

## PAPER DETAILS

TITLE: Ziyaretçi Yönetimi Bağlamında Ilgaz Dagi Milli Parki'nda Rekreasyon Deneyim Kalitesinin Saptanması

AUTHORS: Tendü GÖKTUG,Tendü GÖKTUG,Nihan ARPA

PAGES: 146-161

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/159754>

## Ziyaretçi Yönetimi Bağlamında Ilgaz Dağı Milli Parkı'nda Rekreasyon Deneyim Kalitesinin Saptanması

\*Tendü Hilal GÖKTUĞ<sup>1</sup> Nihan Yenilmez ARPA<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Adnan Menderes Üniversitesi Ziraat Fakültesi Peyzaj Mimarlığı Bölümü, Güney Kampüsü/ AYDIN

<sup>2</sup>Orman ve Su İşleri Bakanlığı Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü Milli Parklar Dairesi  
Başkanlığı/ANKARA

\*Sorumlu Yazar: tendugoktug@hotmail.com

Geliş Tarihi: 05.04.2015

### Özet

Milli parklarda, doğal ve kültürel kaynak değerlerinin korunması ve aynı zamanda ziyaretçi memnuniyetinin sağlanması, doğru planlama yaklaşımları ve ziyaretçi yönetim stratejileri geliştirilebilmesi için rekreasyonel taşıma kapasitesi analizlerinden faydalanılmaktadır. Sosyal taşıma kapasitesi; rekreasyon deneyim kalitesinde düşüşlere sebep olmaksızın gerçekleştirilen rekreasyonel kullanım miktarının üst düzeyini ifade etmektedir. Bu çalışmada, kış sporlarına yönelik sunduğu fırsatlarla yoğun olarak talep gören Ilgaz Dağı Milli Parkı'nda ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesi değerinin saptanması amaçlanmıştır. Çalışmada fiziksel, sosyal, doğal ve yönetsel faktörleri tanımlayan 19 gösterge belirlenmiştir. Şubat, 2014'te 120 ziyaretçi ile yüz yüze anket çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Her bir göstergenin rekreasyon deneyim kalitesi üzerindeki önemi ve memnuniyet düzeyleri analiz edilmiştir. Tek yönlü varyans analizi – ANOVA ve iki aşamalı kümeleme analizleri ile ziyaret günleri ile rekreasyon deneyim kalitesi arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Çalışma sonuçlarına göre, ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesi değeri % 65'dir. Rekreasyon deneyim kalitesini doğal faktörler artırırken özellikle hafta sonlarında oluşan kalabalık azaltmaktadır. Hafta sonları sosyal kapasitenin üzerinde kullanımlardan dolayı hizmet tesislerinde ve pistlerde kalabalık artmakta, lift önünde oluşan kuyruklar uzamakta, üstyapı ve sıhhi tesisler ile otopark alanı yetersiz kalmaktadır. Ziyaretçi yönetim stratejileri açısından anahtar nitelikteki “pist sayısı”, “lift kuyruğunda bekleme süresi” ve “günlük çıkış ücretleri” göstergelerinin kalite standartları belirlenerek sosyal kapasite bağlamında ziyaretçi sayısının optimize edilmesine yönelik öneriler geliştirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Rekreasyonel taşıma kapasitesi, Sosyal taşıma kapasitesi, Rekreasyon deneyim kalitesi, Ziyaretçi yönetim stratejileri, Ilgaz Dağı Milli Parkı

### Determination of Recreation Experience Quality in Ilgaz Mountain National Park in the Context of Visitor Management

#### Abstract

The conservation of natural and cultural resources and at the same time providing the visitor satisfaction at national parks, recreational carrying capacity analysis is utilized for developing suitable planning approaches and visitor management strategies. Social carrying capacity implies the highest amount of recreational use without a decline in quality of recreation experience. The study was aimed to determine the quality of the recreation experience value of visitors at the National Park, which has been intensely demanded due to the winter sports opportunities. In this study, 19 indicators, which describe physical, social, natural and administrative factors, were identified. Face to face surveys were conducted with 120 participants in February 2014. The importance of each indicator on quality of the recreation experience and satisfaction levels of each indicator was analyzed. Significant differences between visiting days and recreation experience quality were detected by one sided variation analysis-ANOVA and two-stage grouping. According to the results, the quality of the visitors' recreation experience value is 65% and natural factors increases the quality of recreation whereas crowding factor, especially at weekends, reduces the quality of recreation. Due to the use more than the social capacity at the weekends, the crowd increases in service facilities and in the ski tracks, the queues before the lifts prolongs; superstructure, sanitary facilities and the parking lot fail to satisfy. In terms of social capacity, the quality of the standards for the indicators “number of ski tracks”, “waiting time of lift queues”, “daily ticket costs”, which are the key characteristics in the sense of visitor management, were determined and strategies for optimizing the number of visitors were developed.

**Keywords:** Recreational carrying capacity, Social carrying capacity, Quality of recreation experience, Visitor management strategies, Ilgaz Mountain National Park

## Giriş

Milli parklar ve diğer korunan alanların yönetiminde ana hedef doğal ve kültürel kaynak değerlerinin korunmasının yanı sıra ziyaretçi memnuniyetinin sağlanmasıdır. Giderek artan ziyaretçi talepleri neticesinde bu hedeflerde ilerleme kaydetmek güçleşmiş, kalabalık farklı boyutları olan karmaşık bir sorun haline dönüşmüştür (Fletcher ve Fletcher, 2003; Glover, 1999). Belirlenen bu hedefe, ideal biyofiziksel ve sosyal şartların sağlanması yönünde geliştirilen rekreasyonel taşıma kapasitesi analizleri ile ulaşılabileceği gündeme gelmiştir (Manning, 2002; Sayan ve Atik, 2011).

Rekreasyonel taşıma kapasitesi boyutlarından biri olan sosyal taşıma kapasitesi rekreasyon deneyim kalitesinde düşümlere sebep olmaksızın gerçekleştirilen rekreasyonel kullanımların üst düzeyini ifade etmekte olup ziyaretçilerin “kalabalık” algısı ile yakından ilişkilidir (Shelby ve Heberlein, 1984; Manning, 2001). Rekreasyonel alanlardaki yoğun ziyaretçi kullanımları ve kalabalık algısı ile rekreasyon kalitesi arasındaki ilişkiyi konu alan çok sayıda çalışma gerçekleştirilmiştir (Manning 1999; Chang, 1997; Shelby, 1980; Manning ve Ciali, 1980; Manning ve Valliere, 2001; Shelby ve ark. 1989; Cole, 2001; Vaske ve Shelby, 2008). Gerçekleştirilen çalışmalarda kalabalıktan etkilenme derecesinde, ziyaretçilerin kişisel özellikleri, diğer ziyaretçilerle karşılaşma biçimleri ve rekreasyon alanı özelliklerinin önemli olduğu anlaşılmıştır (Manning, 1999; Chang, 1997; Ditton ve ark. 1983; Bultena ve ark. 1981; Kuentzel ve Heberlein, 1992; Miller ve McCool, 2003; Stankey, 1980; Vaske ve Donnelly, 2002).

Bununla birlikte kalabalık algısı, rekreasyon deneyim kalitesini etkileyen tek faktör olmayıp, rekreasyon deneyim kalitesini etkileyen başka faktörler de bulunmaktadır. Konu ile ilgili araştırmalar geliştikçe, rekreasyon deneyim kalitesini etkileyen göstergeler listesinin çok geniş olduğuna değinilmiştir. (Schreyer ve ark., 1984; Manning ve Lime, 2000). Çalışmalarda rekreasyon deneyim kalitesinin birden fazla kaynaktan oluşan memnuniyet düzeyleri ile ilişkili olan çok boyutlu bir kavram olduğu ifade edilmektedir. Daha açık bir ifade ile

rekreasyon deneyim kalitesinin; fiziksel, sosyal, doğal ve yönetsel koşullar ile rekreasyon aktivitesi gibi farklı faktörlerden kaynaklanan memnuniyet düzeylerinin bir fonksiyonu olduğu belirtilmektedir. Bununla birlikte her bir faktörün rekreasyon deneyimi kalitesi üzerinde aynı derecede etkiye sahip olmadığı da vurgulanmaktadır (Ormiston ve ark., 1998; Fleishman ve Feitelson, 2009; Arabatzis ve Grigoroudis, 2010; Chang, 1997; Herrick ve McDonald 1992; Manning 2011; Moore ve Polley, 2007; Manning, 1999; Tian-Cole ve Crompton, 2003; Herrick ve McDonald, 1992).

