





Yerli Turistlerin Tur Kalitesi Algısı ve Tüketici Hakları Açısından Belgeli Rehber ve Belgesiz (Sahte) Turist Rehberi Karşılaştırması (Perception of Tour Quality by Domestic Tourists and Comparison of Fake Guidance and Certified Guidance in Terms of Consumer Rights)

* Rıdvan ÇAPACI^a , Rahman TEMİZKAN^b 

^a Eskişehir Osmangazi University, MS, Institute of Social Science, Department of Tourism Management, Eskişehir/Turkey

^b Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management and Tourism Guidance, Eskişehir/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:24.04.2020

Kabul Tarihi:02.06.2020

Anahtar Kelimeler

Turist rehberliği

Belgeli ve belgesiz (sahte) rehberlik

Tur kalitesi

Keywords

Tourist guidance

Certified and non-certified (fake) guidance

Tour quality

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Çalışmanın amacı belgeli rehber ve sahte (belgesiz) rehber ile tura katılan kişilerde rehberden memnuniyet ve tur kalitesi algısının karşılaştırılmasıdır. Belgeli rehberle tura çıkmış 285 ve belgesiz rehberle tura çıkmış 285 yerli turist olmak üzere toplam 570 yerli turiste anket uygulanmıştır. Anket çalışması, demografik özellikler, rehberden memnuniyet ve tur kalitesi algısını ölçen bölümlerden oluşmaktadır. Çalışmadan elde edilen bulgularda, gruplar arasında yapılan karşılaştırmalarda belgeli rehberle tura katılanların sahte turist rehberiyle tura katılanlara oranla tüketici hakları ve rehberlik mesleği konusunda daha yüksek bilgiye sahip olduğu görülmüştür. İki grup arasında rehber özellikleri açısından yapılan karşılaştırmada belgeli rehber ile tura katılan grupta rehberin hizmet kalitesi, rehberden beklentiler, rehberin imajına yönelik algı, rehberle ilişkin algılanan değer, rehberden memnuniyet ve rehberle sadakat anlamlı şekilde yüksek bulunurken; rehberden şikayet düşük bulunmuştur. Tur kalitesine ilişkin algıların karşılaştırılması için yapılan analizlerde de ulaştırma memnuniyeti, konaklama memnuniyeti ve yeme-içme tesislerinden memnuniyetin belgeli rehber grubunda anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgular belgeli rehberliğin tur kalitesini artırdığını göstermektedir.

Abstract

The aim of the study is to compare the satisfaction of the guide and the perception of the quality of the tour in the persons who have attended the tour with the certified guide and the illegal (non-certified) guide. A total of 570 domestic tourists were surveyed, 285 of them were tour guides and 285 local tourists were on tour. The questionnaire consists of 3 chapters, including demographic features, satisfaction from the guide, and sections measuring the perception of tour quality. In the findings of the research, to compare the groups, it was seen that the participants with the certificate guide had a higher knowledge about the consumer rights and guidance profession. In the comparison of the characteristics of the guide between the two groups, the quality of the guide, the expectations from the guide, the perception towards the image of the guide, the perceived value of the guide, the satisfaction from the guide and the loyalty to the guide were significantly higher in the group who attended the tour with the certified guide. The findings show that certified guidance increases the quality of the tour and suggests that policies should be produced to prevent non-certified guidance.

* Sorumlu Yazar

E-posta: ridvan_capaci@windowlive.com (R. Çapacı)

DOI: 10.21325/jotags.2020.599

GİRİŞ

Türkiye yüksek bir turizm potansiyeline sahiptir. Ulaşım imkanlarındaki iyileşmeler, şehirleşme, sanayileşme faaliyetleri başta olmak üzere ekonomik şartların ve eğitim seviyesinin iyileşmesi, tatil kavramının değişmeye başlaması, turizme olan talebi de arttırmıştır (Özgüç, 1994). Turizm talebinin artmasıyla, profesyonel turist rehberi ihtiyacı doğmuştur. Rehberler, turistlerle tur boyunca birebir iletişim kurdukları için, turistlerin ziyaret ettikleri yerden memnun kalmalarında önemli bir role sahiptir. Rehberlik mesleğinin düzgün bir şekilde yapılması ülkenin ekonomisine doğrudan katkı sağlayacağı gibi pazardan alınan payı da olumlu etkileyecektir (Yazıcıoğlu, Tokmak & Uzun, 2008). Sunulan hizmet kalitesi, rehberlik ile beraber daha kaliteli veya daha kalitesiz hale gelebilmektedir. Bu yüzden turist rehberleri, sunulan hizmetlerin ve ülke imajının aynası gibidir. Bu aynada iyi şeyler görüldüğü sürece, turizm de sürdürülebilir olacaktır (Batman, 2003).

Turist rehberliği mesleğinin gezmek, yeni insanlar tanımak, yüksek genel kültür bilgisine sahip olmak ve çevresinden saygı görmek gibi avantajları olsa da bu mesleğin bir çok zorluğu ve problemleri de bulunmaktadır. Dünya Turist Rehberleri Federasyonu Birliği (World Federation of Tourist Guiding Associations- WFTGA), 2011 senesinde turist rehberi dernekleri, birlikleri ve üyeleriyle görüşmüş, bir rapor hazırlamıştır. 61 ülkenin incelendiği bu raporda ülkelerin 32 tanesinde, rehberlik mesleğiyle ilgili olumsuz bakış açısı olduğunu görmüştür. Raporda ayrıca, ülkemizdeki rehberlerin yaşadığı mesleki problemlerin sosyal güvenlik problemi, ödemenin gecikmesi, düşük ücret ve sahte turist rehberliği faaliyetleri olduğu belirtilmiştir (www.wftga.org).

Turist rehberlerinin en önemli problemlerinden birisi de belgesiz (sahte) rehberlik yapanların olmasıdır. Sahte turist rehberleri iş fırsatlarını azalttıkları için özellikle düşük sezonda belgeli rehberler iş bulmakta zorlanmaktadır. Her yıl TUREB'in belirlediği taban ücretin altında tura çıkanlar rehber odaları ve TUREB (Turist Rehberleri Birliği) tarafından disiplin cezası ile cezalandırılır. Sahte turist rehberleri ise herhangi bir yaptırıma maruz kalmadan taban ücretlerin altında turlara çıkabilmektedir (Çetin & Kızılırmak, 2012) Dolayısıyla belgeli rehber yerine sahte turist rehberini turlarında istihdam eden seyahat acentaları maliyetlerini azalttığı söylenebilir. Sahte turist rehberliği faaliyetleri turist rehberliği mesleğinin en önemli sorunlarından birisi olarak görülmektedir. Bunun yanında turist rehberliği meslek yasasının rehberlik haklarını yeteri kadar koruyamaması ve devlet desteğinin yetersizliği gibi problemler vardır. Yasal engeller de turist rehberliği mesleğinin önündeki en önemli engel olarak görmüşlerdir (Güzel, Türker & Şahin, 2014).

