



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 10 Sayı: 50 Volume: 10 Issue: 50

Haziran 2017 June 2017

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

**TÜRKİYE'YE KRUVAZİYER GEMİLERLE SEYAHAT EDEN ZİYARETÇİ YORUMLARININ ANALİZİ:
CRUISECRITIC.COM (KUŞADASI ÖRNEĞİ)
ANALYSIS OF THE VISITOR COMMENTS WHO TRAVELLED TO TURKEY BY CRUISE SHIPS:
CRUISECRITIC.COM (THE EXAMPLE OF KUSADASI)**

**Gözde OĞUZBALABAN*
İsmail KIZILIRMAK****

Öz

Cruise Critic sitesi, kruvaziyer seyahatlerine katılım gösteren ziyaretçilerin deneyimlerini paylaştığı dünyanın en büyük kruvaziyer internet sitesidir. Ziyaretçi yorumları, turistlerin destinasyon tercihinde önemli bir fonksiyon olabilmektedir. Kruvaziyer ziyaretçilerin destinasyondan memnun bir şekilde ayrılmaları, onların bölgeyi tekrar ziyaret etme ve başkalarına tavsiye etme eğilimi göstermelerinde önemli etkidir. Bu araştırmanın amacı, Cruise Critic sitesinde Kuşadası destinasyonu ile ilgili yorum yazan kruvaziyer ziyaretçilerin destinasyonla ilgili memnun oldukları ve olmadıkları destinasyon faktörlerini keşfetmek ve sonuçlara ilişkin yapıcı öneriler ortaya koymaktır. Bu amaçla site de 31 Aralık 2016 tarihine kadar tüm yorumlar 1-30 Ocak 2017 tarihleri arasında nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi sonucunda; kruvaziyer ziyaretçilerin destinasyonda en memnun oldukları faktör tarihi mekânlar, en rahatsız oldukları faktör ise alışveriş hizmetleri olarak belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kruvaziyer, Cruise Critic, Kuşadası, İçerik Analizi.

Abstract

Cruisecritic.com is the biggest web site on which visitors who joined cruise trip share their experience .Visitor comments are assumed to have an important effect on tourists destination choices. Leaving contended from the visited destination is another important effect on cruiser visitors to visit the destination again and to have tendency for recommendation too their people.The objective of this survey is to find out the factors of the destination about which the visitors,who are commenting on Cruisecritic.com for Kusadasi destination ,are contended or not contended for. For this objective ,all comments up to 31 december 2016 are subjected to content analysis which is one of the qualitative survey techniques.As a result of the content analysis ,it is assessed that the most satisfactory factor is historical places and the most irritating factor is shopping services fort he cruiser visitors of destination.

Keywords: Cruiser, Cruise Critic, Kusadasi, Content Analysis.

1. Giriş

Turizm, günümüzde yılda yaklaşık bir milyardan fazla insanın içinde olduğu dünya çapında dev bir faaliyettir. Her geçen yıl içerisinde de bu faaliyetlere katılan insan, ülke ve bölge sayısı artmakta ve katılımcıların talepleri de günün şartlarına göre değişmektedir. Zaman içerisinde Dünya'da ve Türkiye'de turizm sektöründe değişen bu talepler, alternatif turizm türlerinin gelişmesine neden olmuştur. Gelişen alternatif turizm türlerinin başında da kruvaziyer turizm gelmektedir.

Kruvaziyer turizm, özellikle orta ve üst gelir grubuna hitap eden, ziyaret edilen destinasyonlara büyük miktarlarda gelir bırakan bir turizm çeşididir. Kruvaziyer ziyaretçisinin gemiye ulaşımı sırasında, gemi içerisinde ve limanlarda yaptıkları harcamalar göz önünde bulundurulup değerlendirildiğinde gelir getirici etkisi büyük bir sektör olduğu anlaşılmaktadır.

Kruvaziyer turizmden pay almaya çalışan Türkiye, sahip olduğu doğal ve kültürel çekicilikleri ile kruvaziyer turizmde bir çok ülkeyle yarışabilecek konumdayken, şu an için hak ettiği konumu alamamıştır. Türkiye'de kruvaziyer turizmin daha popüler hale gelmesi için kruvaziyer turist sayısının artırılmasına yönelik çalışmaların yapılması gerekmektedir. Bu çalışmaların başında da kruvaziyer gemiler için

* Öğr. Gör., Düzce Üniversitesi, Gölşaka Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü.

