

Ekoturizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Gümüşhane Örneği Assessing Service Quality in Ecotourism Enterprises: A Case Study of Gümüşhane

Uğur AKDU^a Bayram ERGÜN^b

^a Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye. akduugur@hotmail.com

^b Gümüşhane Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Türkiye. bayram_61@hotmail.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Ekoturizm Ecoserv Hizmet kalitesi Gümüşhane Gönderilme Tarihi 15 Aralık 2024 Revizyon Tarihi 1 Mart 2025 Kabul Tarihi 5 Mart 2025 Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Amaç – Ülkelerin turizm faaliyetlerinin gelişimi ve ekonomileri için önemli bir faaliyet alanı olan Ekoturizm, yerli ve yabancı turistlerin doğa temelli olarak sürdürülebilirlik kavramı çerçevesinde gerçekleştirdiği faaliyetler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Turizm sektöründe hizmet kalitesi oldukça önemlidir. Kaliteli hizmet sunumu ziyaretçi memnuniyeti ve devamlılığı açısından önemlidir. Araştırmanın amacı ekoturizm destinasyonunu ziyaret eden turistlerin ekoturizm işletmelerine yönelik hizmet kalitesi düzeyi belirlenmektir. Yöntem – Araştırma kapsamında ekoturizm için elverişli bir bölge olduğu düşünülen Gümüşhane ili seçilmiştir. Ziyaretçilerin deneyimlerini ve hizmet kalitesi algısını ölçebilmek için Khan (1996) tarafından geliştirilen ECOSERV hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılmıştır. Elde edilen veriler beklenti ve algı arasındaki boşluk hesaplaması, frekans dağılımları, güvenilirlik, doğrulayıcı faktör analizi ve regresyon analizi ile test edilmiştir. Bulgular – Analizler katılımcıların beklentilerini karşılamaya en yakın boyutun 'Empati' boyutu olduğu, beklentileri karşılamaya en uzak boyutun 'Güvence' boyutu olduğu göstermektedir. Bununla birlikte 'Empati', 'Güvenilirlik', 'Güvence' ve 'Heveslilik' boyutlarının hizmet kalitesindeki değişimi pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonuçları değerlendirildiğinde algılanan hizmet kalitesine en yüksek etki oranına sahip boyutun da "Güvence" boyutu olduğu görülmüştür. Tartışma – Araştırma sonuçlarının literatür ile benzeştiği söylenebilir. Ecoserv'in tüm boyutlarının algılanan hizmet kalitesini olumlu yönde etkilediği, beklenti düzeyi en yüksek boyutun güvence boyutu olduğu ve genel olarak algılanan hizmet kalitesi düzeyinin düşük olduğu görülmüştür. Bu durum beklentilerin her zaman daha yüksek olması ve karşılaşılan en küçük hizmet hatasının tolare edilmesindeki isteksizlik olarak yorumlanabilir. Hesaplanan fark puanları doğrultusunda hizmet sunumunun iyileştirilmesinin hizmet kalitesi düzeyini arttıracak bu bağlamda araştırmanın ekoturizm destinasyonu, işletmeleri ve planlayıcılara örnek teşkil edebileceği düşünülmektedir.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Ecotourism ECOSERV Service Quality Gümüşhane Received 15 December 2024 Revised 1 March 2025 Accepted 5 March 2025 Article Classification: Research Article	Purpose – Ecotourism, a significant area of activity contributing to the development of tourism and national economies, is defined as the set of activities undertaken by local and international tourists within the framework of sustainability and nature-based principles. Service quality holds critical importance in the tourism sector, particularly in ensuring visitor satisfaction and fostering continuity. This study aims to assess the service quality levels perceived by tourists visiting ecotourism destinations with respect to ecotourism businesses. Design/methodology/approach – Gümüşhane province, identified as a suitable region for ecotourism, was selected as the study area. The ECOSERV service quality measurement model, developed by Khan (1996), evaluated visitors' experiences and perceptions of service quality. Data analysis involved gap calculations between expectations and perceptions, frequency distributions, reliability testing, confirmatory factor analysis, and regression analysis. Findings – The analysis revealed that the 'Empathy' dimension most closely aligned with participants' expectations, whereas the 'Assurance' dimension showed the largest gap. Moreover, the dimensions of 'Empathy,' 'Reliability,' 'Assurance,' and 'Responsiveness' were found to positively influence service quality. Regression analysis indicated that the 'Assurance' dimension exerted the most significant impact on perceived service quality. Discussion – The findings align with existing literature, demonstrating that all ECOSERV dimensions positively influence perceived service quality. The dimension with the highest expectation level was 'Assurance,' while the overall perceived service quality remained relatively low. This suggests a tendency for expectations to surpass actual experiences and limited tolerance for service errors. Enhancing service delivery based on the calculated gap scores is expected to improve service quality. These findings can serve as a valuable reference for ecotourism destinations, businesses, and planners.

*Bu araştırma Bayram Ergün'ün Doç. Dr. Uğur AKDU danışmanlığında Gümüşhane Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü'nde hazırladığı yüksek lisans Tezinden türetilmiştir.

Önerilen Atıf/Suggested Citation

Akdu, U., Ergün, B. (2025). Ekoturizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Gümüşhane Örneği, İşletme Araştırmaları Dergisi, 17 (1), 564-585.

1. GİRİŞ

Fiziksel bir boyutu olmayan hizmet, eylemler veya süreçler yoluyla sunulmaktadır. Zeithaml ve Bitner (1996) hizmeti eylemler, performanslar ve süreçler olarak tanımlarken, Kotler (1997) bunu bir tarafın diğerine mülkiyeti devretmeden sunduğu soyut bir etkinlik olarak tanımlamaktadır. Genel olarak hizmet, fiziksel bir ürüne bağlı olsa bile, somut olmayan, fiziksel olmayan ve mülkiyeti teşvik etmeyen eylemler olarak nitelendirilebilir (Lovelock ve Lauren, 2002; Akdu, 2014). Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ile gerçek performans arasındaki farka dayalı olarak işletmelerin eksikliklerinin veya güçlü yönlerinin öznel algısı olarak tanımlanır (Parasuraman ve ark., 1985; Cronin ve Taylor, 1992). Hizmet kalitesinin doğru ölçümleri, işletmelerin hizmetlerini stratejik olarak iyileştirmeleri ve geliştirmeleri için hayati öneme sahiptir. Hizmet kalitesinin soyut doğası, satın almadan önce fiziksel olarak gözlemlenemediği veya deneyimlenemediği için ölçülmesi veya tanımlanması zordur. Ancak, bu zorlukların üstesinden gelmek için araştırmacılar hizmet kalitesi ölçüm modelleri geliştirmişlerdir. Christian Grönroos'un 1984 yılında ortaya çıkardığı "Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli" çeşitli hizmet kalitesi ölçüm ölçekleri geliştirmek için teorik bir temel sağlamış fakat bu çalışmasına yönelik bir ölçek geliştirmemiştir. Konuyla ilgili birçok araştırmacıya yol gösterici nitelikte olan bu kaynak birçok hizmet kalitesi ölçeği için temel oluşturmuştur. Literatür incelendiğinde hizmet kalitesinin ölçülebilmesi için Servqual, Serperv, Ecoperf, Servperval, Ecoserv gibi birçok ölçeğin geliştirildiği görülmektedir. Bu araştırma spesifik olarak ekoturizm faaliyetlerine odaklanmakta ve ekoturizm işletmelerinin hizmet kalitesi düzeyini belirleme amacı gütmektedir. Zaman içerisinde teknolojinin gelişmesi, alternatif turizm faaliyetlerine yönelme talebinin artması, insanların doğal yerleri keşfetme isteklerinin artması, gibi sebepler ekoturizme olan talebinde artmasına sebep olmuştur. İnsanlar doğayı koruma eğilimiyle çevreye duyarlı işletmeleri tercih ederek turistik ziyaretlerinin doğal tahribata olan etkisini azaltma eğilimi göstermektedir. Özellikle doğa temelli turizm faaliyetlerinde sürdürülebilir bir yaklaşımın benimsenmesi ve turizmin oluşturduğu olumsuz etkilerin en aza indirilmesi önemlidir. Bu da ekoturizm faaliyetlerine yönelik hizmetlerin sürdürülebilir bir anlayışla sunulması ile mümkündür. Böylece ekoturizmde hizmet kalitesi ve ziyaretçilerin memnuniyet düzeyi artacak ve buna bağlı olarak ekoturizmin doğaya verdiği olumsuz etkiler en aza indirilebilecektir. Bu kapsamda bu çalışmada ekoturizmde hizmet kalitesi düzeyini belirlemeye yönelik geliştirilen Ecoserv ölçeği temel alınmıştır. Bu kapsamda Gümüşhane ilinde bulunan ekoturizm destinasyonlarından Zigana Dağı ve Limni gölü ziyaretçilerinden ekoturizm faaliyetlerini değerlendirmeleri istenmiştir. Elde edilen sonuçlar araştırmanın bulgular bölümünde detaylı olarak ele alınmış ve bulgulara yönelik çıkarılan sonuçlar araştırmanın sonuç ve öneriler başlığında verilmiştir.

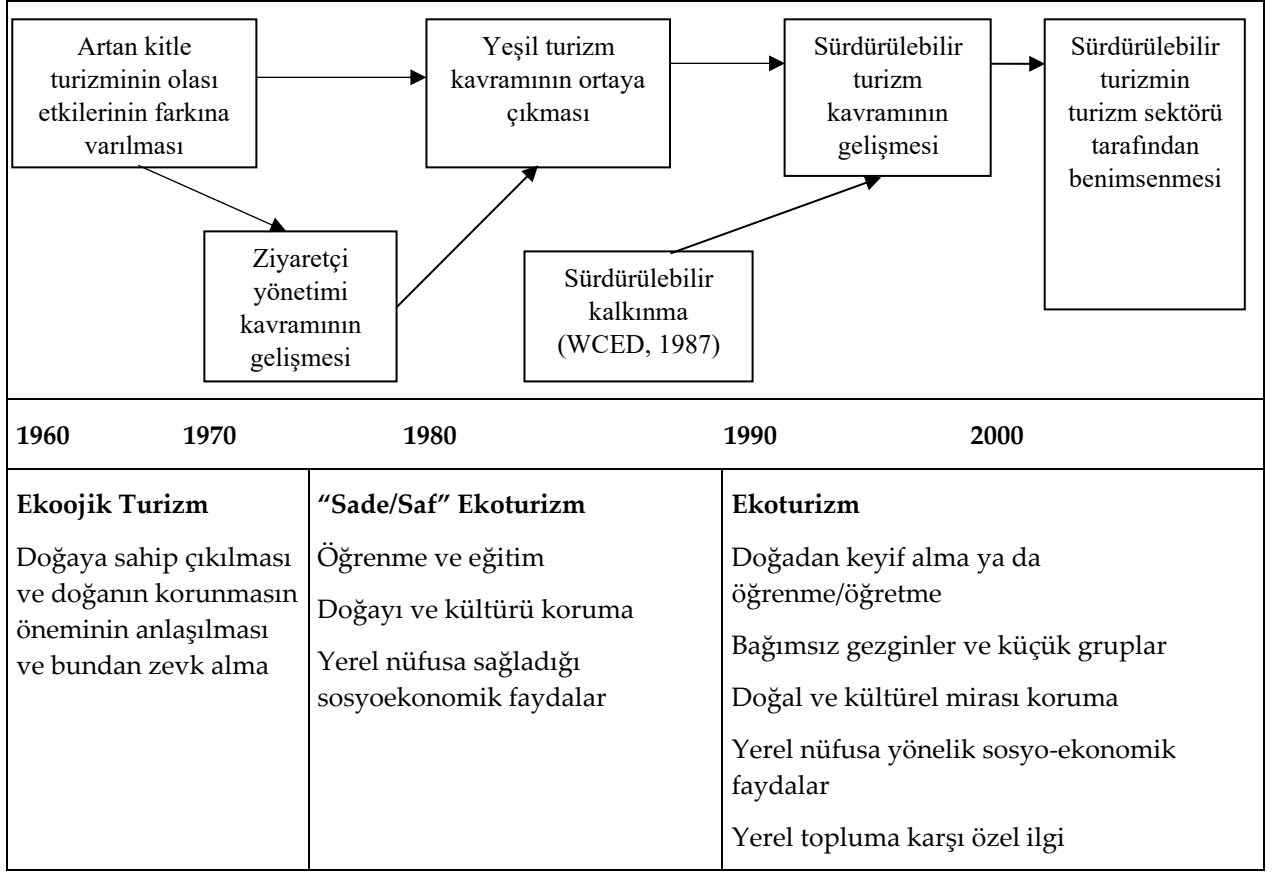
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Ekoturizm

Ekoturizm, sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde, yerli ve yabancı turistlerin doğa temelli faaliyetlerde bulunmasını içeren bir etkinlik türü olarak tanımlanmaktadır. Özellikle 1990'lı yılların başından itibaren bireylerin eğitim seviyelerinin artması ve doğal alanları keşfetme arzularının güçlenmesi, ekoturizme yönelik talepte belirgin bir artışa yol açmıştır (Üzümcü ve diğerleri, 2017). Bu bağlamda, ekoturizm alanında ulusal ve uluslararası ölçekte çeşitli çalışmalar yürüten birçok dernek ve vakıf kurulmuştur. Örnek olarak, Uluslararası Ekoturizm Derneği (TIES: The International Ecotourism Society) ve Dünya Doğayı Koruma Vakfı (WWF: World Wildlife Fund) gösterilebilir. Ekoturizmin yapısına bakıldığında, ekolojik alanların korunması ve geliştirilmesi yoluyla sağlanan ekonomik ve sosyal katkıların son derece önemli olduğu ifade edilmektedir (Kuter ve Ünal, 2009).

