

Covid-19 Salgını Öncesi ve Sürecinde Ziyaretçi Sayılarında ve Tercihlerinde Oluşan Değişiklikler: KKTC'yi Ziyaret Eden Yabancı Turistler Üzerine Bir Çalışma (Changes in Visitor Numbers and Preferences Before and During the Covid-19 Pandemic: A Study on Foreign Tourists Visiting TRNC)

Nafiya GÜDEN^a, *Metem Ünal GİRGEN^a, Seden Turamberk ÖZERDEN^b

^a Final International University, Faculty of Tourism, Department of Tourism and Hospitality Management, Kyrenia/North Cyprus

^b Girne American University, Faculty of Tourism, Department of Tourism and Hospitality Management, Kyrenia/North Cyprus

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:02.07.2021

Kabul Tarihi:26.08.2021

Anahtar Kelimeler

Covid-19

Ziyaretçi tercihleri

KKTC

Turizm

Öz

Covid-19 salgını tüm dünyayı ve ülke ekonomilerini etkileyen küresel bir kriz haline gelmiştir. Bu salgından en çok etkilenen sektörlerden biri de turizm sektörüdür. Bu kriz turizm istatistiklerine de yansımış olup, salgın öncesi ve sürecinde ziyaretçi sayılarında farklılıklar oluşmuş ve ziyaretçi tercihleri bu salgından ciddi bir biçimde etkilenmiştir. Çalışmada, 2021 yılı için tatil planlamaları ile alakalı olarak geçmiş yıllarda KKTC'yi ziyaret etmiş 300 Avrupa ağırlıklı ziyaretçiye 9 maddelik bir anket uygulanmış olup, çevrimiçi cevaplanan anket verileri betimsel istatistik yöntemleri ile analiz edilmiştir. Çalışma ile, yurt dışından KKTC'yi tercih eden ziyaretçilerin salgın nedeniyle tercihlerinde meydana gelen değişikliklerin konaklama tesisleriyle paylaşılması ve onlara yol gösterilmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda, salgın sonrası ziyaretçilerin salgını çok az sayıda vaka ile geçiren ve çok yüksek seviyede önlem ve uygulamalara sahip olan daha güvenli konaklama şekillerini tercih edecekleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca, küçük otellerin büyük otellere göre daha çok tercih edileceği ve sağlık kavramının konaklama sektörü için en önemli ziyaretçi tercih kriteri olacağı da tespit edilmiştir.

Keywords

Covid-19

Visitor preferences

TRNC

Tourism

Abstract

The Covid-19 pandemic has become a global crisis that affects the whole world and country economies. One of the sectors most affected by this pandemic is the tourism sector. This crisis was also reflected in tourism statistics, and there were differences in the number of visitors before and during the pandemic, and visitor preferences were seriously affected by this pandemic. In the study, a 9-item questionnaire was applied to 300 European-based visitors who visited the TRNC in the past years regarding holiday planning for 2021, and the questionnaire data answered online were analyzed with descriptive statistical methods. The study aims to share the changes in the preferences of the visitors who prefer the TRNC from abroad due to the pandemic with the accommodation facilities and guide them. As a result of the study, it has been revealed that post-pandemic visitors will prefer safer accommodation types that have experienced the pandemic with very few cases and have a very high level of precautions and practices. In addition, it has been determined that small hotels will be preferred more than large hotels and the concept of health will be the most important visitor preference criterion for the accommodation sector.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: mete.girgen@final.edu.tr (M. Ü. Girgen)

DOI:10.21325/jotags.2021.868

GİRİŞ

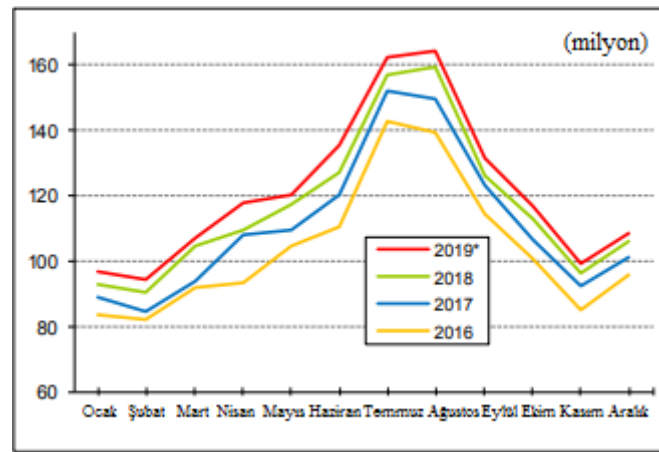
Covid-19 salgını tüm dünyayı ve ülke ekonomilerini etkilemiş küresel bir kriz haline gelmiştir. 2019 yılında ortaya çıkıp, 2020 yılında küresel bir kriz haline gelen Covid-19 salgını dünya genelinde 206 ülke ve destinasyona yayılmıştır (DSÖ, 2020). Salgın tüm dünyayı kasıp kavururken, birçok sektör salgından dolayı hem ekonomik hem de sosyal açıdan zarar görmüştür (Ceylan vd., 2020). Turizm sektörü, salgından en çok zarar gören sektörlerin başında gelmektedir (Yapıcı vd., 2021). Covid-19 salgınının yayılmasını engellemek için birçok ülke Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından paylaşılan hijyen kurallarına ve uygulamalarına önem göstererek, sağlık açısından seyahatlere belli kısıtlamalar getirmiş ve salgın sürecinde çeşitli tedbirler almış ve almaya devam etmektedir (Al Jazeera, 2020). Bulaşıcı hastalıkların kentleşme, küresel turizm ve hareketliliğin doğal sonuçlarından biri olduğu ve virüsün hızla yayılmasını sağladığı birçok yazar tarafından öne sürülmüştür (Richter, 2003). Turizm sektörü ekonomik olarak da bu salgından en olumsuz etkilenen sektörlerin başında gelmektedir. Birçok ülkedeki karantina uygulamaları, seyahat kısıtlamaları ve belirsizlik süreci, sektörde yer alan işletmeleri olumsuz yönde etkilemiştir (Zhang vd., 2021). 2020'nin ilk çeyreğinde, uluslararası ziyaretçi sayısının 67 milyon azaldığı görülmüştür. Bu düşüş, 2019'un aynı dönemine kıyasla turizm gelirlerinde yaklaşık 80 milyar ABD doları kayıp anlamına gelmektedir (UNWTO, 2020). KKTC, Covid-19 salgını ile mücadeleyi en başından beri başarıyla sürdürüp, ilk etapta sona erdiren bir ada ülkesi olarak Mart-Temmuz 2020 tarihleri döneminde sektörde oluşan sıkıntıyı 2021 yılında önemli bir şekilde aşmış olup, yurt dışından gelecek ziyaretçilerini beklemeye geçmiştir (KKTC Cumhurbaşkanlığı, 2021). Birçok istatistiksel verinin paylaşılacağı çalışmada, KKTC'yi daha önce ziyaret eden yabancı turistlerin salgın öncesi ve sürecinde oluşan tercih değişikliklerinin araştırılması hedeflenmiştir. Yapılan anket çalışmasında, yurt dışından KKTC'yi tercih eden ziyaretçilerin verdikleri cevaplarla veriler elde ederken, Covid-19 salgını öncesi ve süresince ziyaretçi tercihlerinde oluşan değişikliklerin konaklama tesisleriyle paylaşılıp, onlara yol göstermesi amaçlanmaktadır.

