

**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI**

**KAPADOKYA'YI ZİYARET EDEN FRANSIZCA
KONUŞAN (FRANCOPHONE) AVRUPA ÜLKELERİ
TURİSTLERİNİN TATMİNİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA**

92856

MASTER TEZİ

**Hazırlayan
Seyfali ÖCAL**

**Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Atila HAZAR**

Ankara - 2000

**T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Seyfali Öcal'a ait Kapadokya'yı ziyaret Eden Fransızca Konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Turistlerinin Tatminini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma adlı çalışma, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Akademik Ünvanı, Adı Soyadı

Üye

Akademik Ünvanı, Adı Soyadı

Üye

Akademik Ünvanı, Adı Soyadı

ÖNSÖZ

Dünyada en hızlı gelişen sektörlerden biri olan turizm sektörünün, ülke ekonomisine katkılarından dolayı önemi gittikçe artmaktadır. Dünya turizm gelirlerinden daha fazla pay alabilmek için, Türkiye'deki mevcut turizm arzını çevre bilinciyle korumak ve yeni turizm arzını oluşturmakla olur.

Turizm gelirlerinin devamlılığı, turizm arzının yanı sıra ülkeye gelen turistlerin memnun ayrılmasıyla mümkündür. Bu da turistlerin profilinin bilinmesi ve gerçekleştirdikleri turizm faaliyetinden memnun kalıp kalmadıklarını tespit ederek gerekli önlemlerin alınmasıyla olur.

Bu araştırmada; emsalsiz doğa harikası, tarihî ve kültürel değerlere sahip Kapadokya yöresini en çok ziyaret eden, Fransızca konuşan (Francophone) turistlerin profilini tespit etmek ve kendilerine sunulan hizmetlerden ne derece memnun kaldıklarını belirlemek amaçlanmıştır. Tespit edilen aksaklıkların giderilmesiyle, turistlerin memnun ayrılmaları dolayısıyla tekrar gelmeleri ve yakınlarının da gelmeleri sağlanacaktır.

Bu tez çalışmamda yardımcı olan değerli Hocam Yrd. Doç. Dr. Atila HAZAR'a tüm katkılarından dolayı teşekkür etmeyi bir borç bilirim.

Saygılarımla

Ankara, 2000

Seyfali ÖCAL

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖNSÖZ.....	i
TABLolar LİSTESİ	v
GİRİŞ.....	1

Birinci Bölüm

KAPADOKYA YÖRESİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER

1. KAPADOKYA YÖRESİNİN COĞRAFI ÖZELLİKLERİ	3
1.1. Coğrafi Konumu.....	3
1.2. Yörenin Jeolojik Yapısı	4
1.3. Peri Bacalarının Oluşumu.....	4
1.4. Yöre İklimi	5
1.5. Bitki Örtüsü	5
2. KAPADOKYA YÖRESİNİN TARİHİ SEYRİ	6
2.1. Prehistorik Dönemde Kapadokya	6
2.2. Tarihî Dönemlerde Kapadokya	7
3. KAPADOKYA YÖRESİNİN TURİZM POTANSİYELİ	9
3.1. Doğal Turistik Değerler	10
3.1.1. Peri Bacaları.....	10
3.1.2. Vadiler	10
3.1.3. Kaplıcalar ve İçmeler	13
3.1.4. Mesire Yerleri	15
3.2. Tarihî ve Kültürel Turistik Değerler	16
3.2.1. Yer Altı Şehirleri	16
3.2.1.1. Kapadokya Yöresinde Bulunan Yer Altı Şehirleri	18
3.2.1.2. Yörede Bulunan Önemli Yer Altı Şehirleri	19
3.2.2. Kaya Kiliseleri Ve Manastırlar	21
3.2.2.1. Yöredeki Önemli Kaya Kiliseler	22
3.2.2.2. Göreme Kaya Kiliseleri Ve Manastırları	22
3.2.2.3. Kapadokya Yöresindeki Diğer Önemli Kaya Kiliseler	25
3.2.3. Kaleler	26
3.2.3.1. Kesme Taşlı Nevşehir Kalesi	26
3.2.4. Höyükler	28
3.2.3.2. Kaya Oyma Kaleler.....	26
3.2.5. Kaya Yazıtları	29
3.2.6. Kervansaraylar Ve Hanlar	29

3.2.7. Külliyyeler.....	31
3.2.7.1. Damat İbrahim Paşa Külliyesi	31
3.2.7.2. Karavezir Külliyesi	33
3.2.7.3. Taşkın Paşa Külliyesi	34
3.2.7.4. Hacı Bektaş Veli Derğahı Külliyesi	35
3.2.8. Medreseler	37
3.2.9. Camiler.....	37
3.2.10. Müzeler	37
3.3. Yörenin Folklorik Değerleri	38
3.4. Ticarî Amaçlı Turizm İşletmeleri	40
3.4.1. Konaklama İşletmeleri.....	40
3.4.1.1. Turizm Belgeli Konaklama İşletmeleri.....	41
3.4.1.2. Belediye Belgeli Konaklama İşletmeleri	42
3.4.2. Yeme İçme ve Eğlence İşletmeleri.....	43
3.4.3. Ulaştırma Hizmetleri.....	45
3.4.4. Turistik El Sanatları İşletmeleri	46
3.5. Ticarî Amaç Gütmeyen Turizm Kurumları.....	48
3.4.5. Alış Veriş Merkezleri	47
4. KAPADOKYA YÖRESİ TURİZM TALEBİ	49

İkinci Bölüm

KAPADOKYA'YI ZİYARET EDEN FRANSIZCA KONUŞAN (FRANCOPHONE) AVRUPA ÜLKELERİ TURİSTLERİNİN TATMİN DÜZEYİNİN ÖLÇÜLMESİNDE DİKKATE ALINAN UNSURLAR

1. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE VERİLEN HİZMETLERE İLİŞKİN FRANSIZCA KONUŞAN AVRUPALI TURİSTLERİNİN TATMİNİ DÜZEYİNİ BELİRLEYEN UNSURLAR ..	55
1.1. Konaklama İşletmesi Personelinin Müşterilere Karşı Tutumu	56
1.3. Ödenen Ücret Karşılığı Verilen Hizmet.....	57
1.4. Oda Hizmeti Etkinliği.....	57
1.5. Restoran Hizmeti Etkinliği.....	57
1.6. Yiyecek Ve İçecek Kalitesi	58
1.7. Animasyon	58
1.8. Temizlik.....	58
2. FRANSIZCA KONUŞAN AVRUPA ÜLKELERİ TURİSTLERİNİN YEREL HİZMETLERE İLİŞKİN TATMİN DÜZEYİNİ BELİRLEYEN UNSURLAR	59
3. FRANSIZCA KONUŞAN AVRUPA ÜLKELERİ TURİSTLERİNİN, KAPADOKYA YÖRESİ TURİSTİK ÇEKİCİLİKLERİNE İLİŞKİN TATMİN DÜZEYİNİ BELİRLEYEN UNSURLAR ...	60

4. FRANSIZCA KONUŞAN AVRUPA ÜLKELERİ TURİSTLERİNİN SATIN ALDIKLARI MAL VE HİZMETLERİNİN FİYATLARINA İLİŞKİN TATMİN DÜZEYİNİ BELİRLEYEN

UNSURLAR	61
4.1.1. Bir Turistik Ürün Fiyatının Tespiti.....	62
4.1.2. Fiyat Tespitinde Etkili Olan Faktörler	62

Üçüncü Bölüm

**KAPADOKYA'YI ZİYARET EDEN FRANSIZCA KONUŞAN AVRUPA ÜLKELERİ
TURİSTLERİNİN TATMİN DÜZEYİNİN BELİRMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

1. ARAŞTIRMANIN AMACI	65
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	67
3.1. Evren ve Örneklem.....	67
3.2. Verilerin Toplanması ve Analizi.....	67
4. ARAŞTIRMANIN VERİLERİ VE YORUMLAR.....	68
4.1. Kapadokya'yı Ziyaret Eden Fransızca Konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Turistlerinin Profili.....	68
4.2 Fransızca Konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Turistlerinin, Kapadokya'daki Konaklama İşletmelerinde Verilen Hizmetlere İlişkin Tatmin Düzeyi Verileri.....	77
4.2.1. Konaklama İşletmeleri Personelinin Tutumu	78
4.2.2. Rezervasyon İşlemleri.....	79
4.2.3.Ödenen Ücret Karşılığı Konaklama İşletmelerinde Verilen Hizmet	79
4.2.4. Oda Hizmeti Etkinliği	80
4.2.5. Restoran Hizmeti Etkinliği	80
4.2.6. Yiyecek ve İçeceklerin Kalitesi	81
4.2.7. Odaların Konforu.....	81
4.2.8. Animasyon	81
4.2.9. Temizlik.....	82
4.2.10. Tuvalet ve Banyo İmkânları.....	82
4.3. Fransızca Konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Turistlerinin Kapadokya'daki Yerel Hizmetlere İlişkin Tatmin Düzeyi Verileri	83
4.4. Fransızca Konuşan Avrupa Ülkeleri Turistlerinin Kapadokya'daki Turistik Çekiciliklere İlişkin Tatmin Düzeyi Verileri.....	89
4.5 Fransızca Konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Turistlerinin, Kapadokya'da Satın Alınan Mal Ve Hizmetlere İlişkin Tatmin Düzeyi Verileri	92
SONUÇ VE ÖNERİLER	96
KAYNAKÇA	100
EK-1. : Fransızca Anket Formu	103
EK-2. :Türkçe Anket Formu	107
ÖZET	111

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa No

Tablo

Tablo 1 : Kapadokya Yöresinde Diğer Önemli Kaya Kiliseleri.....	26
Tablo 2 : Yörede Bulunan Konaklama İşletmelerinin Sayısı Ve Yatak Kapasitesi (1992).....	40
Tablo 3 : Yöredeki Konaklama İşletmelerinin Sayısı ve Yatak Kapasitesi (1997).....	41
Tablo 4 : Turizm Belgeli Konaklama İşletmelerin Cins, Sınıf ve Kapasitelerine Göre Dağılımı (1997).....	42
Tablo 5 : Belediye Belgeli Konaklama İşletmelerinin Cins ve Kapasitelerine Göre Dağılımı (1997).....	42
Tablo 6 :Turizm İşletme Belgeli Restoranlar (1997).....	43
Tablo 7 : Belediye Belgeli Restoranlar (1997).....	44
Tablo 8 : Eğlence Merkezleri ve Animasyon Yapılan Kaya Restoranlar (1997).....	44
Tablo 9 : Seyahat Acentelerin Dağılımı (1997).....	45
Tablo 10 : 1995-1998 Yılları Örenyerleri ve Yeraltı Şehirleri Ziyaretçi Sayısı.....	49
Tablo 11 : Kapadokya Yöresi 1987-1997 Yılları Konaklama Talebi.....	50
Tablo 12 : Kapadokya Ve Türkiye Geneli Yabancı Turistlerin Konaklama Sayısı Ve Karşılaştırılması.....	50
Tablo 13 : Kapadokya'da Konaklayan Yabancı Turistlerin Ülkelerine Göre Dağılımı	51
Tablo 14 : Kapadokya ve Türkiye Geneli Konaklama Oranlarının Ülkelere Göre Dağılımı.....	52
Tablo 15 : Yabancı Turistlerin , Türkiye ve Kapadokya'da Geceleme ve Ortalama Kalış Süreleri	54
Tablo 16 : Francophone Turistlerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı.....	68
Tablo 17 : Kapodokya'yı Ziyaret Eden Francophone Turistlerin Cinsiyete Göre Dağılımı	69
Tablo 18 : Francophone Turistlerin Meslek Gruplarına Göre Dağılımı	69
Tablo 19 : Francophone Turistlerin Geldikleri Ülkeler	70
Tablo 20 : Francophone Turistlerin Aylık Maaşlarına Göre Dağılımı (FF)	70
Tablo 21 : Farancophone Turistlerin Kapodokya'da Konakladıkları Turistik Merkezlerin Dağılımı	71
Tablo 22 : Francophone Turistlerin, Konakladıkları İşletme Türünün Dağılımı	71
Tablo 23 : Francophone Turistlerin Kapadokya'da Kaldıkları Gün Sayısına Göre Dağılımı	72
Tablo 24 : Francophone Turistlerin Kapadokya'da Gerçekleştirdikleri Seyahat Şekli.....	73
Tablo 25 : Francophone Turistlerin Seyahat Ettikleri Araçların Türlerine Göre Dağılımı	73
Tablo 26 : Francophone Turistlerin Tercih Ettikleri En Önemli Turistik Çekicilikler.....	74
Tablo 27 : Francophone Turistlerin Fransızca'dan Başka Konuşmayı Kabul Ettikleri Lisanlar .	75
Tablo 28 : Francophone Turistlerin Kapadokya'yı Ziyaret Sıklıkları	75
Tablo 29 : Francophone Turistlerin Kapadokya'ya Tekrar Gelip Gelmemesi Durumu	76

Tablo 30 : Kapadokya'daki Konaklama İşletmelerinde Verilen Hizmetlere İlişkin Francophone Turistlerinin Tatmin Düzeyleri.....	78
Tablo 31 : Fransızca Konuşan Avrupa Ülkeleri Turistlerinin Kapadokya'daki Yerel Hizmetlere İlişkin Tatmin Düzeyleri.....	83
Tablo 32 : Fransızca Konuşan Avrupa Ülkeleri Turistlerinin, Kapadokya'daki Turistik Çekiciliklere İlişkin Tatmin Düzeyleri	90
Tablo 33 : Fransızca Konuşan Avrupa Ülkeleri Turistlerinin, Kapadokya'da Satın Alınan Mal ve Hizmetlerin Fiyatlarına İlişkin Tatmin Düzeyleri	92



GİRİŞ

Türkiye ekonomisine önemli katkısı olan turizm gelirlerinin artırılması, ülkeye gelen turistlerin verilen hizmetlerden memnun ayrılmasıyla mümkündür. Türkiye'yi ziyaret eden turist sayısının artmasında, turistlerin tatmin düzeyinin yüksekliği oldukça önemlidir. Bu nedenle yöre bazında turistlerin tatmin düzeyleri araştırılarak gerekli önlemler alınmalıdır. Bu noktadan hareketle Kapadokya yöresini ziyaret eden Fransızca konuşan (Francophone) Avrupa ülkeleri turistlerinin profili ile tatmin düzeyinin tespit edilmesi ve alınması gereken gerekli önlemlerin belirlenmesi araştırmanın amacını oluşturmaktadır.

Söz konusu turistlerin; konaklama işletmelerinin hizmetlerine, yerel hizmetlere, yöre çekiciliklerine ve satın aldıkları mal ve hizmetlere ilişkin tatmin düzeylerinin düşük olduğu konuların bilinmesiyle gerekli tedbirlerin alınması yöre turizminin iyileştirilmesine imkân sağlayacaktır. Yapılacak iyileştirmeler sayesinde, turistlerin memnun olarak ayrılması tekrar gelmelerini yöreyi çevrelerine tanıtmaları ve tavsiye etmeleri neticesinde turist sayısı ve turistik talep artacaktır.

Konuya ilişkin olarak Yüksel Öztürk ve Mehmet Yeşiltaş, 1995 yılında "Türkiye'yi ziyaret eden İngiliz turistlerin tatminini ölçmeye yönelik bir araştırma" yapmışlardır. Anket yöntemiyle yapılan bu araştırma Türkiye genelini kapsamaktadır. Ortaya çıkan bulgular İngiliz turistlerin tatmin düzeylerini göstermektedir.

Erdal Ünsalan, Nevşehir ili Turizm potansiyeli ve Turizm Sorunları adlı çalışmada ilin coğrafî tarihî ve kültürel değerlerini ortaya koyarak yöre turizminin arz ve talep karşılaştırmasını yaparak turizm sorunlarına ilişkin bilgiler vermiştir.

Yöreye ilişkin diğer araştırmalar genellikle yörenin turistik değerlerini tanıtmaya çalışan tanıtım kitaplarıdır.

Kapadokya yöresi turizm potansiyeline ilişkin veriler, kütüphane araştırması ve saha incelemesiyle, turizm talebine ilişkin veriler Turizm Bakanlığı konaklama istatistikleri bültenlerinden, Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü ve Nevşehir Müze Müdürlüğü kayıtlarından alınmıştır. Francophone turistlerin Kapadokya yöresi turizmine ilişkin tatmin düzeyi verileri, bu turistlerden 200'üne 1999 yılı turizm sezonunda uygulanan anket yöntemiyle tespit edilmiştir.

Bu yöntem çerçevesinde araştırma konusu üç bölümden oluşmaktadır.

-Birinci bölümde " Kapadokya yöresi hakkında genel bilgiler"

-İkinci bölümde " Kapadokya'yı ziyaret eden Fransızca konuşan (Francophone) Avrupa ülkeleri turistlerinin tatmin düzeyinin ölçülmesinde dikkate alınan unsurlar"

-Üçüncü bölümde " Kapadokya'yı ziyaret eden Francophone turistlerinin tatmin düzeyinin belirlenmesine yönelik bir araştırma" konusunu kapsamaktadır.

Birinci Bölüm

KAPADOKYA YÖRESİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Bu bölümde araştırma konusuna açıklık getirmesi amacıyla genel bilgilere yer verilmiştir

1. KAPADOKYA YÖRESİNİN COĞRAFİ ÖZELLİKLERİ

Kapadokya yöresinin coğrafi özellikleri ana hatlarıyla aşağıda açıklanmıştır.

1.1. Coğrafi Konumu

İlk çağda Kapadokya günümüz Nevşehir, Kırşehir, Kayseri, Aksaray, Niğde, Malatya, Yozgat, Sivas Çorum illeri ile Amasya, Tokat, Konya, Adana, Kahraman Maraş illerinin bir bölümünü içine alan, güneyde Toros Dağlarından kuzeyde Karadeniz kıyılarına, doğuda Fırat nehrinden batıda göller bölgesine kadar uzanan alandı. Bugün Kapadokya yöresi, daha çok Nevşehir, Kırşehir, Aksaray, Niğde ve Kayseri illerinin kapladığı alandır.

Daha dar bir alan olan turistik Kapadokya, peri bacalarıyla dolu, doğa harikası vadilerin yer aldığı, Göreme, Uçhisar, Avanos, Ürgüp, Nevşehir, Kaymaklı, Derinkuyu, Gülşehir ve çevreleriyle İhlara ve Soğanlı vadilerinden ibarettir.

1.2. Yörenin Jeolojik Yapısı

Milyonlarca yıl önce, Alp sistemine bağlı olarak Tetis Okyanusu'nun içinde biriken tortular dipten, yandan basınçlarla su yüzüne çıkarak yüksek dağlar oluşmuştur. Buna bağlı olarak 3. jeolojik çağ'da, Nevşehir yöresinin oluşumunda büyük önem taşıyan Toroslar ortaya çıkmıştır. Toroslar şekillenirken dünyanın bu kesimindeki yer kabuğunun dengesi alt üst olarak 350 - 400 km uzunlukta oldukça derin faylar oluşmuştur. Yerin binlerce metre altındaki magma, açılan deliklerden püskürmüştür. Sonuçta, günümüz Konya, Nevşehir, Aksaray ve Kayserinin arazileri yepyeni şekiller kazanmaya başlamıştır.

Henüz insanların yaşamadığı 3. jeolojik çağda faaliyet gösteren Konya ilinde Karadağ, Karacadağ, Niğde'de Büyük ve Küçük Hasan Dağı ve Nevşehir'de Acıgöl volkanlarıdır. Bunların çoğu güneybatı - kuzeydoğu doğrultusunda bir çizgi boyunca sıralanırlar. Kuzeydoğu uç noktasında yer alan Erciyes Dağı, şimdiki heybetli halini almadan önce püskürttüğü lavlarla ve kat kat tüflerle kendi büyük konisini oluşturmuştur. Sonra vadi sistemlerini bozarak, suların yönlerini değiştirmiştir.

Neojen dönemde, Erciyes'in merkezî bacasından ve yan parazit konilerinin bacalarından çıkan volkanik küller, gölleri doldurmaya başlamıştır. Onbinlerce, yüzbinlerce yıl süren püskürmelerle, neojen gölleri ortadan kalkmıştır. Volkanik küllerin göller içinde ve siper yerlerde yığılıp birikmesinden oluşan kayalara "volkanik tüf" denilmektedir. Yöre halkı bunu "yonu taşı" diye adlandırmaktadır (Güney, 1989:20).

1.3. Peri Bacalarının Oluşumu

Kapadokya'da, 4. jeolojik çağda yanardağların sönmesinden sonra gelen yoğun yağmurlarla yüzey aşınması başlamıştır. Bu sırada vadiler

genişlemiş, yamaçlardan inen sel sularının ve rüzgarın tüflerden oluşan yapıyı aşındırması sonucu tuf kaya koloniler, sütunlar kısaca halkın peri bacaları, gelin kayaları, kalpaklı kaya, şeytan kayası dediği şekiller ortaya çıkmıştır.

Kapadokya yöresinde erozyonun oluşturduğu peri bacası tipleri; şapkalı, konili, mantar biçimli sütunlu ve sivri kayalardır.

Peri bacalarının dışında vadi yamaçlarında yağmur sularının oluşturduğu ilginç kıvrımlar yöreye ayrı bir özellik katmaktadır. Bazı yamaçlarda görülen renk armonisi, lav tabakalarının ısı farkından dolayıdır. Çünkü her tabaka bir püskürme dönemine aittir. Bu oluşumlar Uçhisar, Çavuşin , Güllüdere, Göreme, Meskendir, Ortakhisar, Kızılçukur ve Pancarlı vadilerinde gözlenir (Gülyaz, 1997:9).

1.4. Yöre İklimi

Yörede kara iklimi hüküm sürer. Yazlar kurak ve sıcak, kışlar soğuk geçmektedir. Yaz geceleri ise serindir. İklim özellikleri Kızılırmak vadisinden uzaklaştıkça belirgin biçimde sertleşmektedir. Yöre, kuzey ve güney Anadolu dağ sistemleri nedeniyle deniz etkilerine kapalı Orta Anadolu yöresinde yer aldığından yağışlar azdır. Ancak Kızılırmak Vadisi ile bu vadiye eğimli kesimlerde yağışlar biraz daha boldur. Yağışlar, daha çok ilkbahar ve sonbaharda yağmur, kışın ise genellikle kar şeklinde düşer.

1.5. Bitki Örtüsü

Yörenin doğal bitki örtüsünü bozkır bitkileri oluşturur. İlkbaharda görülen yeşillik ve canlılık, Haziran'da sıcaklıkların otları kurutmasıyla son bulur. Bozkır bitkilerinin başlıcalarını geven, kekik, üzerik, sığırkuyruğu ve pürenler oluşturmaktadır. Yörede orman denilebilecek ağaç topluluğu yoktur.

Yalnızca dağlık kesimlerde seyrek meşe toplulukları vardır. Avanos'un kimi yörelerinde de tek tek ya da küçük gruplar oluşturan meşeler vardır. Yöredeki üzüm bağları da önemli yer tutar. Yörenin doğal bitki örtüsünü vadi boylarında görülen, söğüt kavak ve selviler tamamlamaktadır (Başak, 1991:17).

2. KAPADOKYA YÖRESİNİN TARİHİ SEYRİ

Kapadokya yöresinin tarihî seyri, prehistorik ve tarihî dönemlerde incelenmiştir.

2.1. Prehistorik Dönemde Kapadokya

Kapadokya yöresindeki prehistorik dönem kültürleri, kazı çalışmaları devam etmekte olan Civelek mağarası, Aşıklı Höyük ve Köşk Höyük'te görülür.

— Civelek Mağarası

Nevşehir'in Gülşehir ilçesinin 4 km doğusunda yer alan Civelek köyü yakınlarındadır. Nevşehir müzesi ve İtalyan mağara bilimcileri ile birlikte yapılan çalışmalarda mağara tabanında Kalkolitik Döneme (M.Ö. 5000-3000) ait elde şekillendirilmiş tek kulplu fincanlar, çeşitli boylarda çömlekler, dokumacılıkta kullanılan ağırşaklar, taştan ve kemikten aletler ele geçmiştir.

— Aşıklı Höyük

Aksaray'da İhlara vadisi yerleşiminin bir uzantısı olan Aşıklı Höyük'te yapılan arkeolojik çalışmalar Kapadokya yöresinin kerpiçten yapılmış ilk mahallerini ortaya çıkarmıştır. Ölülerini yerleşik yaşamın en güzel ve en karmaşık mimarî örnekleri olan evlerin tabanına, hocker tarzında, yani dizleri karınlarına çekik olarak gömmüşlerdir. Höyükte taştan yassı baltalar,

kemikten bızlar, keskiler, bakır, akik ve çeşitli taşlardan yapılmış süs eşyaları ile az pişmiş kilden figürler ele geçmiştir.

— Köşk Höyük

Niğde ili yakınlarındaki Köşk Höyük'te yapılan kazılar sonucunda obsidiyen başta olmak üzere, sileks taş ve kemikten aletler ve silahlar bulunmuştur. Bu yerleşim yerinde Neolitik ve Kalkolitik döneme ait en önemli eserler ana tanrıça heykelticikleridir (Gülyaz, 1997:13).

2.2. Tarihî Dönemlerde Kapadokya

Kapadokya yöresinin tarihî dönemlerdeki seyri kronolojik olarak şöyledir:

— Protohitit -Asur Ticaret Kolonileri Çağı (M.Ö. 3000-1750)

Asurlu tacirler Anadolu'da ticarî koloniler kurarak ilk ticaret örgütünü oluşturmuşlardır. Bu ticaretin merkezi Kayseri'deki Kültepe, Kaniş - Karum'dur (Karum: ticaretin yapıldığı pazar yeri).

"Kapadokya Tabletleri" olarak adlandırılan Eski Asurca yazılmış çivi yazılı metinlerden tacirlerin geliş yolları üzerindeki beylere %10 yol verdikleri, borçlu olan halktan %30 oranında faiz aldıkları, Anadolu krallarına sattıkları mal üzerinden %5 vergi verdikleri anlaşılmaktadır.

— Hititler Dönemi (M.Ö. 1750 - 1200)

Kapadokya yöresinde bulunan bütün höyüklerde Hititlere ait kalıntılara rastlamak mümkündür. Bunun yanı sıra Hitit İmparatorluk döneminde özellikle Kapadokya yöresinde stratejik açıdan önemli geçitler ve su kenarlarındaki yüksek kayalara rölyef olarak işlenmiş anıtlar bulunmaktadır.