Ekoturizm kavramına yönelik yapılan tanımlar arasında, bu alanın önemini ilk kez vurgulayan isimlerden biri olan Cabellos-Lascrain'in açıklamaları dikkat çekmektedir. Cabellos-Lascrain (1996: 20) ekoturizmi "*Doğa, yaban hayatı ve doğal bitki örtüsü gibi unsurları inceleme, estetik hayranlık duyma ve kültürel mirası tanıma amacıyla, genellikle bozulmamış veya az zarar görmüş doğal alanlara yapılan seyahat*" olarak tanımlamıştır. Bu tanım, ekoturizmin yalnızca doğa temelli bir etkinlik olmadığını, aynı zamanda kültürel anlamlar taşıyan ve ziyaretçilerin tatmin düzeyini artıran bir faaliyet olduğunu ortaya koymaktadır. Ekoturizmin önem kazanmasında ve yaygınlaşmasında birden fazla etmenin etkili olduğu ve bu etmenlerin birbirleriyle ilişkili olduğu görülmektedir. Örneğin, ekoturizm kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler, doğal alanların korunmasına katkı sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda ekonomik kalkınmayı da desteklemekte, böylece kalkınma ve koruma kavramları arasında karşılıklı bir bağ olduğunu ortaya koymaktadır. Doğal alanların

korunmasının, sürdürülebilirlik açısından da merkezi bir rol oynadığı bilinmektedir. Jamal ve diğerleri (2006) tarafından yapılan çalışmada, sürdürülebilir turizm ve ekoturizm kavramlarının kronolojik gelişimi (Şekil 1) bu çerçevede ele alınmıştır.



Şekil 1: Ecoturizmin kavramsal gelişimi

Kaynak: Jamal ve diğ., 2006: 150

Tablo Notu: “Saf ekoturizm, en iyi şekilde Swarbrooke’un (1988: 323) “sürdürülebilir ekoturizm” kavramıyla ilişkilendirilebilir. Bu yaklaşım, doğal, sosyal ve kültürel çevrelere karşı uzun vadeli faydalar, ahlaki/etik sorumluluk ve davranışları, doğal çevresel kaynakların özdeğerinin tanınmasını ve “aydınlatıcı” deneyimleri vurgular. 1980’lerden uzaklaşıldığında, günümüz ekoturizmi, genellikle keyif alma/takdir, öğrenme/egitim ve koruma odaklı bir genel söyleme geri dönmüştür” (Jamal ve diğ., 2006: 150).

Şekil 1 incelendiğinde 1960’lı yıllarda, kitle turizminin potansiyel olumsuz etkilerinin fark edilmesiyle birlikte, çevrenin korunması ve doğanın keyifli bir şekilde deneyimlenmesini vurgulandığı **ekolojik turizm** kavramının ortaya çıkmaya başladığı görülmektedir. 1970’lerde bu anlayışın eğitim ve öğrenim odaklı bir yaklaşıma doğru geliştiği hem doğal hem de kültürel değerlerin korunması ile yerel topluluklara sosyoekonomik faydalar sağlamanın hedeflendiği ve bu gelişimin “saf ekoturizm” olarak adlandırabileceği görülmektedir. 1980’lere gelindiğinde sürdürülebilir turizmin teorik temeli olarak kabul edilebilecek sürdürülebilir kalkınma kavramının (WCED, 1987) ortaya çıktığı, 1990’larda eko turizmin bağımsız gezginler ve küçük gruplar için cazip bir seçenek haline gelirken, doğal ve kültürel mirasın korunmasına ve yerli topluluklara özel önem verilmesine odaklanıldığı görülmektedir. 2000’li yıllara ise sürdürülebilir turizm anlayışı, turizm endüstrisi tarafından geniş ölçekte benimsenmiştir. Bu süreçte, turizmin doğaya, kültüre ve yerel topluluklara yönelik sorumlu bir yaklaşım sergilemesi gerektiği kabul görmüştür. Böylece, turizmde hem çevresel hem de toplumsal sürdürülebilirlik odaklı bir yaklaşımın benimsendiği söylenebilir.

Ekoturizm ülke ekonomisi açısından önemli bir faaliyet alanıdır. Dolayısıyla ekoturizm alanlarının tespit edilmesi ve bu yönde çalışmalar yapılmasının bölgesel kalkınmada ve refah düzeyinin artmasında etkisinin olacağı belirtilmektedir. Ayrıca ekoturizme verilecek önem sayesinde yerli ve yabancı turist ziyaretçi

sayılarında artış gerçekleşeceği ve bu artışın gelir potansiyelinin yükselmesine ve işletmelerin büyümesine doğrudan katkı sunacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte ülkelerin tanınırlığının artması ve istihdamı artırıcı pozitif etkisi açısından da faydaları olabileceği belirtilmektedir (Kızılaslan ve Tayfur, 2014; Tekin ve Kasalak, 2014).

Ekoturizm, sürdürülebilir turizm yaklaşımı, doğa temelli turizm faaliyetleri gibi kavramlarla birlikte ekoturist kavramı da tartışılmaya başlanmıştır. Ekoturist doğal gezi kapsamında faaliyetlerini gerçekleştirerek bulunduğu doğal ortamdan haz alma, doğal ortamı koruma gibi istek ve arzular ile ziyaret gerçekleştiren kişilere denilmektedir. Bu kavram turistin sadece doğal alanları keşfetmesiyle ekoturist olarak değerlendirilmesine olanak tanımakla birlikte daha geniş bir anlam ifade etmektedir. Özetle turistlerin ekoturizm faaliyetlerini gerçekleştirirken koruma güdüsüyle sorumlu hissetme ve doğadan keyif alma duygusunu yaşaması, turistik faaliyetleri sürecinde sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde hareket etmesi anlamına gelmektedir (Kaypak, 2010; Tosun ve Şahin, 2006).

2.1.1. Ekoturizmin Amaçları ve İlkeleri

Ekoturizm, geniş bir ekolojik alanın bir parçası olarak, tüm turizm türlerinde olduğu gibi, doğanın dengesini ve yapısını bozabilecek müdahalelerden kaçınmayı temel bir amaç olarak benimsemektedir. Bu turizm türü, doğal çevrede meydana gelebilecek tahribatları önlemeyi hedeflerken, uzun vadeli ekonomik çıkarların korunmasını da öncelikli hale getirmektedir. Ekoturizm, kitlesel turizmin aksine, el değmemiş doğal alanları bireysel ya da küçük gruplar halinde keşfetmeyi teşvik eder ve bu süreçte yerel unsurların deneyimlenmesini sağlar. Kontrollü gezi turları ile gerçekleştirilen bu keşifler, doğal alanların korunmasını desteklerken kırsal ekonominin kalkınmasına da katkı sağlamaktadır (Kuter ve Ünal, 2009).

Dünya Turizm Örgütü (UNWTO), ekoturizmin temel amaçlarını şu şekilde tanımlamaktadır (Tetik, 2012; Kaypak, 2010; Kuter ve Ünal, 2009; Kılıç Benzer, 2006):

- Turizmin doğal ve geleneksel çevreye verdiği tahribatın en aza indirilmesi,
- Turistlere ve yerel topluluklara doğanın ve geleneksel sosyo-kültürel çevrenin korunmasına yönelik eğitim verilmesi,
- Turizmin yerel halkın ihtiyaçlarını karşılayan, yerel yönetim ve halkla iş birliği içinde gelişen sorumlu bir ticaret olarak desteklenmesi,
- Koruma altındaki doğal ve sosyo-kültürel alanların yönetimi için kaynak ayrılması,
- Sosyo-kültürel ve doğal çevre üzerindeki olumsuz etkilerin en aza indirilmesi amacıyla uzun vadeli takip ve değerlendirme programlarının uygulanması,
- Turizmin, yerel halkın geçimine katkıda bulunacak şekilde geliştirilmesi,
- Turizmin, bölgenin sosyal ve çevresel kapasitesini artıracak şekilde planlanması,
- Çevreyle uyumlu, doğal ve geleneksel sosyo-kültürel yaşamla iç içe geçmiş, yerel bitki örtüsünü ve yaban hayatını koruyan altyapı yatırımlarının gerçekleştirilmesi.

Ekoturizm, doğal, ekonomik ve sosyal çevrenin bir sonucu olarak “Doğal Çevrenin Sürdürülebilirliği” ve “Yerel Kültürlerin Sürdürülebilirliği” olmak üzere sürdürülebilir turizmin iki temel ilkesini benimsemektedir (Arslan, 2005). Bununla birlikte Wallace ve Pierce’a göre (1996) ekoturizmin temel ilkeleri aşağıda yer almaktadır.

Çevre ve yerel halk üzerindeki olumsuz etkilerin en aza indirilmesi

- Grup büyüklüğünün ve taşıma/ekipman yöntemlerinin belirlenmesi,
- Atık yönetimi, mimari malzemelerin seçimi,
- Toprak, su ve bitki örtüsü üzerindeki etkilerin kontrolü,
- Ziyaretçilere bilgi verilmesi ve faaliyetlerin hassasiyeti.

Bölgenin doğal ve kültürel sistemleri hakkında farkındalığın artırılması

- Ziyaretçilerin, topluluğa ve etkinliklere maruz kalması,
- Rehberlerin eğitimi ve katılım fırsatlarının sağlanması.

Koruma altındaki doğal alanların yönetimine ve korunmasına katkıda bulunulması

- Korunan alanlar hakkında bilgilendirme,
- Alanlara düzenlenen gezilerin teşviki.

Yerel halkın karar alma süreçlerine katılımının sağlanması

- Yerel ekoturizm girişimlerinin desteklenmesi,
- Yerel komitelerin oluşturulması ve eğitim programlarının uygulanması.

Ekonomik ve diğer faydaların yerel halka yönlendirilmesi

- Yerel istihdamın artırılması,
- Geleneksel faaliyetlerin sürdürülmesi ve yerel ürünlerin teşviki.

Yerel halk için özel fırsatlar sağlanması ve doğal alanların değerinin anlaşılması

- Doğa turizmi etkinliklerine yerel katılımın teşviki,
- Yerel topluluklara yönelik özel programların geliştirilmesi.

2.1.2. Ekoturizm Etkinlikleri

Ekoturizm kapsamında çeşitli etkinlikler düzenlenmekte olup, bu etkinlikler içerik ve amaçlarına göre farklı kategoriler altında sınıflandırılmaktadır. Literatürde bazı araştırmacılar ekoturizm etkinliklerini iki, bazıları üç, bazıları ise dört temel başlık altında incelemektedir. Valentine (1992) ekoturizm faaliyetlerini doğaya bağımlı faaliyetler, doğa tarafından geliştirilen faaliyetler ve doğanın tesadüfi olduğu faaliyetler olmak üzere üç temel başlıkta ele almıştır. Genel olarak ekoturizm; öğrenme, eğlenme ve dinlenmeye yönelik olarak gerçekleştirilen aktivitelerden oluşmaktadır. Örneğin, kuş gözlemciliği, botanik turizmi ve yaban hayatı gözlemleme öğrenmeye dayalı faaliyetlerken; dağcılık, balon turizmi, bisiklet turizmi, atlı doğa yürüyüşü ve yamaç paraşütü eğlenmeye yönelik faaliyetler olarak değerlendirilmektedir. Kamp-karavan turizmi ve yayla turizmi ise dinlenme amacı taşıyan ekoturizm faaliyetleri arasında yer almaktadır (Tetik, 2012). Aşağıda ekoturizm kapsamında gerçekleştirilen bazı örneklerle yer verilmiştir.

Botanik Turizmi: Botanik turizmi, bitki gözlemine dayalı bir turizm türü olarak tanımlanmaktadır. Burada amaç, belirli bölgelerde yetişen endemik türleri keşfetmek veya oluşturulmuş bitki bahçelerini incelemektir (Sayılan, 2008). Bu turizm türü, doğal alanların korunması ve çeşitliliğin sürdürülebilmesi açısından önem taşımaktadır. Ayrıca, yatırım gerektirmeden bir bölgedeki turizm faaliyetlerine entegre edilebilmesi, botanik turizminin en önemli avantajlarından biridir (Ray ve diğ., 2019).