Rekreasyon alanlarında rekreasyon deneyim kalitesinin belirlenmesine yönelik olarak gerçekleştirilen bazı çalışmalarda rekreasyon kalitesini etkileyen her bir faktöre ilişkin anahtar göstergeler ve bu göstergelerin kalite standardı belirlenmiştir. Göstergeler, rekreasyon deneyim kalitesini tanımlayan özgün ve ölçülebilir değişkenlerdir. Kalite standartları ise her bir göstergenin minimum kabul edilebilirlik sınırıdır ve “normatif yaklaşım” ile belirlenmektedir. Normatif yaklaşımda, göstergelerin farklı düzeylerinin her biri ankete katılanlar tarafından değerlendirilerek bu düzeylerin kabul edilebilirliğini niteleyen bir puan verilmektedir. Bu puanların ortalamalarını gösteren grafik ise “norm eğrisi” olarak isimlendirilmektedir. (Manning ve ark., 1996). Kalite göstergeleri ve standartları rekreasyon ve turizm alanlarının planlanması, sosyal ve ekolojik koşulların, yönetimi ve izlenmesi konularında geliştirilmiş sistematik bir teknik sunmaktadır. (Ormiston ve ark. 1998, Needham ve Rollins 2005, Ismert ve Petrick 2004).

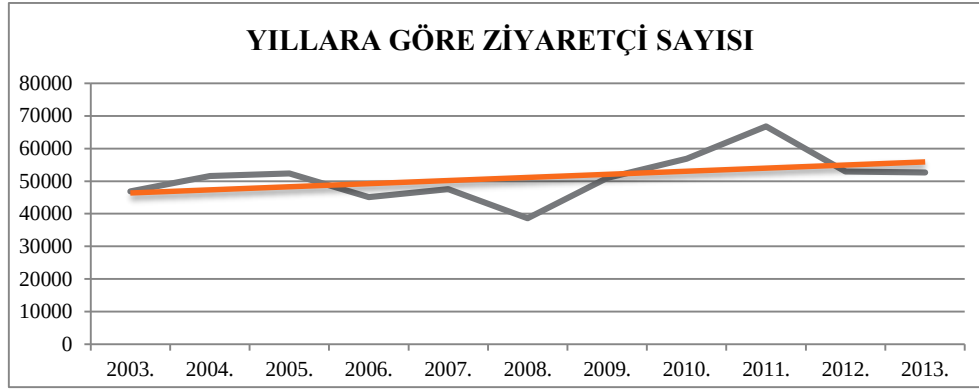
İlgaz Dağı Milli Parkında kış sporlarına yönelik olarak artan talepler neticesinde sosyal taşıma kapasitesinin üzerinde bir kullanımın olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmanın amacı;

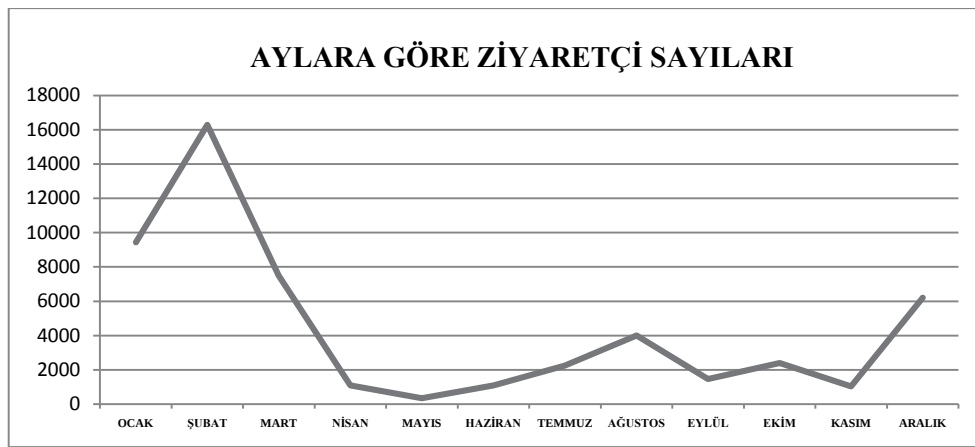
1-) Fiziksel, sosyal, doğal ve yönetim faktörlerini tanımlayan göstergeler ile Milli Park’taki rekreasyon deneyim kalitesi değerinin belirlenmesi,

2-) Ziyaretçi yönetim kararları bağlamında önemli olduğu düşünülen “pist sayısı”, “lift kuyruğunda bekleme süresi” ve “günlük çıkış ücretleri” göstergelerinin kalite

148



Şekil 2. Ilgaz Kış Sporları Turizm Merkezi 2003-2013 yılları ziyaretçi sayıları (Anonim, 2014)



Şekil 3. Ilgaz Milli Parkı'nda aylara göre ziyaretçi sayısı dağılımı (Anonim, 2014)

### Yöntem

Çalışma 5 aşamada gerçekleştirilmiştir.

#### 1- Çalışma Alanının Tanımlanması:

Konu ile ilgili literatür taraması yapılmış, benzer konularda gerçekleştirilen çalışmaların yöntemleri incelenmiştir. Konuya ve çalışma alanına ilişkin bilgi almak amacıyla Ilgaz Dağı Milli Parkı Müdürlüğünden sözlü-yazılı veri temin edilmiştir.

2- Anketlerin Hazırlanması: Anketler 4 bölümden oluşmaktadır.

İlk aşamada ziyaretçi profilini belirlemeye yönelik olarak sorular hazırlanmış olup anketin ilk bölümünde yer almaktadır.

İkinci aşamada ise ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesini etkileyebileceği düşünülen, fiziksel, sosyal, doğal ve yönetsel faktörleri tanımlayan 19 gösterge belirlenmiştir. Göstergeler, Ormiston ve ark. 1998'den yararlanarak belirlenmiştir. Bu göstergeler; (1) Pistlerdeki Kar Kalınlığı, (2) Lift Sayısı, (3) Pist Uzunluğu, (4) Pist Sayısı, (5) Günlük Lift Ücreti, (6) Otoparkın

pistlere yakınlık durumu, (7) Otopark yeterliliği, (8) İkamet şehrine yakınlık, (9) Yiyecek - içecek çeşitliliği, (10) Yiyecek - içecek bedeli, (11) Üstyapı ve sıhhi tesis yeterliliği, (12) Günlük bakım hizmetleri ve personel sayısı yeterliliği, (13) Personelin tutumu, (14) Konaklama yeri sayısı ve çeşitliliği, (15) Pistlerin kalabalık durumu, (16) Hizmet tesislerinin kalabalık durumu, (17) Lift kuyruğunda bekleme süresi, (18) Dağın karla kaplı oluşu, (19) Dağın herdem yeşil ağaç örtüsü ile kaplı oluşu olarak belirlenmiştir.

Rekreasyon kalitesini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen çalışmalarda rekreasyon deneyim kalitesi üzerinde her bir göstergenin aynı düzeyde etkiye sahip olmadığı, bazı göstergelerin rekreasyon kalitesini daha fazla etkilediği gözlenmiştir. (Ormiston ve ark., 1998; Fleishman ve Feitelson, 2009). Anketin ikinci bölümünde göstergelerin önem derecesini belirlemek amacı ile göstergeler, bir çizelge halinde "Buraya gelmenizi

etkileyebilecek durumlardan bazıları çizelgede yer almaktadır, size göre önem derecesini belirtiniz” ifadesi ile sunulmaktadır. Puanlandırmada 5’li likert ölçeği (1= “hiç önemli değil”, 5= “çok önemli”) kullanılmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde, belirlenen her bir göstergenin memnuniyet düzeyini belirlemek amacı ile ziyaretçilere Ilgaz Dağı Milli Parkı’nda bu göstergelerin yeterli olup olmadığı sorularak puanlandırmaları istenmiştir. Puanlandırmada 5’li likert ölçeği (1= “hiç yeterli değil”, 5= “çok yeterli”) kullanılmıştır.

Anketin dördüncü bölümünde bu göstergelerden; lift sayısı, pist sayısı, lift kuyruğunda bekleme süresi ve günlük çıkış ücretlerinin kalite standartlarını tespit etmeye yönelik olarak normatif yaklaşım kullanılmıştır. Bu yaklaşım çerçevesinde ziyaretçilerden göstergelerin her bir düzeyinin değerlendirilmesi ve kabul edilebilirliğini niteleyen bir puan verilmesi istenmiştir. Örneğin; “günlük çıkış ücretleri” göstergesinin kalite standardını saptamak için eşit aralıklarda artan ücret miktarı (“15 TL”, “25 TL”, “35 TL”, “45 TL”, “55TL”, “65 TL”) düzeylerinin her birinin puanlandırılması istenmiştir. Puanlandırmada 5’li likert ölçeği (1= “hiç uygun değil”, 5= “çok uygun”) kullanılmıştır.

**3- Örneklem Büyüklüğünün Saptanması ve Anketlerin Uygulanması:** Örneklem büyüklüğünün saptanmasında Özdamar (2003, s: 116-118)’den faydalanılmıştır. Bu çalışmadaki formüle göre örneklem büyüklüğü, %95 güven aralığında, %10 hata payı ile 96 ziyaretçi olarak hesaplanmıştır. Ancak çalışmada, hata payının küçültülmesi yönünde anketler 120 ziyaretçi ile yüz yüze gerçekleştirilmiş ve “Basit Rastgele/ Tesadüfi Örneklem Yöntemi” kullanılarak uygulanmıştır. Anketler, yoğunluğun en fazla olduğu 2014 yılının Şubat ayında gerçekleştirilmiştir. 120 anketin 60 adeti hafta içi 60 adeti ise hafta sonu günlerinde uygulanmıştır.

