

REKREATİF FAALİYET TERCİHLERİNDE TURİST REHBERİNİN ROLÜ

The Role Of The Tourist Guide In Recreative Activity

Reference: Şenel, E. (2020). "Rekreatif Faaliyet Tercihlerinde Turist Rehberinin Rolü", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 6(38): 2380-2388.

Doktora Öğrencisi, Elif ŞENEL

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Eskişehir/Türkiye
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0374-6962>

ÖZET

Bu çalışmanın amacı turist rehberlerinin Eskişehir’de bulunan rekreatif alanlara ait bilgilerinin belirlenmeye çalışılması ve turistlerin rekreatif faaliyet tercihlerindeki rollerinin ortaya konulmasıdır. Araştırmanın evrenini Eskişehir’ de ikamet eden ve aktif olarak yerli ve yabancı turistlere rehberlik hizmeti veren profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Bu kapsamda çalışmanın örneklemini kartopu örnekleme ile seçilen on adet profesyonel turist rehberi oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış altı sorudan oluşan görüşme formu kullanılmıştır. Görüşmeler 1 Ocak - 15 Ocak 2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, 15-20 dakika arasında sürmüştür. Verilerin çözümünde nitel veri analizi yöntemlerinden betimsel analizi yöntemi kullanılmıştır. Yapılan analizler doğrultusunda katılımcıların Eskişehir’de bulunan rekreasyon alanları ile ilgili genel bir bilgi düzeylerinin bulunduğu ancak rekreasyon alanlarındaki asansör ve merdiven olanakları, dezavantajlı bireyler için uygun dizayna sahip olup olmadığı ve kişi kapasiteleri hakkında bilgi eksikliklerinin bulunduğu, güvenlik noktalarının bilinirliği konusunda ise katılımcıların Eskişehir’de bulunan büyük hastanelerin ve polis noktalarının yerlerini bildikleri ancak bir afet veya acil durumlarda toplanılması gereken yerler hakkında bilgi sahibi olmadıkları ayrıca tur esnasında duruma ve zaman göre birden fazla role girebildikleri ve rekreasyonel faaliyetler esnasında en çok büründükleri rollerin başında kültürel aracılık rolü ve liderlik rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise çalışma sonuçları tartışılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: turizm, rekreasyon, turist rehberliği, Eskişehir.

ABSTRACT

The aim of this study is to try to determine the information of the tourist guides in recreational areas in Eskişehir and to reveal the roles of tourists in recreational activities. The universe of the research consists of professional tourist guides who live in Eskişehir and actively provide guidance to local and foreign tourists. In this context, the sample of the study consists of 10 professional tourist guides selected with snowball sampling. Interview form consisting of 6 semi-structured questions was used as data collection tool. The interviews were held between January 1 and January 15, 2020 and lasted between 20 and 25 minutes. Descriptive analysis method, which is one of the qualitative data analysis methods, was used in analysis of the data. The participants have a general level of knowledge about recreation areas in Eskişehir. However, they have and lack of information whether there are elevator and staircase facilities in recreation areas, whether they have a suitable design for disadvantaged individuals and whether they have a suitable design for disadvantaged individuals and about the person’s capacities of recreational areas. Additionally, it is certain that they know the locations of hospitals and police stations but on the other hand the participants do not have information about the places to meet in case of a disaster or emergency about the case of the awareness of the security points in accordance with the analyzes. It is determined that they can also take more than one role according to the situation and time during the tour, and cultural roles and leadership roles are the leading roles that they play most during recreational activities. In the last part of the study, the results of the study were discussed and recommendations were made.

Keywords: tourism, recreation, tourist guidance, Eskişehir.

1. GİRİŞ

İnsan hayatında vazgeçilmez bir yeri olan rekreasyon tekrardan canlanmak ve yenilenmek için insanların iş, sorumluluklar ve yerine getirilmesi zorunlu etkinlikleri sonrasında kalan boş zamanlarında sosyal, fiziksel ve bireysel açıdan tatmin olmak için gönüllü olarak katıldıkları faaliyetler ya da deneyimlerdir (Kraus, 1977; Torkildsein, 1992). Medeniyet ve uygarlaşmanın en önemli belirtilerinden biri olarak rekreatif faaliyetler, kişilerin zamanı yönetebilme ve dilediği gibi kullanabilme özgürlüğünü yakalayabilmesi olarak ifade edilebilir (Karaküçük ve Akgül, 2016). Rekreasyon çatısı altındaki faaliyetler kişinin boş zamanları içerisinde yalnız veya grup halinde, araçlı veya araçsız, açık veya kapalı alanlarda, şehir içinde veya dışında herhangi bir organizasyon aracılığı ile zorunluluk hissetmeden gerçekleştirdiği mutluluk verici aktivitelerin tümünden oluşmaktadır.

Kültürel, doğal ve beşeri olan bütün değerlerin ortak bir şekilde kullanıma açık olması bireylerin rekreasyonel aktivitelere katılım oranlarını artırmakta olup, gerçekleştirilen bütün faaliyetler iç turizmin büyümesine ve gelişmesine imkan sağlamaktadır. Dolayısıyla rekreasyonel faaliyetlerin gerçekleştirildiği bütün noktalar bireyin boş zamanını etkin bir şekilde değerlendirebileceği imkanlar sunarken, fayda, merak,