Kayseri sınırları içindeki Erciyes dağının güneyinde yeralan Fraktin, Taşçı ve İmamkulu kaya anıtları tanrıların kutsanması, Büyük Kral'ın (Hattuşili III) ve Kraliçe'nin (Puduhepa) tanrılara minnettarlığını göstermesinin yanı sıra imparatorluğun gücünün sınırlarını gösteren birer propaganda anıtlarıdır.

Kapadokya yöresindeki Geç Hitit Krallığı ise Niğde ve Nevşehir içine alan Tabul Krallığı'dır. Bu döneme ait Gülşehir - Sivasa, Acıgöl - Topada, Hacıbektaş - Karaburnu köyünde Hitit hiyeroglifi ile yazılmış kaya anıtları bulunmaktadır.

— Pers ve Kapadokya Krallığı (M.Ö. 585-332)

Persler yöreyi "Satrap" adını verdikleri valilerce yönettiler. Eski Pers dilinde Kapadokya yöresi "Güzel Atlar Ülkesi" anlamına gelen "Katpatuka" olarak adlandırılırdı. Persler Zerdüşt dinine bağlı olduklarından ve ateşi kutsal saydıklarından yöredeki volkanları, özellikle Erciyes ve Hasandağı'nı kutsal saymışlar.

İskender'in, Pers İmparatorluğu'nu yıktıktan sonra halk, eski pers soylularından Ariarathes'i kral ilân etti. O da Kapadokya Krallığı'nın sınırlarını genişletti.

— Roma Dönemi (M.S. 17-395)

İmparator Septimus Severus döneminde ekonomik bakımdan oldukça canlanan Kapadokya'nın merkezi Kayseri, daha sonraki yıllarda İran'dan gelen Sasanîler'in saldırılarına uğradı. Gordianus III bu saldırılara karşı şehrin etrafını surlarla çevirtti. Bu sırada Anadolu'da yayılmaya başlayan ilk Hristiyanların bir kısmı büyük şehirlerden köylere göç etmeğe başladılar. Kayseri'nin önemli bir din merkezi hâline geldiği 4. yüzyılda Kayalık Göreme ve çevresini keşfeden Hristiyanlar, Kayseri piskoposu da olan Aziz Basil'in dünya görüşünü benimseyerek kayalar içinde manastır hayatını başlattılar (Gülyaz, 1997:20).

— Bizans Dönemi (397-1071)

Hristiyanlar'a baskı yapan Sasanîler'in ve din ulularının tasvirlerinin yapılmasına karşı çıkan Müslüman Arap akıncılarının saldırıları sebebiyle, tasvir (ikon) yanlısı bir bölüm Hristiyan keşiş VII. yy.da, Göreme Ürgüp ve Avanos dolaylarına sığındılar. İkonoklasın hareketi yüz yıldan fazla sürdü (726-843). Bu dönemde birkaç Kapadokya kilisesi ikonaklasın etkisinde kaldıysa da ikondan yana olanlar burada rahatlıkla gizlenip ibadetlerini sürdürdüler.

— Selçuklu Dönemi (1071-1299)

Anadolu'nun Selçuklu Türkleri tarafından fethi, patrikhanenin idarî etkinliğini etkilememiştir. Çünkü 13. yüzyıla ait İhlara yöresindeki St. George Kilisesi'nin yazıtlarında Selçuklu Sultanı II. Mesud ve Bizans İmparatoru II. Andronicus'un adlarından övgüyle bahsedilmektedir. Moğollar'ın Anadolu'yu istilâsıyla, Kapadokya yöresinin önemli bir kenti olan Kayseri de yıkılıp tahrip edilir.

— Osmanlı Dönemi

18. yüzyıl başlarında, Damat İbrahim Paşa zamanında yaptırılan camiler, külliyeler, çeşmeler, Nevşehir ve çevresinin imar hareketinin gelişmesini sağlamıştır. Yörede yaşayan Hristiyanlara karşı hoşgörölü davranılarak Sinasos'ta 18. yüzyıla ait Konstantin - Eleni kilisesi, Gülşehir'de 19. yüzyıla ait Dimitrius adına yapılan kilise ve Derinkuyu'daki Ortodoks kilisesinin inşa edilmesine müsaade edilmiştir.

3. KAPADOKYA YÖRESİNİN TURİZM POTANSİYELİ

Dünyada eşi ve benzerine rastlanmayan doğa harikası, tarihî ve kültürel değerlerin var olduğu Kapadokya yöresinde turizm olgusu 1960'lı yıllardan

itibaren gelişmeye başlamıştır. 1973'te alınan kararla, Göreme çevresi, Ürgüp, Avanos, Ortahisar, Uçhisar, Kaymaklı, Derinkuyu, Soğanlı vadisi, Ihlara vadisi ve çevresi "Turizm gelişim alanı" olarak belirlenmiştir.

Yerli ve yabancı turistleri cezbeden ilginç peri bacaları, yeraltı şehirleri, vadiler, kervansaraylar, hanlar ve eğlence yerleri ve diğer turizm işletmeleri ile zengin bir turizm potansiyeline sahip olan Kapadokya yöresini ziyaret etmek için gerekli her türlü imkân sağlanmaya çalışılmaktadır

3.1. Doğal Turistik Değerler

Yörenin doğal turistik değerleri; peri bacaları, vadiler, kaplıcalar ve içmeler ile mesire yerlerinden oluşmaktadır.

3.1.1. Peri Bacaları

İlginç yapısı ve görünümüyle görenleri büyüleyen peri bacaları, yörenin sembolü durumundadır. İlk çağdan beri insanların, kolayca işlenen tüflü yapısından dolayı, oyarak iki üç katlı konut veya değişik amaçla kullandığı peri bacaları, en yoğun şekilde Ürgüp - Uçhisar - Avanos üçgeni arasında kalan vadilerde, Ürgüp - Şahinefendi arasındaki mevkide, Nevşehir Cat kasabası civarında, Yeşilhisar'ın Soğanlı vadisinde, Ihlara vadisinin bitiminde yer alan Selime köyü etrafında bulunmaktadır. Kapadokya'nın başka hiçbir yerinde olmayan mantar biçimindeki peri bacası Gülşehir yakınındadır.

3.1.2. Vadiler

Kapadokya yöresine doğal güzellik veren vadiler şunlardır:

— Göreme Vadisi

Göreme vadisi yamaçlarında, ziyaretçilerin ilgisini çeken değişik canlılara benzer şekilde birçok peri bacası vardır. Vadideki peri bacaları oyularak mesken ve ibadet yerleri olarak kullanılmıştır.

— Pembe Vadi

Periler vadisi olarak da bilinen Pembe Vadi, Ürgüp - Avanos karayolu üzerindedir. Kayaların ve peri bacalarının orijinalliği dikkati çeker. Doğal rengin pembeye yakın olması sebebiyle bu ismi almıştır (Ünaslan, 1992:17).

— Kızıl Çukur Vadisi

Vadi, Çavuşin ile Aktepe arasındadır. Eski bir yerleşim alanı olan vadide çok sayıda kilise mevcuttur. Vadideki doğal oluşum, özellikle güneş batarken doğa harikası bir kızıllığa dönüşmekte ve turistlerin ilgisini çekmektedir.

— Paşabağı

Eskiden “Rahipler Vadisi” denen şimdiki Paşabağ Göreme - Avanos karayolundan Zelve yönüne giden yolun sağ tarafında üzüm bağlarının içinde her türde peri bacalarının bulunduğu yerdedir. Burası ucu açılmış kalemi andıran tekli, ikili, üçlü peri bacaları ve tepe yamaçlarında yeni oluşmakta olan peri bacaları ile bir periler diyarını andırmaktadır (Nevşehir, 1997:18).

— Zelve Vadisi

Bu eski yerleşim Avanos’a 4, Çavuşin’e 5 km uzaklıktadır. Üç vadiden oluşan Zelve ören yeri, peri bacalarının en yoğun olduğu yerdir. İnsanlar, bu vadide, Bizanslılardan beri yerleşim yeri olarak, yaşamaya başlamışlardır. Daha sonra buraya Rumlar ve Türkler gelerek yerleşmişlerdir. Nüfus mübadelesi sonucunda Zelve yöresinde bulunan Rumlar Yunanistan’a gitmiştir. 1954 yılına kadar burada yaşayan Türkler kaya düşmesi ve çökmesi tehdidiyle karşılaşınca, tahliye edilerek Zelve’nin kuzeyindeki yeni Zelve (Aktepe) köyüne yerleştirilmiştir.

— Güvercinlik Vadisi

Uçhisar'da vadi yamaçlarında, güvercin gübresinden faydalanmak amacıyla kayaya oyulmuş bulunan nişlerden (taka) dolayı bu adı almıştır.

— Üzengi Deresi

Ortahisar'ın güneyinden başlayarak Ürgüp yakınlarında Damsa çayına açılan Üzengi deresi, duvar gibi yükselen vadi yamaçlarındaki güvercinliklerle dikkat çekmektedir.

— Soğanlı Vadisi

Kapadokya yöresinin en güneyinde vadi içinde Soğanlı köyü yer almaktadır. Masa gibi düz zirveleri olan vadinin yamaçlarında ve aşağısında önemli sanat değeri olan freskleriyle birçok kilise vardır. Vadi yamaçlarında yer alan kaya konilerini; Romalılar mezarlık, Bizanslar'da kilise olarak kullanmışlardır. Vadi yamaçlarında peri bacaları veya benzer kayalara çok sayıda nişler (taka) oyularak yöre halkının "kuşluk" da dedikleri güvercinlikler yapılmıştır. Güvercinlerin dikkatini çekmek amacıyla, güvercinlikler beyaz renkte boyanmıştır.

— İhlara Vadisi

Aksaray - Nevşehir karayolunun 11. km'sinden sağa sapılarak ulaşılan vadi, Aksaray'a 40 km uzaklıktadır. Hasandağı'ndan çıkan bazalt ve andezit yoğunluklu lavların soğumasıyla ortaya çıkan çatlaklar ve çökmeler kanyonu oluşturmuştur. Bu çatlaklardan yol bulan kanyonun bugünkü hâlini almasını sağlayan Melendiz çayına ilk çağlarda Kapadokya ırmağı anlamına gelen "Potamus Kapadukus" denilmekteydi (Gülyaz, 1997:93).

Melendiz dağından kaynaklanan küçük akarsuların birleşmesiyle oluşan ve güneydoğu, kuzeybatı doğrultusunda akarak Tuz Gölü'ne ulaşan Melendiz çayı vadisi, Selime ve Ihlara köyleri arasındaki kesimi kapsar. Aksaray ilinin Güzelyurt ilçesi sınırları içinde kalır. Türkiye'nin en önemli turistik yörelerindendir.

Ihlara vadisine, Selime köyünden başlayan dar bir boğazla girilir. Bu kesimde, Melendiz çayı Ihlara ve Selime köyleri arasında 30'a yakın menderes çizerek dik yamaçlı, derin bir vadide akar. Vadinin kuzey giriş yakınındaki Selime köyü çevresinde tüflerden oluşmuş koniler ve peribacaları vardır.

Bizans döneminde, bu yörede yaşayanlar vadinin dik yamaçlarında pek çok manastır, kilise ve mağara konut yapmışlardır.

3.1.3. Kaplıcalar ve İçmeler

Yörede, gelişen turizme paralel olarak değerlendirilmeye başlanmış çok sayıda kaplıca ve içmeler vardır.

— Kozaklı Kaplıcaları

Kayalık Kapadokya dediğimiz ilginç yapıya sahip yörenin dışında, Nevşehir'in yaklaşık 100 km kuzeyinde Kozaklı kaplıcaları bulunmaktadır. Sağlık turizmi açısından önemli bir potansiyele sahiptir.

Kozaklı kaplıcalarından, ağrılı rahatsızlıkların, kireçlenmelerin, cilt hastalıklarının, iç salgı bezleri yetersizliğinin, kadın hastalıklarının ve mantar hastalıklarının tedavisinde başarılı sonuçlar alındığı gözlenmiştir.

— Ürgüp İçmece ve Kaplıcası

Kaynak Ürgüp'ün 5 km doğusundadır. Suyun sıcaklığı 14 °C'dir. Tuzlu, kokusuz, gazsız sular grubundandır. Deri ve basur hastalıklarına iyi gelmektedir. Kaynağın az ilerisindeki kükürtlü çamur, deri hastalıkları tedavisinde yararlı olmaktadır.

— Bahçeli İçmecesesi

Kaynak, Bahçeli köyünün kuzeybatısındadır. Suyu 18 °C olan içmece fazla gazlı, kokusuz, bikarbonatlı sofrasularını ihtiva eder. Hazmı kolaylaştıran ve böbrekleri temizleyen bu su, aynı zamanda sofrasuyu olarak da kullanılmaktadır.

— Çorak ve Karakaya İçmeceleri

Nevşehir -Avanos karayolu üzerindeki bu içmelerden Çorak suyu, il merkezine 5 km, Karakaya içmecesesi ise 13 km uzaklıktadır.

Alkali, tuzlu ve bikarbonatlı olan Çorak suyu, içme olarak değerlendirildiğinde sindirimi kolaylaştırıcı etki yapmaktadır. Sodyum bikarbonatlı ve bol karbondioksitli bir maden suyudur. İçme olarak değerlendirildiğinde metabolizma hastalıklarında, karaciğer ve safra kesesi yetersizliğinde yararlı olmaktadır. Yapılan yeni havuz ve diğer tesisleriyle hizmete sunulmaktadır (Nevşehir, 1997:26).

— Gümüşkent İçmecesesi

Gümüşkent (Salanda) kasabasının hemen yakınında bulunan bu içmece, yarısı doğal betonlaşmış bir havuzun içinde kaynamaktadır. Toprak alkali, bikarbonatlı ve bol karbondioksitli bir maden suyudur. İçme olarak

değerlendirildiğinde metabolizma hastalıklarında, karaciğer ve safra kesesi yetersizliğinde yararlı olmaktadır. Yapılan yeni havuz ve diğer tesisleriyle hizmete sunulmaktadır.

— Üzengi Çayı İçmecesesi

Ürgüp'ün 3 km kadar güneyinde Üzengi çayı yatağının iki yanında kaynamaktadır. Yüzeye çıkarken pirit parçaları da sürükleyen bu içmecenin debisi 0,55 lt/sn' dir. Kuzeydeki kaynağın suyu ise daha soğuk ve miktarı biraz daha fazladır. Her iki kaynakta hafifçe kükürtlü hidrojen kokuludur. İçme olarak değerlendirildiğinde karaciğer ve safrakesesi yetersizliklerinde yararlı olmaktadır.

— İllezbuğu İçmecesesi

İllezbuğu deresi yatağında bulunan içmece, Ortahisar kasabasının 1 km doğusundadır. Karaciğer, mide ve bağırsak hastalıklarına iyi gelen, sindirimi kolaylaştıran içme suyu hafif kükürtlü ve hidrojen kokuludur.

3.1.4. Mesire Yerleri

Yöreyle ait başlıca mesire yerleri şunlardır:

— Ballıkaya

Nevşehir'e 5 km uzaklıktaki bu dinlenme yeri özellikle manzarası nedeniyle ilgi çeker. Göre kasabasının güneyinde bir bazalt tepesi üzerinde yer alan Ballıkaya, geniş alanların kolayca görülebileceği bir yerdir.

— Üzengi Deresi

Ortahisar'ın güneyinde başlayarak Ürgüp yakınlarından Damsa çayı vadisine açılan Üzengi deresi, sıkça gidilen bir mesire yeridir. Duvar gibi

yükselen vadi yamaçlarıyla, birbirini izleyen meyve ağaçlarıyla dikkat çeken yöre, il merkezine 14 km'lik asfalt bir yolla bağlanır.

— Damsa Barajı

Kızılırmak'a karışan Damsa çayı üzerinde kurulmuş olan barajın çevresi dinlenme yeri olarak düzenlenmiştir. Bu amaçla baraj gölünün çevresi, yer yer ağaçlandırılmıştır. Nevşehir'e 30 km'lik bir asfalt yolla bağlanan bu mesire yeri halkın en gözde dinlenme yeridir.

— Kızılırmak Kıyıları

Kızılırmak vadisi, Avanos ve Gülşehir yörelerinde genişleyerek doğal kumsallar ve ağaçlık dinlenme yerleri oluşmuştur. Gülşehir'de Kızılırmak kıyısında bulunan karayolları parkı önemli bir dinlenme merkezidir.

Avanos'ta özellikle Kızılırmak'ın güney kıyıları, günü birlik gidilen bir yöredir. Dinlenme yerlerinin bulunduğu yerler, yaklaşık 19 km'lik bir asfalt yolla merkeze bağlanır.

3.2. Tarihî ve Kültürel Turistik Değerler

Yörede tarihî önem taşıyan kültürel turistik değerler bulunmaktadır.

3.2.1. Yer Altı Şehirleri

Yeraltı şehirleri, Kapadokya'nın en ilginç doğal ve kültürel zenginliklerini yansıtmaktadır. Önceleri 5-10 kadar olduğu sanılan yer altı şehirlerinin, bugün Nevşehir, Yozgat, Kırşehir, Aksaray, Niğde ve Kayseri sınırlarındaki Kapadokya yöresinde, büyüklü küçüklü toplam 400 civarında olduğu bilinmektedir. Kolay oyulabilir, işlenebilir kayaların Kapadokya yöresinde

yöresinde çokluğu bu yöredeki yer altı şehirlerinin fazla olmasının en önemli sebebi sayılır. Yer altı yerleşim yerleri ve şehirleri, barış zamanında, sosyal ve ekonomik ihtiyaçları, savaş zamanında ise can güvenliklerini sağlamak için sığınak olarak yapılmışlardır. Bu yerleşim yerleri 500 ile 3000 insanın yaşayabileceği kadar büyüklüktedir (Yörükoğlu, 1988:7).

M.Ö. 4. yüzyılda yaşayan Xenophon, yer altı şehirleri hakkında en eski kaynak olan Anabasis adlı kitabında, Anadolu'da ve Kafkaslar'da yaşayan insanların yerin altına oydukları evlerin birbirlerine dehlizlerle bağlı olduğundan, Grekler'in Derinkuyu ve Kaymaklı yöresinde yer altı şehirlerinde kaldıklarından bahsetmiştir.

Yöredeki en eski ciddi çalışmayı 1960-1970 yılları arasında yapan Alman Martin Urban ise yer altı yerleşimlerini M.Ö. 7. ve 8. yüzyıllara tarihlemektedir. Yer altı yerleşimlerini yöredeki ilk medeniyetlerde aynı zamana yani Prehistorik döneme tarihlemek pek yanlış olmayacaktır. Çünkü taş endüstrisini oldukça iyi bilen Prehistorik dönem insanların basit aletlerle yumuşak tüfü oyması zor değildir (Gülyaz, 1997:127). Kapadokya'ya gelen değişik topluluklar tarafından devamlı olarak genişletilen yer altı yerleşimleri, bir önceki kültürün tüm arkeolojik izleri yok edilerek bugünkü hâlini almıştır.

Hitit şehirlerinde bulunan gizli tüneller ve yer altı geçitlerine sıkça rastlanması, yer altı şehirlerinin yapımında ya da genişletilmesinde Hititler'in de katkısı olduğu sanılmaktadır. Nevşehir civarında Roma dönemine ait kaya mezarlarının yer altı yerleşimlerinin hemen yanında olmaları kaya mezar odalarında yer alan nişli klinelerin yer altı şehirlerinde bulunması, Roma dönemi halkının da buralarda yaşadığı neticesini ortaya çıkartmaktadır.

Bizans döneminde genellikle sığınma ve dinî vecibelerini yerine getirme amacıyla kullanılan yer altı şehirlerinin sayısı artmıştır. 7. yüzyılda başlayan Arap, Sasâni akınları karşısında Kapadokya'da yaşayan Hristiyan topluluklar, sürgü taşlarını kapatarak kendilerini savunmuşlardır.

3.2.1.1. Kapadokya Yöresinde Bulunan Yer Altı Şehirleri

Kapadokya yöresinde 155'ten fazla yer altı yerleşim merkezi bulunmaktadır. Bunlardan bazıları liste halinde aşağıda yer almaktadır (Yörükoğlu, 1988:79).

1. Derinkuyu
2. Kaymaklı
3. Özkonak
4. Acıgöl (Agıllı)
5. Sofular (Aksular)
6. Ayan
7. Doğala
8. Göynük
9. Gümüşkent
10. Gökçetoprak (Sivasa)
11. Göztekin (Ovaören)
12. Kurugöl
13. Mazi
14. Mahmatlar Tatar
15. Ören (Yeşilöz)
16. Sığırlı
17. Suvermez
18. Tilköy
19. Çallı köyü
20. Ayvalı
21. Belisırma
22. Gökçe (Mamasun)
23. Güzelyurt (Gelveri)
24. Ihlara (Mumyalar vadisi)
25. Ihlara kale yer altı yerleşimi
26. Selime köyü yer altı kasabası

27. Yaprakhisar köyü

28. Göre

29. Çardak

30. Tatların

31. Kızılören

32. Boğazköy

33. İcik

34. Kazkale

35. Hasanköy

3.2.1.2. Yörede Bulunan Önemli Yer Altı Şehirleri

Yöredeki en önemli ve en çok ziyaret edilen yer altı şehirler şunlardır:

— Derinkuyu Yer Altı Şehri

Nevşehir - Niğde karayolunun 29 km'sinde, Nevşehir'e bağlı Derinkuyu ilçesindeki yer altı şehri, 1963 yılında tesadüfen bulunarak, 1965 yılında müze olarak ziyarete açılmıştır. Bitiminin 18-20 kat olduğu zannedilen, ama sadece 8 katı ortaya çıkarılan şehir 85 m derinliktedir. Şehrin tamamının kaç metre derinliğe kadar indiği konusunda kesin bilgi yoktur. Birinci ve ikinci katlarda ahır, kiler ayrıca misyonerler okulu bulunmaktadır. Üç, dört ve beşinci katların iniş koridorlarının yanlarında gizlenme yerleri vardır. Mutfak, oturma odaları bu katlardadır. Sık geçitlerle labirent görünümündedir. Altıncı katta 55 m derinlikte turistlerin en fazla ilgi gösterdikleri 3 sütunlu konferans salonu ve günah çıkarma yeri bulunur. Daha aşağıda yeryüzü ile bağlantısı olan bir hava bacası, aynı zamanda su kuyusu olarak da kullanılmaktaydı. 20 bin aileyi barındırabilecek genişlikteki şehrin katlarının toplam yüzölçümü 3 km²'yi bulmaktadır. Yer altı şehrinin sadece yüzde onu ziyarete açıktır (Başak, 1991:52).

— Kaymaklı Yer Altı Şehri

Kaymaklı yer altı şehri, Derinkuyu yeraltı şehrinin 9 km kuzeyinde Nevşehir'e 20 km uzaklıkta bulunmaktadır. 1964 yılından beri turizme açık olan Kaymaklı yer altı şehrinin sadece 20 m derinliğine kadar 4 katlı yeri ışıklandırılmıştır. Diğer katların temizliği yapılmadığı için gezilmesi çok zordur. Bazı meraklılar, el feneriyle daha aşağılara inebiliyorlar.

Büyük bölümü, 5. ve 10. yüzyıllar arasında yaşayan yerli halk tarafından Hristiyanlığın ilk dönemlerinde yapılmaya başlanmıştır.

Yer altı şehrinin 1. katında ahır yer almaktadır. Ahırın solundaki yuvarlak sürgü taşlı bir geçit vasıtasıyla kiliseye geçilir. Bu koridorun sağ tarafında günlük yaşam yeri olarak oyulmuş odalar bulunmaktadır. 2. katta tek nefli 2 apsisli kiliseyle hemen yanında mezarlık bulunmaktadır.

Yer altı şehrinin en önemli mekanları olan 3. katta erzak depoları, şirahaneler ve mutfakların bulunduğu bu katta çok çukurlu andezit taş oldukça ilginçtir.

Katlar arasında irtibatı sağlayan koridorlar basık, düz, eğimli ve kısadır.

— Özkonak Yer Altı Şehri

Avanos'un 14 km kuzeyinde bulunan yer altı şehri, İdiş Dağı'nın kuzey yamaçlarına volkanik granit bünyesi tuf tabakalarının oldukça yoğun olduğu yere yapılmıştır. Her bölümün elektrikle aydınlatılmasıyla rahatlıkla gezilebilen yer altı şehrinde 10 oda, 4 büyük salon, 8 çukur, 4 mezar, 3 hava bacası, 2 yuvarlak sürgü taşı bulunmaktadır.

— Tatların Yer Altı Şehri

1975 yılında tespit edilerek, 1991 yılında ziyarete açılma Tatların yer altı şehri, Acıgöl'ün 10 km kuzeyindeki Tatların kasabasındadır.

Yer altı şehrinin çok geniş alana yayılmasına rağmen, küçük bir kısmı temizlenerek iki katı gezilebilir hâle getirilmiştir. Mekânların büyüklüğü, erzak depolarının sayısının ve kiliselerin çokluğu normal bir yeraltı yerleşiminden daha çok askerî garnizon yahut manastır külliyesini akla getirmektedir.

3.2.2. Kaya Kiliseleri Ve Manastırlar

Hristiyanlığın yeryüzüne yayılmaya başladığı ilk dönemlerde azizlerden Tarsuslu Aziz Paul, Anadolu'da misyonerlik çalışmalarına başlamıştır. Kapadokya, o devirde Romalılar'ın himayesinde bir yöreydi.

Hristiyanlığın yayılmasına karşı olan putperest Roma yönetiminin baskılarından kurtulmak ve korunmak amacıyla, Hristiyanlar oymaya elverişli kayaları kazarak ve oyarak konut ve mabetleri inşa etmişlerdir. Önceden yapılan yerleri de konut, kilise ve şapel (küçük kilise), hâline getirmişlerdir. M.S. 2. yy. sonlarında Kapadokya yöresinde, Hristiyanlar, önemli bir topluluk hâline gelmişlerdir. Göreme, İhlara ve Soğanlı vadilerinde, kolayca işlenebilen havayla temas edince sertleşen kayaları oyarak günümüze kadar varlığını sürdürebilen konutlar ve kliseler yapmışlardır. Erciyes ve Hasan dağlarının volkanik masiflerine oyularak yapılan köy ve manastır kiliselerine kaya kiliseleri denilmektedir.

