

T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

147305

147305

**GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ TURİZM ÇEKİCİLİKLERİNİN BÖLGEYE
GELEN TURİSTLERİN TATMİNİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Tahsin ÖZBEK

Danışman: Yrd. Doç. Dr. A. Kadir ÇORBACI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2004

Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Bu çalışma jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalında
YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan Akaduba

Yrd. Doç. Dr. A. Kadir ÇORBACI

(Danışman)

Üye M Tepeci

Yrd. Doç. Dr. Mustafa TEPECİ

Üye Kamil Unur

Yrd. Doç. Dr. Kamil UNUR

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylıyorum.

.../... /2004



ÖNSÖZ

Güneydoğu Anadolu Bölgesi kültür turizmi için önemli bir potansiyel oluşturmaktadır. Özellikle son yıllarda bölgedeki olumlu gelişmeler bölgeye gelen turist sayısı ve gelirinde büyük artışlar göstermiştir. Buna rağmen bölge turizmi henüz istenen değerde gelişmeyi göstermemektedir. Bölge Turizminin gelişmesi için Güneydoğu Anadolu Bölgesindeki turizm potansiyelinin öncelikle tanımlanması ve var olan tüm değerlerinin sınıflandırılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Güneydoğu Anadolu Bölgesi turizminin gelişmesi için duyduğum istek ve merak beni böyle bir tez yazmaya yönlendirmiştir. Özellikle bölge illerine gelen turistlere, daha kaliteli bir hizmet sunulması için ihtiyaç duyulan altyapı ve üstyapı yatırımlarının, nasıl yapılacağına dair bulgular küçük de olsa bölge turizminin gelişmesine katkı sağlayacağı için benim bu tez konusunu seçmemde önemli bir sebep olmuştur.

Bu çalışmanın amacı Güneydoğu Turizminin gelişmesine katkı sağlamaktır. Bu amaçla bölge illerinde ve turistik yerlerde çalışmalarım esnasında bölgede yaşayan insanlardan bölge turizminin gelişmesi için önemli destek ve yardım gördüğümü belirtmeliyim.

Çalışmanın hazırlanmasında, her türlü desteği sağlayan değerli danışman hocam sayın Yrd. Doç. Dr. A. Kadir ÇORBACI' ye en içten teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmalarım esnasında her zaman kıymetli zamanlarını benim için esirgemeyen sayın hocam Yrd. Doç. Dr. Mustafa TEPECİ' ye en içten teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak beni her zaman teşvik ederek, desteğini hiç esirgemeyen sevgili eşim ve oğlum Umut' a sonsuz teşekkürler ediyorum.

ÖZET

Dünyada turizm hareketleri son yıllarda ivmeli bir gelişme göstermektedir. Ülkemiz de sahip olduğu turizm değerleri ile bu gelişmelerden en çok etkilenen ülkelerden biridir. Ülkemiz turizmi, Turizm gelirleri açısından dünyada 14. sırada, gelen turist açısından da 20. sırada yer almaktadır. Gelecekte turizmin hızla gelişeceği öngörüldüğünden ülkemizin de turizmdeki önemi artacaktır.

Turizm endüstrisi, göstermiş olduğu bazı farklı özellikler yüzünden diğer hizmetler sektörlerinden ayrılmaktadır. Özellikle turizm endüstrisinde hizmetlerin kalitesi büyük önem arz etmektedir. Dünyada Turizm işletmelerinin kalitelerini arttırdığı son yıllarda, turizm hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi ülkemiz açısından çok önemlidir. Müşteri memnuniyetinin ve sunulan hizmetlerin kalitesi, turistlerin tatminine etki göstermektedir.

Güneydoğu Anadolu bölgesi sahip olduğu doğal, tarihi ve kültürel değerler açısından ülkemizin en önemli bölgelerinden biridir. Özellikle son yıllarda yaşanan güvensizlik ortamı bölge turizmine büyük zarar vermiştir. Ancak son yıllarda bölgenin huzur ortamına kavuşması Turizm değerlerinin yeniden değerlendirilip, bölgenin kalkınmasına katkı sağlayacaktır. Özellikle bölgeler arası gelişmişlik düzeyinin azalacağı öngörülmektedir.

Güneydoğu Anadolu bölgesinde yapılan literatür ve saha çalışmalarının sonucunda önemli turistik değerlerin olduğu görülmüştür. Bu coğrafya insanoğlunun insan olduğunu anladığı ve dünyanın ilk medeniyetlerinin çıktığı Mezopotamya bölgesinin kuzeyindedir. Adıyaman'daki dünyanın sekizinci harikası Nemrut dağı kalıntıları, Şanlıurfa'daki antik çağın ilk üniversitesi Harran, Gaziantep'teki dünyanın ilk heykel atölyesi ve taş ocağı, Yesemek ve Kargamış, Deyr-ul Zefaran manastırı ile bölge açık hava müzesi gibidir.

Bölgenin tüm illerinin turizm potansiyeli sınıflandırılmış, gelecekte önemli birer destinasyon olabilecek turistik yerler birer tablo ile değerlendirilmiştir. Turizm güzergahlarının tespiti için güncellenmiş bir harita üzerinde tüm değerler gösterilmiştir.

Yapılan anket çalışmasıyla, Güneydoğu Anadolu bölgesine gelen yerli ve yabancı toplam 177 turist üzerinde, bölgedeki çekiciliklerin turistleri memnun etme ölçüsü değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda, tarihi ve kültürel değerleri, mutfağı ve özgün yemekleri, el sanatları alış-veriş imkanları, müzik ve halkoyunları ile bölge insanının sıcaklığı turistleri memnun etmiştir. Ancak özellikle ulaşım ve konaklama yetersizlikleri, tanıtım yetersizliği ve temizliğin eksik olması, bölgeye gelen turistleri memnun etmemiştir.

Anahtar kelimeler: Güneydoğu Anadolu Bölgesi, Turizm Potansiyeli, Turistik Destinasyon, Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti.

ABSTRACT**A SURVEY ON THE ATTRACTIVITY OF SOUTHEAST ANATOLIAN BEAUTIES
ON THE OVERALL SATISFACTION OF TOURISTS VISITING THERE**

There is an accelerating development of tourism movements around the world in recent years. And our country is one of those countries affected most from such developments with the tourism values it has. Our country's tourism ranks 14th with regards to tourism incomes and 20th with regards to incoming tourists worldwide. Our country's significance in tourism will increase as projections are made that tourism will grow in an increasing speed in the future.

Tourism industry distinguishes from other service sectors due to its different inherent attributes. Particularly the quality of services is rather important in the tourism industry. In recent years when world tourist enterprises have increased their qualities, measurement and assessment of tourism service quality is very important for our country. Customer satisfaction and quality of services offered affects tourist satisfaction.

Southeastern Region is one of the most important regions in our country with its natural, historical and cultural values. The environment of insecurity experienced particularly during the last years has greatly damaged regional tourism. However, it is anticipated that the region becoming peaceful in recent years will result in reevaluation of tourist values and rapid development of the region. It is projected that the interregional development level will decrease in particular.

As a result of literature and field operations in the Southeastern Anatolian region, it has been seen that there were unique tourist values available there. This geographical region falls to the north of the Mesopotamian region where the human beings understood that they were humans and where the first civilization of the world came out. With the world's eight wonder Mount Nemrut ruins in Adıyaman, first university of the antiquity Harran in Şanlıurfa, first sculpture workshop and stone quarry in Gaziantep, Yesemek and Kargamış, and the Deyr-ul Zefaran monastery, the region is like an outdoor museum.

Tourism values of all cities of the region have been classified, and values that might be important future destinations are evaluated in a table. All values are shown on an updated map for the determination of tourist routes.

This survey carried out has evaluated the level of satisfaction of tourists by the attractions in the region on a total of 177 tourists who have visited the Southeastern Anatolian Region. As a result of such evaluation, it has been understood that the tourists were satisfied

with the historical and cultural values, cuisine and authentic dishes, handicrafts, shopping facilities, music and folk dances and warmth of the region's people. However, particularly insufficient transportation and accommodation, lack of promotion and insufficient cleanliness have caused dissatisfaction among to tourists visiting the region.

Key Words: Southeastern Anatolian Region, Tourism Potential, Touristic Destination, Service Quality, Customer Satisfaction.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	İi
SUMMARY.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	Vi
TABLO LİSTESİ.....	X
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	Vii
GİRİŞ.....	1
1. Dünya Turizmi.....	2
2. Türkiye Turizmi.....	6
3. Turizm ve Bölgesel Kalkınma.....	7
I. BÖLÜM	13
TURİZM'DE HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	
I.1.Hizmet Kalitesi ve Kapsamı.....	13
I.2.Müşteri Kavramı ve Değişimi.....	17
I.3.Müşteri kimdir.....	17
I.3.1.Turizm İşletmelerinde İç Müşteri.....	18
I.3.2.Turizm İşletmelerinde Dış Müşteri.....	20
I.4.Müşteri Merkezli Yönetim ve Turizm İşletmeleri.....	22
I.5.Turizm İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti.....	24
I.6.Müşteri Tatmini.....	26
I.7.Turizm'de Hizmet Kalitesi ve Servqual Uygulamaları.....	28
I.8.Turizm İşletmelerinde İç Müşterilerin Tatminine Yönelik Ölçüm ve Değerlendirmeler.....	33
I.9. Otel Müşterilerinin Tatminine Yönelik Ölçüm ve Değerlendirmeler.....	34
III.10.Turizm Destinasyon Tekniği, Holsat.....	37
II. BÖLÜM	
GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİNDE TURİZM POTANSİYELİ...	38
II.1.Güneydoğu Anadolu Bölgesinde İller İtibariyle Turizm Potansiyeli.....	44

II.1.1.Adiyaman İli Turizm Potansiyeli.....	46
II.1.1.1.Nemrut Dağı.....	48
II.1.1.2.Karakuş Tepesi.....	52
II.1.1.3.Cendere Köprüsü.....	53
II.1.1.4.Eski Kahta (Arsemia) Kalesi.....	53
II.1.2.Batman İli Turizm Potansiyeli.....	56
II.1.3.Diyarbakır İli Turizm Potansiyeli.....	59
II.1.3.1.Çermik Kaplıcası.....	59
II.1.3.2.Ankaris Şifalı Suyu.....	60
II.1.3.3.Diyarbakır Kent Merkezi ve Çevresi.....	60
II.1.3.4.Diyarbakır Kalesi.....	61
II.1.3.5.Camiiler.....	62
II.1.3.6.Müzeler.....	62
II.1.3.7.Hanlar.....	63
II.1.3.8.Kiliseler.....	64
II.1.3.9.Dicle Köprüsü.....	64
II.1.3.10.Zülkarneyn Harabeleri.....	64
II.1.3.11.Çayönü Höyük.....	64
II.1.4.Gaziantep İli Turizm Potansiyeli.....	69
II.1.4.1.Belkız/ Zeugma Antik Kenti.....	70
II.1.4.2.Yesemek Heykel Atölyesi ve Açık Hava Müzesi....	74
II.1.4.3.Kargamış.....	75
II.1.4.4.Gaziantep Kalesi.....	76
II.1.4.5.Camiiler.....	77
II.1.4.6.Hanlar.....	77
II.1.4.7.Müzeler.....	78
II.1.4.8.Türebeler.....	78
II.1.4.9.Dülük (Antik Dolichenos Kenti).....	79
II.1.5.Kilis İli Turizm Potansiyeli.....	83
II.1.5.1.Oylum Höyük.....	83
II.1.5.2.Ravanda Kalesi.....	83
II.1.5.3.Kuzeyne Kalıntıları.....	84
II.1.5.4.Koruz (Kiriz) Kalıntıları.....	84