Kuş Gözlemciliği (Ornitoloji): Kuş gözlemciliği, farklı kuş türlerinin doğal yaşam alanlarında gözlemlenmesi etkinliklerini kapsamaktadır. Bu turizm türü, ekonomik açıdan çeşitli sektörlere (konaklama, kuşyemi satışı, vb.) katkıda bulunmasının yanı sıra doğa koruma bilincinin yaygınlaşmasına da yardımcı olmaktadır (Çakıcı ve Harman, 2006). Ayrıca, turistlerin kuş seslerini dinleme ve çeşitli kuş türlerini dürbün veya çıplak gözle gözlemleme gibi aktiviteler gerçekleştirdiği bir turizm türüdür (Sevindi, 2013).

Doğa Fotoğrafçılığı: Doğa fotoğrafçılığı, doğal ortamların ve çevredeki maddesel unsurların fotoğraflanması faaliyetlerini içermektedir. Teknolojinin gelişimiyle birlikte, farklı doğal alanları ziyaret ederek fotoğraf çekme arzusu artmış ve bu etkinlik, hem bireysel hem de bölgesel turizme katkı sağlamıştır (Kement ve diğ., 2019). Genellikle bitkilerin fotoğraflanması doğa fotoğrafçılığında sıkça rastlanan bir odaktır (Erken ve diğ., 2019).

Yaban Hayatı Gözlemleme: Ekoturizm kapsamında gerçekleştirilen yaban hayatı gözlemleme, doğal yaşam alanlarında hayvan ve bitki türlerinin izlenmesi faaliyetlerini içermektedir. Turistler, vahşi yaşamı gözlemleyerek hem bilgi edinmekte hem de bu türlerin korunmasına katkı sağlamaktadır. Ayrıca, hayvanat bahçeleri ve safari turları gibi etkinliklerle desteklenen bu faaliyet, doğal alanların korunması ve ekonomik gelişim açısından önemlidir (Külekçi ve Bulut, 2012; Yılmaz, 2008).

Tarım/Çiftlik Turizmi: Tarım veya agro turizmi, çiftçilik yapılan alanların turistik amaçlarla ziyaret edilmesi, bu faaliyetlere katılım sağlanması ve kırsal alanların kalkınmasına katkı sunulması bakımından oldukça önemli bir turizm türüdür (Civelek ve diğ., 2014). Ziyaretçiler, bağ ve bahçelerde tarımsal üretime katılarak bölgenin kültürel dokusunu tanıma ve öğrenme imkânı bulmaktadır (Türkben ve diğ., 2012).

Jeoturizm/Mağara Turizmi: Mağara turizmi, mağaralarda yer altı sularının oluşturduğu doğal şekillerin keşfedilmesi ve bazen macera arayışıyla bu alanlarda geceleme gibi aktiviteleri kapsamaktadır. Ancak, mağara içi düzenlemeler sırasında doğal oluşumların korunması büyük önem taşımaktadır (Yozcu, 2020; Yeşil ve diğ., 2008).

Dağcılık: Dağcılık, genellikle sportif bir etkinlik olarak görülse de dinlenme, macera ve gelir yaratma açısından turizm sektörüne katkı sunmaktadır. Türkiye’de 1990’lardan itibaren hızla gelişen bu faaliyet, kırsal alanlarda yaşayan halk için önemli bir gelir kaynağıdır (Somuncu, 2004; Emekli, 2015).

Bu tür ekoturizm faaliyetleri, doğaya duyarlı bir yaklaşımı teşvik etmekle birlikte, bölgesel kalkınmaya da önemli katkılar sunmaktadır. Ekoturizmin sürdürülebilir bir şekilde geliştirilmesi hem doğal çevrenin korunması hem de ekonomik kazanımların artırılması açısından önem arz etmektedir.

2.1.3. Ekoturizm İşletmeleri

Ekoturizm, geleneksel turizme kıyasla daha düşük karbon ayak izine sahiptir ve yerel ekonomilere doğrudan fayda sağlamaktadır (Boley & Green, 2016). Bu doğrultuda ekoturizm işletmelerinin doğa temelli turizm faaliyetleri sunan ve ekolojik dengeyi gözetken, sürdürülebilirlik ilkelerini benimseyerek çevre dostu uygulamalar geliştiren işletmeler olduğu söylenebilir. Bu işletmeler, turistik faaliyetlerin çevresel etkilerini en aza indirmeye çalışırken yerel halkın ekonomik kalkınmasına da katkı sağlamaktadır (Honey, 1999). Doğa temelli sürdürülebilir turizm faaliyetleri doğrultusunda faaliyet gösteren ekoturizm işletmelerinin sahip olması gereken birtakım özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler ecoserv ölçeğinin geliştiricisi Khan 1996 ve 2003’ten derlenerek aşağıda listelenmiştir.

- Ekoturizm işletmeleri, doğaya zarar vermeyen sürdürülebilir turizm uygulamalarını benimsemelidir.
- Doğal alanların korunmasını teşvik etmeli ve ekosistem dengesini bozmadan faaliyet göstermelidir.
- Ekoturistlerin beklentileri yüksek olduğundan, tesislerin hijyen, güvenlik ve konfor açısından yeterli olması gerekmektedir.
- Profesyonel ve eğitimli personel, ziyaretçilere kaliteli hizmet sunarak ekoturizm deneyimini iyileştirmelidir.
- Ekoturizm işletmeleri, turistlere çevre bilinci kazandırmalı ve onları doğayı koruma konusunda teşvik etmelidir.
- Ekoturizm işletmeleri, çevre dostu teknolojilerle donatılmalı ve ekolojik ayak izini en aza indiren uygulamalara yer vermelidir.
- Ekoturizm işletmeleri, ziyaretçilerin doğayla uyum içinde konaklamasını sağlamak için ekolojik tasarımlar kullanılmalıdır.
- Ekoturizm işletmeleri, yürüyüş, kuş gözlemciliği, sürdürülebilir tarım uygulamaları gibi doğaya zarar vermeyen aktiviteler sunmalıdır.

2.2. Gümüşhane İlinin Ekoturizm Potansiyeli

Gümüşhane ili, kültürel ve doğal birçok çeşitliliğe sahiptir. Doğa ile bütünleşen kaleler, mağaralar, önceki uygarlıkların bıraktığı kültürel miraslar, kiliseler, camiler, akarsular ve doğal göller, fauna ve flora çeşitliliği ili doğa temelli turizm çeşitleri için önemli bir destinasyondur. Bu kapsamda değerlendirildiğinde Artabel gölleri, Limni gölü, Kadirga, Erikbeli, Taşköprü ve Güvende gibi yaylaları, Santa Harabeleri, Satala Lejyon kenti, Kov kalesi, Kromni vadisi, İmera manastırı, Tomara şelalesi, Zigana Dağı, Süleymaniye mahallesi, Örümcek ormanları ve Karaca mağarası gibi destinasyonlar ön plana çıkmaktadır.

Çeşitli festivaller ile özellikle yayla turizminin aktif olarak gerçekleştirildiği bu bölgede mağara, av, doğa ve dağ yürüyüşü, olta balıkçılığı, kamp ve karavan, fauna ve flora gözlemciliği ve fotoğraf turizmi gibi bir çok

ekoturizm faaliyeti gerçekleştirilmektedir (Kahyaoğlu, 2019). Doğa ve kültürün bütünleştiği Santa Harabeleri ve Kov kalesi gibi destinasyonlarda kültür miraslarını ziyaretler fotosafari, doğa yürüyüşü, kamp/karavan turizmi gibi doğa temelli aktivitelerle bütünleştirilebilmektedir. Bununla birlikte en uzun 61,5 metre olan tescilli sekiz anıt ağaç ile Örumcek Ormanları Avrupa'nın en uzun göknar ve ladin ağaçlarına ve sık bir bitki örtüsüne sahiptir. Ormanın girişinde bulunan Çağlayandibi şelalesi ile birlikte ekoturizm faaliyetleri için spesifik bir destinasyon haline gelmektedir. Olucak köyü sınırları içinde bulunan İmera manastırı gotik tarzda inşa edilen Karadeniz Bölgesi'nin önemli manastırlarından biridir. Rum döneminden kalma köyün doğal güzellikleriyle bütünleşen manastır doğa yürüyüşü, bitki gözlemciliği, fotoğrafçılık, kampçılık gibi etkinlikler için elverişli bir destinasyondur. Daha önce Atlas dergisinin “Yürüyüş Rotaları Atlası: 50 Düş Patikası” adlı çalışmasında, Türkiye'deki elli yürüyüş rotası arasında gösterilen Kromni vadisi sahip olduğu, her biri diğerini görüp iletişim kurabilecek şekilde inşa edilen tescilli 15 kilise ve şapelleriyle özellikle doğa yürüyüşü için ziyaretçilerin ilgi odağı haline gelmiştir (Akdu ve diğ., 2012). Gümüşhane, sahip olduğu yaklaşık 219 kelebek çeşidiyle Türkiye'nin en zengin kelebek çeşitliliğine sahip bölgelerden birisidir. Sipikör geçidi, Zigana geçidi, Terson geçidi, Gümüşhane merkez, Artabel Gölleri bölgesi olmak üzere Türkiye'deki 65 öncelikli kelebek alanından 5 tanesi Gümüşhane sınırları içerindedir. Fauna ve flora özellikleri de dikkate alındığında kelebek gözlemciliği, fotoğrafçılık, endemik bitki gözlemciliği gibi birçok aktiviteyle bütünleştirilebilen bir bölgedir (Trakel, 2024; 2-3).

2.3. ECOSERV Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli

ECOSERV öncelikle Ekoturizm kapsamında ziyarete gelen turistlerin hizmet kalitesi beklentilerini ölçmek amacıyla Khan (1996) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek oluşturulurken birçok hizmet kalitesi ölçüm modelleri için temel oluşturan Parasuraman ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğinden yararlanılmıştır. Modelde, ekoturizm kapsamında ziyaret planlaması yapan turistlerin normal turistlerden farklı olduğu ve bu sebeple sunulan hizmete dair kalite beklentilerinin doğayı koruyan, sürdürülebilir bir yaklaşımla şekillenen ziyaret arzusu kapsamında farklılaştığı bundan dolayı ekoturizmde hizmet kalitesi ölçüm modelinin de oluşturulması gerektiği vurgulanmıştır. İlk olarak 11 boyut olarak geliştirilen model en son 5 boyut ile şekillendirilmiştir. Bu modelde yer alan boyutlar ve boyutlara ilişkin açıklamalar aşağıda yer almaktadır (Khan, 1996).

- *Ekofiziksel özellikler*: Fiziksel tesisler, ekipmanlar ve çalışan personelin görünümü,
- *Güvenilirlik*: Söz vermiş olduğu hizmeti doğru ve güvenli bir şekilde sunması,
- *Heveslilik*: Müşterilere ihtiyaç duyduğu tüm konularda yardım etmeye istekli olmak,
- *Güvence*: Çalışanların doğru ve güvenilir hizmet verirken bilgi ve nezakete sahip olmaları,
- *Empati*: Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını yerine getirirken bireysel dikkat ve özen göstermeleri,

Model önceleri sadece beklenti ölçmeye yönelik iken zaman içinde Servqual modeline benzer şekilde algıların ölçülmesine dönüşmüş ve literatürde birçok araştırmacı ziyaretçilerin beklentileri ve algıları arasındaki farka odaklanmıştır. Tablo 1 konuyla ilgili yapılan bazı araştırmaları özet halinde sunmaktadır.