#### **4- Anketlerin Analizi:**

##### **Ziyaretçi Profiline Belirlenmesi:**

Anketlerde yer alan demografik özelliklere göre ziyaretçilerin % dağılımları belirlenmiştir.

**Rekreasyon Deneyim Kalitesi Değerinin Saptanması:** Bu çalışmada rekreasyon deneyim kalitesi sayısallaştırılmıştır. Bunun sebebi sayısal değerlerin mevcut durum değerlendirmesinde kolaylık sağlaması ve sonucun daha net bir şekilde anlaşılmasında fayda sağlaması ve ayrıca benzer rekreasyon alanlarında gerçekleştirilen çalışma sonuçlarıyla mukayese edilmesine imkan tanımasıdır.

Rekreasyon deneyim kalitesi, belirlenen her bir göstergeden kaynaklanan memnuniyet düzeylerinin toplamıdır. Ancak her bir gösterge, memnuniyet düzeyi üzerinde aynı derecede etkili değildir. Bu sebeple her bir göstergeden kaynaklanan memnuniyet düzeylerinin, önem derecesi (ağırlık katsayısı) ile çarpılması gerekmektedir. Bu değer ağırlıklı memnuniyet düzeyini ifade etmektedir.

Rekreasyon Deneyim Kalitesi Değerini saptamak için ağırlıklı rekreasyon deneyim kalitesi (ağırlıklı memnuniyet düzeylerinin toplamı) maksimum ağırlıklı rekreasyon deneyim kalitesine (maksimum ağırlıklı memnuniyet düzeylerinin toplamı) oranlanmakta ve yüzde (%) olarak ifade edilmektedir. Örneğin ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesi 50, maksimum rekreasyon kalitesi ise 200 olarak ele alındığında ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesi değeri  $50/4 \times 100 = \% 25$  olacaktır. “Rekreasyon deneyim Kalitesi Değerini” saptamak için kullanılan formül Tablo 1’de sunulmuştur.

Çalışmada ayrıca, hafta sonu ve hafta içi ziyaretçilerinin memnuniyet düzeylerinin arasında bir fark olup olmadığını belirlemek amacı ile tek yönlü varyans analizi- ANOVA ve iki aşamalı kümeleme analizi testleri uygulanmıştır.

Tablo 1. Rekreatyon deneyim Kalitesi Değeri

| No  | Gösterge                                         | Önem Derecesi (Ağırlık katsayısı) | Memnuniyet Düzeyi | Max. Memnuniyet Düzeyi | Ağırlıklı Memnuniyet Düzeyi       | Max. Ağırlıklı Memnuniyet Düzeyi |
|-----|--------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1   | 1 Kar Kalınlığı                                  | Ö <sub>1</sub>                    | m <sub>1</sub>    | 5                      | Ö <sub>1</sub> x m <sub>1</sub>   | Ö <sub>1</sub> x 5               |
| 2   | 2 Lift Sayısı                                    | Ö <sub>2</sub>                    | m <sub>2</sub>    | 5                      | Ö <sub>2</sub> x m <sub>2</sub>   | Ö <sub>2</sub> x 5               |
| ... | .....                                            |                                   |                   |                        |                                   |                                  |
| 9   | 1 Dağın herdem yeşil ağaç örtüsü ile kaplı oluşu | Ö <sub>19</sub>                   | m <sub>18</sub>   | 5                      | Ö <sub>19</sub> x m <sub>19</sub> | Ö <sub>19</sub> x 5              |

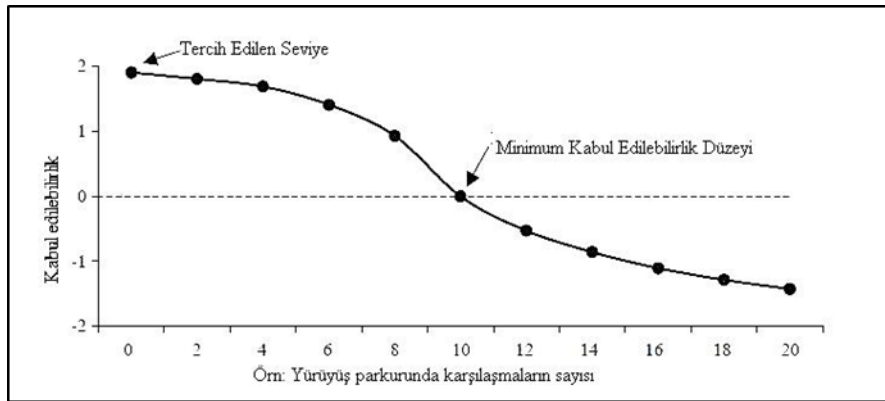
$$\text{Rekreatyon Deneyim Kalitesi Değeri (\%)} = \frac{[(\bar{o}_1 \times m_1) + (\bar{o}_2 \times m_2) \dots (\bar{o}_{19} \times m_{19})]}{[(\bar{o}_1 \times 5) + (\bar{o}_2 \times 5) \dots (\bar{o}_{19} \times 5)]} \times 100$$

**Kalite Standartlarının Saptanması:** Kalite standartları her bir göstergenin minimum kabul edilebilirlik sınırıdır ve “normatif yaklaşım” ile belirlenmektedir. Normatif yaklaşımda, ankete katılan ziyaretçiler tarafından göstergelerin farklı düzeyleri değerlendirilerek bu düzeylerin kabul edilebilirliğini niteleyen bir puan verilmektedir. Bu puanların ortalamalarını gösteren grafik ise “norm eğrisi” olarak isimlendirilmektedir. (Manning ve ark., 1996).

Minimum kabul edilebilirlik düzeyi, norm eğrisinin yataydaki nötr çizgisi ile kesiştiği noktanın y ekseninde tanımladığı değere eşittir. Bu noktada memnuniyet düzeyi nötrdür. Başka bir deyişle, bu noktanın altında kalan düzeylerin kabul edilemez olduğunu vurgulamaktadır. Birçok çalışmada minimum kabul edilebilirlik düzeyi, ölçülen göstergenin

kalite standardı olarak tanımlanmaktadır. (Manning ve ark. 1999, Shelby ve ark. 1996, Vaske ve ark 1993, Needham ve Rollins 2005).

Örneğin Şekil 4’de kalabalık faktörünün bir göstergesi olan “yürüyüş parkurunda karşılaşmaların sayısı” değerlendirilmiştir. Göstergenin farklı düzeylerinin her biri (0, 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20) ziyaretçiler tarafından 5’li likert ölçeğinde değerlendirilmiştir. (-2 = hiç uygun değil, +2 çok uygun) Her bir değerlerin ortalaması alınarak oluşturulan grafikte göstergenin kalite standardı 10 olarak belirlenmiştir. Bunun anlamı yürüyüş sırasında 10’dan fazla ziyaretçi ile karşılaşılması halinde ziyaretçilerin rekreatyon deneyim kalitesinin düşeceği



Şekil 4. Sosyal Norm Eğrisi (Manning et.al, 1999)

**5- Değerlendirme:** Bu aşamada gerçekleştirilen anketlerin analizi ile elde edilen ziyaretçi profili, rekreasyon deneyim kalitesi ve kalite standartları yorumlanarak konuya ilişkin öneriler geliştirilmiştir

### Bulgular

**1-Ziyaretçi Profili:** Ilgaz Dağı Milli Parkı-Ilgaz Kış Sporları Turizm Merkezi'nde 120 ziyaretçi ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Ankete katılanların % 60'ı bay, % 40'ı bayan olup %54,6'sı evli, %42'si ise bekârdır. Yaş grupları dağılımlarında ziyaretçilerin % 60'ı 25-34 yaş, % 25'i ise 35-50 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Milli park ziyaretçilerinin çoğunluğu (%55) lisans mezunu olup, lisansüstü eğitim alan ziyaretçiler ise ikinci

sırada olup (%25,8)'dir. Ziyaretçilerin 52,5'i özel sektörde görev almakta olup, % 26,7'si ise kamu kurumunda çalışmaktadır. Ziyaretçilerin % 58,3'ü 3000 TL'nin üzerinde bir gelire sahiptir. %39,2'sinin gelir düzeyi ise 1000-3000 TL arasındadır. Ziyaretçilerin çoğunluğu (%49,2) Ankara ilinde ikamet etmekte olup, Kastamonu ilinden ziyarete gelenlerin oranı ise %28,3'tür. Ziyaretçilerin çoğunluğu (%86,7) Milli Parka ulaşımında kendi araçlarını tercih etmektedir. Ziyaretçilerin % 67,7'si kayak yapmayı bilmektedir (Tablo 2). Bu verilere göre, Milli Park ziyaretçilerinin çoğunluğu Ankara ve Kastamonu illerinde ikamet eden, lisans ve lisansüstü eğitim almış, özel sektörde veya kamu kurumunda çalışan, orta ve yüksek gelire sahip bireylerdir.

