



## Ekoturistlerin Destinasyon Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi (Investigation of Destination Service Quality Evaluations of Ecotourists in Terms of Various Variables)\*\*

\*Özge GÜDÜ DEMİRBULAT<sup>a</sup> 

<sup>a</sup>Düzce University, Akcakoca School of Tourism and Hotel Management, Düzce / Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:

17.05.2019

Kabul Tarihi: 09.10.2019

### Anahtar Kelimeler

Ekoturizm

Ekoturist

Hizmet kalitesi

ECOSERV

Doğu Karadeniz Bölgesi

### Öz

Bu araştırmanın temel amacı; ekoturizm potansiyeline sahip Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden ekoturistlerin, destinasyona yönelik hizmet kalitesi beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farklılığın çeşitli değişkenler (cinsiyet, yaş grubu, eğitim durumu, aylık ortalama gelir düzeyi, tur süresince ortalama harcama tutarı ve ekoturizm turlarına katılma sayısı) açısından incelenmesidir. Araştırmanın evrenini, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde 2017-2018 yıllarında ekoturizm turlarına (ekoturlara) katılan yerli ekoturistler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan ekoturistlerin, Doğu Karadeniz destinasyonuna yönelik hizmet kalitesi beklenti ve algılarının belirlenebilmesi için alanyazında kabul görmüş ECOSERV ölçeği kullanılarak 400 yerli ekoturiste anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda; ekoturistlerin, cinsiyet, yaş grubu, tur süresince ortalama harcama tutarı değişkenleri ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında ve cinsiyet, yaş grubu, eğitim durumu, aylık ortalama gelir düzeyi, tur süresince ortalama harcama tutarı, ekoturizm turlarına katılma sayısı değişkenleri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

### Keywords

Ecotourism

Ecotourist

Service quality

ECOSERV

Eastern Black Sea Region

### Abstract

The aim of this research is to investigate the differences between the expectations of the service quality of the destination and the perceived service quality of the ecotourists visiting the Eastern Black Sea Region in terms of various variables (gender, age group, educational level, average monthly income level, average expenditure amount during the tour and number of ecotourism tours). The population of the study consists of domestic ecotourists who participated in ecotourism tours (ecotours) in the Eastern Black Sea Region in 2017-2018. ECOSERV scale was used to determine the service quality expectations and perceptions of the ecotourists for the Eastern Black Sea destination. In this context, 400 domestic ecotourists were surveyed. As a result of this research; significant differences were found between ecotourists' gender, age group, average expenditure amount during tour and their expectations for service quality. And also significant differences were found between ecotourists' gender, age group, education level, average monthly income level, average expenditure amount during the tour, number of participation in ecotourism tours and perceived service quality.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: [ozgegudu@hotmail.com](mailto:ozgegudu@hotmail.com) (Ö. GÜDÜ Demirbulat)

\*\*Bu araştırma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda tamamlanan "Türkiye Turizm Stratejisi'nde (2023) Teşvik Edilen Ekoturizme Katılan Yerli Turistlerin Destinasyon Hizmet Kalitesine Yönelik Değerlendirmeleri (Doğu Karadeniz Bölgesi Örneği)" adlı doktora tezinden üretilmiştir.

**Makale Künyesi:** GÜDÜ Demirbulat, Ö. (2019). Ekoturistlerin Destinasyon Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (4), 2644-2667.

DOI: 10.21325/jotags.2019.492

## **GİRİŞ**

Dünyada yaşanan ekonomik, sosyal ve teknolojik birtakım gelişmeler, turizm kavramına yönelik daha yenilikçi bir yaklaşımı gündeme getirmiştir (Yusof vd., 2014). Bu değişim ve dönüşüm, sektörde turizm gelirlerindeki yükseliş ve turist sayısındaki artış gibi niceliksel olarak kendini göstermenin yanı sıra niteliksel boyutta da birtakım çıktılar elde etmiştir. Turistik tercih ve beklentilerde ortaya çıkan değişimler bu açıdan ele alınmaktadır (Tuna, 2015). Öte yandan; birbirinden farklı ihtiyaç ve beklentilere sahip bireylerin demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum vb.), turistik tercih ve beklentilerini etkileyebileceği gibi, bir destinasyonun ziyaret edilmesi/edilmemesi üzerinde de etkili olmaktadır. Dolayısıyla bir destinasyonun tüm bireyleri aynı düzeyde cezbetmesi/etkilemesi mümkün değildir (Çokışler ve Türker, 2015).

Günümüz dünyasında artan çevre bilinci paralelinde turizm sektöründe önemli bir pazar haline gelen ekoturizm kavramı; ekoturizmin özelliklerine uygun seyahat eden, çevre bilincine sahip, risk almayı seven kişileri tanımlamaktadır (Kerstetter vd., 2004; Seyhan, 2011; Şahin ve Şahin, 2009). Ekoturistler, kitle turistlerinden farklı seyahat amacı, isteği, beklentisi ve tutumu içerisindedirler (Avcıkurt, 2015; Erdoğan ve Erdoğan, 2012; Gheorghe ve Udrescu, 2018). Ekoturistler; doğayı öğrenmek amacıyla bozulmamış doğal alanlara yerel kültürleri tanıma, eğlenme ve doğayı koruma amacıyla, bireysel veya küçük gruplar halinde seyahat etmektedirler (Seyhan, 2011). Ayrıca ekoturistler, insanlardan uzak yerleri tercih etmekte ve ziyaret ettikleri bölgenin kültürünü, geleneklerini ve doğal özelliklerini öğrenmek istemektedirler (Dönmez vd., 2015; Polat, 2006). Bu yönüyle, bir destinasyonda ekoturizm gelişimi için ekoturistlerin davranışları/yaklaşımları oldukça önemli görülmektedir (Hwang ve Lee, 2018). Zira destinasyonlarda hizmet kalitesi, destinasyondan algılanan değer sonucunda oluşmakta ve bu da turistlerin düşünce ve davranışlarında etkili rol oynamaktadır (Moutinho vd., 2012).

Turistik destinasyonlar, ürün ve hizmetler ile ilgili pek çok paydaşla birlikte edinilen deneyimleri içermektedir. Bu doğrultuda destinasyonların çekiciliklerini sürdürebilmeleri adına turistik ürün sunumunda ortaya çıkabilecek her boşluğu analiz etmeleri ve tanımlamaları gerekmektedir (Muresan vd., 2019). Ayrıca konuya ekoturistler özelinde bakıldığında, ekoturistlerin memnuniyeti hususunda seyahat öncesi beklentilerin seyahat sonrası elde edilenlerle ne derece örtüştüğünün belirlenmesi gerekliliğinin altını çizmek gerekmektedir (Türk, 2018). Bu noktadan hareketle, araştırmanın amacı, ekoturistlerin destinasyon hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ile algılarının, Doğu Karadeniz Bölgesi özelinde, çeşitli sosyo-demografik özellikleri (cinsiyet, yaş grubu, eğitim durumu, aylık ortalama gelir düzeyi, tur süresince ortalama harcama tutarı ve ekoturizm turlarına katılma sayısı) dikkate alınarak incelenmesidir. Bu kapsamda bu araştırma ile aşağıdaki sorulara cevap aranmaktadır:

- Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden ekoturistlerin, destinasyon hizmet kalitesinden beklentileri demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden ekoturistlerin, destinasyon hizmet kalitesini algılama düzeyleri demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

## KURAMSAL ÇERÇEVE

### Ekoturizm ve Ekoturist Kavramları

Doğal ve kültürel kaynaklar üzerinde baskıcı etkiler ortaya çıkarabilen turizm faaliyetleri, turizmin sürdürülebilirliğini tehdit eder hale gelmiştir. Bir diğer ifadeyle; doğal ve kültürel kaynakların daha uzun vadeli kullanımının sağlanması ile ekolojik dengenin korunması, sürdürülebilirlik kavramını ortaya çıkarmıştır. Bu çerçevede; doğaya önem veren turizm çeşitlerinin (doğa turizmi, çevreye dost turizm, özel ilgi turizmi, kırsal turizm, sürdürülebilir turizm, alternatif turizm vb.) arttığını ifade etmek mümkündür. Bu turizm çeşitlerinin başında “ekoturizm” gelmektedir (Akpınar ve Bulut, 2010; Kafyri vd., 2012; Tekin vd., 2014). Turizm pazarında doğa temelli bir turizm türü olarak ele alınan ekoturizm; yaşamın bazı yönlerini bizzat yerinde görmek için yapılan, rekreasyonel değere sahip turistik gezileri kapsamaktadır (Huang vd., 2015; Küçükaltan ve Yılmaz, 2011; Yalçınalp, 2005).

Uluslararası Doğa Koruma Birliği'nin tanımına göre ekoturizm; “doğayı ve kültürel kaynakları anlayarak korumayı destekleyen, düşük ziyaretçi etkisi olan ve yerel halka sosyo-ekonomik fayda sağlayan, bozulmamış doğal alanlara çevresel açıdan sorumlu seyahat ve ziyaret” şeklinde ifade edilmektedir (Omiecuch, 2014: 75; Şahin ve Şahin, 2009: 1220).

Ekoturizmde teorik olarak doğanın kıymetini bilme ve doğayı bozmadan kullanma gibi amaçlar yer almaktadır (Chan ve Baum, 2007). Dolayısıyla ekoturizm etkinliklerine katılan bireyler de çevreye duyarlı olan turistler olarak değerlendirilmektedir (Serengil, 2005: 290). Bu kapsamda ekoturisti; çevreci, konfordan ziyade deneyim kazanma amacı taşıyan, doğanın bozulmamış yapısına saygılı, kültürel etkileşime önem veren ve maliyet beklentisi geri planda olan kişiler olarak tanımlamak mümkündür (Haberal, 2015). Ayrıca sürdürülebilirliği, otantik yerel harcamaları ve ziyaret ettikleri destinasyondaki yerel halka kazandırdıkları fırsatları ön planda tutan sorumlu turist olarak tanımlanan ekoturistler (Tetik, 2012); kırsal ve doğal hayatla iletişim, bilgilenme, eğitim, sosyal etkileşim, risk arayışı, doğayla iç içe olma, keşfetme, bilimsel merak, kendini yeniden bulma ve kendini ifade etme, doğadan ve onun bozulmamış yapısından zevk alma gibi amaçlarla seyahat etmektedirler (Türk, 2018).

### Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesi; tüketicilerin ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda hizmette olması gereken özellikler ile hizmetin söz konusu bu özelliklere sahip olup olmadığına yönelik durumu ifade etmektedir (Çiçek ve Doğan, 2009). Destinasyon hizmet kalitesi ise destinasyonda turistlere sunulan imkanların kalitesi olarak tanımlanmaktadır (Alvarez, 2007; Çimen, 2010; Murphy vd., 2000). Destinasyonun fiziksel, sosyal, kültürel ve çevresel unsurları başta olmak üzere, turistleri etkileyen, ilgilendiren tüm unsurlar, destinasyon hizmet kalitesi kapsamında değerlendirilmektedir (Ünlüönen ve Çimen, 2011). Bu anlamda hizmet kalitesi, genellikle turistik destinasyonlarda sağlanan turizmle ilgili hizmetlerin kalite standartlarının değerlendirilmesiyle alakalıdır (Sanz vd., 2019).

Hizmet sektöründe yer alan turizmde sunulan ürünün kalitesinin devamlılığı ve güvenilirliği büyük önem taşımaktadır. Ürün kalitesi ile hizmet sunacak olan tesis, birim ve personelin ölçme ve denetimlerinin objektif bir şekilde yapılması gerekmektedir (Gündoğdu, 2017: 456).

## **Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri**

Hizmet sektöründeki gelişim/değişim, hem hizmet sağlayıcıları hem de hizmet işletmeleri açısından farklılaşma arayışlarını da beraberinde getirmekte ve hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik girişimleri desteklemektedir. Bu noktada, hizmet kalitesi ile ürün kalitesi değerlendirmelerinin birbirinden farklı olduğunun altını çizmek gerekmektedir. Nitekim hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, ürün kalitesinin değerlendirilmesine göre kıyaslandığında, tüketiciler açısından daha zor bir hal almaktadır. Zira tüketicilerin hizmetten bekledikleri ile algıladıkları, hizmet kalitesini ortaya çıkarırken, tüketicilerin hizmetin sunum aşamalarını da değerlendirmesi söz konusu olmaktadır (Eleren ve Kılıç, 2007). Dolayısıyla hizmetler açısından fiziksel varlıkların olmayışı/eksikliği sebebiyle, hizmet kalitesi değerlendirmelerinde diğer özelliklerin dikkate alınması zorunluluk haline gelmektedir. Hizmetlerin soyut özellik taşıması da bu durumu desteklemektedir. Nihayetinde, hizmet kalitesinin ölçümündeki güçlük de açıkça ortaya çıkmaktadır (Giritlioğlu, 2012: 152).

Turizm işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi hususunda ilgili yazında çok sayıda araştırma yapılmış ve çeşitli ölçüm modelleri geliştirilmiştir. Söz konusu hizmet kalitesi ölçüm modelleri, gerçekleştirilecek araştırmaların amaçlarına ve/veya uygulama alanlarına göre çeşitlilik gösterebilmektedir. Örneğin; hizmet kalitesini boşluk analizi ile ölçmeyi amaçlayan araştırmacılara yönelik olarak SERVQUAL modeli geliştirilmiştir. SERVQUAL modeli aynı zamanda, hizmet kalitesinde tüketici algısının ölçümünde en fazla kullanılan modellerin başında gelmektedir (Morero-Toteng, 2007). SERVQUAL'a göre; bir hizmetin algı boyutu, beklenti boyutundan yüksek olursa hizmetin kaliteli olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Ancak beklenti boyutu algı, boyutundan yüksek olursa söz konusu hizmetin müşteri açısından arzu edilmeyen düzeyde olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır (Parasuraman vd., 1988). 'Fiziksel özellikler', 'güvenilirlik', 'heveslilik', 'güvence' ve 'empati' şeklindeki beş boyut altında yer alan 22 sorudan oluşan SERVQUAL modelinde; önce tüketicilerin hizmet işletmesinden bekledikleri, sonra da sunulan hizmete yönelik algıları, aynı sorular kullanılarak, ayrı ayrı ölçülmektedir (Blesic vd., 2011; Markovic ve Raspor, 2010; Bufquin vd., 2017; Rezaei vd., 2018). SERVQUAL modelinden beslenerek oluşturulan ve turizm işletmelerinde kullanılan diğer hizmet kalitesi ölçüm modelleri ve içeriklerini aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

- Farklı rekreasyon/eglenme hizmetlerinde, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi noktasında SERVQUAL modelinin yetersiz kalacağını vurgulayan Mackay ve Crompton (1988), yeni bir ölçek geliştirmeye yönelik ihtiyacı gidermek adına 1990 yılında RECQUAL ölçüm modelini geliştirmişlerdir (Prabaharan vd., 2008).
- Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesini ölçmek adına Knutson, Stevens, Wullaert, Patton ve Yokoyama (1990) tarafından LODGSERV ölçüm modeli geliştirilmiştir.
- Cronin ve Taylor (1992), hizmet kalitesini bir müşteri davranışı olarak kavramsallaştırarak, müşteri beklentilerinin dikkate alınmadığı, yani hizmet kalitesinin performansa eşitlendiği SERVPERF ölçüm modelini geliştirmişlerdir (Lee vd., 2000: 219; Türk, 2009; Serçek ve Özaltaş, 2012).
- Konaklama işletmelerinde performansa dayalı bir hizmet kalitesi ölçüm modeli olan LODGQUAL, Getty ve Thompson (1994) tarafından geliştirilmiştir.

- Stevens, Knutson ve Patton tarafından (1995) geliştirilen DINESERV; ölçüm modelinde ise SERVQUAL ölçeğinde yer alan maddeler, yiyecek-içecek işletmelerine uyarlanarak düzenlenmiştir.
- Tribe ve Snaith (1998), tatilcilerin beklentileri ile tatil deneyimlerinin negatif ve pozitif yönlerini kıyaslayabilmek adına HOLSAT ölçüm modelini geliştirmişlerdir (Meimand vd., 2013).
- Falces, Diez, Garnde ve Turnes tarafından 1999 yılında geliştirilen HOTELQUAL; konaklama işletmeleri için hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılmaktadır (Alen vd., 2006).
- Mei, Dean ve White (1999) tarafından geliştirilen HOLSERV ölçüm modeli, üç boyut, 27 maddeden oluşmaktadır ve söz konusu maddeler, daha çok konaklama işletmesi çalışanlarının özelliklerine yöneliktir (Ali, 2015; Amin vd., 2013; Markovic ve Raspor, 2010).
- HISTOQUAL; tarihi evlerin hizmet kalitesini değerlendiren bir ölçüm modeli olarak, Frochot ve Hughes tarafından 2000 yılında geliştirilmiştir (Conde vd., 2013).
- Turistler açısından algılanan değer; kalite, duygusal tepki, maddi değer, davranışsal değer ve itibar boyutlarında ölçülmesi amacıyla Petrick tarafından 2002 yılında geliştirilmiş bir model olan SERVPERVAL ie kaliteli bir ürün ya da hizmetin mükemmelliği hususunda tüketici yargılarının tespit edilmesi hedeflenmektedir (Petrick, 2002; Sandhu ve Bala, 2011: 221; Sato vd., 2018).
- 2002 yılında, Raajpoot tarafından geliştirilen TANGSERV ölçüm modeli; yiyecek-içecek işletmelerinde, hizmet kalitesinin ölçülmesine odaklanmaktadır (Shahzadi vd., 2018).
- Nadiri ve Hussain tarafından 2005 yılında geliştirilen HOTELZOT; otel işletmelerinde hizmet kalitesini değerlendirmek için geliştirilen hizmet kalitesi ölçüm modelidir. Modelde, beklenen hizmet ile yeterli hizmet arasındaki fark olarak, oteller için tolerans aralığı hesaplanmıştır (Nadiri ve Hussain, 2005; Chiu, 2013).
- TOURSERVQUAL; iç (personel) ve dış müşterilerin (turistler), turizm işletmelerinin hizmet kalitesini değerlendirmelerine yönelik geliştirilmiş olan bir diğer ölçüm modelidir (Eraqi, 2006; Zyl, 2017).
- Kırsal alanlardaki turizm işletmelerinin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla, Loureiro tarafından 2007 yılında geliştirilen RURALQUAL ölçüm modeli ile profesyonellik, temel arz olanakları, kırsal ve bölgesel çevre, tamamlayıcı arz olanakları ve somut unsurlar olmak üzere 5 boyutta hizmet kalitesi değerlendirilmektedir (Loureiro ve Gonzalez, 2009; Choi vd., 2018).
- Ryu ve Jang tarafından 2008 yılında geliştirilen DINESCAPE ölçüm modelinde; çok maddeli bir ölçek aracılığıyla, yiyecek-içecek işletmelerinin fiziksel ortamı değerlendirilmektedir (Shahzadi vd., 2018).
- HOTSPERF; Tefera ve Govender tarafından, SERVQUAL ve SERVPERF ölçüm modellerinden uyarlanarak, hizmet işletmelerinin, hizmet kalitesi performansını değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş alternatif bir ölçüm modelidir (Tefera ve Govender, 2016).
- Khan (1996, 2003) tarafından geliştirilen ECOSERV ölçüm modeli ise ekoturizm amacıyla seyahat eden turistlerin kalite beklentilerini ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Söz konusu ölçüm modelinde, SERVQUAL boyutlarına ilave olarak ekoturistlerin beklentilerine yönelik fiziki varlıkları ifade eden, “eko-fiziksel

özellikler” ismiyle yeni bir boyut yer almaktadır (Khan, 1996; Khan ve Su, 2003; Ladhari, 2008; Aziz vd., 2015).

### **İlgili Araştırmalar ve Araştırma Hipotezleri**

Ekoturizm; doğal, kültürel ve sorumlu turizm etkinlikleri ile deneyimleri için ekoturist motivasyonlarını kapsamaktadır. Bu doğrultuda ECOSERV hizmet kalitesi ölçüm modeli, ekoturist deneyimine dayalı ekoturizm hizmet kalitesini ölçmektedir (Thuy vd., 2019). İlgili yazından ECOSERV ölçüm modeli kullanılarak gerçekleştirilmiş çalışmalara rastlamak mümkündür.

Khan ve Su (2003) tarafından yapılan, Kore'nin güneybatısında yer alan Cheju Adası'nı ziyaret eden turistlerin hizmet kalitesi beklentilerinin tespit edilmeye çalışıldığı bir çalışmada, ECOSERV ölçeği kullanılarak, ziyaretçilerin ekoturizmde hizmet kalitesine yönelik değerlendirmelerinin olumlu yönde gerçekleştiği sonucuna ulaşılmıştır.