Belgesiz turist rehberleri ile yürütülen tur faaliyetlerinde müşterilerin hem rehberden memnuniyetlerinin hem de tura ilişkin kalite algılarının düşmesi beklenmektedir. Bu noktadan hareketle hazırlanan araştırmada belgeli rehber ve belgesiz rehber ile tura katılan kişilerde rehberden memnuniyet ve tur kalitesi algısının karşılaştırılması amaçlanmıştır.

Araştırmanın yöntem bölümünde amaç, önem, evren ve örneklem, veri toplama araçları, model ve hipotezler, varsayımlar, kapsam ve sınırlılıklar ile veri analiz teknikleri hakkında bilgiler aktarılmıştır ve ardından analiz sonuçları sunulmuştur. Çalışmanın sonuç bölümünde ise elde edilen bulgular yorumlanmış ve öneriler getirilmiştir.

Literatür Taraması

Turist Rehberliği

Turist rehberi, ülkesini yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtan, tur boyunca onlara yardım eden, doğru bilgiler veren, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen yetki belgesi olan kişilerdir (Köroğlu, 2011). Tosun ve Temizkan (2004) çalışmasında turist rehberlerinin, aracı, öğretici (eğitici), yardımcı, lider, dost, denetim elemanı, satış elemanı, diplomat/büyükelçi ve ev sahibi gibi rolleri olduğuna değinmişlerdir. Bu roller dikkate alındığında rehberlerin seyahat acentalarının, destinasyonların ve ülkelerin pazarlanmasında önemli etkilere sahip oldukları açıktır (Korkmaz vd., 2011).

Turist rehberinin mesleğini gereğince yerine getirmesi hem ülkenin turizm pazarından alacağı payı arttıracak hem de ülke ekonomisinin gelişimine olumlu katkılarda bulunacaktır (Yazıcıoğlu, Tokmak & Uzun, 2008). Yapılan tanımlamalardan da çıkarılacağı üzere rehberler ülke imajının gelişiminde katkıda bulunan ve direk ekonomiye etkisi olan kişilerdir. Turlar esnasında hem temsil görevleri hem de tanıtım elemanı olarak önemli görevleri olduğu gibi bir ülkenin panoraması oldukları söylenebilir. Turist rehberleri üstlendikleri mesleki roller gereği turistler arası ilişkileri düzenleyip kontrol ederken turistlerin yabancı oldukları ve bilmedikleri bir sosyal çevre olan ev sahibi topluluk ile etkileşimlerinde bir tampon görevi görmektedir. Bunun yanı sıra, tur esnasında karşılaşılabilecek sorunları öngörerek engellemeye çalışır ve bir sorun ile karşılaşıldığında onu çözmede önemli rol oynar. Bu yolla, turist rehberleri turistler için güvenli bir ortam yaratır. Rehberler, en ön safta yer alan personeller olarak turistlerin ihtiyaç duyduğu hizmeti o anda sağlarlar. Bu nedenle, turistlerin bir turu hayal kırıklığı olarak mı yoksa “iyi ki” diyebilecekleri bir deneyim olarak mı nitelendireceği rehberlere bağlı bir durumdur (Temizkan ve Ar, 2017).

Rehberlik mesleğini yapabilmek için Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen Ruhsatname olması gerekmektedir. 2012 yılında, 22 Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanan 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” yürürlüğe girmiştir. Ardından 2013 yılında ve 26 Aralık 2014’de bir yönetmelik yayınlanmıştır. 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” turist rehberliği mesleğinin icrasını, mesleğe kabulü, turist rehberliği meslek kuruluşlarının kurulmasını ve işleyişini, T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın meslekle ilgili görev ve yetkilerini belirten usul ve esasları düzenlemektedir. 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu”nun rehberlik mesleği ile alakalı denetimlerdeki yetersizlik, taban ücretin altında rehber çalıştırılması ve sahte turist rehberlik gibi problemleri çözemediği belirtilmektedir (Temizkan, Temizkan & Tokay, 2013; Yenipınar, vd., 2014; Eker & Zengin, 2016).

Hizmet ve Kalite Kavramları

Hizmetle kavramı ile ilgili akademisyenler tarafından genel kabul görmüş bir tanım olmamakla beraber pek çok akademisyen hizmeti farklı şekillerde tanımlamışlardır. Hizmet, makine ve kişilerin, araç ve insanların çabaları ile yaratılan, müşterilere doğrudan yarar sağlayan, bir fiziksel varlığı bulunmayan ürünlerdir (Üzerem, 1997; aktaran: Çiçek & Doğan, 2009). Hizmet; kişi ya da gruplara sunulan, temel olarak dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan faaliyetlerdir (Kotler & Armstrong, 2005). Hizmetin soyutluk, dayanıksızlık, ayrılmazlık, değişkenlik, taklit edilemezlik ve heterojen olma ve tüketilmesi/kullanılması için karşı karşıya gelme zorunluluğu gibi karakteristik özellikleri bulunmaktadır.

Kalite, tüketici beklenti ve gereksinimleri ile doğrudan ilgilidir. Beklenti ve gereksinimlerin kişiden kişiye değişiklik göstermesi nedeniyle evrensel kabul görmüş bir tanımlama yapmak oldukça güçtür.

Kalite kavramına ilişkin bugüne kadar pek çok tanımlama yapılmıştır. Sözlükte kalite; “bir şeyin türdeşi olan başka bir şey ile karşılaştırıldığındaki üstünlük derecesi” olarak tanımlanmaktadır (Orhan, 2016). Hizmet sektöründe kalite kavramına yönelik tanımlamalar genellikle; ürünlerin fiziki görünümleri, teknik özellikleri ve diğer duyuşsal göstergeler gibi somut bileşenleri üzerinden yapılan tanımlamalardan uzaklaşarak; soyutluk, depolanamaz olmaları ve ayrılmazlık gibi son derece hassas belirleyici etkenler dikkate alınarak ifade edilmeye başlanmıştır.

Parasuraman ve diğerleri (1988), hizmet kalitesini; müşterinin aldığı hizmete dayalı deneyiminin sonucu olarak ortaya çıkan algı nitelemesi olarak yorumlamaktadır. Hizmet kalitesi; hizmet sağlayıcının müşteri tatminini en üst düzeyde tutmaya yönelik, her bir müşterinin beklenti ve talepleri doğrultusunda nitelikli hizmet sağlama çabasıdır.

Turizm Açısından Tüketici Hakları

Turizm sektörünün ürünü tatil ya da seyahattir. Turist kavramına bu açıdan bakıldığında en doğru şekliyle “turizm hareketine tüketici sıfatıyla katılan kişi” olarak tanımlanabilir. Bir başka deyişle turist, turizm tüketicisidir. Bu açıklamalar ışığında turizm tüketicisi, bir işletme tarafından sunulan tatil ya da seyahatten bizzat yararlanan kişidir (Özocak, 1998). Bu tanımdan da yola çıkılacağı üzere turistin korunması aynı zamanda tüketicinin korunmasıdır şeklinde düşünülebilir.