Tablo 1. ECOSERV ölçüm modelinden yararlanılarak gerçekleştirilen çalışmalar

Yıl	Yazar/Yazarlar	Madde Sayısı	Ölçülen Düzey
1996	Khan	30	Beklenti
2003	Khan	29	Beklenti
2003	Khan ve Su	28	Beklenti
2004	Lee ve Roh	30	Beklenti ve Algı
2009	Said, Jaddil ve Ayop	30	Beklenti ve Algı
2013	Liu, Hong ve Li	29	Beklenti
2013	Said, Shuib, Ayop ve Yaakup	16	Beklenti ve Algı
2013	Sapari, Shuib, Ramachand ve Afandi	27	Beklenti ve Algı
2013	Uslu, Akay ve Ünal	28	Beklenti ve Algı
2015	Aziz, Azizi ISA ve Ismail	30	Beklenti ve Algı
2015	Noorazlan, Aziz ve Isa	29	Beklenti ve Algı
2016	Aziz	30	Beklenti ve Algı
2016	Nuraisah ve Siow	34	Beklenti ve Algı

2017	Ünüvar ve Aydın	29	Beklenti ve Algı
2017	Yu, Tang ve Chen	28	Beklenti
2017	Türk	30	Beklenti ve Algı
2018	Güdü Demirbulat	50	Beklenti ve Algı
2018	Shapoval, Murphy ve Severt	29	Algı
2018	Aseres ve Sira	28	Beklenti ve Algı
2019	Köroğlu, Buzlukçu, Ulusoy Yıldırım, Oflaz	29	Beklenti ve Algı
2019	Machado	13	Beklenti ve Algı
2019	Markovic	29	Beklenti ve Algı
2019	Thao, Thuy ve Dat	47	Beklenti
2019	Valčić	29	Beklenti ve Algı
2019	Asesres ve Sira	28	Beklenti ve Algı

Kaynak: Demirbulat, 2020: 307

3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

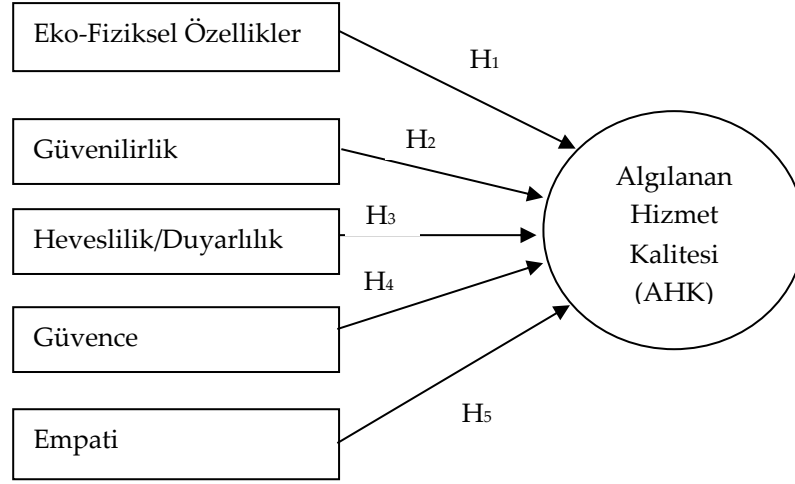
Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetini üst düzeye çıkarmak ve buna bağlı olarak müşteri bağlılığı yaratmak işletmenin faaliyetlerinin sürdürülebilirliği açısından oldukça önemlidir. Turizm sektöründe memnuniyetin sağlanması destinasyona sadık ziyaretçilerin artmasına etki edecek bu kapsamda destinasyonların gönüllü turizm elçilerine sahip olmasını da sağlayacaktır. Böylece destinasyon tanınırlığı ve pazarlaması daha etkin hale gelebilecektir. Bu süreci sürdürülebilir yaklaşımlar yönetilmesi mevcut turizm arzlarının korunması, yönetilmesi ve gelecek nesillere aktarılabilmesi için son derece önemlidir. Dünyadaki turizm faaliyetleri için önemli katkılar sağlayan ve sürdürülebilir turizm faaliyetlerinin temelini oluşturan ekoturizm, bilimsel çalışmalarla desteklenmesi gereken bir alandır. Bu araştırmanın ekoturizm faaliyetlerinin hem çekim merkezleri hem de ziyaretçiler açısından daha kaliteli ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşmasına katkı sunacağı düşünülmektedir.

Bu doğrultuda araştırmanın temel amacı ekoturizm işletmelerinin sunduğu hizmet kalitesinin hangi düzeyde olduğunu ortaya çıkarmaktır. Bu amaçla sürdürülebilir yaklaşımla tasarlanan ekoturizmde hizmet kalitesi ölçeği olarak bilinen ECOSERV ölçeği temel alınmıştır. Ekoturistlerin beklentileri ile algıları arasındaki farklılıkları saptayarak ekoturizm işletmelerinde sunulan hizmeti değerlendirmenin buna yönelik önerileri sunmanın önemli olduğu düşünülmektedir. Araştırmadan elde edilen sonuçların ekoturizm faaliyetlerini geliştirmeye yönelik önemli sonuçlar ortaya koyacağı öngörülmektedir.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Yapılan çalışmada hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla kullanılan ECOSERV ölçeğine göre beklenti ile algı puanlarının arasındaki fark ziyaretçilerin almış olduğu hizmetlerin kalitesinin göstergesi niteliğindedir. Bu sebeple ekoturistlerin alacakları hizmetten beklentileri ve hizmet sonrasında aldıkları hizmete dair algı düzeylerinin belirlenebilmesi amacıyla cevaplar aşağıdaki formüller ile analiz edilmiştir. Buna göre ziyaretçilerin beklentileri ile algıları eşit ise beklentilerin karşılandığı bir hizmet kalitesinden, beklentileri algılarından yüksek ise düşük düzeyde hizmet kalitesinden ve algıları beklentisinden yüksek ise yüksek düzeyde bir hizmet kalitesinden söz edilmektedir. Hizmet kalitesinin yukarıda açıklanan her bir boyutunun algılanan hizmet kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi olduğu varsayılmaktadır (Akdu, 2014; Yalkın, 2010). Bu kapsamda belirlenen araştırma modeli aşağıda yer almaktadır. Puanlama ve yorumlamaya ilişkin kıstaslar verilerin analizi başlığında yer almaktadır.



Şekil 2: Araştırmanın Modeli

Konuyla ilgili literatür incelendiğinde beklenti düzeyleri belirlenmeye çalışılan ekoturizm ziyaretçilerinin ekolojik çevre ile uyumlu, çevreyi yansıtan doğal yapılar ile alanların “Eko-Fiziksel Özellik” boyutu kapsamında hizmetin kalitesi açısından önemli olduğu ifade edilmiştir (Khan, 2003). Aseres ve Sira (2019) tarafından yapılan çalışmada, ECOSERV ölçüm modeli kullanılarak Etiyopya bölgesinde bulunan Bale Dağları Milli Park ziyaretçileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilerin 7 boyut üzerinden değerlendirilmesi sunucunda “Eko-Fiziksel Özellikler” boyutuna katılımcıların daha fazla önem verdiği ve algılanan hizmetin kalitesini düşük düzeyde etkilediği sonucuna varılmıştır (Aseres ve Sira, 2019). Türkiye de kıyı bölgelerinde yapılan bir çalışmada, katılımcı kitlesinin hizmetten beklenti ve algıları ECOSERV modeli ile 6 boyut üzerinden değerlendirilerek sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Yapılan değerlendirmede 6 boyut içerisinde, katılımcılar “Eko-Fiziksel Özellikler” boyutunun en çok önem verilen boyut olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Ünüvar ve Aydın, 2017). Gülü Demirbulat (2018) tarafından bir ekoturizm destinasyonu olan Doğu Karadeniz Bölgesi üzerine yapılan çalışmada, yerli turistlerin destinasyonda sunulan hizmet kalitesini dair beklenti ve algıları arasındaki farklar tespit edilmiştir. Boyutlar bazında yapılan değerlendirmede algılanan hizmet kalitesinin düşük olduğu ve hizmet kalitesi boyutlarından “Eko-Fiziksel Özellikler” boyutunun en önemli boyut olduğu sonucuna varılmıştır. Buradan hareketle aşağıdaki **H₁** hipotezi oluşturulmuştur.

H₁: Eko-Fiziksel özellikler boyutu Algılanan Hizmet Kalitesini olumlu yönde etkiler.

Uslu vd., (2013) tarafından ECOSERV ölçüm modeli kullanılarak Kelebekler Vadisi’ni ziyaret eden yerli ve yabancı turistler üzerinde yapılan bir araştırma, 36-45 yaş aralığındaki katılımcıların, 16-25 yaş aralığındaki katılımcılara göre “Eko-Fiziksel Özellikler” ve “Güvenilirlik” boyutları açısından daha çok beklentilerinin olumlu yönde etkilendiği ifade edilmektedir. Sevgi ve Paksoy (2018) tarafından Antalya’ da beş yıldızlı otellerde konaklama hizmeti alan yabancı turistlere Antalya Havalimanında yapılan bir çalışmada, turistlerin beklenti ile memnuniyet durumları tespit edilmiştir. Ziyaretçilerin en çok önem verdiği boyut olan “Güvenilirlik” boyutunun kalitesinin artırılmasının diğer boyutlarda pozitif etki yarattığı sonucunda varılmıştır. Gouws ve Motala (2019) tarafından Güney Afrika’daki yeme-içme sektöründe yapılan bir çalışmada, müşterilerin hizmet kalitesine dair boyutlar bazındaki en büyük farkın güvenilirlik boyutundaki “Müşteriye sözü verilen hizmetin eksiksiz ve zamanında teslim edilmesi” önermesi olmuştur. Buradan hareketle aşağıdaki **H₂** hipotezi oluşturulmuştur.

H₂: Güvenilirlik boyutu Algılanan Hizmet Kalitesini olumlu yönde etkiler.

Yazdi (2015) tarafından SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeği kullanılarak havacılık sektöründe yapılan çalışmada verilerin önem sırasına göre analizleri yapılarak en önemli boyutun “Empati”, “Heveslilik”, “Güvenilirlik”, “Güvence” ve “Fiziksel Özellikler” boyutu şeklinde sıralandığı ifade edilmektedir. Sarıışık ve Dikkaya (2015) tarafından konaklama sektöründe yapılan çalışmada müşterilerin aldıkları hizmetlerin beklentilerini karşılamadığı tespit edilmiştir. Beklenti ile algı arasındaki farkın en yüksek olduğu boyutun Heveslilik boyutu yani hizmetin sunumu, hizmetin gerçekleştirilme hızı ve müşteri ile ilişkiler olarak tespit edilmiştir. Buradan hareketle aşağıdaki **H₃** hipotezi oluşturulmuştur.

H₃: Heveslilik/Duyarlılık boyutu Algılanan Hizmet Kalitesini olumlu yönde etkiler.

Said vd. (2009) tarafından yapılan örnek bir diğer çalışmada, Malezya bölgesinde bulunan Gunung Gading Ulusal Park'ın da yapılan çalışmadır. ECOSERV ölçek boyutları üzerinden değerlendirilerek beklenti ve algı verilerinden elde edilen sonuçlarda katılımcılar için "Eko-Fiziksel Özellikler" ve "Güvence" boyutlarının en önemli boyut olduğu ve beklenen hizmetin karşılanamadığı sonucuna varılmıştır. Gerşil ve Güven (2018) tarafından yapılan çalışmada Celal Bayar Üniversitesi'nde öğrencilere yönelik hizmet kalitesinin tüm boyutlar bazında beklentilerin altında kaldığı ifade edilmiştir. Ayrıca hizmetin kalitesi açısından üniversite öğrencilerinin en çok "Güvence" boyutuna önem verdikleri, en az önem verdikleri boyutun ise "Empati" boyutu olduğu sonucuna varılmıştır. Shapavol ve diğ. (2018) tarafından "Y" kuşağı üzerinde yapılan ve 516 gencin katılımı ile gerçekleştirilen diğer bir araştırmada ise yapılan araştırmaları desteklemekte ve "Eko-Fiziksel Özellikler" ve "Güvence" boyutlarında algılanan hizmet kalitesine etki eden önemli boyutlar olduğu ifade edilmiştir. Buradan hareketle aşağıdaki **H₄** hipotezi oluşturulmuştur.

H₄: Güvence boyutu Algılanan Hizmet Kalitesini olumlu yönde etkiler.

Samal vd. (2018) tarafından özel bir hastanede yapılan çalışmasında hizmet kalitesi beklenti ve algıları arasındaki en yüksek farkın "Empati" boyutunda olduğu tespit edilmiştir (Samal vd., 2018). Kurtaran Çelik vd. (2019) tarafından yiyecek ve içecek işletmelerine yönelik yapılan araştırmada en çok "Empati" ve "Güven" boyutlarına önem verildiği ortaya çıkmıştır. Güripek (2018) tarafından yiyecek ve içecek işletmelerine yönelik yapılan çalışmada boyutlar bazında yapılan değerlendirmede "Empati" boyutunun en yüksek ortalama değerini aldığı tespit edilmiştir. Buradan hareketle aşağıdaki **H₅** hipotezi oluşturulmuştur.

H₅: Empati boyutu Algılanan Hizmet Kalitesini olumlu yönde etkiler.