Said, Jaddil ve Ayob (2009), Malezya'nın Lundu bölgesinde bulunan Gunung Gading Ulusal Parkı'nı ziyaret eden turistlerin, hizmet kalitesi beklenti ve algı düzeylerinin ölçülmesi amaçlamışlardır. ECOSERV ölçüm modeli kullanılarak gerçekleştirilen araştırma sonucunda; ziyaretçilerin beklenti ve algılarının en yüksek olduğu boyutlar “eko-fiziksel özellikler” ve “güvence” olarak tespit edilmiştir. Ayrıca algı ve beklenti arasında fark tespit edilmiş ve hizmet kalitesinin tatmin edici olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Said, Shuib, Ayob ve Yaakub (2013) yaptıkları bir çalışmada, Malezya'nın önemli ekoturizm alanlarından biri olan Niah Ulusal Parkı'nı ziyaret edenlerin hizmet kalitesinden beledikleri ile hizmet sonrası algıladıkları performansı ECOSERV ölçüm modelini kullanarak tespit etmeye çalışmışlardır. Araştırma bulguları, neredeyse tüm hizmet kalitesi boyutlarında olumsuz sonuçları ortaya çıkarmıştır. Yani, Niah Ulusal Parkı ziyaretçilerinin hizmet kalitesi beklentileri karşılanmamıştır. Hizmet kalitesinin karşılanmadığı en önemli boyut ise “eko-fiziksel özellikler”dir.

Uslu vd. (2013) tarafından yapılan bir başka çalışmada; Kelebekler Vadisi'ni ziyaret eden turistlerin (yerli ve yabancı) hizmet kalitesi beklenti ve algılarının ölçülmesi amaçlanmıştır. Söz konusu çalışmada ECOSERV hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılmıştır. Araştırma sonucunda; 16-25 yaş aralığında yer alan turistlerin 36-45 yaş aralığında yer alan turistlere oranla “fiziksel özellikler, güvenilirlik ve eko-fiziksel özellikler” alt boyutlarında daha az düzeyde beklentilerinin karşılandığı belirlenmiştir. Bir diğer ifadeyle, yaş düzeyi daha düşük olan turistlerin daha az düzeyde beklentileri karşılanmıştır. Öte yandan, diğer yaş grupları ile ECOSERV alt boyutları arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Bucak ve Özarslan (2016) tarafından yapılan bir çalışmada Çanakkale ili merkezinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerde hizmet kalitesi ile misafir memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın sonucunda, hizmet kalitesi ile misafir memnuniyeti arasında, yaş ve hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur.

Ünüvar ve Aydın (2017) yaptıkları çalışmada, Türkiye’de farklı coğrafi bölgelerde kıyı kesiminde yer alan ve ekoturizm potansiyeline sahip önemli turizm merkezlerini ziyaret etmiş olan turistlerin hizmet kalitesi algı ve

beklentilerinin, ECOSERV ölçeği kullanılarak belirlenmesini amaçlamışlardır. Araştırma bulgularına göre; ekoturizm bölgelerini ziyaret etmiş turistlerin beklentileri algılarından yüksek çıkmış olup, eko-fiziksel unsurlar boyutunun, turistler açısından en önem atfedilen boyut olduğu tespit edilmiştir.

Tefera ve Migiro (2017) tarafından yapılan çalışmada, Etiyopya'daki otel işletmeleri müşterilerinin, demografik özellikleri ile hizmet kalitesi beklenti ve algıları arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır. HOTSPERF ölçüm modeli kullanılarak gerçekleştirilen bu çalışmada; müşterilerin meslekleri açısından hizmet kalitesi beklenti ve algıları arasında anlamlı bir farklılık söz konusu iken; cinsiyet, yaş ve medeni durum açısından herhangi bir farklılık saptanmamıştır.

Yu, Tang ve Chen (2017) tarafından yapılan bir çalışmada, ECOSERV ölçüm modeli kullanılarak Tayvan'da bulunan Yangmingshan Milli Parkı'nı ziyaret eden ekoturistlerin hizmet kalitesi değerlendirmelerinin, cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi ve meslek değişkenleri açısından incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda söz konusu değişkenler ile ekoturistlerin hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Türk (2018) tarafından yapılan çalışmada, Fethiye (Muğla) ve Ortaca'da (Muğla) faaliyet gösteren ekoçiftlik işletmelerini tercih eden ekoturistlerin, söz konusu çiftliklere ilişkin hizmet kalitesi beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesi ECOSERV ölçüm modeli ile tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca çalışmada, ekoturistlerin bazı demografik değişkenlerine göre çevresel tutum, çevresel davranış, beklenti ve algı düzeylerinin de belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda; cinsiyet, yaş, meslek ve aylık ortalama gelir değişkenleri ile beklenti ve algılama düzeyi ile çevresel tutum ve davranış özellikleri açısından anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir.

Bayat ve Polat (2019) tarafından yapılan bir çalışmada, Iğdır ilinde yer alan otel müşterilerinin hizmet kalitesi beklentileri ile hizmet kalitesi algılarını, SERVQUAL ölçüm modeli ile değerlendirilmiştir. Ayrıca çalışmaya katılanların cinsiyetleri ile beklenen ve algılanan hizmet düzeyleri arasındaki farkın belirlenmeye çalışıldığı araştırma sonucunda; cinsiyet değişkenine göre fiziksel özellikler, güvenilirlik, empati alt boyutlarında, erkek ve kadınların beklenti ve algıları arasında anlamlı farklar olduğu tespit edilmiştir.

Güdü Demirebulat ve Aymankey (2019) tarafından yapılan çalışmada, Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin, destinasyona yönelik beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farklılığın tespit edilmesi amaçlanmıştır. ECOSERV ölçüm modeli kullanılarak gerçekleştirilen araştırma sonucunda; yerli turistlerin, Doğu Karadeniz destinasyonuna yönelik beklenti düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilirken; performans düzeylerinin (algıladıkları hizmet kalitesi) beklenti düzeylerini kısmen karşıladığı saptanmıştır. Güdü Demirebulat ve Aymankey (2019) tarafından gerçekleştirilen söz konusu araştırmanın devamı niteliğinde olan bu araştırma ile ekoturistlerin sosyo-demografik özelliklerine göre hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algıladıkları hizmet kalitesinin incelenmesi adına geliştirilen araştırma hipotezleri aşağıda açıklanmaktadır. Ayrıca söz konusu hipotezlerin oluşturulmasında hem ulusal hem de uluslararası yazında yer alan çalışmalardan yola çıkılmıştır.

*H1= Ekoturistlerin cinsiyeti ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.*

*H2= Ekoturistlerin cinsiyeti ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.*

*H3= Ekoturistlerin yaş grubu ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.*

H4= Ekoturistlerin yaş grubu ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5= Ekoturistlerin eğitim durumu ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6= Ekoturistlerin eğitim durumu ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7= Ekoturistlerin aylık ortalama gelir düzeyi ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8= Ekoturistlerin aylık ortalama gelir düzeyi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H9= Ekoturistlerin, tur süresince ortalama harcama durumu ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H10= Ekoturistlerin, tur süresince ortalama harcama durumu ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H11= Ekoturistlerin, ekoturizm turlarına katılma sayısı ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H12= Ekoturistlerin, ekoturizm turlarına katılma sayısı ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

## YÖNTEM

Bu araştırmanın temel amacı; ekoturizm potansiyeline sahip Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden ekoturistlerin, destinasyona yönelik beklendikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farklılığın, çeşitli değişkenler (cinsiyet, yaş grubu, eğitim durumu, aylık ortalama gelir düzeyi, tur süresince ortalama harcama tutarı ve ekoturizm turlarına katılma sayısı) açısından tespit edilmesidir. Araştırmanın evrenini, 2017-2018 yıllarında Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden ve ekoturlara katılan turistler oluşturmaktadır. Araştırma alanı olarak Doğu Karadeniz Bölgesi'nin tercih edilmesinin en önemli sebebi; bölgede, doğa turları adı altında ekoturizme yönelik turların gerçekleştiriliyor olmasıdır. Ayrıca Doğu Karadeniz Bölgesi, sahip olduğu kültürel/sosyal yapının orijinalliği ve doğal güzellikleriyle, bölgede ekoturizm faaliyetlerinin yapılmasına olanak sağlamaktadır.

Çalışmaya konu olan Doğu Karadeniz Bölgesi'nde; Artvin, Giresun, Gümüşhane, Ordu, Rize ve Trabzon illeri yer almaktadır. Doğu Karadeniz Bölgesi'ne yönelik sadece ekoturlara katılan turistlerin istatistiksel bir verisi olmamasından dolayı, bölgeyi ziyaret eden toplam turist sayısı dikkate alınmıştır. İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri'nden elde edilen verilere göre 2016 yılında, Doğu Karadeniz Bölgesi'ni 659.909'u yabancı, 3.999.251'i yerli olmak üzere toplam 4.659.160 turist ziyaret etmiştir. Yerli turistlerin, yabancılara nazaran büyük bir farkla bölgeyi ziyaret ettiği de ortaya çıkan bir başka sonuçtur. Bu nedenle de çalışmanın yerli turistler üzerinde yapılmasının daha uygun olacağı düşünülmüştür. Bu kapsamda araştırmada yerli 560 ekoturiste anket uygulanmıştır. 560 ankette 453'ünden geri dönüş alınmıştır. Geri dönüş alınan anketlerden 53'ü soruları boş bırakma ve her soruya aynı yanıtı verme gibi sebeplerden dolayı değerlendirme dışında tutulmuştur. Bu durumda anketlerin geri dönüş oranı %71,4 olarak gerçekleşmiştir.



Araştırmada veri toplama tekniği olarak yüz yüze görüşme, veri toplama aracı olarak ise; araştırma değişkenlerini ölçmeye yönelik ifadelerin yer aldığı anket formu kullanılmıştır. Bu aşamada yazında konu ile ilgili güvenilirliği kanıtlanmış ECOSERV ölçeğinden ve ilgili araştırmalardan (Ban ve Ramsaran, 2017; Çevirgen, 2004; Khan ve Su, 2003; Noorazlan vd., 2015; Said vd., 2013; Sapari vd., 2013; Sunarti ve Hartini, 2015; Tetik, 2012; Uslu vd., 2013) yararlanılarak bir anket formu geliştirilmiştir.