Tablo 2. Ilgaz Kış Sporları Turizm Merkezi ziyaretçilerinin demografik özellikleri

| ILGAZ KIŞ SPORLARI TURİZM MERKEZİ ZİYARETÇİLERİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ |           |                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| (N= 120)                                                                  |           |                       |           |
| CİNSİYET                                                                  | YÜZDE (%) | GELİR                 | YÜZDE (%) |
| Kadın                                                                     | 40        | 1000 TL'den az        | 2,5       |
| Erkek                                                                     | 60        | 1000- 3000 TL         | 39,2      |
| MEDENİ DURUM                                                              | YÜZDE (%) | 3000-5000 TL          | 30,8      |
| Evli                                                                      | 54,6      | 5000-7000 TL          | 17,5      |
| Bekar                                                                     | 42        | 7000-10000 TL         | 10        |
| Diğer                                                                     | 3,4       | İKAMET YERİ           | YÜZDE (%) |
| YAŞ                                                                       | YÜZDE (%) | Kastamonu             | 28,3      |
| 15-24                                                                     | 9,2       | Ankara                | 49,2      |
| 25-34                                                                     | 60        | Çankırı               | 2,5       |
| 35-50                                                                     | 25        | Diğer                 | 20        |
| 51-65                                                                     | 5,8       | ULAŞIM ŞEKLİ          | YÜZDE (%) |
| EĞİTİM                                                                    | YÜZDE (%) | Özel Araç             | 86,7      |
| İlköğretim                                                                | 2,5       | Tur şirketi           | 5,8       |
| Lise                                                                      | 16,7      | Otobüs                | 4,2       |
| Lisans                                                                    | 55        | Diğer taşıma araçları | 3,3       |
| Lisansüstü                                                                | 25,8      | MESLEK                | YÜZDE (%) |
| KAYAK BİLME DURUMU                                                        | YÜZDE (%) | Özel sektör           | 52,5      |
| Kayak bilen                                                               | 67,7      | Kamu kurumu           | 26,7      |
| Kayak bilmeyen                                                            | 32,3      | Emekli                | 3,3       |
|                                                                           |           | Diğer                 | 17,5      |

**2-Kalite Göstergelerinin Önem Derecesi:** Ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesini etkileyebilecek fiziksel, sosyal, doğal ve yönetsel faktörleri tanımlayan 19 gösterge belirlenmiştir. Ziyaretçiler, göstergelerden her birinin kendilerine göre önem düzeyini 5'li likert ölçeğinde (1= "hiç önemli değil", 5= "çok önemli") değerlendirmiştir. Her bir göstergenin önem derecesi (ağırlık katsayısı) Tablo 3'ün ilk sütununda yer almaktadır.

Ortalamalar incelendiğinde ortalamaları 4'ün üzerinde olan göstergeler "pistlerdeki kar kalınlığı" (4,3), "dağın karla kaplı oluşu" (4,22), "dağın herdem yeşil ağaç örtüsü ile kaplı oluşu" (4,11) göstergeleridir. Bu sonuçlar dahilinde, Milli Parkın sahip olduğu doğal değerlerin (çam ve kar) ziyaretçi tercihleri açısından en önemli faktör olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca yönetim faktörleri arasında "üstyapı ve sıhhi tesis yeterliliği" de



(4,23) ziyaretçilerin en fazla önem verdiği göstergelerden biridir.

Ortalama değerleri 3,90-4,00 aralığında olan göstergeler ise “konaklama yeri sayısı ve çeşitliliği” (3,98), “ikamet şehrine yakınlık” (3,97) “pistlerin kalabalık durumu” (3,90), ve “hizmet tesislerinin kalabalık durumu” (3,93), göstergeleridir. Bu bağlamda ulaşım ve konaklama ile sosyal faktörleri tanımlayan kalabalık durumu ise rekreasyon kalitesi üzerinde ikinci derecede önemli olan göstergeler grubunu oluşturmaktadır.

Ortalamaları 3,80-3,90 aralığında olan göstergeler ise yönetim ve sosyal faktörler arasında yer alan “lift kuyruğunda bekleme süresi” (3,87), “günlük bakım hizmetleri ve personel sayısı yeterliliği” (3,84) ile “personelin tutumu” (3,83) olup rekreasyon kalitesi üzerinde üçüncü derecede önemli olan göstergeler grubunu oluşturmaktadır.

**3-Memnuniyet Düzeyi:** Her bir göstergenin memnuniyet düzeyini belirlemek amacı ile ziyaretçilere Ilgaz Dağı Milli Parkı’nda bu göstergelerin yeterli olup olmadığı sorularak puanlandırmaları istenmiştir. Puanlandırmada 5’li likert ölçeği (1= “hiç yeterli değil”, 5= “çok yeterli”) kullanılmıştır. Her bir göstergenin memnuniyet düzeyi Tablo 3’ün ikinci sütununda yer almaktadır.

Ortalamalar incelendiğinde, ortalamaları 3’ün altında olan göstergeler “otopark yeterliliği” (1,67), “yiyecek-içecek bedeli” (2,29), “hizmet tesislerinin kalabalık durumu” (2,54), “lift kuyruğunda bekleme süresi” (2,8), “pist sayısı” (2,8), “üstyapı ve sıhhi tesis yeterliliği” dir (2,98). Puanlandırmalarda “3=normal” anlamına gelmekte olup memnuniyetin eşik değerini ifade etmektedir. Bu bağlamda, kayak tesislerinde yiyecek ve içecek bedellerinin arzu edilenden yüksek, hizmet tesislerinin kalabalık olduğu, lift kuyruğunda bekleme süresinin ziyaretçi memnuniyetini olumsuz yönde etkilediği, pist sayısı ile üst yapı ve sıhhi tesislerin arzu edilenden daha az olduğu ifade edilebilir.

Bununla birlikte ziyaretçi memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu göstergeler ise “dağın karla kaplı oluşu” (4,72), “dağın herdem yeşil ağaç örtüsü ile kaplı oluşu” (4,89), “otoparkın pistlere yakınlık durumu” (4,25) ve “ikamet şehrine yakınlık” tır (4,11). Başka bir deyişle Milli Parkın sahip olduğu

doğal değerler ile ulaşılabilirlik arzu edilenin üstünde olup ziyaretçilerin memnuniyet düzeyini artıran faktörlerdir.

**4- Rekreasyon Deneyim Kalitesi Değeri:** Rekreasyon deneyim kalitesi değerini saptamak için ağırlıklı rekreasyon deneyim kalitesi (ağırlıklı memnuniyet düzeylerinin toplamı) maksimum ağırlıklı rekreasyon deneyim kalitesine (maksimum ağırlıklı memnuniyet düzeyleri toplamı) oranlanmakta ve % olarak ifade edilmektedir.

“Ağırlıklı memnuniyet düzeyleri”; her bir göstergenin önem derecesi (ağırlık katsayısı) ile memnuniyet düzeylerinin çarpımına eşit olup Tablo 3’ün üçüncü sütununda yer almaktadır. “ağırlıklı maksimum memnuniyet düzeyi” ise her bir göstergenin önem derecesi (ağırlık katsayısı) ile likert ölçeğe maksimum memnuniyet düzeyini ifade eden “puan 5” ile çarpımına eşit olup Tablo 3’ün dördüncü sütununda yer almaktadır. “Memnuniyet değerleri” ise her bir göstergenin “ağırlıklı memnuniyet düzeyinin” “ağırlıklı maksimum memnuniyet düzeyine” yüzde (%) olarak oranını ifade etmekte olup Tablo 3’ün son sütununda yer almaktadır.

Matematiksel olarak, herhangi bir göstergenin maksimum memnuniyet değeri %100, minimum memnuniyet değeri ise % 20 olabilir. Bu bağlamda memnuniyetin eşik değeri % 60’dır.

Her bir göstergenin memnuniyet değeri incelendiğinde memnuniyet değeri en yüksek olan göstergeler doğal faktörleri tanımlayan “dağın karla kaplı oluşu” (%94) ve “dağın herdem yeşil ağaç örtüsü ile kaplı oluşu” (%98) göstergeleridir. Diğer iki gösterge ise “ikamet şehrine yakınlık” ve “otoparkın pistlere yakınlık durumu” olarak tespit edilmiştir. Başka bir deyişle ziyaretçilerin rekreasyon deneyimi kalitesini artıran faktörler arasında alanın doğal peyzaj özellikleri ilk sırada yer almakta, ikinci sırada ise Milli Park’a ve park içerisindeki tesislere kolay ulaşılabilirlik yer almaktadır.

Memnuniyet değeri en düşük olan göstergeler ise “otopark yeterliliği”(% 33) ve “yiyecek-içecek bedeli” (% 45) “hizmet tesislerinin kalabalık durumu”( % 51) ve “lift kuyruğunda bekleme süresi” (%56) ve “pist sayısı” (%56) dir. Başka bir deyişle yiyecek ve içecek bedellerinin yüksek oluşu, otopark alanının ve pist sayısının yetersizliği ile yoğun

talepler sonucunda yaşanan kalabalık ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesini düşürmektedir.