Covid-19 Salgını Öncesi ve Sürecinde Ziyaretçi Sayılarında Oluşan Değişiklikler

Küresel bir kriz olan Covid-19'dan en çok etkilenen sektörlerden birisi de turizm sektörüdür. Geçen yıl dünyada 1,5 milyar kişi seyahat etmişken Dünya Turizm Örgütü tarafından 2020 yılında bu sayının %80'e kadar düşeceğini öngörülmüştü. Önceleri bu rakam %20-30 olarak beklenmekteydi. Ancak etkisinin bu kadar ağır ve uzun vadeli olacağı ilk etapta öngörülmemişti. Bu düşüşle birlikte, elde edilecek turizm geliri 300-450 milyar ABD doları miktarında azalma gösterdi, ki bu rakam 2019 yılında ulaşılan bir buçuk trilyon ABD dolarlık gelirin üçte biri kadardır (DTÖ, 2020). Bu, uluslararası ziyaretçilerin harcamalarında 30-50 milyar dolarlık bir kayıp anlamına gelmektedir. Aynı zamanda, turizm sektöründeki milyonlarca kişinin salgın itibarıyla işini kaybetme riski altında olduğu açıktır (DTÖ, 2020). 2018 yılında 2020 yılına kıyasla daha güçlü bir küresel ekonomi vardı. Gelişmekte olan ekonomilerde büyüyen bir orta sınıf, teknolojik gelişmeler, yeni iş modelleri, uygun fiyatlı seyahat maliyetleri ve vize kolaylığı gibi teşvik edici unsurlar dahilinde uluslararası turist gelişleri bir önceki yıla göre %5 artarak 1,4 milyar sınırına ulaştı. Bu rekor rakama, Dünya Turizm Örgütü rakamsal tahmininden iki yıl önce ulaşılmıştı. Aynı zamanda, turizmin sağladığı ihracat kazancı 1,7 trilyon ABD dolarına kadar yükseldi. Dünya Turizm Örgütü, 2019'da dünya çapındaki destinasyonların 2018'e göre yaklaşık 54 milyon daha fazla, yaklaşık 1,5 milyara varan ziyaretçi ağırladığını raporlamıştı (DTÖ, 2019).

KKTC'deki 2019 yılı istatistiksel veriler baz alındığında, ülkeyi ziyaret eden yabancı misafirlerin toplam misafir sayısının ortalama %20'sini oluşturduğu görülmektedir. Toplam misafir sayısının 1.750.000 olduğu, ülkeye direk

uçuş olmadığı ve Türkiye dışında başka bir ülke tarafından tanınmadığı düşünülürse bu sayı KKTC için önemli bir sayıdır (Turizm Planlama Dairesi, 2020).



Şekil 1. Aylara Göre Uluslararası Turist Ziyaretçi Grafiği (Dünya Turizm Örgütü, 2016-2019)

Tablo 1: Ziyaretçi Sayısı En Yüksek 10 Ülke

Sıra	Ülke	(2018)	(2019)	(2017-2018)	(2016-2017)
1	Fransa	89,4 milyon	86,9 milyon	2,9	5,1
2	İspanya	82,8 milyon	81,9 milyon	1,1	8,7
3	A. B. D.	79,6 milyon	76,9 milyon	3,5	0,7
4	Çin	62,9 milyon	60,7 milyon	3,6	2,5
5	İtalya	62,1 milyon	58,2 milyon	6,7	11,2
6	Türkiye	45,8 milyon	37,6 milyon	21,7	24,1
7	Meksika	41,4 milyon	39,3 milyon	5,5	12,0
8	Almanya	38,9 milyon	37,5 milyon	3,8	5,2
9	Tayland	38,3 milyon	35,5 milyon	7,9	9,1
10	Birleşik Krallık	36,3 milyon	37,6 milyon	-3,5	5,1

Kaynak: (Dünya Turizm Örgütü, 2016 - 2019)

Covid-19 Salgını Öncesi ve Sürecinde Ziyaretçi Tercihlerinde Oluşan Değişiklikler