** Prof. Dr., İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü.

destinasyon konumunda olan ülkemizin, hizmet kalitesi açısından kendini geliştirmesi gelmektedir. Bunun için de kruvaziyer turistler üzerinde araştırmaların yapılması ve çıkan sonuçlar doğrultusunda eksikliklerin tamamlanması büyük önem taşımaktadır. Bu farkındalıktan yola çıkarak, bu araştırmanın amacı Türkiye'nin en önemli kruvaziyer liman destinasyonlarından biri olan Kuşadası'nın kruvaziyer ziyaretçileri açısından nasıl değerlendirildiğinin belirlenmesidir. Bunun için de ziyaretçilerin Cruise Critic sitesinde Kuşadası destinasyonu ile ilgili yaptıkları yorumlar analiz edilerek, paylaşılan yorumların ana faktörlerinin ortaya çıkarılması, özellikle ziyaretçilerin Kuşadası destinasyonu özelinde hangi konulardan memnuniyet duyduklarının ve hangi konularda da memnuniyetsizlik yaşadıklarının belirlenmesi hedeflenmiştir. Çalışma da öncelikli olarak kruvaziyer literatürü incelenmiş kruvaziyer turizmi ve konuyla ilgili yapılan çalışmalar açıklanmıştır. Araştırmanın uygulama kısmında ise, Cruise Critic sitesinde ziyaretçilerin yaptıkları yorumlar içerik analizine tabi tutularak ziyaretçilerin memnuniyet ve memnuniyetsizlik unsurları belirlenmiştir.

Kruvaziyer turizmi ile ilgili ulusal ve uluslararası veri tabanlarında da tarama yapılmış ve bu turizm türünde destinasyon memnuniyeti ile ilgili yapılan araştırmaların anket yöntemiyle yapıldığı belirlenmiştir. Kuşadası destinasyonu özelinde de kruvaziyer ziyaretçilerin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik herhangi bir çalışmaya ulaşılmamıştır. Bu çalışma, Türkiye kruvaziyer turizmi ile ilgili sınırlı sayıdaki akademik araştırmalardan birisidir. Gerek ulusal kaynaklarda, gerekse uluslararası kaynaklarda bir benzerine ulaşılamayan bu çalışmanın orijinal nitelikte olduğu bundan sonra yapılacak çalışmalarda araştırmacılara, seyahat acentalarına, yerel yönetimlere ve yerel esnafa yön gösterici olması açısından önemlidir.

2. Kruvaziyer Turizmi

Kültür ve Turizm Bakanlığı kruvaziyer turizmin tanımını 24.07.2009 tarihinde 27298 sayılı Resmî Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Deniz Turizm Yönetmeliğinde açıklamıştır. Bu yönetmeliğe göre; "Kruvaziyer gemiler, gezi, eğlence ve spor amacıyla önceden belirlenmiş program ve rotada seyreden, deniz turizmi ticaretinde kullanılmaya uygun konaklama, yeme, içme, eğlence, dinlenme ve spor etkinliklerine uygun üniteleri bulunan, denize elverişli olan deniz turizmi aracıdır" (www.resmigazete.gov.tr).

Sezer (2014)'e göre, dev gemilerle gerçekleştirilen, kısa süre içerisinde çok farklı güzergâhların ziyaret edildiği, genellikle 24 saatten az kaldığı, her türlü zevk ve beğeniye hitap eden eğlence seçeneklerinin olduğu turistik aktiviteler, kruvaziyer turizmi olarak adlandırılmaktadır.

Qui vd. (2014)'e göre, "Kruvaziyer turizmi ulaştırma, turizm, rekreasyon, konaklama, catering ile entegre bir turizm ürününün deneyimidir".

Yukarıda yapılmış olan tanımlar doğrultusunda, kruvaziyer turizmini, genel olarak deniz temelli turizm kategorisi içinde yer alan, destinasyon ziyareti, limana yakın yerlerde tarihi yerlere ziyaret ve alışverişlerden oluşan aktiviteleri kapsayan, bir turizm çeşidi olarak tanımlamak mümkün olacaktır.

