

PAMUKKALE DESTİNASYONUNUNDA TERMAL TURİZM FAALİYETLERİ VE YÖREYİ ZİYARET EDEN TURİSTLER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Dr. Serkan Bertan

Pamukkale Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

ABSTRACT

There are many thermal springs that are good for different illnesses. Pamukkale is very important among these thermal springs. There hasn't been met any researches about characteristic specialities and attitudes on thermal springs activities of Pamukkale destination. Researches about thermal centers and visitors are very limited (Sayılı et al., 2007:625). In this research a questionnaire research was done as a part of thermal tourism in Pamukkale region and demographic statues of visitors that visit Pamukkale were inspected. By evaluating visitors expectation and behaviour their satisfaction and general idea about thermal tourism activities in Pamukkale region were reveal. T test and one way variance analysis was used to inspect the affect of gender, preference reason, age and status of thermal activities to attitude related to satisfaction and general idea about thermal tourism activities that tourist visit Pamukkale destination. When tourist satisfaction and general idea related to thermal tourism activities were inspected in terms of consumers gender, preference reason, age and status of thermal activities significant differences aroused.

ÖZET

Türkiye'de değişik hastalıklara iyi gelen birçok termal kaynak bulunmaktadır. Bu termal kaynaklar arasında Pamukkale'nin önemi büyüktür. Şimdiye kadar Pamukkale destinasyonunun karakteristik özellikleri ve termal turizm faaliyetlerine yönelik tutumlar üzerine bir araştırmayla karşılaşılmamıştır. Termal merkezler ve ziyaretçileri üzerine yapılan araştırmalar, turist deneyimleri açısından oldukça sınırlıdır (Sayılı vd., 2007:625). Bu çalışmada termal turizmin bir parçası olarak Pamukkale yöresinde anket çalışması yapılmış, Pamukkale'yi ziyaret eden ziyaretçilerin demografik durumları incelenmiş, termal turizm destinasyonu olarak Pamukkale ile ilgili ziyaretçi beklentileri davranışları değerlendirilerek termal turizm faaliyetleri ile ilgili genel düşünceleri ve memnuniyetleri ortaya konmuştur. Pamukkale destinasyonunu ziyaret eden yerli katılımcıların cinsiyet, tercih nedeni, yaş ve termal faaliyetleri algılamalarının, bu katılımcıların termal turizm faaliyetleri ile ilgili genel düşüncelerine ve memnuniyetlerine yönelik tutumlarına etkisinin araştırılması için t testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Bu çalışma sonucunda, katılımcıların, cinsiyet, tercih nedeni, yaş ve termal faaliyetleri algılanmalarının, termal turizm faaliyetleri ile ilgili genel düşüncelerine ve memnuniyetlerine yönelik tutumlarına etkisi incelendiğinde anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Termal Turizm, Karahayıt, Pamukkale, Denizli.

GİRİŞ

Türkiye, jeotermal kaynak zenginliği ve potansiyeli açısından Dünyada ilk yedi ülke arasında, Avrupa'da birinci sırada yer almakta olup, sıcaklıkları 20 °C'nin üzerinde, debileri ise 2–500 lt/sn arasında değişen 1500'den fazla kaynağa sahip bulunmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2008). Termal destinasyonlar arasında en iyi bilinen (Sayılı vd., 2007:625) ve termal su kaynakları bakımından zengin alanların içinde yer alan Pamukkale, tarihsel kalıntılara, travertenlere ve termal kaynaklara sahiptir (Dilsiz, 2002:776). Pamukkale bölgesi, Hierapolis antik kenti ve kaplıcaların bulunduğu Karahayıt yöresi ile birlikte, büyük bir kültür ve turizm alanı olarak kabul edilebilir (Denizli Ticaret Odası, 2007:43).

Travertenleri yaratan karstik alanlardan çıkan sular, bünyesindeki kireç çözültüsü, buharlaşma ve sudaki karbondioksitin ayrışması sonucu, çökerek genellikle beyaz renkte Pamukkale travertenlerini oluşturmaktadır (Semenderoğlu vd., 1993:9). Pamukkale kaplıcaları, il merkezine 18 km. uzaklıkta bulunan, eski Hierapolis kentinin bulunduğu alanda yer almakta ve travertenleri oluşturan 35-36°C deki bu sular, kalp-damar sertliği, tansiyon, böbrek ve kalp yetersizlikleri, romatizma, deri, göz, raşitizm, felç, sinir ve damar hastalıkları, damar ve idrar yolu iltihap tedavilerinde kullanılmakta ve ılık içildiğinde spazmlı mideye iyi gelmektedir (Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2008). Hierapolis termal suyunun tedavi edici bu özelliği, çok eski çağlardan beri bilinmekte ve kullanılmaktadır (Semenderoğlu vd., 1993:9).