Sadece bir yıl önce tüm dünyada günlük yaşam rutin ve öngörülebilir bir şekilde ilerlemekteydi. Bugün ise, dünya tamamen farklı bir hal almış durumdadır. Sosyal ve ekonomik düzende ani bir çöküş hissi yaratan Covid-19, 21. yüzyıl yaşamındaki tanıdık her şeyi adeta paramparça etmiştir (Yusuf, 2020). Bu etkiyi en yakından hisseden sektörlerin başında ise turizm sektörü gelmektedir (De Vos, 2020). Diğer sektörlerin aksine turizm sektöründe faaliyet gösteren, işletmelerin sürdürülebilirliğini tahmin etmek ve sürdürülebilirlikle ilgili çalışmalarını geliştirmek için turist beklentileri hakkında bilgi edinilmelidir. Turizmde seyahat tutum ve davranışları ile özellikle Covid-19 salgını sonrası karar alma sürecindeki değişiklikler turizm sektörü için yeni kavramlar değildir. Turizm sektörü 1997'de yaşanan kuş gribi ve 2009'da görülen domuz gribi vb. sağlık krizlerinden, terörist saldırılara ve 2004'te yaşanan Tsunami gibi doğal afetlere kadar pek çok felakete tanık olduğu için yenilenme süreçlerine alışık bir sektördür (Gossling vd., 2020). Bununla birlikte, Covid-19 salgını neredeyse tüm dünyayı ve ülkelerin ekonomisine etki eden hemen her sektörü etkileyen küresel bir krizdir (Brouder, 2020).

Sağlık kuralları kapsamında alınan; fiziksel mesafe, geçiş ve hareket kısıtlamaları, kapatma ve karantinalar, ev kampanyaları, kendi kendine veya zorunlu sınırlama, bilinmezlikler ve karışıklık yaratan kısıtlamalar gibi önlemler uluslararası seyahat, turizm ve boş zaman aktivitelerini durdurmuştur (Sigala, 2020). Çok sayıda çevresel, politik,

sosyo-ekonomik tehdide karşı son derece savunmasız bir işletme olarak turizm, geri tepmeye alışmış ve uyum sağlamıştır. Bununla birlikte, Covid-19'un geniş kapsamlı ve uzun süreli etkisi nedeniyle farklı ülkeleri ziyaret eden turistlerin ziyaret tercihlerindeki düşünceleri ve davranışsal niyetlerinin önceden değerlendirilmesi sektörün daha dirençli bir hale gelmesi için çok önemlidir. Şu anki durum turizmin öneminin tüm dünya tarafından kavranmasına ve ileriye yönelik acil durum planları yapma konusunda örnek teşkil etmektedir (Polyzos vd., 2020). Covid-19 salgınının küresel seyahat ve turizm endüstrisi üzerindeki büyük etkisinin henüz tam olarak ortaya çıkmadığı açıktır. Bunun sebebi salgının, mutasyona uğrayarak tekrardan ortaya çıkması ve henüz bitmemesidir. Seyahat ve turizm endüstrisinin Covid-19 salgını krizinin etkilerinden kurtarılmasına pratik bir yaklaşım modellemeye çalışmak, algılanan sağlığın yanı sıra psikolojik ve sosyal riski ve bunun turist davranışları üzerindeki etkisini tahmin etmeye dayanmaktadır. Bu, günümüz turizm araştırmaları içinde acil bir söylem haline gelmiştir (Nicola vd., 2020). Küresel turizm endüstrisi, hem sağlık, sosyal, psikolojik risk vb. turizm talebinden hem de büyük mali açıklar, iş kayıpları, iş tasfiyesi, beşerî sermaye tükenmesi vb. arz yönünden birçok zorlukla karşı karşıyadır. İşletmelerin, salgın sonrası oluşacak yeni turist tercihleri ve turizm taleplerine en hızlı şekilde hazır olması gerekmektedir (Düzgün, 2021).

Metodoloji

Çalışmada, nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada uygulanan anketler hazırlanırken, Canina ve McQuiddy-Davis (2020) ve Eşitti'ye (2021) ait çalışmalardan yararlanılmıştır. Bu seneki tatil planlamalarıyla alakalı olarak geçmiş yıllarda KKTC'yi ziyaret etmiş başta İngiltere ve Almanya'dan gelen 300 Avrupa ağırlıklı ziyaretçiye 9 maddelik bir anket uygulanmış olup, Google Forms üzerinden çevrimiçi olarak cevaplanan anket sonuçları analiz edilmiştir. Tüm otel kategorilerinden, yetişkin ziyaretçilerin seçilip aşağıdaki demografik bilgilere sahip toplam 312 anket çevrimiçi olarak ziyaretçilere yönlendirilmiş olup, 12 tanesi eksik veya hatalı olması sebebiyle 300 tanesi analiz edilmek üzere değerlendirilmeye alınmıştır (Tablo 2). Bu araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi Girne Amerikan Üniversitesi Etik Kurulu 30.06.2021 tarihi ve Ref. No: 2020-21-Spring-0073 karar/sayı numarası ile alınmıştır. Nicel olarak kapalı uçlu soruların oluşturduğu görüşme formu için yarı yapılandırılmış sorular çevrimiçi olarak veri toplanan çalışmada yer alan anket soruları şu şekildedir:

1. Covid-19 Salgını öncesinde tatilinizi nasıl planlıyordunuz?
2. Covid-19 Salgını öncesindeki seyahatlerinizde hangi tip konaklamaları tercih ediyordunuz?
3. Covid-19 Salgını öncesinde tatil rezervasyonunuzu nasıl yaptınız?
4. Covid-19 Salgını sürecinde, 2021 ve ilerideki yıllarda tatilinizi nasıl planlayacaksınız?
5. Covid-19 Salgını sonrası oluşacak seyahatlerinizdeki konaklama tercihleriniz nelerdir?
6. Bu yıl yapacağınız tatil planlamanızda öncelikle dikkate alacağınız aşağıdaki hususlardan 3'ünü işaretleyiniz?
7. Bu sene tatilinizde gideceğiniz ülkede seçtiğiniz konaklamanızda size mutlu edecek 3 önceliği işaretleyiniz?
8. Covid-19 süresince tatil bütçenizi belirlerken aşağıdaki alternatiflerden hangisi sizin için önceliklidir?
9. Bu sene tatilinizi KKTC'de geçirmeyi düşünüyor musunuz?