3. Kruvaziyer Turizmde Destinasyon Memnuniyeti Literatür Taraması

Liman destinasyonlarının hizmet konusunda müşteriye tatmin etmesi ve iyi deneyim yaşatması önemlidir. Çünkü kruvaziyer turistlerin liman destinasyonlarda yaşadıkları deneyimler, onun tekrar aynı destinasyona kara müşterisi olarak ziyaret etmesini etkileyebilir (Gabe ve vd.2006:282). İlgili yazına bakıldığında, kruvaziyer turizmde destinasyon memnuniyet çalışmalarına ilişkin anket uygulaması kullanılarak yapılan çalışmalara rastlanmaktadır (Tablo 2). Aşağıdaki Tablo 2'de farklı bölgelerde yapılan çalışmalarda kruvaziyer ziyaretçilerin destinasyonda memnuniyetini ve memnuniyetsizliğini etkileyen en önemli unsurlar tespit edilmiştir.

Tablo 2: Kruvaziyer Turizmde Destinasyon Memnuniyet Çalışmalarına İlişkin Yazın Taraması

YIL	Yazarlar	Destinasyon	Araştırma Yöntemi	Memnuniyet	Memnuniyetsizlik
2006	M. GabeTodd, Colleen P. Lynch, ve James C. McconnonJr.	Bar Harbor	Mail yoluyla anket	Destinasyonda harcanan süre	Destinasyon yerinin uzaklığı
2010	Andriotis Konstantinos ve George Agiomirgianakis	Yunanistan Kandiye Limanı	Yüz yüze anket	Kişisel güvenlik, yerel halkın cana yakınlığı, sunulan ürün ve hizmetler	Destinasyonda harcanan süre

2012	Juan Gabriel Brida, Nicola 'sGarrido ve Mari 'afesu 's Such Devesa	Kolombiya'nın Cartagena Limanı	Yüz yüze anket	Turist rehberleri, otobüs ve taksi şoförleri	Sokak satıcıları
2012	Juan Gabriel Brida , Manuela Pulina , Eugenia Riaño, Sandra Zapata-Aguirre	Kolombiya'nın Cartagena limanı	Yüz yüze anket	Yerel halkın tutumu, otobüs ve taksi sürücülerini, hava durumu, havaalanı altyapısı	Sokak satıcıları, tur rehberleri, turizm enformasyon alanları
2013	Ljudevit Pranic , Zrinka Marusic ve Ivan Sever	Hırvatistan (Split,Trogir)	Yüz yüze anket	Kişisel güvenlik	Hediyelik eşya, gastronomi kalitesi, turizm ürün çeşitliliği ve temizlik
2015	Giovanni Satta, Francesco Parola, Lara Penco ve Luca Persico	İtalya (Cenova, Messina, Bari limanları)	Yüz yüze anket	İyi tasarlanmış alışveriş mekânları ve yerel ulaşım hizmetleri	-----
2016	Murat Yapıcı, Birsan Koldemir ve Bilal Hişan	İstanbul	Yüz yüze anket	Doğal çeşitliliğinin fazlalığı	Turist bilgilendirme biriminin olmaması
2016	U. Aytun Öztürk ve Hakan Göktaş	Hawaii	Yüz yüze anket	Adaya gidilen mesafe	Ulaşım, güvenlik ve fiyat

4. Araştırma Yöntemi

Bu çalışmadaki veriler, Cruise Critic sitesindeki Kuşadası destinasyonu ilgili yapılan yorumlardan elde edilmiştir. Cruise Critic sitesi, dünyanın en büyük kruvaziyer topluluğunun görüşlerinin yer aldığı bir internet sitesidir. Kruvaziyer gemiler ile seyahat edecek kişiler seyahatlerini planlarken Cruise Critic sitesine girerek daha önce yapılmış seyahatlerle ilgili yapılan yorumları incelemekte ve kruvaziyer seyahati deneyimlemiş müşterilerle iletişim kurarak seyahatleri ile ilgili destek almaktadır. 1995 yılında kurulan site kurulduğu günden bu yana kruvaziyer ile ilgili en etkili site olmayı başarmıştır. Cruise Critic, sitesi dünya genelinde yaklaşık 500 kruvaziyer gemisi ve 300'den fazla liman hakkında karşılaştırmalı bilgiler, tur planları ve yorumlar sunmaktadır (www.cruise critic.com).