Karahayıt Kaplıcaları ise, Pamukkale'nin 5 km kuzeyinde, Karahayıt kasabasında bulunmaktadır. Termal suyun içindeki maden oksitleri nedeniyle kırmızı, yeşil ve beyaz renkli traverten tabakaları oluşturan ve radyoaktivitesi yüksek olan bu sular, kalp, damar sertliği, yüksek tansiyon, romatizma-siyatik, deri sinir, lumbago, gibi hastalıklarla, uyuz, sivilce, kaşıntı gibi deri hastalıklarına karşı tamamlayıcı tedavide olumlu etkiler göstermekte, bu yönüyle daha çok iç turizme hizmet

vererek, Pamukkale'den sonra bölgedeki turizmde yerini almaktadır (Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2008).

Pamukkale'de, 268 oda, 536 yatak kapasiteli 2 adet turizm işletme belgeli otel, 788 oda, 1658 yatak kapasiteli 19 adet belediye belgeli otel ve 182 oda, 370 yatak kapasiteli 15 pansiyon bulunmaktadır. Karahayıt'ta ise 1378 oda, 2819 yatak kapasiteli 7 adet turizm işletme belgeli otel, 563 oda, 1125 yatak kapasiteli 11 adet belediye belgeli otel ve 1442 oda 2986 yatak kapasiteli 89 pansiyon bulunmaktadır. Denizli ilinde, 2428 oda 4960 yatak kapasiteli 23 adet turizm işletme belgeli otel ve 4006 oda 8277 yatak kapasiteli 178 adet belediye belgeli otel bulunmaktadır.

2007 yılında Denizli ilini ziyaret eden 1.700.000 turistin, %35'i yerli, %65'i yabancı turistlerden oluşmuş, bu yerli turistlerin %27'si ile, yabancı turistlerin %90'ı, Pamukkale ören yerini ziyaret etmiştir (Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2008). Denizli ilinde yer alan turizm işletme belgeli otellerin doluluk oranları, 2007 yılında %55-70 oranında değişmektedir (Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2008).

Günümüzde kitle turizmine olan talep, doyma noktasına geldiği için, turistik ürün çeşitlendirilmesine gidilmekte ve bu durum destinasyonların pazarlama stratejilerinde değişimlere neden olmaktadır (Tosun ve Bilim, 2004:126). Son yıllarda turistik ürün çeşitlendirilmesinde termal turizm hızlı bir gelişim göstermektedir (Pınar, 2008:6; Erdoğan ve Akoğlanoğlu, 2008:80). Türkiye Turizm Stratejisi 2023 ve Eylem Planı 2013'ün amaçlarından biri, termal turizmi geliştirerek ülkemizin termal turizmden alacağı payı arttırmaktır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007). Termal kaynaklar bakımından dünyanın en zengin ülkeleri arasında yer alan Türkiye, hem geniş bir alana yayılan zengin kaynaklara, hem de yıl boyunca termal hizmetleri gerçekleştirebilme imkânına sahip olmasına rağmen termal turizmi yeterli derecede değerlendirememektedir (Erdoğan ve Aklanoğlu, 2008:84). Türkiye Turizm Stratejisi'nde, turizm çeşitlendirilmesi incelendiğinde,

