



**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

25. Doğu Akdeniz Uluslararası Turizm ve Seyahat Fuarı (EMITT)

Turizm Sektörü ve Ziyaretçi Anketleri

İstatistiki Raporu

9-12 Şubat 2022 tarihleri arasında İstanbul TÜYAP Fuar ve Kongre Merkezi'nde düzenlenen 25. Doğu Akdeniz Uluslararası Turizm ve Seyahat Fuarı (EMITT)'nda Kapadokya Alan Başkanlığı'na ait "Kapadokya" standında fuar dönemi boyunca katılımcı ve ziyaretçilere bir dizi anket çalışması uygulanmıştır.

Anketler, turizm sektör katılımcılarına ve ziyaretçilere uygulanmak üzere iki farklı şekilde hazırlanmıştır. Türkçe ve İngilizce versiyonları bulunan anketlerden turizm sektör anketinde 8 soru, ziyaretçi anketinde ise 6 soru bulunmaktadır.

Anketlerin uygulanma amacı; turistik yönden bölgenin güncel durumunu anlamak, sektörün dinamiklerini algılamak, sektör temsilcilerinin ve bölge ziyaretçilerinin bölge hakkındaki algısını ölçmek; bölgenin tercih edilme sebeplerini, bölgedeki turistik aktivitelerin tercih edilme yoğunluğunu ve bölgede alınan hizmet ya da hizmetlerdeki memnuniyet seviyelerini ölçmek, analiz etmek ve yorumlamaktır. Ayrıca yürütülen turizm faaliyetlerinde ilgi alanları ve memnuniyet seviyelerini ölçerek eksiklikleri ve geliştirilebilir yönleri tespit etmek, bu bilgiler doğrultusunda çalışmalar yürüterek yeni aksiyonlar almak ve projeler geliştirmektir.

Toplanan bu veriler ışığında, bölgenin ihtiyaçlarını ve beklentilerini daha doğru anlayarak ve analiz ederek bölgenin turizm standartlarını yükseltmek, aynı zamanda sektöre farklı bakış açıları kazandırarak yeni turizm ve tanıtım stratejileri geliştirilmesine önayak olmak hedeflenmektedir.

Yapılan anket çalışmaları sonucunda ortaya çıkan istatistiki veriler aşağıda bilgilerinize sunulmaktadır.



**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

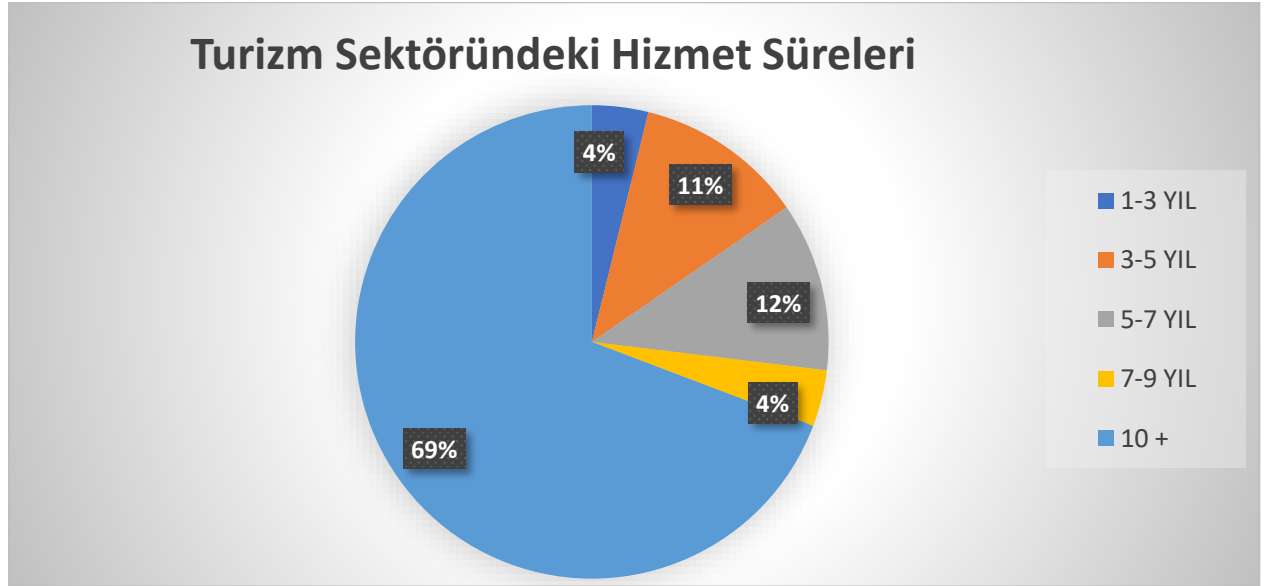
25. Doğu Akdeniz Uluslararası Turizm ve Seyahat Fuarı (EMITT)

TURİZM SEKTÖRÜ ANKETİ

1. Sektörde kaç yıldır hizmet veriyorsunuz?

a. 1-3 yıl	b. 3-5 yıl	c. 5-7 yıl	d. 7-9 yıl	e. 10 +
------------	------------	------------	------------	---------

Anket katılımcılarına yukarıda belirtilen soru sorulmuş olup yine yukarıda belirtilen seçenekler verilmiştir. Soruya verilen cevaplara oluşturulan grafik aşağıda görülmektedir.



Anket katılımcılarının yaklaşık **%70**'i, 10 yılı aşkın süredir turizm sektöründe hizmet vermektedir. 5 yıl ve üzeri hizmet veren kişilerin ise oranı **%85** olarak ölçülmektedir. **%15**'lik bir oran ise sektörde 5 yılın altında hizmet vermektedir. Bunun **%11**'lik kısmı 3-5 yıl arası hizmet verirken **%4**'lük bir kısım ise 1-3 yıl arası hizmet vermektedirler.

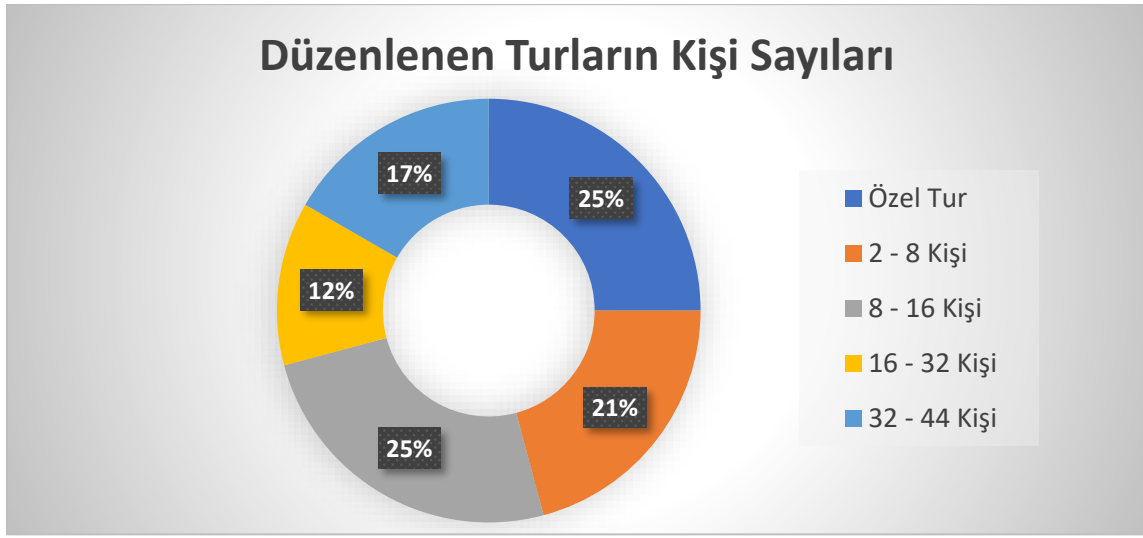


**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

2. Kapadokya Bölgesine genellikle kaç kişilik turlar düzenleniyor?

a. Özel tur	b. 2 – 8 kişi	c. 8 – 16 kişi	d. 16 – 32 kişi	e. 32 – 44 +
-------------	---------------	----------------	-----------------	--------------

Anket katılımcılarına yukarıda belirtilen soru sorulmuş olup alınan cevapların oransal dağılımı aşağıdaki grafikte gösterilmektedir.



Anket katılımcılarına göre bölgeye en fazla “özel turlar” ve “8-16 kişilik” turlar düzenlenmektedir. Bu iki seçeneğin toplam oranı %50’dir. 2-8 kişilik turları düzenleyenlerin oranı %21 olarak görülmektedir. 32-44 kişilik daha kalabalık turlar düzenleyenlerin oranı %17’dir. En düşük oranda ise %12 ile “16-32” kişilik turlar düzenlenmektedir.

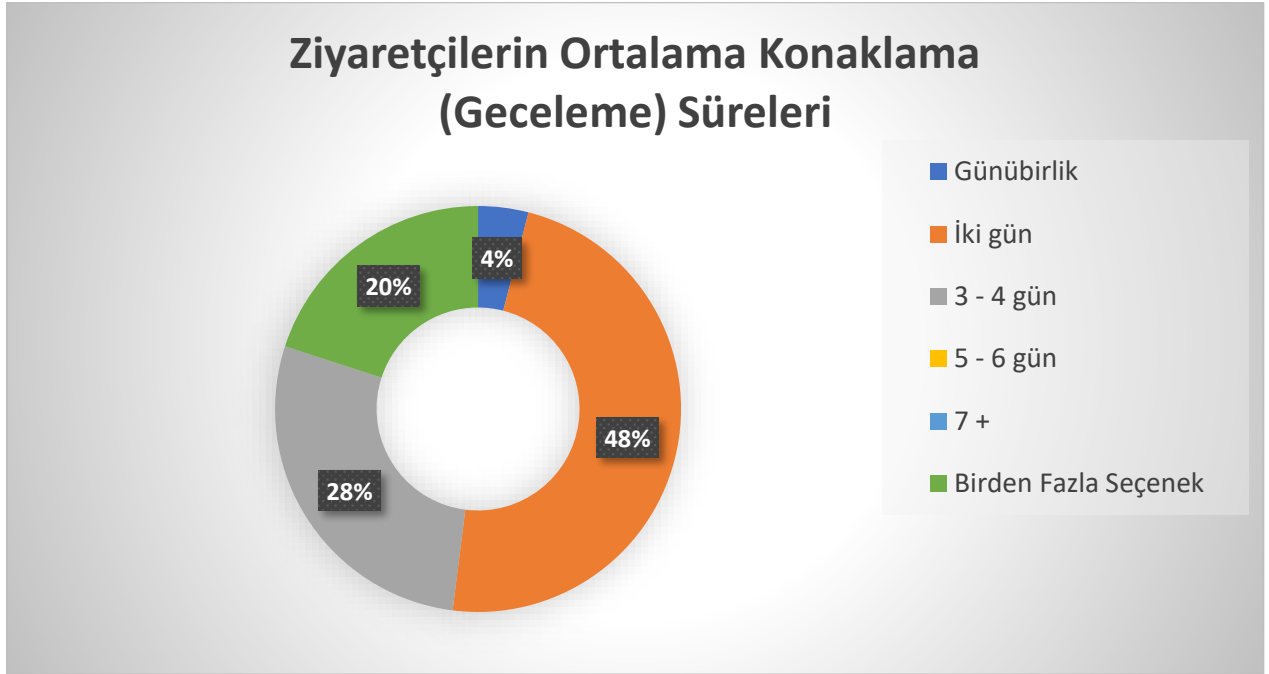


T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

3. Ziyaretçilerin ortalama konaklama (geceleme) süreleri kaç gündür?

a. Günübirlik	b. İki gün	c. 3-4 gün	d. 5-6 gün	e. 7 +
---------------	------------	------------	------------	--------

Anket katılımcılarına yukarıda belirtilen soru sorulmuş olup alınan cevapların oransal dağılımı aşağıdaki grafikte gösterilmektedir.