Cruise Critic sitesinde Kuşadası destinasyonu için 2008 ve 2017 yılları arasında toplam 610 İngilizce yorum mevcuttur. Araştırma kapsamına, 31 Aralık 2016 tarihine kadar olan bütün yorumlar dahil edilmiştir. 1-30 Ocak 2017 tarihleri arasında toplam 610 İngilizce yorum incelemeye alınmış ve içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizinde amaç birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirerek ve bunları okuyucunun anlayabileceği bir şekilde organize edip yorumlamaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).Araştırmada tüm İngilizce yorumlar, Türkçe 'ye çevrildikten sonra yeniden eskiye doğru bir sıra akışı içinde taramaya ve analize tabi tutulmuştur. Söz konusu araştırma, keşfedici bir araştırma olma özelliği taşımaktadır. Bu bağlamda belirlenen destinasyon ilgili yapılan 610 yorumun içerik çözümlemesi yapılmıştır.

4.1. Araştırma Bulguları ve Yorumlar

Araştırma için örnek seçilen Kuşadası destinasyonu hakkında değerlendirme puanlaması Tablo 3'de görülmektedir. Müşteri puanlaması, 7 yoruma puan verilmemesinden dolayı 603 yorum üzerinden değerlendirme yapılmıştır. Tabloya göre, katılımcıların çoğunluğu %59'u destinasyonu mükemmel olarak derecelendirmiştir. %24 'ü, Kuşadası'nı çok iyi bir destinasyon olarak değerlendirmiştir. Katılımcıların % 11'i ise, destinasyonu orta derecede beğendiği görülmüştür. Yorum yapanların %6'sının ise destinasyondan hiç memnun kalmadığı belirlenmiştir.

Tablo: 3 Kuşadası Destinasyonuna Yönelik Müşteri Puanlaması

Destinasyonun Derecelendirmesi	f	%
Mükemmel	355	59
Çok İyi	144	24
Ortalama	67	11

Kötü	21	3
Berbat	16	3
Genel Toplam	603	100

Kuşadası destinasyonu ile ilgili katılımcıların yorumları rehberlik hizmetleri, ulaştırma hizmetleri, yiyecek-icecek hizmetleri, tarihi mekanlar, alışveriş hizmetleri, yerel halkın tutumu, liman terminal hizmetleri, güvenlik hizmetleri, tur hizmetleri ve doğal ve tarihi çekicilikleri konu başlıklarında belirlenmiştir. Kruvaziyer ziyaretçilerin destinasyonla ilgili görüşleri aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo: 4 Kruvaziyer Ziyaretçilerin Kuşadası'nda Rehberlik Hizmetleri İle İlgili Memnuniyet Durumları

Rehberlik Hizmetleri	Memnuniyet Sayısı	Memnuniyetsizlik Sayısı
Genel rehberlik hizmeti (harika, mükemmel, güzel)	56	2
Rehberin deneyimi	4	-
Rehberin bilgi düzeyi	25	-
Rehberin hoş vakit geçirebilmesi	5	-
Rehberin yabancı dil bilgisi	9	-
Rehberin dostça tavırları	7	-
Rehberin yönlendirme becerisi	1	-

Tablo 4'te Kuşadası destinasyonuna gelen ve rehberlik hizmeti alan ve bununla ilgili yorum yapan 56 kruvaziyer ziyaretçisi, rehberlerden genel anlamda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Rehberlerin, özellikle tarihi ve destinasyon bilgi düzeyinden etkilenen 25 ziyaretçi, rehberin yabancı dili kullanma becerisinden memnuniyet duyan 9 ziyaretçi, rehberin, ziyaretçilere karşı tavırlarından memnun kalan 7 ziyaretçi, rehberin turlarda hoş vakit geçirtmesinden dolayı memnun kalan 5 ziyaretçi, rehberin deneyimli olduğunu düşünen 4 ziyaretçi, rehberin yönlendirme becerisi olduğunu düşünen 1 ziyaretçi belirlenirken, 2 ziyaretçinin rehberlik hizmetlerinden memnun kalmadığı tespit edilmiştir.

