



An evaluation of the perspectives of employees on Pamukkale destination

Pamukkale destinasyonunun çalışanların bakış açılarıyla değerlendirilmesi

Bertan, Serkan *, Turizm Fakültesi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli, 20020, Türkiye

Alkaya, Serap, Turizm Fakültesi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli, 20020, Türkiye

Suggested Citation:

Bertan, S., & Alkaya, S. (2016). Pamukkale destinasyonun çalışanların bakış açılarıyla değerlendirilmesi, *International Journal of Innovative Research in Education*. <http://sproc.org/ojs/index.php/IJIRE> , 3(2), 97-101

Gönderim 05 Nisan 2016; Düzeltme 05 Mayıs 2016; Kabul 15 Haziran 2016.

Seçim ve hakem süreci sorumlusu Doç. Dr. Zehra Ozcinar, Atatürk Öğretmen Akademisi, Kıbrıs

©2016 SciencePark Research, Organization & Counseling. All rights reserved.

Abstract

Bu çalışmada; turizm işletmelerinde çalışanların Pamukkale destinasyonuna bakış açıları incelenmiştir. Pamukkale destinasyonunda ankete katılan çalışanların büyük bir çoğunluğu 31-35 yaş arası ve lisans mezunu kişilerden oluşmaktadır. Turizm işletmelerinde çalışanların bakış açılarını belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Turizm işletmelerinde çalışanlar, termal turizme öncelik verilmesi gerektiğini, ortalama kalış süresinin az olduğunu, ulusal ve uluslararası düzeyde tanıtımın, rehberlik hizmetlerinin artırılması gerektiğini, turistik ürün çeşitliliğinin yeterli olduğunu fakat bu imkanın iyi değerlendirilemediğini belirtmişlerdir.

Keywords: Pamukkale, Çalışanlar, Denizli.

Abstract

This study aims to investigate the perspectives of tourism employees on Pamukkale destination. Survey method was used to determine the perspectives of employees in tourism establishments. According to the employees in tourism establishments, thermal tourism should be given priority, national and international level

promotion, and guidance services should be increased. They think that diversity of tourism products is sufficient, but this facility is not evaluated that good.

Keywords: Pamukkale, Employees, Denizli.

1. Giriş

Sudaki karbondioksitin ayrışması ve çözeltinin buharlaşması sonucu çökerek meydana gelen travertenlerden (Güner ve Elhatip, 1999; Semenderoğlu ve diğerleri, 1993; Polat, 2011) ve arkeolojik alandan oluşan Pamukkale, özel çevre koruma bölgesi ve arkeolojik ve doğal sit alanı içinde bulunmaktadır (Önez, 2008; www.pamukkale.org.tr). Dünya Miras Listesi'nde bulunan (Yüksel ve diğerleri, 1999; Dilsiz, 2002; Şimşek ve diğerleri, 2000) Pamukkale, doğal güzellik ve arkeolojik olarak görülmeye değer (Yüksel ve diğerleri, 1999; Lasaponara ve diğerleri, 2008; Dilsiz, 2002; Şimşek ve diğerleri, 2000), eski çağlardan beri tedavi amacıyla gidilen (Semenderoğlu ve diğerleri, 1993) termal turizm açısından önemli bir merkezdir (Sayılı ve diğerleri, 2007).

Arkeolojik ve doğal değerlerin korunması amacıyla Pamukkale (Hierapolis) koruma amaçlı plan hazırlanmış (Dilsiz, 2002; Şimşek ve diğerleri, 2000; Yüksel ve diğerleri, 1999) ve travertenleri korumak ve termal su kaynaklarını travertenlere ulaştırmak için sürdürülebilir su yönetimine yönelik yaklaşımlar ortaya konmuştur (Şimşek ve diğerleri, 2000; Dilsiz, 2002; Polat, 2011). Daha sonra çevresel rehabilitasyon özelliğine entegre edilmesi gerekenler belirlenmiştir (Erer, 2002). Dünya Miras Listesi'nde yer alan Pamukkale (Dilsiz, 2002; Şimşek ve diğerleri, 2000; Yüksel ve diğerleri, 1999), en çok ziyaret edilen örenyerleri arasında birinci sırada bulunmakta, ikinci sırada 1.873.701 ziyaretçi ile İzmir Efes Örenyeri gelmekte daha sonra sırasıyla Nevşehir Göreme Örenyeri, Çanakkale Troia Örenyeri, Nevşehir Kaymaklı Örenyeri, Antalya Myra Örenyeri, Nevşehir Derinkuyu Örenyeri, Trabzon Sümela Örenyeri, Aksaray İhlara Vadisi Örenyeri ve Antalya Alanya Kalesi gelmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2014).