elde edilebilirlik bölgeyi daha çekici bir hale getirerek turist sayısını artırmakta hem de turistlerin konaklama süresini uzatmaktadır (Hazar, 2014). Rekreatif faaliyetler bireysel olarak gerçekleştirilebilir özelliğine sahip olsalar da örgütlü bir şekilde yapılması durumunda bu alan hakkında bilgi sahibi olan ve rekreatif lider olarak da adlandırılan turist rehberi eşliğinde yapılması etkinlik bakımından oldukça önem arz etmektedir. Bu noktada turistlerin zamanlarını doğru değerlendirebilmeleri ve bu etkinliklerin sağlıklı bir şekilde ilerleyebilmesi için rekreatif aktivitelerin tümünde ve her katılım düzeyinde bir turist rehberine ihtiyaç duydukları söylenebilir (Kılbaş, 2010). Ayrıca rekreatif etkinliklere katılmanın belli bir ücretinin bulunması ve turistlerin bu ücret karşılığında bu hizmetlere dahil olmasından kaynaklı olarak rekreatif faaliyet tercihlerinde turist rehberlerine olan beklentilerde artış meydana gelmektedir. Bu durum turist rehberlerinin donanım ve bilgi sahibi olması gerektiğine işaret ederken, rehberlerin rekreatif aktivitelere katılan turistlerle iletişiminin iyi olmasının ve aktiviteler ile ilgili detaylı teknik bilgi ve becerilere sahip olmasının önemini vurgulamaktadır (Gül Yılmaz, 2017).

Turizm ile rekreatif alanlarının iç içe geçmiş yapısı ve faaliyetlerin turizm çatısı altında düzenli bir şekilde organize edilmesi, turist rehberinin donanımıyla birleştiğinde katılanların memnuniyet düzeyleri artacak hem de rekreatif alanların korunması ve sürdürülebilirliğinin devamı da sağlanmış olacaktır (Ardahan vd., 2016). Bu durum ayrıca doğru turist tipinin doğru rekreatif alana yönlendirilmesine yol açarken dezavantajlı bireylerin rekreatif alanlara gerçekleştirdiği ziyaretler esnasında karşılaşılabileceği olumsuz durumları ortadan kaldıracaktır. Burada önemli olan nokta turist rehberinin rekreatif alana yönlendirme yapmadan önce o alan ile ilgili bilgi sahibi olması ve bu bilgiler ışığında turistleri rekreatif alanlara yönlendirebilmesidir. Turist rehberlerinin turistik turlarda meydana gelebilecek zorluklar ve tehlikelere karşı dikkatli olması ve grubu uyarabilmesi de ayrıca üzerinde durulması gereken başka bir unsurdur. Özellikle bu konuda rehberlerin hızlı bir şekilde olaya müdahale edebilmesi, mevcut olumsuz durumun zararsız bir şekilde atlatılabilmesi için güvenlik noktalarının nerede olduğunun bilinmesi oldukça önem arz etmektedir. Dolayısıyla turistlere seyahatlerinin başından sonuna kadar eşlik eden turist rehberlerinin rekreatif faaliyet tercihlerinde, bu faaliyetlere doğru yönlendirilmelerin gerçekleştirilmesinde ve faaliyetin gerçekleştirilip gerçekleştirilmemesiyle ilgili karar verme sürecinde doğrudan etkili bir role sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Bu vurgudan hareketle bu çalışmanın amacı, insan hayatında vazgeçilmez bir yeri olan rekreatif faaliyetlerde “yol gösterici” olarak nitelendirilen turist rehberlerinin Eskişehir ilinde bulunan rekreatif alanlara ait bilgilerine ve turistlerin rekreatif faaliyet tercihlerindeki rollerine ışık tutmaktır.

2. REKREASYON

İbni Haldun yaklaşık 600 yıl önce rekreatif (dinlenme, eğlenme, katılma, arınma, vb.) arzularının üç temel insani ihtiyaç gruplarından biri olduğunu öne sürmüş olup “hadari yaşam” (yerleşik yaşam) tarzıyla birlikte herkesin boş zamana sahip olabileceğini belirtmiştir. İnsanların doğuştan gelen ihtiyaçlarının ruhunun arzuları doğrultusunda açlık ve susuzluk gibi basit arzuların karmaşık arzulara uzanabileceğini belirten İbni Haldun, insanlığın ihtiyaçlarını şu şekilde sınıflandırmıştır (İbrahim ve Cordes 2002): birinci arzu; açlık, ısınma, susuzluk, cinsellik gibi bedensel istekler. İkinci arzu; refah, huzur, güvenlik. Üçüncü arzu; ilişki kurma arzusu. Dördüncü arzu; galip gelme ve servet elde etmek arzusu, son olan beşinci arzu ise boş zamana yönelik; dinlenme, eğlenme ve gülme, tatma, dokunma, koklama, zevk ve haz veren şeyleri duyma, görme arzusu, bilgi elde etme arzusu, merak ve öğrenme gibi arzuların oluşmaktadır. İnsan arzuları içerisinde eğlence ve beraberindeki aktiviteleri içeren beşinci arzu katmanı toplumların inşası için oldukça gerekli olan doğal bir aşamayı oluşturmaktadır. Aktivitelerin eksiklikleri söz konusu olduğunda en ufak bir problemde devletin yıkımına kadar gerçekleşebilecek büyük sorunlar ve yıkımlar baş gösterebilecektir. Bu nedenle rekreatif aktivitelerinin popülerliği, kişisel güven, haz ve rahatlık olgusunu beraberinde getirmiştir (İbrahim, 1989). Bireylerin yaşam içerisindeki dengelerinin ve ritimlerinin bir parçası haline gelen rekreatif, bireyin boş zamanlarında, grup olarak veya yalnız başına gerçekleştirdiği, araç kullanmadan ya da bir araç vasıtasıyla, açık-kapalı alanlarda, şehir içinde veya dışında herhangi bir organizasyon öncülüğünde zorunluluk arzularına kapılmadan katılım gösterdiği mutluluk duygusu uyandıran aktivitelerdir (Karaküçük, 2005). Bireylerin çalışma dışında kalan boş zamanı değerlendirme ve bu değerlendirmeden verim alabilme olgusuna önem vermeye başlamasıyla birlikte rekreatif terimi ortaya çıkmıştır. Zamanın planlı değerlendirilmesi ile meydana gelen boş zaman ve boş zaman içerisinde tercih edilen faaliyetlerin, rekreatif olarak hayat içerisinde uygulanma süreci, bir bütün olarak hareket etmektedir (Çınar ve Sanioğlu, 2004). Rekreatif ile ilgili tanımlamalarda unutulmaması gereken madde, rekreatif aktivitelerin boş zaman dilimi içerisinde gerçekleştirildiği lakin her boş zaman aktivitesinin de rekreatif çatısı altında olmadığıdır. Burada ana fikir enerji toplamak, yenilenmek ve dinlenmektir (Güleç, 1989). Turizm amacıyla

