceğiniz yerler mevcuttur. Giriş ücreti 75 TL, kredi kartı ile ödeme yapabilirsiniz. Saat 18:00 de kapanıyor.” şeklinde belirlenmiştir.

Olumsuz yorumlar ise “Ailemle gittiğim Göksu tabiat parkında göl sazaklık ve etrafı kokuyordu. Tuvaletleri leş gibi pislikten ve kokudan girilmiyordu. Hemen çıkmak istediğimizde paramızın geri verilmeyeceği söylendi ve ısrar etmemizin üstüne bıçak çekerek üstümüze yürüdüler.”, “Kahvaltıyı orda yapalım diye gittik oturma yerleri çok kötü, yüzde 80'i çürümüş, yerde örtüde oturmak daha güzeldi. Öğleden sonra da mangal yakarız demiştik ama mangal yasakmış, etimizi orda tartıp pişirip bize veriyorlarmış ama ücret karşılığında.”, “Akgöl doğanın sakladığı cennet bir göl, böylesine harika bir yerin kıymetini bilememişiz. Göle atılan sazan balıkları üreyince Akgöl sarıgöl olmuş. Hiç bakım yok, çevresini çöp dağları sarmış, tuvaletler tek kelime ile berbat.” şeklinde şekillenmiştir.

Tabiat parkı ziyaretçilerinin hijyen memnuniyetine yönelik yorumlar incelendiğinde, bazı parkların temizlik ve bakım konusunda olumlu izlenimler bıraktığı, bazılarının ise ciddi eleştirilere maruz kaldığı görülmektedir. Özellikle Gölcük ve Erfelek Tabiat Parkları gibi yerler, temiz ve bakımlı ortamlarıyla ziyaretçilerin beğenisini kazanmıştır. Ziyaretçiler, bu parkların hem doğal güzelliklerini hem de sağladıkları hijyenik koşulları olumlu bir şekilde vurgulamaktadır.

Öte yandan, İnaltı mağarası, hijyen standartlarının düşük olması nedeniyle ziyaretçilerden olumsuz geri bildirimler almıştır. Ziyaretçiler, özellikle tuvaletlerin hijyenik olmaması ve parkların çevre temizliğinin yetersiz olması konularında şikayetçidir.

Bu durum, tabiat parkı işletmecilerinin hijyen standartlarını artırmak için acil önlemler almasını gerektirmektedir. Tuvaletlerin düzenli temizlenmesi, atık yönetiminin etkin bir şekilde yapılması ve genel temizlik koşullarının iyileştirilmesi, ziyaretçi memnuniyetini önemli ölçüde artıracaktır. Ayrıca, park yönetimleri, ziyaretçilerin geri bildirimlerini dikkate alarak hizmet kalitesini sürekli gözden geçirmeli ve iyileştirmeler yapmalıdır. Bu tür iyileştirmeler, tabiat parklarının cazibesini artıracak ve ziyaretçilerin daha olumlu deneyimler yaşamasını sağlayacaktır.

Tabiat parklarına ziyaret gerçekleştiren turistlerin seyahat memnuniyeti kapsamında fiyat memnuniyeti kategorisi için Tablo 9'da gösterilen biçimde 74 olumlu (%72,55) ve 28 olumsuz (%27,45) olmak üzere toplamda 102 yoruma ulaşılmıştır.

Tablo 9. Fiyat Memnuniyetine Yönelik Yorumlar

Şehir	Tabiat Parkı Adı	Olumlu		Olumsuz	
		f	%	f	%
Bolu	Göksu Tabiat Parkı	0	0,00	2	7,14
	Karagöl Tabiat Parkı	3	4,05	0	0,00
	Gölcük Tabiat Parkı	16	21,62	1	3,57
Sinop	Hamsilos Tabiat Parkı	1	1,35	1	3,57
	Erfelek Tatlıca Şelaleleri Tabiat Parkı	36	48,65	18	64,29
Zonguldak	Göldağı Tabiat Parkı	0	0,00	1	3,57
Bartın	Balamba Tabiat Parkı	1	1,35	1	3,57
Düzce	Güzeldere Şelalesi	17	22,97	4	14,29
Toplam		74	100	28	100