Çalışma yönteminin 4. aşamasında sunulan formül ile Ilgaz Dağı Milli Parkı'nda

ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesi değeri hesaplanarak bu değerin % 65 olduğu saptanmıştır.

Tablo 3. Kalite göstergeleri, önem dereceleri, memnuniyet düzeyleri, memnuniyet değerleri, rekreasyon deneyim kalitesi değeri

| Kalite Göstergeleri (n=96)                             | Önem Derecesi (Ağırlık Katsayısı) | Memnuniyet Düzeyi | Ağırlıklı Memnuniyet Düzeyi | Max. Ağırlıklı Memnuniyet Düzeyi | Memnuniyet Değeri (%) |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Pistlerdeki kar kalınlığı                              | 4,30                              | 3,10              | 13,33                       | 21,5                             | 62                    |
| Lift sayısı                                            | 3,53                              | 3,00              | 10,59                       | 17,65                            | 60                    |
| Pist uzunluğu                                          | 3,65                              | 3,05              | 11,13                       | 18,25                            | 61                    |
| Pist sayısı                                            | 3,61                              | 2,80              | 10,11                       | 18,05                            | 56                    |
| Günlük lift ücreti                                     | 3,71                              | 3,10              | 11,50                       | 18,55                            | 62                    |
| İkamet şehrine yakınlık                                | 3,97                              | 4,11              | 16,32                       | 19,85                            | 82                    |
| Otoparkın pistlere yakınlık durumu                     | 3,39                              | 4,25              | 14,41                       | 16,95                            | 85                    |
| Otopark yeterliliği                                    | 3,51                              | 1,67              | 5,86                        | 17,55                            | 33                    |
| Yiyecek - içecek çeşitliliği                           | 3,78                              | 3,03              | 11,45                       | 18,9                             | 61                    |
| Yiyecek-içecek bedeli                                  | 3,71                              | 2,29              | 8,50                        | 18,55                            | 45                    |
| Üstyapı ve sıhhi tesis yeterliliği                     | 4,23                              | 2,98              | 12,61                       | 21,15                            | 60                    |
| Günlük bakım hizmetleri ve personel sayısı yeterliliği | 3,84                              | 3,06              | 11,75                       | 19,2                             | 61                    |
| Personelin tutumu                                      | 3,83                              | 3,83              | 14,67                       | 19,15                            | 77                    |
| Konaklama yeri sayısı ve çeşitliliği                   | 3,98                              | 3,02              | 12,01                       | 19,9                             | 60                    |
| Pistlerin kalabalık durumu                             | 3,90                              | 3,03              | 11,82                       | 19,5                             | 61                    |
| Hizmet tesislerinin kalabalık durumu                   | 3,93                              | 2,54              | 9,98                        | 19,65                            | 51                    |
| Lift kuyruğunda bekleme süresi                         | 3,87                              | 2,80              | 10,83                       | 19,35                            | 56                    |
| Dağın karla kaplı oluşu                                | 4,22                              | 4,72              | 19,92                       | 21,1                             | 94                    |
| Dağın herdem yeşil ağaç örtüsü ile kaplı oluşu         | 4,11                              | 4,89              | 20,10                       | 20,55                            | 98                    |
| <b>Toplam</b>                                          |                                   |                   | 236,89                      | 365,35                           | 65                    |
| <b>Rekreasyon deneyim Kalitesi Değeri</b>              |                                   |                   |                             |                                  | <b>% 65</b>           |

5-Hafta İçi ve Hafta Sonu Ziyaretçilerinin Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar: Gerçekleştirilen arazi çalışmaları ve Ilgaz dağı Milli Park Müdürlüğünden alınan veriler doğrultusunda alanın hafta sonları daha fazla ziyaretçi tarafından tercih edildiği saptanmıştır. Bu bağlamda ziyaret günleri (hafta içi/hafta sonu) ile çeşitli göstergelerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını saptamak için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre hafta içi ve hafta sonu gerçekleştirilen ziyaretler karşılaştırıldığında “üstyapı ve sıhhi tesis yeterliliği (p=0,05), “otopark yeterliliği”

(p=0,03), “hizmet tesislerinin kalabalık durumu” (p=0,00), “lift önünde oluşan kuyruklar” (p=0,00), “pistlerin kalabalık durumu” (p=0,01) göstergelerinin memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (Tablo 4). Ancak gerçekleştirilen analizde kalabalık ile dolaylı ilişki içerisinde olan diğer göstergelerin (“üstyapı ve sıhhi tesis yeterliliği”, “günlük bakım hizmetleri ve personel sayısı yeterliliği”, “konaklama yeri sayısı ve çeşitliliği”, “pist sayısı” ve “lift sayısı” ) memnuniyet düzeylerinde anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Tek yönlü varyans analizi neticesinde anlamlı bulunan veri matrisindeki göstergeler ile hafta içi ve hafta sonu

ziyaretçileri iki aşamalı kümeleme analizi ile benzerliklerine göre 2 gruba ayrılmıştır. Hafta içi ziyaretçilerinin %89,6'sı birinci grubu oluştururken, hafta sonu ziyaretçilerinin %100'ü ikinci grubu oluşturmaktadır. Gruplar incelendiğinde 1.gruba göre hizmet tesislerinin kalabalık durumu normale yakinken (2,92), 2. gruba göre ise hizmet tesisleri kalabalığa yakındır (2,17). Lift kuyruğunda bekleme süresi ise 1. grubun % 98,5'i tarafından 2. grubun ise % 60,4'ü tarafından normal olarak değerlendirilmiş olup, 2 grupta pistlerin kalabalık olduğunu belirten ziyaretçi sayısı (% 37,3) 1. gruba göre (% 1,5) daha fazladır. 1. gruba göre pistlerde az insan varken 2. grup pistleri kalabalık olarak değerlendirmiştir. Otopark alanı ise her iki grup tarafından yetersiz olarak değerlendirilmiştir, ancak 2.grubun memnuniyet düzeyi daha düşüktür.

Üstyapı ve sıhhi tesis yeterliliği ise 1.gruba göre ortalamaların biraz üstünde iken, 2. gruba göre ortalamaların biraz altındadır (Tablo 5).

Daha açık bir ifade ile gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi ve kümeleme analizi sonuçlarına göre hafta sonlarında yoğunlaşan ziyaretçi kullanımları sebebi ile hizmet tesislerinde ve pistlerde kalabalık artmakta, lift önünde oluşan kuyruklar uzamakta, üstyapı ve sıhhi tesislerin yeterliliği azalmakta ve ayrıca otopark alanı daha fazla yetersiz kalmaktadır. Bu sebeple hafta içi ziyaretçileri ile karşılaştırıldığında, hafta sonu ziyaretçilerinin bu göstergelere ilişkin memnuniyet düzeyi ve bu bağlamda rekreasyon deneyim kalitesi daha düşüktür.

Tablo 4. Tek yönlü varyans analizi- ANOVA sonuçları

| Tek Yönlü Varyans Analizi - ANOVA       |               |                    |     |                       |        |       |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|-----|-----------------------|--------|-------|
|                                         |               | Kareler<br>Toplamı | sd  | Kareler<br>Ortalaması | F      | P     |
| Üstyapı ve sıhhi tesis<br>yeterliliği   | Gruplar arası | 3,333              | 1   | 3,333                 | 3,909  | 0,050 |
|                                         | Gruplar içi   | 100,633            | 118 | 0,853                 |        |       |
|                                         | Toplam        | 103,967            | 119 |                       |        |       |
| Otopark yeterliliği                     | Gruplar arası | 5,633              | 1   | 5,633                 | 4,851  | 0,030 |
|                                         | Gruplar içi   | 137,033            | 118 | 1,161                 |        |       |
|                                         | Toplam        | 142,667            | 119 |                       |        |       |
| Hizmet tesislerinin kalabalık<br>durumu | Gruplar arası | 16,875             | 1   | 16,875                | 53,939 | 0,000 |
|                                         | Gruplar içi   | 36,917             | 118 | 0,313                 |        |       |
|                                         | Toplam        | 53,792             | 119 | 4,033                 | 24,831 | 0,000 |
| Lift önünde oluşan kuyruklar            | Gruplar arası | 4,033              | 1   | 4,033                 |        |       |
|                                         | Gruplar içi   | 19,167             | 118 |                       |        |       |
|                                         | Toplam        | 23,200             | 119 |                       |        |       |
| Pistlerin kalabalık durumu              | Gruplar arası | 8,008              | 1   | 8,008                 | 11,974 | 0,001 |
|                                         | Gruplar içi   | 78,917             | 118 | 0,669                 |        |       |
|                                         | Toplam        | 86,925             | 119 |                       |        |       |

