



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

\*Özge GÜDÜ DEMİRBULAT<sup>a</sup> 

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

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:  
17.05.2019

Kabul Tarihi: 09.10.2019

### Anahtar Kelimeler

Ekoturizm  
Ekoturist  
Hizmet kalitesi  
ECOSERV  
Doğu Karadeniz Bölgesi

### Öz

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

### Keywords

Ecotourism  
Ecotourist  
Service quality  
ECOSERV  
Eastern Black Sea Region

### Abstract

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

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

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

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

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