Tabiat parkı ziyaretçilerinin fiyat memnuniyetine yönelik yorumlar yapısal olarak incelendiğinde olumlu yorumlar; “İnaltı mağarası harikaydı ama mağara girişindeki abinin gözlemeleri ve özellikle kestaneli gözlemesi müthişti, herkesin denemesini tavsiye ediyorum. Fiyatları da aşırı uygun. Güler yüzlü olmaları da çok ayrı bir güzellik.”, “Yürüyüş yolu ve aydınlatması yapılmış gerçekten çok büyük bir mağara. Bu kadar büyüğü başka var mıdır gerçekten bilmiyorum. İşletmesini köyün derneği yapıyor. Giriş ücreti 5 TL. Yine köyün derneğinin işlettiği gözleme, tost türü şeylerin yenilip içildiği güzel doğal bir mekan var. Fiyatlar da çok yüksek değil, çayı ve peynirli gözlemesi çok güzeldi. Gittiğimizde başka hiçbir misafirin olmamasını normal karşıladık. Çünkü berbat bir yolu var. Kesinlikle gitmenizi tavsiye ederim...”, “Erfelek şelalelerine milli park olduğu için giriş ücretli, normal araç 18 TL. Otopark var olup piknik yapmak, gezmek ve doğayla iç içe olmak isteyenler için çok güzel bir yer. Güzel ilgili bir işletme var. Çay, gözleme, köfte, kuzu çevirme bile var. Lezzet olarak da gözleme ve köfte ekmek arasını tavsiye ederim. Çok huzurlu ve kafa dinlemelik doğa harikası bir yer.” şeklinde belirlenmiştir.

Olumsuz yorumlar ise “Kaymak için gittik, pist yaklaşık 1 km hemen bitiyor, tek bir işletme var, orada da fiyatlar almış başını gitmiş. Karton bardakta salep 20 TL, çikolata 10 TL. Bir daha gitmeyiz.”, “Milli Parklardan kiraladım özel işletme sorumluluğunda olan bir yer. Piknik yapmaya geldiyseniz araç başı 400 TL. alıyorlar. Gezmek için geldiyseniz 100 TL araç başına ücret alıyorlar. Hee eğer aracınızı aşağıda bırakıp gelmek isterseniz de işletmede bulunan ismini bilmediğimiz hanımefendi 7 km. aşağıda bulunan Çifter Köyüne aracınızı bırakıp öyle gelmemizi istedi.”, “Kahvaltıyı orada yapalım diye gittik, oturma yerleri çok kötü, yüzde 80'i çürümüş, yerde örtüde oturmak daha güzeldi. Öğleden sonra da mangal yakarız demiştik ama mangal yasakmış, etimizi orada tartıp pişirip bize veriyorlarmış ama ücret karşılığında. Eski Gölcük kalmamış, her şeyi paraya dökmüşler.” şeklinde şekillenmiştir.

Tabiat parkları ziyaretçilerinin fiyat memnuniyetiyle ilgili yorumları, parkların fiyatlandırma politikalarının ziyaretçi deneyimini büyük ölçüde etkilediğini göstermektedir. Olumlu yorumlarda, uygun fiyatlı ve kaliteli hizmet sunan işletmeler öne çıkarken, yüksek fiyatlar ve yetersiz hizmet nedeniyle olumsuz eleştiriler de bulunmaktadır.

Bu durumu göz önünde bulundurarak, park yönetimlerinin fiyatlandırma politikalarını daha şeffaf ve adil hale getirmesi önemlidir. Ziyaretçilerin, aldıkları hizmetle uyumlu fiyatlar ödemesi, memnuniyet seviyesini artırabilir. Ayrıca, park içinde farklı bütçelere hitap eden çeşitli yiyecek ve içecek seçeneklerinin sunulması, fiyat memnuniyetini olumlu yönde etkileyebilir. Yerel işletmelerle iş birliği yaparak uygun fiyatlı ve kaliteli ürünler sunmak, ziyaretçilerin park deneyimini daha keyifli hale getirebilir ve parkların popülerliğini artırabilir.

Tabiat parkları ziyaretçilerinin ziyaret sonrası tavsiye etme davranışlarının ortaya konulmasında Tripadvisor üzerinde işaretlenen yıldız sayısı esas alınmıştır. 4 ve 5 yıldız işaretleyen ziyaretçilerin tabiat parkını “tavsiye ederim”, 1 ve 2 yıldız verenlerin “tavsiye etmem”, 3 yıldız verenlerin ise “kararsız” oldukları varsayılmıştır. Bu kapsamda Tablo 10’da görüldüğü üzere ziyaretçilerin %62,08’i tavsiye etme, %21,19’u tavsiye etmeme ve %16,71’i ise kararsızlar olarak şekillenmiştir.