Tablo: 5 Kruvaziyer Ziyaretçilerin Kuşadası'nda Ulaştırma Hizmetleri İle İlgili Memnuniyet Durumları

Ulaştırma Hizmetleri	Memnuniyet Sayısı	Memnuniyetsizlik Sayısı
Genel ulaştırma hizmetleri	11	-
Ulaştırma aracının şoförün müşteri ile iletişimi	4	-
Yerel ulaştırma araçlarının fiyatı	11	-

Tablo 5'te Kuşadası'nda ulaşım hizmetleri ile ilgili sitede yorum yapan 25 kruvaziyer ziyaretçiden, 11'i ulaştırma hizmetlerinden genel anlamda memnun olduğunu belirtirken, 11 ziyaretçi ulaşım fiyatlarından, 4 kruvaziyer ziyaretçisi ise şoförlerin ziyaretçilere karşı davranışlarından memnun olduğunu belirten ifadelerde bulunmuştur.

Tablo: 6 Kruvaziyer Ziyaretçilerin Kuşadası'nda Yiyecek Hizmetleri İle İlgili Memnuniyet Durumları

Yiyecek-İçecek Hizmetleri	Memnuniyet Sayısı	Memnuniyetsizlik Sayısı
Yemekler (harika, mükemmel)	50	-
Yiyecek-icecek yeri çeşitliliği	8	-
Yiyecek fiyatları	2	-

Tablo 6'da Kuşadası destinasyonuna gelen ve destinasyonda yerel yemekleri yiyip yorum yapan 50 kruvaziyer ziyaretçisi yemeklerle ilgili genel olarak memnun kaldıklarını yorumlarında belirtmişlerdir. 8 kruvaziyer ziyaretçisi, yorumlarında yiyecek yeri alternatiflerden olumlu şekilde bahsederken, 2 ziyaretçi de yiyecek fiyatlarının uygun olduğu konusunda görüşlerini belirtmiştir.

Tablo: 7 Kruvaziyer Ziyaretçilerin Kuşadası'nda Tarihi Mekânlar İle İlgili Memnuniyet Durumları

Tarihi Mekânlar	Memnuniyet Sayısı	Memnuniyetsizlik Sayısı
Tarihi mekânların genel durumu(güzel, eşsiz, harika, mükemmel)	166	1
Tarihi mekânların yoğunluk durumu	-	14

Tarihi mekânlara girişte bekleme süresi	-	2
Tarihi mekânların günümüze kadar korunma durumu	2	-

Tablo 7’de Kuşadası destinasyonuna gelen 166 kruvaziyer ziyaretçi, gezdiği tarihi mekânlarla ilgili olarak çok etkilendiklerini dile getiren yorumlar yazarken, özellikle Efes’i muhteşem bulduklarını ve mutlaka gezilmesi gereken bir yer olarak belirtmişlerdir. Sadece 1 ziyaretçi tarihi yerler ile ilgili memnuniyetsizliğini dile getirmiştir. Tarihi mekânların yıllar boyunca iyi şekilde korunmasından etkilenen 2 ziyaretçi tespit edilmiştir. 16 ziyaretçinin tarihi mekânlarda en sıkıntı yaşadıkları konular ise; tarihi mekânların kalabalıklığı ve tarihi yerlere girişte uzun sıraların olmasıdır.

Tablo: 8 Kruvaziyer Ziyaretçilerin Kuşadası’nda Alışveriş Hizmetleri İle İlgili Memnuniyet Durumları

Alışveriş Hizmetleri	Memnuniyet Sayısı	Memnuniyetsizlik Sayısı
Alışveriş olanakları	41	-
Ürünlerin kalitesi	9	13
Ürünlerin fiyatı	15	8
Dükkanların ilgi çekiciliği	2	1
Dükkan sahiplerin turistlere karşı davranışları	12	81