Bulgular**Tablo 2:** Ziyaretçilere Ait Demografik Veriler

Demografik Veriler		N	%
Cinsiyet	Erkek	165	55
	Kadın	135	45
Medeni Hali	Evli	174	58
	Bekar	126	42
Yaş	25-40	97	32
	41-60	118	40
	60 ve üzeri	85	28
Maas Düzeyleri (Aylık)	7000 TL'den az	16	5
	7000 – 12000 TL arası	211	70
	12000 TL üzeri	73	25

Yapılan analiz sonucu Covid-19 salgını öncesinde ziyaretçilerin ilk tercihlerinin 'Yurtdışı Seyahatleri' (50,6%) olduğu, daha sonra 'Yurtiçi ve Yurtdışı Seyahatler' seçeneğini (39,3%) tercih ettikleri, en düşük tercihlerinin ise (10,1%) ile 'Yurtiçi Seyahatler' olduğu görülmüştür. Ayrıca yine elde edilen verilerde Covid-19 salgını sürecinde ziyaretçilerin ilk tercihlerinin 'Yurtiçi ve Yurtdışı Seyahatler' (35,8%) olacağı, daha sonra 'Yurtdışı Seyahatler' seçeneğinin (34,1%) tercih edileceği, en düşük tercihlerinin ise (30,1%) ile yine 'Yurtiçi Seyahatler' olacağı görülmüştür. Bu oranlar Covid-19 süresince değişim gösterip aşağıda yer alan tablo üzerinde gösterildiği üzere, misafirlerin rezervasyon tercihlerinde çevrimiçi kanallara yöneldiği görülmüştür (Tablo 3).

Tablo 3: Covid-19 Salgını Öncesi ve Sürecinde Misafir Rezervasyon Tercih Değişiklikleri

Covid-19 Salgını öncesi / sürecinde	N	%	/	N	%
Yurtiçi Seyahatler	33	10,1		92	30,1
Yurtiçi ve Yurtdışı Seyahatler	117	39,3		109	35,8
Yurtdışı Seyahatler	150	50,6		99	34,1

Covid-19 salgını öncesinde ziyaretçilerin birden çok cevap hakkı tanınan (en fazla 3 seçenek) bu soruda araştırma katılımcılarının ilk tercihlerinin 'Küçük ve Butik Oteller' (60,9%) olduğu, daha sonra 'Büyük Otelleri' (34,1%) ve 'Kiralık Villaları' (23,1%) tercih ettikleri, sonrasında sırası ile 'Her şey dahil konaklama' (17,4%), 'Yarım Pansiyon' (18,1%) ve 'Akraba veya arkadaşların evlerinde kalma' (10,1%) seçeneklerini tercih ettikleri, en düşük tercihlerinin ise sırasıyla 'Karavan' (7%), 'Oda-Kahvaltı konaklama' (6,4%) ve 'Kamp' (2%) olduğu görülmüştür. Elde edilen veriler Covid-19 salgını sürecinde ziyaretçilerin ilk tercihlerinin 'Küçük ve Butik Oteller' (60,4%) olacağı, daha sonra 'Büyük Otellerin' (31,9%) ve 'Kiralık Villaların' (26,5%) tercih edileceğini, daha sonra sırası ile 'Akrabaların ve Arkadaşlarının evlerinde' (17,1%), 'Yarım Pansiyon' (16,4%), 'Her Şey Dahil Konaklama' (13,4%) ve 'Karavan' (10,7%) ve en düşük tercihlerinin ise (2,7%) ile 'Kamp' olacağı görülmüştür.

Covid-19 salgını süresince 2021 ve ilerideki yıllarda tatillerini nasıl planlayacakları sorusuna ziyaretçilerin vermiş olduğu cevaplarda ilk tercih 'Doğrudan İnternet Üzerinden' (57,4%) olmuştur. Alternatiflerin tamamı (Seyahat acentesi aracılığıyla, internette sitesi olan herhangi bir seyahat acentesinden ve doğrudan internet üzerinden) seçeneği (25,5%) ile bir sonraki tercih olmuştur. Ziyaretçilerin en düşük tercihlerinin ise (9,4%) ile 'İnternet'te Sitesi olan herhangi bir seyahat acentesi' ve 'Seyahat acentesi aracılığıyla' (5,7%) olacağı görülmüştür (Tablo 4).

Tablo 4: Covid-19 Salgını Öncesi ve Sonrasında Tatil Rezervasyon Şekilleri

Covid-19 Salgını öncesi / sürecinde	N	%	/	N	%
Seyahat Acentesi aracılığıyla	17	5,7		5	1,6
Seyahat Acentesi üzerinden (çevrimiçi)	25	9,4		55	18,3
Doğrudan internet üzerinden	172	57,4		229	76,4
Yukarıdakilerin hepsi	76	25,5		11	3,7

Covid-19 salgını sürecinde ziyaretçilerin ‘salgını çok az sayıda vaka ile geçiren bir ülkenin’ (57,3%) onların ilk tercihi olacağı, daha sonra ‘Tatil için gidilecek ülkenin çok yüksek seviyede Covid-19 önlemleri ve uygulamalarına sahip olması’ (48,6%), ‘Tatil’e gidilecek olan ülkenin küçük ölçekli bir coğrafyasının olması’ (45,9%) ve ‘Tatil’e gidilecek ülkede yüksek oranda insan yoğunluğunun olmaması’ cevaplarını (42,5%) verdiği görülmüştür. ‘Tatile gidilen ülkeye giriş yaparken istenilecek ve sorulacak olan Sağlık Belgeleri uygulaması’ (22,9%), ‘Tatile gidilecek ülkede ziyaretçilerin tercihlerine uygun konaklama alternatiflerinin olması’ (21,2%), ‘Tatil yapılacak olan ülkedeki imkanların ziyaretçi istek ve beklentilerine olan uygunluğu’ (17,8%), ‘Gidilecek ülkede kendileri ve ailelerinde Covid-19 görülmesi halinde tedavi masraflarının o ülke tarafından temini’ (12,7%) ve ‘Ziyaret edilecek ülkede turistler için özel bir pandemi ve tedavi hastanesinin olması’ (8,9%) seçenekleri tercih sırasına göre yüzdelenerek sıralanmıştır.