“Ziyaretçilerin ortalama konaklama (geceleme) süreleri kaç gündür?” sorusuna katılımcılar, **%48** oranda “iki gün” cevabını vermişlerdir. Bu oranı **%28** ile “3-4 gün” seçeneği takip etmektedir. Birden fazla seçeneği işaretleyen **%20**’lik kısım ise genellikle “iki gün” ve “3-4 gün” seçeneklerini birlikte işaretlemiştir.

Anket katılımcılarından **%4**’lük bir kısım ise ziyaretçilerini çoğunlukla “günübirlik” ağırlamaktadırlar. 5-6 gün ve 7+ gün seçeneğini işaretleyen katılımcı ise olmamıştır.

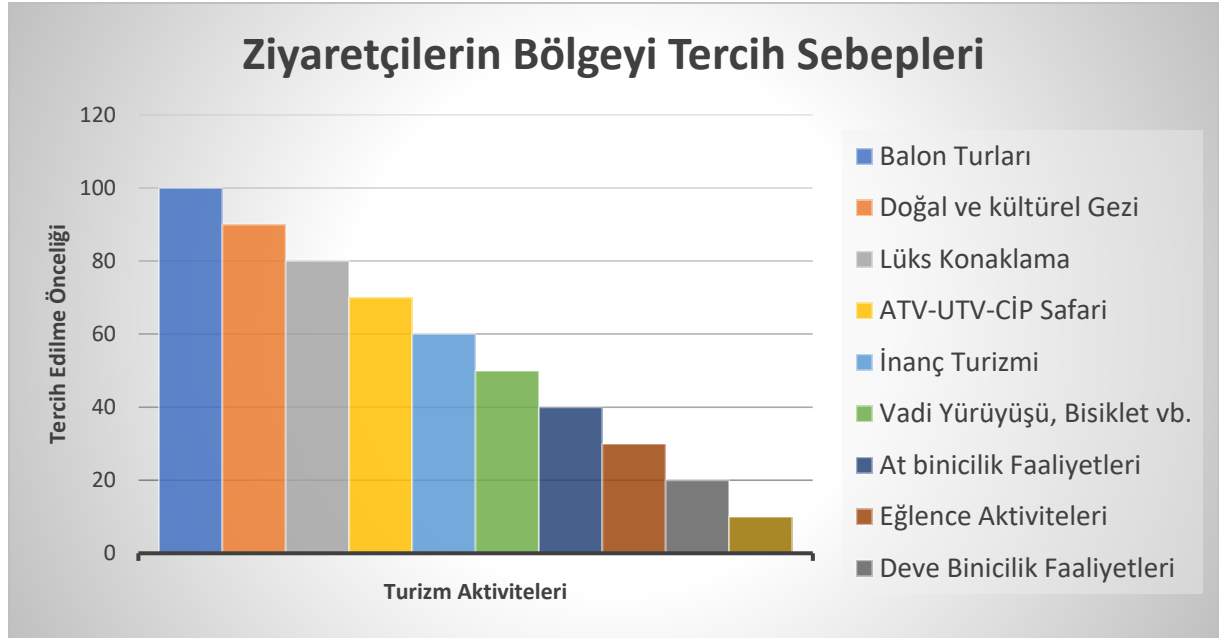


T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

4. Ziyaretçiler Kapadokya bölgesini “öncelikle” hangi amaçlar dahilinde ziyaret ediyorlar? (Öncelik sırasına göre 1’den 10’a kadar numaralandırınız.)

Doğal ve Kültürel Gezi	
Lüks Konaklama (Otel veya Butik Otel/Hotel Konseptleri)	
Balon Turları	
İnanç Turizmi	
Kongre Turizmi	
ATV-UTV-CİP Safari Turları	
At Binicilik Faaliyetleri	
Deve Binicilik Faaliyetleri	
Eğlence Aktiviteleri (Festival, Yarışma, Türk Gecesi vb.)	
Vadi Yürüyüşü, Bisiklet vb.	

Anket katılımcıları tarafından tercih öncelik sırasına göre numaralandırılan seçeneklerin oransal dağılımı aşağıdaki grafikte görülmektedir.



Anket katılımcılarına göre ziyaretçiler Kapadokya bölgesini öncelikle balon turları için tercih etmektedirler. Doğal ve kültürel gezi ise katılımcılara göre ikinci tercih sebebi olarak görülmektedir. Bunu sırasıyla lüks konaklama, ATV-UTV-CİP safari, inanç turizmi, vadi yürüyüşü – bisiklet vb. aktiviteler, at binicilik faaliyetleri, eğlence aktiviteleri, deve binicilik faaliyetleri ve son olarak kongre turizmi takip etmektedir.

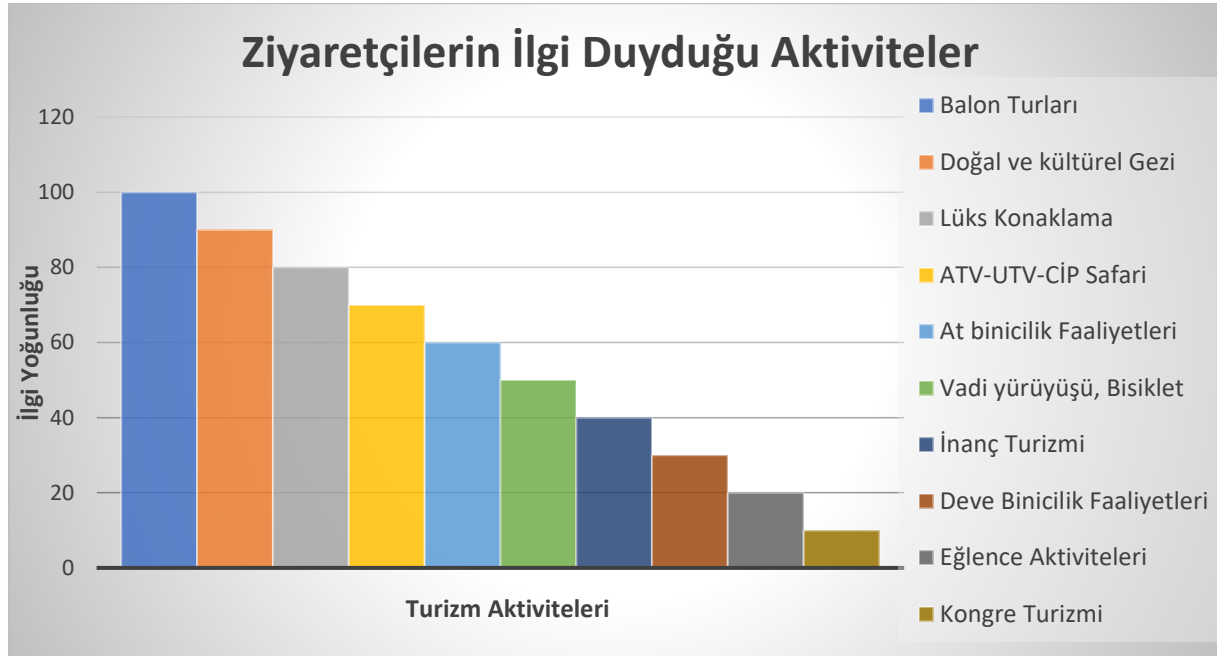


T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

5. Ziyaretçiler öncelikle hangi faaliyetlere daha fazla ilgi gösteriyorlar? (Öncelik sırasına göre 1'den 10'a kadar numaralandırınız.)

Doğal ve Kültürel Gezi	
Lüks Konaklama (Otel veya Butik Otel/Hotel Konseptleri)	
Balon Turları	
İnanç Turizmi	
Kongre Turizmi	
ATV-UTV-CİP Safari Turları	
At Binicilik Faaliyetleri	
Deve Binicilik Faaliyetleri	
Eğlence Aktiviteleri (Festival, Yarışma, Türk Gecesi vb.)	
Vadi Yürüyüşü, Bisiklet vb.	

Anket katılımcılarına göre bölgeyi ziyaret edenlerin ilgi duyduğu aktivitelerin oransal dağılımı aşağıdaki grafikte görülmektedir.



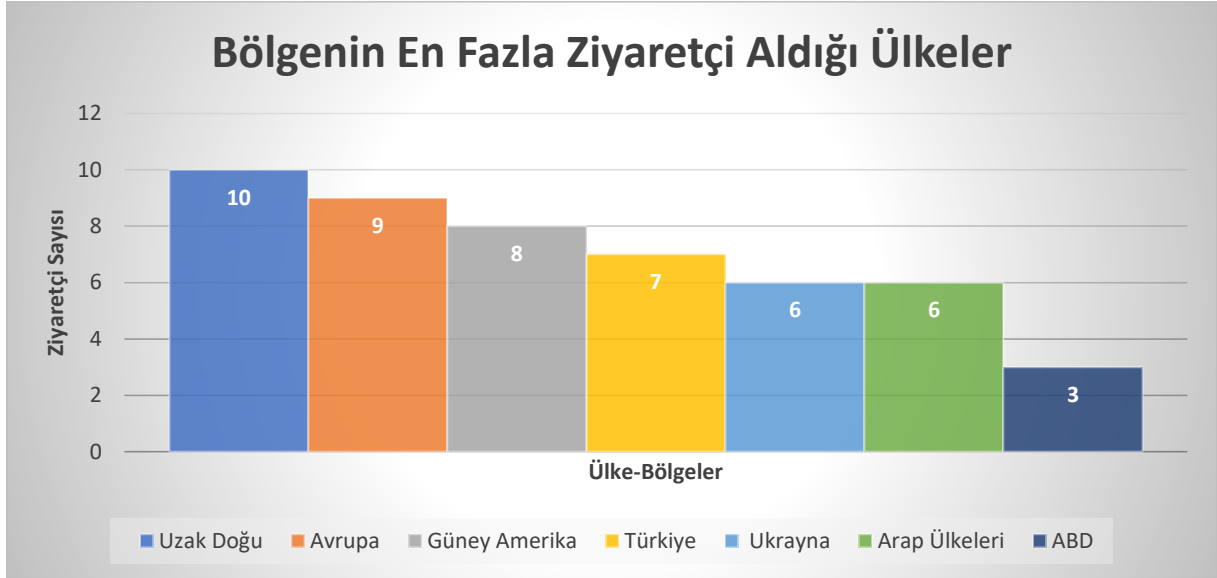
Anket katılımcılarına göre ziyaretçiler bölgede en fazla balon turlarına ilgi göstermektedirler. İkinci olarak bunu doğal ve kültürel gezi takip etmektedir. Lüks konaklama ise bölgede en fazla ilgi duyulanlar arasında üçüncü sırada yer almaktadır. Bu faaliyetleri sırasıyla ATV-UTV-CİP safari, at binicilik faaliyetleri, vadi yürüyüşü-bisiklet vb. faaliyetler, inanç turizmi, deve binicilik faaliyetleri, eğlence aktiviteleri ve kongre turizmi takip etmektedir.