Tablo 8’de gösterildiği üzere alışveriş deneyimi yaşayan 41 kruvaziyer ziyaretçisi, Kuşadası’nda alışveriş olanaklarından genel anlamda memnun olurken, Kuşadası’nda satılan ürünleri kaliteli bulan 9 ziyaretçi, ürünlerin kaliteli olmadığını düşünen ve özellikle sahte ürünlerden rahatsızlık duyan 13 ziyaretçi, satılan ürünlerin fiyatlarını makul bulan 15 ziyaretçi, fiyatların satın almak için yüksek olduğunu düşünen 8 ziyaretçi, dükkanların müşterilerin ilgisini çeken tarzda olduğunu düşünen 2 ziyaretçi, dükkanları çekici bulmayan 1 ziyaretçi yorumlarda tespit edilmiştir. Destinasyonda alışveriş konusunda yerel esnafın ziyaretçilere karşı davranışlarından rahatsız olmayan 12 ziyaretçi yer alırken, 81 ziyaretçinin ise esnafın satış konusunda ziyaretçiler üzerinde baskı kurmaları ve ürünlere rahatça bakmalarına izin vermemeleri konusunda sorun yaşadıkları belirlenmiştir.

Tablo: 9 Kruvaziyer Ziyaretçilerin Kuşadası’nda Yerel Halkın Tutumu İle İlgili Memnuniyet Durumları

Yerel Halkın Tutumu	Memnuniyet Sayısı	Memnuniyetsizlik Sayısı
Yerel halkın arkadaş canlılığı	19	-
Yerel halkın misafirperverliği	4	1
Yerel halkın yardımseverliği	1	1

Tablo 9’a göre 24 kruvaziyer ziyaretçisi, yerel halkın kendilerine yönelik yaklaşımlarından genel anlamda memnun olduklarını belirtirken, 2 ziyaretçinin halkın tutum ve yaklaşımlarından memnun olmadığı belirlenmiştir.

Tablo:10 Kruvaziyer Ziyaretçilerin Kuşadası’nda Liman Terminal Hizmetleri İle İlgili Memnuniyet Durumları

Liman Terminal Hizmetleri	Memnuniyet Sayısı	Memnuniyetsizlik Sayısı
Sunulan fiyatlar	1	2
Alışveriş dükkanlarının çeşitliliği	3	-
Liman terminalinin şehir merkezine mesafesi	5	-

Tablo 10’a göre kruvaziyer ziyaretçiler, liman terminal ile ilgili çok fazla yorumda bulunmalarına rağmen özellikle liman terminalinin şehir merkezine yakın olmasından, terminal içindeki alışveriş imkânlarından ve terminal içindeki sunulan fiyatlardan memnun olan 9 ziyaretçi belirlenirken, 2 ziyaretçinin terminal içindeki fiyatları pahalı bulmalarından dolayı memnuniyetsizlik yaşadıkları belirlenmiştir.

Tablo: 11 Kruvaziyer Ziyaretçilerin Kuşadası'nda Güvenlik Hizmetleri İle İlgili Memnuniyet Durumları

Güvenlik Hizmetleri	Memnuniyet Sayısı	Memnuniyetsizlik Sayısı
Tarihi yerlerin güvenliği	2	-
Destinasyon güvenliği	11	5

Tablo 11'e göre destinasyon ve tarihi yerlerin güvenliği ile ilgili yorum yapan 13 kruvaziyer ziyaretçisi, kendilerini genel anlamda destinasyonda güvende hissetmiştir. Olumsuz görüş bildiren 5 ziyaretçinin yorumları ise, özellikle terör olaylarının yaşadığı dönemde yapılmıştır. Bu sebeple ziyaretçiler, şehir merkezinde gezmenin kendileri için tehlikeli olabileceğini düşünmektedir.

Tablo: 12 Kruvaziyer Ziyaretçilerin Kuşadası'nda Katıldıkları Turlarla İlgili Memnuniyet Durumları

Tur Hizmetleri	Memnuniyet Sayısı	Memnuniyetsizlik Sayısı
Genel tur hizmeti (harika, mükemmel, güzel)	36	2
Tur süresi	3	11
Turda gösterilen el sanatları	2	7
Turun organize şekli	1	-
Tur fiyatları	3	2
Sunulan tur çeşitleri	2	1