Bu sene tatilinizde gideceğiniz ülkede seçtiğiniz konaklamanızda sizi en çok mutlu edecek 3 seçenek sorusuna ziyaretçilerin verdiği cevaplarda, ‘Sosyal mesafe önlemlerinin ciddiyetle uygulanmasının’ (55,2%) ve ‘Konaklama tesisinin Covid-19 önlemleri kapsamında resmi makamlarca verilen sertifikasının olmasının’ (53,8%) ziyaretçiler için en önemli maddeler olduğu görülmüştür. Diğer cevaplar sırası ile; ‘İstenildiğinde misafirlere otelde uygulanan Covid-19 kurallarının yazılı olarak verilmesi’ (40,3%), ‘Kahvaltı ve yemeklerde açık büfe uygulaması olmaması’ (35,1%), ‘Bir önceki misafirlerin ayrıldığı odaların 24 saat boş tutulması’ (28,5%), ‘Konaklamanın yapıldığı tesisin sağlık sigortasının olması’ (21,2%), ‘Otele girişte otel yönetimi tarafından gerekli sağlık raporlarının sorulması’ (20,5%) ve ‘tesisin % 50 doluluğa uyuyor olması’ (16,7%) şeklinde sıralanmıştır.

Covid-19 sürecinde bu sene tatil bütçenizi belirlerken hangi alternatiflerin onlar için öncelikli olacağı konusunda ziyaretçilerin en yüksek oranda verdiği cevaplar, ‘Covid-19 faktörü ve ücret benim için önemli olmayıp bu yılda her zaman gittiğim aynı ülkeye gideceğim’ (37%) ve ‘Bu seneki tatilimde öncelikli olarak güvenli bir ülkeyi seçeceğim, ödeyeceğim ücret sorun değildir’ (34,7%) olmuştur. ‘Bu sene tatile gitmeyi düşünmüyorum’ (25,9%) seçeneği yine yüksek bir orana sahiptir. ‘Bu yıl tatil için en güvenli ve en ucuz bir tatil bölgesini ve ülkeyi seçeceğim’ (16,2%) ve en düşük tercihin ise ‘Tatile gideceğim ülkeler arasında Covid-19 faktörü dışındaki önceliğim en ucuz alternatifini seçmek’ (2,4%) olacağı verilen cevaplarda görülmüştür.

‘‘Bu yıl tatilinizi KKTC’de yapmayı düşünür müsünüz?’’ sorusuna ziyaretçilerin verdikleri cevaplar, ilk olarak ‘Rezervasyon yapmış bulunuyorum’ (28,2%) ve ‘bu sene tatile gitmeyeceğim’ (25,5%) şeklindedir. Bu konuda ‘henüz karar veremedim’ (20,7%) ve ‘Rezervasyonumu ileriki bir tarihe erteledim’ (19%) cevapları biraz daha düşük oranlarla tercih edilmiş olup, en düşük cevaplar ise, ‘Yapmış olduğum rezervasyonumu iptal ettim’ (4,1%) ve ‘Bu sene KKTC dışında başka bir yerde tatil yapacağım’ (7,1%) şeklinde olmuştur.

Tartışma

Bu araştırma Covid-19 Salgını öncesi ve sürecinde oluşan ziyaretçi tercihlerindeki değişiklikleri araştırmak için yapılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgulardan en öne çıkan Covid-19 salgını öncesinde daha konforlu bir seyahat ortamı arayan misafirlerin, Covid-19 sürecinde öncelikli olarak sağlık ve hijyen faktörlerine önem vermeleridir. Covid-19 sürecinde farklı ülkeleri ziyaret eden misafirlerin daha güvenli kaynaklarla rezervasyon yaparak, gidecekleri ülkelere seyahat ederken daha güvenli ulaşım kanalları tercih ettikleri görülmüştür. Covid-19 sürecinde birçok kişinin tatil planlarını iptal ettiği görülse de tatillerini süreç öncesinden satın alan misafirlerin yüksek bir çoğunluğunun KKTC'yi ziyaret edeceği görülmektedir. Seyahat acentelerine doğrudan giderek rezervasyon yapma seçeneği Covid-19 salgını öncesinde daha fazla tercih edilse de Covid-19 salgını sürecinde ziyaretçiler tatillerini planlarken çevrimiçi kanalları yani doğrudan internet üzerinden rezervasyon yapacaklarını belirtmiştir. Yine araştırmada öne çıkan bulgular arasında ziyaret edilmesi planlanan ülkelerdeki salgın vaka rakamları, Covid-19 önlemlerine ve uygulamalarına sahip olması, ülkelerin coğrafya büyüklüğü, insan kalabalığı ve pandemi hastaneleri ile burada bulunan tedavi yöntemlerinin ziyaretçi tercihlerinde çok önemli rol oynayacağı görülmüştür. Araştırma sorularının analiz edilmesi sonucunda, Covid-19 salgını öncesinde ziyaretçilerin ilk tercihlerinin yurt dışına yapılan seyahatler olduğu görülse de bu durum Covid-19 sürecinde değişim göstererek yurt içi seyahatlerin daha fazla talep gördüğü ortaya çıkmıştır. Ayrıca, Covid-19 salgını öncesinde kalabalık bir şekilde ziyaret edilen büyük oteller ziyaretçi tercihlerinde yerini küçük ve butik otellere bırakmıştır. Covid-19 sürecinde yaşanan sağlıkla alakalı tedirginlik ziyaretçilerin büyük oteller ve her şey dahil konaklama opsiyonlarından, daha kontrol edilebilir ve kalabalık olmayan ortamları tercih etmelerine etki etmiştir.