II.1.5.5.Camiiler.....	84
II.1.6.Mardin İli Turizm Potansiyeli.....	84
II.1.6.1.Kilise ve Manastırlar.....	85
II.1.6.2.Camiiler.....	88
II.1.6.3.Çarşı ve Pazarlar.....	88
II.1.6.4.Hamamlar.....	89
II.1.6.5.Mardin Kalesi.....	89
II.1.6.6.Mardin Müzesi.....	89
II.1.6.7.Dara Ören Yeri.....	89
II.1.7.Şanlıurfa İli Turizm Potansiyeli.....	94
II.1.7.1.Balıkli Göl.....	98
II.1.7.2.Harran.....	99
II.1.7.3.Soğmatar.....	100
II.1.7.4.GAP ve Atatürk Barajı.....	101
II.1.8.Şırnak İli Turizm Potansiyeli.....	106
II.1.8.1.Cizre.....	106
II.1.8.2.Ulu Camii.....	106
II.1.8.3.Cudi Dağı ve Nuh'un Gemisi.....	107
II.1.9.Siirt İli Turizm Potansiyeli.....	107
II.1.9.1.Sağlarca (Billoris) Kaplıcası.....	107
II.1.9.2.Siirt Ulu Camii.....	108
II.1.9.3.İbrahim Hakkı Türbesi.....	108
II.1.9.4.Erzen Ören Yeri.....	108
II.2.Güneydoğu Anadolu Bölgesi Turistik Tesis Arzı.....	108
II.3.Güneydoğu Anadolu Bölgesi Turistik Tesis Talebi.....	111
III. BÖLÜM	
GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİNDE YAPILAN	
ARAŞTIRMA ÇALIŞMASINA DAİR BULGULAR.....	
III.1- Araştırma Probleminin Tanımı.....	118
III.2- Yöntem.....	119
III.3- Evren ve Örneklem.....	120
III.3.1- Anket Hakkında Genel Bilgi.....	121
III.4- Sınırlamalar.....	121

III.5. Analiz ve Bulgular.....	122
III.5.1 Demografik Bilgiler.....	122
III.5.2 Ziyaret ile İlgili Bilgiler.....	126
III.5.3. Güneydoğu Anadolu Bölgesi Hakkındaki Genel İzlenimler.....	130
III.5.4 Turistlerin Genel Memnuniyeti.....	132
III.6. Ki-Kare Analizleri.....	133
SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	136
KAYNAKÇA.....	144
EKLER	149
EK- 1. ANKET.....	150



TABLO LİSTESİ

		Sayfa No
Tablo 1.1	Konaklama Birimlerinde Kalite ve Tatmin Arasındaki İlişkiyi belirleyen ölçüm maddeleri.....	36
Tablo 2.1	Adıyaman Turizm Potansiyeli.....	55
Tablo 2.2	Diyarbakır Turizm Potansiyeli.....	66
Tablo 2.3	Gaziantep Turizm Potansiyeli.....	80
Tablo 2.4	Mardin Turizm Potansiyeli.....	91
Tablo 2.5	Şanlıurfa Turizm Potansiyeli.....	104
Tablo 2.6	Güneydoğu Anadolu Bölgesi,Türlerine Göre Gelen Turist Sayısı.....	110
Tablo 2.7	Güneydoğu Anadolu İllerine Gelen Turist Sayısı 2000-2001-2002.....	115
Tablo 2.8	Güneydoğu Anadolu Bölgesi Tur Güzergahları.....	117
Tablo 3.1	Cinsiyete Göre Dağılım.....	123
Tablo 3.2	Yaş Dağılımı.....	123
Tablo 3.3	Yerli ve Yabancı Turistlerin Öğrenim Durumu.....	125
Tablo 3.4	Yabancı Turistlerin Geldikleri Yerler.....	125
Tablo 3.5	Ziyaret Sayısı.....	126
Tablo 3.6	Ziyaret Amacı.....	127
Tablo 3.7	Nasıl Geldiniz?.....	127
Tablo 3.8	Kalış Süresi.....	128
Tablo 3.9	Bilgi Edinme	129
Tablo 3.10	Turistleri Bölgeye Çeken Faktörler.....	129
Tablo 3.11	En Çok Ziyaret Edilen Turistik Çekim Merkezleri.....	130
Tablo 3.12	Turistik Çekicilikler ve Hizmetlerin Değerlendirilmesi.....	131

Tablo 3.13	Genel Memnuniyet Ortalamaları.....	132
Tablo 3.14	Genel Memnuniyet Ortalamaları.....	133
Tablo 3.15	Cinsiyete Bağlı Farklılıklar.....	134
Tablo 3.16	Yerli ve Yabancı Turistlerin Verdiği Cevaplar Arasındaki Farklılıklar.....	135



ŞEKİLLER LİSTESİ

		Sayfa No
Şekil 2.1	GAP Bölgesinde Turizm Şebekesi.....	41
Şekil 2.2	Güneydoğu Anadolu Bölgesi Turizm Güzergahları.....	42
Şekil 3.1	Yerli ve Yabancı Turistlere Göre Yaş Dağılımı.....	123
Şekil 3.2	Yabancı Turistlerin Ülkeleri.....	125



GİRİŞ

Turizm, insanların günlük hayatlarını sürdürdükleri yerlerin dışındaki eğlence, kültür ve dinlenme faaliyetlerini kapsamaktadır. Ülkemiz gerek tarihsel gerekse doğal açıdan taşımakta olduğu zengin kaynaklar bakımından dünya turizminde etkin bir yere sahiptir. Bu çerçevede düşünüldüğünde turizm, ülkemiz ekonomisine ciddi katkılar sağlayan bir sektördür.

Ülkemizin üzerinde kurulmuş olduğu topraklar çağlar boyu birçok medeniyete ev sahipliği yapmış tarihsel açıdan önemli bir merkezdir. Anadolu'da kurulmuş olan birçok medeniyetten kalan tarihi eserler günümüzde önemli bir turizm potansiyeli arz etmektedir.

Ayrıca 4 mevsimin aynı anda yaşandığı bir ülke olan Türkiye doğal güzellikler bakımından her türlü turizm potansiyelini içinde barındırmaktadır. Akdeniz ve Ege kıyılarındaki deniz turizmi, Abant, Erciyes, Uludağ gibi kış spor merkezleri, nehir turizmine olanak tanıyan nehirleri ile Türkiye doğal çekicilikleri bakımından da oldukça büyük potansiyeller taşımaktadır. Ancak sahip olunan bu potansiyellerin yeterince değerlendirilmediği önümüzde duran ciddi bir sorundur. Turizm denilince aklımıza ilk gelen yerler dışında sahip olunan potansiyellerin harekete geçirilmesi ve turizme açılması gerek bölgesel gerekse ulusal kalkınma açısından büyük önem taşımaktadır.

Sahip olduğu potansiyellerin yeterince değerlendirilmediği bölgelerimizden biri de Güney Doğu Anadolu Bölgesidir. Güney Doğu Anadolu bölgesinin turistik potansiyeli ülkemizde en yoğun olan bölgelerden biridir. Ancak en az turistin geldiği ve en az alt yapı yatırımlarının yapıldığı bölge de yine Güney Doğu Anadolu bölgesidir.

Medeniyetlerin beşiği olarak da nitelendirilen bölge ilk yerleşik toplumlardan büyük uygarlıklara kadar birçok tarihsel anıt ve kalıntıya sahiptir. Aynı

zamanda gerek İslamiyet, gerek Hıristiyanlık gerekse Museviliğin birçok dini açıdan değerli merkezi yine bölge sınırları içerisinde yer almaktadır.

Bu çalışmada Güney Doğu Anadolu bölgesinin sahip olduğu turizm çekiciliklerinin ve potansiyellerinin bölgeye gelen turistlerin memnuniyetleri üzerindeki etkisi araştırılacaktır.

Çalışmada ilk olarak Türkiye’de turizmin genel durumu ve Dünya turizmi içindeki yeri incelendikten sonra, yönetimde müşteri merkezli bir yaklaşım olarak literatüre girmiş olan müşteri memnuniyeti kavramı incelenecektir. Turistik işletmeleri açısından müşteri olan turistlerin bölgenin turizm çekiciliklerinden ne kadar etkilendikleri ise yerli ve yabancı turistlere yapılan bir anket çalışması ile değerlendirilecektir. Yapılan anket çalışmasıyla bölgenin turist profili hakkında genel bir izlenim oluşturulmaya çalışılacak ve bölge turizminin sorunları analiz edilmeye çalışılacaktır.

1. Dünya Turizmi

Turizm sektörü dünyada en hızlı gelişen ve büyüyen sektörlerin başında yer almaktadır. Dünyada sınırlar ortadan kalktıkça dünya daha da küçülmeye başlamış ve dünya küçüldükçe de insanlar daha uzak mesafelere seyahat etme eğilimine girmiştir. Bunun başlıca nedeni ise harcanabilir kişisel gelirlerdeki artış ve bunun sonucunda kişisel gelirlerin turizme ve tatile ayrılan payın artması ile ulaşım ve iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmenin yanı sıra insanların şimdiye kadar görmedikleri ve merak ettikleri yeni bölgeleri ziyaret etme isteğidir (Aker vd, 1998: 21).

Dünyanın çeşitli bölgelerindeki ekonomik durgunluk ülkeleri sosyal çalkantıları, yöresel savaşlar ve benzeri olaylar dünya turizminin büyümesini yavaşlatsa da durduramamaktadır. Örneğin 1991 yılındaki Körfez Savaşı Ortadoğu Bölgesindeki ve Avrupa’daki turizm hareketlerini %1.4 oranında geriletmiştir. Ancak bir sonraki yıl,

1992'de dünya turizm hareketleri 1990 ve 1991 yılları düzeyini aşmıştır. Kuşkusuz 1991 yılındaki bu krizden en fazla etkilenen ülkelerden birisi de Türkiye'dir. 1983 yılından beri çok hızlı bir gelişme gösteren Türk turizmi bu kriz ve özellikle turizm gelirleri bakımından önemli ölçüde gerileme göstermiştir. Ancak 1992 yılı ülkemiz turizmi için bir toplanma yılı olmuştur. 1993 yılında ise önemli gelişmeler yaşanmıştır (Aker vd, 1998: 21).

Turizm olayı son 100 yıllık tarihsel süreç içerisinde büyük bir ekonomik gelişme gösteren en önemli faaliyet alanı olarak göze çarpmaktadır. Dünya genelinde 1950 yılında turizme katılanların sayısı 25 milyon kişi, turizm harcamaları da 2 Milyar ABD doları iken, 1970 yılında turizme katılanların sayısı 160 Milyona, turizm harcamaları ise 18 Milyar dolara çıkmıştır. 1992 rakamlarına göre ise dünya turizmine katılan kişi sayısı 475 Milyon kişiye, turizm harcamaları ise 268 Milyar ABD dolarına yükselmiştir. Söz konusu rakamlar turizmin 1990'lı yılların en büyük sektörlerinden biri haline geldiğini göstermektedir. Turizm sektörü OECD sektöründe gerçekleştirilen hizmet ticaretinin yaklaşık üçte birini oluşturmaktadır. Bugün ne otomotiv, ne petrol sanayi ne de kimya sanayi turizmi ve turizme bağlı yan sektörlerin yarattığı gelir düzeyine ulaşmamaktadır (Aktaş, 2002: 23).