Tablo 5. İki aşamalı kümeleme analizi sonuçları

| Küme            | 1                                                                                      | 2                                                                                         |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Büyüklik        | %50                                                                                    | %50                                                                                       |
|                 | Hafta içi (%89,6)<br>Önem: 1                                                           | Hafta sonu (%100)<br>Önem: 1                                                              |
|                 | Hizmet tesislerinin kalabalık durumu<br>Ortalama: 2,92<br>Normal: % 64,2<br>Önem: 0,39 | Hizmet tesislerinin kalabalık durumu<br>Ortalama: 2,17<br>Kalabalık: % 96,2<br>Önem: 0,39 |
|                 | Lift Önünde oluşan kuyruklar<br>Ortalama:2,98<br>Normal: % 98,5<br>Önem:0,21           | Lift Önünde oluşan kuyruklar<br>Ortalama: 2,62<br>Normal: %60,4<br>Önem:0,21              |
| <b>Girdiler</b> | Pistlerin kalabalık durumu<br>Ortalama: 3,28<br>Az insan vardı: % 46,3<br>Önem:0,11    | Pistlerin kalabalık durumu<br>Ortalama: 2,77<br>Kalabalıktı: %56,6<br>Önem:0,11           |
|                 | Otopark yeterliliği<br>Ortalama:1,88<br>Yetersiz: % 59,7<br>Önem:0,06                  | Otopark yeterliliği<br>Ortalama:1,45<br>Yetersiz: % 79,2<br>Önem: 0,06                    |
|                 | Üstyapı ve sıhhi tesis yeterliliği<br>Ortalama:3,15<br>Normal: % 37,3<br>Önem:0,05     | Üstyapı ve sıhhi tesis yeterliliği<br>Ortalama:2,82<br>Normal: % 45,3<br>Önem:0,05        |

#### 6-Kalite Standartları:

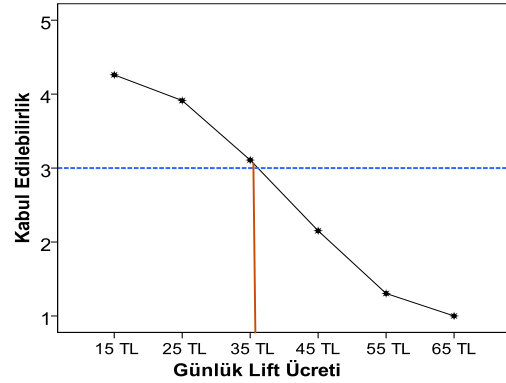
Çalışmada, ziyaret kalitesi üzerinde etkili olan ve ziyaretçi yönetimi açısından yönetim stratejileri geliştirmede anahtar göstergeler olduğu düşünülen “günlük lift ücreti”, “lift kuyruğunda bekleme süresi” ve “pist sayısı”nın kalite standartları belirlenmiştir.

Kalite standartları her bir göstergenin minimum kabul edilebilirlik sınırı olup “normatif yaklaşım” ile belirlenmiştir. Ankete katılan ziyaretçiler tarafından belirlenen her 3 göstergenin farklı düzeyleri değerlendirilmiş, her bir düzeye, bu düzeylerin kabul edilebilirliğini niteleyen bir puan verilmiştir. Bu puanların ortalamaları ile “norm eğrisi” oluşturulmuştur. Minimum kabul edilebilirlik düzeyi (kalite standardı) norm eğrilerinin yataydaki nötr çizgisi ile kesiştiği noktanın y ekseninde tanımladığı değere eşittir.

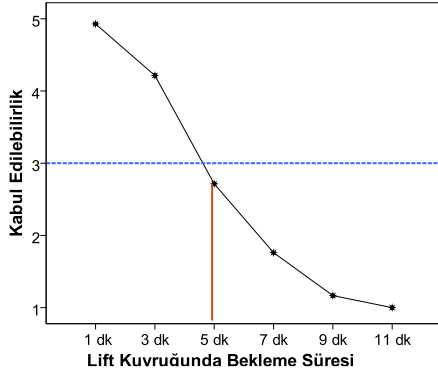
Analiz sonuçları incelendiğinde günlük lift ücretinin kalite standardı 36 TL’dir. Bu bağlamda Ilgaz Kış Sporları Turizm Merkezi’nde günlük lift ücreti minimum kabul edilebilirlik düzeyindedir (Şekil 5).

Lift kuyruğunda bekleme süresi ise yaklaşık 4,5 dakika olarak tespit edilmiştir. Gerçekleştirilen gözlemler ile Ilgaz Kış Sporları Turizm Merkezi’nde hafta içi günlerinde kayakçıların lift önünde bekledikleri süre 5 dakikayı geçmediği, ancak

hafta sonlarında bu sürenin 10 dakikanın üstüne çıktığı tespit edilmiştir. 10 dakikanın üstünde lift kuyruğunda bekleme süresi kalite standardının çok altındadır ve ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir (Şekil 6).

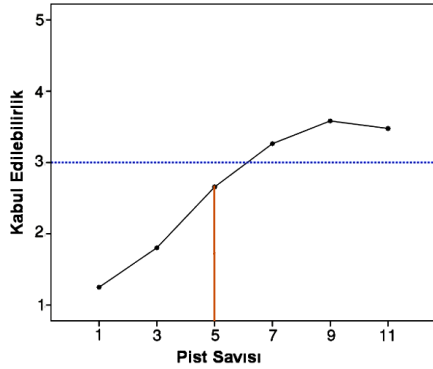


Şekil 5. “Günlük lift ücreti” göstergesinin kalite standardı



Şekil 6. "Lift kuyruğunda bekleme süresi" göstergesinin kalite standardı

5 adet piste sahip Ilgaz Kış Sporları Turizm Merkezi'nde pist sayısının kalite standardı 6 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre ziyaretçilerin mevcut pist sayısını yetersiz buldukları anlaşılmaktadır. Nitekim aynı sonuca Tablo 3'te de rastlanmaktadır. Ancak tablo incelendiğinde pist sayısının artması ile birlikte memnuniyet düzeyinin de sürekli olarak artmadığı dikkat çekmektedir. Şekil 7'de pist sayısının 9'u geçtiği durumda ziyaretçi memnuniyetinin tekrar düşeceği görülmektedir.



Şekil 7. "Pist sayısı" göstergesinin kalite standardı

### Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmada, kış sporlarına yönelik olarak sunmuş olduğu turistik ve rekreasyonel olanaklarla özellikle kış aylarında yoğun ilgi gören Ilgaz Dağı Milli Parkı ziyaretçilerinin rekreasyon deneyim kalitesi değerinin saptanması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda rekreasyon kalitesi ile ilişkili olduğu düşünülen fiziksel, sosyal, doğal ve yönetimsel faktörleri tanımlayan 19 gösterge belirlenmiştir. Her bir göstergenin rekreasyon

deneyim kalitesi üzerindeki etki derecesi ve her bir göstergenin memnuniyet düzeyi saptanmış olup, ağırlıklı ortalamaları alınarak rekreasyon deneyim kalitesi derecesi saptanmıştır. Çalışmada, özellikle, eğitim-öğretim yarıyılı tatili, hafta sonları ve diğer resmi tatil günlerinde daha da artan yoğunluk sebebi ile hafta içi ve hafta sonu ziyaretçilerinin rekreasyon deneyim kalitesi arasında anlamlı bir farkın olabileceği düşünülerek tek yönlü varyans analizi – ANOVA ve iki aşamalı kümeleme analizi uygulanmıştır. Ayrıca çalışmada ziyaretçi yönetimi açısından yönetim stratejileri geliştirmede önemli olduğu düşünülen "pist sayısı", "lift kuyruğunda bekleme süresi" ve "günlük çıkış ücretleri" göstergelerinin kalite standartları belirlenmiştir.

Gerçekleştirilen çalışmada ziyaretçilerin memnuniyet düzeyini artıran en önemli faktörlerin Milli Parkın sahip olduğu doğal kaynak değerleri ile parkın kolay ulaşılabilirliği olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlara göre, ziyaretçilerin memnuniyet düzeyini olumsuz yönde etkileyen faktörler ise kayak tesislerinde yüksek miktarlardaki yiyecek ve içecek bedelleri, hizmet tesislerinin kalabalık oluşu, lift kuyruğunda bekleme süresinin uzunluğu, pist sayısı ile üst yapı tesislerinin yetersizliğidir.

Çalışmada Ilgaz Dağı Milli Parkı'nda ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesi değeri % 65 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, matematiksel olarak maksimum %100 minimum %20 olabilir. Bu bağlamda % 60 optimum kalite değeri olup, Milli Park'ın rekreasyonel deneyim kalitesi değeri optimum değerden biraz üstündedir.