Araştırmada elde edilen bulguları bu alanda yapılan araştırmaları ele alarak değerlendirmek gerekirse, çalışmanın benzer alanlarda daha önce yapılan birçok çalışmayla arasında bağ olduğu görülmektedir. Dünyada turizm sektörü açısından istatistiksel olarak gelinen durum 2020 yılı itibarı ile çok üzücüdür. Turizm işletmeleri, 2021 yılı itibarı ile önceliğini hijyen faktörlerini uygulamaya vermeli ve bu üzücü durumu değiştirmek için çabalamalıdır (Chelbi & Foued, 2020). Bu durum turistlerin ileriye yönelik ziyaret tercihlerinde çok önemli bir rol oynayacaktır. Canina ve McQuiddy-Davis'e ait (2020) ile Eşitti'ye (2021) ait çalışmalarındaki araştırma yöntemlerinden yararlanan çalışmada ziyaretçi tercihlerinde Covid-19 salgının oynadığı rol araştırılmıştır.

Konaklama sektöründe misafir tercihlerinin Covid-19 sürecinden etkilendiği birçok araştırmacı tarafından araştırılmıştır (Canina & McQuiddy-Davis, 2020; Wachyuni & Kusumaningrum, 2020; Esitti, 2021; Park vd., 2021; Wang vd., 2021). Gençlerin tercihlerinde, orta yaş ve yaşlı sınıfına giren insanlar kadar etkili olmadığı görülmüştür (Karataş & Atun, 2020). Ziyaretçilerin tercihleri Covid-19 sürecinde deniz, dağ ve ormanlık gibi doğan alanlara kaymaktadır (Yuni, 2020). Covid-19 sürecinde misafirlerin kalabalık ortamlar yerine daha sakin yerleri tercih edecekleri ortaya çıkmıştır (Park vd., 2021). Konaklama ve seyahat işletmeleri güvenli turizm sağlama konusuna önem göstermelidir. Süreçte artan rekabet, belirsizlik süreci ve hijyen sağlama uygulamalarına ayrılan bütçe ile belirlenecek fiyatlar ziyaretçi tercihlerinde yine önemli rol oynayan faktörler arasında olacaktır (Wang vd., 2021). Öte yandan ziyaretçilerine daha hijyenik bir ortam sunmak açısından birçok işletme teknolojik yatırımlar yapmaktadır. Bu konu üzerine yapılan araştırmalar ziyaretçilerin daha az insanla kontak halinde olmaması için işletmelerde robotların hizmete dahil olmasına sıcak baktığı görülmüştür (Kim vd., 2021). Karşıt ve ağırlıklı olan görüşün servis sektöründe insan faktörü, özellikle konaklama işletmelerde misafir memnuniyeti, güven ve hizmet

kalitesi sağlama açısından gerekli eğitimi almış çalışanlar, servis sektöründeki en önemli faktördür (Chao vd., 2007). Çalışanların Covid-19 sürecinde, hijyen kuralları ile ilgili ve güvenli bir ortam yaratma konularında eğitim almaları önemli bir gereklilik olduğu konusu yine birçok araştırmacının ortak görüşüdür (Martins vd., 2020; Bilsland vd., 2020; Grupta & Sahu, 2021).

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma Covid-19 salgınının, salgın öncesi ve sürecinde oluşan ziyaretçi tercihleri üzerindeki etkilerini araştırmıştır. KKTC'yi Covid-19 salgını öncesi ziyaret etmiş olan yabancı ziyaretçilerin, öncesi ve sürecin devamıyla alakalı olarak ziyaret tercihlerinde değişiklikler meydana geldiği ve güvenlik, hijyen ve sağlık gibi faktörlerin ön plana çıktığı görülmüştür. Covid-19 salgını sürecinde ziyaretçilerin salgını çok az sayıda vaka ile geçiren ve çok yüksek seviyede Covid-19 önlemleri ve uygulamalarına sahip olan ülkeleri tercih edecekleri ortaya çıkmıştır. Ziyaretçilerin daha güvenli konaklama şekillerini ve rezervasyon kanallarını tercih edecekleri; büyük oteller yerine daha çok küçük ve butik otellerin tercih edileceği; 'Her şeyin başı sağlık' mantığının konaklama sektörü için en önemli ziyaretçi tercih kriteri olacağı görülmüştür.

Araştırmada çalışma grubu olarak KKTC'yi ziyaret eden özellikle İngiltere ve Almanya'dan gelen yabancı turistlerin olması ve sadece yabancı ziyaretçilerin ele alınması, çalışmanın en büyük sınırlılığı olarak değerlendirilebilir. Bu konuda araştırma yapacak araştırmalara daha geniş kapsamlı bir araştırma yapmaları ve yurt dışında yaşayan vatandaşların, KKTC'yi en çok ziyaret eden ülke konumunda olan Türkiye'deki ziyaretçilerin de araştırma kapsamına eklenmesi önerilir. Konaklama tesislerine yapılacak öneriler ise aşağıdaki gibidir;

- Konaklama tesislerinde sosyal mesafe, maske takma ve temel hijyen kuralları gibi kuralların büyük bir ciddiyetle uygulaması; tesis içerisinde koruyucu ve tıbbi ekipmanın yeterli olması,
- Konaklama tesislerinde çalışanlar için iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin iyileştirilmesi; personel ve misafirlerin aşı ve PCR test takiplerinin uygun şekilde yapılıp raporlanması,
- Konaklama tesislerinin izolasyon odalarına sahip olmaları, bu odaların kalabalıktan uzak ve kolay ulaşılır olması,
- Konaklama tesislerinin sağlık sigortasına ve resmi makamlarca verilen hijyen sertifikalarına sahip olmak ve personelin eğitilmesi,
- Misafirlere istendiği zaman otelde uygulanan Covid-19 kurallarının yazılı olarak verilmesi
- Kahvaltı, öğlen ve akşam yemeklerinde açık büfe uygulamasının daha az temas içeren servis şekline döndürülmesi,
- Konaklama tesislerinin % 50 doluluğa (personel dinlenme alanları, personel ve misafir taşıma araçlarında) uyuyor olması; bir önceki misafirlerin ayrıldığı odaların 24 saat boş tutulması,
- Çevrimiçi kanallara verilen önemin artırılması; çalışanların işin niteliğine göre uzaktan çalışma ortamının oluşturulması,
- Rezervasyonların çevrimiçi kanallar aracılığıyla yapılması,