turizm sezonunun bütün bir yıla yayılmasının, turizm ürününün çeşitlenmesine bağlı olduğu görülmüş, bu kapsamda öncelikli olarak sağlık ve termal turizm ele alınmış ve Güney Marmara (Balıkesir, Çanakkale, Yalova), Güney Ege (Aydın, Denizli, Manisa, İzmir) Frigya (Afyonkarahisar, Ankara, Uşak, Eskişehir, Kütahya) ve Orta Anadolu (Aksaray, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat) için termal turizm master planı hazırlanmasına karar verilmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007:38). Bu bölgelerde termal turizm merkezleri belirlenerek, termal turizmin altyapı ve üstyapısının geliştirilmesine yönelik, özel sektörü teşvik amacıyla kamu arazisi ve termal su tahsisleri ve termal projeler için mutlaka uzman kurum ve kişilere fizibilite etütleri yaptırılarak, termal tesisler bir kompleks şeklinde planlanarak, otel ve kür merkezleri etrafında yeşil alanlar, koşu ve gezi parkurları, eğlence mekanları düzenlenerek, imar planlarında otel+kür merkezi+kür parkı entegrasyonu iyi kurularak, yatırım alanları termal su potansiyeline göre belirlenerek, termal suyun konutlarda, konut devre mülklerinde ve konut kooperatiflerinde ferdi olarak kullanımı yerine ortak mekanlarda kullanımı özendirilerek, termal turizm merkezlerinde termal turizm amacına uygun olmayan tesislere termal su kullanım izni verilmeyecek, kaplıca tesislerinde mimarinin tarihsel ve yerel mimariye uygun şekilde yapılması, bu sayede özellikle dış turizm talebini artırıcı görünüm kazandırılması sağlanarak, tanıtım amaçlı broşürlerde termal tesis ve termal su varlığı ile bilinen yörelerimize ağırlık verilerek, termal turizm öncelikli teşvikler arasında yer alınarak, yabancı ülkelerdeki sağlık ve sosyal yardım kuruluşları ile ilişkiler kurularak, özel sektör ve toplumun bilgilendirilmesi için ulusal ve uluslararası düzeyde toplantı, seminer ve tanıtım programları yapılarak stratejilerin hayata geçirilmesi düşünülmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007:38-39). Pamukkale'nin de içinde olduğu, yirmiyi aşkın jeotermal kaynaktan oluşan "Aphrodisya Kültür ve Termal Turizm Gelişim Bölgesi", termal turizmin geliştirilmesi amacıyla ülkemizdeki jeotermal potansiyeller dik-

kate alınarak başlatılan "Termal Turizm Kentleri Projesi" içinde öncelikli geliştirilecek bölgeler arasında da yer almıştır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007:46).

Bu çalışmanın amacı; termal turizmin gelişmesini sağlamak için turistlerin demografik faktörlerini analiz etmek, Pamukkale'de kalış sürecince tanımlanan faktörleri açıklamak, ziyaretçi beklentileri ve davranışlarını analiz etmek ve demografik faktörlerin ziyaretçilerin termal turizm faaliyetleri ile ilgili genel düşüncelerine ve memnuniyetlerine yönelik etkilerini incelemektir.

Araştırma Yöntemi

Araştırma iki aşamada gerçekleştirilmiştir: Birinci aşamada; ikincil veriler incelenmiş, ikinci aşamada ise alan araştırması ile veriler toplanmıştır. Alan araştırmasında veri toplama yöntemi olarak, anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunun ön sayfasında çalışmanın amacı kısaca açıklandıktan sonra, çalışmanın sadece bilimsel amaçla yapılacağı ve sonuçların kesinlikle gizli tutulacağı özellikle belirtilmiştir. Anket formu iki temel bölümden oluşmaktadır. Anket formunun oluşturulmasında, öncelikle konuyla ilgili bilimsel alanda yer alan araştırmalar incelenmiş, Sayılı ve diğerlerinin (2007), Duman ve Öztürk (2005), Yoon ve Uysal (2005), Kozak ve Rimmington (2002) ve Tosun ve Bilim'in (2004) yaptıkları çalışmalardan yararlanılmıştır. İkinci bölümde; demografik sorular anket formunun sonunda yer almıştır.

Alan araştırmasının temel noktasını oluşturan anket çalışmasında geçerli sonuçlar alabilmek için öncelikle ön uygulama yapılmıştır. Çalışmanın ön uygulaması turistler ile karşılıklı görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Karşılıklı görüşmelerde turistlerin, sorulara nasıl tepki gösterdikleri incelenmiş, nerelerde tereddüt ettikleri ve anlaşılmayan kısımların olup olmadığı sorulmuş ve turistlerin soruları algılama düzeyleri dikkate alınmıştır. Ön uygulamanın ardından anket formuna son şekli verilerek, Pamukkale'ye gelen ve

ziyaretlerini tamamlayan turistlere anket uygulanmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Anket çalışmasında yüzyüze yöntemi kullanılarak 165 kişiden cevap alınmıştır. Öncelikle anketler kontrol edilerek tam olarak doldurulup doldurulmadığı, cevapların belli bir şekilde devam edip etmediği incelenmiştir. Bu anketlerin 15 tanesi gerektiği gibi doldurulmadığı için değerlendirilmemiştir. Analiz 150 anket formu üzerinden yapılmıştır.