Tablo 12'ye göre Kuşadası'nda seyahat acentaları tarafından düzenlenen turlara katılan 36 kruvaziyer ziyaretçisi, turlardan genel anlamda memnun olduklarını ifade ederken, 2 ziyaretçi genel memnuniyetsizliğini ifade etmiştir. 11 ziyaretçi tur süresinin yetmediğini belirtirken, 3 ziyaretçi tur süresini yeterli bulmuştur. 7 ziyaretçi de tur kapsamı içerisinde gösterilen halı ve seramik gösterilerinin gereksiz ve zaman kaybı olduğunu düşünürken, 2 ziyaretçi turda gösterilen el sanatlarından memnun olduklarını belirtmiştir. Sadece 1 kişi turun gene anlamda organize şeklinden memnun kalmıştır. Tur fiyatları ile ilgili olarak 3 ziyaretçi tur fiyatlarını uygun bulurken, 2 ziyaretçi pahalı olduğunu ifade etmiştir. Sunulan tur çeşitliliğini 2 ziyaretçi yeterli bulurken, 1 ziyaretçinin yetersiz tur seçenekleri olduğu konusunda görüşü belirlenmiştir.

Tablo: 13 Kruvaziyer Ziyaretçilerin Kuşadası Destinasyon Çekicilikleri İle İlgili Memnuniyet Durumları

Doğal ve Tarihi Çekicilikler	Memnuniyet Sayısı	Memnuniyetsizlik Sayısı
Doğal Manzarası	42	3
Atmosferi	3	-
Havası	2	19
Gezi olanakları	3	-
Sahili	5	-

Tablo 13'e göre Kuşadası'na gelen 42 kruvaziyer ziyaretçisi, Kuşadası'nın doğal manzarasını genel anlamda beğenirken, 3 ziyaretçi destinasyonu genel olarak hiç beğenmemiştir. 3 ziyaretçi, Kuşadası atmosferini genel olarak rahatlatıcı bulmaktadır. 19 ziyaretçi, destinasyonun havasının çok sıcak ve bunaltıcı olmasından rahatsızlık duyduğunu belirtirken sadece 2 ziyaretçi destinasyon havasından memnun kalmıştır. 3 ziyaretçi, destinasyonda sunulan gezi olanaklarından memnun olduğunu belirtirken, 5 ziyaretçi Kuşadası sahilini çok beğenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kuşadası kruvaziyer turizmde Türkiye'nin en popüler ve son yıllarda en fazla kruvaziyer ziyaretçisini kendisine çeken liman destinasyonlarından biridir. Çalışmada Kuşadası destinasyonuna gelen kruvaziyer turistlerin Cruise Critic sitesindeki yorumları incelenerek, ziyaretçilerin destinasyon ile ilgili görüşleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmada en dikkat çeken bulgu ise; kruvaziyer ziyaretçilerin en çok tarihi mekânlardan memnun kalmış olmalarıdır. Efes Antik kenti, kruvaziyer ziyaretçilerinin destinasyonda en etkilendikleri gezi yeri olmuştur. Kruvaziyer ziyaretçilerin destinasyonda en rahatsız oldukları konu ise; esnafın satış yapmak için ziyaretçilere yönelik saldırgan tavırları ve ürünlere rahat bakmaları konusunda ziyaretçilere gereken hoşgörüyü göstermemeleridir. Bu çalışmanın kruvaziyer turizm

ile ilgili araştırma yapacak araştırmacılara, kruvaziyer turizmde rol alan paydaşlara yol göstereceğine ve önemli katkılar sağlayabileceğine inanılmaktadır.

Kruvaziyer gemiler ile Kuşadası destinasyonuna gelen ziyaretçilerin destinasyondan memnun şekilde ayrılması, sonrasında onların destinasyona tekrar gelme ve arkadaşlarına tavsiye etme ihtimallerini arttıracaktır. Araştırma sonuçları göz önünde bulundurulup değerlendirildiğinde dikkat edilmesi gereken noktalar;

- Özellikle sıcak havalarda Kuşadası destinasyonunu gezen turistlerin için ulaştırma araçlarının konforlu ve klimasının olması gerekmektedir.
- Kruvaziyer operatörlerinin Kuşadası destinasyonuna ayırdıkları zamanı, müşterilerin tatmin olacakları düzeyde ayarlamaları gerekir.
- Turlara katılan turistler zorla halı, kuyum ve seramik gösterilerine götürülmemelidir.
- Yerel esnafın satış yapmak için turistleri rahatsız edici saldırgan davranışlardan mümkün oldukları kadar kaçınmaları gerekir.
- Kuşadası esnafına turistlerle iletişim ve satış konularında yerel yönetimlerce eğitim verilmelidir.
- Liman terminalinde, Kuşadası destinasyonunda ve tarihi yerlerde güvenlik hizmetlerinin iyi bir şekilde sağlanması önemlidir.