4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmada, ekoturizm açısından elverişli destinasyonların çeşitliliği, ulaşılabilirliğin avantajlı olması ve Doğu Karadeniz ile Doğu Anadolu Bölgeleri arasında geçiş güzergâhında bulunması nedeniyle Gümüşhane ili seçilmiştir. Çalışma, 2021 yılında Gümüşhane Zigana Dağı ve Limni Gölü'nü ziyaret eden ekoturizm katılımcılarını kapsamaktadır. Doğu Karadeniz Kalkınma Ajansı'nın (DOKA) 2020 yılında yayımladığı verilere göre, Gümüşhane bölgesini toplamda 511.288 kişi ziyaret etmiş olup, bunların büyük çoğunluğunu yerli turistler oluşturmuştur. 2019 yılında ilde konaklayan yerli turist sayısı 111.997, yabancı turist sayısı ise 1.095 olarak kaydedilmiştir. Bu durum, yabancı turist sayısının yerli turistlere kıyasla oldukça düşük olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla araştırmanın yerli turistler üzerinden gerçekleştirilmesi uygun görülmüştür. Zaman kısıtlamaları ve araştırma dönemindeki pandemi koşulları sebebiyle araştırmada tesadüfi olmayan kolay örneklem (kolayda) yöntemi tercih edilmiştir. Örneklem büyüklüğüne ilişkin literatürde, en az 150-200 veri veya ölçeklerdeki madde sayısının 5 ila 10 katı kadar örneklem gerektiği belirtilmektedir (Brown, 2006; Dursun ve Kocagöz, 2010; Sezerel, 2013). Örneğin, Gorsuch (1983) madde başına 5 kişi, en az 200 örneklem; Streiner (1994) ise madde başına 10 kişi, en az 100 örneklem önerisinde bulunmuştur (Akdu ve Öktem, 2019). Hedef kitledeki birey sayısı biliniyorsa örneklem büyüklüğü aşağıdaki formül ile hesaplanmaktadır (Can ve Bilgili, 2019; Koçoğlu vd, 2019).

$$n = Nt^2pq/d^2(N-1) + t^2pq$$

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n: Örneklem alınacak birey sayısı

p: İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q: İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen örneklem hatasıdır.

$$n = 511.288(1,96)^2 (0,5)(0,5) / (0,05)^2 (511.288-1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5) = 384$$

Bu kapsamda örneklem sayısı 384 olarak hesaplanmıştır. Bu sebeple yapılan araştırmadaki anket verilerinin (n=400) araştırma çerçevesinde yapılacak analizler için yeterli düzeyde olacağı söylenebilir.

4.3. Veri Toplama Aracı ve Veri Seti

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemi benimsenmiş ve veri toplama aracı olarak Khan (1996) tarafından SERVQUAL ölçeği temel alınarak geliştirilen ve ekoturizmde hizmet kalitesini ölçmeye yarayan ECOSERV ölçeği kullanılmıştır. ECOSERV ölçeği, SERVQUAL ölçeğinde yer alan 19 soru maddesine ek ekoturizm özelliklerini dikkate alınarak ölçeğe eklenen ilave 11 soru maddesi ile toplamda 30 soru ve 6 boyuttan (eko-fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati) oluşturulmuş geçerliliği kanıtlanmış bir ölçektir. Bu ölçekten araştırma konusu olan destinasyonun özellikleri dikkate alınarak belirlenen, ziyaretçilerin beklentilerini ölçmeye yönelik 24, algılarını ölçmeye yönelik 24 soru olmak üzere toplam 48 soru önermesi ile hazırlanan anket formu kullanılarak veriler toplanmıştır (Khan, 1996). Veri toplama süreci araştırmacılar tarafından Haziran-Ekim 2021 tarihleri aralığında yüz yüze yapılmıştır. Dolayısıyla kayıp veri veya hatalı anket bulunmamaktadır. Veri toplama süreci 400 anketle sonlandırılmıştır. Veri toplama sürecinin etik kurallar çerçevesinde yapılmasını sağlama amacıyla hazırlanan anket sorularına yönelik etik kurul raporu almak üzere Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'na başvurulmuş ve kurul tarafından yapılan incelemeler sonucunda 29/09/2021 tarih ve 2021/6 sayılı toplantıda etik kurul onayı verilmiştir.

Verileri toplamak için 5'li likert kullanılarak düzenlenen (1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum) anket formundan yararlanılmıştır. Anketler bizzat araştırmacılar tarafından yüz yüze yapılmıştır. Araştırma kapsamında kullanılan anket üç kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısım katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve gelir gibi sorulardan oluşmaktadır. İkinci kısımda ekoturistlerin beklentilerini tespit etmeye yönelik sorular yer alırken, üçüncü kısımda algıladıkları hizmet kalitesinin belirlenmesine yönelik sorular yer almaktadır. İkinci ve üçüncü kısımların her biri 24 sorudan oluşmaktadır. Elde edilen veriler frekans dağılımları, doğrulayıcı faktör analizi, uygunluk testleri, güvenilirlik testi ve doğrusal regresyon analizine tabi tutulmuştur. Hizmet kalitesi düzeyinin belirlenebilmesi amacıyla beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesini fark puanı hesaplaması yapılmıştır. İlgili analizlere yönelik sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

4.4. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla kullanılan ECOSERV ölçeğine göre beklenti ile algı puanlarının arasındaki fark ziyaretçilerin almış olduğu hizmetlerin kalitesinin göstergesi niteliğindedir. Bu sebeple ekoturistlerin alacakları hizmetten beklentileri ve hizmet sonrasında aldıkları hizmete dair algı düzeylerinin belirlenebilmesi amacıyla cevaplar aşağıdaki formüller ile analiz edilmiştir.

Puanlama:

Formül: $ECOS = BECO - AECO$

ECOS: ECOSERV Puanı, **BECO:** Beklenen ECOSERV Hizmeti Puanı, **AECO:** Algılanan ECOSERV Hizmeti

Yorumlama:

Beklenen Puan < Algılanan Puan: Yüksek Hizmet Kalitesi

Beklenen Puan = Algılanan Puan: Beklentileri Karşılımış Hizmet Kalitesi

Beklenen Puan > Algılanan Puan: Düşük Hizmet Kalitesi

Buna göre ekoturistlerin ziyaretleri öncesi beklentilerini ölçmeye ve anlamaya yönelik sorulan beklenti ölçeğinden alınan yanıtlar ile ziyaretlerini gerçekleştirdikten sonra aldıkları hizmeti ölçmeye ve anlamaya yönelik sorulan algı ölçeği yanıtları karşılaştırılmaktadır. Beklenti puanlarından algı puanlarının çıkarılmasıyla algılanan ekoturizm hizmet kalitesi ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda ziyaretçilerin beklentileri ile algıları eşit ise beklentilerin karşılandığı bir hizmet kalitesinden, beklentileri algılarından yüksek ise düşük düzeyde hizmet kalitesinden ve algıları beklentisinden yüksek ise yüksek düzeyde bir hizmet kalitesinden söz edilmektedir. Puanlama ve yorumlamaya ilişkin kıstaslar aşağıda yer almaktadır (Akdu, 2014; Yalkın, 2010).

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE BULGULARA İLİŞKİN YORUMLAR

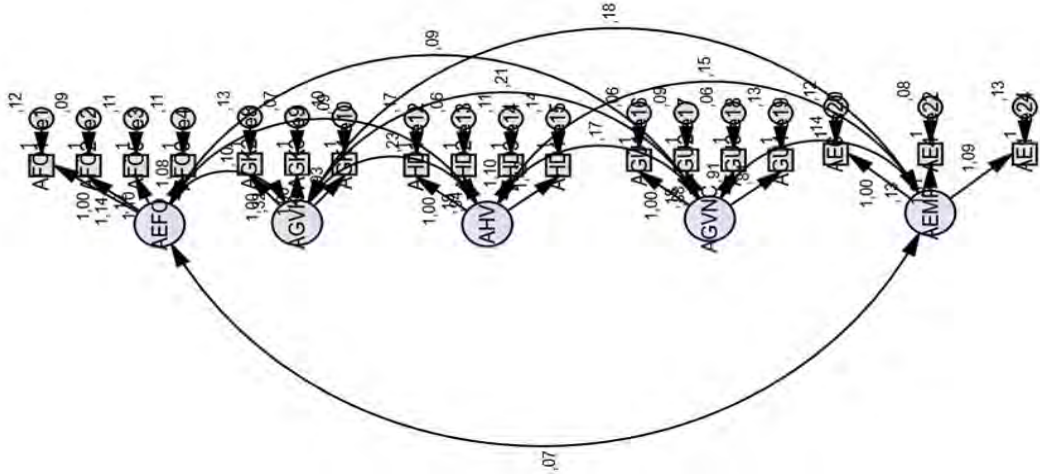
Verilerin analizi sürecinden sonra elde edilen bulgular aşağıda yer almaktadır. Tablo 2 katılımcıların demografik özelliklerine yönelik bilgiler vermektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların %39.5'inin (158) erkek ve % 60.5'inin (242) kadın olduğu görülmektedir. Yaş aralıklarına göre en çok katılımcının %58.25 (233 kişi) oranla 18-28 yaş aralığında olduğu, en az katılımcının ise % 14.25 (57 kişi) oranla 40 ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir. Eğitim durumu açısından ise en çok katılımcının %50.75 (203 kişi) oranla ön lisans, en az katılımcının ise %2 (8 kişi) oranla ilköğretim eğitim durumu sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların yaş, cinsiyet ve eğitim durumu

Özellik		f(n=400)	%
Cinsiyet	Erkek	158	39.5
	Kadın	242	60.5
Yaş	18-28	233	58.25
	29-39	110	27.5
	40 ve üzeri	57	14.25
Eğitim Durumu	İlköğretim	8	2
	Ortaöğretim	32	8
	Ön Lisans	203	50.75
	Lisans	91	22.75
	Lisansüstü	66	16.5

5.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

Doğrulayıcı faktör analiz önceden kullanılan bir ölçeğin güncel araştırmalarda kullanılması durumunda orjinal ölçeğe uygun olup olmadığı kontrol eden bir yöntem olarak belirtilmektedir (Yaşlıoğlu, 2017). DFA, geçerlilik bilgisi sağlamak için yararlı bir istatistiksel prosedürdür. DFA, ölçülen yapı sayısı hakkında bilgi sağlar ve hangi maddelerin aynı yapıyı, hangi maddelerin farklı yapıları ölçtüğünü test eder (Levine, 2005). Doğrulayıcı faktör analiz yapılırken öncelikle modelin uygunluğunu belirleyen belli başlı ölçütlere bakılması gerekmektedir. Bu ölçütler Ki-kare istatistiği (The chi-squared statistic χ^2), NFI (Normed Fit Index), CFI (Comparative Fit Index), TLI (Tucker-Lewis Index) ve RMSEA (the Root Mean Square Error of Approximation) gibi kritik ölçüt değerlerinin belirlenmesi ve bu değerler üzerinden modelin uyumluluğunun yorumlanması gerektiği ifade edilmektedir. Bu değerlerden; RMSEA $0.05 < RMSEA < 0.10$ kabul edilebilir uyum değeri, $0.95 < NFI < 1$ olması durumunda iyi bir uyum değeri ve CFI ve TLI ise ≥ 0.90 eşit ve üzerinde olması durumunda modelin iyi bir uyum değerine sahip olduğu söylenebilmektedir. (Arıca ve İlgez, 2007; Akdu, 2014; Erdoğan vd, 2007). Ki-kare/ Serbestlik derecesi baktığımızda ise bu değerlerin (X^2/SD) 2:1, 3:1 aralığında ya da 5 veya daha bu değerin daha altında olması, modelin kabul edilebilmesi için yeterli olabileceği ifade edilmektedir (Çetintürk, 2010).



Şekil 3. Algı önermelerine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

İlk yapılan Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) sonucunda standardize edilmiş regresyon yükleri kontrol edilmiş ve 0,70'in altında değeri olan ve problemli görülen 6 tane soru (AFÖ5: Ekoturizm işletmesi çalışanları, yerel dokuya uygun kıyafetler giymektedir., AFÖ6: Ekoturizm işletmesinin hizmete eşlik eden malzemeler (kitapçık, broşür vb.) yerel unsurları yansıtacak niteliktedir., AGK7: Ekoturizm işletmesi hizmeti söz verdikleri anda yerine getirmektedir., AGK11: Ekoturizm işletmesi, kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutmaktadır., AHKE21: Ekoturizm işletmesinin, müşterilere bireysel ilgi gösterilebilecek çalışanları bulunmaktadır., AHKE23: Ekoturizm işletmesinin çalışanları, müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlamaktadır.) analizlerden çıkarılmıştır. Böylelikle daha güvenilir ve uyumlu bir ölçek elde edilmiştir. Sorular çıkarıldıktan sonra yapılan DFA sonucu uyum indeksleri sonucu da Tablo 3'de görülmektedir.

Tablo 3. Ölçeğe ilişkin doğrulamalı faktör analizi uyum indeksleri

χ^2	DF	RMSEA	CFI	TLI	NFI	GFI	P	CMIN/DF
365.920	125	0.070	0.954	0.943	0.931	0.909	0.000	2.927

Modelin uyum indeksi sonuçlarına bakıldığında CMIN/DF (χ^2 :df):2.927 (365.920/125), P: 0.000, TLI: 0.943, NFI: 0.931, CFI:0.954, GFI: 0.909 ve RMSEA:0,070'dir. Sonuç olarak elde edilen bu uyum indeksleri modelin iyi bir uyuma sahip olduğunu ortaya koymuştur. İlgili sonuçlar Tablo 8'de gösterilmektedir.