Ankete cevap veren turistlerin demografik bulguları Tablo 1'de belirtilmektedir. Anket formunu dolduran turistlerin %45'i kadınlardan, %55'i erkeklerden oluşmaktadır. Bu durumda katılımcıların 67 tanesi kadın, 82 tanesi erkektir. Katılımcıların öğrenim durumu incelendiğinde, bu katılımcıların 33 tanesinin ilkokul, 26 tanesinin ortaokul, 34 tanesinin lise, 12 tanesinin ön lisans, 23 tanesinin lisans ve 19 tanesinin lisans üstü diploması olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda katılımcıların %22,4'ü ilkokul, %17,7'si ortaokul, %23,1'i lise, %8,2'si ön lisans, %15,6'sı lisans ve %12,9'u lisans üstü eğitimi almıştır. Anket formunu dolduran katılımcıların yaşları dikkate alındığında; 53 kişinin 25 yaşından küçük, 25 kişinin 26-35 yaş arasında, 28 kişinin 36-45 yaş arasında ve geriye kalan katılımcıların yani 42 kişinin 46 yaşından büyük katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. Bu katılımcılar yüzdesel olarak değerlendirildiğinde %35,8'inin 25 yaşından küçük, %16,9'unun 26-35 yaş arasında, %18,9'unun 36-45 yaş arasında ve geriye kalan katılımcıların %28,4'ünün 46 yaşından büyük katılımcılardan olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların yöreyi kaçınıcı kez ziyaret ettikleri dikkate alındığında 21 tanesinin ilk kez, 35 tanesinin 2-3 kez, 26 tanesinin 4-5 kez, 64 tanesinin 6 kez ve üstü ziyaret ettiği tespit edilmiştir. Yüzde olarak düşünülürken, katılımcıların %14,4'ünün ilk kez, %23,9'unun 2-3 kez, %17,8'inin 4-5 kez, %43,8'inin 6 kez ve üstü ziyaret ettiği görülmüştür. Katılımcıların gelirleri incelendiğinde; 39 tanesinin 500 YTL ve altı, 54

tanesinin 501-999 YTL arası, 25 tanesinin 1000-1499 YTL arası ve geriye kalan 23 tanesinin 1500 YTL ve üstü geliri sahip olduğu tespit edilmiştir. Yüzdesel olarak katılımcıların %27,7'si 500 YTL ve altı, %38,3'ü 501-999 YTL arası, %17,7'si 1000-1499 YTL arası ve geriye kalan %16,3'ü 1500 YTL ve üstü gelire sahip bulunmaktadır.

Katılımcıların meslekleri dikkate alındığında; 29 tanesi emekli, 6 tanesi yönetici, 24 tanesi ev hanımı, 12 tanesi memur, 23 tanesi serbest meslek, 32 tanesi öğrenci, 8 tanesi işçi ve 14 tanesinin diğer mesleklere sahip olduğu görülmektedir. Yüzdesel olarak %19,6'sı emekli, %4,1'i yönetici, %16,2'si ev hanımı, %8,1'i memur, %15,5'i serbest meslek, %21,6'sı öğrenci, %5,4'ü işçi ve geriye kalan %9,5'i diğer mesleklerden oluşmaktadır.

Tablo 1. Demografik Bulgular

Demografik Faktörler	Sayı	Yüzde (%)	Demografik Faktörler	Sayı	Yüzde (%)
CİNSİYET			Kaç kez		
Bayan	67	45	İlk kez	21	14,4
Bay	82	55	2-3	35	23,9
Toplam	149	100	4-5	26	17,8
			6 kez ve üstü	64	43,8
			Toplam	146	100
ÖĞRENİM			Gelir		
İlkokul	33	22,4	500 YTL ve altı	39	27,7
Ortaokul	26	17,7	501-999 YTL	54	38,3
Lise	34	23,1	1000-1499YTL	25	17,7
Ön Lisans	12	8,2	1500YTL ve üstü	23	16,3
Lisans	23	15,6	Toplam	141	100
Lisans Üstü	19	12,9			
Toplam	147	100			
YAŞ			Meslek		
25 yaş ve altı	53	35,8	Emekli	29	19,6
26-35	25	16,9	Yönetici	6	4,1
36-45	28	18,9	Ev hanımı	24	16,2
46 yaş ve üstü	42	28,4	Memur	12	8,1
Toplam	148	100	Serbest meslek	23	15,5
			Öğrenci	32	21,6
			İşçi	8	5,4
			Diğer	14	9,5
			Toplam	148	100