Hristiyanlığın serbest bırakılmasından sonra keşişler, kayaları oyarak yaptıkları manastırlarda, şapeller, keşiş odaları ve kalabalık bir topluluğun ihtiyaçlarını karşılayan yemekhane, kiler ve mutfak bulunmaktadır.

Bu kaya kiliseleri arasında kesme taştan yapılan tonozlu, sütunlu, kemerli ve kubbeli mimarî özellikleri olan kiliselere benzerleri görülmektedir. Bugüne kadar, parlak renkli freskleri korunmuş kiliseler bulunmasına rağmen, freskleri tahrip olmuş kiliseler de mevcuttur. Bizans imparatoru Leo'nun ikonlara (tasvir) tapınılmasını yasaklayarak, dinî resim ve heykellerin yok edilmesini emretmiştir. M.S. 725'den 843 yılına kadar süren bu yasak dönemde, kiliselerdeki insan tasvirli freskler yok edilmiş, yerine kırmızı toprak boya ile İsa ve İncil'in önemli konularının işlendiği haç, geometrik şekiller yanında balık, horoz, tavşan, üzüm gibi sembolik figürler yapılmıştır. Bu yasak dönemin (ikonoklazm) sona ermesiyle eski sembolik figürlerin yerini dini anlatımlara ağırlık veren canlı freskler almaya başlamıştır.

Kapadokya'daki kaya kiliseleri Göremede, Açık Hava Müzesi'nde, Soğanlı vadisinde, İhlara vadisinde, Gülşehir, Çavuşin ve Mustafapaşa çevresinde yer almaktadır.

3.2.2.1. Yöredeki Önemli Kaya Kiliseler

Turistlerin ziyaret ettikleri en önemli kaya kiliselerin ve manastırların özellikleri aşağıda açıklanmıştır.

3.2.2.1.1. Göreme Kaya Kiliseleri Ve Manastırları

Göreme ve civarındaki birçok kilise ve manastır ilginçliğini ve çekiciliğini hâlâ sürdürmektedir. Göreme Açık Hava Müzesi'nde bulunan kiliseler, şapeller, yemekhane ve manastırlar: Erkekler Manastırı, Aziz Basil Şapeli, Elmalı Kilise, Azize Barbara Kilisesi, Yılanlı Kilise, yemekhane, kiler ve mutfak, Karanlık Kilise, Azize Catherine Şapeli, Çarıklı Kilise ve Kadınlar Manastırı yer almaktadır. Müze girişinin aşağısında, yolun solunda müzeye dahil olan Tokalı Kilise bulunmaktadır.

Göreme'deki diğer kiliseler: Durmuş Kadir, Yusuf Koç, El Nazar, Saklı, Meryem Ana ve Kılıçlar Kilisesi'dir.

— Erkekler Manastırı

Göreme Açık Hava Müzesi'nde, sağda Kızlar Manastırı karşısındadır. Erozyon nedeniyle katlar arasındaki geçişler kapandığından giriş kattaki birkaç oda ziyaret edilebilir durumdadır.

— Aziz Basil Şapeli

11. yy.da yapılan kilisede sütunlarla ayrılan nartekste mezar çukurları bulunmaktadır. Nef enine beşik tonozlu, dikdörtgen planlı ve üç apsislidir. İconolâtrie (Dinî resimlere tapma) dönemine ait Aziz Theodore, Aziz Michel ve İsa'nın tasvirleri yer almaktadır.

— Elmalı Kilise

Bizans dönemine ait olan bu kiliseye, dar bir koridoru geçerek girilir. Merkez kubbeli, dört sütunlu, kapalı ve Yunan haçı planlıdır.

Günümüze kadar gelmiş fresklerin altından, ikonoklastik döneme ait geometrik süslemeler ortaya çıkmıştır. Böylece, kilisenin her iki dönemde de kullanıldığı anlaşılmaktadır. Freklerin konuları İncil'den alınmış ve İsa'nın hayatı tasvir edilmiştir.

— Azize Barbara Şapeli

Elmalı Kiliseyle aynı kaya bloku arkasında iki sütunlu küçük bir kilisedir. İkonların yasaklandığı dönemde, Hristiyanların iç dünyasını yansıtan çok önemli bir belge özelliği taşımaktadır.

— Kiler, Mutfak ve Yemekhane

Yanyana bulunan bu üç yapı birbiriyle bağlantılıdır. Birincisi erzaklar için kullanılan oyukların bulunduğu kiler, ikincisi yöre köylerinde hâlâ kullanılan oyularak yapılan "Tandır adı verilen ocağın yer aldığı mutfaktır. Üçüncü bölümde ise, yemekhane yer alır. Girişin sol tarafında 40-50 kişinin yemek yiyebileceği taştan sıra ve masa, sağ tarafında ise, üzüm ezmek için bir şirahane vardır.

— Karanlık Kilise

Adından da anlaşıldığı gibi kiliselerin en karanlığı ve en derinidir. Karanlık kilise olarak adlandırılmasının nedeni, narteks kısmındaki küçük bir pencereden çok az ışık almasından dolayıdır. Bu yüzden fresklerin renkleri oldukça canlıdır.

— Çarıklı Kilise

Demir merdiveni sayesinde kolayca tanınan bu kilise, sadece iki sütunlu olmasına rağmen çapraz tonozlu üç apsisli ve dört kubbelidir. Elmalı ve Karanlık kiliselerine benzemekle beraber, İsa'nın çarmıha gidiş ve çarmıhtan alınış sahneleri kilisenin farklı özelliğidir. Freskler büyük ve uzundur.

— Tokalı Kilise

Yörenin bilinen en eski ve en büyük kilisesidir. Beşik tonozlu narteks ile enlemesine tek nefli ana mekândan oluşur. Sahneler tonoz yüzeyine ve duvarların üst bölümüne yerleştirilmiştir. Sahneler tonoz yüzeyine ve duvarların üst bölümüne yerleştirilmiştir. İsa'nın hayatını kapsayan siklus tonoz da panellere ayrılmış olup, sahneler sağ kanatta başlayıp sol kanata doğru birbirini takip etmektedir.

— Meryem Ana Kilisesi

Tokalı Kilisenin arkasındaki sırtta, Göreme Açık Hava Müzesine yaklaşık 250 metre uzaklıkta, Kılıçlar Kilisesinin güneyindeki dik yamaçta yer alır. Günümüze kadar en iyi şeklide korunan freskler, Vaftizci Yahya ve Meryem Ana arasında elinde kitap tutan İsa'nın vaftizini, Beytullahim'e yolculuğunu çarmıha gerilişini, Meryem Ana'nın ölümünü tasvir etmektedir (Gülyaz, 1997 : 35).

— Kılıçlar Kilisesi

Kılıçlar vâdisinde bulunan kilise, haç planlı, merkezi kubbeli ve dört sütunludur. İsa'nın çocukluğu, mucizeleri, gökyüzüne yükselişi, Meryem Ana'nın mezara konusu fresklerle tasvir edilmiştir.

Göreme civarındaki diğer kiliselerden bazıları aşağıda belirtilmiştir.

- El Nazar Kilisesi
- Durmuş Kadir Kilisesi
- Yusuf Koç Kilisesi
- Saklı Kilise

3.2.2.1.2. Kapadokya Yöresindeki Diğer Önemli Kaya Kiliseler

Göreme ve civarındaki kiliselerden başka, İhlara ve Soğanlı vadilerinde, Çavuşin, Zelve, Gülşehir, Ortahisar ve Mustafapaşa'da bulunan önemli kiliselerin adları, bulundukları yer ve özellikleri tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1 : Kapadokya Yöresinde Diğer Önemli Kaya Kiliseleri

Kilisenin Adı	Bulunduğu Yer	Özellikleri
Aziz Theodore (Tağar)	Ürgüp	"T" planlı, merkezi kubbelidir
Pancarlık	Ürgüp	Tek nefli ve tek apsisli
Üzümlü ve Balıklı	Zelve	Tek nefli, apsisli ve beşik tonozlu
Aziz Simeon Şapeli	Zelve	Tek koridorlu
Çavuşin (Nicephorus Phokas)	Çavuşin	Tek nefli beşik tonozlu, üç apsisli
Aziz Jean (Karşı)	Gülşehir	İki katlı alt kat tek apsisli, haç planlı
Üzümlü Kilise	Ortahisar	Peri bacasına oyulmuş tek apsisli tek nefli ve kare planlıdır
Aziz Basil Şapeli	Mustafapaşa	İki apsisli, dikdörtgen planlı iki tavanlı
Ağaçaltı (Aziz Daniel)	İhlara	Haç planlı, kubbeli beşik üç apsisli
Kokar Kilise	İhlara	Tek nefli ve beşik tonozlu
Yılanlı	İhlara	Haç planlı, beşik tonoz ve tek apsisli
Karabaş	Soğanlı	Tek nefli, apsisli, beşik tonozlu
Azize Barbara (Tahtalı)	Soğanlı	Tek nefli tek apsisli ve beşik tonozlu

Kaynak: Nevşehir Müze Müdürlüğü Kayıtları

3.2.3. Kaleler

Kapadokya'da bulunan kalelerin biri kesme taşlı, diğerleri kaya oyma kaleleridir.

3.2.3.1. Kesme Taşlı Nevşehir Kalesi

Selçuklular zamanında Bağdat'a giden kervan yolunun korunması amacıyla 12. yy.da kesme taşlarla inşa edilmiştir. Kale Osmanlı Sadrazamlarından Damat İbrahim Paşa tarafından onartılmıştır.

Nevşehir'in eski yerleşim yerinde, sağlam bazalt kütleli tepenin üzerinde bulunan beşgen planlı kalenin, 42 mazgalı, 4 burcu arkada ve önde iki kapısı vardır. Kale son olarak Eski Eserler ve Müzeler Genel Müdürlüğü tarafından onartılmıştır.

3.2.3.2. Kaya Oyma Kaleler

Volkanlardan çıkan lâvların, zamanla peri bacaları oluşumuna benzer şekilde, büyük kaya bloklarına Roma, Bizans ve Selçuklular dönemlerinde koruma ve mesken amacıyla oyularak yapılan kalelerdir.

— Uçhisar Kalesi

Nevşehir – Göreme yolu üzerinde, Uçhisar kasabasında bulunan bir kaya blokudur. Çok katlı olan kale içindeki çok sayıdaki odalar birbirlerine tüneller ve koridorlarla bağlanmıştır. Yer altı şehirlerinde olduğu gibi, odaların girişlerinde, güvenliği sağlayan sürgü taşları bulunmaktadır. Kalenin zirvesinde Bizans dönemine ait basit kaya mezarları oldukça tahrip durumdadır. Kale zirvesinden yörenin tabî güzelliklerini seyretmek mümkündür.

— Ortahisar Kalesi

Ürgüp – Nevşehir yolu üzerinde, Ürgüp'e 6 km uzaklıktaki Ortahisar kasabasında 85 m. yükseklikteki kaya blokuna oyularak yapılan Ortahisar Kalesi Bizanslılar zamanında düşmana karşı savunma ve mesken amacıyla kullanılmıştır. Kalenin eski ana çıkış yolu yıkıldığı için, kaleye demir merdivenlerle çıkılmaktadır.

— Selime Kalesi

Aksaray'ın İhlara vadisi bitiminde yer alan Selime köyünde, kayaya oyularak yapılan Selime Kalesi adını Selçuklu Sultanlarından Selime Sultandan almaktadır.

— Kadı Kalesi

Burçları çökmüş durumda olan, Selçuklular döneminde büyük bir kaya blokuna inşaa edildiği sanılan kale Ürgüp ilçesi merkezindedir.

— İsak Kalesi

Etiler zamanında oyularak mesken haline getirildiği tahmin edilen İsak Kalesi, Ortahisar Kalesinin 700-800 m doğusunda bulunmaktadır.

Kalenin girişi oldukça dar ve yuvarlak bir taşla kapanmaktadır. Kalenin içinde ve dışında 3-4 m genişliğinde iki kuyu bulunmaktadır. Girişin sağındaki kuyu 10-15 m derinlikte ve taşlarla dolmuş durumdadır. Dışarıdaki kuyu, kalenin batı yamacında bulunmaktadır. 35-40 m derinlikte olan bu kuyunun dibine inildiğinde 150-200 m kadar geniş bir alan bulunmaktadır. Kuyuların merdivenleri aşındığından aşağıya inilmesi imkansızdır. Kale etrafındaki kayarlarda ise çeşitli odalar ve şirahane bulunmaktadır.

3.2.4. Höyükler

Kapadokya yöresinde Nevşehir ili sınırları içinde Frigler dönemine kadar uzanan Sulucakara Höyük ve Tunç devrine tarihlenen Topaklı Höyüğü bulunmaktadır. Yöredeki diğer iki hyk, Kapadokya Yöresinin prehistorik dönemini en iyi şekilde yansıtan ve daha önce açıklanan (bk. sayfa 6) Aşıklı Höyük ve Köşk Höyük'tür.

— Topaklı Höyük

Avanos'un Topaklı kasabasında buluna hykte yapılan kazı sonucunda, ilk ağdan Bizans dönemine uzanan 14 mimari kat ortaya çıkarılmıştır. En st kattaki son kalıntılar tüm alana yayılmış, ilerinde pek çok süs eşyası bulunan mezarlardır. Bu ss eşyalarının başlıcalar, cam boncuktan küçük gerdanlıklar, altın ya da tel gümüşten tunçtan küpeler ve yzklerdir. Mezarların yanında iki odalı fresksiz küçük bir kilise ortaya çıkarılmıştır. Hyğn doğusunda, ilk Hristiyanlık dönemi izlerini taşıyan bir kilise bulunmaktadır.

— Sulucakara Höyük

Höyükte iki ayrı yerde yapılan kazılar sonucu, Frig döneminde uzun süre ve kesintisiz yerleşildiği anlaşılmıştır. izgi bezekli büyük ve kaba küpler tele kulplu, kalın boyunlu, ii pembe dışı kara boyalı kaplar renkli çanaklar

başlıca seramik biçimleridir. Frig seramikleri arasında çok renkli geometrik bezekli kaplar fazladır.

3.2.5. Kaya Yazıtları

Asurlu tacirlerin ticaret hayatından ve Asurlu tacirlerin evlendikleri Anadolu kadınlarının haklarını koruyacakları sözleşmeden bahseden eski Asurca çivi yazısıyla yazılmış metinler "Kapadokya Tabletleri" olarak adlandırılmaktadır.

Kayseri, Niğde ve Nevşehir illerini içine alan Tabal Krallığı ve Roma dönemine ait, Gülşehir- Sivasa (Gökçetoprak), Acıgöl- Topada, Hacıbektaş - Karaburna köyünde kabartma yazılar bulunmaktadır.

3.2.6. Kervansaraylar Ve Hanlar

Tarihî İpek Yolu üzerinde yer alan han ve kervansaraylarda kervanların can ve mal güvenliği devletin teminatı altında idi.

Han ve kervansarayların içinde, çeşme, hamam, mescit ve hayvanlar için de ahır ve nalbanthane gibi tesisleri bulunmaktaydı (Sezgin, 1995 : 45).

Kapadokya Yöresindeki, Selçuklular ve Osmanlılar dönemine ait han ve kervansaraylar şunlardır:

— Sultanhanı

Aksaray – Konya yolu üzerinde 40 km uzaklıktaki Sultanhanı kasabasıdır. Selçuklu kervansaraylarının en güzellerinden biri olan Sultanhanı kervansarayı Selçuklu Sultanı Alâaddin Keykubad tarafından yaptırılmıştır. Ortasında bir köşk mescit bulunan dikdörtgen planlı avluya muhteşem taç kapıdan geçilerek girilir. Avlunun sağında tonozlarla örtülü

revaklar, solunda depo ve odalar bulunur. Avlunun sonunda ikinci bir ta kapıdan dikdörtgen planlı kapalı alana girilir. Burası sekizgenden dört sıra halinde 32 ayakla birleşen sivri kemerlere dayanan tonozlarla örtölüdür. Buranın aydınlatılması dıştan piramit, içten kubbe olan “feneri” pencereleri ile sağlanmaktadır.

— Ağzıkarahan

Selçuklu kervansaraylarının en iyi korunanlarından olan, Ağzıkarahan Aksaray – Nevşehir karayolunun 15. km’sinde bulunmaktadır. 1231 yılında Alâaddin Keykubat tarafından yapımına başlatılan bu kervansarayı, oğlu Keyhüsrev tamamlatmıştır. Ta kapının karşısında, avlunun ortasında dört kemer üzerine kurulan köşk mescit bulunur. Ağzıkarahan’ın kapalı bölümü diğer sultanhanlarında olduğu gibi ta kapının karşısında değil, yanda, girişin solundadır.

— Saruhan

2. İzzettin Keykavus tarafından 1249 yılında yaptırılan Saruhan Avanos’tan 5 km uzaklıktadır. Sultan hanlarının son örneğidir. Kubbeli köşk mescit, avluya değil giriş tonozunun üzerinde yapılmıştır. Ta kapıların kemerlerindeki çok renkli taş kullanımı girişlere ayrı bir güzellik kazandırmıştır.

— Doğala Han

Çok harap durumda olan han Selçuklu eseri olup, Derinkuyu ilçesi, Doğala köyünde bulunmaktadır.

— Dolayhan (Til Hanı)

Derinkuyu Til köyünde bulunan han Selçuklu dönemine ait avlulu han tipindedir.

— Hacıbektaş Hanı

Hacıbektaş ilçesinde Osmanlıların önemli eseridir.

3.2.7. Külliye

Yörede Nevşehir'in merkez Gülşehir, Ürgüp ve Hacıbektaş ilçelerinde değişik dönemlerde yapılan külliye şunlardır.

- Nevşehir merkez ilçesi Damat İbrahim Paşa Külliyesi
- Gülşehir'de Karavezir Seyit Mehmet Paşa Külliyesi
- Hacıbektaş'ta Hacıbektaş Veli Dergâhı Külliyesi
- Ürgüp'te Taşkın Paşa Külliyesi

3.2.7.1. Damat İbrahim Paşa Külliyesi

Osmanlı padişahı III. Ahmet'in damadı Sadrazam Damat İbrahim Paşa tarafından 1726 yılında yaptırılan külliye; cami, medrese, kitaplık, sıbyan mektebi, imarethane ve hamamdan oluşmaktadır.

— Kurşunlu Cami

Ana mekanı örten kubbesi kurşunla kaplandığı için, Kurşunlu Cami adını alan bu yapı, külliye'nin güneydoğusunda, kalın ve yüksek duvarlarla çevrili avludadır. Avlunun kuzey, güney ve batıdan üç giriş vardır. Günümüzde kullanılan batı kapısı üstteki sivri, alttaki basık iç içe iki kemerlidir.

Avlunun ortasındaki şadırvanın kurşun kaplı kubbesi ince işlemelidir. İçten ahşap olan kubbenin saçaklığı geometrik motiflerle bezelidir. Kubbeden kasnağa dek olan bölüm, Lâle devrinin özelliklerini taşıyan kalem işleriyle süslüdür. Üç basamakla çıkılan son cemaat yeri kubbeleri de kubenin işi

girilir. Kare planlı ana mekân sekizgen kasnağa oturan kubbeye örtülüdür. Dıştan sade görünüşlü caminin içi, Lâle Devri özelliğinde kalem işi nakışlarla bezelidir (Yurt Ansiklopedisi, 1983 : 6130).

— Medrese

Caminin batısındaki medrese, düzgün kesme taştan yapılmıştır. Vakıflar Genel Müdürlüğüne 1961’de onarılarak halka açık kitaplık haline getirilmiştir. Kare planlı medrese odaları kubbelidir, içerde ocak ve dolap vardır. Eyvanlı iki kapısı vardır. Doğuda yuvarlak kemerli ana giriş ve batıda aynalı tonoz örtülü ana eyvan ikinci kapısıdır.

— Kitaplık

Medresenin kuzeydoğusunda bulunan, 1727 yılında inşa edilen kare planlı, kubbeli kitaplığa, basık kemerli bir kapıdan girilir. Burası kalem işi motiflerle bezenmiştir.

— İmaret

Medresenin güneyinde bulunan imarethaneye yuvarlak, kemerli kapıdan girilir. Mutfak ve iki yemek odası diğer bölümlerini oluşturur. Kare planlı mutfağın doğusunda niş biçiminde ocak vardır. Mutfaktan medreseye geçiş kapısı sonradan kapatılmıştır. İmaret 1949’da müzeye dönüştürülmüştür.

— Sıbyan Mektebi

Medrese ve İmarethane ile aynı kısımda yer alan Sıbyan Mektebi, külliyein güneyinde kaya üzerine inşa edilmiştir. Sıbyan Mektebi dikdörtgen

planlı bir derslane ve güneyinde iki üniteli bir revaktan oluşan bir plan şemasına sahiptir (Aktuğ,1992:38).

— Hamam

Camikebir mahallesinde külliye'nin kuzeyinde 1727 yılında kesme taştan yapılan hamam bir eksen üstündeki bağımsız yapılardan oluşmaktadır. Sekiz köşeli salonun üst kısmında ahşaptan soyunma yerleri bulunmaktadır. Kubbe ile örtülü salonun ortasında sekizgen havuz yer alır. Dikdörtgen koridor biçimindeki soğukluk kubbeye örtülü olup, yanlarda kurnalı şekiller vardır.

3.2.7.2. Karavezir Külliyesi

Karavezir Seyyid Mehmet Paşa'nın yaptırdığı cami, medrese hamam ve Baş çeşmeden oluşan külliye Gülşehir ilçe merkezinde bulunmaktadır.

— Cami

1779'da inşa edilen caminin iki renkli kesme taştan yüzleri büyük bir kemer içine alınmıştır. Köşelere duvarları güçlendirmek amacıyla küçük kubbeli kuleler yapılmıştır. Kare planlı ana mekanın kubbesi, dört büyük kemer üstüne oturmaktadır. Ana mekandan sivri kemerle ayrılan mihrap önü, aynalı tonozla örtülüdür. Kuzeybatı'da minaret son cemaat yerinin aynalı tonoz örtülü bölümüne açılır.

— Medrese

Açık avlulu medreseler grubuna giren yapı avlunun kuzey ve doğusundaki odalarla L biçimini almıştır. Güneydeki yalın taç kapıdan yapıya girilir. Odaların önü revaklıdır. Kuzeydeki odalar plan yönünden aynıdır. Kubbeli odalarda biri ocak ikisi dolap olan üç derin niş vardır. Doğudaki

kubbeli odaların ikisi nişlidir. Güneydeki en büyük oda beş nişlidir. 1960'ta onarılan medrese, kitaplık olarak kullanılmaktadır.

— Baş Çeşme

Düzgün kesme taştan yapılan çeşmenin ön yüzü nişlidir. Çeşitli dönemlerde onarılmıştır.

— Hamam

1777 yılında Karavezir Seyyid Mehmet Paşa tarafından yaptırılan hamam, işletme masraflarının fazla oluşundan, zaman zaman açılıp kapanmaktadır.

3.2.7.3. Taşkın Paşa Külliyesi

Karamanoğulları döneminin önemli yapılarından olan, Taşkın Paşa Külliyesi Ürgüp ilçesinin güneybatısındaki Damsa köyündedir.

— Cami

14. yy'da yapıldığı sanılan cami, avlu içindedir. Zengin bezemeli taç kapıdan camiye girilir. Geometrik ve mukarnas bordürlü dış kemer dilimli olup, iki küçük sütuna oturmuştur. Sütun kaideleri bitkisel motiflerle, başlıklar ve rumilerle bezelidir. İki basamaktan dikdörtgen planlı ana mekana girilir. Üç nefli mekanın yalnızca mihrap önü kubbe, diğer bölümleri, beşik tonoz örtülüdür. Mihrap ve mimberin orijinali Ankara Etnografya Müzesindedir. Taç kapının sağında dikdörtgen planlı mescit vardır. İlginç bir mimari özelliğine sahip, dört sütunlu, kubbeli olan minare mescide bitişiktir.

— Sekizgen Kümbet

1342 yılında yaptırıldığı, bilinen sekizgen kümbet caminin doğusunda ve avlu içinde yer almaktadır. Kare kaideye oturtulmuş sekizgen planlı içten kubbeli dıştan piramit çatılıdır. Türbenin dışı geometrik bezemeli panolara ayrılmıştır. Ana mekânın altında dikdörtgen planlı, kayaya oyulmuş mumyalık bulunmaktadır.

— Altıgen Kümbet

Avluda caminin kuzeyinde yer alan altıgen kümbet de sekizgen kümbet gibi aynı tarihte inşa edilmiştir. Altıgen planlı yapının mumyalık bölümü doldurulmuştur. İçten kubbeli yapıda İlyas Bey, Hızır Bey ve Hasan Bey adlı kişilerin yazıtlı mermer sandukaları vardır.

— Medrese

Camiye 3 km uzaklıkta bulunan medresenin araştırmalar sonunda saray olduğu ortaya çıkmıştır. Camiden uzak olması, yeşil vadiye bakan büyük odaların bulunması bunu doğrulamaktadır. Taç kapı, iç kapılar, pencereler kesme taştan duvarlar ise moloz taştandır. Taç kapıdan geometrik ve bitkisel motifler ustaca kullanılmıştır. Yapının güneybatısında girişin yanındaki iki kapıyla mescide girilir. Mescidin taş mihrabı dıştan palmet ve rumîlerden oluşan motiflerle bezelidir.

3.2.7.4. Hacı Bektaş Veli Derğahı Külliyesi

Hacı Bektaş Veli 13. yy.'ın ilk yarısında Moğol istilasının etkisiyle bugün İran'da bulunan doğum yeri Nişabur'dan ayrılarak Hac yoluyla Necef ve Kerbelâ'ya uğrayarak ve Mekke'de üç yıl kalarak Hac farızasını yerine getirmiş. Oradan Anadolu'ya Halep üzerinden Elbistan'da buluna Asab-ı

Kehf'e oradan Kayseri'ye, Ürgüp'e, Ürgüp'te bugünkü adı Hacıbektaş olan Sulucakarahöyük'e gelip yerleşmiştir (Öztürk, 1991 : 3).