Türk turizmi de dünyada meydana gelen gelişmelerle bağlı olarak benzer bir genişleme evresine girmiştir. Örneğin 1963 yılında Türkiye'ye gelen yabancı sayısı 198 bin kişi ve turizm gelirleri 7.7 Milyon dolar iken, 1981 yılında turist sayısı yaklaşık 7 kat artış ile 1.4 Milyon kişiye ve turizm gelirleri de 57 kat artışla 381 milyon dolara yükselmiştir. 1992 yılına geldiğimizde ise turist sayısı 7 milyon kişi, turizm gelirleri ise 3.6 Milyar dolara yükselmiştir. Bu tablo Türkiye'nin dünya turizmine hızlı bir şekilde entegre olduğunu ve gelişme gösterdiğini ortaya çıkarmaktadır (DİE web Sitesi: 2004).

Dünya turizminde en fazla turist gönderen ve kabul eden ülkeler özellikle Avrupa ve Amerika kıtalarında yoğunlaşmıştır. Turizm gelirleri bakımından en fazla pay 45.5 milyar Dolar yıllık kazanç ile ABD'ye ait olup, ikinci sırada 21.3 Milyar dolar ile Fransa yer alırken, üçüncü sırada 19.6 Milyar dolar ile İtalya ve dördüncü sırada 19 Milyar Dolar ile İspanya gelmektedir (DİE web Sitesi: 2004).

Dünyanın fazla turizm harcamaları yapan ülkelerinin başında yine ABD yer almakta, ABD'yi Almanya ve Japonya takip etmektedir. Dünya genelinde turizm harcamalarının %52'si ABD, Almanya, Japonya, İtalya ve Avusturya tarafından elde edilmektedir. Görüldüğü üzere dünya üzerinde belirli sanayileşmiş bölgelerde içsel bir turizm hareketi vardır ve turizm gelirlerini kazanan da harcayan da bu ülkeler olmaktadır (DİE web Sitesi, 2004).

Uluslar arası turizm hareketlerinin gelişmesinde aşağıdaki gelişmelerin önemli etkileri olmuştur;

1-Turist gönderen ülkelerdeki büyüme sonucunda milli gelirin ve harcanabilir gelir düzeyinin artması,

2-Boş zaman artışına paralel olarak seyahate ayrılan zamanın artması,

3-İlkeler arasındaki bazı bürokratik engellerin kaldırılması ve seyahat özgürlüğünün artması,

4-Hızla sayıları artan havayolu firmaları ve bu firmalar arasındaki rekabet sonucunda uluslar arası seyahatlerin ucuzlaması,

5-Hızla artan organize paket turlar ve bunların çok sayıda uluslar arası bölgeyi kapsamaması,

6-İnsanların tatili yaşamlarının bir parçası yada beklentisi olarak görmeye başlamaları,

7-Teknolojik gelişmeler sonucunda seyahat ile ilgili işlemlerin kolaylaşması ve seyahat süresinin kısalması, ulaştırma araçlarının kalitesinin ve güvenilirliğinin artması,

8-Demografik değişimler (yaşam süresinin uzaması sonucunda emeklilik süresinin artması, işlerin birlikte çalışmaları, çocuksuz aile sayısının artması (İçöz vd, 2002: 24).

Dünya turizminin geleceği konusunda yapılan tahminler, turist sayısı bakımından 2010 yılında 930 milyon kişilik bir uluslararası turizm hacmini ortaya koymaktadır. Türkiye en azından bugünkü payını koruduğu takdirde 2010 yılında 15 milyon turisti kabul etme şansı olacaktır (Barutçugil, 1996: 50).

Turizm, yarattığı 3,2 trilyon doların üzerindeki gelir akımı ve dünya GSMH toplamı içindeki %6 lık payıyla büyük bir endüstridir. Dünya genelinde 127 milyon kişinin istihdam edildiği öne sürülen bu endüstride geleceğe yönelik tahminler olumlu bir görünüm sergilemektedir (Yağcı, 2003: 16).

Kötümser tahminlere göre ise Dünya Turizm Örgütü'nün tahminleri Türkiye'nin de bulunduğu bölgenin turizmde popülerliğini 2010 yılına kadar yitireceğini ve Avrupa'nın Dünya turizmindeki 1970 yılında %68.1 iken, 1992 yılında %60 olan payının, 2010 yılında %50'ye düşeceğini ve buna karşılık 16 yıl sonrasının en hızlı gelişen, popüler olan ve payını arttıran bölgesinin Doğu Asya ve Pasifik bölgeleri olacağını söylemektedir (Barutçugil, 1996: 55).

Turizm çok çeşitli etkenlerden çok çabuk etkilendiğinden özellikle de ekonomi ile ilişkileri yüzünden büyük riskler içerir.

Turizm sektörüne yönelik yatırımlar ve alınacak stratejik kararlar ilk olarak bu sektörün diğer sektörlerden farkının ortaya konulması ve bu sektörün ayırt edici özelliklerinin belirlenmesi, ikinci olarak da bu sektöre oluşabilecek risk ve risk

çeşitlerinin belirlenerek alınacak yatırım kararlarında bu risklerin gözetilmesiyle gerçekleşecektir (Barutçugil, 1996: 58).

2. Türkiye Turizmi

Turizm olayı Türkiye’de varlığını ve ağırlığını 1980’li yıllardan sonra hissettirmeye başlamış ve Türk ekonomisine gerçek katkısını bu yıllardan sonra sağlamaya başlamıştır. Ancak Türkiye’nin Avrupa ve Dünya turizmindeki payı hala oldukça düşük düzeydedir (Barutçugil, 1996: 56).

Türkiye’nin Dünya turizmindeki yeri turist sayısı bakımından oldukça düşüktür. 1970 yılında %0.4 düzeyindeyken bu oran 1992 yılında ancak %1.4 düzeyine yükselmiştir. Aynı şekilde Avrupa’daki payı 1970 yılında %0.6 iken 1992 yılında yalnızca 2.4 düzeyine çıkabilmiştir. Bu oranlar Türkiye’nin potansiyeline göre son derece düşüktür. Oysa ki Türkiye ile benzer koşullara sahip olan ülkelerden Meksika’nın Dünya turizmindeki payı yılda 16.5 turist ile %3.6 oranında, Yunanistan’ın ise 8 milyon turist ile %2.8 oranındadır (DİE web Sitesi, 2004).

Ülkemizde turizme ait göstergeler son yıllarda değişkinlik göstermektedir. Türk turizmine ait bazı göstergeler aşağıdaki gibi özetlenebilir.

- 1- 2001 yılı verilerine göre Türkiye dünyada en çok turist çeken 20. ülkedir.
- 2- 2001 yılı verilerine göre Türkiye dünyada en çok turizm geliri elde eden 14. ülkedir.
- 3- Turizmin genel istihdam içindeki payı İspanya’da %8, Yunanistan’da %6.9, İtalya’da %6 iken bu oran ülkemizde %3 civarındadır.
- 4- Ülkemize gelen yabancı ziyaretçi sayısı 1980 yılında 1 228 000, elde edilen turizm geliri 326 milyon dolar iken bu rakamlar 2002 yılında sırasıyla 13 248 000 ve 8 milyar 473 milyon dolar düzeyine ulaşmıştır.

5- Yabancı ziyaretçi başına ortalama harcamalar 1991 yılında 519.7 dolardan 1998 yılında en yüksek ortalama değere ulaşarak 879.5 dolar ve 2002 yılında ise 630 dolar olmuştur. Türkiye orta gelir grubu ve altındakilerin tercih ettiği bir ülke konumundadır.

6- Yıllar itibariyle oranlar değişse de sıralamada herhangi bir değişiklik olmamak üzere, yabancılar ülkemize en çok Antalya, İstanbul, Muğla, İzmir ve Aydın civarını tercih etmektedirler.

7- Yabancılar Türkiye'ye ağırlıklı olarak hava yoluyla gelmeyi tercih etmekte, ikinci sırada kara yoluyla ulaşım yer almaktadır.

8- Ülkemizde 1991 yılında toplam 1105 seyahat acentesi faaliyet gösterirken bu rakam 2002 yılında 4400' ün üzerine çıkmıştır.

9- Türkiye turist sayıları ve gelirleri kriterlerine göre Akdeniz çanağındaki rakiplerinden Fransa, İtalya, İspanya ve Yunanistan'ın gerisindedir (Yağcı, 2003: 207).

3- Turizm ve Bölgesel Kalkınma

Turistik bölge, Turizm tarafından etkilenmiş bir görünüme sahip bulunan turizm coğrafyası açısından bir mekan ünitesi oluşturan ekonomik yapısı ve yaşamı turizmin etkilerini taşıyan yöredir (Olalı, 1990: 85).

Bölgesel dengesizliklerin azaltılması ve nispeten gerice yörelerin yaşam standartlarının belirli bir düzeye yükseltilmesini hedef alan bölgesel kalkınma çabaları, bütünüyle bölge insanının üretken, müteşebbis ve kısaca aktif hale getirilmesine bağlıdır. O sebeple halkı eğitim-öğretim ve diğer şekillerde bilgi sahibi yapmak, insanların bölgesel katma değeri yükseltecek projelere, işlere yöneltmek temel öncelik olarak ortaya çıkmaktadır (Gülersoy, 1970: 68).

Eğer bir bölgede, değersiz gibi duran, ya da bir proje kapsamında tasarlanmadığından katma değer üretemeyen, özellikle turistik arz potansiyeli faktörleri, diğer üretken faaliyetlerde olduğu gibi, müteşebbis insan gayreti ile devreye alınabilecektir. Bir bölgede yalnızca turistik arz potansiyelinin bazı unsurlarının mesela, binlerce yıllık bir kültürel-tarihi mirasın bulunması, yetersiz olabilecektir. Zira, turistik ürün, ağırlıklı olarak bir hizmet karmasıdır. Aynı zamanda başka reel faktörlerin nitelikli katkılarına da ihtiyaç vardır (Armstrong vd., 1997: 72).

Bunun için öncelikle doğrudan temel ürünün çekirdeğini oluşturan faktörlerle ilgili alt ve üst yapı yatırımlarının yapılması, turizme girdi üreten sektörlerde iyileşme ve gelişmelerin yapılması gerekmektedir.

Turizmin alt yapı ve üst yapı üzerine etkisi, bölgelerarası dengeli kalkınma bakımından önem arz etmektedir. Herhangi bir bölgeye üst yapının ve buna bağlı olarak ikinci derecede üst yapının da turizme bağımlılığın fazla olduğunu varsayarsak, bölge kalkınması bakımından turizmden bahsetmek daha anlamlı olacaktır. Herhangi bir bölgenin turizm bakımından gelişebilmesi ilk olarak, turizmden bağımsız unsurlar olarak ele alabileceğimiz, bölge ile ilgili tabii şartlara bağlıdır. Bölgenin konumu, arazi şekli, görünüşü, bitki örtüşü, ve ormanları, su kaynakları, iklimi, çeşitli değerler, olaylar ve mevcut altyapı söz konusu tabii şartlar kapsamında değerlendirilmektedir. Ayrıca, aynı şekilde, bölgede turizme bağımlı unsurlara da bakmak gerekmektedir. Kamu idarelerinin turizme bağımlı üretimleri, ulaştırma kuruluşları, konaklama tesisleri, turizmle ilgili özel mallar ve hizmetler üreten ve pazarlayan kuruluşlar, pazarlama ve tanıtma kuruluşları ve turizmi destekleyen kuruluşlar turizme bağımlı unsurları meydana getirmektedir (Armstrong vd, 1997: 73).