Aşağıdaki tablo Pamukkale ile ilgili ziyaretçi beklentileri ve davranışları hakkında bilgi vermektedir. Pamukkale bölgesine gelen yerli turistlerin tercih nedenleri incelendiğinde %40,3'ünün sağlık amaçlı, geriye kalan %59,7'sinin diğer amaçlar için geldiği görülmekte ve bu diğer amaçların %14,8'ini tatil, %23,5'ini dinlenme,

%8,7'sini kültür, %7,4'ünü iş ve geriye kalan %5,3'ünü piknik ve arkadaş ziyaretleri oluşturmaktadır. Yanıtlayanların büyük çoğunluğu (%88,5), tedavinin faydalı olacağını düşünmektedir. Katılımcılar, termal faaliyetleri değerlendirirken %24,2'si "İyi", %45'i "Orta" ve %30,9'u ""Kötü" olarak derecelendirmiştir. Katılımcıların kalış süreleri incelendiğinde, yanıtlayanların %52'sini günü birlik ziyaretçiler oluşturmakta, geriye kalan %48'i 1 gün ve daha fazla konaklamaktadırlar. Bu kalış sürelerine göre değerlendirildiğinde, termal tedavi amaçlı gelenlerin, termal tedavi amacıyla kullanmadıkları görülmektedir. Katılımcıların %58,4'ünün bilgi kaynaklarının arkadaş tavsiyesi, % 19,6'sının medya ve geriye kalan %10,2'sinin diğer bilgi kaynakları (%6,1'inin internet ve %4,1'i ise doktor tavsiye) olduğu anlaşılmıştır. Katılımcıların %8,1'inin kendi başına geldiği, %36,2'sinin arkadaşlarıyla birlikte geldiği ve geriye kalan %55,7'sinin ise ailesi ile birlikte geldiği tespit edilmiştir. Katılımcıların %60,4'ü ulaşım aracı olarak kendi özel vasıtalarını, geriye kalan %39,6'sı ise toplu taşıma araçlarını kullanmışlardır. Katılımcıların %85,6'sı yöreye daha önce geldiklerini, %14,4'ü ise yöreyi ilk kez ziyaret ettiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların %77,3'ü Pamukkale destinasyonu için reklamları yetersiz olarak değerlendirirken, %12,7'si yeterli bulmuş ve geriye kalan %10'u ise fikir belirtmemiştir.

Tablo 2. Pamukkale ile ilgili ziyaretçi beklentileri ve davranışları

	Sayı	%		Sayı	%
Tercih Nedeni			Birlikte gelinen		
Sağlık	60	40,3	kişi	12	8,1
Diğer	89	59,7	Bireysel	54	36,2
	149	100	Arkadaş	83	55,7
			Aile	149	100
Tedavi beklentisi			Ulaşım		
Faydalı	131	88,5	Özel araç	90	60,4
Faydasız	16	11,5	Otobüs	59	39,6
	148	100		149	100
Termal faaliyetler			Daha önce ziyaret		
İyi	36	24,2	Evet	125	85,6
Orta	67	45	Hayır	21	14,4
Kötü	46	30,9	Toplam	146	100
	149	100			

Kalış süresi			Reklam		
Günübirlik	78	52	Yeterli	19	12,7
1 gün ve daha fazla	72	48	Yetersiz	116	77,3
	150	100	Fikrim yok	15	10,0
				150	100
Bilgi kaynağı					
Medya	29	19,6			
Arkadaş	90	58,4			
Diğer	29	10,2			
	148				

Katılımcıların Pamukkale'yi bir destinasyon olarak değerlendirmeleri istendiğinde, katılımcıların %42'si yöreyi ön plana çıkaracak bir ürünün geliştirilemediğini, %42'si turistik bilgi veren materyallerin bulunmadığını, %24,8'i dinlenme alanlarının, %27,3'ü yolların, %26'sı yön levhalarının ve %24'ü rehberlik hizmetlerinin yetersiz olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca katılımcıların %79,3'ü turizmin yöre imajını olumlu yönde etkilediğini ve %74'ü yöre halkının konuksever olduğunu belirtmişlerdir.