gerçekleştirilen rekreatif faaliyetlerde, turistlerin bulunduğu mekanlardan, başka mekanlara gitmek, görmek amacıyla gitmesi ve bu şekilde boş zamanlarını değerlendirilmesi söz konusudur. Özellikle günümüzde gelinen noktada, turizm kapsamındaki boş zaman faaliyetlerinin, mekan değiştirmekle sınırlı kalmayıp bununla birlikte kişilere yeni deneyimler kazandırması ve artı değer katması beklenmektedir. Turistik ürünün çeşidine bağlı olarak, bazen turistik ürünün tamamı rekreatif üründen oluşurken, bazen de rekreatif ürün, turistik ürünün içerisinde yer alan ve ona değer kazandıran bir unsur olabilmektedir (Ardahan vd., 2016). Aktivitelerin gerçekleştirildiği mekana ve içeriğine göre rekreatif alanlar belirli sınıflara ayrılmaktadır. Mekansal sınıflandırma içerisinde rekreasyon aktiviteleri, kapalı ve açık olmak üzere iki grupta değerlendirilmektedir (Manning ve Valliere, 2001). Açık alan rekreasyonu, açık alanlarda gerçekleştirilen boş zaman değerlendirme faaliyetlerinin tümü olarak tanımlanmaktadır. Kapalı alan rekreasyonu ise, halkın kullanımı için ayrılmış alanlarda veya binalarda ya da üzeri bir çeşit çatı sistemi ile kapatılmış mekânlarda yapılan rekreasyonel aktivitelerin tümüdür (Argan, 2013; Hazar, 2014). Katılımcıların milliyetlerine göre rekreasyon aktiviteleri, ulusal ve uluslar arası olarak ikiye ayrılmaktadır. Katılımcıların yaşlarına göre rekreasyon aktiviteleri, çocuk, genç, yetişkin ve üçüncü kuşak rekreasyon şeklinde sınıflandırılmaktadır (Köktaş, 2004). Katılımcıların sayısına göre rekreasyonu çeşitleri, bireysel ve grup rekreasyonu olarak ikiye ayrılmaktadır. Fonksiyonel açıdan rekreasyon faaliyetleri, estetik, ticari, sağlık, sosyal, sanatsal, fiziksel, kültürel ve turistik olmak üzere sekiz ana başlık altında toplanmıştır (Hazar, 2014). Etkinliklere katılma şekline göre rekreasyon aktiviteleri, etken ve edilgen rekreasyon olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Argan, 2013). Ayrıca Karaküçük ve Akgül (2016) rekreasyonel çeşitleri içerisinde, insan eli ile müdahale edilmemiş, tamamen doğal ortamlarda bulunan alanlar içerisinde gerçekleşen “ekorekreasyonel” etkinlikler adı altında bir rekreasyon çeşidi daha eklemiştir. Açık alanda gerçekleştirilen rekreasyon faaliyetlerine olan talebin giderek artış göstermesi göz önüne alındığında, bu faaliyetlerin düzenli olarak organize edilmesi ve bir lider, yol gösterici eşliğinde gerçekleştirilmesi hem katılanların memnuniyet düzeylerinin artması hem de kullanılan doğal alanların korunması anlamında önemlidir (Ardahan vd., 2016).

3. TURİST REHBERLİĞİ

1993'te Powell, insanoğlunun antik çağlardan bugüne dünyayı dolaşması, keşfetmesi ve iz bırakmasıyla ilk “yol göstericiler”, “öncüler”, “kaşifler”, “tercümanlar” ve “kafile liderleri” olarak adlandırılan kişilerin günümüzün turist rehberleri olduğunu ifade etmiştir (Çetinkaya ve Öter, 2016). Ahipaşaoğlu (2006) turist rehberini “*belirli bir program dâhilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin sosyo-ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişi*” olarak tanımlamaktadır. Turist rehberlerinin üstlendikleri görevler arasında sadece turistleri bilgilendirme veya gezdirme eylemleri bulunmamaktadır. Turist rehberi, turizm faaliyetleri içerisindeki bütün birimleri simgeleyen bir temsilci konumundadır. Bu nedenle turist rehberlerine, sundukları hizmet karşılığında her türlü beklentiyi karşılayabilen, turist memnuniyetinden sorumlu, destinasyon ile misafirler arasındaki etkileşimi başlatan ve tekrar gelme arzusunun uyandıran turizm elçileri de denilebilir (Ap ve Wong, 2001). Turist rehberleri ile ilgili üzerinde durulması gereken en önemli konulardan biri de rehberlerin sahip olması gereken niteliklerdir. Düzenlenen turun herhangi bir problem ile karşılaşmadan tamamlanabilmesi, gelen turistlerin satın almış oldukları hizmetten memnun kalmaları ve tatmin olmaları, tur rehberinin mesleki yönden yeterliliği, etkin iletişimi ve bilgisi gibi deneyimler sonucunda gelecek olan turist sayısının ve turizm gelirlerinin artması mümkün olacaktır (Çolakoğlu vd. 2010; Nebioğlu, 2009). Özellikle rekreasyonel faaliyetlerin başarılı olmasında, katılımcıların desteklenmesi ve yönlendirilmesi oldukça önem arz etmektedir. Turist rehberleri, aktivitelere katılan kişilerle birebir temas içerisinde ve gerçekleştirilen aktivite ile ilgili detaylı teknik bilgi ve becerilere sahip olmak durumundadır. Bununla birlikte doğaya dayalı rekreasyon faaliyetlerinde rehberlerin flora ve fauna bilgilerinin olması, uzak, vahşi ve daha önce keşfedilmemiş bölgelere ulaşma yetisinin olması, harita ve yön bilgisinin iyi olması gerekmektedir (Akoğlan Kozak ve Çakır, 2012). Turist rehberleri tur esnasında kaza, yaralanma, hastalık ve kaybolma gibi risklerle karşılaşabilmektedir. Bu durumda rehberlerin soğukkanlı davranabilmesi, karşılaştığı problemlere çözüm üretecek yetkinliğe sahip olması oldukça önem arz etmektedir. Özellikle turlarda rehberlerin katılımcıların fiziksel ortam koşullarını bilmedikleri alanlarda olası risklere karşı tedbirler almaları gerekmektedir. Çünkü turların dinamik ve değişken mekanlarda gerçekleştiriliyor olması turist grubu içerisinde gerilimin ve çatışmanın olmasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla rehberler grubun dinamiklerine göre hareket ederek istek, beklenti ve yaş seviyesi gibi değişkenlere göre fotoğraf çekim alanlarını, mola yerlerini ve sürelerini ayarlamalıdır (Güzel ve Köroğlu, 2014). Turistlerin zaman ve yönelimler ile ilgili bilgileri sınırlı olmakla birlikte beklentilerini karşılayacak unsurları bulmak onlar için oldukça zor bir hale gelmiştir. Dolayısıyla turist rehberleri bu noktada yönelimler ile ilgili önemli noktaları ön plana çıkaran lider konumundadır. Mancini' nin ifadesiyle,