Tablo 1. 2014 Yılında En Çok Ziyaret Edilen 10 Örenyeri

1	Denizli Pamukkale (Hierapolis) Örenyeri	1.874.657
2	İzmir Efes Örenyeri	1.873.701
3	Nevşehir Göreme Örenyeri	1.080.188
4	Çanakkale Troia Örenyeri	469.527
5	Nevşehir Kaymaklı Örenyeri	464.792
6	Antalya Myra Örenyeri	432.621
7	Nevşehir Derinkuyu Örenyeri	420.348
8	Trabzon Sümela Örenyeri	397.463
9	Aksaray İhlara Vadisi Örenyeri	374.517
10	Antalya Alanya Kalesi	371.947

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2014.

Yıl boyunca termal hizmetleri gerçekleştirebilecek önemli bir potansiyeli olmasına rağmen Pamukkale turizm potansiyeli tam olarak değerlendirilemediğinden (Erdoğan ve Aklanoğlu, 2008), Pamukkale destinasyonun termal turizmdeki rekabet düzeyinin, farkındalığının ve değerinin artırılması için turizm işletmelerinde çalışanlarının Pamukkale destinasyonuna yönelik bakış açılarının bilinmesi önemlidir.

2. Yöntem

Bu çalışmada, Pamukkale destinasyonunda turizm işletmelerinde çalışanların turizme bakış açılarının değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Pamukkale destinasyonunda bulunan turizm işletmelerinde çalışanlara anket çalışması yapılmıştır. Anket formunda, araştırmanın amacı açıklanmış, bu araştırmanın bilimsel bir amaçla yapıldığı ve anket süresinin çok fazla zaman almayacağı özellikle belirtilmiştir. Alan araştırmasında öncelikle ön uygulama Pamukkale destinasyonunda bulunan turizm işletmelerinde her birinden bir çalışanla yüz yüze gerçekleştirilmiştir.

Yüz yüze görüşmelerde çalışanların, sorulara cevap veriş şekilleri incelenmiş, anlaşılmayan anket soruların olup olmadığı ve çalışanların sorular hakkında düşünceleri sorulmuştur. Ön uygulama yapıldıktan sonra sorular son şekli verilerek, Pamukkale destinasyonunda tüm çalışanlarla görüşülerek olumlu cevap verenlere anket uygulanmıştır.

3. Bulgular

Ankete cevap veren çalışanların demografik bulguları aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

Yaş	Yüzde (%)	Cinsiyet	Yüzde (%)
25 yaş ve altı	22,4	Kadın	34,8
26-30	26,9	Erkek	65,2
31-35	20,5	Gelir	Yüzde (%)
36-40	12	500 ve altı	6,6
41-45	10,4	501-999	26,3
46 ve üstü	7,7	1000-1499	20
Öğrenim Durumu	Yüzde (%)	1500-1999	13,4
İlkokul	3,9	2000-2499	17,7
Ortaokul	5,2	2500-2999	4,6
Lise	19,2	3000-3499	4,9
ÖnLisans	13,6	3500+	6,6
Lisans	55,1		
Lisans Üstü	2,9		

Anket formunu dolduran çalışanların %65,2'si erkeklerden, %34,8'i kadınlardan oluşmaktadır. Anket formunu dolduran çalışanların yaşları dikkate alındığında; %22,4'ünün 25 yaşından küçük, %26,9'unun 26-30 yaş arasında, %20,5'inin 31-35 yaş arasında, %12'sinin 36-40 yaş arasında, %10,4'ünün 41-45 yaş arasında, %7,7'sinin 46 yaşından büyük çalışanlardan oluştuğu anlaşılmaktadır. Çalışanların öğrenim durumu incelendiğinde, %3,9'unun ilkökul, %5,2'si ortaokul, %19,2'si lise, %13,6'sı ön lisans, %55,1'i lisans ve %2,9'u lisans üstü eğitim almıştır. Anket çalışmasına katılanların gelir durumları incelendiğinde %6,6'sının 500 TL ve altı, %26,3'u 501-999, %20'si 1.000-1.499, %13,4'ü 1.500-1.999, %17,7'si 2.000-2.499, %4,6'sı 2.500-2.999, %4,9'u 3.000-3.499 ve geriye kalan %6,6'sı 3.500 ve daha fazla gelire sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Turizm İşletmelerinde Çalışanların Düşünceleri