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

6. Bölgeye en fazla hangi ülke ve/veya şehirden ziyaretçi gelmektedir?

Anket katılımcıları, bölgeye gelen ziyaretçilerin ülke/şehir profil verilerinin COVID-19 salgını öncesinde daha belirgin ve ölçülebilir olduğunu; ancak salgın sonrasındaki güncel durumun henüz netleşmediğini ve gerekli verilerin yeteri kadar şekillenmediğini belirtmişlerdir. Bu bilgi doğrultusunda katılımcıların verdiği cevaplara istinaden aşağıdaki grafik oluşturulmuştur.



Anket katılımcılarına göre bölgeye en fazla **Uzak Doğu** ülkelerinden turist gelmektedir. Bu ülkelerden çoğunlukla **Endonezya, Malezya, Çin, Güney Kore ve Pakistan** öne çıkmaktadır. İkinci olarak bölgeye en fazla **Avrupa** ülkelerinden turist gelmektedir. Avrupa ülkeleri arasında ise **İngiltere, Almanya ve Fransa** önce çıkmaktadır. Üçüncü sırada **Güney Amerika** ülkeleri yer almaktadır. Bunlar arasında ise **Kolombiya, Meksika ve Arjantin** ön plandadır. Ankette dördüncü sırayı yerli turistler oluşturmaktadır. Devamında ise **Ukrayna, Arap ülkeleri (Kuveyt, Katar) ve ABD** yer almaktadır.

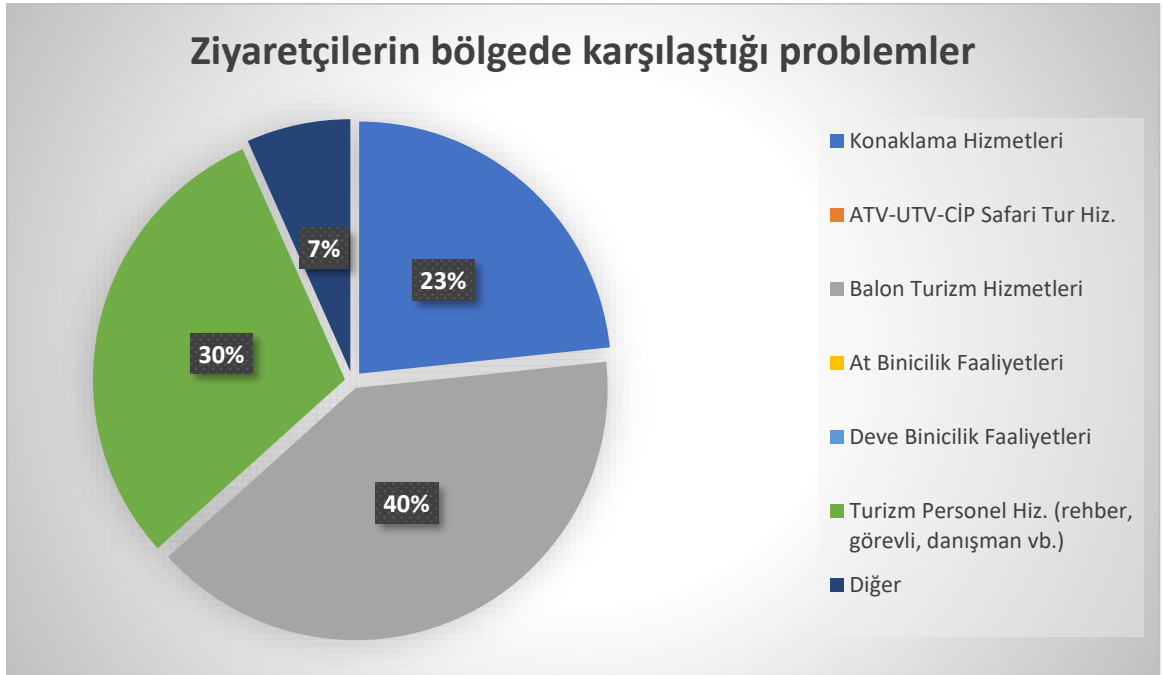


T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

7. Gelen ziyaretçiler genellikle hangi hizmet alanında problemlerle karşılaşmaktadır?

- Konaklama Hizmetleri: _____
- ATV-UTV-CİP Safari Tur Hizmetleri: _____
- Balon Turizm Hizmetleri: _____
- At Binicilik Faaliyet hizmetleri: _____
- Deve Binicilik Faaliyet Hizmetleri: _____
- Turizm personel hizmetleri (rehber, görevli, danışman vb.): _____
- Diğer (Lütfen belirtiniz): _____

Katılımcıların yukarıda sorulan soruya verdiği cevaplar sonucunda ortaya çıkan istatistiksel dağılımlar ve bu dağılımların açıklamaları aşağıda yer almaktadır.



Katılımcılardan %40'ı bölgeye gelen ziyaretçilerin **balon turizm hizmetleri**yle ilgili problem yaşadıklarını düşünmektedir. Bu sorunların neler olduğu sorusunu ise katılımcıların çoğu fiyatların yüksek olması ve yoğun dönemlerde yer bulunamaması şeklinde cevaplamışlardır. Bunun dışında balon sektöründe faaliyet gösteren kişilerin turizm sektörü dışında kişilerin olması da sorun olarak belirtilmiştir.



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

Katılımcıların **%30**'u bölgeye gelen ziyaretçilerin **turizm personel hizmetleri** ile ilgili sorun yaşadığını, bunun sorunların sebebinin ise kalifiye personel yetersizliği olduğunu düşünmektedirler.

Katılımcıların **%23**'ü bölgeye gelen ziyaretçilerin **konaklama hizmetleri** yönünden sorunlarla karşılaştıklarını düşünmektedir.

“Diğer” seçeneğini işaretleyen **%7**'lik kısım ise denetimsiz turizm faaliyetleri, turistik çarşılardaki düzensiz fiyat uygulamaları ve şehir içi ulaşım problemlerinin ziyaretçiler için olumsuz deneyimlere sebep olduğunu vurgulamışlardır.

Bu soruda **ATV-UTV-CİP Safari, At Binicilik ve Deve Binicilik Sportif Faaliyetleri** seçeneklerini ise işaretleyen olmamıştır.

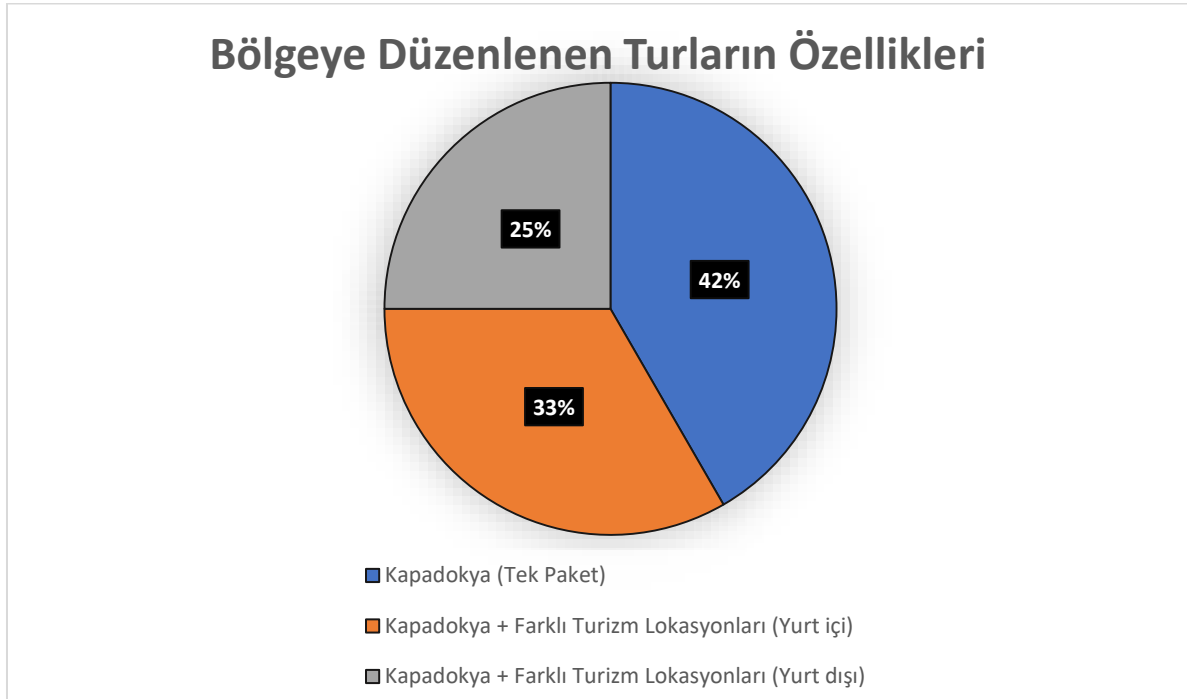


**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

8. Acentenizde Kapadokya'ya yapılan turlar genellikle tek tur olarak mı veya farklı turizm lokasyonlarını da (il/ülke) kapsayacak şekilde mi düzenleniyor?

- Kapadokya (Tek Paket)
 Kapadokya + Farklı turizm lokasyonları-İkili Paket (Yurtiçi)
 Kapadokya + Farklı turizm lokasyonları-İkili Paket (Yurtdışı)

Anket katılımcılarına yukarıda belirtilen sorular sorulmuş ve belirtilen seçenekler verilmiş olup, alınan cevaplar neticesinde aşağıda belirtilen grafik oluşturulmuştur.





T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

❖ Farklı Görüş ve Öneriler

Anket sonunda bulunan farklı görüş ve öneriler kısmına katılımcıların belirttiği düşünceler aşağıda bilgilerinize sunulmaktadır.

- Bölgenin estetik görüntüsünü olumsuz yönde etkileyen nesnelere sorun teşkil etmektedir. Yerleşim yerleri ve turistik alanlarda kullanılan, bölgenin doğal ve kültürel yapısına uymayan reklam görselleri ve tabelalar gözden geçirilmelidir.
- Oteller web sitelerinde doğru bilgiler paylaşmalıdır. Yanıltıcı ve gerçeği yansıtmayan bilgi ve görseller ziyaretçilerin güven duygusunu zedelemektedir.
- Uçhisar seyir terası daha düzenli hale getirilmelidir.
- Bölgede yoğun faaliyet gösteren ATV-UTV turları sorun teşkil etmektedir.
- Bölgenin bir destinasyon yönetim örgütü modeline uygun yapılanma ile yönetilmesi gerektiğini düşünüyorum. Zira örnekleri İspanya, İtalya, İngiltere vb. ülkelerde başarı ile uygulanmaktadır.