Türkiye'nin önemli dağ ekosistemlerinden birini oluşturan ve bu yönü ile koruma altına alınan Ilgaz Dağı Milli Parkı, zengin bir bitki örtüsüne sahip olup Uludağ göknarı (*Abies nordmanniana* ssp. *bornmuelleriana*) ve sarıçam (*Pinus sylvestris*) türlerinden oluşan ormanlarla kaplıdır. Milli Park ve yakın çevresinin yüzey şekilleri oldukça hareketlidir ve derin vadileri, tepeleri ile doğal kaynakları açısından zengin bir doğal kaynak değerine sahiptir. Bu yüzey şekilleri, orman örtüsü ve kış aylarında görülen kar ile olağan üstü güzellikte manzaralar oluşturmaktadır (Anonim, 2008) Nitekim çalışmada Ilgaz Dağı Milli Parkı'nın ziyaretçiler tarafından

tercih edilmesindeki en önemli nedenin ve ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesini artıran en önemli faktörün Milli Park'ın sahip olduğu doğal peyzaj güzellikleri arasında yer alan orman ve çam dokusu olduğu tespit edilmiştir.

Ilgaz Dağı Milli Parkı Ankara iline 210 km, Çankırı iline 51 km, Kastamonu iline ise 40 km uzaklıkta olup ulaşım rahat sağlanabilmektedir. Milli Park'ın bu şehirlere yakınlığı ziyaretçi tercihlerini etkileyen önemli faktörlerden biri olup Milli Park ziyaretçilerinin %80'ini yakın illerde ikamet edenler oluşturmaktadır.

Milli Park'ın özellikle kış turizmine yönelik sağladığı imkânlarla ön planda olması, kış aylarında daha fazla tercih edilmesine sebep olmakta ve bu dönemde özellikle hafta sonları ziyaretçi yoğunluğu artmaktadır. Nitekim tek yönlü varyans analizi – ANOVA ve iki aşamalı kümeleme analizi sonuçlarına göre özellikle hafta sonlarında rekreasyonel kullanımlar sosyal kapasitenin üzerine çıkmakta, yoğunlaşan ziyaretçi kullanımları sebebi ile hizmet tesislerinde ve pistlerde kalabalık artmakta, lift önünde oluşan kuyruklar uzamakta, üstyapı ve sıhhi tesisler ile otopark alanı yetersiz kalmaktadır. Tüm bu sebeplerden dolayı “kalabalık” ziyaretçilerin rekreasyon deneyim kalitesini azalmaktadır.

Ilgaz Dağı Milli Parkı uzun devreli gelişim planında parkın rekreasyonel taşıma kapasitesinin belirlenmesine yönelik herhangi bir çalışmanın bulunmayışı ve ekonomik kazanç ağırlıklı yaklaşımlar neticesinde, Ilgaz Dağı Milli Parkı'nda kapasite üstü yoğun kullanımların sebep olduğu fiziksel, sosyal ve ekolojik yönden birtakım sorunlar ortaya çıkmıştır. Ancak koruma-kullanma dengesi çerçevesinde, Milli Parkların sahip olduğu doğal ve kültürel kaynak değerlerinin sürdürülebilirliğinin ve aynı zamanda ziyaretçi memnuniyetinin optimum düzeyde sağlanabilmesi yönünde ziyaretçi yönetiminde etkili olacak birtakım stratejilerin geliştirilmesi gerekmektedir.

Çalışmada kalabalık ve kalabalık ile ilişkili diğer faktörlerin rekreasyonel deneyim kalitesi üzerindeki etkisi değerlendirilmiş olup, özellikle hafta sonu ziyaretçilerinin kalabalıktan dolayı memnuniyet düzeylerinin olumsuz yönde etkilendiği belirlenmiştir.

Ancak kalabalık göreceli bir kavramdır. Kalabalık algısı yaş, milliyet, gelir seviyesi vb. özelliklere göre değişkenlik göstermektedir (Sayan ve Karagüzel, 2010; Leujak ve Ormond, 2007; Priskin, 2003). Bu sebeple nitel bir özellik olan “kalabalığa” nicel bir anlam kazandırılarak ziyaretçilerin kalabalık algısı daha net bir şekilde anlaşılabilir. Çalışmada kalabalık algısı ile ilişkili olarak lift kuyruğunda bekleme süresinin kabul edilebilirlik düzeyleri incelenmiştir. Analiz sonucunda bekleme süresinin minimum kabul edilebilirlik düzeyinin 4.5 dk. olduğu tespit edilmiştir. Kayak tesisinde hafta içi günlerinde kayakçıların lift önünde bekledikleri süre 5 dakikayı geçmemekte ancak hafta sonlarında bu süre 10 dk'nın üstüne çıkmaktadır. Bu bağlamda, sosyal kapasite yönünde maksimum ziyaretçi sayısının hafta içi ziyaretçi sayısına yakın olması gerektiği ifade edilebilir.

Ziyaretçi taleplerinin artması ile birlikte, lif kuyruklarında bekleme sürelerinin azaltılması ve ziyaretçiler arasında fırsat eşitliği sağlayabilmek yönünde pist sayısının artırılması düşüncesi gündeme gelmiştir. Bu bağlamda, çalışmada, pist sayılarının kabul edilebilirlik düzeyleri analiz edilmiş, pistlerin minimum kabul edilebilirlik düzeyi 6 adet pist olarak tespit edilmiştir. Ayrıca analizlerde, pist sayısının 9'lara ulaşması ile birlikte memnuniyet düzeyinin de sürekli olarak artmayacağı sonucu dikkat çekmiştir. Bu sonuç, dağın mevcut peyzajının oluşturulacak olan yeni pistlerle olumsuz yönde değişeceği, bölünmüş orman dokusu ve yeni mekanik tesisler ile rekreasyon kalitesinde birinci derede etkin olan doğal peyzaj görüntüsünün azalacağı ve bu bağlamda rekreasyon kalitesinin geri dönüşüme bir şekilde düşeceği düşüncesi ile paralellik göstermektedir (Balcı ve Koçak, 2014). Bununla birlikte yeni pistlerin açılması durumunda, doğal bitki örtüsü tahrip edileceği, koruma altındaki orman bütünlüğü daha fazla bozularak seyrekleşeceği düşünülmektedir. Ayrıca kayak pistlerindeki biyotik etkiler primer vejetasyonun bozulmasına ve sekonder vejetasyonun gelişmesine sebep olacağı düşünülmektedir. Sağlam (2007). Nitekim Öztürk ve Ayan (2015), Ilgaz Dağı Milli Parkının turizmden

olumsuz yönde etkilendiğini ve milli park ekosistemi üzerindeki en önemli baskının ziyaretçi kullanımları olduğunu vurgulayarak alanda koruma öncelikli kullanımların sağlanması gerektiğine değinmiştir. Bu bağlamda pist sayılarının korunan alan içerisinde artırılmaması gerektiği, Milli Park içerisinde yer almayan ancak yakınındaki alternatif rekreasyon alanları ile ulaşımın sağlanması ve ziyaretçilerin bu alanlara yönlendirilmesinin ziyaretçi yönetimi açısından etkili bir strateji olabileceği düşünülmektedir.

Ziyaretçi sayısının sınırlandırılması yönünde kullanılabilecek bir başka yönetim stratejisinin ise diferansiyel ücretlendirmeler olabileceği düşünülmektedir. Diferansiyel ücretlendirme politikaları genel olarak yoğun bir şekilde talep gören rekreasyon konumlarının veya yoğun olarak talep edilen zamanlarda (örn. hafta sonları) farklı fiyat uygulamasına gidilmesi yönünde kullanılan bir yönetim stratejisidir. Bu yöntem örneğin Vermont Milli Parkı'nda en fazla talep edilen ilgi konumlarının ücretlendirilmesinde başarı ile uygulanmıştır. (Manning ve ark., 1984) Çalışmada, günlük lift ücretlerinin kabul edilebilirlik düzeyi analiz edilmiş, minimum kabul edilebilirlik düzeyinin 36 TL olduğu saptanmıştır. Yoğun kullanımların engellenmesi yönünde, günlük lift ücretlerinin hafta sonlarına yönelik olarak artırılmasının uygulanabilir bir diğer yönetim stratejisi olabileceği düşünülmektedir. Bu durumda da ziyaretçi memnuniyet düzeyi düşecektir. Ancak gerçekleştirilen analizler kabalalık faktörünün rekreasyon deneyim kalitesini daha fazla etkilediğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte ziyaretçilere, uygulanan politikanın gerekçelerinin anlatılması halkın bu durumu kabul etmede gösterdiği tolerans seviyesini artıracaktır (Manning ve Lime, 2000).

Gerçekleştirilen çalışmada, kayak tesislerinde otopark alanının hem hafta içi hem de hafta sonlarında yetersiz kaldığı ortaya çıkmıştır. Bu durum, ziyaretçi memnuniyetini etkilediği gibi alan yönetimi bağlamında da önemli bir sorun oluşturmaktadır. Milli parklar gibi korunan alanlarda motorlu taşıtların kullanımı, ağır metal kirliliği, gürültü kirliliği ve toprak sıkışması gibi sorunlara yol açtığı için sınırlı

tutulmalıdır. Bu bağlamda ziyaretçi ulaşımında etkin bir politika olarak; servis araçlarının ve kullanımının etkinleştirilmesi, belirli bölgelerde servis duraklarının oluşturulması, otel rezervasyonlarında ziyaretçilerin toplu taşıma araçlarına yönlendirilmesi ile otopark ihtiyacının azaltılması sağlanabilir.