Hacı Bektaş ilk eğitimini dönemin ünlü düşünürü Ahmet Yesevi'den almıştır. Anadolu Selçuklularının siyasi ve iktisadi düzenlerin bozulduğu dönemde, Hacı Bektaş Veli, şehir şehir köy, köy gezerek Türk birliğini sağlamış, Türk gelenek ve göreneklerin İslam inancıyla birleşmesi için çaba göstermiştir.

Hacı Bektaş Veli Dergah külliyesini türbeler cami, çamaşırhane, hamam, aş evi, konuk evi ve çeşmeler oluşturmaktadır.

1959 – 1964 arasında onarılarak, müze olarak ziyarete açılan külliye birbiri ardına sıralanan üç avludan ibarettir.

1. Avlu (Nadar Avlusu) : Büyük kemerli bir kapı ile girilir. Hemen sağda kesme taştan yapılmış “Üçler Çeşmesi”, çamaşırhane ve hamam bulunmaktadır.

2. Avlu (Dergâh Avlusu) : Üçler Kapısı'ndan girilir. Girişte sağda havuz ile, Mısır'dan gönderilen Aslanlı Çeşme bulunmaktadır. Bu avluda II. Mahmut zamanında yaptırılan bir cami dergâha gelen misafir ve yolcuların karşılandığı konuk evi ve aş evi yer alır. Aş evinde büyük ocaklar ve mutfak eşyalarının yanı sıra, Bektaşilik'te kutsal sayılan kara kazan sergilenmektedir.

3. Avlu (Hazret Avlusu) : Altılar kapısına girilir. Girişte hasbahçe sağ tarafta dede ve babaların mezarları bulunmaktadır. Karşı tarafta Selçuklu mimarî stilinde Orhan Gazi zamanında yaptırılan Hacı Bektaş Veli Türbesi bulunmaktadır. Hacı Bektaş'ın inzivaya çekildiği Çilehane (Kızılca Halvet) ve Kırklar Meydanı burada yer alır. Kırklar Meydanı'nda Horasan erlerinin

sandukaları Bektaşilik'le ilgili eserler Hacı Bektaş Türbesi ve Güvenç Abdal Türbesi bulunmaktadır. Hazret Avlusunun sağında 1519 yılında yaptırılan, Hacı Bektaş'tan sonra gelen Balım Sultan Türbesi yer alır.

3.2.8. Medreseler

Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde din, hukuk, dil, edebiyat, felsefe ve temel bilimler konusunda eğitim veren çeşitli medreseler Kapadokya yöresinde kurulmuştur. Külliye konusunda incelenen Damat İbrahim Paşa Medresesi, Kara vezir Medresesi, Taşkınpaşa Medresesi önemli medreselerdir.

Ürgüp'teki Yahya Efendi Medresesi önemli bir kültür ve eğitim merkezi olarak yöre halkına hizmet vermiştir.

Mustafa Paşa (Sinassos) kasabasındaki medrese de önemlidir.

3.2.9. Camiler

Yörenin Türk hâkimiyetine geçişi ve İslâm'ın yayılışıyla birçok cami yapılmıştır. Yörenin Nevşehir il sınırları içinde çok fazla cami bulunmasına rağmen Kültür Bakanlığı Eski Eserler ve Anıtlar Kurulunca tescilli tamamlanmış 44 cami mevcuttur.

Damat İbrahim Paşa Külliyesindeki Kurşunlu Cami, Gülşehir'de Karavezir Cami, Ürgüp ilçesinde Taşkınpaşa Cami, Avanos'ta Alâaddin Cami tarihî camiler arasında en önemlileridir.

3.2.10. Müzeler

Yörede biri açık hava müzesi olmak üzere dört müze bulunmaktadır.

— Açık Hava Müzesi

Göreme kasabasının 1,5 km doğusunda yer alan dinî eğitimin yapıldığı misyonerlik okuludur. Kaya kiliseler konusunda incelediğimiz, Rahipler ve Rahibeler Manastırı, kiler, mutfak, yemekhane, Aziz Basil Şapeli, Elmalı Kilise, Azize Barbara Şapeli, Yılanlı Kilise, Karanlık Kilise, Çarıklı Kilise ve Tokalı Kilise bulunmaktadır.

— Ürgüp Müzesi

İki salonlu müzenin biri tarih öncesi, Hitit, Roma ve Bizans dönemi eserlere ayrılmıştır. Diğer salonda ki etnografik eserlerin önemli bölümü, Osmanlı dönemine aittir. Müzenin bahçesinde Bizans, Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinden yazıt ve heykeller sergilenmektedir.

Külliyeler konusunda incelenen Nevşehirli Damat İbrahim Paşa, Arkeoloji ve Etnografya Müzesi ve Hacıbektaş Müzesi yörenin diğer müzeleridir.

3.3. Yörenin Folklorik Değerleri

Son yıllardaki teknolojik gelişme geleneklerin unutulmaya başlamasına yol açmıştır. Buna rağmen köylerde ve bazı kesimlerde yöreye özgü bir çok gelenek yaşanmaktadır.

— Giyim ve Kuşam

Hacıbektaş yöresinde Türkmen giysileri; Avanos, Ürgüp çevresinde keten dokumalar dikkat çeker. Cumhuriyet sonrasında erkek giyim kuşamının özgün nitelikleri büyük ölçüde ortadan kalkmıştır. Dar çevrede sınırlı bir hayat sürdüren kadınların giyiminde geleneksel özellikler korunmaktadır.

— Düğün Törenleri

Orta Anadolu yöresi geleneklerinde olduğu gibi Kapadokya Yöresinde de kız görücü usulüyle istenir. Kız evinin gönlü varsa ilgi gösterir, değilse kız görücüye çıkarılmaz. Taraflar birbirleri hakkında soruşturma yaparlar. Taraflar anlaştığında erkek tarafına bir çift çorap verilerek söz kesilmiş olur.

Erkek evine bayrak asılarak düğünün başladığı duyurulur. Düğün genel olarak salı günden itibaren başlar, çarşamba gecesi geline kına yakılır. Perşembe günü çeyiz ve gelin alınmaya gidilir.

— Mahalli Yemekler

Yörenin başlıca yemek çeşitleri şunlardır:

Çorbalar : Tarhana çorbası, düğün çorbası, katma aşı, kesme çorba, sütlü çorba ve patates çorbası.

Yemekler : Ağpakla (Kuru fasulye) Nevşehir tava, etli mantı, soğanlama, dıvıl, ayva dolması cacık, zerde pilâvı çanak (güveç) çiçek dolması ve cılbır.

Tatlılar : Bulama, aşure, ırmik tatlısı, dolaz, aside ve hoşaf.

— Halk Müziği ve Geleneksel Oyunlar

Yörede özellikle Bektaşî nefesleri ve semahları yaygındır. Halk müziğinde cura, divan sazı, bağlama, zurna, dilli ve dilsiz kavallar, kabak kemane gibi müzik aletleri kullanılır.

Düğünlerde kadınlar ve erkekler ayrı ayrı oynarlar. Kadın halk oyunları düz oyun ve karşılama biçimindedir. Davul, zurna ya da klarnet eşliğinde halaylar çekilir.

— Kutlamalar

Yöre halkı, yerli ve yabancı turistlerin katılımlarıyla kutlanan festival, şenlik ve anma törenleri şunlardır:

- Turizm Haftası 15-22 Nisan
- Hacı Bektaş Veli Anma Törenleri 16-18 Ağustos
- Avanos Çanak Çömlek Festivali 17-19 Ağustos
- Türkmen Sofrası Şöleni 21 Eylül
- Ürgüp Bağbozumu ve Şarap Festivali 5-6 Ekim

3.4. Ticarî Amaçlı Turizm İşletmeleri

Yörede bulunan turizm işletmeleri aşağıda açıklanmıştır.

3.4.1. Konaklama İşletmeleri

Kapadokya yöresinin il merkezi Nevşehir ve ilçelerinde, Turizm Bakanlığı ve mahallî idareler denetiminde 1992 yılında toplam 202 konaklama işletmesi ve 12506 yatak kapasitesi vardı. 1997 yılında toplam 206 konaklama işletmesi ve 12844 yatak kapasitesine ulaşmıştır.

Tablo 2 : Yörede Bulunan Konaklama İşletmelerinin Sayısı Ve Yatak Kapasitesi (1992)

KONAKLAMA İŞLETMELERİ					
TURİZM BELGELİ		BELEDİYE BELGELİ		TOPLAM	
İşletme Sayısı	Yatak Sayısı	İşletme Sayısı	Yatak Sayısı	İşletme Sayısı	Yatak Sayısı
49	8137	153	4369	202	12506

Kaynak : Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü

**Tablo 3 :Yöredeki Konaklama İşletmelerinin Sayısı ve Yatak Kapasitesi
(1997)**

KONAKLAMA İŞLETMELERİ					
TURİZM BELGELİ		BELEDİYE BELGELİ		TOPLAM	
İşletme Sayısı	Yatak Sayısı	İşletme Sayısı	Yatak Sayısı	İşletme Sayısı	Yatak Sayısı
49	8728	157	4116	206	12844

Kaynak : Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü

1992 ve 1997 yıllarındaki konaklama işletmeleri sayısı ve yatak kapasitesi karşılaştırıldığında, 1997 yılında turizm belgeli işletme sayısının aynı olmasına rağmen, 591 yatak sayısı artmıştır. Belediye belgeli işletmelerin 1997'de 4 adet artmasına rağmen, 253 yatak sayısı azalmıştır.

Nevşehir merkez ilçede 1997'de mevcut olan 1 adet 2 yıldızlı 120 yataklı ve 1 adet tek yıldızlı 60 yataklı otel 1999 yılında kapalı bulunmaktadır. 1 adet 3 yıldızlı 204 yataklı otel öğrenci yurduna ve 30 yataklı belediye belgeli bir otel eve dönüştürülmüştür. 823 yataklı bir otel de işletilmemektedir.

3.4.1.1. Turizm Belgeli Konaklama İşletmeleri

Yörede hizmet veren 49 turizm belgeli konaklama işletmelerinin; cins, sınıf ve kapasitelerinin dağılımı tablo 4' de verilmiştir.

Tablo 4 : Turizm Belgeli Konaklama İşletmelerin Cins, Sınıf ve Kapasitelerine Göre Dağılımı (1997)

CİNSİ	SINIFI	SAYISI	KAPASİTE	
			ODA	Yatak
Oteller	Tek Yıldızlı	4	192	380
	2 Yıldızlı	16	780	1576
	3 Yıldızlı	17	1419	2825
	4 Yıldızlı	9	1334	2740
	5 Yıldızlı	1	349	734
Motel	1. Sınıf	1	235	473
Kamping		1	-	-
Toplam		49	4309	8728

Kaynak : Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü

3.4.1.2. Belediye Belgeli Konaklama İşletmeleri

Yörede mahallî idareler denetiminde bulunan konaklama işletmelerinin mevcudu talebin üstündedir. 157 adet 1855 oda ve 4116 yatak kapasitesi ile yörede hizmet vermektedir.

Konaklama işletmelerinin cins ve kapasite dağılımları tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5 : Belediye Belgeli Konaklama İşletmelerinin Cins ve Kapasitelerine Göre Dağılımı (1997)

CİNSİ	SAYISI	KAPASİTE	
		ODA	Yatak
Otel	60	1085	2304
Motel	26	320	759
Pansiyon	59	450	1053
Kamping	12	-	-
Toplam	157	1855	4116

Kaynak : Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü

3.4.2. Yeme İçme ve Eğlence İşletmeleri

Gün boyu yöreyi dolaşarak ziyaret eden turistler, akşamları da dinlenmek ve eğlenmek isteyecektir.

Genellikle organize tur grupları rehberlerin eşliğinde, akşamları "Türk Gecesi" ya da "Kuzu" denen yeme içme ve eğlence programına katılmaktadırlar. Konaklama işletmelerin dışında bulunan bu yerler yörenin yapısına uygun kayalara oyularak yapılan yeme içme ve animasyon hizmeti veren işletmelerdir.

Saat 20:³⁰ da Türk müziği ile başlayan program; turistlere yeme içme hizmeti verilirken, Türk folklor ekiplerinin gösterileri ve oryantal danslarla saat 23 ^{30'} a kadar devam eder.

Yörede 4 adet turizm işletme belgeli, 77 adet belediye belgeli olmak üzere toplam 81 restoran hizmet vermektedir. Ayrıca animasyon yapılan 20 adet kaya restoran ve 11 adet eğlence merkezi yörede turistlerin hizmetindedir.

— Turizm İşletme Belgeli Restoranlar

Yörede hizmet veren işletme belgeli restoranların bulunduğu yer, adet ve kapasitelerine ilişkin dağılımı Tablo 6' da verilmiştir.

Tablo 6 : Turizm İşletme Belgeli Restoranlar (1997)

RESTORANLAR		
BULUNDUĞU YER	ADEDİ	KAPASİTE
Göreme	1	60 kişi
Avanos	1	85 kişi
Avanos	1	100 kişi
Ürgüp	1	650 kişi
Toplam	4	895 kişi

Kaynak : Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü

— Belediye Belgeli Restoranlar

Belediye belgeli yöre restoranların bulunduğu yer ve adedi tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7 : Belediye Belgeli Restoranlar (1997)

RESTORANLAR			
BULUNDUĞU YER	ADEDİ	BULUNDUĞU YER	ADEDİ
Nevşehir	11	Hacıbektaş	5
Avanos	17	Kaymaklı	2
Derinkuyu	8	Ortahisar	5
Göreme	9	Uçhisar	11
Gülşehir	2	Ürgüp	7
Genel Toplam			77

Kaynak : Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü

— Eğlence Merkezleri Ve Animasyon Yapılan Kaya Restoranlar

Kapadokya yöresinde bulunan eğlence merkezleri ve animasyon yapılan kaya restoranların bulundukları yer ve adedi tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8 : Eğlence Merkezleri ve Animasyon Yapılan Kaya Restoranlar (1997)

EĞLENCE MERKEZLERİ		ANİMASYON YAPILAN KAYA RESTORANLAR	
BULUNDUĞU YER	ADEDİ	BULUNDUĞU YER	ADEDİ
Avanos	7	Avanos	4
Ürgüp	3	Ortahisar	1
Ortahisar	1	Uçhisar	4
		Ürgüp	1
Toplam	11	Toplam	10

Kaynak : Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü

3.4.3. Ulaştırma Hizmetleri

Seyahat acenteleri, Nevşehir'e kasaba ve ilçelerden gelen belediye otobüsleri, minibüsler, şehirler arası otobüs şirketleri ve araç kiralama büroları yörede ulaştırma hizmeti vermektedirler.

— Seyahat Acenteleri

Yörede 14 A, 21 AG ve 2 adet B grubu olmak üzere toplam 37 acente faaliyet göstermektedir.

Seyahat acentelerin bulundukları yer, adedi ve grubu tablo 9'da verilmiştir

Tablo 9 : Seyahat Acentelerin Dağılımı (1997)

SEYAHAT ACENTELERİ		
BULUNDUĞU YER	ADEDİ	GRUBU
Nevşehir	3	A
Nevşehir	6	AG
Avanos	1	A
Avanos	1	B
Avanos	1	AG
Göreme	5	A
Göreme	1	B
Göreme	7	AG
Ürgüp	5	A
Ürgüp	7	AG
Toplam	37	

Kaynak : Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü

Seyahat acenteleri genellikle günlük turlar düzenlemektedirler. Minibüslerle yapılan bu günlük turlara katılmayan turistler, yöreyi araç kiralayarak ziyaret edebilirler. Seyahat acenteleri araç kiralama hizmeti de vermektedir. Otomobil, jeep(cip), motosiklet, mobilet, bisiklet kiralananarak yöre ziyaret edilebilir. Ayrıca organize atlı turlar düzenlenmektedir.

Yörede, şehirler arası yolcu taşımacılığı yapan 4 turizm şirketi mevcuttur.

Bunlar :

- Göreme Turizm
- Nevtur Turizm
- Kapadokya Turizm
- Aktaş Turizm

Bu turizm şirketleri Ankara, İstanbul, İzmir, Mersin, Adana, Konya, Isparta, Burdur, Antalya, Bursa, Aydın, Kayseri, Kırşehir, Yozgat, Kırıkkale ve turistik merkezlerden Marmaris, Bodrum, Pamukkale, Eğridir, Fethiye ve Alanya'ya hergün sefer yapmaktadırlar.

3.4.4. Turistik El Sanatları İşletmeleri

Kapadokya yöresinde, turistlere yönelik el sanatlarından dokumacılık, çömlekçilik, oniks işletmeciliği ve mahallî giysili bez bebek yapılmaktadır.

— Dokumacılık

Eski önemini yitiren dokumacılık, turizm potansiyelindeki artış dolayısıyla canlılık kazanmıştır.

Halı dokumacılığı en çok Avanos ve Ürgüp'te yaygın olmakla beraber, son yıllarda Gülşehir de bu pazarda yerini almıştır.

En çok yer halısı dokunmakta, bunu sedir, duvar, seccade, yastık yüzü ve divan halısı izlemektedir.

Gülşehir'de kurulan Turizm Kalkınma Kooperatifi tarafından bazı köylerde ve ilçede kilimcilik yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır (Nevşehir, 97).

— Çanak ve Çömlekçilik

Hititlerden itibaren Avanos ve çevresinde yapımı süre gelen çanak ve çömlekçilik 1970 yıllarına kadar önemini sürdürebilmiştir. Topraktan yapılan testiler, küpler, tandırlar, ibrikler ve çanaklar çevre illerde alıcı bulmaktaydı. Buzdolabının yaygınlaşmasıyla testiler, plastik ve naylonun kullanılmasıyla küpler, ibrikler ve çanaklar önemini yitirmişlerdir. Günümüzde daha çok, çanak ve çömlekçilikte turistik hatıra eşyaları olan vazo, küllük ve biblolar yapılmaktadır.

— Oniks işletmeciliği

Yörede oniks işletmeciliği turistik süs eşyası yapımında oldukça gelişmiştir. Yeşil, sarı, pembe, kırmızı, siyah, beyaz, gri ve damarlı taşlardan çeşitli süs eşyaları yöredeki atölyelerde yapılmaktadır. Farklı büyüklük ve şekillerde vazolar, şekerlikler isimlikler, satranç takımları gibi günlük hayatta kullanılabilen eşyalarla, çeşitli hayvan heykelticikleri ve biblolar yapılmaktadır.

3.4.5. Alış Veriş Merkezleri

Kapadokya yöresindeki turizm merkezlerinde irili ufaklı alış veriş merkezleri bulunmaktadır. Avanos, Uçhisar, Göreme ve Ortahisar şehir merkezleri dışında genellikle organize turist gruplarına hitap eden kuyum, deri ve halı mağazaları ile hediyelik satış merkezleri bulunmaktadır. Ayrıca turistik şehir merkezlerinde halı, oniks, çanak, antik ve hediyelik eşya satış yerleri mevcuttur.

Kapadokya yöresinde; panoramik mevki olan Esentepe'de, Göreme Açık Hava Müzesi yanında ve Zelve yakınında ilginç peri bacaların bulunduğu Paşabağ'da el sanatları ve hediyelik eşyalarının satıldığı barakalar bulunmaktadır.Yörede en çok halı mağazaların bulunması dikkat çekmektedir.

3.5. Ticari Amaç Gütmeyen Turizm Kurumları

Yöre turizmine katkıda bulunmak için turistik değerlerin korunarak en iyi duruma getirilmesi ve yöreyi ziyaret eden turistlere yardımcı olunması amacıyla kurulan kamu kurumu vakıf ve derneklerdir.

— Kamu Kurumları

Yörede faaliyet gösteren resmî kurumlar; İl Turizm Müdürlüğü ve ona bağlı bulunan danışma büroları ve turizm eğitimi veren okullardır.

Yörede turizm eğitimi veren okullar şunlardır :

Nevşehir Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi

Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

İl Turizm Müdürlüğü'ne bağlı olan turizm danışma büroları;

Nevşehir Merkez Turizm Danışma Bürosu

Ürgüp Turizm Danışma Bürosu

Avanos Turizm Danışma Bürosu

Hacıbektaş Turizm Danışma Bürosu

— Özel Kurumlar

Nevşehir'de kısa adı "KAPTİD" olan "Kapadokya Turistik İşletmeciler Derneği" bulunmaktadır. Bu derneğin amaçları; turizmle ilgili konular,

sorunlar ve çözüm önerileri, turizm ve turistik tesislerin turizm gereklerine uygun doğrudan veya dolaylı ilgili bulunan daire, kurum, kuruluş ve kişilerle irtibatı ve koordinasyonu sağlamak ve üyeleri sektör içinde ve dışında temsil etmektir. Yöre merkez ili Nevşehir'de, ilçe, kasaba ve köylerde turizm amaçlı dernekler ve turizm kooperatifleri bulunmaktadır. Bu derneklerin birkaçı hariç, kuruluş amacına uygun etkin çalışma göstermektedirler.

4. KAPADOKYA YÖRESİ TURİZM TALEBİ

1995-1998 yılları Kapadokya yöresini ziyaret eden yerli yabancı turistlerin sayısı tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10 : 1995-1998 Yılları Örenyerleri ve Yeraltı Şehirleri Ziyaretçi Sayısı

YILLAR	ZİYARETÇİ DURUMU		
	YERLİ	YABANCI	TOPLAM
1995	328.181	579.257	907.438
1996	412.596	797.993	1.210.589
1997	434.669	1.054.611	1.489.280
1998	329.189	968.050	1.297.239

Kaynak : Nevşehir Müze Müdürlüğü Ziyaretçi İstatistikleri

Ören yerleri ve yer altı şehirlerini ziyaret eden turistlerin sayısından gerçek talebi bulmak güçtür. Çünkü, herhangi bir ören yerini ziyaret eden bir başka ören yerini de ziyaret edebileceğinden ziyaretçilerin genel toplamında fazlalık görülmektedir. Daha doğrusu, ziyaretçilerin toplam sayısı gerçek turistik talep sayısından fazladır.

Yörede 1987-1997 yılları yerli ve yabancı konaklama talebi tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11 : Kapadokya Yöresi 1987-1997 Yılları Konaklama Talebi

YILLAR	KONAKLAYAN KİŞİ		
	YABANCI	YERLİ	TOPLAM
1987	191.873	58.373	250.246
1988	199.636	56.237	255.873
1989	151.511	47.186	198.697
1990	157.625	86.171	243.796
1991	83.494	129.224	212.718
1992	189.858	125.975	315.833
1993	203.261	141.947	345.208
1994	153.272	121.591	274.863
1995	190.065	192.670	382.735
1996	265.694	184.961	450.655
1997	378.813	197.875	576.688

Kaynak : Turizm Bakanlığı Konaklama İstatistikleri Bültenleri

Tablo 11 verilerine göre, körfez krizi nedeniyle Kapadokya yöresinde 1991' de konaklayan yabancı ziyaretçi sayısında düşüş görülmektedir. 1992-1997 yıllarında yerli ve yabancı ziyaretçi artışı görülmektedir. 1991 yılı yabancı konaklama sayısının düşüşüne rağmen, yerli konaklama sayısında yükseliş dikkat çekmektedir.

Kapadokya'daki yabancı turist konaklama sayısı ile Türkiye genelinde gerçekleşen 1987-1997 yılları karşılaştırılması tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 12 : Kapadokya Ve Türkiye Geneli Yabancı Turistlerin Konaklama Sayısı Ve Karşılaştırılması

YILLAR	TÜRKİYE (X)	KAPADOKYA (Y)	X/Y
1987	2.661.890	191.873	13.9
1988	3.411.983	199.636	17.1
1989	3.783.941	151.511	24.9
1990	3.869.166	157.625	24.5
1991	2.398.666	83.494	28.7
1992	3.720.627	189.858	19.6
1993	4.097.358	203.261	20.1
1994	3.728.645	153.272	24.3
1995	4.629.615	190.065	24.3
1996	6.448.933	265.694	24.2
1997	9.443.198	378.813	24.9
Toplam Ortalama	48.194.022	2.165.102	22.2

Tablo 12'de görüldüğü gibi 1987 yılında Türkiye'de konaklayan her 13.9 yabancı turisten biri Kapadokya'da konaklamaktadır. Bu oran diğer yıllarda daha da artarak 1989'da 25 yabancı turisten biri Kapadokya'da konaklamıştır. 1987-1997 yılları ortalaması 22,2 dir. Yüzde olarak ifade edildiğinde Türkiye'de konaklayan turistlerin % 4,4' ü Kapadokya'da konaklamıştır. Bu oranı yükseltmek için yöresel turistik arzın çeşitlendirilmesi ve yöreye ulaşımın kolaylaştırılması gerekir. Kısmen faaliyete geçen Nevşehir yakınındaki hava alanı gelecekte yöre turizmine yarar sağlayarak, konaklama ve geceleme ortalamasını yükseltecektir.

Kapadokya'da 1988-1997 yılları arasında konaklayan yabancı turistlerin ülkelerine göre dağılımı tablo 13'de verilmiştir.

Tablo 13 : Kapadokya'da Konaklayan Yabancı Turistlerin Ülkelerine Göre Dağılımı

ÜLKELER	YILLAR										
	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	Toplam
Avusturya	2860	2684	2790	1195	4559	1497	638	1543	2045	3852	19104
Almanya	46839	31595	30557	17830	26082	24191	11635	21108	24733	29720	264290
Benelük Ülke	8002	9094	8577	3655	13041	13761	8762	8982	14458	20788	96079
İskandinav Ül	1362	1204	1201	927	1494	1163	1746	782	1785	2507	12677
Fransa	68241	51266	60635	13586	48604	62961	27912	31446	57680	83738	506069
İngiltere	4729	5352	2485	1622	2531	2559	2029	4361	3050	5662	34380
İspanya	8389	6537	8769	11887	25496	26392	10497	9031	18261	27548	127311
İsviçre	1947	1635	887	1050	721	481	310	723	436	1652	9121
İtalya	34899	21994	22556	9794	24267	18398	11257	13647	27883	44173	228858
A.B.D.	4549	5043	4492	4981	13663	18147	22650	31807	33820	40411	179563
Avusturya	288	395	328	244	179	660	211	2267	2702	795	7890
Japonya	5928	5843	6219	5626	17711	19798	33408	42292	52208	83988	255320
Kanada	167	433	377	230	407	442	663	1011	1662	1053	6038
Diğer	11446	8436	7752	10867	7755	12811	21510	21065	24970	32926	151783
Toplam	199636	151511	157625	83494	189858	203261	153272	190065	265694	378813	

Kaynak : Turizm Bakanlığı Konaklama İstatistikleri Bültenleri.