SONUÇ

Yapılan anketler sonucunda elde edilen verilere göre; bölgede turizm faaliyeti yürüten işletmeler çoğunlukla köklü işletmelerdir. İşletmelerin yönetim kadroları bölgeyi iyi tanımakta ve bölge turizminin olumlu ve olumsuz yönlerini bilmektedirler. Buna nazaran işletmelerin hizmet personelleri (rehber, görevli, danışman vs.) turizm açısından yeterli bilgi ve donanıma sahip değildir.

Bölgeye düzenlenen turlarda “özel tur” ve “8-16 kişilik” turlar rağbet görmektedir. Ziyaretçilerin konaklama (geceleme) süreleri ise yoğun olarak iki (2) gün olarak ölçülmektedir. 5-7 gün ve üzeri konaklama süresi ise bölgede oldukça düşüktür.

Ziyaretçilerin bölgeyi öncelikli tercih sebebi balon turları, doğal-kültürel gezi ve lüks konaklamadır. Tercih sebepleri arasında son sıralarda ise deve binicilik faaliyetleri ve kongre turizmi yer almaktadır.

Anket katılımcılarına göre bölgeye en fazla Uzak Doğu ülkelerinden turist gelmektedir. Bu ülkelerden çoğunlukla Endonezya, Malezya, Çin, Güney Kore ve Pakistan öne çıkmaktadır. Anket katılımcılarına göre bölge az sayıda da olsa Amerika Birleşik Devletleri’nden ziyaretçi almaktadır. Verilen cevaplara bakıldığında Baltık ülkeleri ve İskandinav ülkelerinden bölgeye gelen turist sayısı çok düşüktür.

Sektör katılımcılarına göre bölgeye gelen ziyaretçilerin en fazla karşılaştığı sorun balon turistik faaliyetleri ile ilgilidir. Bunun sebepleri arasında yoğun sezonlarda yer sıkıntısı yaşanması, balon sayısının yetersiz olması ve fiyat politikasının düzensiz ve fiyatların yüksek



**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

olması olarak belirtilmektedir. Bölgede konaklama hizmetleri yönünden ortaya çıkan sorunlar ise bazı otellerin web sitesi ve diğer sosyal mecralarda yanıltıcı ve gerçeği yansıtmayan görseller ve bilgiler paylaşmaları ve fiyat-performans anlamında beklentileri karşılayamamaları olarak görülmektedir. Sorun teşkil eden bir diğer unsur ise turizm hizmet personellerinin yeterli düzeyde donanımlı olmaması olarak açıklanmaktadır.

Sonuç olarak, bölgenin turizm potansiyeli ve turistik aktivite çeşitliliğine bakıldığında bölgede öne çıkarılabilir ve geliştirilebilir birçok yön bulunmaktadır. Rağbet gören aktivitelerin haricinde, ziyaretçilere yeni deneyimler sunabilecek alanlar ve alternatifler oluşturulmalıdır. Bu doğrultuda öncelikle dikkat çeken eksikliklerden biri olan turizm sektörü personel hizmetleri alanında yaşanan aksaklıkları giderebilecek adımlar atmak önemlidir. Sektörde hizmet veren kurumlar ile hizmet almayı talep eden potansiyel ziyaretçiler arasında doğru ve sağlıklı bir iletişim sağlanması, tanıtım alanında ise daha öncesinde analiz edilip belirlenmiş hedef kitleye yönelik ve doğru iletişim kanallarının kullanılarak potansiyel ziyaretçilere ulaşılması önem arz etmektedir. İletişim ve reklam anlamında kullanılan yöntemler ve araçlar mutlaka turizm sektörü karakteristiğine uygun olmalıdır. Aynı zamanda ziyaretini tamamlayan konukların memnuniyet düzeylerini sürekli olarak takip etmek, buna yönelik aksiyonlar almak ve farklı sektörlerde de uygulanan “müşteri dönüşüm oranı” çalışmalarının yürütülmesi bölgede turizm sektörünün gelişimi için önemli bir veri sağlayacaktır. Ziyaretçi geribildirimlerine yönelik yürütülen çalışmalar ve bu veriler ışığında yeni çalışmalar yürütmek bölgenin turizm anlamında hızlı kalkınması için yarar sağlayacaktır. Yapılan ölçümler ve analizler dikkate alınarak oluşturulacak turizm stratejileri, Kapadokya bölgesinin daha fazla tercih edilen ve önerilen bir turizm destinasyonu haline gelmesi için gerekli altyapıyı oluşturacak ve fırsatları sunacaktır.



**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

25. Doğu Akdeniz Uluslararası Turizm ve Seyahat Fuarı (EMITT)

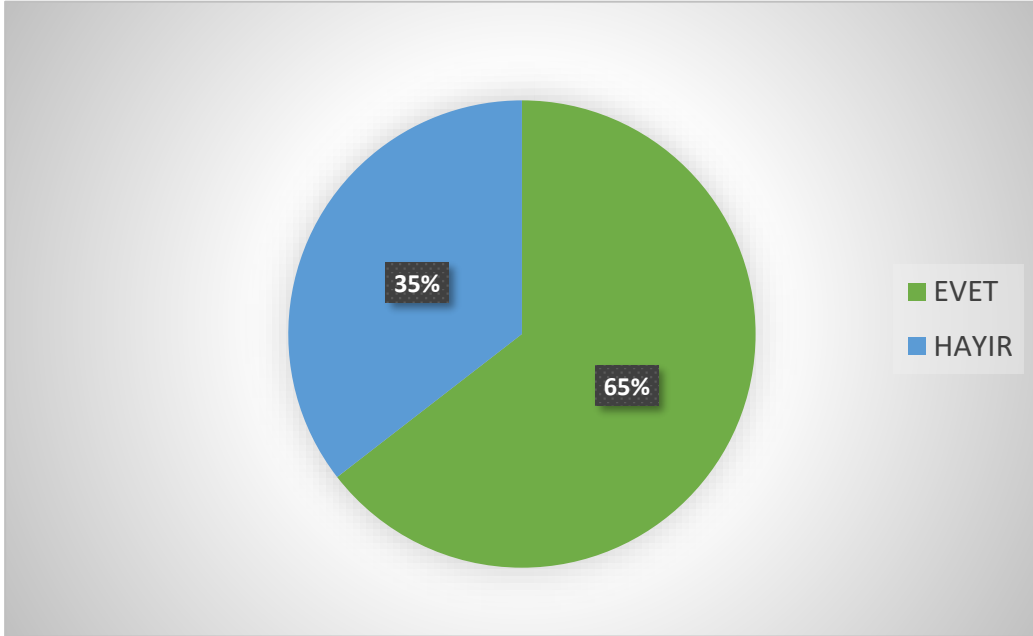
ZİYARETÇİ ANKETİ

Yerli Ziyaretçilere Yapılan Anket Sonuçları

1. Kapadokya'yı daha önce ziyaret ettiniz mi? (Cevabınız "HAYIR" ise 6. Soruya geçiniz)

Evet Hayır

"Kapadokya'yı daha önce ziyaret ettiniz mi?" sorusuna verilen cevapların oransal dağılımı aşağıdaki grafikte görülmektedir.



Ankete katılan yerli ziyaretçilere, Kapadokya'yı daha önce ziyaret ettiniz mi sorusu sorulmuştur. %65'i "evet", %35'i "hayır" cevabını vermiştir.



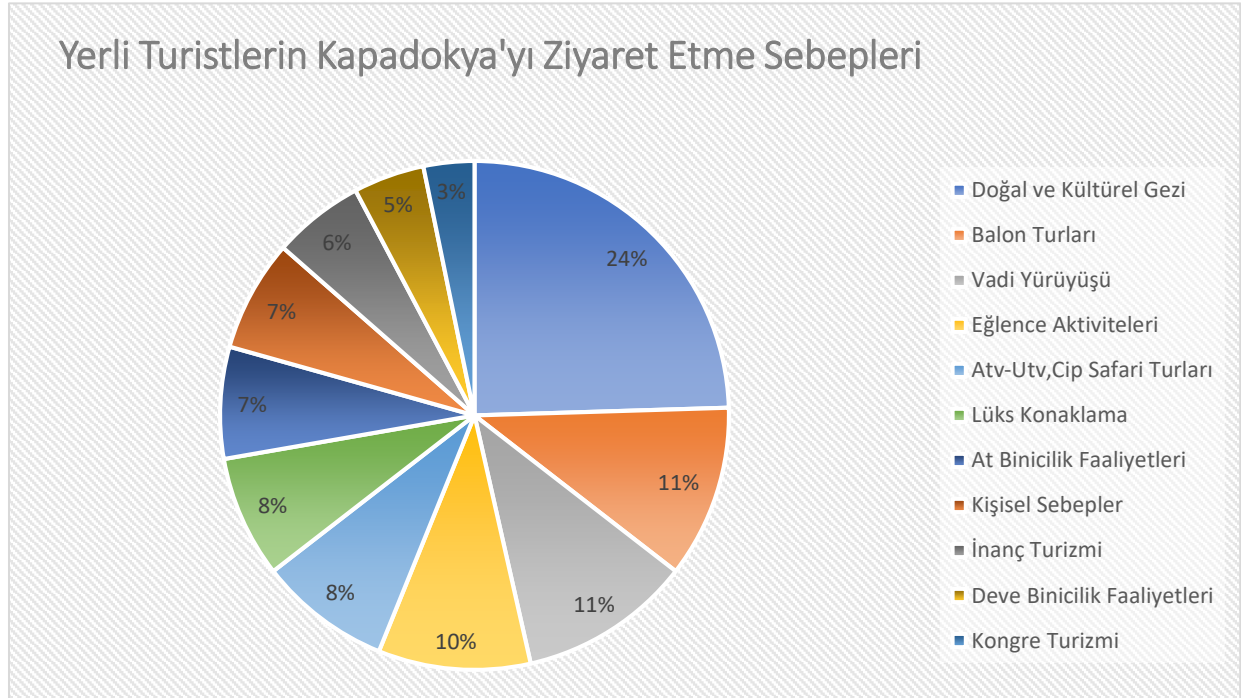
T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

(Kapadokya'yı daha önce ziyaret ettiniz mi?)

Cevabınız "EVET" ise ziyaret sebepleriniz nelerdir? (Yanlarına "✓" koyunuz)

Doğal ve Kültürel Gezi	
Lüks Konaklama (Otel veya Butik Otel/Hotel Konseptleri)	
Balon Turları	
İnanç Turizmi	
Kongre Turizmi	
ATV-UTV-CİP Safari Turları	
At Binicilik Faaliyetleri	
Deve Binicilik Faaliyetleri	
Eğlence Aktiviteleri (Festival, Yarışma, Türk Gecesi vb.)	
Vadi Yürüyüşü, Bisiklet vb.	
Kişisel Sebepler	

Anket katılımcılarına yukarıda belirtilen soru sorulmuş olup, yine yukarıda belirtilen seçenekler sunulmuştur. Alınan cevaplara göre ortaya çıkan istatistiki veriler aşağıdaki grafikte görülmektedir.