Turizm-bölge kapsamında yapılan çalışmalarda ekonomik faktör olarak turizmi (Dinçer, 1996: 48).

1. Talebin büyüklüğüne,

2. Tabii-türev arzın mevcudiyetine (cazibe, kalite ve pazara uyumlu

hizmet arzı).

3. Beşeri kaynağa (eğitilmiş insan gücü) bağımlı olarak gören değerlendirmeler ön plandadır. Bu bağlamda bölgesel arzın oluşturulmasında, öncelikle aşağıdaki unsurlar üzerinde özellikle durulmaktadır:

a) Ulaşım ve trafik gibi altyapı eksiklikleri tamamlamak,

b) Mevcut pozitif özellikleri (temiz hava, sükunet, kirlenmemiş doğa-çevre, gibi..) yoğun biçimde gündemde tutmak,

c) Gelecek yıllardaki tatil davranış ve eğilimlerim belirleyecek olan muhtemel faktörleri, detaylı biçimde incelemek takip etmek,

d) Hedef grupların talep ettikleri faktörleri, elden geldiğince yerine getirmek, Rekabetin yoğun olduğu ve satın alma gücünün zayıfladığı dönemlerde büyük bir olasılıkla kapasiteden yararlanılamayacak ve bu nedenle başlangıçta rantabl olmayacak büyük boyutlu turizm tesisleri veya pahalı yatırımların amaca uygun olamayacağı tezi, özellikle vurgulanmaktadır (Dinçer, 1996: 49).

Dr. M. Horch, turizmin çevre alanlarda gelişmesini dahili gelişmeye bağlamaktadır. Bölge halkının ve işletmelerin konuyu hazmetmesi ve hazırlıklı olmasını, öncelikle gerekli görmektedir. Gelişmenin bölgede süreklilik kazanmasında, doğru tespit edilmiş hedefe yönelik mesaj özel bir önem arz etmektedir. Münferit her bölgenin müşterek hedef gruplardan oluştuğu iddia edilemeyeceği varsayımından hareketle, her mahal kendine mahsus bir profil yaratmakta ve toplam talepten ancak belirli bir pay almaktadır. Ayrıca, bölge turizmin gelişmesinin birden bire patlama tarzında olmasından ziyade, yavaş yavaş gelişen ve sabırla yörgülen bir mahiyet arz etmesi dikkate değer bulunmaktadır (Eralp, 1983: 101).

Az gelişmiş yörelerde bulunabilecek, her türlü arz potansiyelinin bir ürün kavramı içinde, pazarda tüketiciye, turiste sunulabilir bir düzeye gelebilmesi için ulaşımdan konaklamaya, eğlenceden alışveriş olanaklarına kadar bir bütün olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Dağcılık, doğa yürüyüşleri, avcılık, yayla turizmi vb. yeni gelişen turistik ürün taleplerinde bile, hizmet/ürün karmaşasının merkezinde çok büyük değişiklikler yapılmassa da, birbirini tamamlayan hizmet halkalarının eksiksiz bir biçimde fonksiyon ifşa etmesi beklenir. Bölgesel turistik potansiyeller, bir ürüne dönüştürülmeden, sadece potansiyel olarak da kalabilirler. Bunlar her zaman bölgelerin kendi varlıklarıdır. Ancak, potansiyelden bir turizm hareketi içinde, ekonomik sonuçlar alabilecek biçimde yararlanılmak, potansiyel fiyata dönüştürülmek istenirse, işin bir proje çerçevesinde ele alınması ve aşama aşama, planlanması, görev tanımlarının yapılması, kısaca ortaya bir turistik ürün çıkarılması kaçınılmazdır. Bu organizasyonda merkezi idarenin, yerel idarelerin özel sektörün tüm taraflarının, belirlenen fonksiyon tanımları içinde, en kaliteli düzeyde işleri yapmaları zorunludur. Aksi takdirde benzer ürünleri pazara çok daha etkin bir biçimde sunabilen bölge ve/veya ülkelerin rekabeti ile başa çıkılmaz Turistik bir farklılık, özgün bir kimlik/kişilik, başka bir içerik katılmalı, bölgesel/ulusal damga vurulmalıdır. Burada yerel inisiyatif birinci derecede önemlidir. Bilgi-bilinç düzeyi gelişmiş saygı-sevgi. özverili, belirlenen hedefleri algılayabilen, hazmedebilen öncü-önder girişimciler, sürükleyici rol oynarlar. Rekabet gücünün temel dayanakları bunlardır. Bölgesel turistik gelişmelerin ön koşulları da sayılabilir. Zengin tabiat ve kültür varlıklarının, turistik gezi alanlarının çokluğu ve bazı piyasalara coğrafi yakınlık gibi özellikler, ülkelere. hizmet sektörlerinde (örneğin turizmde) rekabet açıcı kazandırmakla birlikte, günümüzde hızlı gelişen ve çeşitlenen hizmet sektörlerinde tüketim kalıplarındaki ve hizmet karakteristiklerindeki (kalite, tasarım, farklılaşma) hızlı

değişmeler, rekabeti ve pazar payım belirleyen çok daha önemli faktörler olmaktadır (Eralp, 1983: 109).

Bir bölgenin, tek başına turizm ile gelişeceğini iddia etmek, bilimsel bir öneri olamaz. Ancak bir bölgenin turizm potansiyelini, bir bölgesel proje çerçevesinde diğer potansiyel varlıklarla birlikte değerlendirmek amaç alınabilir. Daha önce belirtilen faktörlerin çerçevesinde bir bölgesel envanterden sonra, potansiyelin netleştirilmesi ve yeni turist eğilimleri de dikkate alınarak ürüne-dönüştürülmesi gerekir. Belirlenen turistik ürünlerin, hedef pazariara etkin biçimde taşınmalı, yani aktif bir turizm pazarlama ve satış yöntemleri kullanılmalıdır. Sektörün bölgesel dinamizminin sağlanması, sürdürülmesi çabalarında, merkezi idare proje bilgisi, planlama yöntemleri yardımı verirken, yerel yönetim ve insanların özgün kültür karakterlerini turizm kavramı ile birleştirmeleri gerekir. Sivil, bilgili, bilinçli ve örgütlü insanlar, diğer sektörlerde olduğu gibi turizmde de aktif olarak görev almalıdır (Barutçugil, 1996: 65).

Olalı ve Timur'a göre Turizm olayının çok yönlü oluşu ve turizm kaynaklarının değişik şekillerde sınıflandırılmasını gerektirir. Kaynak analizine konu olan unsurlar; a- turizm çekicilikleri, b- turizm bölgesinin turistik tesisleri ve hizmetleri, c- turizm bölgesinin alt-yapısı olmak üzere üç grupta toplanabilir. Bölgesel turizm kaynaklarının araştırılması için bölgesel turizm kaynaklarını oluşturan verilerin sistematik olarak sınıflandırılması ve her sınıflandırmayı oluşturan verilerin de planlama açısından ya da geliştirilmesi düşünülen turizm çeşidi açısından önem taşıyan faktörlere göre değerlendirilmesi gerekir. Bölgenin kaynakları turizm kaynağı olma özellikleri dikkate alınarak sıralanmalı, haritalanmalı ve taşıma kapasiteleri ölçülmelidir. Kaynak analizi; turizm bölgesi alanının bir envanteri ya da kaynak unsurlarının listesini ortaya çıkarır. Bu envanterlerden mekansal ve endüstriyel alanlarda yatırım ihtiyacı olan alanların tanımlanarak yatırım fırsatlarının belirlenmesi,

gelişme potansiyelinin değerlendirilmesi değişik gelişim programlarının uygunluğunun değerlendirilmesi şeklinde yararlanılabilir. Böylece kaynak envanteri, turizm gelişimi için mevcut ve potansiyel olasılıkların belirlenmesi için bölgenin turizm kaynakların öneminin değerlendirilmesine zemin yaratır. Turizm kaynaklarının kalite, özgünlük ve kapasiteleri değerlendirilir, turizme katkılarında zayıf ve güçlü yönleri listelenir ve değerlendirilir. Kaynakların değerlendirilmesi; mevcut turistlerin tatminini artırmada gerekli olan gelişme ihtiyacını ve mevcut durumdaki açıkları özetler (İlhan, 2000: 71).



I. BÖLÜM

TURİZM'DE HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

I.1. Hizmet Kalitesi ve Kapsamı

İstanbul-Dinçer' e (1994:18) göre, “ulaşım, ticaret, iletişim, eğitim, sağlık, bankacılık, sigortacılık, dış ticaret, turizm gibi alanları kapsayan hizmet sektöründe birçok işletme faaliyet göstermektedir. Hizmet zaman, yer, biçim ve psikolojik açıdan fayda sağlayan bir ekonomik faaliyettir. Bu sektörün tüm dünyada büyümesiyle birlikte, hizmet üretimi ile ilgili sorunlar ve hizmetlerin kalitesi, verimliliği ile ilgili konular ortaya çıkmıştır. Hizmette verimliliğin artırılması hizmette kalitenin ölçülmesine bağlıdır. Hizmette kalitenin sağlanması da toplam kalite yönetim ilkelerinin uygulanmasıyla bağlantılıdır. Günümüzde daha çok imalat sanayi için geliştirilmiş olan kalite kontrol teknik ve yöntemleri değiştirilerek hizmet işletmelerine uygulanmaya başlanmıştır. Hizmetler mallardan farklı ürünler sergiler. Emek yoğun ve ilişki yoğun niteliklere sahip hizmette kalite ve performans insan kaynağına bağlıdır. Mal ve hizmeti değerlendirmeye, ölçmeye kalkıştığımızda çalışanlar açısından hizmette kişilerin kolay denetlenemediği ve müşteriyle yoğun ilişkiler ortaya çıkar.”

Hizmet kalitesi, özellikleri itibariyle ölçümü güçtür. Tüketicilerin algılamalarında ve değerlemelerinde hizmet kalitesinin boyutları belirlenmiştir Demirel (1996:116). Bunlar

1. Algılanan ve objektif kalite

Tüketici, kaliteyi pazarlama araştırmacılarının kavramsal kalite tanımlarından farklı anlar. Kavramsal kalite bir şeyin objektif yönlerinin anlaşıldığı mekanik kalite ve insanların eşyaya subjektif tepkilerinin anlaşıldığı insancıl kalite birbirinden ayrıdır.

2. Tutum ve kalite

Kalite bir ürünün tüm yönleriyle değerlendirilmesi şeklinde kabul edildiğinde tutuma çok benzer. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin 1985'te yaptığı hizmet kalitesi ölçüm araştırması sonuçlarına göre, hizmet sektörünün hangi alanlarında olursa olsun, tüketici hizmet kalitesine hükmederken hep aynı temel kriterleri kullanmaktadır.

3. Kalite

Tutum, tüketicinin eşyaya karşı nisbeten sürekli duygusal yönelimi kabul edilirken, tatmin kişinin tüketim öncesi duyguları ile tüketimi gerçekleştirdiğindeki duyguların karşılaşmasından doğan tüketim özellikli psikolojik durumdur. Parasuraman ve arkadaşlarının araştırma bulgularından biri de, tatmin tecrübelerinin tekrarının hizmet kalitesi algılamasına yol açtığıdır.