“tarihi kalıntılar, taş ve enkaz yığını gibidir ve bunları yaşayan bir yer haline getirip turistlerin hayalinde canlandırmasına yardımcı olan turist rehberleridir” (Tetik, 2012).

2.1. Turist Rehberlerinin Rollerini

Rehberlik doğası gereği liderlik vasıflarını içinde barındıran bir meslektir. Turist grubu içerisinde lider olarak rol üstlenen rehberlerin özellikle kafiye yol göstermek, yardımcı olmak ve yönlendirmek gibi önemli sorumlulukları bulunmaktadır. Liderlik, grup içerisindeki bireylerin hepsini belirli amaçlar çevresinde birleştirme, amaçlar doğrultusunda harekete geçirme ve bu süreç içerisinde bilgi ve becerilerini devreye sokabilme yeteneğidir (Avcıkurt, 2009). Liderlik rolünün kaynağı, turistlerin ilk defa deneyimledikleri ve hakkında bir bilgiye sahip olmadıkları yerleri ziyaret etmesi nedeniyle eşlik edilme, bilgi, yönlendirme gibi konularda yardıma ihtiyaç duymalarından gelmektedir. Dolayısıyla rehberin lideri olduğu grubu sağlıklı bir şekilde yönlendirebilmesi, liderlik rolünü gruba hissettirebilmesi ve kabul ettirebilmesi ile doğru orantılıdır (Ar, 2015).

Kültürel aracılık rolü, geçmişten günümüze meydana gelen bilgi birikimi ve yeteneklerin bir kültürden başka bir kültüre etkili bir şekilde aktarımı olarak tanımlanabilmektedir (Reisinger ve Steiner, 2006). Turist rehberinin kültürler arasındaki iletişimi kurmak ve sağlamlaştırmak için attığı bir takım adımlar kültürel aracılık rolünü oluşturmaktadır ve bu durum açıklayıcı ve uzlaştırıcı bir tutum ortamı oluşturarak kültürler arası hoşgörü ortamı meydana getirmektedir. Ayrıca rehberler tur katılımcıları ile destinasyonda bulunan yerel halk arasındaki kültürel boşluğu dolduran ve karşılıklı olarak birbirlerini anlamaları yoluyla barışa katkı sağlayan bireylerdir. Bu noktada rehberin unutmaması gereken bölge hakkında yeterli kültürel, dini ve sosyal donanıma sahip olması gerektirir (Lovrentjev, 2015; Tetik, 2012; Toker, 2011).

Destinasyonun kültürünü ve çekiciliklerini yorumlayarak turistlerin ziyaretlerini anlamlı bir deneyime dönüştürebilmeye ise turist rehberlerinin yorumlayıcı rolü oldukça önemli bir yere sahiptir (Ap ve Wong, 2001). Yorumlama, tur katılımcılarının destinasyon bölgesi ile aralarında bağ oluşturulmasına katkı sağlamaktadır. Ancak burada önemli olan unsur turist rehberinin aktardığı bilginin saf ve anlaşılır bir biçimde yorumlanarak sunulması gerektirir. Bu yorumlama sayesinde turistlerin aktarılan olayları zihinlerinde canlandırabilmeleri ve yeni bir bakış açısına sahip olmaları mümkün olacaktır (Güzel, 2007).

Destinasyon ziyareti esnasında doğru ve yeterli olarak bilgilendirilmiş turistlerin memnun olarak ayrılmasında ise bilgilendirme rolü devreye girmektedir. Özellikle olumsuz ön yargılar, yanlış bilinen doğrular ve eksik bilgilerin tamamlanmasında rehberlerin gerçekleştirdikleri yazılı kaynak tanımları, sözlü sunumlar ve atıflar oldukça önem arz etmekle beraber rehberlere olan güven duygusunun artmasına vesile olacaktır (Soykan, 2002). Bilgilendirme rolü içerisinde turist rehberleri, ziyaret edilen, fotoğraflanan yerler ve insan toplulukları hakkında anekdotlar anlatan ve otobüs camından yansıyan panoromayı canlandıran bilgileri karşı tarafa aktarabilmektedir (Leclerc ve Martin, 2004).