Ankete katılan yerli ziyaretçilere Kapadokya'yı daha önce ziyaret ettiniz mi sorusu sorulmuştur. %11'i balon turları ve vadi yürüyüşü seçeneğini, %10'u da eğlence aktiviteleri



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

seçeneğini, %8'i Atv-Utv,Cip Safari, ve lüks konaklama, %7'si kişisel sebepler ve at binicilik faaliyetlerini, %5'i deve binicilik faaliyetlerini, %3'ü de kongre turizmi seçeneğini tercih etmiştir.

2. Konakladığınız oteli ve lokasyonu lütfen belirtiniz.

Konaklama Yeri Adı: _____ İlçe: _____

Anket katılımcılarının yukarıda belirtilen soruya verdiği cevaplar aşağıda görülmektedir:

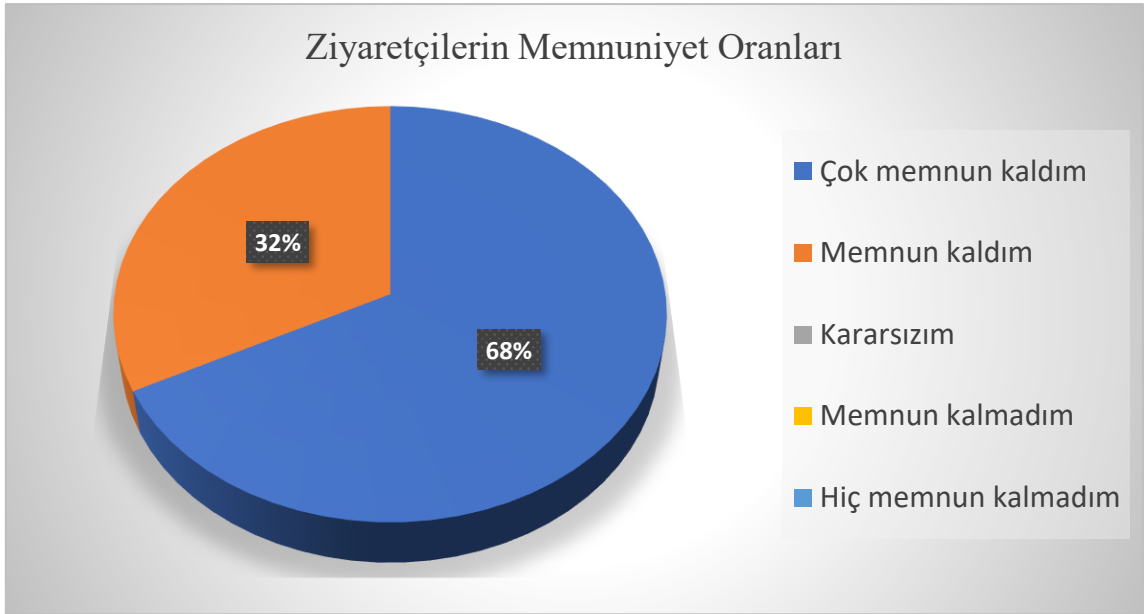
- ❖ Mustafa Otel - Ürgüp,
- ❖ Serenity Stone House - Uçhisar,
- ❖ Kayakapı Premium Cave - Ürgüp,
- ❖ DoubleTree By Hilton Hotel - Avanos,
- ❖ Altınöz Hotel – Nevşehir (Merkez),
- ❖ Turban Otel - Ürgüp,
- ❖ Cappadocia Caves Hotel - Göreme,
- ❖ Ramada By Wyndham Cappadocia - Ortahisar,
- ❖ Efendi Cave Hotel - Ürgüp,
- ❖ Kapadokya Hill Hotel - Göre,
- ❖ Hanzade Suites - Göreme,
- ❖ Museum Hotel - Uçhisar,
- ❖ Dere Suites Cappadocia - Ürgüp,
- ❖ Historical Goreme House,
- ❖ Cappadocia Aurora Cave Hotel - Uçhisar,
- ❖ Elika Cave Suites - Ürgüp



**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

- 3.** Ziyaretinizden memnuniyet derecenizi lütfen belirtiniz.
- Çok memnun kaldım.
 - Memnun kaldım.
 - Kararsızım.
 - Memnun kalmadım.
 - Hiç memnun kalmadım

Anket katılımcılarına yukarıda belirtilen soru sorulmuş olup, yine yukarıda belirtilen seçenekler sunulmuştur. Alınan cevaplara göre ortaya çıkan istatistik veriler aşağıdaki grafikte görülmektedir.



Ankete katılan yerli ziyaretçilere Kapadokya'yı ziyaretinizden memnuniyet derecesinizi belirtir misiniz sorusu sorulmuştur. “Çok memnun kaldım”, “memnun kaldım”, “kararsızım”, “memnun kalmadım” ve “hiç memnun kalmadım” şıkları verilmiştir. Ankete katılanların %68'i ziyaretlerinden çok memnun kaldıklarını, %32'i ise “memnun kaldım” seçeneğini işaretlemiştir. Bu soruda “kararsızım”, “memnun kalmadım” ve “hiç memnun kalmadım” seçeneğini işaretleyen katılımcı olmamıştır.

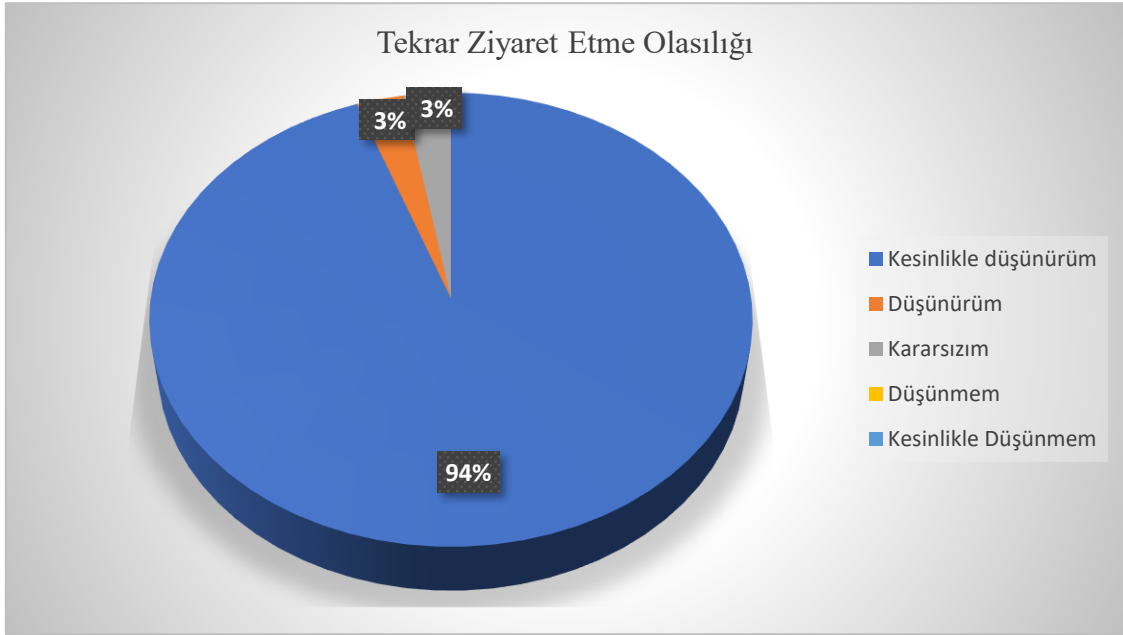


**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

4. Kapadokya'yı tekrar ziyaret etmeyi düşünür müsünüz?

- Kesinlikle düşünürüm.
- Düşünürüm.
- Kararsızım.
- Düşünmem.
- Kesinlikle düşünmem.

Anket katılımcılarına yukarıda belirtilen soru sorulmuş olup, yine yukarıda belirtilen seçenekler sunulmuştur. Alınan cevaplara göre ortaya çıkan istatistiki veriler aşağıdaki grafikte görülmektedir.



Ankete katılan ziyaretçilerden %94'ü kesinlikle düşünürüm, %3'ü düşünürüm ve kararsızım seçeneklerini seçmişlerdir. "Düşünmem" ve "Kesinlikle düşünmem" seçeneklerini ise işaretleyen olmamıştır.

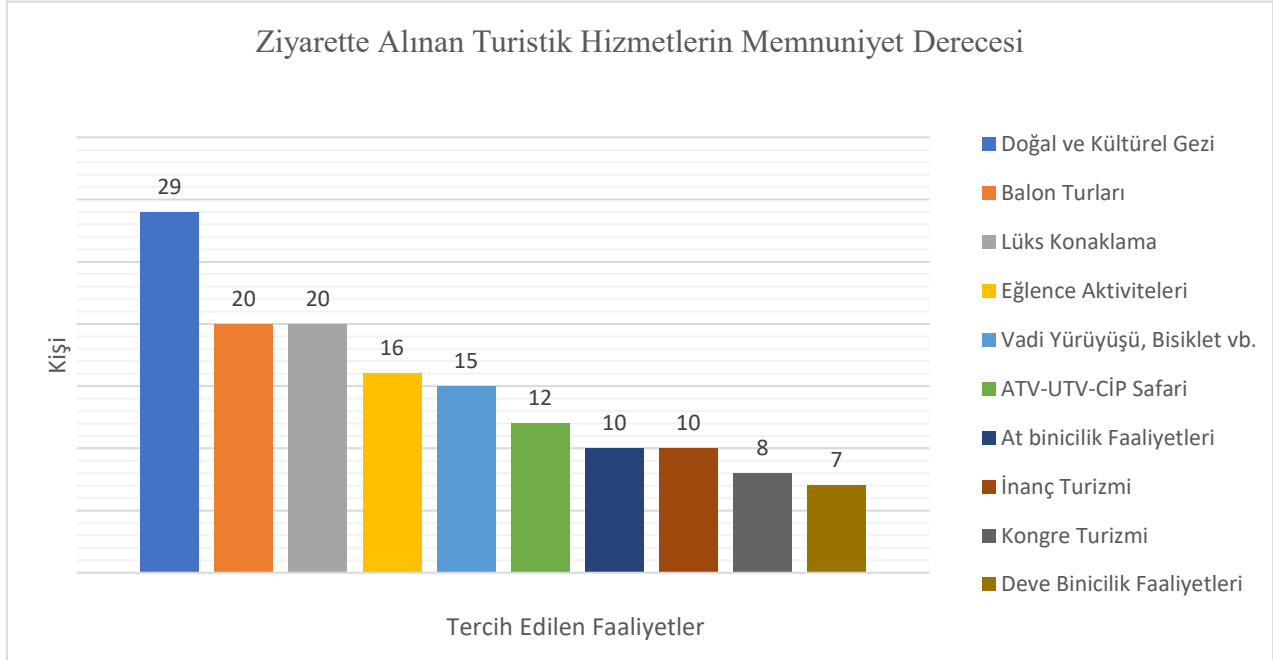


T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

5. Ziyaretinizde aldığınız turistik hizmetleri memnuniyet derecenize göre 1'den 10'a kadar puanlayınız.

Doğal ve Kültürel Gezi	
Lüks Konaklama (Otel veya Butik Otel/Hotel Konseptleri)	
Balon Turları	
İnanç Turizmi	
Kongre Turizmi	
ATV-UTV-CİP Safari Turları	
At Binicilik Faaliyetleri	
Deve Binicilik Faaliyetleri	
Eğlence Aktiviteleri (Festival, Yarışma, Türk Gecesi vb.)	
Vadi Yürüyüşü, Bisiklet vb.	