5.2. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik analizi, anket sorularının birbirleri arasındaki tutarlılığını ve anketin ne derece güvenilir olduğunu gösteren bir yöntemdir. Alfa modeli (cronbach's alpha coefficient) olarak adlandırılan bu yöntem, ölçekte bulunan k sorunun homojen bir yapıda olan bir bütünü ifade edip edemeyeceğini bulmak amacıyla kullanılmaktadır. DFA analizi neticesinde 6 beklenti 6 algı sorusu olmak üzere toplam 12 soru analizden çıkarılmıştır. Dolayısıyla ölçeğin güvenilirlik analiz yapılırken Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) ile uygunluğu belirlenen ve algı ile beklenti önermelerinden oluşan toplamda 36 madde üzerinden tüm ölçeğin güvenilirlik analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda alfa katsayısı 0.951 çıkmıştır. Bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Detaylı sonuçlar tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Güvenilirlik analizi sonuçları

Tüm Ölçek		Algı Ölçeği		Eko- Fiziksel Özellikler		Güvenilirlik		Heveslilik		Güvence		Empati	
α	n	α	n	α	n	α	n	α	n	α	n	α	n
0.951	36	0.950	18	0.832	4	0.901	3	0.872	4	0.867	4	0.799	3

5.3. ECOSERV Analizi Sonuçları

Yukarıda anlatıldığı üzere ECOSERV ölçeği ile toplanan beklenti ve algı önermelerine yönelik analizler sonucunda ortaya çıkan beklenti ile algı arasındaki fark hizmet kalitesi düzeyini belirlemektedir. Katılımcıların beklenti ve algı sorularına vermiş oldukları cevaplar arasındaki farkın hesaplanması aynı zamanda bekledikleri hizmetin hangi düzeyde karşılandığını veya karşılanmadığını ortaya çıkaracaktır. Veriler beşli likert tipi sorularla toplandığından beklenti puanları ile algı puanları arasındaki fark -5 ile +5 arasında değişim gösteren bir değer olacaktır. Beklenti ve algı arasındaki fark puanları -5'ten +5'e doğru gittikçe hizmet kalitesinin arttığı söylenebilir. Burada dikkat edilmesi gereken "0" puanı olup eşitliği temsil etmektedir. Özetle beklentiler tam anlamıyla karşılanmıştır anlamına gelmektedir. Skor farkları sıfırın altına negatif yönde ilerledikçe hizmet kalitesinin giderek azaldığı, pozitif yönlü ilerledikçe ise hizmet kalitesinin yükseldiği söylenebilir (Yalkın, 2010; Akdu, 2014). Tablo 4'te araştırmanın beklenti ve algı önermelerine ilişkin dağılımlar, Tablo 5'te ise araştırma hipotezlerine ilişkin Ecoserv skor puanları gösterilmektedir.

Tablo 4. Beklenti ve Algı Önergelerinin Dağılımı

Boyut	İfadeler (Beklenti)	Ortalama	Boyut Ort.	Std. Sapma	İfadeler (Algı)	Ortalama	Boyut Ort.	Std. Sapma
Eko-Fiziksel Özellikler	B1	4.570	4.5725	0.7626	A1	3.618	3.5719	0.4866
	B2	4.678		0.6438	A2	3.595		0.4915
	B3	4.558		0.7403	A3	3.545		0.4986
	B4	4.485		0.7657	A4	3.530		0.4997
Güvenilirlik	B8	4.673	4.5833	0.6334	A8	3.613	3.6208	0.6697
	B9	4.473		0.7075	A9	3.630		0.6197
	B10	4.605		0.6403	A10	3.620		0.6095
Heveslilik	B12	4.570	4.5688	0.6566	A12	3.428	3.5869	0.5963
	B13	4.628		0.6121	A13	3.695		0.4717
	B14	4.648		0.6239	A14	3.653		0.5810
	B15	4.430		0.7593	A15	3.573		0.6129
Güvence	B16	4.660	4.6700	0.6288	A16	3.648	3.6300	0.4836
	B17	4.683		0.6424	A17	3.655		0.4760
	B18	4.678		0.6037	A18	3.720		0.4606
	B19	4.660		0.6208	A19	3.498		0.5006
Empati	B20	4.535	4.4758	0.7417	A20	3.568	3.6058	0.5396
	B22	4.315		0.8292	A22	3.658		0.4958
	B24	4.578		0.6966	A24	3.593		0.5070

Tablo 4 incelendiğinde 4.683 ortalama ile beklenti puanı en yüksek önermenin “Güvence” boyutunun (B17) “Ekoturizm İşletmesinin müşterileri, hizmete ilişkin konularda kendini güvende hissetmelidir” ifadesi olduğu görülmektedir. Boyutlar bazında ortalamalar değerlendirildiğinde katılımcıların en yüksek düzeyde beklenti içerisinde olduğu boyutun 4.67 puan ortalaması ile “Güvence” boyutu olduğu, en düşük beklenti içerisinde olduğu boyutun ise 4.4758 puan ortalaması ile “Empati” boyutu olduğu görülmektedir. Tablonun Algı önermelerine yönelik kısmı incelendiğinde 3.72 ortalama en yüksek algı önermesinin “Güvence” boyutunun (A18) “Ekoturizm İşletmesinin çalışanı, sürekli olarak müşterilere karşı saygılı ve kibardır” ifadesi olduğu görülmektedir. Boyutlar ortalamasına bakıldığında ise katılımcıların en yüksek düzeydeki algıya sahip boyutun 3.63 ortalama ile “Güvence” boyutu olduğu, en düşük düzeydeki algıya sahip boyutun ise 3.5719 ortalama ile “Eko-fiziksel özellikler” boyutu olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Araştırma hipotezlerine ilişkin Ecoserv skor puanları

Boyutlar	İfadeler	Beklenti Puanları (ECOB)	Algılama Puanları (ECOA)	Fark Puanları (ECOA-ECOB)	Boyutlar Bazında Ecoserv Puanları (Boşluklar)	Eşit Ağırlıklı Ecoserv Puanı (ECOEa)
Eko-Fiziksel Özellikler	FÖ1	4.570	3.618	-0.952	-1.0001	-0.970
	FÖ2	4.678	3.595	-1.083		
	FÖ3	4.558	3.545	-1.013		
	FÖ4	4.485	3.530	-0.955		
Güvenilirlik	GK8	4.673	3.613	-1.060	-0.963	
	GK9	4.473	3.630	-0.843		
	GK10	4.605	3.620	-0.985		

Heveslilik	HD12	4.570	3.428	-1.142	-0.982
	HD13	4.628	3.695	-0.933	
	HD14	4.648	3.653	-0.995	
	HD15	4.430	3.573	-0.857	
Güvence	GÜ16	4.660	3.648	-1.012	-1.040
	GÜ17	4.683	3.655	-1.028	
	GÜ18	4.678	3.720	-0.958	
	GÜ19	4.660	3.498	-1.162	
Empati	E20	4.535	3.568	-0.967	-0.870
	E22	4.315	3.658	-0.657	
	E24	4.578	3.593	-0.985	

Tablo 5 incelendiğinde ekoturizm kapsamında Gümüşhane Zigana Dağı ve Limni Gölü' nü ziyaret eden katılımcıların beklenti ve algı düzeylerine göre fark puanlarında pozitif yönlü bir önermenin bulunmadığı dolayısıyla sunulan hizmet kalitesinin beklentileri karşılamadığı gibi düşük düzeyde hizmet kalitesi algısı yarattığı söylenebilir. Bu kapsamda en yüksek farka sahip olan önermenin -1.162 fark puanı ile güvence boyutunun "Ekoturizm işletmesinin çalışanı, müşterilerin sorunlarını cevaplamak için yeterli bilgiye sahiptir." önermesi olduğu görülmektedir. Bu önermeyi -1.142 fark puanı ile heveslilik boyutunun "Ekoturizm işletmesinin çalışanı, müşterilerine tam olarak hizmetin ne zaman yerine getirileceğini söylemektedir." önermesinin, -1,083 fark puanı ile eko-fiziksel özellikler boyutunun "Ekoturizm işletmesinin tesisleri çevre ile uyumludur." önermesinin takip ettiği görülmektedir. Sonuç düşük düzeyde hizmet kalitesi olsa da ziyaretçilerin daha memnun olduğu hizmet kalitesi önermelerinin yani en az fark puanına sahip olan önermenin -0.657 ortalama ile empati boyutunun "Ekoturizm işletmesi, müşterilerinin çıkarları ile candan ilgilenmektedir" önermesi olduğu görülmektedir. Bu önermeyi -0.843 fark puanı ile "Güvenilirlik" boyutundaki "Ekoturizm işletmesi, doğru hizmeti, ilk seferde tam olarak yerine getirmelidir" önermesinin ve -0.857 fark puanı ile heveslilik boyutunun "Ekoturizm işletmesi çalışanı, asla müşterilerinin acil ihtiyaçlarına yanıt veremeyecek kadar meşgul değildir." önermesinin takip ettiği görülmektedir.

Yukarıda açıklandığı üzere beklenti ile algı arasındaki farkın sıfır değerine uzaklığı katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin hangi düzeyde karşılandığı sonucunu göstermektedir. Buna göre eşit ağırlıklı Ecoserv puanının -0.970 olduğu, boyutlar bazında sıfıra negatif yönde en uzak olan boyutun -1.040 puan ortalaması ile "Güvence" boyutu olduğu görülmektedir. Bu skor katılımcıların en düşük hizmet kalitesi düzeyinin güvence boyutunda olduğunu düşündüklerini göstermektedir. Sıfıra en yakın fark puanına sahip olan boyutun ise -0.870 puan ortalaması ile "Empati" boyutu olduğu görülmektedir. Dolayısıyla her ne kadar negatif yönlü de olsa müşterilerin hizmet kalitesi düzeyini en yüksek bulduğu boyutun "Empati" boyutu olduğu söylenebilir.

5.4. Hipotezleri İlişkin Regresyon Test Sonuçları

Regresyon analizi basit ve çoklu regresyon analizi olmak üzere ikiye ayrılmakta olup, amaç bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni nasıl ve hangi yönde etkilediğinin tespit edilmesidir. Bu araştırmada basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizinde bir bağımsız değişkenin etkisi hesaplanırken, çoklu regresyon analizinde birden çok bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi hesaplanmaktadır. Beta katsayısı olarak ifade edilen bu değer yönü (+) ya da (-) olabilir. (Kılıç, 2013; Kozak,2015). Regresyon değerlerinin negatif çıkması etki açısından bağımsız değişken azaldığı durumda bağımlı değişken artması anlamına geldiği söylenmektedir. Regresyon analizi, değişkenlerden istatistiksel olarak anlamlı çıkanlar üzerinde gerçekleştirilmektedir (Öktem,2020). İstatistik anlamlılık (p) değeri ile gösterilir. Bu değer, yapılacak test sonucunda anlamlılığın var olduğunun söylenebileceği durumdaki kararın hata olasılığını göstermektedir. Dolayısıyla p anlamlılık değeri; etki yüksek < 0.001, etki orta < 0.01, etki düşük < 0.05 olarak yorumlanabilmektedir (Kul, 2014; Öktem, 2020) Tablo 6 Ecoserv boyutlarından eko-fiziksel özellikler boyutunun algılanan hizmet kalitesine (AHK) etkisini göstermektedir.

Tablo 6. Eko-Fiziksel özellikler boyutunun AHK üzerine etkisi

Model	Değişkenler	B	Std. Hata	β	Düzeltilmiş R ²	P	t
1	Sabit	1.117	0.124		0.504	0.000*	8.979
	Eko- Fiziksel Özellikler	0.696	0.035	0.710			20.098

Bağımlı Değişken: Algılanan Hizmet Kalitesi (AHK), *0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 6 eko-fiziksel özellikler boyutunun AHK'ye etkisine ait regresyon sonuçlarını göstermektedir. Tablo incelendiğinde AHK varyansının %50,4'ünün Eko-Fiziksel Özellikler tarafından açıklandığı görülmektedir. Buradan hareketle iki değişken arasında orta düzeyde güçlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Değerler (B=0.696; p=0.000; t=20,098) incelendiğinde Eko-Fiziksel Özelliklerin AHK üzerinde pozitif ve anlamlı bir etki yarattığı görülmektedir. Özetle eko-fiziksel özellikler bir birim arttığında AHK 0.696 birim artmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda H₁ hipotezinin (Fiziksel özellikler boyutu Algılan Hizmet Kalitesini olumlu yönde etkiler.) desteklendiği söylenebilir. Aşağıda yer alan Tablo 7 Ecoserv boyutlarından güvenilirlik boyutunun algılanan hizmet kalitesine (AHK) etkisini göstermektedir.

Tablo 7. Güvenilirlik boyutunun AHK üzerine etkisi

Model	Değişkenler	B	Std. Hata	β	Düzeltilmiş R ²	P	t
1	Sabit	1.416	0.058		0.784	0.000*	24.280
	Güvenilirlik	0.604	0.016	0.885			37.974

Bağımlı Değişken: Algılanan Hizmet Kalitesi (AHK), *0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 7 Ecoserv boyutlarından güvenilirlik boyutunun algılanan hizmet kalitesine (AHK) etkisini göstermektedir. Tablo incelendiğinde güvenilirlik boyutunun AHK varyansının %78,4 oranında açıklandığını göstermektedir. Buradan hareketle iki değişken arasında çok yüksek düzeyde güçlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Değerler (B=0.604; p=0.000; t=37,974) incelendiğinde güvenilirlik boyutunun AHK üzerinde pozitif ve anlamlı bir etki yarattığı görülmektedir. Özetle güvenilirlik bir birim arttığında AHK 0.604 birim artmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda H₂ hipotezinin (Güvenilirlik boyutu Algılanan Hizmet Kalitesini olumlu yönde etkiler.) desteklendiği söylenebilir. Aşağıda yer alan Tablo 8 Ecoserv boyutlarından heveslilik boyutunun algılanan hizmet kalitesine (AHK) etkisini göstermektedir.