4. Algılama ve beklentilerin karşılaştırılması

Tüketicinin hizmet kalitesi algılaması, bireyin işletmenin sunması gerektiğine ait duyguları ile işletme performansına ait algılamalarının karşılaştırılmasının bir sonucudur. Aynı zamanda tüketicinin algılama ve beklentileri arasındaki farkın yönü ve derecesidir. Beklenti tüketici tatmini açısından tüketimde karşılaşılabilecek tutumun bir tahmini şeklinde anlaşılırken hizmet kalitesi açısından müşterinin arzu ve istekleri şeklinde anlaşılır. Hizmet kalitesi açısından işletmenin ne sunacağı değil, ne sunması gerektiği üzerinde durulur. Algılanan hizmet kalitesi müşteri algılama puanlarının beklenti puanlarından her boyut için ayrı ayrı çıkarılmasıyla bulunur.”

Bir hizmet işletmesinin geçerli ve güvenilir bir hizmet kalitesi ölçümü yapması, işletmeler için en önemli özelliklerden biridir. Hizmet işletmelerinde, hizmet kalitesinin müşteriler açısından değerlendirilmesi için bazı kriterler belirlenmelidir.

Kahraman' a göre (1996: 181,182) hizmet kalitesi belirleyicileri adı verilen bu unsurlar şunlardır.

1- Güvenilirlik

Bir turizm işletmesi için performans tutarlılığı ve vaadlere bağlılık anlamına gelir.

2- Sorumluluk bilinci

Çalışanın hizmeti vermeye hazır ve istekli olması sonucunu doğurur. Bu sayede hizmetin mümkün olan en kısa zamanda gerçekleşmesi sağlanabilir.

3- Yeterlilik

Uygun hizmeti vermek için gerekli yetenek ve bilgi düzeyine sahip olmak anlamını taşır.

4- Ulaşılabilirlik

İletişim kurabilme rahatlığı ve yakınlığını ifade eder. Örneğin müşterinin, telefonda, faksla sağlanabilecek hizmete kolay erişebilmesi, telefon aktarmalarının ve hat beklentilerinin minimize edilmesi, operasyonlar için uygun saat düzenlemelerinin yapılması, hava alanına kolaylıkla ulaşabilme, jimnastik salonuna, yüzme havuzuna doğrudan geçiş vb.

5- Nezaket

Müşteri ile doğrudan iletişim içerisinde olan personelin, müşteriye karşı kibar, saygılı ve düşünceli bir şekilde davranması, her an onun istek ve ihtiyaçlarını göz önüne alan bir içtenlikle ona yaklaşması anlamına gelir.

6- İletişim

Müşterinin anlayabileceği bir dilde bilgilendirilmesi ve müşterinin gereken ilgi ile dinlenilmesidir.

7- Güven duygusu

Bu kalite belirleyicisi dürüstlük, inanırlık, güvene layık olmak, müşteriye ilginin içtenliği gibi kavramlarla açıklanır. Şüphesiz, işletmenin şöhreti ve imajı, müşteri ile doğrudan iletişim içerisinde bulunan personelin bireysel özellikleri, bu genel duygunun artmasına katkı sağlayacaktır.

8- Anlama ve haberdar olma

Müşteri ihtiyaçlarını zamanında anlayabilme ve onları doğru değerlendirebilmeye yönelik unsurları içerir. Bu bağlamda, müşterinin kişisel tercihlerini doğru tahmin edebilmek, devamlı müşterinin farkında olmak, müşteriye kişiselleşmiş bir dikkat göstermek ve bunu hissettirmek gibi örnekler sayılabilir.

9- Güvenlik

Verilen hizmetle riske, şüpheye ve tehlikeye yer vermeme çabasıdır. Turizmde gidilen ülkenin genel güvenliği, finansal güvenliği ve müşteriye ilişkin bilgilerin gizliliği gibi özel ve genel güvenlik ihtiyaçlarının karşılanması bu kapsamda değerlendirilmelidir.

10- Somut verilerin kalitesi

Hizmetin müşteriye sunulan ve genellikle toplam kalite yönetimi ilkelerine gerek duyulmaksızın denetlenen fiziksel yönleri de kalite belirleyicileri arasında yer alır. Bu açıdan, fiziksel tesisler, hizmetin sağlanmasında kullanılan ekipman, hizmet bileşkelerini yaratan çeşitli öğelerin fiziksel nitelikleri gibi unsurlar, somut veri olarak nitelendirilmektedir.

I.2. Müşteri Kavramı ve Değişimi

Bundan otuz yıl önce müşterinin işletmeler için hiç bir önemi yoktu. Hiç bir önemli yönetim kararında müşteri ciddi olarak yer almazdı. Dünya tek kelimeyle bir arz cennetiydi. Ne üreteceğine, nasıl satacağına, fiyatın ne olacağına işletmeler karar

veriyor ve hatta müşterileri kimi zaman paralarını önceden alarak, mal kuyruğunda aylarca bekletiyorlardı (Erkut, 1999: 45).

Bugün ise ortam tam bir alıcı cennetine dönüştü. Rakiplerin sayısı küreselleşmeyle birlikte, artmaktadır. Her yıl çalışılan alana yeni yeni rakipler girmektedir. Alıcıların önlerindeki alternatifler arttıkça, fiyata karşı giderek daha duyarlı hale gelmektedirler. Ürünleri yada hizmetleri farklılaştırma gittikçe önem kazanmaktadır (Erkut, 1999: 48).

Müşteri odaklı düşünme bu noktada ortaya çıkar. Koşulsuz müşteri tatmini anlamına gelir. Müşteriyi hem alışveriş sırasında hem de satış sonrasında , maliyeti ne olursa olsun, hoş tutmayı içerir. Çünkü bu yolla müşterinin sadakatini anlamak, maliyetleri fazlasıyla karşılayacaktır (Swarbroke, 2001: 7).

2000'li yıllarda rekabet için sadece fiyatın düşük olması yeterli olmamaktadır. Eğer işletmeler, rakiplere karşı önemli bir üstünlük sağlamak istiyorlarsa yeni standartlar oluşturmaları gerekmektedir. Bu standartlar Toplam Kalite Yönetimini oluşturur (Kavrakoğlu, 1997: 45).

I.3. Müşteri Kimdir?

Kişisel ve ticari amaçları için mal veya hizmet satın alan kişi ve kuruluşlara müşteri denir. Müşteri odaklı çalışmaları savunan bir anlayışta, müşteri kavramı sadece üretilen mal ve hizmetleri alan kişi ve kurumlar olarak tanımlanan dış müşterilerle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda örgüt içi müşterileri de kapsamaktadır. Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımında İç ve Dış müşteri olmak üzere iki müşteri türü belirtilmektedir (Kovancı, 2000: 19).

I.3.1. Turizm İşletmelerinde İç Müşteri

İç müşteriler, işletmenin sunduğu mal ve hizmetlerin üretilmesinde doğrudan ya da dolaylı katkı sağlayan tüm işletme çalışanları, yani işletmenin insan kaynaklarıdır. İşletmedeki insan kaynaklarının son derece önemli ve öncelikli olduğu TKY yaklaşımında, iç müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanması en önemli amaçlardan birisidir. Bu çerçevede iç müşteri tatmini iki ayrı boyutta ele alınabilir. Birincisi, iç müşterilerin işletme yönetiminden, insan kaynakları işlevini oluşturan tüm uygulamaların -iş gören seçme sürecinden başlayarak, yerleştirme, yönlendirme, eğitim, performans değerlendirme, kariyer geliştirme, ödüllendirme, ücretleme, çalışma koşullarının düzenlenmesi, sosyal hakların verilmesi gibi vs. kapsayan süreç- onları tatmin edecek ölçüde yerine getirilmesidir. İnsan kaynakları yönetiminin bu sayılanları, çalışanları tatmin edecek düzeyde yerine getirmesi onların yaptıkları işe ve çalıştıkları işletmeye bağlılıklarını arttırırken, bu ölçüde de motivasyonlarını ve performans düzeylerini yükseltecek, dolayısıyla yüksek motivasyonlu ve nitelikli çalışanlar hizmet kalitesini artırma yönünde istekli ve gayretli olacaklardır (Seymen ve Bolat, 1996: 246).

İşletme içerisindeki her birim,bölüm kendinden bir önceki safhanın müşterisi konumundadır. İşletmeler dış müşterilerini mutlu etmek ve karlarını arttırmak istiyorlarsa iç müşteri kavramını çok iyi anlayıp,onları mutlu etme yollarını aramalıdır.Tüm sistemlerin adil olması,çalışanların düşüncelerine saygı,kararlara katılım,işyeri koşullarının iyileştirilmesi,sosyal ve kültürel aktiviteler ,duyarlı bir üst yönetim iç müşterilerin verimli olmasını sağlayacak faktörlerdir.Kısacası dış müşteri mutluluğu iç müşteriden geçmektedir.

İç müşteri tatmininin sağlanmasında diğer bir boyut ise, çalışanların iş ve iş süreçlerinde kendisinden önceki ve sonraki süreçleri yerine getiren kişileri müşteri olarak kabul edilmesiyle ilgilidir, işletmedeki her birey, grup, departman ya da süreç kendinden bir sonraki aşamayı müşterisi olarak kabul etmeli ve üretimini müşterisini memnun edecek şekilde gerçekleştirmelidir (Ross, 1993: 56). Kalitede mükemmellik ancak bu zincir içinde yer alan her birimin kendine düşen görevi en iyi şekilde gerçekleştirmesiyle sağlanır ve topyekün gelişmeye giden yol bu anlayış ile çalışıldığı zaman gerçekleşebilir (Ross, 1993: 57). Benzer şekilde Witcher'a göre iç müşteri kavramının önemi yalnızca çalışanlar için teşvik edici bir slogan niteliği taşımaz; onların kimin için ve ne için çalıştıklarını anlamalarını kolaylaştırır. Bunun ötesinde çalışanların kendi-kendilerini kontrol etmelerini sağlayacak bir ortam sağlandığında, kalite, her bir çalışanın kendi işine ilişkin yaptığı iyileştirmelerle başlar, iş ve iş süreçlerine ilişkin kalite zincirinin her bir halkası her seferinde doğru bir şekilde işlediği takdirde, zincirin tamamı dış müşterilerin ihtiyaç, istek ve beklentilerini en iyi şekilde karşılayabilecektir (Witcher, 1995: 37).

İç müşterilere ilişkin bu açıklamaları turizm işletmeciliği açısından ele alırsak, bir otel işletmesinde ön büro ile teknik servis departmanları birbirlerinin müşterisi konumundadırlar. Ön büro departmanının, teknik servisin görev alanına giren çeşitli bakım-onarım gereksinimlerini vaktinde ve eksiksiz olarak bu servisin sorumlularına aktarması gerekmektedir. Bu aktarımın sağlanmasında kullanılan "Arıza Bildirim Formu"nun zamanında doldurulup, iletilmesi ve bilgilerin eksiksiz olması - arızanın tam olarak yeri, niteliği, aciliyeti gibi- ön büronun müşterisi olan teknik servisin, yukarıdaki beklentilerinin karşılanması anlamına gelir. Benzer şekilde teknik servis de arızanın giderilmesine ilişkin sonucu zamanında ve eksiksiz biçimde müşterisi

olan ön büroya bildirmesi gerekir. Bu örnek, işletmede yüzlercesi yaşanan karşılıklı ilişkilerden sadece bir tanesidir. Bu ilişkilerde, çalışanların birbirlerini müşteri-tedarikçi çerçevesinde ele alması, iş ve iş süreçlerinin kusursuz biçimde yürütülmesini sağlayacak, dolayısıyla, sunulan hizmetin kalitesi de artırılmış olacaktır (Seymen ve Bolat, 1996: 246).