Hizmet kalitesi ölçülürken beklentilerin, hizmetten yararlanmadan (yani deneyim gerçekleşmeden) önce, algılamaların ise hizmetten yararlandıktan sonra ölçülmesi önemli görülmektedir. Bu sebeple bu araştırmada, araştırma anketi iki aşamalı olarak uygulanmıştır. İlk aşamada ekoturistlere, tura başladıkları ilk gün, tur aracında, destinasyona ilişkin hizmet kalitesinden beklentileri sorulmuştur. Turlarının son günü ise aynı kişinin aynı anketi cevaplayabilmesi adına anketlere numara verilerek turistlerin tatillerinin/turlarının sonuna kadar beklenmiştir. Son olarak anketler, turistlere, turlarının son günü destinasyondan ayrılıp dönüş yoluna geçtiklerinde dağıtılarak, algıları sorulmuştur. Araştırmada elde edilen veriler 2017-2018 yıllarında Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden ekoturistler ile görüşülerek elde edilmiştir.

Araştırmaya katılan ekoturistlerin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen verilerin değerlendirilmesinde sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılan bir istatistik paket programının son versiyonlarından biri kullanılmıştır. Ayrıca bu araştırmada; iki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Varyans analizi (One-Way Anova) kullanılmıştır. Varyans analizi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Bu çalışmada araştırma ölçeği için geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya koymak amacıyla açıklayıcı (açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ( $p=0,000<0,05$ ) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Test sonucunda ( $KMO=0,851>0,60$ ) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizinde faktör yükü 0,5'in altında kalan, eş yükleme olan ve tek maddelik faktör oluşturan 5 madde ölçekten çıkartılmıştır. Araştırma ölçeğindeki 45 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için ise iç tutarlılık katsayısı olan "Cronbach Alpha" hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği  $Alpha=0,947$  olarak çok yüksek bulunmuştur. Güvenilirliğe ilişkin bulunan Alpha ve açıklanan varyans değerine göre araştırma ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır.

## **BULGULAR VE YORUMLAR**

Araştırmaya katılan ekoturistlerin sosyo-demografik özellikleri ile ilgili bulgular Tablo 1'de görülmektedir. Tablo 1'e göre; araştırmanın katılımcıları olan ekoturistlerin büyük çoğunluğunu (%60) kadın katılımcılar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımlarında, 19-35 yaş arası (%43) şeklinde bir yoğunluk olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumları incelendiğinde; lisans (%38,5) ve lisansüstü mezunu (%20,8) katılımcıların çoğunlukta olduğu saptanmıştır. Katılımcıların aylık ortalama gelir düzeylerinin ağırlıklı olarak 4001 TL ve üzeri (%28,2) ile 3001 TL-

4000 TL (%27) arasında olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların yarıdan fazlasının tatilinin 5-8 gün arasında (%54) sürdüğü ve tur süresince ortalama harcama tutarlarında, 1001 TL-2000 TL (%40,2) şeklinde bir yoğunluk olduğu saptanmıştır. Tatile çıkma sıklıkları yılda 1-2 kez (%57,8) olarak belirlenen ekoturistlerin, ayrıca büyük bir oranı (%42,8) ekoturizm turlarına ilk kez katılmışlardır.

**Tablo 1:** Ekoturistlerin Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Sosyo-Demografik Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde (%)	Sosyo-Demografik Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>			<b>Tatilin Süresi</b>		
Kadın	242	60,5	1 - 4 gün	133	33,2
Erkek	158	39,5	5 - 8 gün	216	54,0
<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	9 gün ve +	51	12,8
<b>Yaş</b>			<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>
19-35 yaş arası	172	43,0	<b>Tur Süresince Ortalama Harcama Tutarı</b>		
36-51 yaş arası	147	36,8	1000 TL ve altı	51	12,8
52 yaş ve +	81	20,2	1001 TL-2000 TL	161	40,2
<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	2001 TL-3000 TL	131	32,8
<b>Eğitim Durumu</b>			3001 TL ve +	57	14,2
İlk ve ortaokul	26	6,5	<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>
Lise	68	17,0	<b>Tatile Çıkma Sıklığı</b>		
Ön lisans	69	17,2	Yılda 1-2 kez	231	57,8
Lisans	154	38,5	Yılda 3-4 kez	93	23,2
Lisansüstü	83	20,8	Yılda 5-6 kez	47	11,8
<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	Yılda 7 kez ve +	29	7,2
<b>Aylık Ortalama Gelir</b>			<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>
Kişisel gelire sahip değilim	70	17,5	<b>Ekoturizm Turlarına Katılma Sıklığı</b>		
2000 TL ve altı	49	12,2	İlk kez	171	42,8
2001-3000 TL	60	15,0	2. kez	72	18,0
3001-4000 TL	108	27,0	3. kez	69	17,2
4001 TL ve +	113	28,2	4. kez	41	10,2
<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	5. kez ve +	47	11,8
			<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

Bağımsız örneklem t-testi; sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda, birbirinden bağımsız iki gruba tek test uygulandıktan sonra iki grubun teste ilişkin ortalamaları arasındaki farkın önemli olup olmadığının belirlenmesi amacıyla yapılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2013). Bu araştırmada ekoturistlerin cinsiyeti ile hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeyi açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır.

Varyans analizi ise tek bir bağımsız değişkene ilişkin iki ya da daha fazla grubun bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılmasında kullanılan bir tekniktir. Bu sayede ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde anlamlı olup olmadığının test edilmesi mümkündür (Ural ve Kılıç, 2013). Bu araştırmada, ekoturistlerin yaş grubu, eğitim durumu, aylık ortalama gelir düzeyi, tur süresince ortalama harcama tutarı ve ekoturizm turlarına katılma sayısı ile ilgili olarak hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeyi açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını belirleyebilmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Söz konusu analizlere ilişkin sonuçlar Tablo 2’de yer almaktadır.

**Tablo 2:** Test Edilen Hipotezlere İlişkin Anlamlılık Testi Sonuçları

	Grup	N	Test Değerleri							
			Beklenti				Performans			
			Ort.	s.s.	t / F	p	Ort.	s.s.	t / F	p
Cinsiyet	Kadın	242	4,47	0,38	2,137	<b>0,033</b>	3,95	0,51	2,656	<b>0,008</b>
	Erkek	158	4,38	0,39			3,82	0,47		
Sonuç			Desteklendi				Desteklendi			
Yaş Grubu	19-35 yaş arası	172	4,43	0,38	6,366	<b>0,002</b>	3,96	0,48	3,117	<b>0,045</b>
	36-51 yaş arası	147	4,50	0,29			4,50	0,29		
	52 yaş ve +	81	4,31	0,49			4,31	0,49		
Sonuç			Desteklendi				Desteklendi			
Eğitim Durumu	İlkokul ve ortaokul	26	4,52	0,23	1,937	0,103	4,03	0,40	6,288	<b>0,000</b>
	Lise	68	4,35	0,45			3,89	0,55		
	Ön lisans	69	4,50	0,30			3,88	0,58		
	Lisans	154	4,41	0,36			4,00	0,38		
	Lisansüstü	83	4,46	0,45			3,69	0,53		
Sonuç			Desteklenmedi				Desteklendi			
Aylık Ortalama Gelir Düzeyi	Kişisel gelire sahip değilim	70	4,34	0,39	1,800	0,128	3,93	0,56	4,713	<b>0,001</b>
	2000 TL ve altı	49	4,46	0,24			3,92	0,50		
	2001-3000 TL	60	4,52	0,37			3,95	0,41		
	3001-4000 TL	108	4,44	0,38			4,01	0,42		
	4001 TL ve +	113	4,43	0,42			3,74	0,53		
Sonuç			Desteklenmedi				Desteklendi			
Tur Süresince Ortalama Harcama Tutarı	1000 TL ve altı	51	4,37	0,47	3,581	<b>0,014</b>	3,89	0,46	14,620	<b>0,000</b>
	1001 TL - 2000 TL	161	4,40	0,43			3,86	0,56		
	2001 TL - 3000 TL	131	4,52	0,31			4,09	0,35		
	3001 TL ve +	57	4,39	0,26			3,60	0,47		
Sonuç			Desteklendi				Desteklendi			
Ekoturizm Turlarına Katılma Sayısı	İlk kez	171	4,40	0,38	2,225	0,066	3,85	0,52	3,121	<b>0,015</b>
	2. kez	72	4,50	0,32			4,08	0,44		
	3. kez	69	4,52	0,39			3,91	0,49		
	4. kez	41	4,39	0,24			3,84	0,37		
	5. kez ve +	47	4,36	0,51			3,86	0,55		
Sonuç			Desteklenmedi				Desteklendi			

Tablo 2’de görüldüğü üzere, ekoturistlerin hizmet kalitesine yönelik hem beklenti ( $p=0,033<0,05$ ) hem de performans ( $p=0,008<0,05$ ) puan ortalamaları, cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. Buna göre; kadınların hizmet kalitesi beklenti puanları ( $\bar{x}=4,47$ ), erkeklerin genel hizmet kalitesi beklenti puanlarından ( $\bar{x}=4,38$ ) daha yüksektir. Ayrıca kadınların hizmet kalitesi performans puanları ( $\bar{x}=3,95$ ), erkeklerin hizmet kalitesi performans puanlarından ( $\bar{x}=3,82$ ) daha yüksektir. Bu sonuçlar dikkate alındığında; “ $H1=$  Ekoturistlerin cinsiyeti ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır” ile “ $H2=$  Ekoturistlerin cinsiyeti ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki hipotezlerin desteklendiği ortaya çıkmaktadır.