Ankete katılan yerli katılımcılara yukarıda verilen turistik hizmetleri memnuniyet derecelerine göre puanlamaları istenmiştir. Puanlama sonucunda ortaya çıkan istatistik veriler aşağıdaki tabloda görülmektedir.



Anket sonuçlarına göre **29** katılımcı doğal ve kültürel gezi, **20** katılımcı balon turları ve lüks konaklama, **16** katılımcı eğlence aktiviteleri, **15** katılımcı vadi yürüyüşü, bisiklet vb. etkinlikleri, **12** katılımcı Atv-Utv-Cip Safari turları, **10** katılımcı at binicilik ve inanç turizmi, **8** katılımcı kongre turizmi, **7** katılımcı deve binicilik faaliyetleri seçeneklerini tercih etmiştir.



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

(Kapadokya'yı daha önce ziyaret ettiniz mi?)

6. Cevabınız “HAYIR” ise sebepleriniz nelerdir?

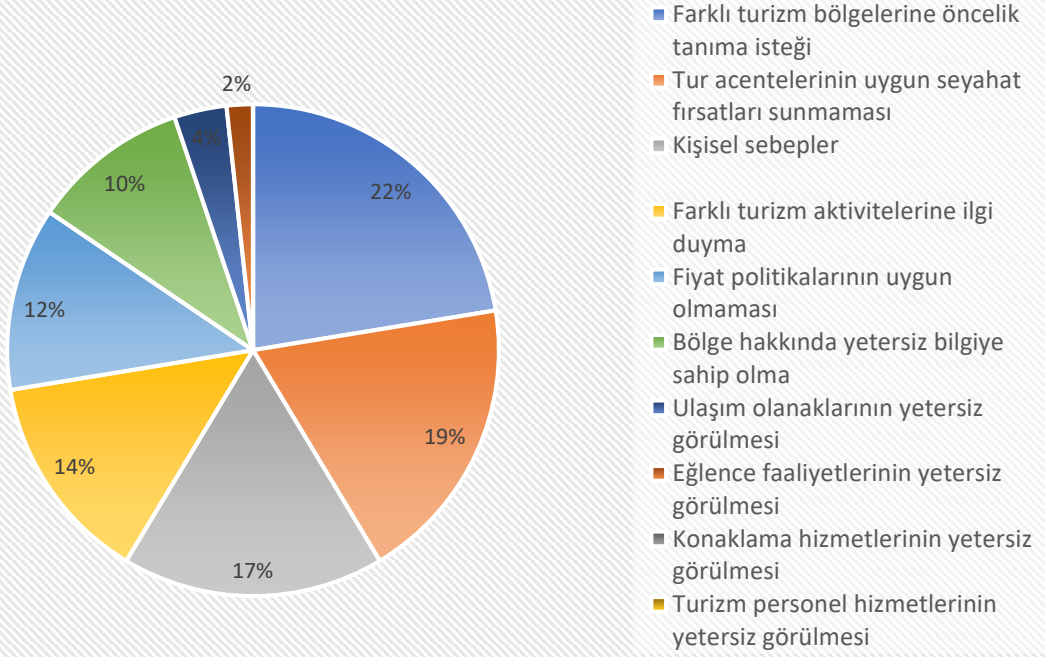
Farklı turizm bölgelerine öncelik tanıma isteği	
Farklı turizm aktivitelerine ilgi duyulması	
Bölge hakkında yetersiz bilgiye sahip olunması	
Tur acentelerinin uygun seyahat fırsatları sunmaması	
Fiyat politikalarının ekonomik olmaması	
Ulaşım olanaklarının yetersiz görülmesi	
Konaklama hizmetlerinin yetersiz görülmesi	
Eğlence faaliyetlerinin yetersiz görülmesi	
Tanıtım faaliyetlerinin yetersiz görülmesi	
Turizm personel hizmetlerinin (rehber, görevli, danışman vb.) yetersiz görülmesi	
Kişisel Sebepler	

Anket katılımcılarından “Kapadokya'yı daha önce ziyaret ettiniz mi?” sorusuna “Hayır” cevabı verenlerin bu soruya geçmeleri istenmiş ve bölgeyi ziyaret etmeme sebepleri sorulmuştur. Bu soruya verilen cevaplara göre ortaya çıkan istatistiki veri grafiği aşağıda görülmektedir.



**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

Yerli Turistlerin Kapadokya'yı Ziyaret Etmeme Sebepleri



Elde edilen veriler sonucunda ankete katılanların;

%22'si farklı turizm bölgelerine öncelik tanıma isteği,

%19'u tur acentelerinin uygun seyahat fırsatları sunmaması,

%17'si kişisel sebepler,

%14'ü farklı turizm aktivitelerine ilgi duyma,

%12'si fiyat politikalarının uygun olmaması,

%10'u bölge hakkında yetersiz bilgiye sahip olma,

%4'ü ulaşım olanaklarının yetersiz görülmesi,

%2'si ise eğlence faaliyetlerinin yetersiz görülmesi seçeneklerini tercih etmişlerdir. Konaklama hizmetlerinin yetersiz görülmesi ve turizm personel hizmetlerinin yetersiz görülmesi seçenekleri katılımcılar tarafından tercih edilmemiştir.



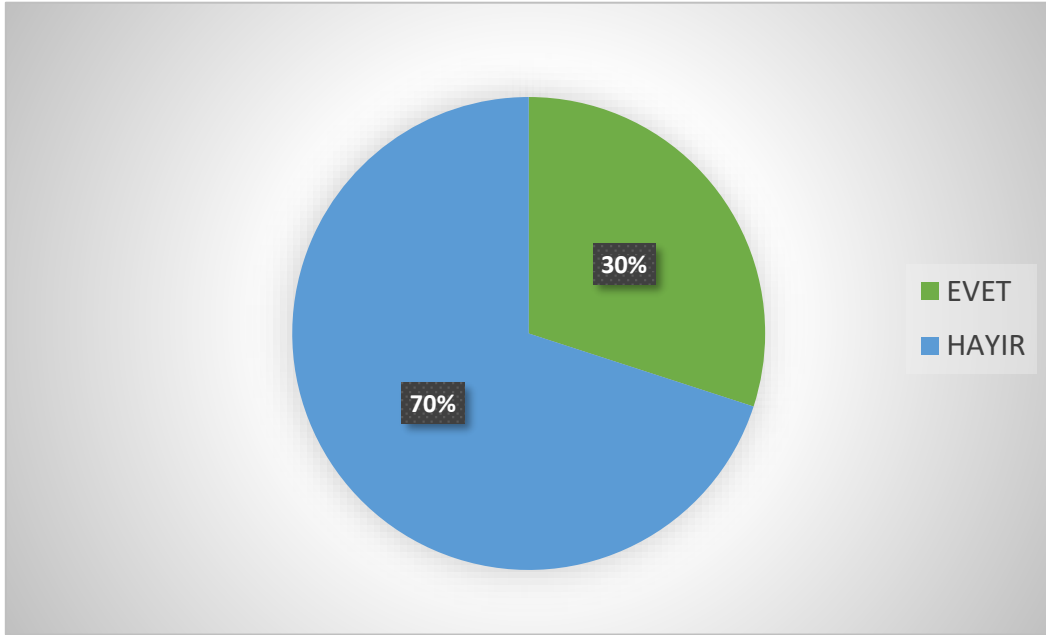
**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

Yabancı Ziyaretçilere Yapılan Anket Sonuçları

1. Have you visited Cappadocia before? (If your answer is “NO”, go to 6 th Question)

Yes No

Ankete katılan yabancı ziyaretçilerin “Kapadokya’yı daha önce ziyaret ettiniz mi?” (Have you visited Cappadocia before?) sorusuna verilen cevapların oransal dağılımı aşağıdaki grafikte görülmektedir.

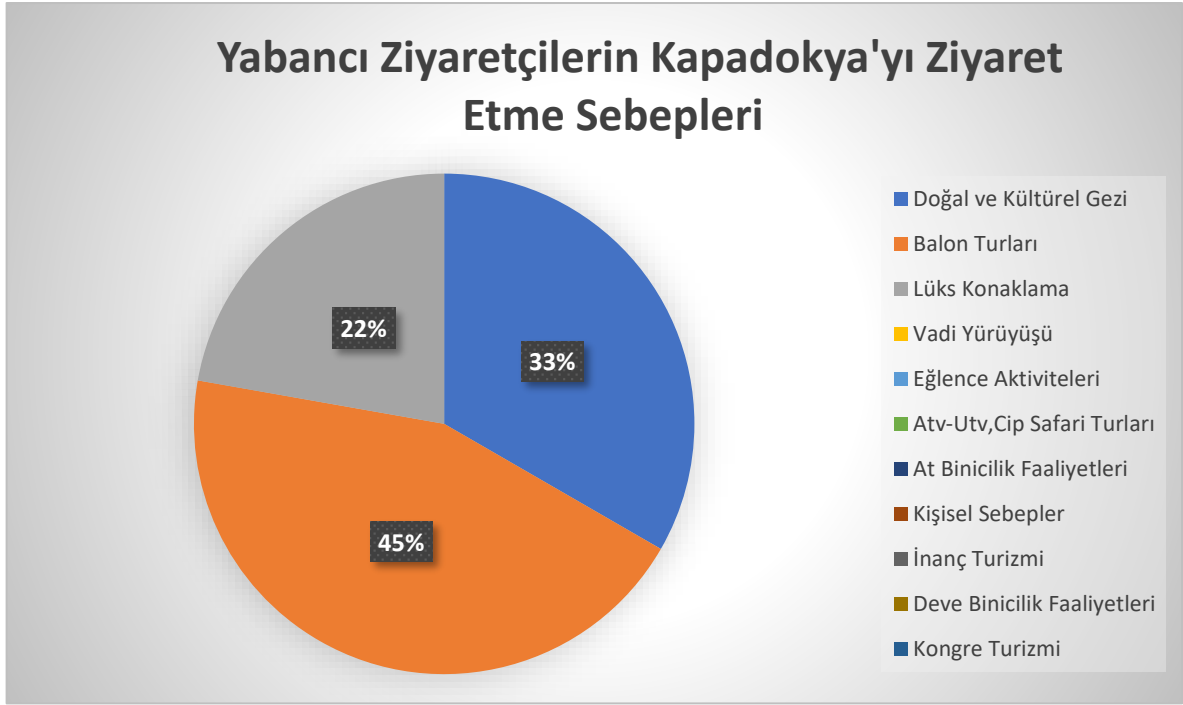


Ankete katılan yabancı katılımcıların **%70**'i “Hayır”, **%30**'u “Evet” cevabını vermiştir.