Tablo 8. Heveslilik boyutunun AHK üzerine etkisi

Model	Değişkenler	B	Std. Hata	β	Düzeltilmiş R ²	P	t
1	Sabit	0.864	0.053		0.871	0.000*	16.240
	Heveslilik	0.763	0.015	0.933			51.899

Bağımlı Değişken: Algılanan Hizmet Kalitesi (AHK), *0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 8 Ecoserv boyutlarından heveslilik boyutunun algılanan hizmet kalitesine (AHK) etkisini göstermektedir. Tablo incelendiğinde heveslilik boyutunun AHK varyansının %87,1 oranında açıklandığını göstermektedir. Buradan hareketle iki değişken arasında çok yüksek düzeyde güçlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Değerler (B=0.763; p=0.000; t=51,899) incelendiğinde heveslilik boyutunun AHK üzerinde pozitif ve anlamlı bir etki yarattığı görülmektedir. Özetle heveslilik bir birim arttığında AHK 0.763 birim artmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda H₃ hipotezinin (Heveslilik boyutu Algılanan Hizmet Kalitesini olumlu yönde etkiler.) kabul edildiği söylenebilir. Aşağıda yer alan Tablo 9 Ecoserv boyutlarından Güvence boyutunun algılanan hizmet kalitesine (AHK) etkisini göstermektedir.

Tablo 9. Güvence boyutunun AHK üzerine etkisi

Model	Değişkenler	B	Std. Hata	β	Düzeltilmiş R ²	P	t
1	Sabit	0.355	0.070		0.847	0.000*	5.105
	Güvence	0.894	0.019	0.920			46.925

Bağımlı Değişken: Algılanan Hizmet Kalitesi (AHK), *0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 9 Ecoserv boyutlarından güvence boyutunun algılanan hizmet kalitesine (AHK) etkisini göstermektedir. Tablo incelendiğinde güvence boyutunun AHK varyansının %84,7 oranında açıklandığını göstermektedir.

Buradan hareketle iki değişken arasında çok yüksek düzeyde güçlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Değerler ($B=0.894$; $p=0.000$; $t=46,925$) incelendiğinde güvence boyutunun AHK üzerinde pozitif ve anlamlı bir etki yarattığı görülmektedir. Özetle güvence bir birim arttığında AHK 0.894 birim artmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda H_4 hipotezinin (Güvence boyutu Algılanan Hizmet Kalitesini olumlu yönde etkiler.) desteklendiği söylenebilir. Aşağıda yer alan Tablo 10 Ecoserv boyutlarından empati boyutunun algılanan hizmet kalitesine (AHK) etkisini göstermektedir.

Tablo 10. Empati boyutunun AHK üzerine etkisi

Model	Değişkenler	B	Std. Hata	β	Düzeltilmiş R^2	P	t
1	Sabit	.766	.083		.749	0.000*	9.235
	Empati	.786	.023	.865			34.439

Bağımlı Değişken: Algılanan Hizmet Kalitesi (AHK), *0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 10 Ecoserv boyutlarından empati boyutunun algılanan hizmet kalitesine (AHK) etkisini göstermektedir. Tablo incelendiğinde empati boyutunun AHK varyansının %74,9 oranında açıklandığını göstermektedir. Buradan hareketle iki değişken arasında çok yüksek düzeyde güçlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Değerler ($B=0.786$; $p=0.000$; $t=34,439$) incelendiğinde empati boyutunun AHK üzerinde pozitif ve anlamlı bir etki yarattığı görülmektedir. Özetle empati bir birim arttığında AHK 0.786 birim artmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda H_5 hipotezinin (Empati boyutu Algılanan Hizmet Kalitesini olumlu yönde etkiler.) desteklendiği söylenebilir.

6. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Sürdürülebilir turizm yaklaşımı turizm hareketlerinin dünya genelinde kontrollü bir şekilde yönetilmesi ve sahip olunan turizm arzlarının gelecek nesillere en az zararla aktarılabilmesi açısından oldukça önemlidir. Özellikle doğa temelli turizm faaliyetlerinin doğaya ve çevreye uyumlu bir şekilde yönetilmesi önem arz etmektedir. Turizm sektöründeki tüm paydaşların bu yaklaşımı benimsemesi ve turizm planlarının bu doğrultuda yapılması ve yönetilmesi gerekmektedir. Turizm işletmeleri bu paydaşlardan birisidir ve özellikle doğa temelli turizm faaliyetleri kapsamında hizmet veren işletmelerin doğayı ve çevreyi önceliklendiren düzenlemeler yapmaları elzemdir. Buradan hareketle bu araştırma ekoturizmde hizmet kalitesine odaklanmıştır. Bu doğrultuda geliştirilen ecoserv hizmet kalitesi ölçeği ile toplanan veriler araştırma hipotezlerini test etmek üzere analiz edilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde ecoserv ölçeğinin beş boyutunun da algılanan hizmet kalitesini pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Ekoturizmde hizmet kalitesi ile ilgili benzer araştırmalar incelendiğinde araştırma sonucuyla benzer sonuçlara ulaşan bazı araştırmalar görülmektedir. Örneğin, Ünüvar ve Aydın (2017) tarafından yapılan araştırmada tüm boyutların hizmet kalitesini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Yazdi (2015) tarafından yapılan bir araştırmada ise önem sırasına göre “Empati”, boyutu başta olmak üzere tüm boyutların hizmet kalitesini etkilediği ifade edilmiştir. Boyutlar bazında değerlendirildiğinde katılımcıların en yüksek beklenti düzeyinin güvence boyutunda olduğu, bunu sırasıyla güvenilirlik, eko-fiziksel özellikler, heveslilik ve empati boyutlarının takip ettiği görülmüştür. Sonuçların literatür ile benzeştiği görülmüştür. Örneğin, ölçeğin geliştiricisi olan araştırmacı Khan ve Su (2003) tarafından Güneybatı Kore’nin Jeju adasında ECOSERV ölçeği kullanılarak yapılan bir araştırmada, Jeju adasını ziyaret eden turistlerin hizmet kalitesi beklentileri araştırılmış olup güvence boyutunun diğer boyutlara göre daha yüksek beklenti oranına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Sonuçlar araştırma evreninde ekoturizm faaliyetlerindeki hizmet kalitesi düzeyinin beklenenden düşük olduğunu göstermektedir. Tüm boyutların tüm önermelerinde ecoserv fark puanları negatif yönlüdür. Dolayısıyla sunulan hizmetin kalite algısının düşük düzeyde olduğu söylenebilir. Bu durumun beklentilerin her zaman yüksek tutulmasından kaynaklı olduğu da düşünülebilir. Zira insan en yüksek düzeyde kaliteli hizmet almayı beklerken karşılaştığı olumsuzluklar hizmet kalitesi algısını düşürebilmektedir. Nitekim konuyla ilgili yapılan bir çok araştırmada (Said ve diğ., 2009; Said ve diğ., 2013; Nuraisah ve Siow, 2016; Aseres ve Sira, 2019; Köroğlu ve diğ., 2019; Markovic, 2019;) benzer sonuçlar görülmektedir. Bu kapsamda beklentileri karşılamaya en uzak boyutun güvence boyutu olduğu, en yakın boyutun ise empati boyutu olduğu görülmektedir. Boyutların algılanan hizmet kalitesi düzeyine etkileri incelendiğinde de en yüksek etkiye yine güvence boyutunun sahip olduğu bunu sırasıyla empati, heveslilik, eko-fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutun takip ettiği görülmektedir. Sonuçların bazı farklılıklar olsa da literatürle paralel olduğu görülmektedir. Örneğin Gerşil ve Güven (2018) tarafından yapılan araştırmada müşteri beklentisi ve algısı

arasındaki en büyük farkın güvenilirlik boyutunda olduğu görülürken güvence boyutunun hizmet kalitesi düzeyini en fazla etkileyen boyutun güvence boyutu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Shapavol ve diğ. (2018) tarafından Y kuşağı öğrencileri üzerinde yapılan araştırmada algılanan hizmet kalitesini en yüksek oranda etkileyen boyutun güvence boyutu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde Khan ve Su (2003) ve Said ve diğ., 2009 tarafından yapılan araştırmalarda da güvence boyutunun algılanan hizmet kalitesinin etkileyen en önemli boyut olduğu ortaya çıkmıştır.

Gümüşhane ili turizmin gelişmekte olduğu bir destinasyon olup birçok turizm türü için önemli turistik arza sahiptir. Özellikle doğa temelli turizm faaliyetleri için önemli kaynaklara sahip olan il coğrafyası, turizm planlamasının etkin şekilde yapılamaması, girişimci ve yatırımcı bulunması konusundaki zorluklar, reklam ve tanıtım eksiklikleri, alt-üst yapı problemleri gibi sebeplerle turizm konusunda elde ettiği pay oldukça düşüktür. Bu durum göz önüne alındığında araştırma sonuçlarının kabul edilebilir olduğu düşünülebilir. Bu araştırmanın Gümüşhane’de ekoturizm faaliyetleri için geliştirilmesi gereken hususlara dikkat çektiği ve il turizmine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Ekoturizm işletmelerinin çalışanlarının ziyaretçi ile ilişkilerine önem veren, davranışları ve bilgi birikimleriyle ziyaretçiler üzerinde güven duygusu yaratan kalifiye personel olmaları için çalışmaların yapılması önemlidir. Çalışanların empati duygusuna sahip, ziyaretçilere karşı ilgili, onların istek ve ihtiyaçlarını anlayıp çözüm üretebilen, hizmet sunumunda hızlı ve istekli, yardımsever kişiler olmasına dikkat edilmelidir. Hizmet sunumundan önce potansiyel ziyaretçilere vaat edilen hizmeti doğru, eksiksiz ve tam zamanında sunmak da hizmet kalitesinin arttırılması açısından oldukça önemlidir. Bunlarla birlikte ekoturizm işletmelerinin sürdürülebilir yaklaşımla faaliyetlerin düzenlenmesi, doğayı ve çevreyi koruma odaklı organizasyonlar olması da önemli bir konudur. Bu kapsamda sürdürülebilir enerji kaynaklarının kullanılması, geri dönüştürülmüş malzemelerin tercih edilmesi, doğaya, yöresel özelliklere ve ekolojik yapıya uygun malzemelerle inşa edilmiş yapılar inşa edilmesi, su kaynaklarının etkin bir şekilde kullanılması gibi ekolojik dengeyi koruyan politika ve planlamaların uygulanması gerekmektedir. Bunun dışında konuyla ilgili sunulan aşağıdaki önerilerin de dikkate alınması faydalı olacaktır.

Turizm Alanında Faaliyet Gösteren Kamu ve Özel Kuruluşlara Yönelik Öneriler

Turizm sektöründe faaliyet gösteren kamu ve özel kuruluşlar tarafından, bölgeyi ziyaret eden turistlerin görüşlerini almak amacıyla düzenli ve sürekli anketler ve benzeri araştırmalar gerçekleştirilmelidir. Bu çalışmalar, hizmet kalitesini etkileyen unsurları raporlama çerçevesinde değerlendirilerek eksikliklerin tespit edilmesine olanak sağlayacaktır. Bölgedeki turizm işletmelerinin hizmet kalitesini artırmak amacıyla kamu ve özel kuruluşlar tarafından periyodik eğitimler, seminerler ve benzeri faaliyetler düzenlenmelidir. Turizm sektöründe faaliyet gösteren kamu ve özel kuruluşlar ile kamu işletmeleri, turistlerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek donanımlı ve eğitilmiş iş gücünün istihdamını sağlamak amacıyla özel eğitim programları düzenlemelidir. Ulaşım, yiyecek, konaklama gibi turizm faaliyetleri hakkında bilgi sağlayacak sosyal tanıtım araçlarının, kamu tüzel kişilikleri aracılığıyla yaygınlaştırılması sağlanmalıdır. Gümüşhane Üniversitesi ile iş birliği çerçevesinde, turizm tanıtım faaliyetleri desteklenmeli ve bu alanda daha fazla etkinlik gerçekleştirilmelidir. Hizmet kalitesini etkileyen ve müşteriye güven sağlayacak faktörler üzerine işletme sahipleri tarafından çalışmalar yapılmalı ve gerekli revizyonlar hayata geçirilmelidir. Ekoturizm destinasyonlarında, turistlerin ilgisini çekebilecek fotoğraf sergileri ve yerel ürünlerin satıldığı pazarlar oluşturulmalıdır. Ekoturizm destinasyonlarında hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar yapılmalı ve yöresel-kültürel etkinlikler düzenlenerek müşterilerin bu alanları tekrar ziyaret etmeleri teşvik edilmelidir.