Türkiye’de turist haklarının korunmasıyla ilgili kurumlar TÜRSAB ve Kültür ve Turizm Bakanlığı’dır. Tüketicinin korunması hakkındaki kanunun ilgili maddelerine ek olarak, 04/09/1996 gün ve 22747 sayılı resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren TÜRSAB yönetmeliğinin 5. Bölümü Seyahat Acenteleri açısından Tüketici Haklarına ilişkindir. Bu yönetmelikte; teminattan ödeme, tur teminatı ve tüketici talebi gibi turist haklarının korunmasıyla alakalı maddeler vardır.

Turizm bir hizmet sektörü olduğu için hizmet sektörünün karakteristik özelliklerini bünyesinde barındırmaktadır. Tüketici şikayeti ulaşım aracından, konaklama tesislerinden, rehberlik hizmetlerinden ve acentanın yetersiz hizmetleri başta olmak üzere bir çok konudan kaynaklanabilir. Turist rehberleri bu şikayetlerin bazılarını engel olamasa da eşlik etme ve kriz yönetebilme özelliği ile bir çok şikayeti önleyebilme özelliğine sahiptirler.

Turistler taahhüt edilen tatil yerine getirilmediği taktide bazı prosedürleri yerine getirmek koşulu ile şikayet etme hakkına sahiptirler. Tüketicinin memnuniyetsizliği giderilmezse, TÜRSAB’ın yasal problemleri kurallarına uygun bir şekilde çözen Tahkim Kurulu’na başvuru yapabilir. Bu kurul, hukukçular ve seyahat acenteliği mesleğini bilen kişilerden oluşmaktadır. Kurulda bir acenteye tatile çıkmış insanlar, rezervasyon yapılan havayolu ya da otelle alakalı şikayetler incelenmektedir. Mevzuatta tüketici hak ve yükümlülükleri 4077 sayılı “Tüketicinin Korunması Kanunu” ve 1618 sayılı “Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu” kanunları ile belirlenmiş ve bu kanunlar kapsamında uygulama ve işlemler yapılmaktadır.

Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmanın temel amacı yerli turistlerin tur kalitesi algısının rehberlerinin belgeli veya belgesiz (sahte) olmasına göre farklılık gösterip göstermediğini, turist rehberinin belgeli olup olmasının rehberden memnuniyette farklılık oluşturup oluşturmadığını, yerli turistlerin rehberlerin belgeli ve belgesiz rehber arasındaki ayrımın farkında olup olmadığını ve tüketici hakkı olarak belgeli rehberle hizmet alması gerektiğini bilip bilmediğini ortaya koymaktır.

Literatürde belgeli ve belgesiz turist rehberlerinin turistlerin tur kalitesi üzerindeki etkisini değerlendiren herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Ayrıca çalışma Yasa koyucular ve STK'lara yol haritası sunduğu için önem arz etmektedir. Bununla birlikte çalışma tüketicilerin sahte turist rehberleri kullanılan turlarla tüketici hakları kanuna göre ayıplı ürün ile mağdur edilmelerinin engellenmesi için bilincin yaygınlaştırılmasını sağlayacağı için toplumsal bir fayda sağlamaktadır.

Sonuç olarak araştırmanın önemini maddeler halinde belirtilecek olursa;

1. Yapılacak olan araştırmayla Türkiye'de gelişmeye başlayan iç turizm kapsamında yerli turistlerin sahte (kaçak) rehber ile Belgeli Turist Rehberi algısındaki farkındalıklarını ölçerek daha önce yapılmamış bir araştırmayı ortaya koyması açısından,

2. Dış turizmdeki dalgalanmalardan olumsuz etkilenen rehberlik mesleğinin iç turizm hareketleri ve dolayısıyla yerli turistlerin daha fazla turizm hareketlerine katılması ile bu olumsuz etkilenmenin minimize edilmesini sağlaması açısından,

3. Yerli turistlerin turistik ürünler hakkında farkındalığını arttırmak ve turizmde tüketici hakları ile ilgili bilinçlenmesini sağlayabilmesi açısından,

4. Literatürde önemli bir boşluğu doldurması açısından önem arz etmektedir.

Evren ve Örneklem

TUİK Hane halkı Yurtiçi Turizm Araştırmasına göre 2009 yılı ile 2017 tarihleri arasında gerçekleşen, Türkiye'de yaşayan insanların seyahat harcamaları, geceleme sayıları ve 2009-2017 yılları arasındaki seyahat sayıları incelendiğinde 2017 yılında en yüksek sayıya ulaşıldığı görülmektedir. Buna paralel olarak geceleme sayısı da en yüksek değerini 2017 yılında almıştır. Seyahat harcaması ve ortalama harcama incelendiğinde 2009-2017 yılları arasında bir artış trendinin olduğu görülmektedir.

TUİK verilerine göre 2018 yılının ilk 3 çeyreğine ilişkin veriler incelendiğinde ilk çeyrekte toplam seyahat sayısı 15.486.000 olduğu görülmüştür.

Araştırma evreni olarak 2019 yılı Ocak-Mart döneminde belgeli ve belgesiz rehberler ile turlara katılan yerli turistler seçilmiştir. TUIK (2019) tarafından yayınlanan 2018 yılı I. Dönem yerli turist sayısı dikkate alınarak evrenin 15486000 kişiden oluştuğu varsayılmıştır. Bu örneklem seçiminde basit rastgele örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu örnekleme yöntemi, örneği oluşturan elemanlar arasında araştırmacının problemine cevap bulacağına inandığı kişilerden oluşmaktadır (Karasar, 2016). Söz konusu ana kitleyi temsil edecek örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde;

N: Hedef kitledeki birey sayısı, (15486000 turist)

n: Örnekleme alınacak birey sayısı

p: İncelenen olayın görülüş sıklığı (0,9)

q: İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı (0,1)

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değeri, (Örnekleme hatası %5 ve güven düzeyi %95 için tablodan 1,96 okunmuştur)

d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen +/- örnekleme hatasını gösterir. (0,05) (Karasar, 2016).

Formülü kullanılarak çalışmanın evreni için % 95 güven aralığında, \pm % 5 örnekleme hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü $n = 384$ kişi olarak hesaplanmıştır. Ana kütleyi temsil edebilecek minimum sayıya ulaşmak üzere belgeli rehber ile tura katılan 317 ve belgesiz rehber ile tura katılan 304 kişi olmak üzere toplam 621 turiste anket uygulanmıştır. Yapılan veri değerlendirmesinde belgesiz rehber ile tura katılan turistlere ait 19 anketin eksik ya da hatalı olması nedeniyle analizlere uygun olmadığına karar verilmiştir. Benzer şekilde belgeli rehber ile tura katılan turistlerde de 23 katılımcının yanıtlarının analize uygun olmadığı görülmüştür. Belgeli rehber ile tura katılanlardan oluşan çalışma grubu ve belgesiz rehber ile tura katılanlardan oluşan kontrol grubundaki katılımcı sayısının eşit tutulması adına 285 belgeli rehber ile tura katılan ve 285 belgesiz rehber ile tura katılan olmak üzere toplam 570 kişi örneklem olarak alınmıştır.