Tablo 10. Tavsiye Etme Davranışına Yönelik Yorumlar

Tavsiye Durumu	Yorum Sayısı	Yüzde (%)
Tavsiye Ederim	565	65,86
Tavsiye Etmem	179	20,86
Kararsızım	114	13,28
Toplam	858	100

Tablo 10 sonuçlarına göre, ziyaretçilerin büyük bir çoğunluğu tabiat parklarını tavsiye etme niyeti sergilemektedir. Ancak, ziyaretçilerin %34,14’ü ise tavsiye etmeme veya kararsız durumdadır. Park yönetimlerinin bu oranları belirli aralıklarda dikkate alarak takip etmesi ve bünyelerinde iyileştirmeler yapması, ziyaretçi memnuniyetini artırmak adına önemli görülebilir.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Batı Karadeniz bölgesindeki tabiat parklarına yönelik bu çalışma, ziyaretçilerin memnuniyet ve tavsiye etme niyetlerini inceleyerek, doğal turizm alanlarının sürdürülebilirliğini destekleyici önemli bulgular sunmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, ziyaretçilerin büyük çoğunluğu doğal ortamın sunduğu huzur, temiz hava ve eşsiz manzaralardan son derece memnun kalmaktadır. Ancak, parkların kalabalıklaşması ve bazı altyapı eksiklikleri ziyaretçi memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu bağlamda, park yönetimlerinin ziyaretçi yoğunluğunu daha iyi yönetmek, doğal yapıyı korumak ve düzenli bakım hizmetlerini sağlamak gibi sürdürülebilir stratejilere yönelmesi gerektiği açıktır. Özellikle yoğun ziyaretçi trafiğinin yaşandığı dönemlerde sayının sınırlandırılması ve kalabalığı önleyici önlemlerin alınması hem parkların doğal güzelliklerini koruma hem de ziyaretçilerin daha sakin bir deneyim yaşamasını sağlama noktasında önem taşımaktadır.

Ziyaretçi memnuniyeti üzerinde etkili olan diğer faktörler arasında ulaşım ve hijyen hizmetleri öne çıkmaktadır. Ulaşım altyapısının iyileştirilmesi, hijyen standartlarının yükseltilmesi ve bu hizmetlerin düzenli olarak sunulması, ziyaretçi deneyimini olumlu yönde etkileyebilir. Ayrıca, kişiselleştirilmiş hizmet sunumu ve ziyaretçi şikayetlerinin hızlıca çözüme kavuşturulması, ziyaretçilerin tabiat parklarına olan bağlılıklarını artırabilir ve tavsiye etme davranışlarını güçlendirebilir. Bu bağlamda, ziyaretçilerin doğal ortamdan duydukları memnuniyetin temel unsurları arasında “sakinlik”, “rahatlatıcı ortam” ve “korunmuş güzellikler” yer alırken, “kalabalık” ve “bakımsızlık” ise memnuniyetsizlik yaratan unsurlar olarak dikkat çekmektedir. Park yönetimlerinin, çevre dostu ve düşük etkili turizm faaliyetlerini desteklemesi ve ekosistem koruma programlarını hayata geçirmesi, bu doğal alanların gelecek nesiller için korunması adına kritik öneme sahiptir. Tüm bu önlemler, tabiat parklarını hem yerel halk hem de turistler için sürdürülebilir birer cazibe merkezi haline getirmekte ve sürdürülebilir turizmin önemli bir ayağı olarak değer kazanmaktadır.

Araştırma, ziyaretçilerin doğal ortamla buluşmaktan büyük keyif aldıklarını ve tabiat parklarının sunduğu huzur, temiz hava ve estetik güzelliklerle yüksek memnuniyet sergilediklerini göstermiştir. Bununla birlikte, parkların altyapı eksiklikleri ve aşırı kalabalık gibi faktörler, ziyaretçi memnuniyetsizliğine yol açmakta ve parkların çekiciliğini olumsuz

etkilemektedir. Bu bağlamda, park yönetimlerinin uzun vadeli koruma ve sürdürülebilir kalkınma için bazı stratejik adımlar atması gerekmektedir:

• **Altyapı ve Ziyaretçi Yoğunluğu Yönetimi:** Ziyaretçi yoğunluğunun yüksek olduğu dönemlerde, parkların taşıma kapasitesine uygun olarak girişler sınırlandırılmalıdır. Bu hem doğal yapının korunmasını sağlamak hem de ziyaretçi memnuniyetini artırmak adına önemli olarak görülmektedir. Ayrıca, mevcut altyapıların sürekli bakım ve temizliğinin yapılması, ziyaretçilerin beklentilerini karşılayarak parkların cazibesini korumasına katkı sağlayacaktır.