Pamukkale destinasyonunu ziyaret eden yerli turistlerin termal turizm faaliyetleri ile ilgili genel düşüncelerine ve memnuniyetlerini algılama kriterlerine; cinsiyet, yaş, termal faaliyetlerin değerlendirmesi ve tercih nedeninin etkisinin araştırılması için t testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Turistlerin cinsiyet, yaş, termal faaliyetlerin değerlendirmesi ve tercih nedenlerinin, termal turizm faaliyetleri ile ilgili genel düşüncelerine ve memnuniyetlerine yönelik tutumlarına etkisi incelendiğinde anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Varyans analizinde sonucunun anlamlı çıkmasından dolayı Scheffe testi uygulanmıştır.

Tablo 3. Turistlerin termal turizm faaliyetleri ile ilgili genel düşünceleri ve memnuniyetlerine yönelik tutumlarının cinsiyete ve tercih nedenlerine göre karşılaştırılması

İfadeler		Ortalama	t	p
Cinsiyet				
Yöredeki termal turizm faaliyetlerini arkadaşlarıma tavsiye ederim	Kadın	4,5522	3,106	,002
	Erkek	4,0488		
Yöredeki termal turizm faaliyetlerinden memnun kaldım	Kadın	4,1343	2,543	,012
	Erkek	3,7317		
Tercih nedeni				
Yöredeki termal turizm faaliyetleri beklentilerimi karşıladı	Sağlık	4,0508	2,822	,005
	Diğer	3,4318		

“Yöredeki termal turizm faaliyetlerini arkadaşlarıma tavsiye ederim” ifadesinde kadın ve erkekler açısından fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ($p < ,002$). Kadınlar erkeklere göre, yöreyi arkadaşlarına tavsiye etmeyi daha çok düşünmektedirler. Yöredeki termal turizm faaliyetlerinden memnun olma durumunun, kadın ve erkekler göre farkının anlamlı olduğu görülmektedir ($p < ,012$). Termal turizm faaliyetlerinden memnun kalma ifadesi, kadınlar lehine anlamlıdır. Yöreyi tercih etme nedenlerine göre, termal turizm faaliyetlerinin beklentileri karşılamasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p < ,005$). “Yöredeki termal turizm faaliyetleri beklentilerimi karşıladı” ifadesini sağlık amaçlı gelenler, diğer amaçlarla gelenlere göre daha olumlu değerlendirmektedirler. Bu sonuca göre sağlık amaçlı gelenlerin yörenin termal imkanlarından yararlanarak, beklentilerini karşıladıkları anlaşılmaktadır. Buna karşılık tatil, eğlence, dinlenme, kültür ve iş amaçlı gelenlerin beklentilerinin karşılanmadığı da görülmektedir.

Tablo 4. Turistlerin termal turizm faaliyetleri ile ilgili genel düşünceleri ve memnuniyetlerine yönelik tutumlarının yaş ve termal turizm faaliyetlerinin değerlendirilmesine göre karşılaştırılması

İfadeler	F	p	Scheffe
Yaş			
Termal turizm faaliyetleri için buraya tekrar gelme ihtimalim çok yüksektir.	3,176	,026	2-3
Yöredeki termal turizm faaliyetleri beklentilerimi karşıladı.	4,032	,009	2-3, 2-4
Termal faaliyetler			
Yöredeki termal turizm faaliyetleri beklentilerimi karşıladı.	6,378	,002	1-3, 2-3
Yöre termal turizm faaliyetleri açısından ziyaret edilmeye değer bir yöredir.	6,333	,002	2-3