Veri Toplama Süreci ve Araçları

Türkiye'nin farklı bölgelerinde kültür turlarına katılan yerli turistlere anketler düzenlenmesiyle veri toplama süreci gerçekleştirilmiştir. Anketler TUREB (Turist Rehberleri Birliği) tarafından seyahat acentalarına gerçekleştirilen denetlemeler sırasında gerçekleştirilmiştir. Bu denetlemelerde seyahat acentasının turlarında belgeli rehber bulundurup bulundurmadığı denetlenmektedir. Yerli turistlere anket doldurma sürecinde bilgi verilmemiştir ve sadece soruları cevaplamaları beklenmiştir.

Araştırmanın veri toplama aracı üç bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler katılımcıya ve tura ilişkin bilgi formu, Rehberden Memnuniyet Ölçeği ve Tur Kalitesi Ölçeği kullanılmıştır.

Veri toplama aracının birinci kısmında demografik sorulara yer verilirken ikinci bölümünde müşterilerin rehberden memnuniyetini ölçmek üzere Tolga (2016) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise turistlerin tur kalitesine ilişkin algılarını ölçmek üzere Ataberk (2007) tarafında geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçekte 25 madde ve ulaştırma memnuniyeti, konaklama memnuniyeti, yeme-içme tesislerinden memnuniyet olmak üzere üç faktör yer almaktadır. Ölçeğin güvenilirlik analizinde Cronbach Alfa Katsayısı imaj faktörü için 0,825 olarak, beklenti faktörü için 0,724 olarak, hizmet kalitesi faktörü için 0,910 olarak, değer faktörü için 0,855 olarak, memnuniyet faktörü için 0,890 olarak, sadakat faktörü için 0,873 olarak ve şikayet faktörü için 0,927 olarak bulunmuştur.

Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada belgeli rehber ve belgesiz rehberle tura katılan bireylerde rehberden memnuniyet ve tur kalitesi algısının karşılaştırılması amaçlandığından nedensel karşılaştırma modeline başvurulmuştur. Nedensel karşılaştırma modellerinde belli bir değişken açısından farklılaşan grupları birbiriyle karşılaştırmak amaçlanır. Bu amaçla, en az iki gruptan oluşan bir örneklem belirlenir. Grupları denkleme için; eşleme, homojen gruplar oluşturma ya da kovaryans analizi tekniklerine başvurulabilir. Grupları denklemin amacı, bağımlı değişkeni etkileyen etmenin yalnızca bağımsız değişken olduğunu kesinleştirmektir (Karasar, 2016).

Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Araştırmada kapsam dahilinde evren olarak seçilen turistik faaliyetlere katılan tüm yerli turistler kapsamaktadır. Araştırmanın sınırlılıkları:

1. Tüm evrene ulaşmak elverişli olmadığından örneklem kullanılması,
2. Araştırma çalışmaya katılacak yerli turistlerle ile sınırlı olması,
3. Çalışma sonunda elde edilecek olan veriler anlam çıkarıcı ve tanımlayıcı veri istatistik analizler ile sınırlı tutulacaktır.

Araştırma verilerinin analizinde SPSS 23.00 kullanılmıştır. Örneklemi oluşturan turistlerin demografik özellikleri ile birlikte turizm tüketici hakları ve rehberlik hakkındaki bilgi düzeyleri, tura ilişkin özellikleri belirlemek amacıyla frekans dağılımları incelenmiş, söz konusu özelliklerin çalışma ve kontrol grupları arasında karşılaştırılması için ki-kare analizi yapılmıştır. Katılımcıların rehberden memnuniyet ve tur kalitesine ilişkin algılarının gruplar arasında karşılaştırılması için kullanılacak analizi belirlemek için ve normalleştirme müdahalesi gerektiren çarpıklık ve basıklık sorunu görülmemiştir. Çalışma ve kontrol grubu arasında rehberden memnuniyet ve tur kalitesi algısının karşılaştırılmasında t-test analizi yapılmıştır. Çalışma ve kontrol grubunda rehberden memnuniyet ve tur kalitesi algısı arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Bulgular

Araştırma hipotezlerinin analizine ilişkin bulgular t-test sonucu olarak aktarılırken, rehberden memnuniyet ve tur kalitesi algısı arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Değişken	Belgeli Rehber (n=285)	Belgesiz Rehber (n=285)	P
Cinsiyet			
Erkek	89 (%31,2)	97 (%34)	0,532 ^b
Kadın	196 (%68,8)	188 (%66)	
Yaş			
Ort±ss	43,64±13,45	41,71±16,61	0,128 ^a
Medeni durum			
Evli	190 (%66,7)	137 (%48,1)	0,000 ^b
Bekâr	95 (%33,3)	148 (%51,9)	
Öğrenim durumu			
İlköğretim	50 (%17,5)	19 (%6,7)	0,002 ^b
Lise	151 (%53)	161 (%56,5)	
Ön lisans	8 (%2,8)	9 (%3,2)	
Lisans	74 (%26)	94 (%33)	
Yüksek lisans	2 (%0,7)	2 (%0,7)	

a: t-test, b: ki-kare

Belgeli rehberle tura katılanların %31,2'si erkek ve %68,8'i kadındır. Belgesiz rehberle tura katılanlarda ise erkekler %34'lük grubu oluştururken, kadınların oranı %66'dır. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında cinsiyet yönünden anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanlarda yaşın ortalaması 43,64±13,45'tir. Belgesiz rehberle tura katılanlarda yaşın ortalaması ise 41,71±16,61'dir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında yaş yönünden anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %66,7'si evli ve %33,3'ü bekârdır. Belgesiz rehberle tura katılanlarda ise evliler %48,1'lik grubu oluştururken, bekârların oranı %51,9'dur. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında medeni durum yönünden anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %17,5'i ilköğretim, %53'ü lise, %2,8'i ön lisans, %26'sı lisans, %0,7'si yüksek lisans mezunudur. Belgesiz rehberle tura katılanlarda ise %6,7'si ilköğretim, %56,5'i lise, %3,2'si ön lisans, %33'ü lisans, %0,7'si yüksek lisans mezunudur. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında eğitim durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 2. Tura İlişkin Bilgiler