4. YÖNTEM

4.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Bu çalışma insan hayatında vazgeçilmez bir yeri olan rekreatif faaliyetlerde “yol gösterici” olarak nitelendirilen turist rehberlerinin Eskişehir ilinde bulunan rekreatif alanlara ait bilgilerine ve turistleri rekreatif faaliyetlere yönlendirmedeki rollerine ışık tutmayı amaçlamaktadır. Çalışmada turist rehberlerinin rekreasyon alanları hakkındaki bilgileri, rekreasyon alanlarının donanımı, güvenlik noktaları, turist rehberinin rolleri gibi sorulara cevaplar aranmıştır. Araştırma sorularına uygun olarak nitel araştırma yaklaşımı benimsenmiştir. Nitel araştırmalarda görüşme, gözlem ve doküman inceleme gibi veri toplama teknikleri kullanılmaktadır (Bütün ve Demir, 2014). Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak derinlemesine görüşmeler kullanılmıştır.

4.2. Evren ve Örneklem

Zengin tarihi, gezilecek yerleri, kültürel değerleri, rekreasyonel alanların fazlalığı ve turizm açısından oldukça önemli merkezlerden biri olması nedeniyle araştırmanın evrenini Eskişehir’de ikamet eden ve aktif olarak yerli ve yabancı turistlere rehberlik hizmeti veren profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Katılımcıların belirlenmesi için kartopu örnekleme yöntemi kullanılmış ve toplam 10 adet turist rehberine ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberleri R1-R10 şeklinde kodlanmıştır.

4.3. Veri toplama

Araştırmada yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Görüşme formu oluşturulması aşamasında konu ile ilgili kaynaklar taranmış olup oluşturulan soruların araştırmanın amaçları doğrultusunda olmasına dikkat edilmiştir. Katılımcılara 6 adet soru yöneltilmiştir. Görüşmeler katılımcıların izniyle ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmıştır. Görüşmeler 1 Ocak - 15 Ocak 2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, 20-25 dakika arasında sürmüştür. Görüşmelerin sessiz ve sakin bir ortamda gerçekleştirilmesine özen gösterilmiştir. Görüşmelerin tümünün dökümü araştırmacı tarafından elle yazılarak dijital ortama aktarılmış ve veri analizine uygun hale getirilmiştir. Katılımcılara ilişkin bilgiler Tablo 1’de gösterilmektedir.

4.4. Verilerin analizi

Elde edilen veriler betimsel analiz yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin analizinde herhangi bir hatadan kaçınmak için dökümü yapılan görüşmeler tekrar tekrar okunmuştur. Ayrıca araştırmanın benzer ortamlara aktarılabilirliği için ayrıntılı betimleme gerçekleştirilmiştir.

5. BULGULAR

Katılımcılara ilişkin bilgiler Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Turist Rehberlerine İlişkin Demografik Bilgiler

Katılımcı	Cinsiyet	Sektör Deneyimi	Görüşme Mekâm
R1	Kadın	12	Ev
R2	Erkek	10	Kafe
R3	Kadın	13	Ev
R4	Erkek	14	Kafe
R5	Erkek	8	Ev
R6	Kadın	12	Kafe
R7	Kadın	13	Kafe
R8	Kadın	8	Kafe
R9	Erkek	10	Kafe
R10	Erkek	9	Ev

5.1. Temalar ve Kategoriler

Çalışmadan elde edilen veriler betimsel olarak analiz edildiğinde araştırmanın amacı doğrultusunda bulgular rekreatif alanlar ile ilgili: 1) bilgi yeterliliği, 2) alan donanımı, 3) turist rehberinin rolleri olarak 3 ana tema altında incelenmiştir.

5.1.1. Rekreatif alanlar hakkında bilgi yeterliliği

Bu bölümde, katılımcıların rekreasyon alanlarına ve güvenlik noktalarına ilişkin bilgilerinden bahsedilmiştir.

5.1.1.1. Turist rehberlerinin rekreasyon alanlarına ilişkin bilgileri

Katılımcılara göre rehberlerinin rekreasyon alanlarına yönelik bilgileri farklılıklar göstermektedir. Katılımcılardan R3: *“Eskişehir’de ki rekreatif alanları biliyorum. Buraya ziyaretlerde bulunuyoruz. Lakin bu alanlar hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu söyleyemem.”* derken aynı şekilde R4: *“Yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum. Buralara turlar esnasında ziyaretlerde bulunuyoruz. Ancak kaç tane asansörü var veya içerisi maksimum kaç kişi olabilir o konuları tam olarak bilmiyorum.”* bu konuyla ilgili R8 ise: *“Aslında bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum. Ancak asansörleri ve dezavantajlı gruplar için erişim imkanları hakkında yeterli bir bilgim yok.”* ifadeleri ile rekreasyon alanları hakkında genel bir bilgiye sahip olduklarını ancak ayrıntılı bilgilerinin bulunmadıklarını belirtmişlerdir. Rekreasyon alanlarına yönelik bilgiler konusunda katılımcılardan R7: *Evet sahibim. Ağır laycağım grubun türüne göre genel tur programları dışında bu alanların grubuma hitap etmesini önemsiyorum bu yüzden gruba uygun rekreasyon alanlarının özelliklerini bilmem gerekiyor.”* R6 ise bu konu ile ilgili: *“Eskişehir’de bulunan rekreasyon alanları hakkında yeterli bilgiye sahibim. Özellikle tur yaptığımız güzergah üzerinde yer alan rekreasyon alanları ile ilgili tam bilgiye sahip olmamız gerekmekte. Çünkü turun tam zamanında ilerlemesi, turistlerin ihtiyaçlarına cevap verebilmesi gibi konular son derece önemli.”* cümleleri ile rekreasyon alanları hakkında yeterli bilgiye sahip olmasının tur programının aksaklıklar olmadan ilerleyebilmesi için vazgeçilmez bir unsur olduğunu vurgulamıştır.