“Termal turizm faaliyetleri için buraya tekrar gelme ihtimalim çok yüksektir” ifadesine 26-35 yaş arası olan bireylerin, 36-45 yaş arasındaki bireylere göre farklılığı önemlidir. 36-45 yaş arasındaki grubun, termal turizm faaliyetleri için buraya tekrar gelme ihtimalinin çok yüksek olduğu söylenebilir ($F=3,716$, $p < ,026$). 26-35 yaş arası bireylerin, “yöredeki termal turizm faaliyetleri beklentilerimi karşıladı” ifadesine 36-45 yaş arası ve 46 yaş ve üzerinelere göre daha olumsuz yaklaştıkları tespit edilmiştir ($F=4,032$, $p < ,009$). Buna göre Pamukkale yöresinde 36-45 yaş arası ve 46 yaş ve üstü kişilerin beklentilerinin karşılandığı anlaşılmaktadır. “Yöredeki termal turizm faaliyetleri beklentilerimi karşıladı” cümlesinde termal faaliyetleri orta ve iyi olarak değerlendirenlerin, termal faaliyetleri kötü olarak değerlendirenlere göre daha olumlu tutumda oldukları ($F=6,378$, $p < ,002$) tespit edilmiştir. Katılımcıların termal faaliyetleri değerlendirmeleri ile yörenin termal turizm faaliyetleri açısından ziyaret edilmeye değer bir yöre olarak yorumları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=6,333$, $p < ,002$). Yöre termal turizm faaliyetleri açısından ziyaret edilmeye değer bir yöre olarak değerlendirilmesinde, termal faaliyetleri “orta” olarak değerlendiren katılımcılar, “kötü” olarak değerlendiren katılımcılara oranla; Pamukkale yöresini termal turizm faaliyetleri ziyaret edilmeye değer bir yöre olarak düşünmektedirler.

SONUÇ

Pamukkale bölgesine gelen yerli turistlerin tercih nedenleri incelendiğinde %40,3’ünün sağlık amaçlı tercih ettiği, büyük çoğunluğunun tedaviye faydalı olacağını düşünerek, termal faaliyetleri olumlu olarak derecelendirdiği, yanıtlayanların %52’sinin günübirlik ziyaretçilerden oluştuğu, geriye kalan %48’inin 2 gün ve daha fazla konakladığı, katılımcıların %85,6’sının daha önce geldikleri, %14,4’ünün ise burayı ilk kez ziyaret ettikleri, katılımcıların %77,3’ünün Pamukkale destinasyonunun reklamlarını yetersiz bulduğu, %12,7’sinin ise yeterli olarak değerlendirdiği tespit edilmiştir.

“Yöredeki termal turizm faaliyetlerini arkadaşlarıma tavsiye ederim” ifadesinde kadın ve erkekler açısından fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuş ve kadınların erkeklere göre yöreyi arkadaşlarına tavsiye etmeyi daha çok düşündükleri görülmüştür. Termal turizm faaliyetlerinden memnun kalma ifadesi, kadınlar lehine anlamlıdır. “Yöredeki termal turizm faaliyetleri beklentilerimi karşıladı” ifadesine, sağlık amaçlı gelenler, diğer amaçlarla gelenlere göre daha olumlu değerlendirmektedirler. Bu sonuca göre, sağlık amaçlı gelenlerin, yörenin termal imkanlarından yararlanarak, beklentilerini karşıladıkları anlaşılmaktadır. Ancak, tatil, eğlence, dinlenme, kültür ve iş amaçlı gelenlerin beklentilerinin karşılanmadığı görülmektedir. 36-45 yaş arasındaki grubun, termal turizm faaliyetleri için buraya tekrar gelme ihtimalinin çok yüksek olduğu söylenebilir. 26-35 yaş arası bireylerin, “yöredeki termal turizm faaliyetleri beklentilerimi karşıladı” ifadesine, 36-45 yaş ve 46 yaş ve üzerinelere göre daha olumsuz yaklaştıkları tespit edilmiştir. “Yöredeki termal turizm faaliyetleri beklentilerimi karşıladı” ifadesine karşı, termal faaliyetleri orta ve iyi olarak değerlendirenlerin, termal faaliyetleri kötü olarak değerlendirenlere göre daha olumlu tutumda oldukları tespit edilmiştir. Termal faaliyetleri “orta” olarak değerlendiren katılımcıların, “kötü” olarak değerlendiren katılımcılara oranla, Pamukkale yöresini termal turizm faaliyetleri açısından, ziyaret edilmeye degecek bir yöre olarak düşündükleri görülmektedir.