Tablo 13 verilerine göre Kapadokya'ya en çok Fransa'dan turist gelmiştir. Kapadokya'da konaklayan yabancı turist sayısına göre ülke sıraları; 1988'de Fransa, Almanya, İtalya, Benelüks ülkeleri, İspanya; 1990'da Fransa, Almanya, İtalya, İspanya, Benelüks ülkeleri; 1991'de Almanya, Fransa, İspanya, İtalya, Japonya; 1992'de Fransa, Almanya, İspanya, İtalya, A.B.D.; 1993'te, Fransa, İspanya, Almanya, Japonya, İtalya; 1994'de Japonya, Fransa, A.B.D. Almanya, İtalya; 1995'de Japonya, A.B.D. Fransa, Almanya, İtalya; 1996'da Fransa, Japonya, A.B.D. İtalya, Almanya; 1997'de Japonya, Fransa, İtalya, A.B.D. ve Almanya olmuştur.

1988-1989-1990-1992-1993-1996 yıllarında yörede konaklayan yabancı turist sayısında Fransızlar, 1991'de de Almanlar ilk sıradadırlar. 1993 yılından itibaren yöreyi en çok ziyaret milletlerden Japonlar artış göstermiş; 1994, 1995 ve 1997 yıllarında ilk sırayı almıştır.

1988-1997 yıllarının toplam konaklama sayısında, ilk sırayı Fransa alarak onu Almanya, Japonya, İtalya, A.B.D.ve İspanya takip etmiştir.

Türkiye'ye gelen yabancı turistlerden ne kadarının Kapadokya'da konakladığı tablo :14'de verilmiştir.

**Tablo 14 : Kapadokya ve Türkiye Geneli Konaklama Oranlarının
Ülkelere Göre Dağılımı**

Yıllar	Almanya Türkiye/ Kapadokya	Fransa Türkiye/ Kapadokya	Japonya Türkiye/ Kapadokya	İspanya Türkiye/ Kapadokya	İtalya Türkiye/ Kapadokya	ABD Türkiye/ Kapadokya	Toplam Türkiye/ Kapadokya
1988	22	8.7	10.6	8	6.1	26.7	17.1
1989	34.2	13.8	12.7	13.9	10.2	33.7	24.9
1990	36.4	11.4	12.4	10.6	10.4	35.8	24.5
1991	37.1	15.2	8.8	6.8	12.8	18.5	28.7
1992	39.7	10	6.9	5.2	9.6	11.7	19.6
1993	42.4	10.6	7	6.1	10	11.7	20.1
1994	66.5	13.8	5.3	6.4	10.4	11.8	24.3
1995	58	12.5	5.3	6.3	9.8	8.4	24.3
1996	75.5	10.1	5.8	6.1	8.5	11.5	24.2
1997	77.1	12.3	7.1	7.7	10	15.2	24.9
Toplam Ortalama	48.9	11.8	8.1	7.7	9.8	18.5	23.2

Kaynak : Turizm Bakanlığı Konaklama İstatistikleri Bültenleri

1988 yılı Türkiye genelinde 17.1 yabancı turistten biri Kapadokya'da konaklamıştır. Bu durum daha sonraki yıllarda Kapadokya aleyhinde gelişme göstererek 1991 yılında 28.7'ye düşmüştür. 1988 – 1997 yılları ortalaması da 23.2 olmuştur.

Milliyetlere göre ele alındığında, 1988 yılında Türkiye genelinde 22 Alman'dan biri Kapadokya'da konaklamıştır. 1997'de 77.1 ve 1988-1997 ortalaması 48.9 olarak, diğer ülkeler arasında Kapadokya aleyhinde en düşük oran olmuştur. 1988'de Türkiye'de konaklayan 8.7 Fransız'dan biri Kapadokya'da konaklamıştır. 1991'de en düşük oranla 15.2 olmuştur. 1988 – 1997 yılları ortalaması 11.8 dir.

1994 ve 1995'de Türkiye'de konaklayan 5,3 Japon'dan biri Kapadokya'da konaklayarak, Kapadokya lehine en yüksek orana ulaşmıştır. En düşük oran 1989'da 12.7 olmuştur. 1992'de Türkiye'de konaklayan 5,2 İspanyoldan biri Kapadokya'da konaklamıştır. En düşük oran 1989'da 13.9 olmuştur. 1988-1997 yılları ortalaması 7.7 ile Kapadokya lehinde ilk sırayı almıştır. İtalyanlar 1988'de 6.1 ile Kapadokya lehine gelişme gösterirken, 1991'de 12.8 oranıyla düşüş olmuştur. 1988 – 1997 yılları ortalaması ise 9.8'dir. Amerikalı turistler, 1995'de 8,4 oranla Kapadokya lehinde en iyi, 1990'da 35.8 ile en düşük seviyeyi gerçekleştirmişlerdir. 1988 – 1997 yılları ortalaması ise 18.5' dir.

Yabancı turistlerin Türkiye geneli ve Kapadokya'daki geceleme ve ortalama kalış süreleri karşılaştırılması tablo 15'de verilmiştir

Tablo 15 : Yabancı Turistlerin , Türkiye ve Kapadokya'da Geceleme ve Ortalama Kalış Süreleri

Yıllar	Türkiye		Kapadokya	
	Geceleme	Ortalama Kalış Süresi	Geceleme	Ortalama Kalış Süresi
1988	11.655.182	3.42	352.622	1.77
1989	11.864.7467	3.14	290.174	1.92
1990	13.270.641	3.43	305.236	1.94
1991	9.699.097	4.04	163.699	1.96
1992	16.785.455	4.51	399.542	2.13
1993	17.064.115	4.16	404.912	1.99
1994	16.254.810	4.36	286.226	1.87
1995	18.477.323	3.99	385.657	2.03
1996	25.548.488	3.96	508.670	1.91
1997	36.167.197	3.82	753.927	2.0
Ortalama		3.88		1.95

Kaynak : Turizm Bakanlığı Konaklama İstatistikleri Bültenleri

Türkiye genelinde en yüksek ortalama kalış süresi 1992'de 4.51'dir. Kapadokya'da da ise aynı yılda 2.13 olmuştur.

Türkiye genelinde en düşük ortalama kalış süresi 1989'da 3.14 olmuştur. Kapadokya'da ise 1988'de 1.77 olarak gerçekleşmiştir.

1988 – 1997 yıllarında Türkiye genelinde ortalama kalış süresi 3.88, Kapadokya'da ise 1,95 olarak gerçekleşmiştir.

İkinci Bölüm

KAPADOKYA'YI ZİYARET EDEN FRANSIZCA KONUŞAN (FRANCOPHONE) AVRUPA ÜLKELERİ TURİSTLERİNİN TATMİN DÜZEYİNİN ÖLÇÜLMESİNDE DİKKATE ALINAN UNSURLAR

Bu bölümde araştırmaya ilişkin tatmin düzeyi ölçülmesinde dikkate alınan unsurlar incelenmiştir.

1. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE VERİLEN HİZMETLERE İLİŞKİN FRANSIZCA KONUŞAN AVRUPALI TURİSTLERİNİN TATMİNİ DÜZEYİNİ BELİRLEYEN UNSURLAR

Konaklama işletmelerinde kalmak isteyen müşteriler; huzurlu, güvenli ve rahat bir ortam arzu ederler. Konaklama personelinin tutum ve davranışları hoşta gitmeli, güler yüzlü olmalıdır. Konaklama işletmelerinde verilen tüm hizmetlerden hoşnut olan misafirler, gelecek yıllarda tekrar gelmek isteyeceklerdir. Bunun yanı sıra eş, dost ve tanıdıklara tavsiye edeceklerdir. Bu nedenle, konaklama işletmelerinde geceleleyen misafirlerin, hoşnut olup olmadıklarının ve neleri ne kadar sevip sevmediklerinin bilinmesi gerekir.

Kapadokya'yı ziyaret eden Fransızca konuşan Avrupa ülkeleri turistlerinin konaklama hizmetlerine ilişkin tatmin düzeyinin ölçülmesinde dikkate alınması gereken unsurların başlıcaları şunlardır:

- Konaklama işletmesi personelinin müşterilere karşı tutumu
- Rezervasyon işlemi
- Ödenen ücret karşılığı verilen hizmet
- Oda hizmeti etkinliği

- Restoran hizmeti etkinliği
- Yiyecek ve içecek kalitesi
- Odaların konforu
- Animasyon
- Temizlik
- Tuvalet ve banyo elverişliliği

1.1. Konaklama İřletmesi Personelinin Műsterilere Karřı Tutumu

Konaklama iřletmeleri, bűyűk ۆlűde insan gűcűne dayanır. űnkű tűm hizmetleri genellikle insanlar sunmaktadır. Hizmet űreten iřletmeler ۆzellikle ulařtırma teřebbűsleri, űretimlerinde teknik cihazlardan ve yeniliklerden faydalanarak iřgűcű yerine makine gűcűnden yararlanıp otomatikleřme ve makineleřmeye kolayca geçmek suretiyle űretimlerini arttırmaktadırlar. Konaklama iřletmelerinde hizmeti űreten temel vasıta ise, insan gűcűdűr (Sezgin, 1995: 91). Personelin ziyaretçiye karřı hatalı davranıřı, ziyaretçiye konaklama iřletmesinde yapılmıř olan bűtűn hizmetleri yok etmeye yeterli olduđu gibi, memnun edici davranıřlar karřısında mutlu olacađı bilinmelidir. Bu nedenle konaklama personelinin, ۆzellikle ۆnbűro elemanlarının çok iyi eđitim gۆrműř, tecrűbeli, yetiřmiř kalifiye kiřiler olması gerekmektedir.

1.2. Rezervasyon İşlemleri

Rezervasyon, konaklama işletmelerinde yer ayırtma, oda tutma işlemi demektir. Bu işlem ya bir kişi ya da bir grup için, mektupla, telefonla, telgrafla, teleksle, internetle, veya bizzat konaklama işletmesine gelerek, ya şahsen ya da seyahat acentesi aracılığı ile yaptırılabilir (etiner, 1995:28).

Turistler, tatilini geçireceđi konaklama iřletmesini tercih ederek, gerekli rezervasyon iřlemini yaptırma imkűnına sahiptirler. Bۆylece, tatilini geçirmek istediđi yerde, kendi zevk ve beđenisine uygun konaklama iřletmelerinde

kalabileceklerdir. Bunun yanı sıra rezervasyon sayesinde, yer bulabilme endişe ve telaşından kurtulabileceklerdir.

Rezervasyon işlemlerinin sağlıklı yapıldığında hem müşteri hem de konaklama işletmecileri memnun kalarak yarar sağlayacaktır. Bunun için müşterinin rezervasyon iptalini önceden bildirmesi ve işletmecinin de yaptığı rezervasyona sadık kalması gerekir.

Kapadokya'yı ziyaret eden Francophone'ların yapılan rezervasyon işlemlerinden ne kadar memnun kaldıklarının belirlenmesi gerekir.

1.3. Ödenen Ücret Karşılığı Verilen Hizmet

Ziyaretçiler, konaklama işletmelerinden yararlanmak için belirli ücret öderler. Ödedikleri paranın karşılığında hizmet beklerler. Bu beklentileri yerine getirilemiyorsa, konaklama işletmelerinden memnun kalmayacaklardır. Üç yıldızlı bir otelden beş yıldızlı otel hizmetinin beklenmemesi gerektiği gibi, beş yıldızlı otelde de üç yıldızlı otel hizmeti verilmemelidir. Francophone turistlerin bu değerleri gözönünde tutarak ödedikleri ücret karşılığında verilen hizmetten ne derece memnun kaldıklarının belirlenmesi gerekmektedir.

1.4. Oda Hizmeti Etkinliği

Konaklama işletmelerinde, odaların temizliği ve düzeni ziyaretçileri memnun eder. Çünkü ziyaretçiler günün yorgunluğunu, yatakları temiz ve rahat, derli toplu ve gürültüsüz olan bir odada dinlenerek çıkarmak ister.

1.5. Restoran Hizmeti Etkinliği

Konaklama işletmeleri, konaklama hizmeti yanısıra yeme ve içme hizmeti de vermektedirler. Otellerde konaklayan ziyaretçiler restoran

hizmetlerinden yararlanabilmektedirler. Yöredeki pansiyonlarda da sadece kahvaltı veya kahvaltı ve akşam yemekleri verilmektedir. Bu hizmetlerin memnuniyet derecesinin tespit edilmesi gerekmektedir.

1.6. Yiyecek Ve İçecek Kalitesi

Ziyaretçilerin, ödedikleri ücret karşılığı konaklama işletmelerinde verilen yiyecek ve içeceklerin kalitesinden memnuniyetlerinin belirlenmesi gerekir.

1.7. Animasyon

Turizm işletmeciliği açısından animasyon, turizm işletmelerince özellikle konaklama işletmelerince turistlere yönelik olarak düzenlenen, turistlerin katılımıyla ve izlemesiyle gerçekleşen; psikolojik, sosyolojik, fiziksel, zihinsel güç kazandırıcı boş zaman değerlendirme etkinlikleridir (Hazar,1999:19). Turistler, günün yorgunluğunu atmak ve boş zamanı değerlendirmek için, konaklama işletmelerinde sunulan animasyona katılırlar. Konaklama işletmeleri, sundukları geceleme, yeme-içme, güneşlenme, deniz veya dağ, kar, spor gibi ürün ve hizmetlerin yanısıra, eğlence ve hoşça vakit geçirme imkânlarıyla da turistlerin tüm ihtiyaçlarını karşılayabilmelidir.

Kapadokya'daki işletmelerde verilen animasyon hizmetlerinin ziyaretçileri ne ölçüde memnun ettiğinin belirlenmesi gerekir.

1.8. Temizlik

Konaklama işletmesi, ne kadar lüks olursa olsun, ziyaretçilerin temiz bulmadığı bir işletme hafızada kötü bir izlenim bırakır. Bu da ziyaretçilerin memnuniyetsizliğini ortaya çıkarır. İşletmenin çevre düzeni ve temizliğinden tüm birimlerin temizliği, düzeni ve personelin kılık kıyafetinin temizliği, ziyaretçileri memnun eder.

2. FRANSIZCA KONUŞAN AVRUPA ÜLKELERİ TURİSTLERİNİN YEREL HİZMETLERE İLİŞKİN TATMİN DÜZEYİNİ BELİRLEYEN UNSURLAR

Ziyaret edilen yerlerin doğal, tarihî ve kültürel çekiciliği yanısıra, yörede rahat bir ortamın var olması ziyaretçileri memnun etmektedir. Turistler tüm gününü konaklama işletmelerinde geçirmeyeceğinden çevreyi görmek, tanımak isteyecektir. Yöre halkıyla karşılaşacak, alış veriş yapacak, bankaya, postahaneye gidecek, bir kahvehanede oturup dostlarına kart yazarken merakla etrafına bakınacaktır.

Yerel hizmetlere ilişkin tatmin düzeyinin ölçülmesiyle ilgili başlıca unsurlar şunlardır :

- Kapadokya halkının ziyaretçilere karşı tutumu
- Yapılan alış verişte itimat
- Satıcıların tutumu
- Seyyar satıcıların tutumu
- Taksi şoförlerinin tutumu
- Rehberlerin tutumu
- Sağlık hizmetleri
- Banka hizmetleri
- Restoran hizmetleri
- PTT hizmetleri
- Güvenlik hizmetleri
- Ulaşım hizmetleri
- Seyahat acenteleri hizmetleri
- Turizm büroları hizmetleri
- Umumî tuvaletlerin temizliği
- Genel temizlik
- Kapadokya'yı koruma çabası

3. FRANSIZCA KONUŞAN AVRUPA ÜLKELERİ TURİSTLERİNİN, KAPADOKYA YÖRESİ TURİSTİK ÇEKİCİLİKLERİNE İLİŞKİN TATMİN DÜZEYİNİ BELİRLEYEN UNSURLAR

Turistler gideceği yeri ziyaret etmeden önce, o yerin çekicilik özelliklerini araştırır ve daha sonra tercihini yapar.

Kapadokya, dünyada emsali olmayan ünlü peri bacaları ve vadileriyle doğal çekicilikleri, kaya kiliseleri ve yeraltı şehirleriyle tarihî ve kültürel çekicilikleriyle önemli turistik arza sahip bir yöredir. Eşsiz doğal güzellikleri ve kültürel zenginlikleriyle, Fransızca konuşan Avrupa ülkeleri turistlerinin Kapadokya yöresi çekiciliklerinden ne düzeyde memnun kaldıklarının belirlenmesiyle ilgili unsurlar şunlardır :

- Yeraltı şehirleri
- Peri bacaları
- Açık hava müzesi
- Kiliseler ve manastırlar
- Camiler
- Vadiler
- Çevrenin sakinliği
- Hanlar ve kervansaraylar
- Kaplıcalar
- El sanatları
- Çanak ve çömlekçilik
- Oniks işletmeciliği
- Mahallî bebekler
- Gece hayatı

Yukarıda bahsedilen bu unsurlar, Kapadokya yöresinin turizm potansiyeli konusunda incelenmiştir.

4. FRANSIZCA KONUŞAN AVRUPA ÜLKELERİ TURİSTLERİNİN SATIN ALDIKLARI MAL VE HİZMETLERİNİN FİYATLARINA İLİŞKİN TATMİN DÜZEYİNİ BELİRLEYEN UNSURLAR

Pazarlama karması elemanlarından biri olan fiyat, "Tüketicilerin bir mamulü elde etmek için ödemek zorunda oldukları para miktarıdır (Arpacı, 1992: 111). Fiyat, iç ve dış piyasada turistik tüketim üzerine etki gösteren ekonomik faktörlerin en önemlilerinden biridir. Çünkü turistik tüketim, fiyat değişmelerine karşı duyarlıdır. Bu duyarlılık, turistik tüketimde yüksek, turistik olmayan tüketimde azdır.

Turistler gerçekleştirdikleri turizm faaliyeti boyunca mal ve hizmet satın alırlar. Ödeme yaptıkları, mal ve hizmetin fiyatı, turistlerin bir mal ve hizmetten ne kadar talep edeceğini ortaya koyan etkenlerden en önemlisidir. Bu nedenle, Fransızca konuşan Avrupa ülkeleri turistlerinin Kapadokya'da satın aldıkları mal ve hizmetlerin fiyatlarından ne ölçüde tatmin olduklarını anket uygulayarak belirlemek gerekir. Ankette yer alan soruların konu başlıkları şunlardır :

- **Taşıt Kiralama Fiyatı**
- Otomobil
- Jeep(cip)
- Motosiklet
- Bisiklet
- **Yerel Ulaşım Fiyatı**
- Taksi
- Otobüs
- Dolmuş
- **Diğer Satın Alınan Mal Ve Hizmet Fiyatı**
- Günü birlik tur fiyatı
- Atla yöre turu fiyatı

- Bisikletle yöre turu fiyatı
- Yiyecek ve içecek fiyatı
- Hatıralık eşya fiyatı
- Halı ve kilim fiyatı
- Kaplıca ve hamam fiyatı
- Konaklama hizmetleri fiyatı

Fiyatlama konusundaki karar alma, çok çeşitli unsurların oluşturduğu turizm hizmetleri açısından oldukça güç ve karmaşık bir görevdir.

4.1.1. Bir Turistik Ürün Fiyatının Tespiti

Turizm işletmelerinde fiyatlandırma işlemlerine başlamadan önce, mevcut pazarın yapısı ve rekabet şartlarının önceden araştırılması gerekir.

Turizm işletmelerinde fiyatlar süreklilik arz etmez. Talebin fazla olduğunda fiyatlar yükselirken, talebin düşük olduğu mevsimlerde fiyatlar düşürülür.

Turizmde, temel işletmeler olarak kabul edilen konaklama, yiyecek, içecek ve ulaştırma hizmetlerinin sundukları hizmetler karşılığında uygulayacakları fiyatlar, herşeyden önce ürünün maliyetini ve pazarlama masraflarını kapsamaktadır. Buna işletmenin kârı eklenerek ürünün satış fiyatı tespit edilir (Akat, 1997: 199).

4.1.2. Fiyat Tespitinde Etkili Olan Faktörler

Turizm ürününün fiyat tespitinde; maliyetler, ürünün niteliği, işletmenin yeri-konumu, piyasadaki rakiplerin fiyatları, tüketici davranışları, üretim kapasiteleri ve hukukî düzenlemeler etkili olmaktadır.

— Maliyetler

Fiyatlandırma kararları konusunda ilk yaklaşım maliyetlerle ilgilidir. Maliyetler, sabit ve değişken maliyetler olarak iki kısımda hesaplanabilir. Sabit maliyetlerin doğru bir biçimde hesaplanması kolay olduğu halde, hesaplanması zor olan değişken maliyetler turizm işletmelerinde önemli bir yer tutar. Turizm işletmeleri başabaş noktası analizleri yaparak, maliyetlere dayalı en iyi fiyat tespit etme yöntemini uygulayabilirler.

— Ürünün niteliği

Turizm ürünleri genellikle somut üründen daha çok soyut nitelikli hizmetler olduğundan standartlaştırılması güçtür. Aynı sınıf otel işletmelerinde, hizmet sunuşundan dolayı, bazen fiyat farklılıkları görülebilir.

— İşletmenin Yeri-Konumu

Turistik işletmelerin bulunduğu yerin, hedef pazara olan mesafesi, doğal ve sosyal çevresi, tarihî ve kültürel değerlere olan yakınlığı, işletmenin fiyatını etkilemektedir (Akat, 1997: 200).

— Piyasadaki Rakiplerin Fiyatı

Fiyatın rekabete dayandırıldığı bu yöntemde, rakiplerin fiyatları izlenir. Maliyet ve talep faktörleri birinci derecede önem taşımaz. İşletme fiyatlandırma politikaları doğrultusunda kendi fiyatını rakiplere göre belirler. Ürün fiyatının değişmesi rakiplerin fiyatlarını değiştirmelerine bağlıdır.

Yaklaşımın basit olması, talep ile ilgili değişkenler üzerinde fazla durulmaması ve birim maliyetlerin kullanılmaması nedeni ile kullanımı oldukça kolaydır (İçöz, 1996: 208).

— Tüketici Davranışları

Tüketiciler, turizm hizmetlerinden ancak kendi bütçelerine uygun olduğu ölçüde yararlanabilirler. Fiyat yüksek tutulursa o ürüne karşı olan talep azalacaktır. Bu nedenle talep istenen düzeye gelinceye dek fiyatları düşürmek gerekir.

— Üretim Kapasiteleri

Fiyat, üretim maliyetleri dışında işletmelerin kapasitelerine ve ölçeklerine bağlı olarak da değişik şekillerde tespit edilebilir.

— Hukukî Düzenlemeler

Ülke ekonomisini ve tüketicileri korumak amacıyla kamu yönetimleri gerektiğinde fiyatlara müdahale etmektedirler. Resmî turizm örgütleri ülkenin turistik ürün fiyatını belirli bir düzeyde tutabilmek ve turizm pazarlamasında benzer turizm ürünü arz eden ülkelerle rekabet etmek amacıyla, fiyatları kendileri tespit ederler.

Böylece resmî turizm örgütleri, turistik ürün maliyetini en alt düzeyde tutarak daha geniş bir turizm talebi yaratmak ve geniş turist kitlelerini yöresine çekmek istemektedirler (Akat, 1997: 202).

Üçüncü Bölüm

KAPADOKYA'YI ZİYARET EDEN FRANSIZCA KONUŞAN AVRUPA ÜLKELERİ TURİSTLERİNİN TATMİN DÜZEYİNİN BELİRMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Türkiye ekonomisine önemli katkısı olan turizm gelirlerinin artırılması, ülkeye gelen turistlerin verilen hizmetlerden memnun ayrılmasıyla mümkündür. Türkiye'yi ziyaret eden turist sayısının artmasında, turistlerin tatmin düzeyinin yüksekliği oldukça önemlidir. Bu nedenle yöre bazında turistlerin tatmin düzeyleri araştırılarak gerekli önlemler alınmalıdır. Bu noktadan hareketle Kapadokya yöresini ziyaret eden Fransızca konuşan (Francophone) Avrupa ülkeleri turistlerinin profili ile tatmin düzeyinin tespit edilmesi ve alınması gereken gerekli önlemlerin belirlenmesi araştırmanın amacını oluşturmaktadır.

1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Yapılan istatistik araştırmada, tablo 13 verilerine göre, Kapadokya'yı ziyaret eden milletler arasında 1988 - 1997 yılları toplam konaklama sayısı 506.069 ile Fransızlar ilk sırayı almışlardır. Almanlar aynı yıllarda 264.290 konaklama sayısı ile ikinci, 255.320 konaklama sayısı ile Japonlar üçüncü sırada yer almışlardır. Fransızca konuşan Belçikalılar, İsviçreliler ve Lüksemburglular dahil edildiğinde diğer milletler arasındaki fark daha da artacaktır. Bu bilgilere göre, yöre turizminde önemli yeri olan Fransızca konuşan Avrupa ülkeleri turistlerinin Kapadokya'da gerçekleştirdikleri turistik gezinin memnurluk düzeyinin belirlenmesine ve gerekli önlemlerin alınmasına çalışılmıştır.

Araştırmada turistlere, kişisel özellikleri ve aşağıda yer alan dört ana konuda Kapadokya ziyaretiyle ilgili anket uygulanarak, ortaya çıkacak tatmin düzeyine göre düzeltici önlemlerin alınması amaçlanmıştır. Anketle ilgili ana konular;

- Konaklama işletmelerinde verilen hizmetlere ilişkin tatmin düzeyi
- Yerel hizmetlere ilişkin tatmin düzeyi
- Kapadokya Yöresindeki turistik çekiciliklere ilişkin tatmin düzeyi
- Satın alınan mal ve hizmetlere ilişkin tatmin düzeyidir.

2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Turistler cazip buldukları turistik merkezlere yönelerek tatillerini geçirmeyi tasarlarlar. Gidilecek yerin seçimi genellikle daha önce ziyaret edenlerden birinin tavsiyesi ya da turizm acentelerinin tanıtım faaliyetleri yardımıyla yapılır.