Ekoturistlerin hizmet kalitesi beklenti puan ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda; grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $p=0,002<0,05$ ). Tamamlayıcı post-hoc analizine göre; yaşı 19-35 yaş arası olanların hizmet kalitesi beklenti puanları ( $4,43\pm 0,38$ ), yaşı 52 yaş ve üzeri olanların hizmet kalitesi beklenti puanlarından ( $4,31\pm 0,49$ ) daha yüksektir. Ayrıca yaşı 36-51 yaş arası olanların hizmet kalitesi beklenti puanları ( $4,50\pm 0,29$ ), yaşı 52 yaş ve üzeri olanların hizmet kalitesi beklenti puanlarından ( $4,31\pm 0,49$ ) yüksek bulunmuştur. Dolayısıyla 36-51 yaş arası turistlerin hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin, 19-35 yaş arası ile 52 yaş ve üzeri

olanlara göre daha fazla olduğunu söylemek mümkündür. Bu durumda, “*H3= Ekoturistlerin yaş grubu ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki hipotezin desteklendiği belirlenmiştir. Aynı şekilde, ekoturistlerin hizmet kalitesi performans puan ortalamaları yaş değişkeni açısından incelendiğinde; performans puanları açısından anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ( $p=0,045<0,05$ ). Yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucuna göre; yaşı 19-35 yaş arası olanların hizmet kalitesi performans puanları ( $3,96\pm 0,48$ ), yaşı 52 yaş ve üzeri olanların hizmet kalitesi performans puanlarından ( $3,80\pm 0,59$ ) daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuca göre; “*H4= Ekoturistlerin yaş grubu ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki hipotezin de desteklendiği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 2’deki sonuçlar dikkate alındığında; ekoturistlerin beklenti puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre hizmet kalitesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğinden hareketle ( $p=0,103>0,05$ ); *H5= Ekoturistlerin eğitim durumu ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki hipotezin desteklenmediği tespit edilmiştir. Öte yandan; ekoturistlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi yani performans düzeyi hizmet kalitesi açısından 0,05 anlamlılık düzeyinde eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Ekoturistlerin hizmet kalitesi performans puan ortalamaları ( $p=0,000<0,05$ ) incelendiğinde; tamamlayıcı post-hoc analizine göre, eğitim durumu ilkökul ve ortaokul olanların performans puanları ( $4,03\pm 0,40$ ), eğitim durumu lisansüstü olanlardan ( $3,69\pm 0,53$ ); eğitim durumu lise olanların performans puanları ( $3,89\pm 0,55$ ), eğitim durumu lisansüstü olanlardan ( $3,69\pm 0,53$ ) ve eğitim durumu ön lisans olanların performans puanları ( $3,88\pm 0,58$ ), eğitim durumu lisansüstü olanlardan ( $3,69\pm 0,53$ ) daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca eğitim durumu lisans olanların hizmet kalitesi performans puanları ( $4,00\pm 0,38$ ), eğitim durumu lisansüstü olanların hizmet kalitesi performans puanlarından ( $3,69\pm 0,53$ ) daha yüksektir. Sonuç itibarıyla; “*H6= Ekoturistlerin eğitim durumu ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki hipotezin desteklendiği ortaya çıkmaktadır.

Ekoturistlerin aylık ortalama gelir düzeyi açısından hizmet kalitesine yönelik beklenti düzeyleri incelendiğinde; 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olmadığı belirlenmiştir ( $p=0,128>0,05$ ). Yani “*H7= Ekoturistlerin aylık ortalama gelir düzeyi ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki hipotezin desteklenmediği tespit edilmiştir. Öte yandan; ekoturistlerin aylık ortalama gelir düzeyi ile ilgili olarak algıladıkları destinasyon hizmet kalitesi düzeyi açısından, beklenti düzeyinden farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bir diğer ifadeyle; hizmet kalitesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ( $p=0,001<0,05$ ). Bu sonuca göre; kişisel gelire sahip olmayanların hizmet kalitesi performans puanları ( $3,93\pm 0,56$ ), aylık ortalama geliri 4001 TL ve üzeri olanların hizmet kalitesi performans puanlarından ( $3,74\pm 0,53$ ) yüksek bulunmuştur. Aylık ortalama geliri 2000 TL ve altı olanların hizmet kalitesi performans puanları ( $3,92\pm 0,50$ ), aylık ortalama geliri 4001 TL ve üzeri olanlardan ( $3,74\pm 0,53$ ) ve aylık ortalama geliri 2001-3000 TL olanların hizmet kalitesi performans puanları ( $3,95\pm 0,41$ ), aylık ortalama geliri 4001 TL ve üzeri olanlardan ( $3,74\pm 0,53$ ) daha yüksektir. Ayrıca aylık ortalama geliri 3001-4000 TL olanların hizmet kalitesi performans puanları ( $4,01\pm 0,42$ ), aylık ortalama geliri 4001 TL ve üzeri olanlardan ( $3,74\pm 0,53$ ) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular ışığında; “*H8= Ekoturistlerin aylık ortalama gelir düzeyi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki hipotezin desteklendiği belirlenmiştir.

Hizmet kalitesi açısından, ekoturistlerin beledikleri hizmet kalitesi düzeyi ( $p=0,014<0,05$ ) ile performans düzeyi ( $p=0,000<0,05$ ) 0,05 anlamlılık düzeyinde, tur süresince yaptıkları ortalama harcama durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Buna göre; tur süresince ortalama harcama tutarı 2001 TL-3000 TL olanların beklenti puanlarının ( $4,52\pm0,31$ ), ortalama harcama tutarı 1000 TL ve altı olanlardan ( $4,37\pm0,47$ ) ve ortalama harcama tutarı 2001 TL-3000 TL olanların ( $4,52\pm0,31$ ), ortalama harcama tutarı 1001 TL-2000 TL olanlardan ( $4,40\pm0,43$ ) yüksek bulunmuştur. Tur süresince ortalama harcama tutarı 2001 TL-3000 TL olanların hizmet kalitesi beklenti puanlarının ise ( $4,52\pm0,31$ ), ortalama harcama tutarı 3001 TL ve üstü olanlardan ( $4,39\pm0,26$ ) yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda “ $H9=$  Ekoturistlerin, tur süresince ortalama harcama durumu ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki hipotezin desteklediği belirlenmiştir. Ayrıca tur süresince ortalama harcama tutarı 2001 TL-3000 TL olanların performans puanlarının ( $4,09\pm0,35$ ), ortalama harcama tutarı 1000 TL ve altı performans puanlarından ( $3,89\pm0,46$ ) ve tur süresince ortalama harcama tutarı 2001 TL-3000 TL olanların performans puanlarının ( $4,09\pm0,35$ ), ortalama harcama tutarı 1001 TL-2000 TL olanların performans puanlarından ( $3,86\pm0,56$ ) yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tur süresince ortalama harcama tutarı 1000 TL ve altı olanların performans puanları ( $3,89\pm0,46$ ), ortalama harcama tutarı 3001 TL ve üstü olanların performans puanlarından ( $3,60\pm0,47$ ) ve ortalama harcama tutarı 1001 TL-2000 TL olanların puanları da ( $3,86\pm0,56$ ), ortalama harcama tutarı 3001 TL ve üstü olanların puanlarından ( $3,60\pm0,47$ ) yüksek bulunmuştur. Bunun yanı sıra, tur süresince ortalama harcama tutarı 2001 TL-3000 TL olanların performans puanları ( $4,09\pm0,35$ ), ortalama harcama tutarı 3001 TL ve üstü olanların performans puanlarından ( $3,60\pm0,47$ ) yüksek bulunmuştur. Bu durumda elde edilen sonuçlara göre, “ $H10=$  Ekoturistlerin, tur süresince ortalama harcama durumu ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki hipotezin de desteklediği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 2’deki bulgulara göre; ekoturistlerin beledikleri hizmet kalitesi düzeyi, ekoturizm turlarına katılım sayıları açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Buna göre; hizmet kalitesi ( $p=0,066>0,05$ ) açısından grup ortalamaları arasındaki fark, ekoturizm turlarına katılma sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Sonuç olarak, “ $H11=$  Ekoturistlerin, ekoturizm turlarına katılma sayısı ile hizmet kalitesine yönelik beklentileri arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki hipotezin desteklenmediği belirlenmiştir. Öte yandan; ekoturistlerin algılanan hizmet kalitesi düzeyleri (performans düzeyleri), ekoturizm turlarına katılım sayılarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bir diğer ifadeyle; genel hizmet kalitesi ( $p=0,015<0,05$ ) açısından ekoturistlerin ekoturizm turlarına katılım sayısına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık vardır. Buna göre; ekoturizm turlarına 2. kez katılanların genel hizmet kalitesi performans puanları ( $4,08\pm0,44$ ), ekoturizm turlarına ilk kez katılanların performans puanlarından ( $3,85\pm0,52$ ); 2. kez katılanların performans puanları ( $4,08\pm0,44$ ), 3. kez katılanların performans puanlarından ( $3,91\pm0,49$ ) ve 2. kez katılanların performans puanları ( $4,08\pm0,44$ ), 4. kez katılanların performans puanlarından ( $3,84\pm0,37$ ) daha yüksek bulunmuştur. Ekoturizm turlarına 2. kez katılanların genel hizmet kalitesi performans puanları ise ( $4,08\pm0,44$ ), 5. kez ve üzeri katılanların performans puanlarından ( $3,86\pm0,55$ ) yüksek bulunmuştur. Sonuç olarak elde edilen bulgular ışığında, “ $H12=$  Ekoturistlerin, ekoturizm turlarına katılma sayısı ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki hipotezin desteklediği tespit edilmiştir.

## **TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER**

Bu araştırmada, ekoturizm faaliyetleri çerçevesinde önemli bir potansiyele sahip olan Doğu Karadeniz Bölgesi'ne yönelik olarak bir uygulama gerçekleştirilmiştir. Konuya ekoturlar açısından yaklaşım sağlanmış, ekoturlara katılan ekoturistlerin bölgeden bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farklılıkların çeşitli değişkenler (cinsiyet, yaş grubu, eğitim durumu, aylık ortalama gelir düzeyi, tur süresince ortalama harcama tutarı ve ekoturizm turlarına katılma sayısı) dikkate alınarak tespit edilebilmesi amaçlanmıştır. Söz konusu araştırmanın temel sonuçları aşağıda sıralanmaktadır:

- Bu araştırmanın katılımcılarının çoğunluğu lisans (%38,5) ve lisansüstü mezunudur (%20,8). Bu durumda katılımcılar, eğitilmiş bir kitleden oluşmaktadır. Bu sonuç, Kasalak ve Bahtiyar (2017) tarafından yapılan bir araştırmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Nitekim söz konusu araştırmada; Ege ve Akdeniz bölgesini ziyaret eden ekoturistlerin büyük bir çoğunluğunun lisans ve lisansüstü düzeyde eğitime sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca ilgili yazında, ekoturistlerin eğitim seviyelerinin kitle turistlerine kıyasla daha yüksek olduğunu vurgulayan çok sayıda araştırma (Çevirgen, 2004; Galley ve Clifton, 2004; Herbig ve O'Hara, 1997; Niefer vd., 2002; Reichel vd., 2008; Ryan vd., 2000; Ünüvar ve Aydın, 2017) mevcuttur.
- Katılımcıların aylık ortalama gelir düzeylerinin ağırlıklı olarak 4001 TL ve üzeri (%28,2) ile 3001 TL-4000 TL (%27) arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda katılımcıların gelir seviyelerinin yüksek düzeyde olduğunu söylemek mümkündür. İlgili yazındaki araştırmalar da (Arabatzis ve Grigoroudis, 2010; Kasalak ve Bahtiyar, 2017; Meric ve Hunt, 1998; Niefer vd., 2002), benzer şekilde ekoturistlerin orta seviyeden daha fazla gelire sahip olduğunu ortaya koymaktadır.
- Bu araştırmada, katılımcıların yarıdan fazlasının tatilinin 5-8 gün arasında (%54) sürdüğü tespit edilmiştir. Kwan vd. (2010) tarafından yapılan bir araştırmada; Belize'yi ziyaret eden ekoturistlerin konaklama sürelerinin 8 ile 11 gün arasında olduğu ifade edilmiştir. Yine bir başka araştırmada (Ruzic, 2012); ekoturistlerin konaklama sürelerinin 8 ile 14 gün arasında olduğunun altı çizilmiştir.
- Ekoturistlerin hizmet kalitesine yönelik beklenti düzeyleri sosyo-demografik özellikleri açısından incelendiğinde; cinsiyet, yaş grubu ve tur süresince ortalama harcama tutarı değişkenleri açısından 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Öte yandan; eğitim durumu, aylık ortalama gelir düzeyi ve ekoturizm turlarına katılma sayısı değişkenleri açısından farklı sonuçlar elde edilmiştir. Buna göre; ekoturistlerin hizmet kalitesine yönelik beklenti düzeylerinin eğitim durumu, aylık ortalama gelir düzeyi ve ekoturizm turlarına katılma sayısı değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.
- Ekoturistlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri sosyo-demografik özellikleri açısından incelendiğinde ise; cinsiyet, yaş grubu, eğitim durumu, aylık ortalama gelir düzeyi, tur süresince ortalama harcama tutarı ve ekoturizm turlarına katılma sayısı değişkenleri açısından 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Doğu Karadeniz Bölgesi'nin tüm illerinde turizm sektörünün öncelikli olarak geliştirilmesi, 2014-2023 TR90 Doğu Karadeniz Bölge Planı dahilinde hedeflenmektedir. Ancak Doğu Karadeniz Bölgesi'ne gelen turist profili ile turist beklenti ve memnuniyetine ilişkin yeterli bilginin mevcut olmamasının, hedef gruplara yönelik pazarlama stratejileri geliştirilmesi noktasında engel teşkil ettiğinin altı çizilmektedir (DOKA, 2015). Bu araştırma ile özellikle söz konusu alandaki boşluğun doldurulması öngörülmektedir.

Bu araştırma, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde ekoturlara katılmış kısıtlı sayıdaki ekoturistler ve değişkenler ile sınırlıdır. Dolayısıyla örneklem büyüklüğünün daha geniş tutulduğu (yabancı turistlerin de örnekleme dahil edildiği) ve daha çok sayıda değişkenin yer aldığı araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu şekilde, ekoturistlerin hizmet kalitesi beklenti ve algıları hakkında daha kapsamlı bilgilere ulaşılması mümkün olacaktır.

Araştırma kapsamındaki ekoturistler, genellikle paket turlar ile Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden kişilerden oluşmaktadır. Farklı konaklama ve seyahat şekilleri ile destinasyonu ziyaret eden kişilerin özellikleri, destinasyona ilişkin beklenti ve algılarında farklılıklar yaratabileceğinden hareketle; gelecekte yapılacak araştırmalarda bu hususun dikkate alınması önerilmektedir. Bir diğer ifadeyle; farklı ekoturist tipolojilerindeki beklenti ve algıların çok boyutlu yönleri, derinlemesine mülakat tekniği ile incelemelidir.

Doğu Karadeniz destinasyonunda, hizmet kalitesi düzeyinin, yerel halk, turist rehberleri ve turizm tesisleri (konaklama işletmeleri, ekoturizm köyleri vb.) açısından da ele alınarak daha kapsamlı şekilde tasarlanması, gelecekteki araştırmalar için önerilmektedir. Özellikle söz konusu destinasyonda, yerel halkın turizm yaklaşımı, nitel araştırmalarla ortaya koyulmalıdır. Son olarak; ileride yapılacak olan araştırmalara, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde ekoturlara katılan turistlerin (hem yerli hem yabancı) memnuniyetlerini ve tekrar ziyaret niyetlerini etkileyen hizmet kalitesi faktörlerinin karşılaştırmalı olarak saptanması önerilmektedir.

## **KAYNAKÇA**

- Akpınar, E. & Bulut, Y. (2010). Ülkemizde Alternatif Turizm Bir Dalı Olan Ekoturizm Çeşitlerinin Bölgelere Göre Dağılımı ve Uygulama Alanları. III. Ulusal Karadeniz Ormancılık Kongresi (20-22 Mayıs 2010), ss.1575-1594, Artvin Çoruh Üniversitesi, Artvin.
- Alen, M.E., Fraiz, J.A. & Rufin, R. (2006). Analysis of Health Spa Customers' Expectations and Perceptions: The Case of Spanish Establishments. *Polytechnical Studies Review*, 2 (5/6), 245-262.
- Ali, F. (2015). Service Quality as a Determinant of Customer Satisfaction and Resulting Behavioural Intentions: A Sem Approach Towards Malaysian Resort Hotels. *Tourism*, 63 (1), 37-51.
- Alvarez, M.D. (2007). Destinasyon Kalitesi. İçinde Ş. Gümüšoğlu, İ. Pınar, P. Akan ve A. Akbaba (Edt.), *Hizmet Kalitesi - Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar* (ss.280-296). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Amin, M., Yahya, Z., Ismayatim, W.F.A., Nasharuddin, S.Z. & Kassim, E. (2013). Service Quality Dimension and Customer Satisfaction: An Empirical Study in the Malaysian Hotel Industry. *Services Marketing Quarterly*, 34 (2), 115-125.

- Arabatzis, G. & Grigoroudis, E. (2010). Visitors' Satisfaction, Perceptions and Gap Analysis: The Case of Dadia–Lefkimi–Souflion National Park. *Forest Policy and Economics*, 12, 163-172.
- Avcıkurt, C. (2015). *Turizm Sosyolojisi (Genel ve Yapısal Yaklaşım)*. (Yenilenmiş ve Genişletilmiş 4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aziz, M.N.A., Aziz, A., Isa, S.S. & İsmail, H. (2015). Ecoserv Model for Assessing Perceived Service Quality in Private Outdoor Recreation Programs. İçinde M. Mariapan, S.S. Isa, N.A.A. Aziz, E.I.A. Lin ve K.R. Hakeem (Edt.), *Adventure and Ecotourism in Malaysia* (ss.1-9). Malaysia: Faculty of Forestry Universiti Putra Malaysia.
- Ban, J. & Ramsaran, R.R. (2017). An Exploratory Examination of Service Quality Attributes in the Ecotourism Industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34 (1), 132-148.
- Bayat, G. & Polat, M. (2019). Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesi. *İğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 557-578.
- Blesic, I., Tesanovic, D. & Psodorov, D. (2011). Consumer Satisfaction and Quality Management in the Hospitality Industry in South-East Europe. *African Journal of Business Management*, 5 (4), 1388-1396.
- Bucak, T. & Özarlan, H. (2016). Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ile Misafir Memnuniyeti Arasındaki İlişki (Çanakkale İli Merkezindeki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Örneği). *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 17 (36), 1-28.
- Bufoquin, D., DiPietro, R. & Partlow, C. (2017). The Influence of the DinEX Service Quality Dimensions on Casual-Dining Restaurant Customers' Satisfaction and Behavioral Intentions. *Journal of Foodservice Business Research*, 20 (5), 542-556.
- Chan, J.K.L & Baum, T. (2007). Ecotourists' Perception of Ecotourism Experience in Lower Kinabatangan, Sabah, Malaysia. *Journal of Sustainable Tourism*, 15 (5), 574-590.
- Chiu, C.-F. (2013). *Customers' Zone of Tolerance toward Hotel Services*. (Unpublished Masters' Thesis), Arizona State University, Tempe, Arizona.
- Choi, H., Ann, S., Lee, K-W. & Park, D.B. (2018). Measuring Service Quality of Rural Accommodations. *Sustainability*, 10 (443), 1-15.
- Conde, R.M.R., Mazaira, A. & Costa, P.R.S. (2013). Service Quality Measurement in North Portuguese Thermal Tourism. İçinde Veronika Joukes, Lina Lourenço-Gomes and Alexandra Marta-Costa (Edt.), *Sustainable Medical and Wellness Destinations: Client-Result and Innovation-Focussed Case Studies* (ss.9-21). Vila Real, Portugal: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68.
- Çevirgen, A. (2004). Edremit Yöresinde Ekoturizme Yönelik Bir Talep Araştırması. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (12), 45-67.



- Çiçek, R. & Doğan, İ.C. (2009). Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 11 (1), 199-217.
- Çimen, H. (2010). İkinci Konut Satın Almada Destinasyon Kalitesinin Etkisi: Alanya Örneği. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Çokişler, N. & Türker, A. (2015). Doğu Karadeniz Bölgesinin Yerli Turist Profili ve Pazar Bölümlendirmede Kullanımı. *Karadeniz Araştırmaları*, 44, 33-57.
- DOKA (Doğu Karadeniz Kalkınma Ajansı). (2015). TR90 Doğu Karadeniz Bölge Planı 2014-2023. [http://www.doka.org.tr/planlama\\_Bolge-Plani\\_Bolge-Plani-2014-2023-TR.html](http://www.doka.org.tr/planlama_Bolge-Plani_Bolge-Plani-2014-2023-TR.html), (Erişim Tarihi: 20.11.2019).
- Dönmez, Y., Gökyer, E. & Aşkın, F.K. (2015). Safranbolu Yörük Köyü ve Yakın Çevresinin Ekoturizm Potansiyelinin R'WOT Analizi ile Değerlendirilmesi. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Özel Sayı I, 70-83.
- Eleren, A. & Kılıç, B. (2007). Turizm Sektöründe Servqual Analizi ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 9 (1), 235-263.
- Eraqi, M.I. (2006). Tourism Services Quality (TourServQual) in Egypt: The Viewpoints of External and Internal Customers. *Benchmarking: An International Journal*, 13 (4), 469-492.
- Erdoğan, N. & Erdoğan, İ. (2012). A Critical Analysis of the Established Explanations about the Nature of Ecotourism. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4 (4), 1-22.
- Galley, G. & Clifton, J. (2004) The Motivational and Demographic Characteristics of Research Ecotourists: Operation Wallacea Volunteers in Southeast Sulawesi, Indonesia. *Journal of Ecotourism*, 3(1), 69-82.
- Getty, J.M. & Thompson, K.N. (1994). A Procedure for Scaling Perceptions of Lodging Quality. *Hospitality Research Journal*, 18, 75-96.
- Gheorghe, A. & Udrescu, M.A. (2018). Management Model of Ecotourism Services Quality Analize. *Romanian Statistical Review*, 2, 119-136.
- Giritlioğlu, İ. (2012). Yiyecek İçecek Bölümlerinde İşgörenlerin ve Müşterilerin Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algıları: Termal Otellerde Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Güdü Demirbulat, Ö. & Aymanıuy, Y. (2019). Ekoturizme Katılan Yerli Turistlerin Destinasyon Hizmet Kalitesine Yönelik Değerlendirmeleri (Doğu Karadeniz Bölgesi Örneği). *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16 (1), 48-70.
- Gündoğdu, G. (2017). On İki Aşamada Yerel Ölçekte/Destinasyon Bazında Sürdürülebilir Turizm Stratejisi İçin Bir Yol Haritası Önerisi. III. Turizm Şurası (1-3 Kasım 2017), ss.450-458, Ankara.
- Haberal, H. (2015). Turizmde Alternatif Ekolojik Turizm-Doğa Turizmi-Kırsal Turizm-Yayla Turizmi. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Herbig, P. & O'Hara, B. (1997). Ecotourism: A Guide For Marketers. *European Business Review*, 97 (5), 231-236.