Değişken	Belgeli Rehber (n=285)	Belgesiz Rehber (n=285)	P
Paket tur program süresi			
1 gün	0 (%0)	1 (%0,4)	0,000^b
2 gün	79 (%27,7)	116 (%40,7)	
3 gün	28 (%9,8)	23 (%8,1)	
4 gün	53 (%18,6)	10 (%3,5)	
5 gün	30 (%10,5)	18 (%6,3)	
6 gün	94 (%33)	113 (%39,6)	
7 gün ve üzeri	1 (%0,4)	4 (%1,4)	
Tur paketi alınan kurumla sözleşme imzalama durumu			
Evet	78 (%27,4)	42 (%14,7)	0,000^b
Hayır	207 (%72,6)	243 (%85,3)	
Tur paketi almadan önce tüketici hakları konusunda bilgilendirilme			
Evet	100 (%35,1)	64 (%22,5)	0,001^b
Hayır	185 (%64,9)	221 (%77,5)	
Paket turda söz edilen hizmetlerin yerine getirilme durumu			
Evet	158 (%55,4)	81 (%28,4)	0,000^b
Hayır	127 (%44,6)	204 (%71,6)	
Rehberli tura katılma sebebiniz			
Eğlenceli vakit geçirme	139 (%48,8)	106 (%37,2)	0,035^b
Bölgeyi daha yakından tanıma	122 (%42,8)	156 (%54,7)	
Daha fazla bilgi edinme	21 (%7,4)	20 (%7,0)	
Diğer	3 (%1,1)	3 (%1,1)	

a: t-test, b: ki-kare

Belgeli rehberle tura katılanların %27,7'sinin paket tur program süresi 2 gün, %9,8'inin 3 gün, %18,6'sının 4 gün, %10,5'inin 5 gün, %33'ünün 6 gün, %0,4'ünün 7 gün ve üzeridir. Belgesiz rehberle tura katılanların ise %0,4'ünün paket tur program süresi 1 gün, %40,7'sinin 2 gün, %8,1'inin 3 gün, %3,5'inin 4 gün, %6,3'ünün 5 gün, %39,6'sının 6 gün, %1,4'ünün 7 gün ve üzeridir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında paket tur program süresi yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %27,4'ü tur paketi alınan kurumla sözleşme imzalamış, %72,6'sı imzalamamıştır. Belgesiz rehberle tura katılanlarda ise %14,7'si tur paketi alınan kurumla sözleşme imzalamış, %85,3'ü imzalamamıştır. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında tur paketi alınan kurumla sözleşme imzalama durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %35,1'i tur paketi almadan önce tüketici hakları konusunda bilgilendirilirken, %64,9'u bilgilendirilmemiştir. Belgesiz rehberle tura katılanlarda ise %22,5'i tur paketi almadan önce tüketici hakları konusunda bilgilendirilirken, %77,5'i bilgilendirilmemiştir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında tur paketi almadan önce tüketici hakları konusunda bilgilendirilme durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %55,4'ünde paket turda söz edilen hizmetler yerine getirilirken, %44,6'sında yerine getirilmemiştir. Belgesiz rehberle tura katılanların ise %28,4'ünde paket turda söz edilen hizmetler yerine

getirilirken, %71,6'sında yerine getirilmemiştir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında paket turda söz edilen hizmetlerin yerine getirilme durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %48,8'i eğlenceli vakit geçirmek için, %42,8'i bölgeyi daha yakından tanımak için, %7,4'ü daha fazla bilgi edinmek için, %1,1'i diğer sebeplerden dolayı rehberli tura katılmıştır. Belgesiz rehberle tura katılanlarda ise %37,2'si eğlenceli vakit geçirmek için, %54,7'si bölgeyi daha yakından tanımak için, %7'si daha fazla bilgi edinmek için, %1,1'i diğer sebeplerden dolayı rehberli tura katılmıştır. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında rehberli tura katılma sebebi yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 3. Katılımcıların Turizmde Tüketici Hakları ve Rehberlik Hizmetine İlişkin Bilgi Düzeyleri

Değişken	Belgeli Rehber (n=285)	Belgesiz Rehber (n=285)	p
Turizmde tüketici haklarına ilişkin bilgi düzeyi			
Çok az	25 (%8,8)	28 (%9,8)	0,659 ^b
Az	48 (%16,8)	49 (%17,2)	
Fikrim yok	157 (%55,1)	156 (%54,7)	
Yeterli	55 (%19,3)	50 (%17,5)	
Oldukça yeterli	0 (%0)	2 (%0,7)	
Turistik tüketicinin hakkını aramada izlenmesi gereken yolları bilme durumu			
Evet	65 (%22,8)	52 (%18,2)	0,213 ^b
Hayır	220 (%77,2)	233 (%81,8)	
Katıldığınız tur hakkında şikâyetleriniz olursa ne yapmayı düşünürsünüz?			
Tüketici derneklerine başvurmak	121 (%42,5)	78 (%27,4)	0,000 ^b
Yasal yolları (mahkeme vs.) denemek	161 (%56,5)	150 (%52,6)	
Tur operatörlerinden paranın iadesini istemek	0 (%0)	25 (%8,8)	
Yeni bir destinasyona göndermesini talep etmek	3 (%1,1)	20 (%7)	
Acentaların turlarda belgeli rehber bulundurmasının yasal bir zorunluluk olduğunu bilme			
Evet	128 (%44,9)	78 (%27,4)	0,000 ^b
Hayır	157 (%55,1)	207 (%72,6)	
Katıldıkları turlarda belgeli rehber bulunmasının bir tüketici hakkı olduğunu bilme			
Evet	156 (%54,7)	77 (%27)	0,000 ^b
Hayır	129 (%45,3)	208 (%73)	
Belgeli rehber ile belgesiz (kaçak) rehber ayırımını bilme			
Evet	189 (%66,3)	91 (%31,9)	0,000 ^b
Hayır	96 (%33,7)	194 (%68,1)	
Belgeli rehberlerin, belgesiz (kaçak) rehberlere göre daha donanımlı olduğunu düşünme			
Evet	235 (%82,5)	155 (%54,4)	0,000 ^b
Hayır	50 (%17,5)	130 (%45,6)	
Turist rehberliğinin, uzun bir eğitim sonrasında bakanlık tarafından verilen rehberlik belgesi ile yapılması gereken bir meslek olduğunu bilme durumu			
Evet	212 (%74,4)	90 (%31,6)	0,000 ^b
Hayır	73 (%25,6)	195 (%68,4)	
Turistik gezilerde belgeli rehber bulundurulmamasının ayıplı ürün olduğunun bilincinde olma durumu			
Evet	228 (%80)	85 (%29,8)	0,000 ^b
Hayır	57 (%20)	200 (%70,2)	
Turistik gezilerde belgeli rehber olmaması durumunda yasal olarak hakkınızı arayabileceğinizi bilme durumu			
Evet	229 (%80,4)	76 (%26,7)	0,000 ^b
Hayır	56 (%19,6)	209 (%73,3)	