Gerçekleşen turizm etkinliği sonunda doyuma ulaşıldığında, yani gidilen yerde ilk günden son güne kadar geçen süreden memnun kalınarak olumlu izlenimlerle dönüldüğünde, tatminlik düzeyinin yüksek olduğu ortaya çıkar. Böylece bu turistik merkezi ziyaret eden turistlerin, gelecek yıl veya daha sonraki yıllarda tekrar geleceğini, eş, dost ve tanıdıklara tavsiye ederek onların da gelmelerini sağlayacağını düşünmek gerekir. Tam tersi düşünülürse, turistlerin gidilen yörede tatmin olmadıklarında, aynı yeri tekrar tercih etmeyeceği gibi gitmek isteyenleri de olumsuz yönde etkileyecekleri bilinmelidir. Olumsuzlukların nerede, nasıl kaynaklandığını tespit ederek ve gerekli önlemleri alarak, turistlere sunulan hizmetlerdeki aksaklıklar giderilmelidir. Araştırma konusu, Fransızca konuşan (Francophone) Avrupa ülkeleri turistlerinin Kapadokya ziyaretinden memnun ayrılmasına imkân sağlayacak önlemlerin alınması açısından önem taşımaktadır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada izlenen yöntemle ilgili hususlar şunlardır:

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, 1999 yılında Kapadokya'yı ziyaret eden, Fransızca konuşan Avrupa ülkeleri turistleridir.

Araştırma örneklemini: 188 Fransız, 28 Fransızca konuşan (francophone) Belçikalı ve 4 İsviçreli olmak üzere toplam 220 denektir.

3.2. Verilerin Toplanması ve Analizi

Veri toplamada anket yöntemi kullanılmıştır. Fransızca hazırlanan anketin, uygulamaya konulmadan önce kolayca anlaşılabilirliğini sağlamak ve eksiklerini tespit etmek amacıyla, 15 turistle Kapadokya'da bir ön test yapılmıştır. Gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra anket uygulanmıştır. Anket soruları 5 bölüm halinde hazırlanmıştır.

Birinci bölümde, durum ve tutum belirlemek için, kapalı uçlu, açık uçlu, iki şıklı çoktan seçmeli birden çok seçenekli ve derecelendirilmiş soru tipleriyle hazırlanan genel sorular yer almaktadır.

Diğer 4 bölüm anket soruları, araştırmanın amacı bölümünde belirtilen konular hakkında hangi düzeyde tatmin olduklarını tespit etmek amacıyla sorulmuştur.

Anket sorularının 5'li Likert ölçeğine göre puanları, hiç memnun olmamayı (1), memnuniyetsizliği (2), memnuniyeti (3), çok memnun olmayı (4), tamamen memnun olmayı (5) ifade etmektedir.

1999 terör krizi nedeniyle anket çalışması Mayıs - Eylül dönemi boyunca, Kapadokya turistik merkezlerinde yapılmıştır. Ankete katılan 220 deneğin toplam verileri için "Statistical Package for the Social Science" (SPSS) bilgisayar programı kullanılarak istatistiksel analizler yapılmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN VERİLERİ VE YORUMLAR

Araştırma verileri tablolar halinde aşağıda açıklanmıştır.

4.1. Kapadokya'yı Ziyaret Eden Fransızca Konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Turistlerinin Profili

Kapadokya'yı ziyaret eden Fransızca konuşan Avrupa ülkeleri turistlerinin profilini belirlemek amacıyla anket sorularının cevapları tablolar halinde verilmiştir.

Turistlerin yaşları ile ilgili veriler tablo 16'da sunulmuştur.

Tablo 16 : Francophone Turistlerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

YAŞ GRUPLARI											
15 – 25		26 – 35		36 – 45		46 - 55		56 - 70		TOPLAM	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
44	20	48	21,8	56	25,5	53	24	19	8,7	220	100

Elde edilen verilere göre yaş gruplarının fazlalık sırasında ilk sırayı %25,5 ile 36-45 yaş grubu, ikinci %24 ile 46-55 yaş grubu, üçüncü %21,8 ile 26-35 yaş grubu, dördüncü %20 ile 15-25 yaş grubu ve son sırayı %8,7 ile 56-70 yaş grubu almıştır.

Bu durumda Kapadokya'yı en çok %49,5 oranla 36 - 55 yaş gruplarının ziyaret ettikleri anlaşılmaktadır. Bu yaş grubunda olanların ankete

katılamayan çocukları da göz önünde bulundurulursa bu sayının daha fazla olacağı bilinmelidir.

Turistlerin cinsiyet durumları tablo 17' de verilmiştir.

Tablo 17 : Kapadokya'yı Ziyaret Eden Francophone Turistlerin Cinsiyete Göre Dağılımı

CİNSİYET					
ERKEK		KADIN		TOPLAM	
n	%	n	%	n	%
104	47,3	116	52,7	220	100

220 denekten 104'ü erkek ve 116'sı kadındır. Kadınlar erkeklerden %5,4 daha fazladır.

Turistlerin meslekleriyle ilgili veriler tablo 18'de verilmiştir.

Tablo 18 : Francophone Turistlerin Meslek Gruplarına Göre Dağılımı

MESLEKLER	n	%	MESLEKLER	n	%
Öğretmen	33	15,4	Hemşire	7	3,2
Öğrenci	30	13,6	Teknisyen	7	3,2
Memur	20	9,1	Muhasebeci	4	1,8
Emekli	11	5	Animatör	4	1,8
Yönetici	11	5	Eğitimci	4	1,8
Mühendis	11	5	İşçi	4	1,8
Tüccar	9	4,1	Ev kadını	4	1,8
Doktor	7	3,2	Cevapsız	3	1,4
Sanatkar	7	3,2	Diğerleri	42	19
				220	100

Tablo 18 verilerine göre, Kapadokya'ya en çok talebin %15,4 ile Öğretmen ve %13,6 ile öğrencilerden olduğu anlaşılmaktadır. Daha sonra

%9,1 ile memurlar, eşit oranlarla %5 ile emekli yönetici ve mühendisler yer almıştır.

Turistlerin geldikleri ülkeler ile ilgili veriler tablo 19'da sunulmuştur.

Tablo 19 : Francophone Turistlerin Geldikleri Ülkeler

FRANSA		BELÇİKA		İSVİÇRE		LÜKSEMBURG		TOPLAM	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
188	85	28	12,7	4	1,8	—	—	220	100

Tablo 19 verilerine göre Fransızlar %85'lik oranla ilk sıradadır. Fransızları Belçikalılar ve İsviçreli izlemiştir. Lüksemburg'dan ankete katılana rastlanmamıştır.

Turistlerin gelir düzeyleri ile ilgili veriler Fransız Frangı (FF) değerinden tablo 20' de verilmiştir.

Tablo 20 : Francophone Turistlerin Aylık Maaşlarına Göre Dağılımı (FF)

5000 – 7000		7100 – 9000		9100 - 11000		11000 - 13000		13000 - ---- --		Toplam	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
25	12,8	35	17,9	36	18,3	54	27,6	46	23,4	196	100

Tablo 20 verilerine göre, %25,4' lik oranla 54 kişinin aylık maaşlarının 11100 - 13000 FF, %20,9 ile 46 kişinin aylık maaşlarının 13000 FF'dan daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durumda Kapodakya'yı ziyaret eden Fransızca konuşan Avrupa ülkeleri turistlerinin çoğunun gelir durumlarının iyi olduğu görülmektedir. 24 turistin (%10,9) öğrenci olduğu ve maaşlarının olmadığı sanılmaktadır.

Turistlerin konakladıkları turistik merkezlerle ilgili veriler tablo 21' de gösterilmiştir.

**Tablo 21 : Farancophone Turistlerin Kapodokya'da Konakladıkları
Turistik Merkezlerin Dağılımı**

TURİSTİK	KONAKLAYANIN		TURİSTİK	KONAKLAYANIN	
MERKEZLER	n	%	MERKEZLER	n	%
Nevşehir	22	10	Göreme	31	14,1
Ürgüp	20	9,1	Çavuşin	11	5
Avanos	44	20	Kaymaklı	20	9,1
Uçhisar	57	25,9	Diğer	15	6,8
TOPLAM				220	100

Turistlerin %25,9 oranla en çok Uçhisar'da, ikinci sırada %20 ile Avanos'ta, üçüncü sırada %14,1 ile Göremede konakladıkları anlaşılmaktadır. Münferit seyahat edenlerin çoğunluğu Uçhisar ve Avanos'u tercih etmektedir. Bu iki merkez Francophone'lar için önemli bir yerdir. Uçhisarın eski yerleşim yerleri, genellikle Fransızlar tarafından satın alınıp eski yapıya uygun şekilde onarılarak ikâmet edilmektedir.

Turistlerin kaldıkları konaklama işletmeleri türü ile ilgili veriler tablo 22' de verilmiştir.

**Tablo 22 : Francophone Turistlerin, Konakladıkları İşletme Türünün
Dağılımı**

KONAKLAMA İŞLETMELERİ	KONAKLAYANLAR	
	n	%
OTEL	95	43,2
MOTEL	13	5,9
PANSİYON	80	36,4
KAMPİNG	7	3,2
DİĞERİ	25	11,3
TOPLAM	220	100

Tablo 22 verilerine göre en fazla 95(%43,2) konaklama otelde, daha sonra 80(%36,4) konaklama pansiyonda, 13(%5,9) konaklama motelde ve en düşük 7 (%3,2) konaklama kampingde yapılmıştır. Organize turlarla seyahat edenlerin büyük çoğunluğu otellerde konaklamaktadırlar. Son

yıllarda eski Yugoslavya'da meydana gelen savaşlar ve kargaşalar nedeniyle karavan turizmi, olumsuz yönde etkilendiğinden kampinglerdeki konaklamalarda çok düşüş olmuştur.

Turistlerin Kapadokya'da kaldıkları gün sayısı tablo 23' de belirtilmiştir.

Tablo 23 : Francophone Turistlerin Kapadokya'da Kaldıkları Gün Sayısına Göre Dağılımı

KİŞİ SAYISI	KALIŞ SÜRESİ		KİŞİ SAYISI	KALIŞ SÜRESİ		KİŞİ SAYISI	KALIŞ SÜRESİ	
	Gün sayısı	Toplam kalış süresi		Gün sayısı	Toplam kalış süresi		Gün sayısı	Toplam kalış süresi
59	2	118	10	10	100	2	12	24
37	4	148	6	30	180	1	60	60
34	3	102	5	8	40	1	45	45
20	5	100	3	20	60	1	40	40
11	6	66	2	28	56	1	14	14
11	1	11	2	19	38	1	13	13
11	7	77	2	15	30			
TOPLAM						220		1322

Tablo 23 verilerine göre, ortalama kalış süresi 6 gündür. Bu sürenin yüksek oluşunun sebebi ankete katılanların Kapodakya'ya her yıl gelen ve uzunca bir süre burada kalan birkaç Francophone'dan kaynaklanmaktadır. Ankete katılan 220 denekten 193'ünün ortalama kalış süresi 3,7 gündür. Bu durumda Kapadokya'ya sık gelen uzun süre kalan 27 turist ortalama kalış süresi 22.2 gün olarak tespit edilmiştir.

Francophone turistlere seyahatlerini nasıl gerçekleştirdiklerine ilişkin veriler tablo 24'de sunulmuştur.

Tablo 24 : Francophone Turistlerin Kapadokya'da Gerçekleştirdikleri Seyahat Şekli

MÜNFERİT		GRUP		ORGANİZE TUR		TOPLAM	
n	%	n	%	n	%	n	%
111	50,5	24	10,9	85	38,6	220	100

Tablo 24 verilerine göre, münferit seyahat edenler %50,5 oranla ilk sırada, organize turlarla seyahat edenler %38,6 oranla ikinci sırada ve grupta seyahat edenler %10,9 oranla son sırada yer almaktadırlar.

Francophone turistlere seyahat ettikleri araç türü sorulduğunda alınan cevaplar tablo 25' de verilmiştir.

Tablo 25 : Francophone Turistlerin Seyahat Ettikleri Araçların Türlerine Göre Dağılımı

ARAÇ	SEYAHAT EDENLER	
TÜRÜ	n	%
OTOMOBİL	38	17,3
OTOBÜS	144	65,4
MOTOSİKLET	5	2,3
DİĞER	33	15
TOPLAM	220	100

Tablo 25 verilerine göre, Francophone turistlerin Kapadokya'da %65,4 oranla en fazla otobüsle seyahat ettikleri ortaya çıkmıştır.

Francophone turistlerin, Kapadokya'daki tercih ettikleri en önemli turistik çekiciliklerle ilgili veriler tablo 26'da verilmiştir.

Tablo 26 : Francophone Turistlerin Tercih Ettikleri En Önemli Turistik Çekicilikler

TURİSTİK	TERCİH EDENLER		TURİSTİK	TERCİH EDENLER	
ÇEKİCİLİKLER	n	%	ÇEKİCİLİKLER	n	%
Peri bacaları	70	31,8	Çevre Sakinliği	15	6,8
Vadiler	91	41,4	Kervansaraylar	2	0,9
Camiler	3	1,4	Kaplıcalar	1	0,5
Yeraltı Şehirleri	20	9,1	Diğer Çekicilikler	1	0,5
Kilise ve Manastırlar	17	7,7			
			Toplam	220	100

Tablo 26 verilerine göre, Kapadokya'daki turistik çekiciliklerden %41.1 oranla vadiler birinci , %31,8 oranla peri bacaları ikinci , %9,1 oranla yeraltı şehirleri üçüncü, %7,7 oranla kilise ve manastırlar dördüncü, %6,8 oranla çevre sakinliği beşinci sırada yer almışlardır.

Turistlerin vadileri, peri bacalarını, yeraltı şehirleri, kiliseleri ve manastırları daha çok tercih etmeleri bu çekiciliklerin dünyada emsali bulunmayan veya ender olmasından kaynaklandığı bilinmektedir. Bu çekiciliklerin yanısıra çevrenin sakin oluşu, turistlerin bu yöreyi tercih nedenlerden biri olduğu görülmektedir.

Francophone turistlerin Fransızcadan başka konuşmayı kabul ettikleri lisanlarla ilgili veriler tablo 27'de verilmiştir.

Tablo 27 : Francophone Turistlerin Fransızca'dan Başka Konuşmayı Kabul Ettikleri Lisanlar

KABUL EDİLEN LİSANLAR	KABUL EDENLER	
	n	%
İNGİLİZCE	135	61,4
ALMANCA	23	10,4
İSPANYOLCA	14	6,3
İTALYANCA	5	2,3
DİĞER LİSAN	7	3,2
YALNIZCA FRANSIZCA	36	16,4
TOPLAM	220	100

Tablo 27 verilerine göre, Francophone turistlerin %83,6'sı Fransızca'dan başka bir lisanla kendileriyle konuşulmasını kabul etmektedir. Söz konusu turistlerin %16,4'ü kendileriyle sadece Fransızca konuşulmasını istemektedirler. Kabul ettikleri diller, %61,4 oranla İngilizce, %10,4 oranla Almanca, %6,3 oranla İspanyolca, %2,3 oranla İtalyanca, %3,2 oranla diğer diller yer almaktadır. Buna göre, Francophone'lar Fransızca'dan başka kabul ettikleri lisan olarak İngilizce ilk sırayı almaktadır. Bu durum turistlerin bildikleri yabancı lisana göre tercih yaptıkları anlaşılmaktadır.

Francophone turistlerin Kapadokya'ya kaç kez geldikleri ile ilgili veriler tablo 28'de verilmiştir.

Tablo 28 : Francophone Turistlerin Kapadokya'yı Ziyaret Sıklıkları

ZİYARET SIKLIĞI	KİŞİ SAYISI	%	ZİYARET SIKLIĞI	KİŞİ SAYISI	%
İlk kez gelenler	170	77,2	Altı kez gelenler	4	1,8
İki kez gelenler	16	7,3	Yedi kez gelenler	2	0,9
Üç kez gelenler	9	4,1	On bir kez gelenler	1	0,5
Dört kez gelenler	5	2,3	On dört kez gelenler	1	,5
Beş kez gelenler	10	4,5	On yedi kez gelenler	2	0,9
			TOPLAM	220	100

Tablo 28 verilerine göre, Kapadokya'ya gelen Francophone turistlerin %77,2 'si ilk kez, %22,8'i birden fazla geldikleri görülmektedir. Kapadokya'ya birden fazla gelen söz konusu turistlerin %7,3'ü 2 kez, %4,1'i 3 kez, %2,3'ü 4 kez, %4,5'i 5 kez, %1,8'i 6 kez, %0,9'u 7 kez, %0,5'i 11 kez, %0,5 'i 14 kez, %0,9'u 17 kez geldikleri anlaşılmaktadır.

Francophone turistlerin kaç defa Kapadokya'ya geldikleri sorulduğunda 220 kişiden 170'i ilk kez, 16'sı 2 kez, 9'u 3 kez, 5'i 4 kez, 10'u 5 kez, 4'ü 6 kez, 2'si 7 kez, 1'i 11 kez, 1'i 14 kez ve 1'i de 17 kez cevabı verilmişlerdir.

Francophone turistlerin Kapadokya'ya tekrar gelip gelmeyecekleri ile ilgili veriler tablo 29'da verilmiştir.

Tablo 29 : Francophone Turistlerin Kapadokya'ya Tekrar Gelip Gelmeme Durumu

TEKRAR GELİP GELMEME DURUMU	KİŞİ SAYISI	%
Tekrar gelirim	96	43,6
Tekrar gelmem	9	4,1
Belki gelirim	115	52,3
TOPLAM	220	100

Tablo 29 verilerine göre, Kapadokya'yı ziyaret eden turistlerin %43,6'sının tekrar gelmek istediği, %4,1'nin tekrar gelmek istemediği ve %52,3'nün belki gelirim dediği görülmektedir. Bu durumda Francophone turistlerin büyük ölçüde Kapadokya'yı tekrar ziyaret etme niyetinde oldukları anlaşılmaktadır.

4.2 Fransızca Konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Turistlerinin, Kapadokya'daki Konaklama İşletmelerinde Verilen Hizmetlere İlişkin Tatmin Düzeyi Verileri

Turizm sektörlerinde önemli bir yeri olan, konaklama işletmeleri; turistlerin geçici konaklama yeme, içme, kısmen eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçları karşılayan işletmelerdir. İnsanların kendi konutlarının bulunduğu yer dışında değişik nedenlerle yaptıkları seyahatlerde birinci planda geçici konaklama, ikinci planda yeme içme gibi zorunlu ihtiyaçların karşılanması için hammadde ve yarı mamul maddeden yararlanarak mal ve hizmet üreten ticari nitelikteki işletme faaliyetleri konaklama endüstrisinde gerçekleşmektedir (Olalı, 1993 : 7).

Konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerin memnuniyeti veya memnuniyetsizliği turistlerin tatmin olma düzeyinde önemli yer tutar. Bu sebeple konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerden memnun olan turistler gerçekleştirdikleri tatillerinden de büyük ölçüde memnun kalacaklardır. Verilen hizmetlerin eksikliği, memnuniyetsizliği dolayısıyla, turizm faaliyetlerini de olumsuz yönde etkileyecektir.

Kapadokya'daki konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerin, Fransızca konuşan Avrupa ülkeleri turistlerini ne ölçüde tatmin ettiğini belirlemek amacıyla yapılan anket çalışmasının verileri tablo 30'da verilmiştir.

Tablo 30 : Kapadokya'daki Konaklama İşletmelerinde Verilen Hizmetlere İlişkin Franaphone Turistlerinin Tatmin Düzeyleri

Tatmin Düzeyi	Hiç Memnun Değilim (1)		Memnun Değilim (2)		Memnunum (3)		Çok Memnunum (4)		Tamamen Memnunum (5)		Fikrim Yok		Toplam	Ortalama Tatmin Düzeyi *
Değişkenler	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	
1- Personel tutumu	-	-	5	2.3	57	25.9	62	28.2	91	41.4	5	2.3	220	4.111
2- Rezervasyon	1	0.5	3	1.4	43	19.5	27	12.3	53	24.1	93	42.3	220	4.015
3- Ödenen ücret karşılığı verilen hizmet	3	1.4	2	0.9	58	26.4	46	20.9	54	24.5	57	25.9	220	3.895
4- Oda hizmeti etkinliği	-	-	9	4.1	89	40.5	37	16.8	51	23.2	34	15.5	220	3.698
5- Restoran hizmeti etkinliği	-	-	5	2.3	89	40.5	53	24.1	55	25.0	18	8.2	220	3.787
6- Yiyecek ve içecek kalitesi	-	-	10	4.5	89	40.5	46	20.9	59	26.8	16	7.3	220	3.755
7- Odaların konforu	-	-	5	2.3	95	43.2	57	25.9	49	22.3	14	6.4	220	3.728
8- Animasyon	3	1.4	5	2.3	61	27.7	24	10.9	21	9.4	106	48.2	220	3.483
9- Temizlik	2	0.9	24	10.9	82	37.3	55	25	44	20	13	5.9	220	3.555
10-Tuvalet ve banyo imkanları	10	4.5	29	13.2	77	35	37	16.8	27	12.3	40	18.2	220	3.233
Aritmetik ortalama tatmin düzeyi														3.726

* Ortalama değerinin yüksek olması, tatmin düzeyinin yüksekliğini ifade eder.

Tablo 30 ile ilgili yorumlar aşağıda verilmiştir.

4.2.1. Konaklama İşletmeleri Personelinin Tutumu

Konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerde en önemli faktör insandır. Otomasyonun bir çok endüstri dallarında, insan faktörünün önemini azalttığı

bilinse de, konaklama işletmelerinde durum farklıdır. Zira, insanların birbirleri ile olan olumlu etkileşimi hizmetlerin kalitesini yükseltmekte, işletmeler de memnun ve tatmin olmuş müşteri sayısını artırmaktadır.

Tablo 30 verilerine göre; 220 deneğin %41,4'lük bir kısmı, personelin tutumundan tamamen memnun olduğunu ifade etmiştir. Gene bu deneklerin %28,2'si çok memnun, %25,9'u memnun, %2,3'ü memnun değilken, %2,3'lük bir kısmı ise, bu konuda fikrim yok cevabını vermiştir. Deneklerin hiç biri, hiç memnun değilim cevabı vermemiştir.

Ortalama tatmin düzeyi 4,1 ile turistlerin personel tutumundan çok memnun kaldıkları görülmektedir.

4.2.2. Rezervasyon İşlemleri

Tablo 30 verilerine göre, Francophone turistlerin rezervasyonla ilgili fikirleri alındığında, 220 denekten 1'inin (%0,5) hiç memnun olmadığı, %1,4'ün memnun olmadığı, %19,5'nin memnun olduğu ve %42,3'nün rezervasyon işlemiyle ilgili olmadıkları ortaya çıkmıştır.

Ankete katılan 220 turistten alınan verilere göre ortalama tatmin düzeyi 4,015 dir. Bu durumda rezervasyon işlemlerinden çok memnun kalındığı görülmektedir.

4.2.3.Ödenen Ücret Karşılığı Konaklama İşletmelerinde Verilen Hizmet

Tablo 30'da belirtilen verilere göre, 220 denekten %1,4'nün hiç memnun olmadığı, %0,9'nun memnun olmadığı, %26,4'nün memnun, 20,9'nun çok memnun, %24,5'nin tamamen memnun olduğu ve %25,9'nun fikri olmadığı görülmektedir.

Ankete katılan 220 turisten alınan verilere göre, ortalama tatmin düzeyi 3,895 dir. Bu durumda ,söz konusu turistlerin ödenen ücret karşılığı konaklama işletmelerinde verilen hizmet etkinliğinden memnun oldukları anlaşılmaktadır.

4.2.4. Oda Hizmeti Etkinliği

Tablo 30 verilerine göre, Kapadokya'daki konaklama işletmelerindeki oda hizmeti etkinliğinden Francophone turistlerden hiç memnun olmayanının bulunmadığı, memnun olmayanının %4.1, memnun olanın %40.5, çok memnun olanın %16.8, tamamen memnun olanın %23.2 olduğu anlaşılmaktadır.

Oda hizmeti etkinliği hakkında fikri olmayanlar oranının %15.5 olduğu görülmektedir. Oda hizmeti etkinliğinin ortalama tatmin düzeyi 3.698'dir. Bu durumda söz konusu turistlerin oda hizmeti etkinliğinden memnun oldukları görülmektedir.

4.2.5. Restoran Hizmeti Etkinliği

Tablo 30 verilerine göre Kapadokya'daki konaklama işletmelerinde restoran hizmeti etkinliğinden Francophone turistlerden hiç memnun kalmayanların bulunmadığı, memnun olmayanın %2.3, memnun olanın % 40.5, çok memnun olanın %24.1, tamamen memnun olanın %25, bu konuda fikri olmayanın %8.2 olduğu ortaya çıkmıştır.

Restorant hizmeti etkinliğine ilişkin ortalama tatmin düzeyi 3.787'dir. Söz konusu turistlerin, restoran hizmeti etkinliğinden yeterince memnun oldukları anlaşılmaktadır.

4.2.6. Yiyecek ve İçeceklerin Kalitesi

Tablo 30 verilerine göre, Kapadokya'daki konaklama işletmelerindeki yiyecek ve içecek kalitesinden "Francophone" turistlerden hiç memnun kalmayanın olmadığı, % 4.5'inin memnun olmadığı, % 40.5'inin memnun olduğu, %20.9'unun çok memnun olduğu, %26.8'inin tamamen memnun olduğu, %7.3'ünün bu konuda fikri olmadığı sonucuna varılmıştır.

Yiyecek ve içecek kalitesine ilişkin ortalama tatmin düzeyi 3.755'dir. Söz konusu turistlerin, yiyecek ve içecekler kalitesinden yeterince memnun kaldıkları görülmektedir.

4.2.7. Odaların Konforu

Tablo 30 verilerine göre, Kapadokya'daki konaklama işletmelerindeki odaların konforundan Francophone turistlerden hiç memnun olmayanların bulunmadığı, %2.3'ünün memnun olmadığı, %43.2 memnun, %25.9'unun çok memnun, %22.3'ünün tamamen memnun ve %6.4'ünün bu konuda fikri olmadığı ortaya çıkmıştır.

Odaların konforuna ilişkin ortalama tatmin düzeyi 3.728'dir. Bu durumda söz konusu turistlerin odaların konforundan yeterince memnun kaldıkları görülmektedir.