Konaklama tesislerinin Covid-19 salgını iş stratejilerini ve faaliyetlerini yeniden gözden geçirmeleri önerilmektedir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Bu çalışmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi Girne Amerikan Üniversitesi Etik Kurulu 30.06.2021 tarihi ve Ref. No: 2020-21-Spring-0073 karar/sayı numarası ile alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Al Jazeera, (2020). Coronavirus: Travel restrictions, border shutdowns by country. *Al Jazeera and News Agencies*. Retrieved from: <https://www.aljazeera.com/news/2020/03/coronavirus-travel-restrictions-border-shutdowns-country-200318091505922.html>
- Brouder, P. (2020). Reset redux: possible evolutionary pathways towards the transformation of tourism in a COVID-19 world. *Tourism Geographies*, 22(3), 2020, pp. 484- 490.
- Bilsland, C., Nagy, H., & Smith, P. (2020). Virtual internships and work-integrated learning in hospitality and tourism in a post-COVID-19 World. *International Journal of Work-Integrated Learning*, 21(4), 425-437.
- Canina, L., & McQuiddy-Davis, N. (2020). *Pre-and Post-COVID travel preferences*.
- Ceylan, V., Muştu, Ç., & Sarıışık, M. (2020). Healthy nutritional attitudes and behaviors during COVID-19 outbreak lockdown. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(4), 2491-2506.
- Chao, P., Fu, H. P., & Lu, I. Y. (2007). Strengthening the quality–loyalty linkage: The role of customer orientation and interpersonal relationship. *The Service Industries Journal*, 27(4), 471-494.
- Chebli, A., & Foued, B. S. (2020). The Impact of Covid-19 on Tourist Consumption Behaviour: A Perspective Article. *Journal of Tourism Management Research*. 7. 169-207. <https://doi.org/10.18488/journal.31.2020.72.196.207>
- De Vos, J. (2020). The effect of COVID-19 and subsequent social distancing on travel behaviour. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, 2020, pp. 100121.
- Dünya Sağlık Örgütü, WHO (2020) Coronavirus disease (COVID-19) outbreak situation, *World Health Organization (WHO)* (2020). Retrieved from: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Dünya Sağlık Örgütü (2020), WHO (2020, January 2020) Updated WHO advice for international traffic in relation to the outbreak of the novel coronavirus 2019-nCoV. *COVID-19 Travel Advice*. Retrieved from: <https://www.who.int/news-room/articles-detail/updated-who-advice-for-international-traffic-in-relation-to-the-outbreak-of-the-novel-coronavirus-2019-ncov>
- Dünya Turizm Örgütü (2016). *UNWTO tourism highlights, 2016 Edition*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284418145>
- Dünya Turizm Örgütü (2017). *UNWTO tourism highlights: 2017 Edition*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419029>

- Dünya Turizm Örgütü (2018). *UNWTO tourism highlights, 2018 Edition*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419876>
- Dünya Turizm Örgütü (2019), *International tourism highlights, 2019 Edition*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284421152>
- Dünya Turizm Örgütü. (2020). *UNWTO - Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism*. Retrieved May 20, 2020 from the World Tourism Organization website: <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-Covid-19-outbreak-on-international-tourism>
- Dünya Turizm Örgütü (2020b). *International Tourist Numbers Could Fall 60-80% in 2020*, 7 May 2020.
- Düzgün, E. (2021). Pandemi sonrası yeni turist tercihi: Glamping turizmi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 145-158.
- Eşitti, B. B. (2021). Koronavirüs (Covid-19) sürecinde iç turizmin talepleri ve turizm işletmeleri yöneticilerinin iç turizme yönelik bakış açılarının incelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 260-280.
- Gossling, S., Scott, D., & Hall M. C. (2020), Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*. Volume 29, 2021.
- Gupta, V., & Sahu, G. (2021). Reviving the Indian hospitality industry after the Covid-19 pandemic: The role of innovation in training. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*.
- Karataş, İ., & Altun, Ö. (2020). Genç turistlerin destinasyon tercihleri ve tavsiye etme niyetlerinin incelenmesi: İstanbul örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3684-3702.
- Kim, S. S., Kim, J., Badu-Baiden, F., Giroux, M., & Choi, Y. (2021). Preference for robot service or human service in hotels? Impacts of the COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102795.
- KKTC Cumhurbaşkanlığı, (2021). *Yeni koronavirus ile tanışalı tam bir yıl oldu*. 11.03.2021. Retrieved from: <https://kktcb.org/tr/yeni-koronavirus-ile-tanisali-tam-bir-yil-oldu-8161>
- Martins, A., Riordan T., & Dolnicar, S. (2020). A post-COVID-19 model of tourism and hospitality workforce resilience, *SocArXivPapers*.
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., Agha, M., & Agha, R. (2020). The Socio-Economic Implications of the Coronavirus and COVID-19 Pandemic: A Review. *International Journal of Surgery*. 78. <https://doi.org/10.1016/j.ijssu.2020.04.018>
- Park, I. J., Kim, J., Kim, S. S., Lee, J. C., & Giroux, M. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic on travelers' preference for crowded versus non-crowded options. *Tourism Management*, 104398.
- Polyzos, S., Samitas, A., Spyridou, A. (2020). Tourism demand and the COVID-19 pandemic: An LSTM approach, *Tourism Recreation Research*. DOI: <https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1777053>
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research, *Journal of Business Research*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>

- Richter, L. K. (2003). International tourism and its global public health consequences. *Journal of Travel Research*, 41 (4) (2003), pp. 340-347.
- Turizm Planlama Dairesi (2020), *2019 Turizm İstatistikleri*. Retrieved from: <https://turizmplanlama.gov.ct.tr/2019-istatistikleri>.
- Wachyuni, S. S., & Kusumaningrum, D. A. (2020). The effect of COVID-19 pandemic: How are the future tourist behavior?. *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 67-76.
- Wang, M., Jin, Z., Fan, S., Ju, X., & Xiao, X. (2021). Chinese residents' preferences and consuming intentions for hotels after COVID-19 pandemic: a theory of planned behaviour approach. *Anatolia*, 32(1), 132-135.
- Yapıcı, O. Ö., Yıldırım, G., & Bal, C. (2021). How Did Covid-19 affect career intentions of students studying tourism. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(1), 84-98.
- Yuni, L. H. K. (2020). Analysis of domestic tourist travel preferences post-Covid-19 pandemic. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 3(2), 80-88.
- Yusuf, A. (2020). Yeni koronavirüs (Covid-19) salgını ve turizm faaliyetlerine etkisi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 7-21.
- Zhang, H., Song, H., Wen, L., & Liu, C. (2021). Forecasting tourism recovery amid COVID-19. *Annals of Tourism Research*, 87, 103149.