a: t-test, b: ki-kare

Belgeli rehberle tura katılanların %8,8'i çok az, %16,8'i az, %55,1'i fikri yok, %19,3'ü yeterli seviyede turizmde tüketici haklarına ilişkin bilgi düzeyine sahiptir. Belgesiz rehberle tura katılanlarda ise %9,8'i çok az, %17,2'si az, %54,7'si fikri yok, %17,5'i yeterli, %0,7'si oldukça yeterli seviyede turizmde tüketici haklarına ilişkin bilgi düzeyine sahiptir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında turizmde tüketici haklarına ilişkin bilgi düzeyi yönünden anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %22,8'i turistik tüketicinin hakkını aramada izlenmesi gereken yolları bilmekteyken; %77,2'si bilmemektedir. Belgesiz rehberle tura katılanların ise %18,2'si turistik tüketicinin hakkını aramada izlenmesi gereken yolları bilmekteyken; %81,8'i bilmemektedir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında turistik tüketicinin hakkını aramada izlenmesi gereken yolları bilme durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %42,5'i katıldıkları tur hakkında şikâyetleri olursa tüketici derneklerine başvurmayı düşünürken; %56,5'i yasal yolları denemeyi, %1,1'i yeni bir destinasyona göndermesini talep etmeyi düşünmektedir. Belgesiz rehberle tura katılanlarda ise %27,4'ü katıldıkları tur hakkında şikâyetleri olursa tüketici derneklerine başvurmayı düşünürken; %52,6'sı yasal yolları denemeyi, %8,8'i tur operatörlerinden paranın iadesini istemeyi %7'si yeni bir destinasyona göndermesini talep etmeyi düşünmektedir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında katıldıkları tur hakkında şikâyetleri olursa yapmayı düşündükleri hareket yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %44,9'u acentaların turlarda belgeli rehber bulundurmasının yasal bir zorunluluk olduğunu bilmekteyken; %55,1'i bilmemektedir. Belgesiz rehberle tura katılanların ise %27,4'ü acentaların turlarda belgeli rehber bulundurmasının yasal bir zorunluluk olduğunu bilmekteyken; %72,6'sı bilmemektedir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında acentaların turlarda belgeli rehber bulundurmasının yasal bir zorunluluk olduğunu bilme durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %54,7'si katıldıkları turlarda belgeli rehber bulunmasının bir tüketici hakkı olduğunu bilmekteyken; %45,3'ü bilmemektedir. Belgesiz rehberle tura katılanların ise %27'si katıldıkları turlarda belgeli rehber bulunmasının bir tüketici hakkı olduğunu bilmekteyken; %73'ü bilmemektedir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında katıldıkları turlarda belgeli rehber bulunmasının bir tüketici hakkı olduğunu bilme durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %66,3'ü belgeli rehber ile belgesiz rehber ayrımını bilmekteyken; %33,7'si bilmemektedir. Belgesiz rehberle tura katılanların ise %31,9'u belgeli rehber ile belgesiz rehber ayrımını bilmekteyken; %68,1'i bilmemektedir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında belgeli rehber ile belgesiz rehber ayrımını bilme yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %82,5'i belgeli rehberlerin, belgesiz rehberlere göre daha donanımlı olduğunu düşünmekteyken; %17,5'i düşünmemektedir. Belgesiz rehberle tura katılanların ise %54,4'ü belgeli rehberlerin, belgesiz rehberlere göre daha donanımlı olduğunu düşünmekteyken; %45,6'sı düşünmemektedir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında belgeli rehberlerin, belgesiz rehberlere göre daha donanımlı olduğunu düşünme yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %74,4'ü turist rehberliğinin, uzun bir eğitim sonrasında bakanlık tarafından verilen rehberlik belgesi ile yapılması gereken bir meslek olduğunu bilmekteyken; %25,6'sı bilmemektedir. Belgesiz rehberle tura katılanların ise %31,6'sı turist rehberliğinin, uzun bir eğitim sonrasında bakanlık tarafından verilen rehberlik belgesi ile yapılması gereken bir meslek olduğunu bilmekteyken; %68,4'ü bilmemektedir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında turist rehberliğinin, uzun bir eğitim sonrasında bakanlık tarafından

verilen rehberlik belgesi ile yapılması gereken bir meslek olduğunu bilme durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %80'i turistik gezilerde belgeli rehber bulundurulmamasının ayıplı ürün olduğunun bilincinde olmaktadır; %20'si bunun bilincinde değildir. Belgesiz rehberle tura katılanların ise %29,8'i turistik gezilerde belgeli rehber bulundurulmamasının ayıplı ürün olduğunun bilincinde olmaktadır; %70,2'si bunun bilincinde değildir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında turistik gezilerde belgeli rehber bulundurulmamasının ayıplı ürün olduğunun bilincinde olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Belgeli rehberle tura katılanların %80,4'ü turistik gezilerde belgeli rehber olmaması durumunda yasal olarak hakkınızı arayabileceğinizi bilmekteyken; %19,6'sı bilmemektedir. Belgesiz rehberle tura katılanların ise %26,7'si turistik gezilerde belgeli rehber olmaması durumunda yasal olarak hakkınızı arayabileceğinizi bilmekteyken; %73,3'ü bilmemektedir. Belgeli ve belgesiz rehberle tura katılan gruplar arasında turistik gezilerde belgeli rehber olmaması durumunda yasal olarak hakkınızı arayabileceğinizi bilme durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 4. Rehberden Memnuniyet ve Tur Kalitesi Algısının Belgeli ve Belgesiz Rehberle Tura Katılan Gruplar Arasında Karşılaştırılması

	N	\bar{X}	Ss	T	P
Rehberin hizmet kalitesi					
Belgeli rehber	285	4,82	0,36	15,47	0,000
Belgesiz rehber	285	4,00	0,81		
Rehberden beklentiler					
Belgeli rehber	285	4,87	0,35	16,85	0,000
Belgesiz rehber	285	3,99	0,81		
Rehberin imajı					
Belgeli rehber	285	4,88	0,39	13,51	0,000
Belgesiz rehber	285	4,12	0,87		
Rehbere ilişkin algılanan değer					
Belgeli rehber	285	4,83	0,37	15,42	0,000
Belgesiz rehber	285	3,97	0,86		
Rehberden memnuniyet					
Belgeli rehber	285	4,87	0,35	17,59	0,000
Belgesiz rehber	285	3,88	0,88		
Rehbere sadakat					
Belgeli rehber	285	4,81	0,44	17,80	0,000
Belgesiz rehber	285	3,78	0,88		
Rehberden şikayet					
Belgeli rehber	285	1,57	0,94	-16,77	0,000
Belgesiz rehber	285	2,92	0,98		
Ulaştırma memnuniyeti					
Belgeli rehber	285	4,81	0,65	14,72	0,000
Belgesiz rehber	285	3,75	1,02		
Konaklama memnuniyeti					
Belgeli rehber	285	4,85	0,37	18,39	0,000
Belgesiz rehber	285	3,85	0,84		
Yeme-içme tesislerinden memnuniyet					
Belgeli rehber	285	4,89	0,41	18,60	0,000
Belgesiz rehber	285	3,77	0,93		

Rehberin hizmet kalitesinde, rehberlerin belgeli veya belgesiz olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Belgeli rehber ortalaması, belgesiz rehber ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Rehberden beklentilerde, rehberlerin belgeli veya belgesiz olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Belgeli rehber ortalaması, belgesiz rehber ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Rehberin imajında, rehberlerin belgeli veya belgesiz olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Belgeli rehber ortalaması, belgesiz rehber ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Rehbere ilişkin algılanan değerde, rehberlerin belgeli veya belgesiz olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Belgeli rehber ortalaması, belgesiz rehber ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Rehberden memnuniyette, rehberlerin belgeli veya belgesiz olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Belgeli rehber ortalaması, belgesiz rehber ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Rehbere sadakatte, rehberlerin belgeli veya belgesiz olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Belgeli rehber ortalaması, belgesiz rehber ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Rehberden şikâyetinde, rehberlerin belgeli veya belgesiz olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Belgesiz rehber ortalaması, belgeli rehber ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Ulaştırma memnuniyetinde, rehberlerin belgeli veya belgesiz olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Belgeli rehber ortalaması, belgesiz rehber ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Konaklama memnuniyetinde, rehberlerin belgeli veya belgesiz olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Belgeli rehber ortalaması, belgesiz rehber ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Yeme-içme tesislerinden memnuniyette, rehberlerin belgeli veya belgesiz olma durumu yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Belgeli rehber ortalaması, belgesiz rehber ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Sonuç ve Öneriler