4.2.8. Animasyon

Tablo 30 verilerine göre, konaklama işletmelerindeki animasyon etkinliklerinden Francophone turistlerin %1.4'ü hiç memnun değil, %2.3'ü memnun değil, %27.8'i memnun %10.9'u çok memnun, %9.4'ü tamamen memnun, %48.2'sinin bu konuda fikri olmadığı ortaya çıkmıştır. Konaklama işletmelerinde yapılan animasyon etkinliklerine ilişkin ortalama tatmin düzeyi

3.483'dür. Bu durumda, söz konusu Francophone turistlerin yarısına yakınının animasyon etkinliklerinden habersiz veya animasyon etkinliklerinin konaklama işletmelerinde yer almadığı anlaşılmaktadır. Animasyon etkinliklere katılanların memnun oldukları görülmektedir.

4.2.9. Temizlik

Tablo 30 verilerine göre Kapadokya'daki konaklama işletmelerinin temizliğinden Francophone turistlerin % 0.9'u hiç memnun değil, % 10.9'u memnun değil, % 37.3'ü memnun, % 25'i çok memnun, % 20'si tamamen memnun, % 5.9'un temizlik konusunda fikri olmadığı anlaşılmaktadır.

Temizlik konusuna ilişkin ortalama tatmin düzeyi 3.55'dir. Bu durumda söz konusu turistler, konaklama işletmelerindeki temizlikten memnun kaldıkları anlaşılmaktadır.

4.2.10. Tuvalet ve Banyo İmkânları

Tablo 30 verilerine göre, Kapadokya'daki konaklama işletmelerinin tuvalet ve banyo imkânlarından Francophone turistlerin %4.5'i hiç memnun değil, %13.2'si memnun değil, %35'i memnun, %16.8 çok memnun, %12.3'ü tamamen memnun, %18.2'sinin bu konuda fikri olmadığı anlaşılmaktadır.

Tuvalet ve banyo imkânlarına ilişkin ortalama tatmin düzeyi 3.233'dür. Bu durumda söz konusu turistlerin, tuvalet ve banyo imkânlarından memnun oldukları görülmektedir.

Bu durumda; tablo 30 verilerine göre, Kapadokya'daki konaklama işletmelerinde verilen hizmetlere ilişkin ortalama tatmin düzeyi 3,726 ile Francophone turistlerin konaklama işletmeleri hizmetlerinden çok memnun kaldıkları ortaya çıkmıştır.

4.3. Fransızca Konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Turistlerinin Kapadokya'daki Yerel Hizmetlere İlişkin Tatmin Düzeyi Verileri

Turistlerin Kapadokya'da geçirdikleri tatil boyunca yerel hizmetlerden ne derece memnun kaldıklarına ilişkin veriler tablo 31'de belirtilmiştir.

Tablo 31 : Fransızca Konuşan Avrupa Ülkeleri Turistlerin Kapadokya'daki Yerel Hizmetlere İlişkin Tatmin Düzeyleri

Tatmin Düzeyi	Hiç memnun değilim (1)		Memnun Değilim (2)		Memnunum (3)		Çok Memnunum (4)		Tamamen Memnunum (5)		Fikrim Yok		Toplam	Ortalama Tatmin Düzeyi *
Değişkenler	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	
1- Kapadokya halkının tutumu	-	-	1	0.5	35	15.9	81	36.8	87	39.5	16	7.3	220	4.245
2- Alışverişte itimat	3	1.4	22	10	102	46.4	43	19.5	15	6.8	35	15.9	220	3.243
3- Satıcıların tutumu	4	1.8	16	7.3	116	52.7	43	19.5	20	9.1	21	9.5	220	3.296
4- Seyyar satıcıların tutumu	7	3.2	15	6.8	88	40	23	10.5	7	3.2	80	36.4	220	3.057
5- Taksi şoförlerinin tutumu	9	4.1	20	9.1	40	18.2	15	6.8	5	2.3	131	59.5	220	2.855
6- Rehberlerin tutumu	1	0.5	9	4.1	39	17.7	48	21.8	51	23.2	72	32.7	220	3.939
7- Banka hizmetleri	1	0.5	7	3.2	62	28.2	51	23.2	20	9.1	79	35.9	220	3.581
8- Sağlık hizmetleri	1	0.5	4	1.8	19	8.6	12	5.5	8	3.6	176	80	220	3.5
9- Restoran Hizmetleri	1	0.5	7	3.2	92	41.8	58	26.4	30	13.6	32	14.5	220	3.579
10-PTT hizmetleri	2	0.9	3	1.4	49	22.3	50	22.7	30	13.6	86	39.1	220	3.768
11- Güvenlik hizmetleri	2	0.9	4	1.8	27	12.3	32	14.5	16	7.3	139	63.2	220	3.961
12- Ulaşım hizmetleri	2	0.9	7	3.2	55	25	48	21.8	25	11.4	83	37.7	220	3.635
13- Seyahat acenteleri hizmetleri	4	1.8	4	1.8	33	15	34	15.5	22	10	123	55.9	220	3.681
14- Turizm büroları hizmetleri	2	0.9	3	1.4	28	12.7	30	13.6	13	5.9	144	65.5	220	3.644
15- Umumi tuvaletler	30	13.6	51	23.2	73	23.2	13	5.9	7	3.2	46	20.9	220	2.517
16- Genel temizlik	18	8.2	45	20.5	107	18.6	16	7.3	11	5	23	10.5	220	2.781
17- Kapadokya'nın korunma çabası	28	12.7	64	29.1	61	27.7	22	10	17	7.7	28	12.7	220	2.666
Aritmetik ortalama tatmin düzeyi														3.408

*Ortalama değerinin yüksek olması,tatmin düzeyinin yüksekliğini ifade eder.

Tablo 31 ile ilgili yorumlar aşağıda verilmiştir.

— Kapadokya Halkının Tutumu

Tablo 31 verilerine göre, Kapadokya halkının tutumundan Francophone turistlerden hiç memnun kalmayanın olmadığı, %0.5'inin memnun olmadığı, %15.9'unun memnun, %36.8'inin çok memnun, %39.5'inin tamamen memnun, %7.3'ünün konu hakkında fikri olmadığı ortaya çıkmaktadır.

Söz konusu turistlerin ortalama tatmin düzeyi 4.245 ile yerel halkın tutumundan çok memnun kaldıkları görülmektedir.

— Alışverişte İtimat

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %1.4'ünün yaptıkları alışverişten hiç memnun kalmadıkları, %10'unun memnun olmadığı, %46.4'ünün memnun, %19.5'inin çok memnun, %6.8'inin tamamen memnun, %15.9'unun bu konuda fikri olmadığı görülmektedir.

Söz konusu turistlerin ortalama 3.243 tatmin düzeyi ile yapılan alışverişteki itimattan memnun kaldıkları ortaya çıkmaktadır.

— Satıcıların Tutumu

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %1.8'i satıcıların durumundan hiç memnun değil, %7.3'ü memnun değil, %52.7'si memnun, %19.5'i çok memnun, %9.1'i tamamen memnun, %9.5'inin bu konuda fikri olmadığı anlaşılmaktadır.

Söz konusu turistlerin 3.296'lık ortalama tatmin düzeyi ile satıcıların tutumlarından memnun kaldıkları görülmektedir.

— Seyyar Satıcıların Tutumu

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %3.2'si seyyar satıcıların tutumundan hiç memnun kalmadığı, %6.8'inin memnun olmadığı, %40'ının memnun, %10.5'inin çok memnun, %3.2'sinin tamamen memnun, %36.4'ünün bu konuda fikri olmadığı anlaşılmaktadır.

Söz konusu turistlerin 3.057'lik ortalama tatmin düzeyi ile, seyyar satıcıların tutumundan memnun oldukları görülmektedir.

— Taksi Şoförlerinin Tutumu

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %4.1'i taksi şoförlerinin tutumundan hiç memnun değil, %9.1'i memnun değil, %18.2'si memnun, %6.8'i çok memnun, %2.3'ü tamamen memnun, %59.5'inin bu konuda fikri olmadığı anlaşılmaktadır. Ankete katılanların yarısından fazlasının taksiye ihtiyaç duymadan Kapadokya Yöresi'ni ziyaret ettikleri görülmekte. Çünkü organize turlarla seyahat edenlerin çoğu ve özel arabalarıyla seyahat edenler genellikle taksilere ihtiyaç duymamaktadırlar.

Söz konusu turistlerin ortalama tatmin düzeyi 2.855 ile taksi şoförlerinden memnun kalmadıkları anlaşılmaktadır. Bu memnuniyetsizlik, taksi şoförlerinin ya fazla ücret istemesi ya da kibar davranmadıklarından kaynaklanmaktadır.

— Rehberlerin Tutumu

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %0.5'i rehberlerin tutumundan hiç memnun değil, %4.1'i memnun değil, %17.7'si memnun, %21.8'i çok memnun, %23.2'si tamamen memnun ve %32.7'sinin bu konuda fikri olmadığı anlaşılmaktadır.

Söz konusu turistlerin, ortalama tatmin düzeyi 3.939 ile rehberlerin tutumundan çok memnun oldukları görülmektedir.

— Banka Hizmetleri

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %0.5'i banka hizmetlerinden hiç memnun değil, %3.2'si memnun değil, %28.2'si memnun, %9.1'i tamamen memnun, %35.9'unun bu konuda fikri olmadığı ve 3.581'lik tatmin düzeyi ile bu hizmetten memnun oldukları anlaşılmaktadır.

— Sağlık Hizmetleri

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %0.5'i sağlık hizmetlerinden hiç memnun değil, %1.8'i memnun değil, %8.6'sı memnun, %5.5'i çok memnun, %3.6'sı tamamen memnun, %80'inin sağlık problemi ile karşılaşmadığı için bu konuda fikri olmadığı görülmektedir.

Söz konusu turistlerin 3.5'lik ortalama tatmin düzeyi ile sağlık hizmetlerinden memnun olduğu anlaşılmaktadır.

— Restorant Hizmetleri

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %0.5'i restoran hizmetlerinden hiç memnun değil, %3.2'si memnun değil, %41.8'i memnun, %26.4'ü çok memnun, %13.6'sı tamamen memnun, %14.5'inin bu konuda fikri olmadığı ve ortalama tatmin düzeyi 3.579 ile bu hizmetlerden memnun oldukları anlaşılmaktadır.

— PTT Hizmetleri

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %0.9'u PTT hizmetlerinden hiç memnun değil, %1.4'ü memnun değil, %22.3'ü memnun,

%22.7'si çok memnun, %13.6'sı tamamen memnun, %39.1'nin bu konuda fikri olmadığı ve ortalama tatmin düzeyi 3.768 ile bu hizmetlerden memnun oldukları anlaşılmaktadır.

— Güvenlik Hizmetleri

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %0.9'u güvenlik hizmetlerinden hiç memnun değil, %1.8'i memnun değil, %12.3'ü memnun, %14.5'i çok memnun, %7.3'ü tamamen memnun, %63.2'sinin bu konuda fikri olmadığı ve ortalama tatmin düzeyi 3.681 ile bu hizmetlerden memnun kaldıkları görülmektedir.

— Ulaşım Hizmetleri

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %0.9'u Ulaşım hizmetlerinden hiç memnun değil, %3.2'si memnun değil, %25'i memnun, %21.8'si çok memnun, %11.4'ü tamamen memnun, %37.7'nin bu konuda fikri olmadığı ve ortalama tatmin düzeyi 3.635 ile bu hizmetlerden memnun kaldıkları görülmektedir.

— Seyahat Acenteleri Hizmetleri

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %1.8'i seyahat acenteleri hizmetlerinden hiç memnun değil, %1.8'i memnun değil, %15'i memnun, %15.5'i çok memnun, %10'u tamamen memnun, %55.9'unun bu konuda fikri olmadığı ve ortalama tatmin düzeyi 3.681 ile bu hizmetlerden memnun oldukları anlaşılmaktadır.

Ankete katılan söz konusu turistlerin %60'a yakınının yerel seyahat acentelerin hizmetleri hakkında fikri olmaması, organize turlarla seyahat edenlerin çok olmasından kaynaklanmaktadır.

— Turizm Büroları Hizmetleri

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %0.9'u turizm Büroları hizmetlerinden hiç memnun değil, %1.4'ü memnun değil, %12.7'si memnun, %13.6'sı çok memnun, %5.9'u tamamen memnun, %65.5'inin bu konuda fikri olmadığı ve ortalama tatmin düzeyi 3.644 ile, bu hizmetlerden memnun oldukları anlaşılmaktadır.

Organize turlarla seyahat eden turistlerin serbestçe, yani rehbersiz dolaşma imkânları olmadığından turizm bürolarından faydalanamamaktadırlar. Münferit veya grupla seyahat edenler bu hizmetlerden daha çok yararlanmaktadırlar.

— Umumî Tuvaletlerin Temizliği

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %13.6'sı umumî tuvaletlerin temizliğinden hiç memnun değil, %23.2'si memnun değil, %33.2'si memnun, %5.9'u çok memnun, %3.2'si tamamen memnun, %20.9'unun bu konuda fikri olmadığı ve ortalama tatmin düzeyi 2.517 ile, söz konusu turistlerin bu hizmetlerden memnun kalmadıkları anlaşılmıştır. Mahallî idareler denetiminde bulunan umumî tuvaletlerin bakımına ve temizliğine önem verilmelidir.

Ankete katılan turistlerin çoğunun ülkesi olan Fransa'nın Lyon şehrini örnek verecek olursak; 1997 yılında şehir merkezindeki umumî tuvaletler son derece modern ve tertemiz, üstelik ücretsiz. Görevli işçiler sayesinde temizliği her an yapılmaktadır. Semtlerdeki kaldırımlarda ve park yakınlarında bulunan otomatik kabin tuvalet ücretleri Türkiye'deki umumînden daha ucuzdur.

— Genel Temizlik

Tablo 31 verilerine göre Francophone turistlerin %8.2'si genel temizlikten hiç memnun değil, %20.5'i memnun değil, %48.6'sı memnun, %7.3'ü çok memnun, %5'i tamamen memnun, %10.5'inin bu konuda fikri olmadığı ve ortalama tatmin düzeyi 2.781 ile genel temizlikten memnun olmadıkları anlaşılmaktadır.

— Kapadokya'nın Korunma Çabası

Tablo 31 verilerine göre, Francophone turistlerin %12.7'si Kapadokya'nın korunma çabasından hiç memnun değil, %29.1'i memnun değil, %27.7'si memnun, %10'u çok memnun, %7.7'si tamamen memnun ve %12.7'sinin bu konuda fikri olmadığı ve ortalama tatmin düzeyi 2.666 ile Kapadokya'nın korunma çabasından memnun olmadıkları görülmektedir.

Ziyaretçilerin açık hava müzesi, Derinkuyu, Kaymaklı yeraltı şehirleri ve Zelve gibi ören yerlerine odaklanmaları, kaya kiliselerinde aşınma ve fresklerin bozulmasına, peri bacalarının ve yeraltı şehirlerin tahribine yol açmaktadır. Ziyaret merkezlerini tüm Kapadokya'ya yayarak aşırı ziyaretçi akınına maruz kalan turistik merkezlerin yükünü hafifletebiliriz.

Bu durumda; tablo 31 verilerine göre, Kapadokya'daki yerel hizmetlere ilişkin ortalama tatmin düzeyi 3,408 ile Francophone turistlerin yerel hizmetlerden memnun kaldıkları anlaşılmaktadır.

4.4. Fransızca Konuşan Avrupa Ülkeleri Turistlerinin Kapadokya'daki Turistik Çekiciliklere İlişkin Tatmin Düzeyi Verileri

1987-1997 yıllarında Kapadokya'yı ziyaret eden milliyetlerin ortalama sayısında Fransızların farklı bir fazlalıkla ilk sırada olduğu turistik talep

konusunda incelenmiştir. Bu talebe Fransızca konuşan Belçikalılar, İsviçreliler ve Lüksemburglular ilave edildiğinde talep sayısı daha fazla olacaktır. Francophone turistlerin Kapadokya'yı tercih etmelerinin nedeni turizm potansiyeli konusunda incelediğimiz, dünyada emsalsiz olan doğal, tarihî ve kültürel çekiciliklerdir. Turistik çekiciliklerle ilgili tatmin düzeyi verileri tablo 32'de belirtilmiştir.

Tablo 32 : Fransızca Konuşan Avrupa Ülkeleri Turistlerin, Kapadokya'daki Turistik Çekiciliklere İlişkin Tatmin Düzeyleri

Tatmin Düzeyi	Hiç memnun değilim (1)		Memnun Değilim (2)		Memnunum (3)		Çok Memnunum (4)		Tamamen Memnunum (5)		Fikrim Yok		Toplam	Ortalama Tatmin Düzeyi *
Değişkenler	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	
1- Yer altı şehirleri	2	0.9	1	0.5	56	25.5	67	30.5	67	30.5	27	12.3	220	4.015
2- Peribacaları	1	0.5	1	0.5	37	16.8	73	33.2	97	44.1	12	5.5	220	4.278
3- Açık hava müzesi	3	1.4	10	4.5	55	25	57	25.9	49	22.3	46	20.9	220	3.799
4- Kilise ve manastırlar	2	0.9	8	3.6	68	30.9	74	33.6	52	23.6	16	7.3	220	3.813
5- Camiler	2	0.9	2	0.9	58	26.4	42	19.1	32	14.5	84	38.2	220	3.735
6- Vadiler	-	-	1	0.5	31	14.1	65	29.5	111	50.5	12	5.5	220	4.381
7- Çevre sakinliği	-	-	6	2.7	53	24.1	67	30.5	82	37.3	12	5.5	220	4.081
8- Hanlar ve kervansaraylar	-	-	1	0.5	55	25	48	21.8	30	13.6	86	39.1	220	3.805
9- Kaplıcalar	1	0.5	-	-	31	14.1	6	2.7	9	4.1	173	78.7	220	3.584
10- El sanatları	-	-	7	3.2	91	41.4	46	20.9	30	13.6	46	20.9	220	3.569
a) Çanak ve çömlekler	-	-	11	5	62	28.2	32	14.5	34	15.5	31	14.1	220	3.640
b) Oniks işletmeciliği	2	0.9	11	5	68	30.9	38	17.3	28	12.7	73	33.2	220	3.537
c) Mahalli bebekler	3	1.4	7	3.2	55	25	19	8.6	15	6.8	121	55	220	3.364
11- Gece hayatı	5	2.3	13	5.9	37	16.8	22	10	17	7.7	126	57.3	220	3.330
Aritmetik ortalama tatmin düzeyi														3.780

* Ortalama değerin yüksek olması, tatmin düzeyinin yüksekliğini ifade eder.

Tablo 32 verilerine göre, Kapadokya'yı ziyaret eden Francophone ziyaretçilerin turistik çekiciliklere ilişkin ortalama tatmin düzeyleri aşağıda sıralanmıştır.

Vadiler (4,381)

Peri bacaları (4,278)

- Çevre sakinliği (4,081)
- Yer altı şehirleri (4,015)
- Kaya kiliseleri ve manastırlar (3,813)
- Hanlar ve kervansaraylar (3,805)
- Açık Hava Müzesi (3,799)
- Camiler (3,735)
- Çanak ve çömlekçilik (3,640)
- Kaplıcalar (3,584)
- El sanatları (3,569)
- Oniks işletmeciliği (3,537)
- Mahallî bebekler (3,364)
- Gece hayatı (3,330)

Francophone turistlerin, Kapadokya'nın turistik çekicilikleri, vadiler, peri bacaları, çevre sakinliği, yeraltı şehirleri, kaya kiliseleri, manastırlar ve açık hava müzesinden çok memnun kaldıkları görülmektedir. Böylece, turistlerin, Kapadokya'yı neden tercih ettikleri, ziyaret edenlerin tekrar gelmeyi niçin istedikleri sonucu ortaya çıkmaktadır.

Yörenin doğal, tarihî ve kültür zenginlikleri yanısıra, ortalama tatmin düzeyi 4.083 ile üçüncü sırada yer alan çevre sakinliği yıl boyu çalıştığı, yaşadığı gürültülü ve kalabalık ortamdan kurtulmak ve dinlenmek isteyenlerin tercih nedenlerinin başında olduğu bilinmektedir. Yörenin bu özelliği koruyabilmesi için, ören yerleri ve sit alanları çevresinde yapılaşmaya dikkat edilmelidir.

Bu durumda; tablo 32 verilerine göre, Kapadokya'daki turistik çekiciliklere ilişkin ortalama tatmin düzeyi 3,780 ile Francophone turistlerin yörenin turistik çekiciliklerinden memnun kaldıkları görülmektedir.

4.5 Fransızca Konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Tuistlerinin, Kapadokya'da Satın Alınan Mal Ve Hizmetlere İlişkin Tatmin Düzeyi Verileri

Francophone turistlerin Kapadokya'da satın alınan mal ve hizmetlere ilişkin tatmin düzeyi verileri tablo 33'de gösterilmiştir.

Tablo 33 : Fransızca Konuşan Avrupa Ülkeleri Turistlerinin, Kapadokya'da Satın Alınan Mal ve Hizmetlerin Fiyatlarına İlişkin Tatmin Düzeyleri

Tatmin Düzeyi	Hiç memnun değilim (1)		Memnun Değilim (2)		Memnunuz (3)		Çok Memnunuz (4)		Tamamen Memnunuz (5)		Fikrim Yok		Toplam	Ortalama Tatmin Düzeyi *
Değişkenler	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	
1- Taşıt kiralama fiyatı	16	7.3	14	6.4	16	7.3	5	2.3	4	1.8	165	75	220	1.763
a) Otomobil	15	6.8	16	7.3	11	5	4	1.8	2	0.9	172	78.2	220	2.209
b) Jeep	4	1.8	9	4.1	4	1.8	3	1.4	1	0.5	199	90.5	220	2.430
c) Motosiklet	5	2.3	9	4.1	12	5.5	5	2.3	1	0.5	188	85.5	220	2.626
d) Bisiklet	4	1.8	6	2.7	9	4.1	4	1.8	1	0.5	196	89.1	220	2.667
2- Yerel ulaşım fiyatı	1	0.5	2	0.9	38	17.3	31	14.1	18	8.2	130	59.1	220	3.700
a) Taksi	6	2.7	11	5	40	18.2	11	5	2	0.9	150	68.2	220	2.885
b) Otobüs	1	0.5	5	2.3	30	13.6	38	17.3	25	11.4	121	55	220	3.818
c) Dolmuş	1	0.5	2	0.9	37	16.8	30	13.6	28	12.7	122	55.4	220	3.481
3- Günübirlik tur fiyatı	1	0.5	21	9.5	19	8.6	11	5	4	1.8	164	74.5	220	2.928
4- At turu fiyatı	-	-	3	1.4	12	5.5	5	2.3	7	3.2	193	87.7	220	3.593
5- Bisiklet tur fiyatı	-	-	3	1.4	4	1.8	3	1.4	1	0.5	209	95	220	3.185
6- Yiyecek ve içecek fiyatı	4	1.8	17	7.7	99	45	47	21.4	21	9.5	32	14.5	220	3.340
7- Hediye eşya fiyatı	5	2.3	15	6.8	97	44.1	31	14.1	8	3.6	64	29.1	220	3.141
8- Halı ve kilim fiyatı	9	4.1	29	13.2	67	30.5	20	9.1	8	3.6	87	39.5	220	2.917
9- Eğlence hizmetleri fiyatı	1	0.5	10	4.5	50	22.7	13	5.9	7	3.2	139	63.2	220	3.185
10- Türk hamamı ve kaplıca fiyatı	3	1.4	2	0.9	28	12.7	9	4.1	3	1.4	175	79.5	220	3.155
11- Konaklama hizmetleri fiyatı	3	1.4	4	1.8	77	35	30	13.6	21	9.5	85	38.6	220	3.459
Aritmetik ortalama tatmin düzeyi														3.026

* Ortalama değerin yüksek olması, tatmin düzeyinin yüksekliğini ifade eder.

Tablo 33 verilerine göre, Francophone turistlerin satın aldıkları mal ve hizmetlere ilişkin ortalama tatmin düzeyleri aşağıda sıralanmıştır.

Otobüs fiyatı (3,818)
Yerel ulaşım fiyatı (3,700)
At turu fiyatı (3,593)
Dolmuş fiyatı (3,481)
Konaklama hizmetleri fiyatı (3,459)
Yiyecek ve içecek fiyatı (3,340)
Bisiklet tur fiyatı (3,185)
Eğlence hizmetleri fiyatı (3,185)
Türk hamamı ve kaplıca fiyatı (3,155)
Hediyelik eşya fiyatı (3,141)
Günü birlik tur fiyatı (2,928)
Halı ve kilim fiyatı (2,917)
Taksi fiyatı (2,885)
Bisiklet fiyatı (2,667)
Motosiklet fiyatı (2,626)
Jeep(cip) fiyatı (2,430)
Otomobil fiyatı (2,209)
Taşıt kiralama fiyatı (1,763)

Tablo 33 verilerine göre, francophone turistlerin satın aldıkları mal ve hizmetlere ilişkin en yüksek ortalama tatmin düzeyi yerel ulaşım da otobüs fiyatıdır. Turistlerin yerel ulaşım fiyatından memnun oldukları, taksi fiyatından memnun olmadıkları, bunun yanı sıra otobüs ve dolmuş fiyatlarından memnun kaldıkları anlaşılmaktadır. Dolmuşlarla yapılan günü birlik tur fiyatından memnun oldukları, bisiklet tur fiyatına göre, at tur fiyatından, biraz daha fazla memnun kaldıkları anlaşılmaktadır.

Ankete katılan turistlerin; yiyecek, içecek, hediyelik eşya, halı, kilim ve konaklama fiyatlarına ilişkin soruları cevaplama oranının yüksek oluşu, söz konusu turistlerin mal ve hizmetlere ilgi ve ihtiyaç duymasından kaynaklanmaktadır. Organize turlarla veya özel araçlarıyla seyahat edenler, taşıt kiralama, yerel ulaşımında otobüse, dolmuşa ve günü birlik turlara ihtiyaç duymamaktadırlar. Organize turlarla seyahat edenler kısıtlı zamanda genellikle bir gün içinde belirli turistik merkezleri ziyaret etmekle yetinmek zorunda kalıyorlar. Bu yüzden anket sorularının tamamına cevap verememektedirler. Böylece değerlendirmeye katılanların oranı çok düşük olmaktadır.