Araştırma Yapmayı Planlayan Araştırmacılara Öneriler

Araştırmanın verileri Gümüşhane ili ile sınırlıdır. Türkiye’de Gümüşhane’ye benzer kırsal bölgelerde sunulan hizmetlerin kalite değerlendirilmesi üzerine yeni çalışmalar yapılabilir. Doğu Karadeniz Bölgesi genelinde kapsam genişletilerek, özellikle yabancı turistler üzerinde ekoturizm hizmet kalitesini etkileyen değişkenlerin ilişkisinin incelenmesi önerilmektedir. Ekoturizm hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde, her bir boyut altında belirtilen önermelerin hizmet kalitesine etkisi ayrı ayrı incelenmelidir. Ekoturizm destinasyonlarında içsel faktörlerin yanı sıra hizmet kalitesini etkileyebilecek dışsal faktörlere odaklanılarak daha kapsamlı bir değerlendirme yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Akdu, U. (2014). Medikal turizmde hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakatinin değerlendirilmesi. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (386929).
- Akdu, U., & Öktem, E. (2019). Turizmin Ekonomik, Sosyal, Çevresel ve Kültürel Etkilerine Yönelik Yöre Halkının Farkındalığı; Gümüşhane Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 232-239.
- Akdu, U., Sezerel, H., Çalık, İ., Aras, G., Kaya, F. ve Köstepen, A. (2012). *Gümüşhane İli Turizm Potansiyeli*. Gümüşhane Üniversitesi Yayınları, No. 1.
- Arıca, O. T. ve Ilgaz, G. (2007). Açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi ile biyoloji dersi tutum ölçeğinin yapı geçerliliğinin incelenmesi. *Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 28, 1-8.
- Arslan, Y. (2005). Erdek ve çevresinin ekoturizm açısından değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(13), 29-53.
- Aseres, S. A., & Sira, R. K. (2019). An exploratory study of ecotourism services quality (ESQ) in Bale Mountains National Park (BMNP), Ethiopia: using an ECOSERV model. *Annals of Leisure Research*, 23(3), 386-406. <https://doi.org/10.1080/11745398.2019.1642769>
- Boley, B. B., & Green, G. T. (2015). Ecotourism and natural resource conservation: the 'potential' for a sustainable symbiotic relationship. *Journal of Ecotourism*, 15(1), 36-50. <https://doi.org/10.1080/14724049.2015.1094080>
- Brown T.A. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*, The Guilford Press, ISBN 978-1-4625-1779-4, New York, 475p.
- Can, R. ve Bilgili, N. (2019). Histerektomi yapılan hastaların ameliyatlarına ilişkin bilgilerinin belirlenmesi. *Türkiye Klinikleri Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(1), 43-50.
- Ceballos-Lascurain, H. (1996). *Tourism, ecotourism, and protected areas: The state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development*. Sweetzerland, IUCN.
- Civelek, C., Dalgın, T., Çeken, H. ve Ekiztepe, B. (2014). Agro-turizm ve kırsal kalkınma ilişkisi: Muğla yöresindeki agro-turizm alanlarında bir araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 1(1), 15-28.
- Cronin Jr, J. J. ve Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Çetintürk, G. (2010). *Yalın Üretimin Strese Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (273422).
- Demirbulat, Ö.G. (2020) ECOSERV: Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli. (Edt. Aksu ve diğ.) *Hizmet Kalitesi El Kitabı*. Ankara, Detay Yayıncılık.
- DOKA (Doğu Karadeniz Kalkınma Ajansı), (2020) https://www.doka.org.tr/bolgemiz_Gumushane-TR.html. 15 Temmuz 2022.
- Dursun, Y. ve Kocagöz, E. (2010). Yapısal eşitlik modellemesi ve regresyon: karşılaştırmalı bir analiz. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (35), 1-17.
- Emekli, G. (2015). Dağlar, dağcılık ve turizm. *Coğrafyada Yeni Yaklaşımlar*, 205-217.
- Gouws, E. ve Motala, T. (2019). Quality of service delivered by alcoholic beverage suppliers to customers in the South African hospitality industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8 (3), 1-16.
- Erdoğan, Y., Bayram, S. ve Deniz, L. (2007). Web tabanlı öğretim tutum ölçeği: Açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi çalışması. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 4(2), 1-14.
- Erken, K., Atanur, G. ve Tanrıöver, A. A. (2019). Bursa florasının doğa turizmi potansiyeli. *Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 20(1), 92-101.

- Gerşil, M. ve Güven, H. (2018). Üniversitelerde hizmet kalitesinin Servqual analizi ile ölçülmesi: Celal Bayar Üniversitesi'nde bir uygulama. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 111-125.
- Gorsuch, R. (1983). *Factor analysis (2nd ed.)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gürpeke, E. (2018). Hizmet kalitesi algısının belirlenmesine yönelik yiyecek içecek işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(4), 996-1013.
- Honey, M. (1999). *Ecotourism and Sustainable Development*. Island Press, London.
- Jamal, T., Borges, M. ve Stronza, A. (2006). The institutionalisation of ecotourism: Certification, cultural equity and praxis. *Journal of Ecotourism*, 5(3), 145-175.
- Kahyaoglu, N. (2019). Gümüşhane ilinin ekoturizm potansiyeli açısından değerlendirilmesi. III. *International Mediterranean Forest and Environment Symposium*, 03-05 October 2019, Kahramanmaraş, s.451-456.
- Kaypak, Ş. (2010). Ekolojik turizmin sürdürülebilirliği. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 2(2), 93-114.
- Kement, Ü. ve Bükey, A. (2019). Doğa ve kültür fotoğrafçılığı kapsamında rekreasyonel motivasyonun demografik özelliklere göre incelenmesi. *Tourism and Recreation*, 1(1), 23-30.
- Khan, M. M. (1996). *ECOSERV: An examination of service quality expectations of the ecotourists*. Virginia Polytechnic Institute and State University. Ann Arbor, ISBN 978-0-591-20294-6, United States, 1-227.
- Khan, M. M. (2003). ECOSERV: Ecotourists' quality expectations. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 109-124.
- Khan, M. M. ve Su, K. D. (2003). Service quality expectations of travellers visiting Cheju Island in Korea. *Journal of Ecotourism*, 2(2), 114-125.
- Kılıç, S. (2013). Doğrusal regresyon analizi. *Journal of Mood Disorders*, 3(2), 90-92.
- Kılıç Benzer, A. N. (2006). *Bolu-Göynük ve yakın çevresi doğal ve kültürel kaynaklarının ekoturizm açısından değerlendirilmesi*. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (386929).
- Kızılaslan, N. ve Tayfur, U. (2014). Tokat ilinin ekoturizm/kırsal turizm potansiyeli ve swot analizi. *Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi*, (9), 45-61.
- Koçoğlu C. M., Bakkaloğlu F. ve Acar A. (2019). Yerel halkın inanç turizmine yönelik bakış açılarının demografik özelliklere göre değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 10(EkSayı), 124-131
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Englewood Cliffs, New Jersey: Practice Hall. In: Inc.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel araştırma: Tasarım, yazım ve yayım teknikleri*. (2. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara, 146s.
- Kurtaran, A., Çelik, M. K. ve Mutlu, F. (2019). Yiyecek içecek işletmelerinde hizmet kalitesinin Servqual ile ölçülmesi: Bir alan araştırması. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 376-387.
- Kuter, N., & Ünal, H. E. (2009). Sürdürülebilirlik kapsamında ekoturizmin çevresel, ekonomik ve sosyo-kültürel etkileri. *Kastamonu University Journal of Forestry Faculty*, 9(2), 146-156.
- Külekçi, E. A. ve Bulut, Y. (2012). Erzurum ili Oltu ve Olur ilçelerinde en uygun ekoturizm etkinliğinin analitik hiyerarşi süreci yöntemi ile belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 43(2), 175-189.
- Levine, T.R. (2005). Confirmatory factor analysis and scale validation in communication research. *Communication Research Reports*, 22(4), 335-338.
- Lovelock, C. and Lauren, W., 2002 *Principles of Service Marketing and Management (Second Edition)*. New Jersey, Prentice Hall, Inc,
- Öktem, E. (2020). *Kültür turizmi kapsamında unutulmaz turizm deneyiminin müşteri memnuniyetine ve davranışsal niyete etkisi*. Yüksek lisan tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (651115).

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Ray, U. C., Demirtaş, N. ve Pirçek, M.(2019). Bir Hatay endemiği: Kırmızı guddeme (*Helichrysum Sanguineum*)’un botanik turizmi açısından incelenmesi. *III. Uluslararası Eğitim Bilimleri ve Sosyal Bilimler Sempozyumu*, 25-27 Haziran 2019, Nevşehir, s. 464-470.
- Said, A., Jaddil, N. E. F. ve 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).
- Samal, A., Pradhan, B. B., Mishra, M. R. ve Jena, J. (2018). Prospect of medical tourism in the state of Odisha: An analytical report from the selected private tertiary care hospitals. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 9(5), 231-237.
- Sarıışık, M. ve Dikkaya, F. (2015). Hizmet kalitesi kapsamında heveslilik boyutuna ilişkin beklenti ve algıların belirlenmesi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 37-51.
- Sayılan, H. (2008). Endemik bir bitki türü olan Muş lalesi’nin (*Tulipa Sintenisii* Baker) botanik turizmi (Bitki Gözlemciliği) amaçlı değerlendirilmesi. *Ulusal Coğrafya Sempozyumu*, Ankara, (4/2), 473-482.
- Sevgi, O. O. ve Paksoy, M. (2018). Otel işletmelerinde yabancı turistlerin hizmet kalitesi algısının Servqual yöntemiyle ölçülmesine yönelik bir araştırma. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 53-77.
- Sezerel, H. (2013). *Örgüt kültürünün farklılık yönetimine etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma*. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (348972).
- Shapoval, V., Murphy, K. S. ve Severt, D. (2018). Does service quality really matter at Green restaurants for Millennial consumers? The moderating effects of gender between loyalty and satisfaction. *Journal of Foodservice Business Research*, 21(6), 591-609.
- Somuncu, M. (2004). Dağcılık ve dağ turizmindeki ikilem: Ekonomik yarar ve ekolojik bedel. *Coğrafi Bilimler Dergisi*, 2(1), 1-21.
- Streiner, D. L. (1994). Figuring Out Factors: The Use and Misuse of Factor Analysis. *Canadian Journal of Psychiatry*, 39, 135-140.
- Tekin, M. ve Kasalak, M. A. (2014). Ekoturizm girişimciliğinin bölgesel kalkınmadaki rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (32), 129-136.
- Tetik, N. (2012). *Turist rehberlerinin ekoturizm alanındaki yeterlilikleri: Doğu Karadeniz örneği*. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (314038).
- Trakel, 2025. Gümüşhane ve Kelebekler. Erişim adresi: <https://www.trakel.org/pdf/34352.pdf> 29/11/2024.
- Tosun, C. ve Şahin, S. Z. (2006). Gelişen ve değişen eğilim: Ekoturizm. *II. Balıkesir Turizm Kongresi*, 20–22 Nisan 2006, Balıkesir. s. 1-18.
- Türkben, C., Fulya, G. ve Yılmaz, U. (2012). Türkiye’de bağcılığın tarım turizmi (Agro-Turizm) içinde yeri ve önemi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(23), 47-50.
- Ünüvar, Ş. ve 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, 1-15
- Üzümcü, O. O. ve Banu, K. (2017). Ekolojik turizm kavramı: Fethiye örneği. *Tarım Bilimleri Araştırma Dergisi*, 10(1), 14-19.
- Valentine, P. (1992). *Nature-based tourism*. Belhaven Press.
- Wallace, G. N., & Pierce, S. M. (1996). An evaluation of ecotourism in Amazonas, Brazil. *Annals of tourism research*, 23(4), 843-873.
- WCED (1987). *Our Common Future. Report of the World Commission on Environment and Development*. United Nations: New York.

- Yalkın, S. (2010). *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi ve Kalitenin Servoqual Yöntemi ile Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (277334).
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.
- Yazdi, A. K. (2015). Designing a Mathematical Model for Indicators of Service Quality in the Tourism Industry Based on SERVQUAL and Rembrandt Methods. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 15 (4), 511-527.
- Yeşil, P., Yeşil, M. ve Yılmaz, H. (2008). Jeolojik miras alanlarının alternatif turizm kapsamında değerlendirilmesi: Balıca mağarası örneği. *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 39(2), 241-248.
- Yılmaz, H. (2008). *Turizm çeşitlendirmesi kapsamında ekoturizmin ürünü olarak tatil çiftlikleri: Türkiye'deki tatil çiftliklerine yönelik SWOT analizi*. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora tez özeti, s.1-242.
- Yozcu, S. (2020). Türkiye mağara turizmine yönelik bir değerlendirme. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1493-1508.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996). *Services Marketing*. McGraw-Hill, New York.