Tüm meslek gruplarında olduğu gibi turist rehberliğinde de çeşitli problemlerle karşılaşmaktadır. Bunların başında belgesiz rehberler ile düzenlenen turların olmasıdır. Gerek maliyet kaygıları gerekse ülkemizdeki tüketicilerin turizmdeki hakları hakkında yeteri kadar bilgi sahibi olmaması nedeniyle tur firmaları belgesiz rehberler ile turlar düzenlemekte, kamu tarafından yapılan denetimlerin yetersiz kalması nedeniyle de belgeli turist rehberleri çeşitli istihdam sorunları yaşamaktadır.

Tur paketi almadan sözleşme imzalama durumu ve tüketici hakları konusunda bilgilendirilme noktasında her iki grupta da olumsuzluk dikkat çekmektedir. Ancak belgeli rehberli turlarda daha fazla kişi sözleşme imzaladığını ve tüketici hakları konusunda bilgilendirildiğini belirtmiştir. Bununla birlikte paket turda vadedilen hizmetlerin yerine getirildiğini düşünen kişilerin çoğunluğu belgeli rehberli tura katılan grupta yer almaktadır. Bu bulgular belgeli rehber ile düzenlenen turların daha profesyonel olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların turizmde tüketici hakları ve rehberlik hizmetlerine ilişkin bilgi düzeyleri incelendiğinde her iki grupta da turizmde tüketici haklarına ilişkin bilgi düzeyinin yetersiz oluşu ve iki grup arasında anlamlı farklılığın bulunmayışı dikkat çekmektedir. Benzer şekilde her iki grup da turistik tüketici hakkının aranması konusunda yeterli bilgiye sahip değildir. Buna göre yerli turistlerin turizmde tüketici hakları konusunda genel olarak yetersiz bilgiye sahip olduğu savunulabilir.

Belgeli rehber bulundurulma zorunluluğu ve bunun bir tüketici hakkı olduğunu bilme durumu incelendiğinde her iki grupta da bilmediğini belirten kişiler çoğunluktadır. Ancak iki grup arasında anlamlı farklılık bulunmakta ve belgeli rehberle tura katılanlarda ilgili zorunluluğu ve hakkı bildiğini belirtenlerin daha fazla oluşu dikkat çekmektedir. Bireylerin belgeli rehber bulundurulmasına yönelik bilgilerinin onların belgeli rehberle tura katılmasında etkili olduğu söylenebilir. Bu görüşümüzü destekleyecek şekilde belgeli rehberle tura katılanların çoğunluğu belgeli ve belgesiz rehber ayrımını bildiğini, rehberlik belgesinin bakanlık tarafından uzun bir eğitim sonrasında verildiğini bildiğini belirtirken; belgesiz rehberle tura katılanlarda çoğunluk bu farkı bilmemektedir. Diğer taraftan belgeli rehberle tura katılanlar belgeli rehber bulundurmamanın ayıplı bir ürün olduğunu ve bu durumda yasal olarak hakkın aranabileceğini bilirken, belgesiz rehberli tura katılanlarda bu durumu bilenlerin oranı oldukça düşüktür. Bununla birlikte belgeli rehberle tura katılanlar belgeli rehberin daha donanımlı olduğunu düşünmektedir. Elde edilen tüm bu sonuçlar belgeli rehber ile tur deneyimi yaşayan kişilerde belgeli rehberle ilişkin özellikler ve bu doğrultuda sahip oldukları tüketici hakları konusunda bilgi düzeylerinin yüksek olduğu genellemesi yapılabilir.

Araştırmanın bir diğer basamağında belgeli rehber ve belgesiz rehber ile tura katılan gruplar arasında rehberle ilişkin memnuniyet düzeyi karşılaştırılmıştır. Yapılan t-test analizinde belgeli rehber ile tura katılan grupta rehberin hizmet kalitesi, rehberden beklentiler, rehberin imajına yönelik algı, rehberle ilişkin algılanan değer, rehberden memnuniyet ve rehberle sadakat anlamlı şekilde yüksek bulunmuştur. Bununla birlikte rehberden şikayet açısından yapılan değerlendirmede ise belgesiz rehber ile tura katılanların ortalaması anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur. Buna göre belgeli rehber ile tura katılan turistlerin rehberin sunduğu hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyinin genel olarak daha yüksek olduğu genellemesi yapılabilir.