- Huang, C-C., Liang, W-Y., Tseng, T-L. (Bill) & Wong, R-Y. (2015). A Rough Set-Based Corporate Memory for the Case of Ecotourism. *Tourism Management*, 47, 22-33.
- Hwang, K. & Lee, J. (2018). Antecedents and Consequences of Ecotourism Behavior: Independent and Interdependent Self-Construals, Ecological Belief, Willingness to Pay for Ecotourism Services and Satisfaction with Life. *Sustainability*, 10 (3), 1-18.
- Kafyri, A., Hovardas, T. & Poirazidis, K. (2012). Determinants of Visitor Pro-Environmental Intentions on Two Small Greek Islands: Is Ecotourism Possible at Coastal Protected Areas?. *Environmental Management*, 50, 64-76.
- Kasalak, M.A. & Bahtiyar, D. (2017). Ege ve Akdeniz Bölgelerini Seyahat Eden Ekoturistlerin Sosyo-Demografik Özellikleri ve Motivasyonları Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (52), 1088-1096.
- Kerstetter, D.L., Hou, J-S. & Lin, C-H. (2004). Profiling Taiwanese Ecotourists Using a Behavioral Approach. *Tourism Management*, 25, 491-498.
- Khan, M.M. (1996). ECOSERV: An Examination of the Service Quality Expectations of the Ecotourists. (Unpublished PhD Thesis), Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia.
- Khan, M.M. (2003). ECOSERV Ecotourists' Quality Expectations. *Annals of Tourism Research*, 30 (1), 109-124.
- Khan, M.M. & Su, K.D. (2003). Service Quality Expectations of Travellers Visiting Cheju Island in Korea. *Journal of Ecotourism*, 2 (2), 114-125.
- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M. & Yokoyama, F. (1990). Lodgserv: A Service Quality Index for the Lodging Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 14, 277-284.
- Küçükaltan, D. & Yılmaz, İ.A. (2011). Sürdürülebilir Turizm Bağlamında Ekoturizmin İğneada Ölçeğinde Uygulanabilirliği. 12. Ulusal Turizm Kongresi (30 Kasım-4 Aralık 2011), ss.157-167, Düzce Üniversitesi, Akçakoca.
- Kwan, P., Eagles, P.F.J. & Gebhardt, A. (2010). Ecolodge Patrons' Characteristics and Motivations: A Study of Belize. *Journal of Ecotourism*, 9 (1), 1-20.
- Ladhari, R. (2008). Alternative Measures of Service Quality: A Review. *Managing Service Quality: An International Journal*, 18 (1), 65-86.
- Lee, H., Lee, Y. & Yoo, D. (2000). The Determinants of Perceived Service Quality and its Relationship with Satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 14 (3), 217-231.
- Loureiro, S.M.C. & Gonzalez, F.J.M. (2009). Perceived Quality in Rural Lodgings in Spain and Portugal: The RURALQUAL Scale. *Portuguese Journal of Management Studies*, 14 (1),33-52.
- Mackay, K.J. & Crompton, J.L. (1988). A Conceptual Model of Consumer Evaluation of Recreation Service Quality. *Leisure Studies*, 7 (1), 41-49.

- Markovic, S. & Raspor, S. (2010). Measuring Perceived Service Quality Using Servqual: A Case Study of the Croatian Hotel Industry. *Management*, 5 (3), 195-209.
- Mei, A.W.O., Dean, A.M. & White, C.J. (1999). Analysing Service Quality in the Hospitality Industry. *Managing Service Quality*, 9 (2), 136-143.
- Meimand, S.E., Khalifah, Z. & Hakemi, H.G. (2013). Expectation and Experience Gap for Japanese Travelers Visiting Malaysian Homestay, Utilizing Holiday Satisfaction Model. *Indian Journal of Science and Technology*, 6 (12), 5593-5599.
- Meric, H.J. & Hunt, J. (1998). Ecotourists' Motivational and Demographic Characteristics: A Case of North Carolina Travelers. *Journal of Travel Research*, 36 (4), 57-61.
- Moreri-Toteng, A.B. (2007). Variables Contributing to Satisfaction in Wildlife Tourism. (Unpublished PhD Thesis), University of the Free State Bloemfontein Faculty of Humanities (Department of Human Movement Science), Republic of South Africa.
- Moutinho, L., Albayrak, T. & Caber, M. (2012). How Far Does Overall Service Quality of A Destination Affect Customers' Post-Purchase Behaviours?. *International Journal of Tourism Research*, 14 (4), 307-322.
- Muresan, I.C., Harun, R., Arion, F.H., Oroian, C.F., Dumitras, D.E., Mihai, V.C., Ilea, M., Chiciudean, D.I., Gliga, I.D. & Chiciudean, G.O. (2019). Residents' Perception of Destination Quality: Key Factors for Sustainable Rural Development. *Sustainability*, 11, 2594.
- Murphy, P., Pritchard, M.P. & Smith, B. (2000). The Destination Product and Its Impact on Traveller Perceptions. *Tourism Management*, 21, 43-52.
- Nadiri, H. & Hussain, K. (2005). Diagnosing the Zone of Tolerance for Hotel Services. *Managing Service Quality*, 15 (3), 259-277.
- Niefer, I.A., Silva, Joao C.G.L. & Amend, M. (2002). Analysis of the Visitors of Superagüi National Park, Brazil. *Current Issues in Tourism*, 5 (3-4), 208-221.
- Noorazlan, M., Aziz, A. & Isa, S.S. (2015). Pilot Study on Participation in Outdoor Recreation Program Determine Perceived Service Quality in Ecotourism Services Among Tourists. *International Journal of Administration and Governance*, 1 (4), 128-133.
- Omiecich, J. (2014). The Ecotourism Network Between The Bug and Narew-The Example of The Regional Ecotourism Product in Poland. 9th International Conference: New Perspectives in Tourism and Hospitality (25-27 Eylül 2014), ss.74-83, Burhaniye, Türkiye.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry L.L. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Petrick, J.F. (2002). Development of a Multi-Dimensional Scale for Measuring the Perceived Value of a Service. *Journal of Leisure Research*, 34 (2), 119-134.

- Polat, A.T. (2006). Karapınar İlçesi ve Yakın Çevresi Peyzaj Özelliklerinin Ekoturizm Kullanımları Yönünden Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Prabaharan, B., Arulraj, A. & Rajagopal, V. (2008). Service Quality on Tourism: Application of Structural Equation Modeling. Conference on Tourism in India-Challenges Ahead (15-17 Mayıs 2008), ss.143-150, IIMK.
- Reichel, A., Uriely, N. & Shani, A. (2008). Ecotourism and Simulated Attractions: Tourists' Attitudes Towards Integrated Sites in a Desert Area. *Journal of Sustainable Tourism*, 16 (1), 23-41.
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L. & Kroesen, M. (2018). Quality Assessment of Airline Baggage Handling Systems Using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, 66, 85-93.
- Ruzic, P. (2012). Shaping of An Eco-Tourist Product on Traditional Bases of Living of Rural Istria. *Tourism & Hospitality Management 2012, Conference Proceedings*, pp.512-522.
- Ryan, C., Hughes, K. & Chirgwin, S. (2000). The Gaze, Spectacle and Ecotourism. *Annals of Tourism Research*, 27 (1), 148-163.
- Said, A., Jaddil, N.E.F & Ayob, N. (2009). An Assessment of Service Quality in National Parks: A Case Study of Gunung Gading National Park, Sarawak. *ICFAI Journal of Environmental Economics*, 7 (2), 74-88.
- Said, A., Shuib, A., Ayob, N. & Yaakub, F. (2013). An Evaluation of Service Quality from Visitors' Perspectives: The Case of Niah National Park in Sarawak. *International Journal of Business and Society*, 14 (1), 61-78.
- Sandhu, H.S. & Bala, N. (2011). Customers' Perception Towards Service Quality of Life Insurance Corporation of India: A Factor Analytic Approach. *International Journal of Business and Social Science*, 2 (18), 219-231.
- Sanz, M.F., Ferrandis, E.D. & Ferrer, J.G. (2019). Service Quality Scales and Tourists with Special Needs: A Systematic Review. *Sustainability*, 11, 3844.
- Sapari, M.S., Shuib, A., Ramachandran, S. & Afandi, S.H.M. (2013). Visitors' Satisfaction Towards Service and Facilities in Kilim Karst Geoforest Park, Langkawi. *Journal of Applied Economics and Business*, 1 (4), 25-42.
- Sato, S., Gipson, C., Todd, S. & Harada, M. (2018). The Relationship Between Sport Tourists' Perceived Value and Destination Loyalty: An Experience-Use History Segmentation Approach. *Journal of Sport & Tourism*, 22 (2), 173-186.
- Serçek, S. & Özaltaş, G. (2012). Hizmet Kalitesi Ölçümünde SERVPERF Analizi ve Bankacılık Okulunda Bir Uygulama. VI. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi (12-15 Nisan 2012), ss.499-519, Kemer, Antalya.
- Serengil, M. (2005). Ekoturizm ve Türkiye'deki Seyahat Acentalarının Ekoturizm Etkinlikleri. 1. Bursa Turizm Sempozyumu (30 Eylül-2 Ekim 2005), ss.287-295, Bursa.
- Seyhan, G. (2011). Turizm ve Yeşil Pazarlama Stratejileri. İçinde B. Kınacı, N. Albuz Pehlivan ve G. Seyhan (Edt.), *Turizm ve Çevre (Çevre Koruma)* (ss.139-159). Ankara: Pegem Akademi.