Changes in Visitor Numbers and Preferences Before and During the Covid-19 Pandemic: A Study on Foreign Tourists Visiting TRNC

Nafiya GÜDEN

Final International University, Faculty of Tourism, Kyrenia/North Cyprus

Mete Ünal GİRGEN

Final International University, Faculty of Tourism, Kyrenia/North Cyprus

Seden Turamberk ÖZERDEN

Girne American University, Faculty of Tourism, Kyrenia/North Cyprus

Extensive Summary

Purpose: The Covid-19 Pandemic has created some negative socio-cultural and economic developments in destinations where tourism activities are experienced. Undoubtedly, these negativities lead to many changes in the tourism sector. It is obvious that the concept of health is the new normal of tourism. The Covid-19 pandemic has become a global crisis that has affected the whole world and country economies. One of the sectors most affected by this pandemic is the tourism sector. This crisis has also been reflected in statistical figures, and it affects visitor numbers and preferences before and after the Covid-19 Pandemic. TRNC has successfully struggled with the Covid-19 Pandemic from the very beginning. As an island country that ended in the first place, it overcame the difficulties in the sector during the period of March-July, and started to wait for visitors from abroad. The purpose of the study is to investigate the reasons why tourists prefer to visit TRNC before and after the Covid Pandemic.

Methodology: In the survey, the data were obtained from the answers given by the visitors who preferred TRNC from abroad. Quantitative research method was used in the study. While preparing the questionnaires applied in the research, the studies of Canina and McQuiddy-Davis (2020) and Esitti (2021) were used. Regarding this year's holiday planning, a 9-item survey was applied to 300 European visitors, mainly from England and Germany, who visited the country in the past years, and the results of the survey answered online via Google Forms were analyzed. Adult visitors from all hotel categories were selected and a total of 312 questionnaires with the demographic information were directed to the visitors online, and 300 of them were evaluated for analysis due to incomplete or incorrectness. The ethics committee permission document required for the collection of data used in this study was given by Girne American University Ethics Committee dated 30.06.2021 and Ref. No: 2020-21-Spring-0073 decision/issue number. Research Questions of the study follows as:

1. How were you planning your vacation before the Covid-19 Pandemic?
2. Which type of accommodation did you prefer in your travels before the Covid-19 Pandemic?
3. How would you book your holiday before the Covid-19 Pandemic?
4. How will you plan your vacation in 2020 and beyond after the Covid-19 Pandemic?
5. What are your accommodation preferences in your travels after the Covid-19 Pandemic?
6. Please tick 3 of the following issues that you will consider first when planning your vacation this year?

7. Tick 3 priorities that will make you happy in your chosen accommodation in the country where you will go on your holiday this year?
8. Which of the following alternatives is your priority when determining your holiday budget this year after Covid-19?
9. Are you planning to spend your holiday in TRNC this year?

Findings: It was aimed to share the changes in visitor preferences before and after the Covid-19 Pandemic with accommodation facilities and to guide them. The situation reached statistically in terms of the tourism sector in the world is very sad as of 2020. As of 2021, tourism enterprises should prioritize implementing hygiene factors. This will play a very important role in tourists' future visits. After the survey analysis conducted in the study, it was revealed that after the Covid-19 Pandemic, visitors will prefer countries that have had the pandemic with very few cases and have a very high level of Covid-19 measures and practices. Visitors will prefer safer accommodation and reservation channels; Small and boutique hotels will be preferred instead of large hotels; It has been observed that the "health comes first" logic will be the most important visitor preference criterion for the tourism industry. The statistical situation in terms of the tourism sector in the world is very sad as of 2020. Tourism businesses should give priority to the implementation of hygiene factors as of 2021. This will play a very important role in the future visits of tourists. After the survey, it was revealed that after the Covid-19 Pandemic, visitors will prefer countries that have experienced the pandemic with very few cases and have a very high level of Covid-19 precautions and practices. In this respect, it is obvious that visitors will prefer safer accommodation and reservation channels. In the study, which emerged as another finding that smaller and boutique hotels would be preferred instead of large hotels, it was seen that the most important visitor preference criteria for the accommodation sector would be to maintain social distance and to stay in a safer environment.

Originality: In terms of the period in which the study was conducted, it is an original study and includes the changes in visitor preferences before and after Covid-19. The study, which will reveal the changes in visitor preferences, is aimed to guide and guide the touristic facilities.

Suggestions: Based on all the results obtained from the analyzes and hypotheses, the following suggestions can be made; All institutions and organizations should serve with normal working order within the framework of pandemic rules (social distance, hand hygiene, etc.); In order to maintain social distance, these businesses should put the m2 area and the plate indicating how many people can be in the business at a time, including the employee, at the business entrances; Necessary tests and vaccination process should be followed by the companies; Technological development should be provided; In addition, it should be made mandatory to apply hygiene and disinfection conditions both inside the workplace and at the entrances and exits; It is the responsibility of the workplaces to take and implement all these measures.

Limitations: The study collected data by using foreign tourists who had visited TRNC before as research participants. The point to be mentioned as a limitation is to provide online access to the participants, not face-to-face, due to the Covid-19 pandemic. The data obtained in this study can contribute to touristic facilities and literature.