Tur kalitesine ilişkin algıların karşılaştırılması için yapılan analizlerde de beklentilere paralel olarak ulaştırma memnuniyeti, konaklama memnuniyeti ve yeme-içme tesislerinden memnuniyetin belgeli rehber grubunda anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmüştür. Bu bulgunun oluşmasında rehber tarafından ilgili tur hizmetlerine ilişkin sunumun doğru yapılmasının etkili olduğu düşünülmektedir. Ulaşım, konaklama ve yeme içme gibi konularda ilgili turun kalitesinin düşük ya da yüksek olmasından bağımsız bir şekilde belgeli rehberlerin müşterilerin beklenti ve algılarını doğru yönetmesine bağlı olarak algılanan tur kalitesinin yükseleceği düşünülmektedir.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde turizmde tüketici hakları ve rehberlik konusunda tüketicilerin genel olarak yeterli bilgiye sahip olmadığı görülmüştür. Bu noktada bilinçli tüketicinin yaratılması ve turizmde hizmet kalitesinin artırılması için tüketici bilgilendirme faaliyetlerinin yürütülmesi önerilmektedir. İlgili bakanlık tarafından özellikle kamu spotu uygulamaları yapılarak toplumun her tabakasına gerekli bilgiler ulaştırılabilir. Yine çalışmadan çıkan sonuçlar gözlendiğinde bu durumun sadece iç turizm için değil dış turizm (outgoing) içinde geçerli olduğu söylenebilir ve yabancı turistlerinde memnuniyeti açısından belgeli rehber çalıştırması önerilebilir. Ayrıca belgeli rehberlerde kendilerini daha fazla geliştirmek için bu çalışmayı yol haritası olarak değerlendirebilirler. Bütün bu önerilerin yanı sıra sahte turist rehberliği faaliyetlerinin engellenmesi için çalışmalar yapılarak bu durumun önüne geçileceği düşünülmektedir. Bunun sağlanabilmesi için acentalara yapılan denetimlerin artırılması ve özellikler caydırıcılık yaratabilmek adına yüksek cezaların uygulanması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Batman, O. (2003). Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 117-134.
- Çiçek, R. & Doğan, İ.C. (2009). Müşteri memnuniyetinin artırılmasında hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik bir araştırma: Niğde ili örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, C. X, S. 1, Afyon, 199-217.
- Çetin, G. & Kızıllırmak, İ. (2012). Türk turizmde kokartlı turist rehberlerinin mevcut durumunun analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Güzel, Ö., Türker, A. & Şahin, İ. (2014). Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar-ilkeler-teknikler*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Korkmaz, S., Temizkan, S. P., & Temizkan, R. (2011). Hizmet içi eğitim seminerlerinin profesyonel turist rehberlerinin turizm pazarlamasındaki rolüne etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 17-36.
- Köroğlu, Ö. (2011). *İş doyumunu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi turist rehberleri üzerine bir araştırma*. (Doktora Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 14-40.
- Orhan, M. (2016). Belediye hizmet kalitesi ölçümü: Keçiören Belediyesi'nde bir uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 945-963.
- Özgüç, N. (1994). *Turizm coğrafyası*. İstanbul: Çantay Kitabevi.
- Özocak, H. (1998) Tüketicilerin Korunması bağlamında turist tüketicilerin korunması, turistik varlıkların, tarihsel varlıkların, doğal çevre ve tabiatın korunması, *1. Turizm Şurası Bildirileri*, Ankara.
- Temizkan, S.P., Temizkan, R. & Tokay, S. (2013). Turist rehberliği meslek kanunu ve turist rehberi eğitiminde yeni bir paradoks, *14. Ulusal Turizm Kongresi*, Kayseri, 474-486.
- Temizkan, R. (2017). Turist rehberlerine yönelik e-şikayetlerin analizi. *Akademik bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, Kırğısıztan, 275-276.
- Tosun, C. & Temizkan, R. (2004). Türkiye'nin dış tanıtım ve ülke imajında turist rehberlerinin rolü. *1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri*, Balıkesir, 345-365.
- TUİK, Turizm İstatistikleri, (2019). 11 Mayıs 2019 tarihinde http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1072, sayfasından erişilmiştir.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2005). *Principles of marketing*. 11. Baskı. New Jersey: Pearson Education.
- Yazıcıoğlu, İ. Tokmak, C. & Uzun, S. (2008). Turist rehberlerinin rehberlik mesleğine bakışı, *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8 (2), 1-19.

Perception of Tour Quality by Domestic Tourists and Comparison of Fake Guidance and Certified Guidance in Terms of Consumer Rights

Rıdvan ÇAPACI

Eskişehir Osmangazi University, Institute of Social Science, Eskişehir/Turkey

Rahman TEMİZKAN

Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Eskişehir/Turkey

Extensive Summary

Turkey has a high tourism potential. Ease of transportation, urbanization, industrialization activities, economic conditions and education level have improved, the concept of holiday has started to change, the number of private cars has increased, and more demand for tourism has been provided (Özgüç, 1994). Along with the increasing demand for tourism, the need for a professional guide was occurred.

tourist guides are like a mirror of the services offered and the country's image.

It is a profession that provides tourist guidance, getting to know new people and places, having fun, traveling and seeing, and is perceived as easy and enjoyable when viewed from a distance, but in reality it has many difficulties and problems (Batman vd., 2001; Tsaur & Lin, 2014). WFTGA met with tourist guide associations, associations and members in 2011 and prepared a report. In this report, which examined 61 countries, it was observed that 32 of the countries had a negative perspective on the guidance profession. The report also states that the professional problems experienced by the guides in our country are social security problems, delayed payment, low wages and false guidance activities.

One of the most important problems of the tourist guides is that they have uncertified (fake) guides. Fake guides can go on tours under base fees without any sanction (Çetin & Kızılırmak, 2012). Tourers who take the tour below this base fee are punished with disciplinary punishment by TUREB. Cetin and Kizilirmak (2012) stated that tourist guides work with very low wages due to false guiding activities, the number of guides is high and only 45% of them can work with the determined base wage. It is stated in the law that the tourist guide cannot serve below the base fee.

In tour activities conducted with uncertified tourist guides, customers' satisfaction and quality perception regarding the tour are expected to decrease. In the research prepared, it was aimed to compare the perception of satisfaction and tour quality from the guide in the tour participants with the certified guide and uncertified guide. The study covers the evaluation of the differences between the fake (illegal) and Professional Tourist Guide in line with the tour quality and consumer rights of the local tourists participating in tourism activities. The data collection tool of the research consists of three parts. These sections used the information form about the participant and the tour, the Satisfaction Scale from the Guide and the Tour Quality Scale.

The aim of the research is to compare the satisfaction of the guide and the perception of the quality of the tour in the persons who have attended the tour with the certified guide and the illegal (non-certified) guide. The questionnaire consists of 3 chapters, including demographic features, satisfaction from the guide, and sections measuring the perception of tour quality.

This research is important in terms of putting forward the negative effects of the fake guides, which is one of the important problems of the guidance profession, on the customer's perceptions of the guide and tour. A total of 570 domestic tourists were surveyed, 285 of them were tour guides and 285 local tourists were on tour. Participants filled in the questionnaires independently. Certified and uncertified guides and domestic tourists participating in the tours were selected as the research universe in the January-March period of 2019. Considering the number of domestic tourists in the first period of 2018 published by TUIK (2019), the universe is assumed to consist of 15486000 people.

Findings of the research, it was determined that the level of knowledge about consumer rights and guidance profession in tourism was low in the groups both certified guided and non-certified guided tour. In the comparisons between the groups, it was seen that the participants with the certificate guide had a higher knowledge about the consumer rights and guidance profession. In the comparison of the characteristics of the guide between the two groups, the quality of the guide, the expectations from the guide, the perception towards the image of the guide, the perceived value of the guide, the satisfaction from the guide and the loyalty to the guide were significantly higher in the group who attended the tour with the certified guide. The complaint from the guide was found to be low in certified guide group. In the analyzes conducted to compare the perceptions related to tour quality, it was seen that transportation satisfaction, satisfaction with the accommodation and satisfaction with the food and beverage facilities were significantly higher in the certified group of guides. The findings show that certified guidance increases the quality of the tour and suggests that policies should be produced to prevent non-certified guidance.

In the analyzes made to compare the perceptions of tour quality, it was observed that transport satisfaction, accommodation satisfaction and satisfaction from food and beverage facilities were significantly higher in the documented guide group in line with the expectations. It is thought that the correct presentation of the related tour services by the guide was effective in the formation of this finding. The dissatisfaction of the customer from the guide also negatively affects his perception of the tour quality. While those who participate in the tour with a certified guide know that it is a defective product to have a certified guide and that the right can be legally sought, the rate of those who know this situation is very low.

Certified guides may consider this study as a roadmap to further develop themselves. In addition to all these suggestions, it is thought that this situation will be prevented by working to prevent false guidance activities. In order to achieve this, it is recommended to increase the audits made to the agencies and to apply high penalties in order to create a deterrence for the features.

The study can be repeated with the foreign tourist sample, considering that the issue of false guidance is an important problem not only for domestic tourists but also for foreign tourists.