Gelecek dönemde yapılacak araştırmalar için, farklı destinasyonlara odaklanılmış ve belirli zaman aralıkları ile yapılacak memnuniyet çalışmaları önerilebilir. Turizm paydaşları açısından dikkat edilmesi gereken noktalar ise; Kuşadası, destinasyonun daha çekici hale getirilmesi ve hizmet kalitesinin artırılması hususunda yerel yönetimlerin daha fazla çaba harcaması gerekmektedir. Karşılıklı seyahat acentaları, kruvaziyer turizmle ilgili gelişmeleri yakından takip etmek ve ülkemizi tanıtmak adına kruvaziyer fuarlarına katılımını daha fazla arttırmalıdır. Türkiye'deki tüm kruvaziyer limanları, bir platformda birleşmeli ve sektörel ilgili tüm görüşler bu platformda görüşülerek, ortak hedefler için işbirliği yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- BRIDA, Juan Gabriel; GARRIDO, Nicola's ve DEVESA Marı'Jesu's Such (2012a). "Cruise Passengers' Satisfaction: Cartagenav De Indias", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 19 No. 1, s. 52-69.
- BRIDA, Juan Gabriel ;PULINA Manuela, RIAÑO, Eugenia ve ZAPATA-AGUIRRE, Sandra (2012b). "Cruise Passengers' Experience Embarking in a Caribbean Home Port. The Case Study of Cartagena De Indias", *Ocean & Coastal Management*, S. 55, s. 135-145.
- ÇAVUŞOĞLU, Mehmet (2010). "Konaklama İşletmelerinde Elektronik Ticaret Kullanımı: Gökçeada ve Bozcaada'da Bir Araştırma", *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, (5), 2.
- GABE, Todd M.; LYNCH Colleen P. ve MCCONNON Jr. James C. (2006). "Likelihood of Cruise Ship Passenger Return to a Visited Port: The Case of Bar Harbor", *Journal of Tourism Research*, Vol. 44, February, s. 281-287.
- KONSTANTINOS, Andriotis ve AGİOMİRGİANAKİS, George (2010). "Cruise Visitors' Experience in a Mediterranean Port of Call", *International Journal Of Tourism Research*, 12, s. 390-404.
- ÖZTÜRK, U. Aytun, ve GÖKTAŞ Hakan (2016). "Destination Attributes, Satisfaction, and The Cruise Visitor's Intent to Revisit and Recommend", *Tourism Geographies*, Vol. 18, No. 2, s.194-212.
- QIU, Ling; GAO, Changchun ve DAI, Tingting (2014). "The Market Effect and Value-Added Research about Cruise Tourism Industry", *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 5, No. 13, ss. 170-176.
- PRANIC Ljudevit ;MARUŠIĆ Zrinka ve SEVER Ivan (2013). "Cruise Passengers' Experiences in Coastal Destinations-Floating "B&Bs" Vs. Floating "Resorts": A Case Of Croatia", *Ocean & Coastal Management*, 84, s.1-12.
- SEZER, İbrahim (2014). "Kruvaziyer Turizmi'nde Dikkat Çeken Bir Nokta: Kuşadası Limanı", *Doğu Coğrafya Dergisi*, Sayı 32.
- SATTA Giovanni, PAROLA Francesco, PENCO Lara ve PERSİCO Luca, (2015). "Word of Mouth And Satisfaction in Cruise Port Destinations", *Tourism Geographies*, Vol. 17, No. 1, s. 54-75.
- YAPICI, Murat, KOLDEMİR, Birsen ve HİŞAN, Bilal(2016). "Kruvaziyer Gemileriyle Seyahat Eden Yolcuların Destinasyon Algısı: İstanbul Limanı Üzerine Bir Çalışma", *III. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu*.
- YILDIRIM, A. ve ŞİMŞEK, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık

İNTERNET KAYNAKLARI

<http://www.cruise critic.com/about-us/> E.T 05.01.2017.

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090724-6.htm> E. T.05.01.2017.