Turizm	Yüzde (%)	Faaliyetler	Yüzde (%)
Kültür Turizmi	29,1	Yürüyüş yolları	26,4
Termal Turizmi	62,1	Piknik alanları	13,6
Yayla Turizmi	6,2	Yamaç paraşütü	34,1
Diğer	2,6	Fotoğrafçılık	15,1
		Diğer	10,8
Tanıtım	Yüzde (%)	Sorunlar	Yüzde (%)
Broşür	46	Ekonomik sorunlar	12,1
İnternet	34,1	Tanıtım eksikliği	23
Toplantı ve Seminerler	4,6	Turizm bilinci	19
TV-Radyo	10,6	Kalifiyeli eleman eksikliği	19,7
Diğer	4,6	Konaklama sürelerinin kısa olması	26

Denizli ili için geliştirilmesi gereken turizm çeşidi ele alındığında çalışanların %62,1'i termal turizme, %29,1'i kültür turizmine, %6,2'si yayla turizmine öncelik verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Pamukkale destinasyonunun tanıtımında çalışanların %46'sı broşürlerin, %34,1'i internetin, %10,6'sı televizyon ve radyonun, %4,6'sı toplantı ve seminerlerin kullanıldığını belirtmektedirler. Çalışanların %34,1'i yamaç paraşütünün, %26,4'u yürüyüş yollarının, %15,1'inin fotoğrafçılığın, %13,6'sı piknik alanlarının geliştirilmesi gerektiğinin düşünmektedirler.

Çalışanların %26'sı konaklama sürelerinin kısa olması, %23'ü tanıtım eksikliği, %19,7'si kalifiyeli eleman eksikliği, %19'u turizm bilinci, %12,1'i ekonomik sorunların olduğunu belirtmişlerdir.

Çalışanların %50,9'u uluslararası düzeyde tanıtımın, %42,3'ü ulusal düzeyde tanıtımın artırılması gerektiğini, %32,2'si fuarlardaki tanıtımın daha fazla yapılması gerektiğini ve çalışanların %45,2'si reklam faaliyetlerine önem verilmesi gerektiğini belirtmektedir. Çalışanların %41,7'si yöresel sanatların tanıtım faaliyetlerinde önem verilmesi gerektiğini ve çalışanların %51'i karayolu ulaşımın iyileştirilmesinin önemli olduğunu vurgulamıştır.

Çalışanların ören yeri ile ilgili düşünceleri ele alındığında %48'inin ören yerinde rekreasyon faaliyetlerinin, %35,1'i ören yerinde bilgilendirme levhalarının, %38,4'ünün yön levhalarının, %38,4'ü turistik bilgi veren materyalin yetersiz olduğunu ve artırılması gerektiğini belirtmişlerdir.

Ankete cevap veren çalışanların %49,4'ü rehberlik hizmetlerinin, %42,5'i alışveriş merkezlerinin, %34,5'i alışveriş imkânlarının, %26,2'sinin yöreyi temsil edecek hediyelik eşya çeşidinin artırılması gerektiğini, yetersiz olduğunu düşünmektedir.

Çalışanların %43'ünün yöresel yiyecek ve içecek sunan işletmelerin sayısının, %42'si hizmet kalitesinin artırılması gerektiğini ve %37,9'u seyahat acentalarının sayısının artırılması gerektiğini vurgulamıştır. Çalışanların %32'si otellerin hizmet kalitesinin, %30'unun otellerin sayısının artırılması gerektiğinin ve %22,9'u turistik ürün çeşitliliğinin artırılması gerektiğini belirtmişlerdir.

Çalışanların %24,9'u uluslararası düzeyde tanıtımın, %25,1'i ulusal düzeyde tanıtımın, %30,8'i fuarlardaki tanıtımın yeterli olduğunu ve çalışanların %31,9'u reklam faaliyetlerine önem verildiğini ifade etmiştir. Çalışanların %28,1'i yöresel sanatların tanıtımının yeterli olduğunu belirtmiştir.