5.1.1.2. Turist rehberlerinin güvenlik noktalarına ilişkin bilgileri

Turist rehberlerinin güvenlik noktalarına ilişkin bilgileri hakkında katılımcılardan R3: *“Hayır diyebilirim. Büyük hastanelerin nerede olduğunu biliyorum ancak diğer sağlık ve güvenlik noktalarının nerede olduğu ile*

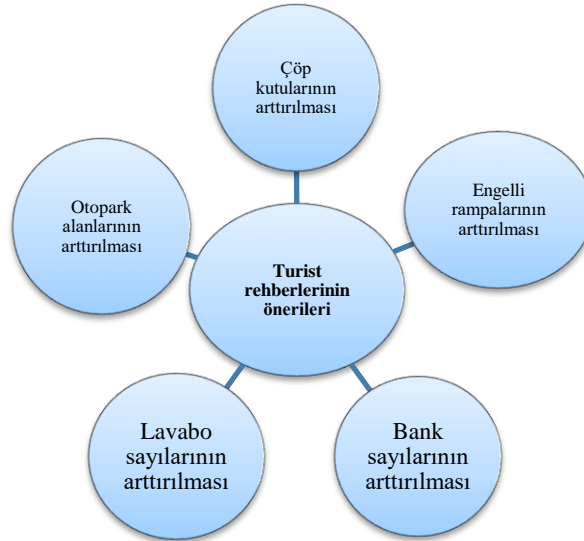
ilgili bilgi sahibi değilim.” R5: “Polis, hastane ve sağlık ocaklarını biliyorum. Ancak deprem toplanma noktaları hakkında yeterli bilgiye sahip değilim. Hatta bu soru sayesinde ilk defa düşündüm.” R8: “Hayır Eskişehir’de bulunan güvenlik alanları hakkında tam olarak bilgi sahibi değilim. Hastanelerin nerede olduğunu biliyorum ama polis noktaları veya deprem toplanma noktaları hakkında bilgim yok.” derken R10 bu konu ile ilgili: “Belli noktalardaki polis noktalarını ve hastaneleri biliyorum ancak tur esnasında neresi yakın da oluyor onu bilmiyorum. Telefonumdan bakmam gerekiyor. Deprem toplanma alanları hakkında ise bir fikrim yok.” diyerek bulunan güvenlik noktaları hakkında tam bir bilgiye sahip olmadıklarını ancak büyük hastanelerin nerede buldukları konusunda bilgi sahibi olduklarını dile getirmişlerdir.

5.1.2. Rekreasyon alanlarının donanımları

Bu bölümde rekreasyon alanlarının turistlerin ihtiyaçlarını karşılamada yeterli donanıma sahip olup olmadığı ve bu konu ile ilgili önerilerinden bahsedilmiştir.

5.1.2.1. Rekreasyon alanlarının turistlerin ihtiyaçlarını karşılamadaki donanım düzeyleri

Eskişehir’de bulunan rekreasyon alanlarının turistlerin ihtiyaçlarını karşılamadaki donanım düzeyleri hakkında R1: “Yeterli olduğunu düşünmüyorum. Eskişehir’ de ki rekreasyon alanlarında hala bir takım eksiklikler mevcut özellikle park sorunu, düzensizlikler, park alanlarında yetersizlikler mevcut. Bu tarz sorunların turistlerin mutlu ayrılabilmesi için çözülmesi gerektiğini düşünüyorum.” R6: “Rekreasyon alanlarının hepsi maalesef yeterli donanıma sahip değil. Bazı yerlerde park sorunu yaşıyoruz. Bazı mekanlarda engelli girişi ve tuvaletleri yok. Bu durumlar bizi zor durumda bırakan sorunlar.” derken R3 ise: “Aslında yeterli diyebilirim. Ancak sıkıntı oluşturan noktalardan biri şehir merkezinin çok kalabalık olması, kalabalık olmaya başladığında ise ihtiyaçları karşılamada yetersiz kalmasıdır. Bu nedenle Eskişehir’ de şehir merkezine yakın alanlarda da alt ve üst yapı olanakları geliştirilmelidir.” ifadeleri ile rekreasyon alanlarında eksiklikler bulunduğunu ve bunların turist memnuniyetinin sağlanması için giderilmesi gereken sorunlar olduğunu belirtmişlerdir.



Şekil 1: Katılımcıların rekreasyon alanları ile ilgili önerileri

5.1.3. Rekreatif faaliyet tercihlerinde turist rehberlerinin rolleri

Çalışmanın bu bölümünde rekreasyon faaliyetlerinde turist rehberleri ne gibi rollere sahip olduğu ve katılımcıların en çok büründükleri rollerin hangileri olduğu hakkında bilgi verilmiştir. Turist rehberlerinin rekreasyon faaliyet tercihlerinde ne gibi rollere sahip olduğu ile ilgili katılımcılardan R3: “Turist rehberlerinin rolleri çok fazla aslında ama en çok tanıtım kısmında etkileri olduğunu düşünüyorum. Grup içerisinde etkileşimin oluşmasını sağlıyor ve turistlerin memnuniyet içerisinde ayrılmasını vesile oluyorum. Böylece turistin hizmeti tekrar satın almasını da sağlamış oluyoruz.”, derken R4: “Rekreatif faaliyetler içerisinde turist rehberi bir çok role sahiptir diyebiliriz. Rehber o anda hangi duruma müdahale etmesi veya yardım etmesi gerekiyorsa o role girmektedir aslında. Özetle vazifemizi en iyi şekilde yerine getirebilmek için bir çok role girebiliyoruz.” diyerek turist rehberlerinin duruma ve zaman göre birden fazla role girebildiğini vurgulamıştır. Aynı şekilde R1’de bu konuyla ilgili: “Aslında her role bürünebiliyoruz. Ama öncelikli rollerimiz arasında rekreasyon alanının en hızlı ve çabuk tanıtılması ve kullanılması, bilet ve

alışverişlerde yardım ve kolaylık sağlama, randevularda ayarlamalar yapma, olası değişiklikler karşısında grupları bilgilendirme gibi yükümlülüklerimiz var.” cümleleri ile her role girebildiklerini ancak öncelikli roller arasında bilgilendirme rolü vasıtasıyla rekreasyon alanlarının tam ve yeterli bir şekilde tanıtılması unsurunun bulunduğunu belirtmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların en çok büründükleri roller