Çalışmada, Ilgaz Dağı Milli Parkı yıllık ziyaretçi verilerine göre, ziyaretlerin %75'i kış aylarında gerçekleşmekte olup ziyaretler kış sporlarına yöneliktir. Nitekim Ayan ve ark. (2009) eğitim, bilimsel araştırma, ekoturizm gibi çok yönlü olması gereken kullanım biçiminin Ilgaz Dağı Milli Parkı'nda sadece kış turizmine indirgenmiş olduğunu belirtmişlerdir. 1980'li yıllardan itibaren kış sporlarına yönelik olarak hizmet veren Ilgaz Dağı Milli Parkı yönetimince misyon olarak turizm faaliyetleri yerine ekoturizm faaliyetlerinin benimsenmesi, öncelikli olarak alanda ekoturizm faaliyetlerinin geliştirilmesi ve tanıtılması gerekmektedir.

**Teşekkür:** Bu Çalışma T.C. Orman ve Su İşleri Bakanlığı Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü, X. Bölge Müdürlüğü Ilgaz Dağı Milli Park Müdürlüğü tarafından desteklenen Ilgaz Dağı Milli Parkı Sürdürülebilir Turizm ve Ziyaretçi Yönetim Planının Hazırlanması başlıklı proje kapsamında gerçekleştirilmiştir.

#### Kaynaklar

- Anonim 2014. Ilgaz Dağı Milli Parkı Müdürlüğü Arşivi.
- Anonim 2008. Ilgaz Dağı Milli Parkı uzun devreli gelişim planı.
- Arabatzis G., Grigoroudis E. 2010. Visitors' satisfaction, perceptions and gap analysis: The case of Dadia-Lefkimi-Souflion National Park. *Forest Policy and Economics*, 12(3), 163-172.
- Ayan S., Öztürk S., Yiğit N., 2009. Karadeniz bölgesi milli parklarının korunan alan ağı sertifikalandırma sistemine uygunlukları. *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 9(1), 66-79.
- Balcı V., Koçak F. 2014. Spor ve rekreasyon alanlarının tasarımında ve kullanımında çevresel sürdürülebilirlik. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 46-58.
- Bultena G., Field D., Womble P., Albrecht D. 1981. Closing the gates: A study of backcountry use-limitation at Mount McKinley National Park. *Leisure Sciences*, 4(3), 249-267.

- Chang C. Y., 1997. Using computer simulation to manage the crowding problem in parks: a study. *Landscape and Urban Planning*, 37(3), 147-161.
- Cole D. N. 2001. Visitor use density and wilderness experiences: a historical review of research. *Visitor Use Density and Wilderness Experience: Proceedings*, Missoula, Montana June 1,3 (2000), 11-20.
- Ditton R. B., Fedler A. J. Graefe A. R., 1983. Factors contributing to perceptions of recreational crowding. *Leisure Sciences*, 5(4), 273-288.
- Fleishman L., Feitelson E. 2009. An application of the recreation level of service approach to forests in Israel. *Landscape and Urban Planning*, 89(3), 86-97.
- Fletcher D., Fletcher H., 2003. Manageable predictors of park visitor satisfaction: Maintenance and personnel. *Journal of Park and Recreation Administration*, 21(1), 21-37.
- Kuentzel W. F., Heberlein T. A. 1992. Cognitive and behavioral adaptations to perceived crowding: A panel study of coping and displacement. *Journal of Leisure Research*, 24, 377-377.
- Glover T. D. 1999. Municipal park and recreation agencies unite! A single case analysis of an intermunicipal partnership. *Journal of park and recreation administration*, 17(1), 73-90.
- Herrick T. A., McDonald, C. D. 1992. Factors affecting overall satisfaction with a river recreation experience. *Environmental Management*, 16(2), 243-247.
- Ismert M., Petrick, J. F. 2004. Indicators and standards of quality related to seasonal employment in the ski industry. *Journal of Travel Research*, 43(1), 46-56.
- Leujak W., Ormond R.F.G. 2007. Visitor perceptions and the shifting social carrying capacity of south Sinai's coral reefs. *Environmental Planning* 39:472-489.
- Manning R. E., 2011. Indicators and standards in parks and outdoor recreation. In *Quality-of-Life community indicators for parks, recreation and tourism management* (pp. 11-22). Springer Netherlands.
- Manning, R. E. 2002. How much is too much? Carrying capacity of national parks and protected areas. *Monitoring and Management of Visitor Flows in Recreational and Protected Areas. Conference Proceedings* (pp. 306-313).
- Manning R., 2001. Programs that work. Visitor experience and resource protection: a framework for managing the carrying capacity of National Parks. *Journal of Park and Recreation Administration*, 19(1), 93-108.
- Manning R. E., Valliere, W. A. 2001. Coping in outdoor recreation: Causes and consequences of crowding and conflict among community residents. *Journal of Leisure Research*, 33(4), 410-426.
- Manning R. E., Lime D. W., 2000. Defining and managing the quality of wilderness recreation experiences. In *Wilderness Science in a Time of Change Conference* (Vol. 4, pp. 13-52).
- Manning R.E, 1999. Crowding and carrying capacity in outdoor recreation: from normative standards to standards of quality. *Leisure Studies: Prospects for the Twenty-First Century*. State College, PA: Venture Publishing, 323-34.
- Manning R. E., Freimund, W. A., Lime, D. W., Pitt, D. G., 1996. Crowding norms at front country sites: A visual approach to setting standards of quality. *Leisure Sciences*, 18(1), 39-59.
- Manning R., Callinan E., Echelberger H., Koenemann E., McEwen D., 1984. Differential fees: Raising revenue, distributing demand. *Journal of Park and Recreation Administration*. 2: 20-38.
- Manning R. E., Ciali C. P. 1980. Recreation density and user satisfaction: a further exploration of the satisfaction model. *Journal of Leisure Research*, 12(4), 329-345.
- Miller T. A., McCool S. F., 2003. Coping with stress in outdoor recreational settings: An application of transactional stress theory. *Leisure Sciences*, 25(2-3), 257-275.
- Moore S. A., Polley A., 2007. Defining indicators and standards for tourism impacts in protected areas: Cape Range National Park, Australia. *Environmental Management*, 39(3), 291-300.
- Needham M. D., Rollins, R. B. 2005. Interest group standards for recreation and tourism impacts at ski areas in the summer. *Tourism Management*, 26(1), 1-13.
- Ormiston D., Gilbert A., Manning R. E. 1998. Indicators and standards of quality for ski resort management. *Journal of Travel Research*, 36(3), 35-41.
- Özdamar K. 2003. Modern bilimsel araştırma yöntemleri. Eskişehir: Kaan Kitabevi. s.116-118
- Öztürk S., Ayan S. 2015. Management alternatives in national park areas: the case of Ilgaz Mountain National Park. *Journal on Protected Mountain Areas Research, Eco-mont*, 7(1), 37-44.
- Priskin J. 2003. Tourist perceptions of degradation caused by coastal nature-based recreation. *Environmental Management* 32(2): 189-204
- Sağlam C., 2007. Davras Dağı (Isparta) ve çevresinin orman ve çalı vejetasyonu. Süleyman Demirel Üni. Fen Bil Ens. Derg., 11, 140-157.
- Sayan M. S., Atik M., 2011. Recreation carrying capacity estimates for protected areas: a study of Termessos National Park. *Ekoloji*, 20(78), 66-74.



Sayan S., Karagüzel O. 2010. Problems of outdoor recreation: The effect of visitors' demographics on the perceptions of Termessos National Park, Turkey'. *Environmental Management*, 45(6), 1257-1270.

Shelby B., Vaske J. J., Heberlein T. A., 1989. Comparative analysis of crowding in multiple locations: Results from fifteen years of research. *Leisure Sciences*, 11(4), 269-291.

Shelby B., Heberlein T. A., 1984. A conceptual framework for carrying capacity determination. *Leisure Sciences*, 6(4), 433-451.

Shelby B., 1980. Crowding models for backcountry recreation. *Land Economics*, 43-55.

Schreyer R., Lime, D. W., Williams, D. R. 1984. Characterizing the influence of past experience on recreation behavior. *Journal of Leisure Research*, 16(1), 34-50.

Stankey G. H., 1980. A comparison of carrying capacity perceptions among visitors to two wildernesses. Intermountain Forest and Range Experiment Station, Forest Service, US Department of Agriculture.

Tian-ch S., Crompton J., 2003. A conceptualization of the relationships between service quality and visitor satisfaction, and their links to destination selection. *Leisure Studies*, 22(1), 65-80.

Vaske J. J., Shelby L. B., 2008. Crowding as a descriptive indicator and an evaluative standard: Results from 30 years of research. *Leisure Sciences*, 30(2), 111-126.

Vaske J. J., Donnelly M. P., 2002. Generalizing the encounter--norm--crowding relationship. *Leisure Sciences*, 24(3-4), 255-269.