Çalışanların ören yeri ile ilgili düşünceleri ele alındığında %22,9'u ören yerinde rekreasyon faaliyetlerinin, %40,3'ü ören yerinde bilgilendirme levhalarının, %39,7'si yön levhalarının, %32,4'ü turistik bilgi veren materyalin yeterli olduğunu belirtmişlerdir.

Ankete cevap veren %29,3'ünün rehberlik hizmetlerinin, %35,8'i alışveriş merkezlerinin, %45,2'si alışveriş imkânlarının, %49'u yöreyi temsil edecek hediyelik eşya çeşidinin yeterli olduğunu düşünmektedir.

Çalışanların %32'sinin yöresel yiyecek ve içecek sunan işletmelerin sayısının ve hizmet kalitesinin yeterli olduğunu düşünmektedirler. Çalışanların %35,6'sının seyahat acentalarının sayısının yeterli olduğunu düşünmektedirler.

Çalışanların %36,7'sinin otellerin hizmet kalitesinin, %44,3'ünün otellerin sayısının yeterli olduğunu düşünmektedir. Çalışanların %50,4'ünün turistik ürün çeşitliliğinin yeterli olduğunu ama bu imkânın iyi değerlendirilemediğini belirtmişlerdir.

4. Tartışma / Sonuç ve Öneriler

Denizli ili için geliştirilmesi gereken turizm çeşidi ele alındığında çalışanlar, öncelikle termal turizmini, daha sonra kültür turizmini ve yayla turizmini öncelik verilmesi gerektiğini düşünmektedirler. Pamukkale destinasyonunun tanıtımında çalışanlar sırasıyla broşür, internet, Tv-radyo ve toplantıların kullanıldığını belirtmektedirler. Çalışanlar, yamaç paraşütünün, yürüyüş yollarının, fotoğrafçılığın ve piknik alanlarının geliştirilmesi gerektiğini düşünmektedirler. Çalışanlar, konaklama süresinin kısa olması, tanıtım eksikliği, kalifiyeli eleman eksikliği, turizm bilinci, ekonomik sorunların olduğunu belirtmişlerdir. Ankete cevap veren çalışanların büyük bir çoğunluğu uluslararası uçuşların yapılması gerektiğini belirtmekte ve destinasyondaki turizm potansiyelini olumlu etkileyeceğini düşünmektedir. Çalışanlar Pamukkale destinasyonunda özellikle kalış süresinin arttırılması açısından doğal ve tarihi güzelliklerin yanında ziyaretçilerin yöreye gelmesini sağlayacak ulaşım imkânlarının artırılması turizm potansiyeli açısından olumlu sonuçlar doğuracağını belirtmektedirler.

Çalışanlar ziyaretçilerin serbest zamanlarını değerlendirebilecekleri faaliyetlerin arttırılması gerektiğini düşünmektedirler. Çalışanlar tanıtım faaliyetlerini, uluslararası düzeyde tanıtımı, reklam faaliyetlerine verilen önemi, ulusal düzeyde tanıtım faaliyetlerini, yöresel sanatların tanıtımını, turistik bilgi veren materyalin artırılması gerektiğini düşünmektedir. Çalışanlar destinasyonun gerek iç gerekse dış pazarda daha iyi tanıtılması

gerektiğini düşünmektedirler. Çalışanlar yöresel yiyecek ve içecek sunan işletme sayısını, seyahat acentalarının sayısını, yöredeki alışveriş merkezlerini, yöresel yiyecek ve içecek işletmelerinin hizmet kalitesini, rehberlik hizmetlerinin artırılması gerektiğini düşünmektedir.