• **Sürdürülebilir Hizmet Sunumu:** Park içindeki ulaşım, konaklama, hijyen ve bakım hizmetlerinin çevreye duyarlı bir şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. Ziyaretçilerin bireysel ihtiyaçlarına yanıt verebilecek kişiselleştirilmiş hizmetler sunmak, parkların daha fazla tavsiye edilmesini sağlayarak sürdürülebilir turizme katkıda bulunacaktır.

• **Doğal Kaynakları Korumaya Yönelik Uygulamalar:** Parkların ekosistem bütünlüğünü korumak adına, çevreye duyarlı ve ekolojik dengeyi bozmayan turizm faaliyetleri teşvik edilmelidir. Yenilenebilir enerji kullanımı, su ve enerji tasarrufu önlemleri ile doğa dostu inşaat malzemelerinin kullanımı gibi uygulamalar bu korumayı destekleyecektir.

• **Yerel Toplulukların ve Paydaşların Katılımı:** Parkların sürdürülebilir yönetimi için yerel halkın ve diğer paydaşların aktif katılımı teşvik edilmelidir. Yerel toplulukların katılımıyla geliştirilen koruma projeleri, parkların doğal kaynaklarını uzun vadeli bir yaklaşımla yönetmek açısından kritik önem taşımaktadır. Bu süreçte, yerel halkın park yönetimine katılımı ve çevre koruma konusunda bilinçlendirilmesi desteklenmelidir.

• **Çevre Bilinci ve Farkındalık Kampanyaları:** Ziyaretçilerin çevreye duyarlılığını artırmak ve sorumlu turizm uygulamalarını benimsemelerini sağlamak amacıyla bilgilendirme ve farkındalık kampanyaları düzenlenmelidir. Ziyaretçilere yerel ekosistemler, biyolojik çeşitlilik ve koruma çalışmaları hakkında bilgi sunan merkezler kurarak çevresel farkındalığın artırılması, parkların uzun vadeli sürdürülebilirliğine katkıda bulunacaktır.

Bu öneriler doğrultusunda, tabiat parkları hem yerel topluluklar hem de turistler için sürdürülebilir bir şekilde korunabilir ve böylece doğal kaynakların gelecek nesillere aktarılması sağlanabilir. Ziyaretçi yoğunluğunu azaltmak için örneğin, çevrimiçi rezervasyon sistemleri devreye alınarak belirli zaman dilimlerinde ziyaretçi sayısı sınırlandırılabilir. Ayrıca, yoğunluğun arttığı dönemlerde park içi rehberlik hizmetleri artırılarak yönlendirme yapılabilir ve ziyaretçilerin park alanında dağılımı sağlanabilir. Bunun yanı sıra, altyapı ve bakım çalışmalarını sürekli kılmak adına düzenli denetim mekanizmaları oluşturulabilir ve bu süreçler şeffaf raporlama ile desteklenebilir. Bu tür somut adımlar, doğal alanların korunmasını kolaylaştıracak ve sürdürülebilir turizm yönetimine katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Adinegara, G. N. J., Suprapti, N. W. S., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2017). Factors that influences tourists satisfaction and its consequences. *European Journal of Business and Management*, 9(8), 39-50.
- Ayaz, N. & Gökgez, B. (2021). Seyahat işletmelerinin misyonlarına yönelik bir içerik analizi incelemesi. *Ekonomi, İşletme ve Yönetim Dergisi*, 5(2), 179-206.
- Ayaz, N. (2015). Milli Eğitim Şurası kararlarında mesleki eğitimin düşünsel yapısı ve turizm eğitimi. *Turizm Akademik Dergisi*, 2, 45-57.
- Bowen, J. T., & Chen, S. L. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(5), 213-217.
- Bulut, Y. (2011). Otellerde müşteri memnuniyeti ve bir uygulama (Samsun örneği). *Journal of International Social Research*, 4(18).