Genel olarak turizm işletmelerinde iç müşteri kavramının yerleştirilmesinin müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesinin artırılması bakımından büyük önemi olduğunu söyleyebiliriz. Hizmet temelli işletmeler olan turizm işletmeleri temel olarak insan işgücüne dayanmaktadır. Bu nedenle işletmelerin kendi içinde kaliteyi geliştirecek bir iç müşteri kavramını oturtmaları oldukça önemlidir.

I.3.2. Turizm İşletmelerinde Dış Müşteri

Sunulan ürün ve hizmetleri satın alarak, kendi kişisel amaçları için kullanan ve çalışanların ücretlerinin ödenmesini sağlayan müşteridir. Dış müşteri, bir mal veya hizmetin nasıl, hangi süreç içinde, kim tarafından ve hangi araçlarla yapıldığından çok; kendisine nasıl yansıdığına, kusursuz ve hatasız olmasına, doyum sağlayıp sağlamadığına, ihtiyaç ve beklentilerine ne derece uyduğuna, verilen sözlerin ve taahhütlerin ne ölçüde yerine getirildiğine dikkat etmektedir (Kovancı, 2000: 19).

Turizm işletmeleri açısından dış müşteriler, işletmenin sunduğu mal ve hizmetleri satın alan müşteriler; işletmeye mal ve hizmet satan tedarikçiler; işletmeye müşteri yollayan acenta ve tur operatörleri ile işletmenin dış çevresini oluşturan tüm kişi ve kuruluşlardır (Seymen ve Bolat, 1996: 246).

Yukarıda sayılan tüm dış çevre birimlerinin istek, ihtiyaç ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasına yönelik çabalar, farklı boyutlarda işletmenin başarısını ve rekabet gücünü arttıracak ve daha kaliteli hizmet sunmasına olanak sağlayacaktır. Bu

noktada öncelikle, iç müşteriler açısından belirtilen müşteri odaklılık ilkesinin gereği olan "müşteri-tedarikçi" ilişkisinin dış çevre birimleriyle de kurulabilmesi büyük önem taşımaktadır. Ancak, dış müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentilerini ve bunlardaki değişimleri zamanında ve doğru olarak karşılayabilen işletmeler, dış müşterilerinin de kendilerini benzer yönde bir davranış geliştirmesini bekleyebilirler. Karşılıklı işbirliğinin bu yönde sağlıklı bir temele oturtulması hizmet kalitesinin artırılmasını sağlayacak en önemli unsurlardan biridir (Camison, 1996: 23).

Bu ilişkilerin nasıl daha etkin yürütülebileceğini Seymen ve Bolat'ın They'den aktardıkları bir örnekle daha iyi açıklayabiliriz. Otel işletmesinin hedef kitlesini oluşturan müşterilerinin demografik, sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel özelliklerini, önceden saptamaya yönelik pazar araştırmalarından elde edilen veriler, sunulan mal ve hizmete yansıtıldığı ölçüde müşterilerin tatmin olmaları sağlanacaktır. Aynı zamanda sunulan mal ve hizmetler müşteriler tarafından kaliteli olarak algılanacaktır. Club Med'e bağlı bir tatil köyünde (Yeni Kaledonya'da) yaşanan bir deneyim bu konuda çarpıcı bir örnektir, ilgili tatil köyünde ilk kez Japon turist ağırlanmaktadır. Köye giriş yapılmasından yarım saat sonra tavanlardan, koridorlardan kısacası her yerden sular geldiği fark edilir. Yapılan tespitler sonucunda durum açığa çıkar. Japonya'da küvetler sadece duş yapmak için kullanılır, asıl yıkanma olayı küvetin yanında gerçekleşir. Japonlarla ilk kez çalışan tatil köyü yöneticileri bu konuda bir bilgiye sahip olmadıkları için, müşterilerini çok rahatsız eden böyle bir durumla karşı karşıya kalmışlardır (They, 1993: 26).

Diğer yandan genellikle yanlış anlaşılakta olan bir diğer boyut kalite/fiyat ilişkisidir. Pek çok işletme bu ilişkiyi yanlış yorumlamakta mal ve hizmetlerini, tesislerini olduğundan daha kaliteli ve yüksek fiyattan göstererek müşteri çekmeye

çalışmaktadır. Oysa eğer müşteri lüks bir ürün ya da hizmet arayışında değilse, küçük ve onun beklentilerini -sakin bir ortam, aktivitelerden uzak olmak, asgari konfor gibi- karşılayabilecek küçük bir tesisi de kaliteli bulabilir. Dolayısıyla işletmelerin kaliteli ya da kalitesiz olarak algılanması, ondan yararlanan müşterilerin gerçekte ne beklediklerine bağlıdır (Camison, 1996: 47).

Stevens'e (1996: 49) göre, turistler kalacak yer seçme işinin başlangıcında olduklarında ücretten çok güzel manzara, kalacak yerlerin nitelikleri ve değişik kültürleri göz önünde bulundurduklarını belirtmişlerdir. Değişik ülkelerden turistler bu özellikleri değişik yönlerden değerlendirir. Genel olarak söylersek kalan kişilerin heyecanlandırıcı şeyleri yakalamada, aynı zamanda rahat yerlere bakmaktaydılar. En üst düzeyde dört turist özellikleri, manzara güzelliği, tatil yöresindeki insanların hoş davranışları, kalacak yer, dinlenme ve rahatlamaktır. Yaşlı turistler gençlere göre kolay tatmin olma eğilimindedirler (Qu ve Li, 1997:7).

Öte yandan, hizmet kalitesinin iyileştirilmesinde müşterilerin katkıları da son derece önemlidir. Müşteriler tarafından doldurulan "müşteri anket formları"ndan elde edilen veriler sunulan mal ve hizmetin iyileştirilmesi gereken yönlerinin tespit edilmesine, dolayısıyla hizmet kalitesinin artırılmasına ışık tutar (Seymen ve Bolat, 1996: 247).

Müşteri anketleri müşterilere yaklaşımda ve kuruluşunuz hakkında ne düşündüklerini öğrenmek üzere müşterilerin görüş ve düşüncelerini öğrenmek üzere uygulanan anketlerdir (Brown,1995:102).

I.4.Müşteri Merkezli Yönetim ve Turizm İşletmeleri

İşletmelerin müşteri merkezli olması için neler yapması gereklidir? Sorunun cevabını aşağıdaki dokuz ilke ile yanıtlamak mümkündür (Erkut, 1999: 23).

1. Organizasyonda müşteriye olan eski davranış ve kuralların, tamamen değiştirilmesi amaçlanmalı.
2. Reorganizasyon yapılarak, organizasyondaki hiyerarşik yapıya son verilmeli ve tüm çalışanların müşterinin ihtiyaçlarına cevap vermesi sağlanmalı.
3. Ürün ve hizmet kalitesinde gelişmenin sağlanması amaçlanmalı.
4. Elektronik bilgi iletişiminden yararlanılarak müşteriye daha hızlı hizmet sağlanmalı.
5. Müşteri ile yakın ilişkilerde olan departmanlarda çalışanların eğitimi sağlanmalı.
6. Üretim-dağıtım-pazarlama-satış v.b. tüm süreçlerde bütünlük ve iletişim sağlanarak müşteriye daha iyi hizmet sunulmalı.
7. Müşteri ihtiyaçlarının yerinde ve zamanında karşılanması amaçlanmalı (Öçer, 2001: 89).

Müşteri merkezli yönetim felsefesi organizasyonda ana ilkelere biri olmalıdır. Müşteri odaklı bir kültür, üretilen ürünlerin yada sunulan hizmetlerin, üretim ve servis sonrası yürütülen aktivasyonların, tanıtım amacıyla verilen reklamların, kullanılan üretim teknolojilerinin, çalışma koşullarının, çalışanlara sunulan kariyer yollarının, toplum değerlerine verilen önemin, müşteri istek ve ihtiyaçları perspektifinden ele alınmasıdır. İşletmeler, “ne üretirsem onu satarım” mantalitesinden, “ne isteniyorsa onu üretmeliyim/sunmalıyım” bilincine ulaşmalı ve uygulamalarını bu doğrultuda yeniden düzenlemeye çalışmalıdırlar. Dolayısıyla, müşteriye sunulan mal veya hizmetin müşterinin beklentisinden fazla içermesine, müşterinin memnun edilmesine odaklanılmalıdır (Erkut, 1999: 45).

Turizm işletmelerinde müşteri merkezli yönetim felsefesinin uygulanması hizmet kalitesinin artırılması bakımından oldukça önemli faydalar sağlayabilir. Birer

hizmet sektörü kuruluşu olan turizm işletmelerinin başarılı olabilmeleri için kendilerini üst yönetimden, operasyonel safhalara kadar müşteri talep, ihtiyaç ve beklentilerine göre düzenlemediler. Verilen hizmetin kalitesi, zamanlaması ve müşteri beklentilerine uygunluğu turizm işletmelerinin hizmet kalitesi açısından büyük önem taşımaktadır.

I.5. Turizm İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti

Müşteriyi memnun etmek, “onu tatmin etmek, sürekli kılmak, ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak günümüz işletmelerinin çok daha yoğun çaba harcamasını gerektiren, strateji ve politikalarını müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarına göre saptamayı başarılı olmak isteyen işletmeler için zorunlu kılan bir faaliyetler zinciri” olarak tanımlanır. Bu faaliyetler zincirinde işletme yöneticileri ile çalışanlar birlikte çaba harcamalıdır. Üçlü etkileşim sözkonusudur. TKY yaklaşımının hedefi müşteri memnuniyetidir. Müşteriler hem nihai tüketicileri hem de bayileri kapsar. Şimdiki müşteriler yanında olası (muhtemel) müşterileri de hesaba katmak gerekir. İşletmeler müşterileri olmadan hayatlarını devam ettiremezler. O halde müşteriyi elde etmek ve korumak için kendisine sunulan hizmet ve ürünlerden memnun olmasını sağlamak gerekir. Bunun için de organizasyonun tüm fonksiyonlarının müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını merkeze alarak örgütlenmesi gerekir.

Günümüzde sadece güleryüz veya “Müşteri Velinimetimizdir” levhaları ile bilinçli ve bilgili müşteriyi tatmin etmek mümkün değildir. İşletmeler müşterilerle varlıklarını sürdürebildiklerine göre, onlara kendileri için ne kadar önemli olduklarını hissettirmeleri zorunlu hale gelmiştir. Fakat bunu yaparken de sadece kendi çıkarları doğrultusunda değil, iki taraflı çıkar ve memnuniyeti sağlamaya çalışmak gözardı edilmemelidir. Müşteriyi bir partner olarak değerlendirip, üretilen ürünlerde ve sunulan

hizmetlerde bu hususun dikkate alınması işletmelerin felsefesi olmalıdır (Erkut, 1999: 34).

Turizm işletmelerinde müşterilere daha etkin hizmet verilmesi için bütün çalışanların eğitimi, geliştirilmesi, yönlendirilmesi denetlenmesi ve motivasyonu “içsel pazarlama” yı oluşturur. Hizmetleri sunan, müşterilerle direkt ilişkide olan personelin de insan ilişkilerinde başarılı, deneyimli ve iyi eğitilmiş olması gerekmektedir. Nitelikli, yetenekli ve eğitilmiş personel, turizm işletmelerinde müşteri memnuniyetinin sağlanması için temel gücü oluşturur (Camison, 1996: 56).

Turizm sektörü yapısı gereği müşterilerin tatminine ve kararlarına son derece yüksek oranlarda dayanır. İşletmelerin varlıklarını sürdürmesi için müşteri kazanması, tatmin etmesi, memnun etmeyi sağlaması, elde tutmayı sağlayacak her türlü çabayı harcaması, gerekir.