**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

“Kapadokya’yı daha önce ziyaret ettiniz mi?” sorusuna karşılık yabancı anket katılımcılarından alınan “EVET” cevabına göre istatistiki sonuçlar aşağıdaki grafikte görülmektedir.



Ankete katılanların yabancı ziyaretçilerin %45'i balon aktiviteleri, %33'ü bölgenin doğal ve kültürel gezi seçeneğini, %22'si ise lüks konaklama seçeneğini işaretlemiştir. Diğer seçenekleri hiçbir katılımcı işaretlememiştir.



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

2. Please indicate the hotel you are staying at and its location.

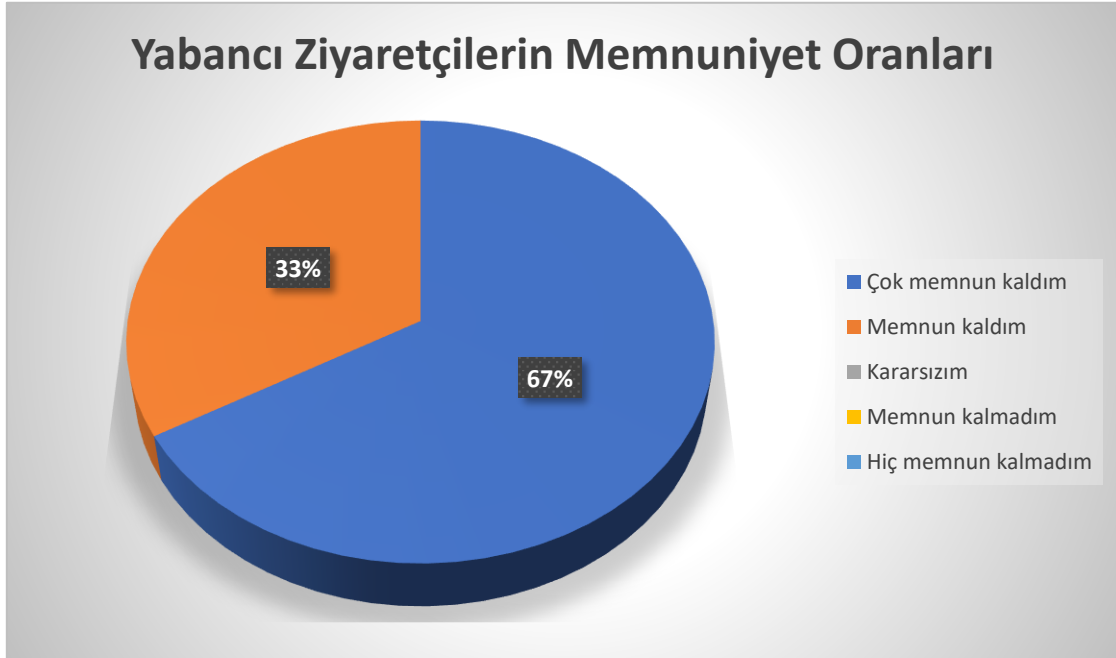
Accommodation Name: _____ District: _____

Anket katılımcılarına yukarıda belirtilen soru sorulmuş olup, soruya cevap veren herhangi bir yabancı katılımcı olmamıştır.

3. Please indicate your level of satisfaction with your visit.

- a. I was very satisfied.
- b. I was satisfied.
- c. I'm undecided.
- d. I wasn't satisfied.
- e. I'm not satisfied at all.

Ankete katılan yabancı ziyaretçilerin yukarıda görülen “Ziyaretinizden memnuniyet derecenizi lütfen belirtiniz.” sorusuna verdikleri cevapların istatistiki veri grafiği aşağıda görülmektedir.



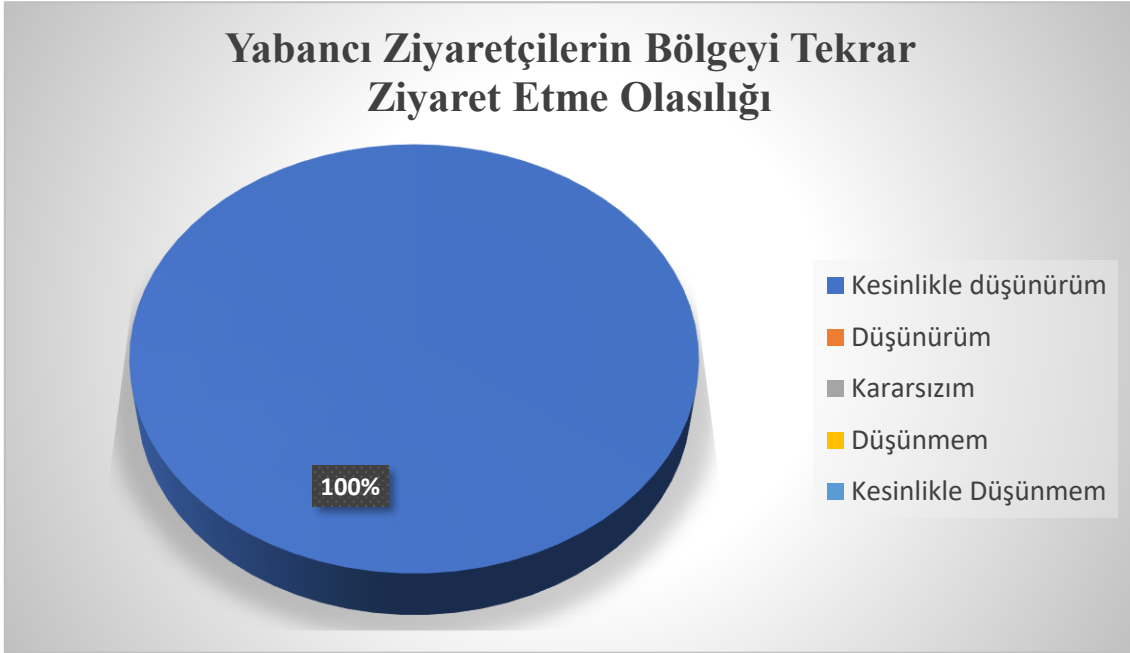
Anket katılımcılarının **67'si** “Çok memnun kaldım”, **%33'ü** “Memnun kaldım” seçeneklerini işaretlemişlerdir. Bu soruda “kararsızım”, “memnun kalmadım” ve “hiç memnun kalmadım” seçeneklerini ise işaretleyen katılımcı olmamıştır.



**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

4. Would you consider visiting Cappadocia again?
- I definitely think.
 - I think.
 - I'm undecided.
 - I don't think.
 - I certainly don't think so.

Ankete katılan yabancı katılımcılara yukarıda görülen “Kapadokya’yı tekrar ziyaret etmeyi düşünür müsünüz?” sorusu sorularak yine yukarıda belirtilen seçenekler verilmiştir. Alınan cevaplar sonucunda oluşan istatistik veri grafiği aşağıda görülmektedir.



Ankete katılan yabancı ziyaretçilerin %100’ü “Kesinlikle düşünürüm” seçeneğini işaretlemiştir. Diğer seçenekleri hiçbir katılımcı işaretlememiştir.

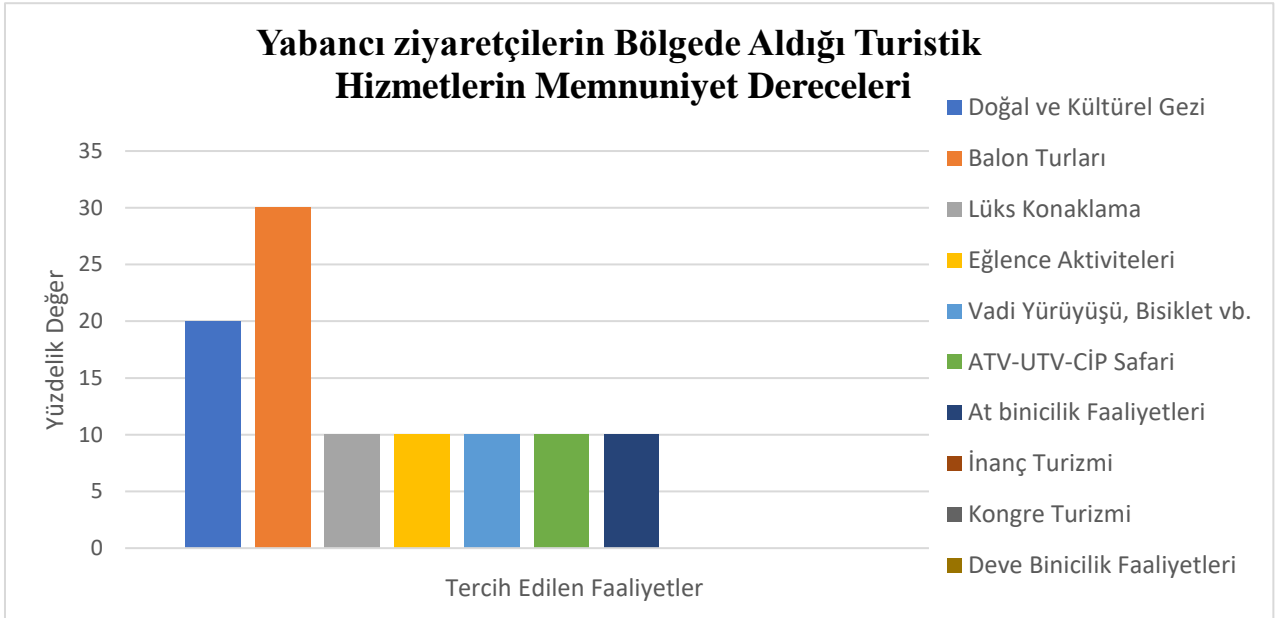


T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

5. Ziyaretinizde aldığınız turistik hizmetleri memnuniyet derecenize göre 1'den 10'a kadar puanlayınız. (Rate the touristic services you received during your visit from 1 to 10 according to your level of satisfaction.)

Natural and Cultural Excursion	
Luxury Accommodation (Hotel or Boutique Hotel/Hotel Concepts)	
Balloon Tours	
Faith Tourism	
Congress Tourism	
ATV-UTV-CİP Safari Tours	
Horse Riding Activities	
Camel Riding Activities	
Entertainment Activities (Festival, Competition, Turkish Night etc.)	
Valley Hiking, Cycling etc.	

Ankete katılan yabancı ziyaretçilerden yukarıda verilen turistik hizmetleri memnuniyet derecelerine göre puanlamaları istenmiştir. Puanlama sonucunda ortaya çıkan istatistik veriler aşağıdaki tabloda görülmektedir.



Ankete katılan yabancı ziyaretçilerin %30'u balon turları, %20'si doğal ve kültürel gezi, %10'u lüks konaklama, eğlence aktiviteleri, vadi yürüyüşleri, bisiklet vb., Atv, Utv, CİP Safari turları seçeneğini işaretlemiştir. Hiçbir katılımcı "inanç turizmi", "kongre turizmi" ve "deve binicilik faaliyetleri" seçeneklerini tercih etmemiştir.