Cevaplama oranının en yüksek olduğu, yiyecek ve içecek fiyatı, halı ve kilim fiyatı, hediyelik eşya fiyatı ve konaklama işletmeleri fiyatından turistlerin memnun kaldıkları görülmektedir. Bunlar arasında, halı ve kilim fiyatından turistlerin daha az memnun kaldıkları anlaşılmaktadır. Ortaya çıkan sonuca göre, halıcıların fiyat konusunda daha dikkatli olmaları gerekir. Çünkü Francophone turistler yoğun olarak Kuzey Afrika ülkelerine seyahat etmektedirler. Satın aldıkları mal ve hizmetlerin karşılaştırmasını yaparak alışveriş yapmaktadırlar. Bu turistler pahalı buldukları yere tekrar gelmek istemeyeceklerdir. Tatillerini geçirecekleri alternatif ülkelere sahip oldukları bilinmelidir.

Francophone turistlerin satın aldıkları mal ve hizmetlere ilişkin ortalama tatmin düzeyinin en düşüğü, taşıt kiralama fiyatında gerçekleşmiştir. Turistler 1999 yılı yaz döneminde, Ege Bölgesi'ndeki taşıt kiralama fiyatının, aynı dönemde ve aynı şirkette Kapadokya'da daha pahalı olduğunu belirtmektedirler. Anket verileri de bunu ispatlamaktadır. Turistlerin taşıt kiralama fiyatından memnun olmadıkları anlaşılmaktadır. Taşıt kiralama fiyatlarının memnuniyetsizlik sırasına göre, otomobil, motosiklet, bisiklet ve jeep olduğu anlaşılmıştır.

Bu durumda; tablo 33 verilerine göre, Kapadokya'da satın alınan mal ve hizmetlerin fiyatlarına ilişkin ortalama tatmin düzeyi 3,026 ile Francophone turistlerin Kapadokya' da satın alınan mal ve hizmetlerin fiyatlarından memnun kaldıkları anlaşılmaktadır.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Kapadokya yöresini ziyaret eden Fransızca konuşan (Francophone) Avrupa ülkeleri turistlerle yapılan anket araştırması neticesinde ortaya çıkan sonuçlara yönelik öneriler aşağıda ana başlıklar halinde açıklanmıştır.

— Yaş Grubu Açısından;

Söz konusu turistlerin büyük çoğunluğu, %73,3 oranla orta yaş grubunu oluşturmaktadırlar. Turistik mal ve hizmetler, bu yaş grubu dikkate alınarak sunulmalıdır. Yaşlı grubun (55 yaş üzeri) az olması dikkat çekmektedir. Oysa ki, bu yaş grubu için gerekli arz yörede mevcuttur. Yaşlı grup taleplerinin artırılmasıyla, 3. yaş turizminin gelişmesi sağlanabilir.

— Turistlerin Milliyetleri Açısından;

Francophone'ların çoğunu (%85) Fransa'dan gelen turistler oluşturmaktadır. Belçikalı, İsviçreli ve Lüksemburglu Francophone'ların yöreyi daha çok terih etmeleri için gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

— Turistlerin Gelir Seviyeleri Açısından;

Turistlerin büyük kısmının gelir seviyesinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumu değerlendirmek amacıyla, turistlerin daha fazla harcama yapmalarını sağlayacak turistik mal ve hizmetlerin çeşitleri artırılarak cazip hale getirilmelidir.

— Konaklama Merkezi Açısından;

Francophone turistlerin en çok Uçhisar ve Avanos'ta konaklamaktadır. Bu durum, bu iki turistik merkezi ziyaret edenlerin, eş, dost ve tanıdıklara tavsiyede bulunmaları ve turistik rehber kitaplarda Uçhisar ve Avanos'tan daha fazla bahsedilmesinden ileri gelmektedir. Diğer turistik merkezler; turizm işletmelerinde özellikle pansiyonlarda Fransızca konuşan elemanların istihdamı ile söz konusu turistlere cazip gelebilir.

— Ortalama Kalış Süreleri Açısından;

Francophone turistlerin Kapadokya'da ortalama kalış süresi 6 gündür. Yöreyi ziyaret eden diğer yabancı milletlerin ortalama kalış süresinden daha fazla oluşu, Kapadokya'nın Francophone'lar için özel bir çekiciliğe sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Organize turlarla seyahat edenler zorunlu olarak bir veya iki gün yörede konaklayabilmektedirler. Yöreyi ziyaret eden turistlerin büyük bir kısmını oluşturmasından dolayı ortalama kalış süresini azaltmaktadır. Organize tur düzenleyen seyahat acenteleri, Kapadokya yöresinin ziyaretine en az üç gün ayırdıklarında yabancı turistlerin yörede ortalama kalış süresi artacaktır.

— Konaklama İşletmelerinde Verilen Hizmetler Açısından;

Francophone turistlerin, yöredeki konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerden memnun kaldıkları anlaşılmaktadır. Gelecek turistlerin daha fazla memnun kalmaları için, ödenen ücret karşılığı kat ve restoran hizmetleri, yiyecek , içecek kalitesi animasyon ve temizlik konularına önem verilerek gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.

— Yerel Hizmetler Açısından

Turistlerin, Kapadokya halkının tutumundan çok memnun oldukları, taksi şoförlerinin tutumundan, umumî tuvaletler ve genel temizlikten memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır. Bazı taksi şoförlerinin fazla ücret talep etmesi ve kibar davranmaması, turistlerin memnun kalmamalarına yol açmaktadır. Turistlerden ücret talep edilirken, turistlerin kendi memleketinde, aynı mal ve hizmet karşılığında daha fazla ücret ödedikleri düşüncesiyle fahiş ücret istenmekte ve bu durum turistleri rahatsız etmektedir. Turistik yöredeki umumî tuvaletlerin temiz olmamasından ve tuvaletlerde tuvalet kağıdının bulunmamasından turistler yakınmaktadırlar. Ayrıca turistik yörenin genel temizliğinden de memnun kalmadıkları anlaşılmaktadır. Mahallî idarelerin ve turizmcilerin bu konuya önem verip, gerekli düzenlemeleri yapmaları gerekir.

Francophone turistler, Kapadokya'nın korunma çabasından memnun kalmamaktadırlar. Kapadokya'yı eşsiz kılan doğa harikâları, vadiler, peri bacaları, tarihî ve kültürel eserlerden yer altı şehirleri ve kaya kiliselerin özelliklerini yitirmesiyle yörede turizm adına bir şeyin kalmayacağı bilinmelidir. Söz konusu turistler, tarihî ve kültürel turizme önem verdikleri için Kapadokya'yı tercih eden milletlerin en başında gelmektedir. Bu yüzden yöredeki bu arz iyi korundukça turistlerin tekrar geleceği ve yeni taleplerin de olacağı bilinmelidir. Bunun için turistlerin yoğun olarak ziyaret ettikleri yer altı şehirleri ve kaya kiliselerinin tahribini önleyici tedbirler alınmalıdır. Kaya düşmelerini ve peri bacaların çökmesini önlemek, çatlak kaya bloklarını sağlamlaştırmak kiliselerin fresklerini onarmak, korumak ve tarihî eserleri onararak turizm amacıyla kullanılmasını sağlamak için gerekli çalışmalar yapılmalıdır. Ayrıca yörenin mimarî yapısına uygun yapılaşma için volkanik tuf olan kesme taşlar kullanılmalıdır.

— Turistik Çekiçilikler Açısından;

Francophene turistlerin Kapadokya'nın turistik çekicilikleri olan vadileri, peri bacalarını, çevre sakinliğini, yer altı şehirlerini ve kaya kiliselerini çok

beğendikleri anlaşılmaktadır. Bu memnuniyetin sürekliliği yukarıda bahsedilen tedbirlerin alınmasıyla sağlanabilir.

— Mal ve Hizmet Fiyatları Açısından;

Turistlerin, taşıt kiralama fiyatından memnun kalmadıkları, buna rağmen yerel ulaşım taşıtları otobüs ve dolmuş fiyatlarından memnun kaldıkları anlaşılmıştır. Taksi fiyatı turistlerce pahalı bulunmuştur. Konaklama hizmetleri, yiyecek, içecek, eğlence hizmetleri, Türk hamamı, kaplıca ve hediyelik eşya fiyatlarından turistlerin memnun kaldıkları anlaşılmaktadır. Günü birlik tur, halı ve kilim fiyatlarından turistler memnun kalmamışlardır. Turistik yöredeki diğer satın alınan mal ve hizmetlerin fiyatından turistlerin memnuniyetsizliğinin giderilmesi ve yöreyi istediği şekilde ziyaret etmesi gayesiyle taşıt kiralama ve taksi fiyatlarının makul olması için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.

Bu araştırma sonunda elde edilen bulgular, Kapadokya'yı ziyaret eden Fransızca konuşan (Francophone) Avrupa ülkeleri turistlerinin tatmin düzeyini göstermektedir. Yöreyi ziyaret eden diğer ülke turistlerinin tatmin düzeylerinin belirlenerek birleştirilmesi, yöre turizminin iyileştirilmesi ve geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

AKAT,ÖMER

1997 Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği

AKTUĞ,İlknur

1992 Nevşehir Damat İbrahim Paşa Külliyesi

ARPACI, Tamer ve Bşk.

1992 Pazarlama

AYDOĞAN, Köksal

1982 Türkiye'nin Genel Turizm Coğrafyası

AYYILDIZ, Uğur

1985 Eşsiz Kapadokya ve Göreme Bölgesi.

BAŞAK, Mustafa

1991 İç Anadolu Turizminin Gelişimi ve İşletilmesi,
İstanbul:İstanbul Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek
Lisans Tezi)

BAYRAK, Orhan

1982 Türkiye Tarihi Yerler Kılavuzu

CAPPADOCİA

1990 Net Turistik Yayınlar A.Ş. İSTANBUL.

ÇETİNER, Ertuğrul

1995 Konaklama İşletmelerinde Yönetim Muhasebesi

DEMİR, Nejat

1989 Eşsiz İhlara Vadisi Ve Kaya Kiliseleri

EKİM, Bülent

1985 Ürgüp Göreme Yöresinde Turizm Potansiyeli, İstanbul:
İstanbul Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

GÜLYAZ, Murat E.

1997 Doğanın Mucizesi Kapadokya

GÜNEY, Emrullah ve başk

1998 Nevşehir İli

GÜNEY, Emrullah

1988 “Zaman Tünelinde Göreme”.Magazin, 73, Haziran:18-20

İÇÖZ, Orhan

1996 Turizm İşletmelerinde Pazarlama

HAZAR, Atila

1999 Turizm İşletmelerinde Animasyon

İL İL BÜYÜK TÜRKİYE ANSİKLOPEDİSİ

1990 Milliyet Yayınları.

NEVŞEHİR İLİ TURİZM ENVANTERİ

1989 Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü

NEVŞEHİR 97

1997 Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü

OLALI, Hasan

1989 Turizm

OLALI, Hasan ve M. KORZAY

1993 Otel İşletmeciliği

ÖZTÜRK, Mürsel

1991 Hacı Bektaş Veli Ve Çevresinde Oluşan Kültür Değerleri
Bibliyografyası

ÖZTÜRK, Y. ve M. YEŞİLTAŞ

1998 “İngiliz Turistlerin Tatminini Ölçmeye Yönelik Bir
Araştırma”, Pazarlama Dünyası, 67, Ocak:29-32

PAKSOY, Sadettin

- 1994 Turizm Pazarlaması ve Kapadokya Bölgesindeki (Nevşehir)
Otel İşletmelerinde Pazarlama Faaliyetleri, Kayseri : Erciyes
Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

SARIASLAN, Salim

- 1991 Kapadokya'nın Kültürel Turizm Potansiyeli, İstanbul :
İstanbul Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

SEZGİN, Orhan M.

- 1995 Genel Turizm
1995 “Kapadokyadaki Selçuklu Eserlerin Kapadokya'nın Tanıtım
Açısından Değerlendirilmesi” Kapadokya'nın Turistik ve
Kültürel Potansiyeli ve Sorunları, 2,Eylül :45-53

TURİZM YILLIĞI

- 1994 Türkiye Kalkınma Bankası.

ÜNASLAN, Erdal

- 1992 Nevşehir İli Turizm Potansiyeli ve Turizm Sorunları,
Ankara: Gazi Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

YÖRÜKOĞLU, Ömer

- 1988 Les Sites Sousterrains de Cappadoce

YURT ANSİKLOPEDİSİ

- 1983 Anadolu Yayıncılık A.Ş İSTANBUL

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
MASTER PROGRAMI

C'est une recherche pour indiquer la satisfaction des touristes francophones Européens qui ont visité la cappadoce.

Cette enquête s'emploiera seulement pour une recherche scientifique, personne n'en sera responsable.

Je vous prie de répondre attentivement aux questions ci-dessous. Merci d'avance.

Chercheur: Seyfali ÖCAL

Adresse: Eğitim Fakültesi Fransızca Okutmanı 40100 KIRSEHIR

Date d'enquête:

QUESTIONNAIRE

A. LES QUESTIONS GENERALES

- Q.1. Votre âge? ans.
- Q.2. Votre sexe? a. Masculin ☐ b. Féminin ☐
- Q.3. Votre profession?
- Q.4. Dans quel pays habitez-vous?
- a. France ☐ b. Belgique ☐ c. Luxembourg ☐ d. Suisse ☐
- Q.5. Le niveau de votre salaire mensuel (FF)
- a. 5000-7000 ☐ b. 7100-9000 ☐ c. 9100-11000 ☐ d. 11100-13000 ☐
- e. plus ☐
- Q.6. Où êtes-vous resté en Cappadoce?
- a. Nevşehir ☐ b. Ürgüp ☐ c. Avanos ☐ d. Uçhisar ☐ e. Göreme ☐
- f. Çavuşin ☐ g. Un autre lieu: ☐
- Q.7. Dans quelle sorte d'hébergement avez-vous séjourné en Cappadoce?
- a. Hôtel ☐ b. Motel ☐ c. Pension ☐ d. Camping ☐ e. Un autre ☐
- Q.8. Combien de jours êtes-vous resté en Cappadoce? jours.
- Q.9. Comment réalisez-vous votre voyage?
- a. Individuellement ☐ b. Groupe ☐ c. Tour organisé ☐

La tranquillité de l'environ	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les auberges	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les stations thermales	☐	☐	☐	☐	☐	☐
.L'artisanat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Poterie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Onyx	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Poupées régionales	☐	☐	☐	☐	☐	☐
.La vie de nuit	☐	☐	☐	☐	☐	☐

LES QUESTIONS RELATIVES AUX MARCHANDISES ET AUX SERVICES PAYES EN CAPPADOCE.

il vous plaît,cochez s phrases indiquées -dessous selon votre satisfaction.	je suis complète- ment satisfait	Je suis très satis- fait	Je suis satis- fait	Je suis mécon- tent	Je suis très mécon- tent	sans opinic
Le prix des locations de véhicules	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Auto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeep	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Moto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bicyclette	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le prix de transport régional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Taxi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Minibus(Dolmuş)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le prix de tour à la journée	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le prix de tour régional à cheval	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le prix de tour régional à bicyclette	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le prix de boisson et d'alimentation	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le prix de souvenirs	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le prix de de tapis et de kilims	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le prix des services de divertissements	☐	☐	☐	☐	☐	☐
.Le prix de stations thermales et de bains turcs	☐	☐	☐	☐	☐	☐
.Le prix des services d'hébergement	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Merci encore une fois

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
MASTER PROGRAMI

Kapadokya'yı ziyaret eden Fransızca konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Turistlerinin minini ölçmeye yönelik bir araştırmadır.

Bu anket sadece ilmi bir araştırma için kullanılacak ve hiç kimse bundan dolayı sorumlu olmayacaktır.

Aşağıdaki sorulara dikkatlice cevap vermenizi rica ederim. Şimdiden teşekkürler.

Araştırmacı : Seyfali ÖCAL

Adres : Eğitim Fakültesi Fransızca Okutmanı 41000 KIRŞEHİR

Anket Tarihi :

ANKET SORULARI

GENEL SORULAR

1. Yaşınız?..... yaş
2. Cinsiyetiniz? a. Erkek () b. Kadın ()
3. Mesleğiniz?
4. Hangi ülkede ikamet ediyorsunuz?
Fransa () b. Belçika () c. Lüksemburg () d. İsviçre ()
5. Aylık maaşınız (FF)
5000-7000 () b. 7100-9000 () c. 9100-11000 () d. 11000-13000 ()
6. Kapadokya'da nerede kaldınız?
Nevşehir () b. Ürgüp () c. Avanos () d. Uçhisar ()
Göreme () f. Çavuşin () g. Bir başka yer.....
7. Kapadokya'da hangi konaklama işletmesinde kaldınız?
Otel b. Motel c. Pansiyon d. Kamping e. Bir diğeri.....
8. Kapadokya'da kaç gün kaldınız? gün.
9. Seyahatinizi nasıl gerçekleştiriyorsunuz?

Münferit () b. Grup () c. Organize tur ()

10. Hangi araçla seyahat ediyorsunuz?

Oto () b. Otobüs () c. Karavan () d. Motosiklet () e. Bir başka araçla

11. Kapadokya'nın turistik çekiciliklerini önem sırasına göre numaralayınız

Peri bacaları () b. Vadiler () c. Camiler () d. Yer altı şehirleri ()

Kilise () f. Sakinlik () g. Alış veriş () h. Han ve kervansaraylar ()

Kaplıcalar j. Bir diğeri

12. Sizinle başka bir dille konuşulmasını ister misiniz?

Evet () b. Hayır ()

13. Cevabınız "EVET" ise, istediğiniz dili belirtiniz.

İngilizce () b. Almanca () c. İspanyolca () d. İtalyanca () e. Bir diğeri.....

14. Kapadokya'ya kaç defa geldiniz=

Bir () b. İki () c. Üç () d. Dört () e. Daha fazla.....

15. Kapadokya'ya tekrar gelmeyi düşünür müsünüz?

Evet () b. Hayır () c. Belki ()

KAPADOKYA'DAKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE VERİLEN HİZMETLERE İLİŞKİN SORULAR

İtfen memnuniyetinizi ağıdaki cümlelerin önüne X yarak belirtiniz	Tamamen memnunum	Çok memnunum	Memnunum	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim yok
Personelin size karşı tutumu	()	()	()	()	()	()
Rezervasyon	()	()	()	()	()	()
Ödenen ücret karşılığı verilen izmet	()	()	()	()	()	()
Öda hizmeti etkinliği	()	()	()	()	()	()
Restoran hizmeti etkinliği	()	()	()	()	()	()
Yiyecek ve içecek kalitesi	()	()	()	()	()	()
Odaların konforu	()	()	()	()	()	()
Animasyon	()	()	()	()	()	()
Temizlik	()	()	()	()	()	()
Tuvalet ve banyonun elverişliliği	()	()	()	()	()	()

- YEREL HİZMETLERE İLİŞKİN SORULAR

İtfen memnuniyetinizi ağıdaki cümlelerin önüne X yarak belirtiniz	Tamamen memnunum	Çok memnunum	Memnunum	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim yok
Kapadokya halkının size karşı tutumu	()	()	()	()	()	()
Alış verişte güven	()	()	()	()	()	()
Satıcıların tutumu	()	()	()	()	()	()
Seyyar satıcıların tutumu	()	()	()	()	()	()
Taksi şoförlerinin tutumu	()	()	()	()	()	()
Rehberlerin tutumu	()	()	()	()	()	()
Banka hizmetleri	()	()	()	()	()	()
Sağlık hizmetleri	()	()	()	()	()	()
Restoran hizmetleri	()	()	()	()	()	()
P.T.T. hizmetleri	()	()	()	()	()	()
Güvenlik hizmetleri	()	()	()	()	()	()
Ulaşım hizmetleri	()	()	()	()	()	()
Seyahat acenteleri hizmetleri	()	()	()	()	()	()
Turizm büroları hizmetleri	()	()	()	()	()	()
Umumi tuvaletler	()	()	()	()	()	()
Genel temizlik	()	()	()	()	()	()
Kapadokya'nın korunma çabası	()	()	()	()	()	()

- KAPADOKYA'NIN TURİSTİK ÇEKİCİLİKLERİNE İLİŞKİN SORULAR

İtfen memnuniyetinizi ağıdaki cümlelerin önüne X yarak belirtiniz	Tamamen memnunum	Çok memnunum	Memnunum	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim yok
Yer altı şehirleri	()	()	()	()	()	()
Peri bacaları	()	()	()	()	()	()
Açık hava müzesi	()	()	()	()	()	()
Kilise ve manastırlar	()	()	()	()	()	()
Camiler	()	()	()	()	()	()
Vadiler	()	()	()	()	()	()
Çevrenin sakinliği	()	()	()	()	()	()
Hanlar ve kervansaraylar	()	()	()	()	()	()
Kaplıcalar	()	()	()	()	()	()
El sanatları	()	()	()	()	()	()

Çanak ve çömlekçilik	()	()	()	()	()	()
Oniks işletmeciliği	()	()	()	()	()	()
Mahalli bebekler	()	()	()	()	()	()
. Gece hayatı	()	()	()	()	()	()

KAPADOKYA'DA SATIN ALINAN MAL VE HİZMETLERE İLİŞKİN SORULAR

İtifen memnuniyetinizi ağıdaki cümlelerin önüne X yarak belirtiniz	Tamamen memnunum	Çok memnunum	Memnunum	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim yok
Taşıt kiralama fiyatı	()	()	()	()	()	()
Otomobil	()	()	()	()	()	()
Jeep (cip)	()	()	()	()	()	()
Motosiklet	()	()	()	()	()	()
Bisiklet	()	()	()	()	()	()
Yerel ulaşım fiyatı	()	()	()	()	()	()
Taksi	()	()	()	()	()	()
Otobüs	()	()	()	()	()	()
Minibüs (dolmuş)	()	()	()	()	()	()
Günlü birlik tur fiyatı	()	()	()	()	()	()
At turu fiyatı	()	()	()	()	()	()
Bisiklet turu fiyatı	()	()	()	()	()	()
Yiyecek ve içecek fiyatı	()	()	()	()	()	()
Hediyelik eşya fiyatı	()	()	()	()	()	()
Halı ve kilim fiyatı	()	()	()	()	()	()
Eğlence hizmetleri fiyatı	()	()	()	()	()	()
. Kaplıca ve hamam fiyatı	()	()	()	()	()	()
. Konaklama işletmesi fiyatı						

Tekrar Teşekkürler

Kapadokya'yı Ziyaret Eden Fransızca Konuşan (Francophone) Avrupa Ülkeleri Turistlerinin Tatminini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma

ÖZET

Bu araştırmanın amacı; Kapadokya yöresinde en fazla turistik konaklama yapan yabancı turistlerden Fransızca konuşan (Francophone) Avrupa ülkeleri turistlerinin profilini ve dört ana konuda tatminlerini belirleyerek, yöre turizminin gelişmesine yönelik öneriler geliştirmektir. Tatmin düzeyi ile ilgili konular; söz konusu turistlerin, konaklama işletmelerinde verilen hizmetlere ilişkin tatminleri, yerel hizmetlere ilişkin tatminleri, yöre çekiciliklerine ilişkin tatminleri ve satın almış oldukları mal ve hizmetlerin fiyatlarına ilişkin tatminleriyle ilgilidir.

Yörenin turistik potansiyel verileri, kütüphane araştırmasıyla, Francophone'ların profili ve yöresel turistik tatmin verileri 220 deneğe uygulanan anket yöntemiyle elde edilmiştir.

Araştırma sonucunda Kapadokya'yı en çok Francophone turistlerin ziyaret ettiği ve bunların büyük çoğunluğunu orta yaş grubunun oluşturduğu ortaya çıkmıştır. Bu turistlerin büyük kısmının gelir seviyesinin yüksek ve yörede ortalama kalış süresinin 6 gün olduğu tespit edilmiştir.

Turistlerin, yöredeki konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerin ve yerel hizmetlerin çoğundan memnun kaldıkları tespit edilmiştir. Taksi şoförlerinin tutumundan, umumî tuvaletler ve genel temizlik'ten memnun kalmadıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Kapadokya'nın turistik çekicilikleri vadiler, peri bacaları, yer altı şehirleri, çevre sakinliği, kaya kiliselerden çok memnun ve diğer çekiciliklerden memnun oldukları tespit edilmiştir. Turistlerin taşıt kiralama ve taksi fiyatını pahalı bulmalarına rağmen, otobüs ve dolmuş fiyatlarından memnun oldukları tespit edilmiştir. Tespit edilen memnuniyetsizlikler ve aksaklıkların giderilmesi için çözüm önerileri getirilmiştir.

ANAHTAR KELİMELELER : Francophone turistler, Kapadokya, turist profili, turist tatmini.

A RESEARCH ON SATISFACTION LEVELS OF FRENCH SPEAKING TOURISTS VISITING CAPPADOCIA PROVINCE

ABSTRACT

The aim of this research is to point out the profiles of French speaking tourists who particularly visit the Cappadocia province of Turkey and to find out their level of satisfaction in terms of four main respects with regard to the improvement of tourism in the province. These are the tourists' satisfaction with related to the services given in the places they accommodate, their satisfaction in terms of local services, their satisfaction with regard to the attractions of the province and their satisfaction regarding the prices of the items they purchase and the services they pay for.

The outputs of the touristic potential of the province have been attained by means of observation and library research and the profiles of French speaking tourists and the outputs of their touristic satisfaction with regard to the province have been obtained from the inquiries given to 220 tourists.

As the result of this research, it has been found out that mostly French speaking tourists visit Cappadocia province and that most of them are between 25 – 54 years old. It has also been seen that the personal incomes of most of these tourists are high and that their average stay in the province is 6 days. It has been found out that French speaking tourists are satisfied with the accommodation and local services generally but not satisfied with the attitudes of taxi drivers, public toilets and general environmental cleanness. It has also been found out that they are highly satisfied with valleys, fairy chimneys, underground cities, tranquility and churches and that they are satisfied with the other attractions. Whereas they find car renting prices and taxi fees high, they are pleased with bus and dolmuş fees. Suggestions for the solution of the shortcomings which these tourists are dissatisfied with have been presented in the conclusion part of this research.

KEY WORDS : French speaking tourists, Cappadocia, Tourist profile, Tourist satisfaction.