- Shahzadi, M., Malik, S.A. Ahmad, M. & Shabbir, A. (2018). Perceptions of Fine Dining Restaurants in Pakistan: What Influences Customer Satisfaction And Behavioral Intentions?. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35 (3), 635-655.
- Stevens, P., Knutson, B. & Patton, M. (1995). DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36 (2), 56-60.
- Sunarti & Hartini, S. (2015). The Influence of Functional Destinations Image and Psychological Destinations Image Toward the Behavioral Intentions on Ecotourism of Foreign Tourists in Lombok. *International Review of Management and Business Research*, 4 (3), 621-632.
- Şahin, B. & Şahin, S. (2009). Ekoturizm Alanı Olarak Kazdağları ve Darıdere Örneği. 10. Ulusal Turizm Kongresi (21-24 Ekim 2009), ss.1219-1238, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Tefera, O. & Govender, K. (2016). From SERVQUAL to HOTSPERF: Towards the Development and Validation of an Alternate Hotel Service Quality Measurement Instrument. *African Journal of Hospitality Tourism and Leisure*, 5 (4), 1-17.
- Tefera, O. & Migiro, S. (2017). The Relationship Between Demographic and Tripographic Factors and Customers' Expectation, Perception and Service Quality: A Case of Star Rated Hotel Guests in Ethiopia. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6 (4), 1-20.
- Tekin, M., Kasalak, M.A. & Öztürk, A. (2014). Sürdürülebilir Turizm Çeşidi Olarak Ekoturizm: Beyşehir ve Çevresi Ekoturizm Kaynakları Uygulaması. III. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi (04-05 Nisan 2014), ss.618-627, Kuşadası, Aydın.
- Tetik, N. (2012). Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Thuy, V. T. N., Tuu, H. H., Llosa, S. & Thao, H. D. P. (2019). An application of Tetraclass model for evaluating ecotourism service quality in Vietnam. *Tourism and Hospitality Research*, 1-17.
- Tribe, J. & Snaith, T. (1998). From Servqual to Holsat: Holiday Satisfaction in Varadero, Cuba. *Tourism Management*, 19 (1), 25-34.
- Tuna, M. (2015). Bafa Gölü Havzasında Toplum Destekli Ekoturizm Faaliyetlerinin Belirlenmesi. [http://geka.gov.tr/Dosyalar/o\\_1adq3s65h126v17pu8e4bb8jv8.pdf](http://geka.gov.tr/Dosyalar/o_1adq3s65h126v17pu8e4bb8jv8.pdf), (Erişim Tarihi: 21.11.2019).
- Türk, Z. (2018). Çevresel Tutum ve Davranışın Hizmet Kalitesi ve Satın Alma Davranışına Etkisi: Ekoturizm Faaliyetlerine Yönelik Bir Çalışma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Ural, A. & Kılıç, İ. (2013). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi. (Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uslu, A., Akay, B. & Ünal, A. (2013). Hizmet Kalitesinin Ekoserv Yöntemi İle Ölçülmesi: Fethiye Kelebekler Vadisinde Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (1), 54-70.

- Ünlüöner, K. & Çimen, H. (2011). Destinasyon Kalitesi: İkinci Konut Sakinleri Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (35), 353-369.
- Ünüvar, Ş. & Aydın, M. (2017). Ekoturizm Destinasyonlarında Hizmet Kalitesinin ECOSERV ile Ölçülmesi: Türkiye'deki Kıyı Bölgelerine Yönelik Bir Araştırma. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (Özel Sayı:3), 1-15.
- Yalçınalp, E. (2005). Trabzon'da Bazı Turizm Merkezleri Ölçeğinde Yayla Turizminin Ekoturizm Kapsamında İncelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Yu, C. P., Tang, W. & Chen, H. (2017). Study of Ecotourism Services Quality: An Application of Ecotourists' Service Quality Expectation Scale (ECOSERV). *Journal of the Experimental Forest of National Taiwan University*, 31 (3),131-142.
- Yusof, N-A., Rahman, F.A., Jamil, M.F.C. & Iranmanesh, M. (2014). Measuring the Quality of Ecotourism Services: Case Study–Based Model Validation. *SAGE Open*, 4 (2), 1-9.
- Zyl, H.J.C.V. (2017). Modelling the Determinants of the Business Performance of Small and Micro Accommodation Enterprises in the Formal Sector in South Africa. (Unpublished PhD Thesis), Stellenbosch University Doctor of Philosophy in Business Management and Administration, South Africa.

## **Investigation of Destination Service Quality Evaluations of Ecotourists in Terms of Various Variables**

**Özge GÜDÜ DEMİRBULAT**

Düzce University, Akcakoca School of Tourism and Hotel Management, Düzce / Turkey

### **Extensive Summary**

A number of economic, social and technological developments in the world have brought a more innovative approach to the concept of tourism (Yusof et al., 2014). This change and transformation has shown some qualitative outputs as well as the increase in tourism revenues and the increase in the number of tourists in the sector. Changes in tourist preferences and expectations are handled in this respect (Tuna, 2015). On the other hand, the demographic characteristics (gender, age, educational status, marital status, etc.) of individuals with different needs and expectations may affect touristic preferences and expectations, as well as affect the visiting/not visiting a destination. Therefore, it is not possible for a destination to attract/influence all individuals at the same level (Çokişler & Türker, 2015).

The concept of ecotourist, which has become an important market in tourism sector in parallel with the increasing environmental awareness in today's world, describes the people who travel in accordance with the characteristics of ecotourism, who are environmentally conscious and who love to take risks (Kerstetter et al., 2004; Seyhan, 2011; Şahin & Şahin, 2009). Ecotourists have different travel objectives, desires, expectations and attitudes than mass tourists (Avcıkurt, 2015; Erdoğan & Erdoğan, 2012; Gheorghe & Udrescu, 2018). Ecotourists travel individually or in small groups to pristine natural areas to learn about nature, to recognize local cultures, to have fun and to protect nature (Seyhan, 2011). In addition, ecotourists prefer places away from people and want to learn the culture, traditions and natural features of the region they visit (Dönmez et al., 2015; Polat, 2006). In this respect, the behavior/approaches of ecotourists seem to be very important for the development of ecotourism in a destination (Hwang & Lee, 2018). Because the quality of service in destinations is the result of perceived value from destinations and this plays an effective role in the thoughts and behaviors of tourists (Moutinho et al., 2012).

Touristic destinations include experiences with many stakeholders regarding products and services. In order to maintain their attractiveness, destinations need to analyze and identify any gaps that may arise in the presentation of tourist products (Muresan et al., 2019). In addition, when the subject is considered in the context of ecotourists, it is necessary to determine the extent to which the pre-trip expectations of the ecotourists' satisfaction match those obtained after the trip (Türk, 2018). From this point of view, the aim of this research is to investigate the expectations and perceptions of ecotourists regarding destination service quality by considering various socio-demographic characteristics (gender, age group, educational level, average monthly income level, average expenditure amount during the tour and number of ecotourism tours). In this context, the following questions are sought with this research:

- Do ecotourists' expectations from destination service quality differ significantly according to their demographic characteristics?
- Do ecotourists' perceptions of destination service quality differ significantly according to their demographic characteristics?

The population of the study consists of tourists visiting the Eastern Black Sea Region in 2017-2018 and participating in ecotours. The Eastern Black Sea Region, with its originality and natural beauties, enables ecotourism activities in the region. Artvin, Giresun, Gumushane, Ordu, Rize and Trabzon are located in the Eastern Black Sea Region. In this study in order to determine the service quality expectations and perceptions of ecotourists for the Eastern Black Sea destination, a questionnaire was applied to 400 domestic ecotourists using the ECOSERV scale accepted in the literature. The main results of the research are as follows:

- The majority of the participants in this study were undergraduate (38.5%) and graduate (20.8%). In this case, the participants consist of an educated audience. This result is similar to that of Kasalak & Bahtiyar (2017). In fact, in this research most of the ecotourists visiting the Aegean and Mediterranean regions have undergraduate and graduate education. In addition, there are many studies that emphasize that education levels of ecotourists are higher than mass tourists (Çevirgen, 2004; Galley & Clifton, 2004; Herbig & O'Hara, 1997; Niefer et al., 2002; Reichel et al., 2008; Ryan et al., 2000; Ünüvar & Aydın, 2017).

- Monthly average income levels of the participants were found to be between 4001TL and above (28.2%) and 3001TL-4000TL (27%). In this case, it is possible to say that the income level of the participants is high. Similarly, research in the related literature (Arabatzis & Grigoroudis, 2010; Kasalak & Bahtiyar, 2017; Meric & Hunt, 1998; Niefer et al., 2002) reveals that ecotourists have more than moderate income.
- In this study, it was found that more than half of the participants' holiday lasted between 5-8 days (54%). In a study conducted by Kwan et al. (2010), it was found that ecotourists visiting Belize have a stay of 8 to 11 days. In another study (Ruzic, 2012); it is underlined that the stay of the ecotourists is between 8 and 14 days.
- When the expectation levels of ecotourists regarding service quality are examined in terms of their socio-demographic characteristics; gender, age group and average expenditure during the tour variables were found to be significant at 0.05 significance level. On the other hand; different results were obtained in terms of variables of education level, average monthly income level and number of participation in ecotourism tours. According to this; it was found that the expectation levels of ecotourists regarding service quality did not show a significant difference in terms of education level, monthly average income level and number of participation in ecotourism tours.
- When the service quality levels perceived by ecotourists are examined in terms of their socio-demographic characteristics; a significant difference was found in terms of gender, age group, education level, average monthly income level, average expenditure amount during the round and number of participation in ecotourism tours.

This study is limited to a restricted number of ecotourists and variables participating in ecotours in the Eastern Black Sea Region. Therefore, there is a need for studies with a larger sample size (including foreign tourists) and more variables. In this way, it will be possible to reach more comprehensive information about the expectations and perceptions of service quality of ecotourists. Also, ecotourists within the scope of the survey are mainly those who visit the Eastern Black Sea Region with package tours. Considering that different accommodation and travel types and characteristics of the people visiting the destination may create differences in their expectations and perceptions about the destination; it is recommended to take this issue into consideration in future research. In other words; the multidimensional aspects of expectations and perceptions in different ecotourist typologies should be examined through an in-depth interview technique.

In the Eastern Black Sea destination, it is recommended that the level of service quality should be considered more extensively in terms of local people, tourist guides and tourism facilities (accommodation establishments, ecotourism villages, etc.). Especially in the destination, tourism approach of local people should be demonstrated by qualitative research. Finally; in the future research, it is suggested that the quality of service factors affecting the satisfaction and intention of revisiting tourists (both domestic and foreign) participating in ecotours in the Eastern Black Sea Region should be determined comparatively.