Katılımcılar	Roller
R1	Kültürel Aracılık, Bilgilendirme
R2	Kültürel Aracılık
R3	Kültürel Aracılık, Liderlik
R4	Kültürel Aracılık, Bilgilendirme
R5	Liderlik
R6	Kültürel Aracılık, Bilgilendirme
R7	Liderlik
R8	Yorumlama
R9	Liderlik
R10	Kültürel Aracılık, Liderlik

6. SONUÇ

Bu çalışmada turizm olgusu içerisindeki rekreatif faaliyet tercihlerinde turist rehberinin rolü belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın bulguları doğrultusunda katılımcıların Eskişehir’de bulunan rekreasyon alanları ile ilgili genel bir bilgi düzeylerinin bulunduğu özellikle önemli rekreasyon alanlarından olan Sazova parkı, Odunpazarı ve Şelale park gibi bölgeler hakkında daha fazla bilgi sahibi oldukları saptanmıştır. Ancak rekreasyon alanlarındaki asansör ve merdiven olanakları, dezavantajlı bireyler için uygun dizayna sahip olup olmadığı ve kişi kapasiteleri hakkında bilgi eksikliklerinin bulunduğu belirlenmiştir. Rekreasyonel alanlara olan ilginin günümüz koşullarında giderek arttığını düşündüğümüz de, bu faaliyetlerin turizm çatısı altında düzenli bir şekilde organize edilmesi, bir lider veya yol gösterici ile gerçekleştirilmesi hem katılanların memnuniyet düzeylerini artırılmasında hem de rekreasyonel alanların korunmasında oldukça önem arz etmektedir (Ardahan vd., 2016). Bu durum ayrıca doğru turist tipinin doğru rekreasyonel alana yönlendirilmesine yol açarken dezavantajlı bireylerin rekreasyonel alanlara gerçekleştirdiği ziyaretler esnasında karşılaşılabileceği olumsuz durumları ortadan kaldırmaktadır.

Güvenlik noktalarının bilinirliği konusunda ise katılımcıların Eskişehir’de bulunan büyük hastanelerin ve polis noktalarının yerlerini bildikleri ancak bir afet veya acil durumlarda toplanılması gereken yerler hakkında bilgi sahibi olmadıkları belirlenmiştir. Turistik gezilerde turist rehberlerinin olası her türlü kaza, tehlike ve yaralanma durumlarına karşı tedbirli olması gerekmektedir. Bu noktada rehberlerin hızlı bir şekilde olaya müdahale edebilmesi için konum bilgisi olması önem taşımaktadır.

Katılımcılardan alınan cevaplara göre Eskişehir’de bulunan rekreasyonel alanların yeterli donanıma sahip olmadığını söylenebilir. Donanımla ilgili en çok tekrarlanan sorunlar arasında otopark problemi, çöp kutularının az olması, tuvalet sayılarının azlığı ve tuvaletlerinin dezavantajlı bireylerin kullanımına uygun olmaması ve oturulabilecek bank sayılarının artırılması bulunmaktadır. Ve katılımcılar rekreasyonel alanların yeterli donanıma sahip olması için bu sorunların çözülmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Çünkü rekreasyonel alanların dezavantajlı bireylere göre dizaynı ötekileştirmelere yol açmadan rekreasyonel alanların herkese eşit hizmet verebilmesine öncülük edecektir.

Katılımcıların tur esnasında duruma ve zaman göre birden fazla role girebildiği sonucuna varılmıştır. Özellikle katılımcılar rekreasyonel faaliyetlerde turist rehberlerinin turun aksamadan ve iyi bir şekilde sonuçlanabilmesi için her türlü role girebilmeye hazır olması gerektiğini ve rollerin gerektirdiği görevleri yerine getirebilecek sorumluluğa sahip olmasının önemli olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların rekreasyonel faaliyetler esnasında en çok büründükleri rollerin başında ise kültürel aracılık rolü ve liderlik rolü olduğu sonucuna varılmıştır. Turist rehberleri hangi rol içerisinde bulunursa bulunsun turistlere seyahatlerinin ilk anından son anına kadar eşlik etmekle yükümlüdür. Ve bu eşlik etme süreci içerisinde turistlere rekreasyonel alanı tanıtan, güvenli ve huzurlu bir tur için öncülük eden, gidilecek rotalar konusunda yardımcı olan, alışveriş noktaları ile ilgili bilgilendirmeler yapan ve daha birçok konuda yol gösteren rehberlerin turistler açısından rekreasyonel faaliyetlerin tercihlerinde, bu faaliyetlere doğru yönlendirilmelerinde gerçekleştirilmesinde ve faaliyetin gerçekleştirilip gerçekleştirilmemesiyle ilgili karar verme sürecinde doğrudan etkili bir role sahip olduğunu söylemek mümkündür. Dolayısıyla turist rehberleri rekreasyon faaliyetlerini ne kadar iyi tanıtabilirse ve yönlendirebilirse bu faaliyetler o kadar anlamlı hale gelmektedir.