- Chen, J. S., & Gursoy, D. (2001). An investigation of tourists' destination loyalty and preferences. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(2), 79-85.
- Chin, Y. H., Rahman, A., Haque, R., Pang, A., & Connie, G. (2019). Customer satisfaction in tourism service quality. *Advanced Science*, 4, 3398-3402.
- Coghlan, A., & Buckley, R. (2012). *Nature-based tourism*. A. Holden & D. Fennell (eds.), The Routledge Handbook of Tourism and The Environment (p.334-344), New York: Routledge.
- Çatı, K., Koçoğlu, C. M. & Gelibolu, L. (2010). Müşteri beklentileri ile müşteri sadakati arasındaki ilişki: Beş yıldızlı bir otel örneği. *Journal of The Cukurova University Institute of Social Sciences*, 19(1), 429-446.
- De Vos, J., & Witlox, F. (2017). Travel satisfaction revisited. On the pivotal role of travel satisfaction in conceptualising a travel behaviour process. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 106, 364-373.
- Demirtaş, N. (2011). *Turizm ve çevre*. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Germán, Portillo (2024) Erişim adresi: <https://www.renovablesverdes.com/en/differences-between-natural-park-and-national-park/> [Erişim Tarihi: 06.08.2024].
- Gnanapala, W. A. (2015). Tourists perception and satisfaction: Implications for destination management. *American Journal of Marketing Research*, 1(1), 7-19.
- Harris, H. (2001). Content analysis of secondary data: A study of courage in managerial decision making. *Journal of Business Ethics*, 34, 191-208.
- Huang, H. H., Chiu, C. K., & Kuo, C. (2006). Exploring customer satisfaction, trust and destination loyalty in tourism. *Journal of American Academy of Business*, 10(1), 156-159.
- Jin, N., Lee, H., & Lee, S. (2013). Event quality, perceived value, destination image, and behavioral intention of sports events: The case of the IAAF World Championship, Daegu, 2011. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(8), 849-864.
- Kesici, M. (2012). Kırsal turizme olan talepte yöresel yiyecek ve içecek kültürünün rolü. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2012(2), 33-37.
- Kim, K. J., Jeong, I. J., Park, J. C., Park, Y. J., Kim, C. G., & Kim, T. H. (2007). The impact of network service performance on customer satisfaction and loyalty: High-speed internet service case in Korea. *Expert Systems with Applications*, 32(3), 822-831.
- Kuenzi, C., & McNeely, J. (2008). *Nature-based tourism*. In *Global risk governance: Concept and practice using the IRGC framework* (s. 155-178). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Leung, Y. F., Spenceley, A., Hvenegaard, G., Buckley, R., & Groves, C. (2018). *Tourism and visitor management in protected areas: Guidelines for sustainability* (Vol. 27). Gland, Switzerland: IuCN.
- Liu, X., Mehraliyev, F., Liu, C., & Schuckert, M. (2020). The roles of social media in tourists choices of travel components. *Tourist Studies*, 20(1), 27-48.
- Nam, M., Kim, I., & Hwang, J. (2016). Can local people help enhance tourists' destination loyalty? A relational perspective. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33(5), 702-716.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418-430.
- ORFAMDER (2018). *Tabiat turizmi raporu: Yetkilendirilmiş tabiat büroları ve orman fakültelerinin rolü*. https://www.orfamder.org/wp-content/uploads/2019/01/ORFAMDER-Tabiat-Turizmi-Raporu_8.12.2018.pdf
- Pearce, P. L., & Kang, M. H. (2009). The effects of prior and recent experience on continuing interest in tourist settings. *Annals of Tourism Research*, 36(2), 172-190.

- Sadeh, E., Asgari, F., Mousavi, L., & Sadeh, S. (2012). Factors affecting tourist satisfaction and its consequences. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(2), 1557-1560.
- Shahrivar, R. B. (2012). Factors that influence tourist satisfaction. *Journal of Travel and Tourism Research (Online)*, 12(1), 61-79.
- Torun, E. (2013). Kırsal turizmin bölge insanına katkıları. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2013(1), 31-37.
- Trelohan, M., François-Lecompte, A., & Gentric, M. (2022). Tourism development or nature protection? Lessons from a cluster analysis based on users of a French nature-based destination. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 39(September), 1-9.
- Tsaur, S. H., Chiu, Y. C., & Huang, C. H. (2002). Determinants of guest loyalty to international tourist hotels-a neural network approach. *Tourism Management*, 23(4), 397-405.
- Valenzuela, F., & Vásquez-Párraga, A. (2006). Trust and commitment as mediating variables in the relationship between satisfaction and hotel guest loyalty. *Panorama Socioeconomico*, 24(32), 18-23.
- Wang, Y., & Gao, Y. (2022). Travel satisfaction and travel well-being: Which is more related to travel choice behaviour in the post COVID-19 pandemic? Evidence from public transport travellers in Xi'an, China. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 166, 218-233.
- Wolf, I. D., Croft, D. B., & Green, R. J. (2019). Nature conservation and nature-based tourism: A paradox?. *Environments*, 6(9), 104.
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Tourism Management*, 26(1), 45-56.