Pamukkale destinasyonunda termal turizmin geliştirilmesi için öncelikle yöreye özgün projeler oluşturularak, bir kaplıca kür merkezi yapılmalı ve bu merkezin konaklama işletmeleriyle entegrasyonu sağlanarak, uluslararası kriterlerle uyum sağlanmasına özen gösterilmelidir. Termal merkezlerde standartlar belirlenerek, otelin fiziki şartları, personel nitelikleri, donanım ve kullanılan malzeme standartları tespit edilmeli ve termal tesisler sınıflandırılmalıdır. Termal hizmetlerden yararlanacak kişiler, daha çok üçüncü yaş turizmine katılacak insanlar olduğundan, tesislere ulaşılabilirlik çok önemlidir. Bu yüzden Pamukkale yöresine ulaşımı sağlayacak yollar yeniden düzenlenmelidir. Termal turizm, diğer turizm türleri ile entegre olabilen bir turizm çeşiti olduğundan, kültür turizmi ile entegre olmalı ve özellikle Laoadikya ve Hierapolis ön plana çıkartılarak, turistlerin kalış süresinin arttırılmasına çalışılmalıdır. Acentalar, termal turizm konusunda ihtisaslaşmalıdır. Termal turizmde yeterli yatırımlar için oldukça geç kalınan Pamukkale destinasyonunda, bundan sonra yatırımcılara gereken kolaylıklar sağlanmalıdır. İç turizm gereken önem verilerek yöreye yakın yerlerde yaşayanlarında termal turizm imkanlarını kullanması teşvik edilmelidir.

Pamukkale destinasyonunda artan rekabentin, yörenin doğal ve tarihi özelliklerine zarar vermesini engellemek için, sürdürülebilir turizm uygulamaları desteklenmelidir. Pamukkale destinasyonunda turizmin sürekliliği, büyük ölçüde turizm amaçlı kullanılan termal kaynakların korunmasına bağlıdır. Bu yüzden turizmin planlı bir şekilde geliştirilmesi ve sürdürülebilir olması için yöreye has “sürdürülebilir turizm master planı” hazırlanmalıdır.

KAYNAKÇA

DENİZLİ TICARET ODASI (2007), *Ekonomik Yönü ile Denizli*, Denizli Ticaret Odası Yayınları 34.

DİLSİZ, Cüneyt (2002), “Environmental Issues Concerning Natural Resources at Pamukkale Procted Site, Soutwest Turkey”, *Environmental Geology*, Vol:41, pp.776-784.

DUMAN, Teoman ve ÖZTÜRK, A. Bülent (2005), “Yerli Turistlerin Mersin Kızkalesi Destinasyonu ve Tekrar Ziyaret Niyetleri İle İlgili Algılamaları Üzerine Bir Araştırma”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:16, Sayı:1, Bahar, ss.9-23.

ERDOĞAN, Elmas ve AKLANOĞLU, Filiz (2008), “Termal Turizm ve Afyon Gazlıgöl Örneği”, *E-journal of New World Sciences Academy*, Vol:3, Number:1, pp.83-92.

KOZAK, Metin ve RIMMINGTON, Mike (2000), "Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off-Season Holiday Destination", *Journal of Travel Research*, Vol. 38, pp. 260-269.

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI (2008), www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E1034, (25/02/2008).

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI (2007), "Türkiye Turizm Stratejisi" (2023), Ankara, www.kultur.gov.tr/TR/Tempdosyalar/189566_TTsstrateji2023.pdf, (06/10/2008).

KÜLTÜR VE TURİZM MÜDÜRLÜĞÜ (2008), www.pamukkale.gov.tr/tr/content.aspx?id=5, (18/01/2008).

PIRNAR, İge (2008), *Termal ve Sağlık Turizmi*, Ege Fikir Önderleri, Sektörel Etki Analizleri, Ege Ekonomiyi Geliştirme Vakfı,17-06-2008, Denizli.

SAYILI, Murat; AKCA, Hasan; DUMAN, Teoman ve ESENGUN, Kemal (2007), "Psoriasis Treatment Via Doctor Fishes as a Part of Health Tourism: A Case Study of Kangal Fish Spring, Turkey", *Tourism Management*, Vol:28, ss. 625-629.

SEMENDEROĞLU, Adnan; DURMUŞ, Hakan ve GÜLER, Seyhan (1993), "Pamukkale'nin Dünü, Bugünü, Yarını", *Çevre Dergisi*, Temmuz-Ağustos-Eylül, Sayı:8, ss.9-12.

TOSUN, Cevat ve BİLİM, Yasin (2004), "Şehirlerin Turistik Açından Pazarlanması: Hatay Örneği", *Anatolia:Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:15, Sayı:2, Güz, ss.125-138.

YOON, Yooshik ve UYSAL, Muzaffer (2005), "An Examination of The Effects of Motivation and Satisfaction on Destination Loyalty: A Structure Model", *Tourism Management*, 26, pp.45-56.