**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI**

(Have you visited Cappadocia before?)

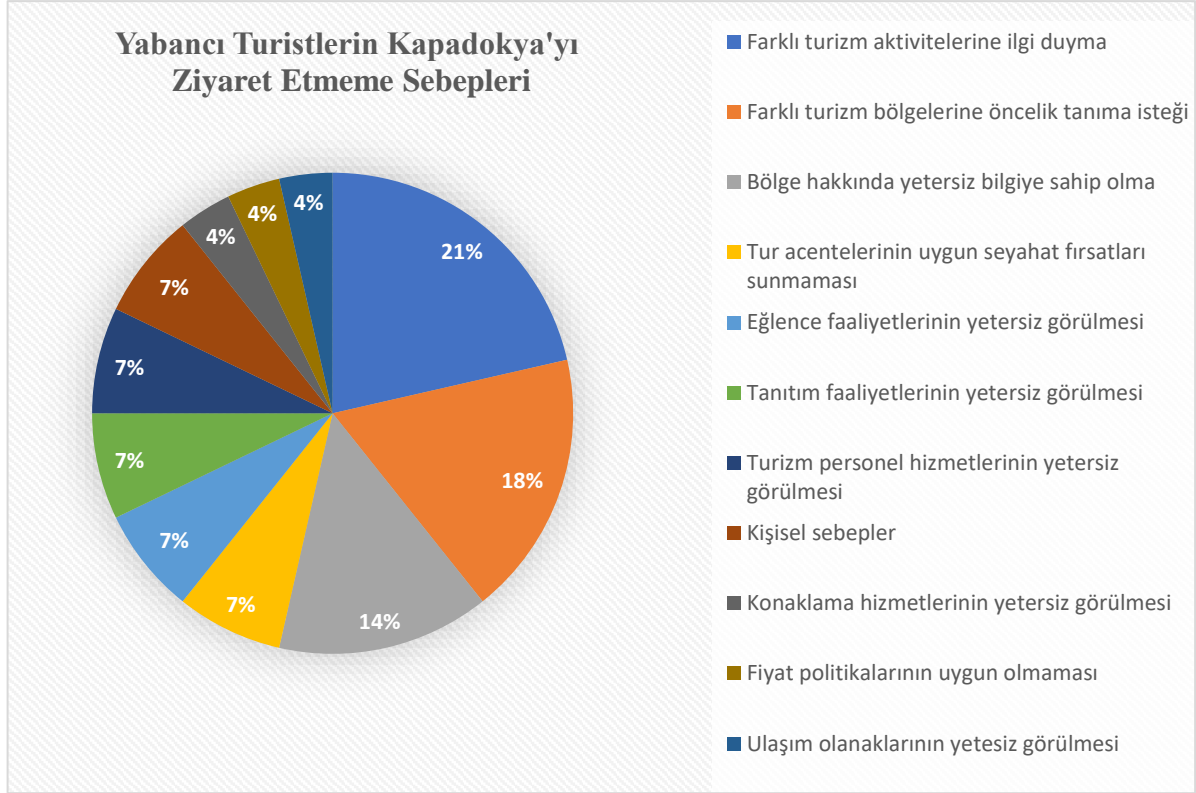
6. If your answer is “NO”, what are your reasons? (Put "X" next to them)

Desire to prioritize different tourism regions	
Interest in different tourism activities	
Insufficient information about the region	
Failure of tour agencies to offer suitable travel opportunities	
Uneconomical pricing policies	
Inadequate transportation facilities	
Inadequate accommodation services	
Insufficient entertainment activities	
Insufficient promotional activities	
Inadequate tourism personnel services (guide, attendant,advisor etc.	
Personal Reasons	

Ankete katılan yabancı katılımcılardan “Kapadokya’yı daha önce ziyaret ettiniz mi?” sorusuna “HAYIR” cevabı verenlerin bu soruya geçmeleri istenmiş ve bölgeyi ziyaret etmeme sebepleri sorulmuştur. Bu soruya verilen cevaplara göre ortaya çıkan istatistiki veri grafiği aşağıda görülmektedir.



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI



Ankete katılan yabancı ziyaretçilerin **%21**'i farklı turizm aktivitelerine ilgi duyma, **%18**'i farklı turizm bölgelerine öncelik tanıma isteği, **%14**'ü bölge hakkında yetersiz bilgiye sahip olma, **%7**'si tur acentelerinin uygun seyahat fırsatları sunmaması, eğlence aktivitelerinin yetersiz görülmesi, tanıtım faaliyetlerinin yetersiz görülmesi, turizm personel hizmetlerinin yetersiz görülmesi ve kişisel sebepler seçeneğini, **%4**'ü konaklama hizmetlerinin yetersiz görülmesi, fiyat politikalarının uygun olmaması, ulaşım olanaklarının yetersiz görülmesi seçeneklerini tercih etmişlerdir.



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

❖ Ankete Katılan Ziyaretçilerin Demografik Özellikleri

- Ankete katılan ziyaretçilerin eğitim ortalamasını çoğunlukla üniversite mezunları oluşturmaktadır. İkincil mezuniyet durumunu lise mezunu ziyaretçiler oluşturmaktadır.
- Ziyaretçilerin büyük çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır. Kadınlar erkeklere oranla Kapadokya'yı daha az ziyaret etmektedir.
- Ziyaretçilerin aritmetik yaş ortalaması baz alındığında Kapadokya'yı ziyaret edenlerin yaş ortalamasını 40.7, Kapadokya'yı ziyaret etmeyen kişilerin yaş ortalaması 40.4'tür.
- Ankete katılan ziyaretçilerin meslek dalları çeşitlilik göstermektedir.

❖ Farklı Görüş ve Öneriler

Anket sonunda bulunan farklı görüş ve öneriler kısmına katılımcıların belirttiği düşünceler aşağıda bilgilerinize sunulmaktadır.

- Tarihi ve en beğendiğim ilginç yerlerden birisidir.
- Bu tür turistik yerlerin Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından uygun hale getirilmesini ve fiyatların yerli turist için uygun olması gerektiğini düşünüyorum.
- Akşam ve gece aktivitelerine ek etkinlikler yapılmalı (Karagöz-Hacivat oyunları vb.)
- Turizmle ilgili personel ve rehberlere eğitim verilmelidir. Öncelikle güler yüzlü bir hizmet sonrasında maddiyatın gelmesi gerekir.
- Kapadokya bölgesi doğal güzellikleri ile başlı başına çekici bir unsur ve eşsiz bir turizm destinasyonudur.
- Bölgenin ve doğanın korunmasını önemle istiyorum.
- Kapadokya'yı dünya mirası olarak ülkemizin yüz akı olarak görüyorum çünkü gelen turistler kandırılarak fırsatçıların elinde heba olmaktadır.
- Doğa harikası bir yer olduğu için her fırsatta ziyaret edilebilecek bir yer.
- Fırsat bulduğumda gelebileceğim yerlerin başında gelmektedir.
- Çok beğendim, tekrar gitmeyi düşünüyorum. Hizmet olarak çok iyi olduğunu düşünüyorum.
- En kısa zamanda gezmek istediğim yerlerden biridir.
- Kapadokya'yı çok merak ediyorum en kısa zamanda gelmek istiyorum.



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
KAPADOKYA ALAN BAŞKANLIĞI

SONUÇ

Yapılan anketler sonucunda elde edilen verilere göre; ankete katılan yerli katılımcıların %65'i Kapadokya bölgesini daha önce ziyaret etmiştir. %35'i ise bölgeyi daha önce ziyaret etmemiştir. Ankete katılan yabancı katılımcıların %70'i Kapadokya bölgesini daha önce ziyaret etmemiştir. %30'u ise daha önce ziyaret gerçekleştirmiştir.

Kapadokya bölgesini ziyaret eden yerli ziyaretçiler bölgenin doğal ve kültürel güzelliklerini görmek için bölgeyi ziyaret ettiklerini belirtmektedirler. Bölgeye gelen ziyaretçilerin balon turlarına ilgilerinin yüksek düzeyde olduğu ve çoğunlukla balona binmek için bölgeyi ziyaret ettikleri görülmektedir. Bölge içerisinde yapılan vadi yürüyüşü ve bisiklete binme etkinliklerine katılmak, turistlerin yaptığı bir diğer etkinlik kollarındandır. Ziyaretçilerin kongre turizmine ve deve binicilik faaliyetlerine ilgilerinin düşük seviyede olduğu görülmektedir.

Bölgeyi ziyaret eden ziyaretçilerin bu ziyaretlerinden memnun kaldıkları görülmektedir. Ziyaretlerinden memnun kalmayan ziyaretçilere rastlanmamaktadır. Bölgeyi ziyaret eden ziyaretçilerin tekrar ziyaret gerçekleştirme isteklerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Ziyaretçilerin, ziyaretlerinde aldıkları turistik hizmetler içerisinde en fazla memnun kaldığı unsurun doğal ve kültürel gezi olduğu görülmektedir.

Bölgeyi ziyaret etmeyen anket katılımcılarına göre, ziyaret etmemelerindeki en önemli sebeplerin başında farklı turizm bölgelerine öncelik tanıma isteği gelmektedir. Tur acentelerinin uygun seyahat fırsatları sunmaması da katılımcıların bölgeyi ziyaret etmemesinde öne çıkan unsurlardan biridir. Ayrıca kişisel sebepler de katılımcıların belirttiği bir diğer unsurdur.

Ankete katılan yabancı ziyaretçilerin öncelikle balon turizm aktivitelerine katılmak amacıyla bölgeyi ziyaret ettikleri görülmektedir. Bölgenin doğal ve kültürel özelliklerini görmek üzere ziyarete gelen ziyaretçiler yüksek düzeydedir. Lüks konaklama olanaklarının da tercihlerinde etkili bir unsur olduğu görülmektedir.

Yabancı ziyaretçilerin bölgeyi ziyaretlerinden memnun kaldıkları anlaşılmaktadır. Memnun kalmadığını belirten ziyaretçilerin olmadığı görülmektedir. Yabancı ziyaretçilerin çok büyük bir çoğunluğu bölgeyi tekrar ziyaret etmek istediklerini ifade etmişlerdir.

Yabancı ziyaretçilerin farklı turizm etkinliklerine ilgi duydukları için bölgeyi ziyaret etmedikleri anlaşılmaktadır. Bunun dışında farklı turizm bölgelerine öncelik tanıdıkları ve bölge hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları için ziyaret gerçekleştirmedikleri anlaşılmaktadır.

Anket geneline bakıldığında bölgeyi en fazla üniversite mezunları ziyaret etmektedir. Demografik olarak bakıldığında erkekler kadınlara oranla bölgeyi daha fazla ziyaret ettiği ve ziyaretçi yaş ortalamasının 40 olduğu anlaşılmaktadır. Kamu ve özel sektörden birçok meslek grubundan bireylerin bölgeyi ziyaret ettiği görülmektedir.