Sonuç olarak turist rehberinin, turistler için oldukça önemli aktiviteler içeren rekreasyon faaliyetlerine doğru ve nitelikli olarak yönlendirilmesinde oldukça önemli bir yere sahip olduğu, rekreasyon faaliyetleri tercihlerinde turist

rehberlerinin büyük bir rol oynadığı ve turist rehberlerinin rekreatif bütün faaliyetler ile ilgili alanlarda bilgi sahibi olmasının önemli olduğu sonucuna varılmıştır.

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, S. (2006), *Turizmde Rehberlik*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akoğlan Kozak, M. ve Çakır, O. (2012). A Conceptual Study On Recreational Leadership, *6th World Conference for Graduate Research in Tourism, Hospitality and Leisure*, Fethiye.
- Ap, J. ve Wong, K. F. (2001), Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Ar, H. (2015). *Somut Olmayan Kültürel Mirasın Korunmasında Turist Rehberlerinin Rolü*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s. 47.
- Ardahan, F., Turgut, T. ve Kaplan Kalkan, A. (2016), *Her Yönüyle Rekreasyon*, Ankara, Detay Yayıncılık, s.215.
- Argan M. (Ed.) (2013), *Rekreasyon Yönetimi*, Anadolu Üniversitesi Web-ofset Tesisleri, Eskişehir.
- Avcıkurt, C. (2009), *Turizm Sosyolojisi, Genel ve Yapısal Yaklaşım*, 3. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bütün, M. ve Demir, S. B. (2014). *Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri*, Michael Quinn Patton, 3. Baskıdan Çeviri, Pegem Akademi, Ankara, s. 4.
- Çetinkaya, M. Y. ve Öter, Z. (2016). Role of tour guides on tourist satisfaction level in guided tours and impact on re-visiting Intention: a research in Istanbul. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 7(1), 40-54.
- Çınar, V. ve Sanioğlu A., (2004). Farklı Branşlardaki Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin Rekreasyon Faaliyetlerine Katılımlarının Değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 11.
- Çolakoğlu, O., Efendi, E. ve Epik, F. (2010), *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*, Detay Yayıncılık.
- Gül Yılmaz, E. (2017), Rekreatif Liderlik ve Turist Rehberliği. (Ed. Prof. Dr. Meryem Akoğlan Kozak) *“Rekreatif Liderlik”*, (İçinde bölüm). Ankara, Detay Yayıncılık.
- Güleç, S. (1989). Park-Bahçe ve Peyzaj Mimarisi. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Orman Fakültesi Ders Tezleri Serisi: 29*, Trabzon. Sayı:2, s. 213-214.
- Güzel, F. Ö. (2007). *Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma)*. Basılmamış yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Balıkesir.
- Güzel, F. Ö. ve Köroğlu, Ö. (2014). Turist Rehberlerinin Liderlik ve Aracılık Rollerinin Tur Deneyimine Etkisi: Doğa Turları Üzerine Bir Araştırma, *Gaziantep University Journal Of Social Sciences*, 13 (4), s. 955.
- Hazar A. (2014), *Rekreasyon ve Animasyon*, Detay Yayıncılık, Ankara
- İbrahim, H. (1989). Ibn Khaldun 1337-1408 in, (Ed. Hilmi İbrahim) *Pioneers in Leisure and Recreation, American Alliance for Health, Physical Education, Recreation, and Dance 1900 Association Drive Reston, VA 22091*, pp. 21-26.
- İbrahim, H. and Cordes, K.A., (2002), *Outdoor Recreation, Enrichment For A Lifetime*, Sagamore Pub, Third Edition.
- Karaküçük, S. (1999), *Rekreasyon, Boş zamanları Değerlendirme, Kavram Kapsam ve Bir Araştırma*, Seren Matbaacılık Yayınları.
- Karaküçük, S. (2005), *Rekreasyon: Boş Zamanları Değerlendirme “Kavram, Kapsam ve Bir Araştırma”*, (5. Baskı), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Karaküçük, S. ve Akgül, B.M. (2016), *Ekorekreasyon - Rekreatif ve Çevre*, Gazi Kitabevi, Ankara, 1. Baskı.
- Kılbaş, Ş. (2010), *Rekreasyon ve Boş Zamanı Değerlendirme*, Ankara, Gazi Kitabevi.

- Köktaş Ş. K. (2004), *Rekreasyon Boş Zamanı Değerlendirme*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kraus, R.G., (1977), *Recreation Today: Program, Planning and Leadership*. (Second Edition), California: Goodyear Publishing Company.
- Leclerc, D. ve Martin, J. N. (2004). Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists Perception. *International Journal of Intercultural Relations*, vol. 28, s. 181-200.
- Lovrentjev, S. (2015). Education of Tourist Guides: Case of Croatia. *Procedia economics and finance*, 23, ss. 555-562.
- Manning, R. E. ve Valliere, W. (2001). Coping in outdoor recreation: Causes and Consequences of Crowding and Conflict Among Community Residents, *Journal of Leisure Research*, 33(4):410-426.
- Nebioğlu, K.G. (2009). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi: Kültür Ve Turizm Bakanlığı Tarafından Düzenlenen Turist Rehberliği Eğitimlerinin Uzaktan Eğitim Modeli İle Verilmesi Üzerine Bir Araştırma*. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Reisinger, Y. ve Steiner, C. (2006). Reconceptualising interpretation: The role of tour guides in authentic tourism. *Current Issues in Tourism*, 9(6), 481-498.
- Soykan, F. (2002). Profesyonel Turist Rehberliği Derslerindeki Kursların Yeniden Değerlendirilmesi ve Türkiye’nin Turizm Coğrafyası Dersine Eleştirel Yaklaşım. *Turizm Eğitimi Konferansı*, Ankara, s.99.
- Tetik, N. (2012). *Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, s.214.
- Toker, A. (2011). *Kültür Turizminin Sürdürülebilirliğinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Ankara Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s. 51, Eskişehir.
- Torkildsen, G. (1992), *Leisure and Recreation Management. Fourth Edition*. E & FN Spon Press.