Turizm işletmelerinde müşteri memnuniyetinde yüksek bir düzeye ulaşabilmek için atılması gereken adımlar (Ross, 1993: 96).

1. Müşteriyi tanımak
2. Müşteriye yakın olmak
3. Müşteriyi dinlemek
4. Müşteriden gelen geri bildirimleri dinlemek
5. Eleştiri, şikayet ve önerilerden yeni politikalar geliştirmek
6. İstek ve beklentilere uygun hizmet tasarımlarına gitmek gibi tüm bu unsurlar

müşteri sürekliliğinin temel esaslarıdır.

İşletmelerde, müşteri ilişkilerini arttırmak, korumak ve çekici kılmak adına kullanılan pazarlama, satış, iletişim ve hizmet yaklaşımları ilişki pazarlamasını oluşturur. İlişki pazarlamasının yöntemleri :

1. Müşteriye iyi hizmet için etkin iletişim gereklidir, müşterilerle olumlu iletişim ve ilişkiler kurulması, müşterilerin memnun olmasını ve işletmenin sürekli müşteriler edinmesini sağlar.
2. İşletmenin müşterilerle etkin bir iletişim sağlayabilmesi için, uygun bir örgüt kuruluşu oluşturmalı, haber veya bilginin geriye dönüşünü sağlaması, iletişim için birden fazla kanal kullanması, amaca yönelik bilgi vermesi gereklidir.
3. Müşterinin çok iyi dinlenmesi gereklidir. Önemli noktalar not alınmalıdır. Bir müşteriyi memnun etmenin maliyeti değil müşterinin değeri düşünülmelidir.
4. İşletmeler müşterilerini anlamak zorundadırlar. Çünkü müşteriler kontrol altına alınamaz. Hedef müşteridir ve işletmeler müşterilerin davranışlarını, tutumlarını ve düşüncelerini anlamak zorundadırlar. Müşterilerin gereksinmelerini ve beklentilerini başarılı bir şekilde karşılayabilmek için anlamak zorundadırlar. Tüm rekabet çabaları müşteri içindir.
5. Müşterilerin dinlenmesinde, müşteri şikayetlerinin önemi ise göz ardı edilemeyecek bir husustur. Müşteri şikayetleri daha sonra gelebilecek şikayetlerin önlenmesi açısından işletmeler için bir fırsattır, bir şanstır.

Günümüz rekabet ortamında çok seçeneği olan müşteri daha seçici davranmaktadır. Kolay tatmin olmamakta, en küçük olumsuzlukta ürününü aldığı firmayı değiştirmektedir. Yeni müşteri bulmak eskisini korumaktan 5 kat daha fazla maliyetlidir. Bu sebeplerden dolayı işletmeler tamamen müşteriye odaklı olarak çalışmak zorundadırlar. Aksi halde devamlılıklarını sağlamak mümkün olmaz (Kovancı, 2000: 46).

I.6. Müşteri Tatmini

Tüketicinin mamulden beklediği performans ile tüketim tecrübesi neticesinde mamulün gerçek performansı arasında algıladığı farkın karşılaştırılması ve eğer beklentilerini karşılar yada aşırı tatmin olması anlamına gelir. Bu tanımlamada müşterinin sadece ürünün performansından beklentileri olarak ele alındığı görülmektedir. Tanımlama eksiktir. Performans ve kalitesinin yanı sıra müşteriyle olan ilişki, müşteriye karşı tutum ve davranışlar da müşterinin memnuniyetinde ve tatmininde göz ardı edilmemelidir. Bu sebeple işletmeler ve personeli müşterilerin kimler olduğunu, duygu, düşünce ve beklentilerinin neler olduğunu saptamak, mevcut ve hedef müşterilerine yönelik sürekli araştırmalar yapmak zorundadır. Bu ölçütlere göre ürün ve hizmet politikaları yeniden yönlendirilmelidir (Kavrakoğlu, 1997: 67).

Müşteri tatmininde ürün ve hizmet kalitesini belirlerken aşağıdaki sekiz noktaya dikkat edildiği gözlemlenmiştir.

1.- PERFORMANS ; Ürünün birinci sırada yer alan özelliklerinin, kalitesinin , tatmin ediciliğidir. Bir televizyon için performans ses ve görüntü kalitesidir.

2.- ÖZELLİKLER ; Ürünün temel çalışma özelliklerini tamamlayan ikincil özellikleridir. Uçakta ikram edilen içki, televizyonun otomatik kanal bulma düğmesi gibi.

3.- GÜVENİLİRLİK; Ürünün belirli bir zaman aralığında bozulma ya da iyi çalışmaması olasılığıdır.

4.- UYGUNLUK ; Ürünün tasarımının ve çalışmasının önceden belirlenmiş spesifikasyonlara yada kullanıcıların beklentilerine ne derecede uygun olduğudur. Bir gömlek yada ayakkabının belirtilen ölçüye uyması gibi.

5.- DAYANIKLILIK ; Ürünün fiziksel olarak bozulma olmadan ya da modası geçmeden önce ne kadar kullanıldığıdır.

6.- HİZMET ALABİLME ; Bir ürünün onarımında gösterilen sürat, nezaket, uzmanlık ve kolaylıktır.

7.- ESTETİK; Ürünün görünümü ile ilgili olarak kişisel değerlendirmenin subjektif unsurlarıdır.

8.- ÜN (ALGILANAN KALİTE); Şirketin genel imajı ve ünüdür.

Sonuç olarak, müşteri odaklı bir kültürün yaratılmasında, doğru işin doğru şekilde yapılması kadar, bilginin yönetilmesi, müşterinin de sürecin içersine dahil edilmesi gereklidir. Bu şekilde, müşteri tercihleri, tatmin düzeyleri, yeniden satınalma istekleri ve başkalarına önerme arzuları analiz edilebilir ve gerekli kurumsal düzenlemelerin yapılması sağlanır. Müşteri odaklı bir kültüre sahip olan işletmeler ise, tatmin ve motivasyon düzeyi yüksek çalışanlar kadar, ihtiyaçları karşılanmış, mutlu tüketicilere sahip olurlar ki, bu durum da işletmenin varlığını sürekli kılmasında önemli parametrelerden birisidir.

I.7. Turizmde Hizmet Kalitesi ve SERVQUAL uygulamaları

Gerçekleştirilen çeşitli araştırmalar, gelecekte turist davranışları ve tercihleri konusunda şu bulguları ortaya koymaktadır.

1. Turistler daha kaliteli turizmi ürünü arayışında olacaktır.
2. Turistler seyahat organizasyonları hakkında daha ayrıntılı, daha sağlıklı ve çabuk ulaşılabilir bilgiler talep edecektir.
3. Turistler gidilecek turizm yöresi seçiminde daha titiz olacak ve güç beğenen tüketici kimliğini kazanacaktır.
4. Bölgeler ve destinasyon ülkeleri arasında yoğun bir rekabet ortamı olacak, sağlıklı büyüme, giderek rakiplerden pay kazanarak sağlanabilecektir.

5. Çevreye duyarlılık ile kaliteli ürün ve hizmete verilen önem artacaktır (Kandemir, 1996: 180).

Hizmet kalitesinin hangi düzeyde olduğunun bilinmesi ve müşteri memnuniyetinin düzeyinin ne ölçüde olduğunun anlaşılması için son yıllarda çeşitli çalışmalar yapılmıştır.

Hizmet kalitesinin ölçülmesi için en önemli tekniklerden biri olarak bilinen Servqual ölçüm tekniği son yıllarda çeşitli araştırmacılar tarafından hizmet işletmelerinde başarıyla uygulanmıştır.

Akbaba ve Kılınc' a (2001:164) göre Servqual, çeşitli hizmet işletmelerinde müşterilerin algıladıkları şekli ile hizmet kalitesinin ölçülmesi için Zeithaml, Parasuraman, ve Berry tarafından geliştirilen ve yaygın olarak ilgi gören bir tekniktir. Turistlerin beklentilerinin sürekli olarak yükselmesi ve işletmeler arasında rekabetin artmasına bağlı olarak turizm endüstrisinin yapısı hızla değişmektedir. Bu değişim çağdaş turizm endüstrisinde hizmet kalitesinin önem kazanmasına neden olmaktadır. Hizmet kalitesi, müşterinin hizmet sunumundan önceki hizmet performansı ile ilgili beklentileri ve sunulan hizmetle ilgili algılamaları arasındaki fark olarak tanımlanabilir. Servqual, çeşitli hizmet işletmelerinde müşterilerin algıladıkları şekli ile hizmet kalitesinin ölçülmesi için geliştirilen ve yaygın olarak ilgi gören bir tekniktir. Servqual tekniğinin tüm hizmet işletmeleri veya tüm durumlar için uygulanabilirliğine, tekniğin içerdiği beş boyutun yeterliliğine ve tekniğin geçerliliğini test eden uygulamalardaki başarı derecesine yönelik eleştiriler vardır.

Armstrong ve arkadaşları, havaalanları yer hizmetlerinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini incelemiştir. Çalışmada, Servqual çalışmaları havaalanı yer hizmetleri için kullanılmıştır. Üç hizmet kalitesi boyutu Servqual beklentilerinin faktör analizinden ortaya çıkmıştır. Bunlar işgören- müşteri etkileşimi (employee-customer

interaction), somutluk-güven (tangible/assurance), ve zamandır. Beş faktörlü çatı kullanılmamasına rağmen orijinal beş boyutun orijinal önermeleri üç faktörlü yapıyı içermektedir. Araştırmacılar Servqual çalışmalarının havaalanı yer hizmetlerinde uygulanabileceği sonucuna varmışlardır.

Akbaba ve Kılınç, (2001: 168)“dört hizmet alanında – bankacılık, kredi kartı hizmetleri, uzun mesafeli telefon hizmetleri ve tamir ve bakım hizmetleri – odak grup görüşmeleri yürütmüşlerdir. Araştırmacılar, her bir hizmet alanı için 3 odak grup olmak üzere, toplam on iki grup üzerinde yapılan odak gurup görüşmeleri sonucunda elde ettikleri bilgilere dayanarak, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmede kullandıkları on temel hizmet kalitesi boyutu olduğunu belirlemişlerdir. Bu boyutlar; fiziksel görünüm, güvenilirlik, heveslilik, nezaket, inanılrlık, güvenlik, ulaşılrlık, iletişim ve müşteriye anlama boyutlarıdır. Yapılan odak grup görüşmelerinden elde edilen verilere göre müşteriler, hizmetle ilgili beklentileri ile gerçekleşen performansı bu on temel boyut üzerinden kıyaslayarak hizmet kalitesini değerlendirmektedirler. Bu bulgular ışığında keşif araştırması aşamasında belirlenmiş olan hizmet kalitesinin 10 boyutunu kapsayacak şekilde 97 önerme oluşturmuştur. Sözü edilen 10 boyut ve bunların tanımlanmaları, Servqual tekniği için önermelerin derlendiği hizmet kalitesi alanının temel yapısı görevini görmüştür. Daha sonra her bir önerme, biri incelenen hizmet kategorisi içerisindeki firmalarla ilgili genel beklentileri ölçmeye yönelik ve diğeri hizmet kalitesi değerlendirilen firma ile ilgili algılamaları ölçmeye yönelik bir çift önerme haline dönüştürülmüştür. 97 önermeden oluşan bu araç, yapılan bir dizi veri toplama ve veri analiz çalışmaları sonucu rafine edilmiş ve yoğunlaştırılmıştır. Orijinal önermelerin kabaca üçte ikisi elenmiş ve birbiriyle örtüşükleri belirlenen kalite boyutları birleştirilerek, yeni ve daha kapsamlı boyutlar oluşturulmuştur. Servqual, firmalar hakkında farklı kalite algılamalarına sahip katılımcıları ayırt etmekte başarısız