Çalışanların Pamukkale destinasyonu ile ilgili önerileri ele alındığında: turizm çeşitlendirilmeli, rekreasyonel faaliyetler artırılmalı, Laodikya, Bozdağ Kayak Merkezi, Tripolis ile Pamukkale destinasyonunu bütünleştirilmeli; tanıtım faaliyetleri artırılmalı, yöreyle ilgili tanıtım ofisleri kurulmalı, reklam kampanyaları fazlaştırılmalı, turistlere yönelik tanıtıcı hediyelik eşyalar hazırlanmalı, markalaşan bir termal turizm kenti oluşturulmalı, kongre ve fuar organizasyonları yapılmalı; hizmet kalitesi artırılmalı, turizm işletmelerinde mesleki eğitimler verilmeli; havaalanı uluslararası uçuşlara açılmalı, iç hat sayısı artırılmalı, Pamukkale örenlerinde dinlenme alanları artırılmalı, yöreye has hediyelik eşya olanakları artırılmalı, kültür turizmüne önem verilmeli, ulaşım kolaylığı sağlanmalı, tur programlarına dahil edilmeli, şehir rehberi ve harita hazırlanmalı, yeni çekim alanları oluşturulmalı, ilçelere turlar düzenlenerek turistlerin uzun süre konaklamaları sağlanmalı; termal turizmde önem verilmeli ve ön plana çıkartılmalı, tedavi için gelenlerin zaman geçirebileceği, temas edebileceği alanlar yaratılmalı, tedavi imkânları sağlanmalı; kür merkezleri, oteller, hastaneler ve rekreasyon alanlarından oluşan termal turizm kenti oluşturulmalıdır.

5. Kaynakça

- Denizli Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, www.pamukkale.gov.tr/Tr/Content.Aid=554.
- Dilsiz, Cüneyt. (2002). Environmental Issues Concerning Natural Resources At Pamukkale Procted Site, Soutwest Turkey. *Environmental Geology*, 41, 776-784.
- Erdoğan, E., & Akınoğlu, F. (2008). Termal Turizm Ve Afyon Gazlıgöl Örneği. *E-Journal Of New World Sciences Academy*, 3(1), 83-92.
- Erer, R. S. (2002). *Community Development And Heritage Project*. Environmental Management Plan, The Worl Bank.
- Güner, İ. N., Elhatüp, H. (1999). Pamukkale Yöresi (Denizli) Termal Kaynaklarının Hidrokimyasal Ve İzotopik İncelenmesi. *Nigde Üniversitesi, Mühendislik Bilimleri Dergisi*, 3(1), 35-47.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. [Http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/Belge/1-63775/İsletme-Belediye-Belgeli.Html](http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/Belge/1-63775/İsletme-Belediye-Belgeli.Html).
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. [Http://Dosim.kulturturizm.Gov.Tr/Tr/Genel/Belgegoster.aspx](http://Dosim.kulturturizm.Gov.Tr/Tr/Genel/Belgegoster.aspx).
- Lasaponara, R., Masini, N., & Scardozzi, G. (2008). New Perspective For Satellite-Based Archaeological Research In The Ancient Territory Of Hierapolis (Turkey), *Advances In Geosciences*, 19, 87-96.
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric Theory*. New York: Mcgraw Hill.
- Önez, Z.. (2008). Özel Çevre Koruma Bölgeleri Yönetim Sorunları Kapsamında: Pamukkale Özel Çevre Koruma Bölgesi, *Akademik İncelemeler*, 3(1), 55-73.
- Polat, S. (2011). Türkiye’de Traverten Oluşumu, Yayılış Alanı Ve Korunması, *Marmara Coğrafya Dergisi*, 23, Ocak, 389-428.
- Sayili, M., Akca, H., Duman, T., & Esengun, K. (2007). Psoriasis Treatment Via Doctor Fishes As A Part Of Health Tourism: A Case Study Of Kangal Fish Spring, Turkey, *Tourism Management*, 28, 625-629.
- Semenderoğlu, A., Durmuş, H., & Güler, S. (1993). Pamukkale’nin Dünü, Bugünü, Yarını, *Çevre Dergisi, Temmuz-Ağustos-Eylül*, 8, 9-12.
- Şimşek, S., Günay, G., Elhatip, H., & Ekmekçi, M. (2000). Environmental Protection Of Geothermal Waters And Travertines At Pamukkale, Turkey, *Geothermics*, 29, 557-572.
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği. [Erişim Adresi]: [Http://Www.Tursab.Org.Tr/Tr/Seyahat-Acentalari](http://Www.Tursab.Org.Tr/Tr/Seyahat-Acentalari).
- Yuksel, F., Bramwell, B., & Yuksel, A. (1999). Stakeholder Interviews And Tourism Planing At Pamukkale, Turkey, *Tourism Management*, 20, 351-360.
- www.pamukkale.org.Tr.