olan önermeleri elemek için yapılan tüm bu saflaştırma çalışmalarından sonra, 22 çift önermeden oluşan, hizmet kalitesinin 5 boyutunu oluşturan ; fiziki görünüm, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve yakınlık boyutlarını ölçen bir teknik olarak ortaya çıkmıştır. Servqual tekniği, beklentilerin ölçülmesi ve hizmet performansının değerlendirilmesinde birbirleriyle paralel 22 çift önerme, yani toplam 44 önerme içermektedir. Her önermenin yanına 7. (tamamen katılıyorum) ile 1 (tamamen katılmıyorum) arasında seçenekler sunan yedi dereceli bir cetvel sunulmaktadır. Kalite, her bir önerme çifti için performans beklentiler şeklinde ölçülmekte ve 22 önerme çiftin tamamından elde edilen son puan, kalitenin ölçüsünü vermektedir. Sözelimi beklenti puanı 5 ve performans puanı da yine 5 olarak belirlenmiş ise hizmet kalitesi ölçülen işletmenin beklentileri karşılamakta olduğu, kalite puanının 0 olduğu diğer bir ifadeyle hizmet kalitesinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Diğer taraftan Servqual, hizmet kalitesini geliştirmek için tek başına yeterli değildir. Daha çok hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmaların başlangıç noktasıdır. Teknik, diğer kalitatif ve kanitatif çalışmalarla birlikte kullanılabilir ve rakipler ile işletmenin performansını karşılaştırabilecek olanak sağlanması nedeniyle dikkate değerdir.

Demirer (1996:118) Parasuraman ve diğerlerinin görüşlerine katılarak 97 maddelik ölçek önce değişik işletme sınıflarının hizmet kaliteleri arasında cevaplayıcıların ayırım yapmasına imkan tanıyacak surette yoğunlaşmıştır. Güvenirlik analizi yapılan ölçekte boyut sayısı olarak beşe indirgenmiştir. Bunlar; somut hususlar, güvenilirlik, duyarlılık, kesinlik ve empati dir. Somut hususlar; işletmenin fiziksel imkanları, ekipmanları ve personelin görünümüdür. Güvenirlik, işletmenin vadettiği hizmeti tam ve eksiksiz verme yeteneğidir. Duyarlılık, hizmet verenlerin müşteriye yardım etme konusunda isteklilikleridir. Güvence, çalışanların bilgisi ve konukseverliği

ile ilgili olup, müşteriye hizmet hakkında şüphe uyanmamasıdır. Empati, ise işletmenin her müşteriye özel yaklaşımıdır.

Armstrong ve arkadaşları (1997: 185) Parasuraman'ın (1988) önceki bazı modellerinde belirtildiği gibi özetlenen;

Hizmet kalitesi = (performans-beklentiler)

ServiceQuality = (performance- Expectation)

Cronin ve Taylor (1992) hizmet kalitesinin en iyi ölçümünün yukardaki denklemlerle yapılabileceğine karar vermişlerdir.

“Servqual turizm işletmecileri tarafından kendi örgüt yapılarına ve hizmetlerin çeşidine göre adapte edilerek müşterilerin beklenti ve algılamalarını anlayabilmelerinde potansiyel faydaları olan bir ölçektir; hizmet kalitesindeki periyodik eğilimlerin belirlenmesinde diğer ölçüm araçlarıyla beraber kullanılabilir. Örneğin daha iyi hizmetin önündeki algılanan engellerin sorulduğu işgören anketi ile sistematik olarak müşteri öneri ve şikayetlerinin dikkate alındığı destekleyici çalışmalar yapılır. Ölçeğin özellikleri beş madde ile özetlenebilir:

1- Servqual, işletmenin sadece mevcut ve eski müşterilerine uygulanabilir. Müşterilerin tüm kalite algılamasını etkileyen beş temel boyut üzerinden yapılan değerlendirmede bu boyutların karşılaştırmalı önemleri de görülür. Genelde güvenlik ve güvence en kritik boyutlar olmaktadır.

2- Ölçeğin bir başka fonksiyonu müşterileri aldıkları puanları göre yüksek, orta ve düşük şeklinde kalite algılamalarına göre sınıflamasıdır. Müşteri sınıflaması demografik, psikografik, en önemli gördükleri boyutlar ve algılamalarının nedenleri açısından üç ayrı şekilde yapılır. Kalite iyileştirmeye ve geliştirmeye yönelik müdahaleler bu şekilde hedefini tam belirleyebilecektir,

3- Müşteri beklentilerinin elde edilen kalite tanımlarıyla en gerçekçi şekilde oluşturulması, reklamlarda boş vaadlere girilmemesi bu ölçümün bir başka getirisidir.

Bu aynı zamanda müşteri seçiminde müşteriye yardımcı olacaktır.

4- Turizm işletmesi bu ölçüm sonucu içinde bulunduğu sektörde rakiplerine göre hizmet açısından hangi boyutlarda zayıf, hangi boyutlarda güçlü olduğunu bilecek ve buna göre pazarlama stratejilerine yön verebilecektir.

5- Servqual masraflı değildir ve düzenli aralıklarla uygulanabilir. Hizmet kalitesini arttırmaya yönelik programların ne kadar etkili olduklarını ortaya koyar. Ayrıca müşteri beklentilerindeki değişimler de zaman içerisinde izlenir (Demirer 1996:119).

1.8. Turizm İşletmelerinde İç Müşterilerin Tatminine Yönelik Ölçüm ve Değerlendirmeler

Turizm işletmelerinde çalışanların tatmin derecelerinin ölçüm ve değerlendirilmesi, müşteri memnuniyetini arttırmak açısından büyük önem taşır. Bu ölçüm ve değerlendirmeler sonucunda elde edilen veriler sonucu yapılacak düzenlemeler, çalışanların iş tatminini artırılmasına ve böylece de daha iyi işleyen iş süreçlerine ulaşılabilir.

Turizm işletmelerinde yöneticiler çalışan tatminin ölçülmesi için iki farklı boyutta analiz yapabilirler. Bunlardan ilki, çalışanlardan sağlanan bilgiler ışığında, onların işletme yönetiminden ne derece tatmin sağladıklarını ve motive olduklarını ortaya koymaktır. Bunun için çeşitli göstergelerden faydalanılabilir. Öncelikle, çalışanların aşağıdaki konulara ilişkin algılamaları ve değerlendirmeleri hakkında veri sağlanmalıdır (Seymen ve Bolat, 1996: 249).

1. İşletmenin, çalışanlara sağladığı gelişme olanakları (başarı fırsatları, yetkilendirme, yönetime katılma, kariyer geliştirme, sürekli eğitim ve yetiştirme gibi)
2. İşletmenin çalışanlara sunduğu çalışma ortamının kalitesi (fiziksel çalışma koşulları, sağlık ve iş güvenliği, iş güvencesi, sosyal haklardan yararlanma gibi)
3. Çalışanların başarılarının farkına varılması ve ödüllendirilmesi

i. Yukarıdaki kriterler baz alınarak çalışanlardan işletmenin kendilerini ne ölçüde motive ve tatmin ettiği çeşitli yollarla öğrenilebilir:

4. Gözlem yoluyla
5. Anket formları yardımıyla
6. Karşılıklı görüşmelerle
7. Toplantılar düzenleyerek
8. Yazılı rapor sisteme

Bu yollarla elde edilen veriler, değerlendirilip çalışanların tatmin düzeyinin yükseltilmesi için çeşitli önlemler alınabilir.

I.9. Otel Müşterilerinin Tatminine Yönelik Ölçüm ve Değerlendirmeler

İşletmenin, müşterilerini tatmin etme derecesinin ölçüm ve değerlendirilmesi, müşterilerin, işletmenin ürettiği mal, hizmet ve müşteri ilişkileri ile ilgili algılamalarının ölçüm ve değerlendirilmesidir. Bu algılamalar aşağıdaki konulara ilişkin olabilir (Seymen ve Bolat, 1996: 248).

1. Ürün ve hizmetlerin müşterilerin fiyat, kalite, hız ve güvenilirlik beklentilerini karşılayıp, karşılamadığı
2. İşletme tarafından sunulan mal ve hizmetlere ilişkin yeterli bilginin verilip verilmediği
3. Müşterilerin ihtiyaç duydukları zamanda ilgili personele ulaşım ulaşımadıkları
4. Müşteri şikayetlerinin vaktinde ele alınıp, çözümlenip çözümlenmediği

Bu bilgilerin elde edilmesinde işletmeler tarafından en çok kullanılan araç "müşteri anket formları"dır. Ancak bu formlarda yer alan müşteri şikayetleri buzdağının yalnızca görünen kısmıdır. Asıl olarak müşterinin ne beklediğini, neye ihtiyaç duyduğunu öğrenebilmek, daha kapsamlı müşteri araştırmalarıyla mümkündür. Müşteri araştırmaları, işletmeye hizmet kalitesinin artırılmasında temel bilgi sağlayan ve süreklilik taşıması gereken programlardır (Carmison, 1996: 67).

Bu araştırmalara, müşterilerle yapılan görüşmeler, müşteri şikayetlerinin yer aldığı formlar, müşteriler arasından odak gruplar seçilerek onlarla yapılan toplantılar, acentalara müşteriler tarafından bildirilen olumlu olumsuz görüşlerin elde edilmesi örnek olarak verilebilir.

Tablo 1. 1.Konaklama Birimlerinde Kalite ve Tatmin Arasındaki İlişkiyi Belirleyen Ölçüm Maddeleri

Kalite Maddeleri	Tanımlama
Somut Özellikler	
* Cazip görünüm	* Önbüro çekici bir görüntü sergilemelidir.
* Üniforma	* Çalışanların üniformaları temiz ve düzgün olmalıdır.
* Konfor	* Odalar konforlu olmalıdır.
* Aydınlık	* Odalar aydınlık olmalıdır.
* Bakım-Koruma	* Otel ve eşyaların bakımı, koruması iyi yapılmalıdır.
* Temiz	* Otel temiz olmalıdır.
* Araç - gereçler	* Mekanik aksam iyi çalışmalıdır.
* Emniyet	* Otel emniyetli olmalıdır.
Güvenilirlik	
* Siparişler	* Oda servisi siparişleri doğru yapılmalıdır.
* Faturalar	* Oda servisi faturaları doğru hesaplanmalıdır.
* Toplantılar	* Toplantı düzenlemeleri doğru ve zamanında yapılmalıdır.
* Kayıt İşlemleri	* Otele giriş ve otele ayrılış işlemleri (check-in, check-out) hızlı olmalıdır.
İnsan İlişkileri	
* Güler yüz	* Personel güler yüzlü olmalıdır.
* Problem çözme	* Personel problemleri çözmeye yardımcı olmalıdır.
* Rezervasyon	* Rezervasyon doğru ve eksiksiz yapılmalıdır.
* Cevap	* Personel doğru cevaplar vermesini bilmelidir.
* Söz Verme	* Personel iyi iş yapmaya söz vermelidir.
* Dikkat, İlgisi	* Müşteriye personel özel ilgi göstermelidir.
* İhtiyaca Cevap Verebilme	* Rezervasyon elemanları müşterinin ihtiyaçlarına cevap verebilmek için çaba sarfetmelidirler.
* İstekli olma	* Personel müşteriyle memnun etmeye hevesli olmalıdır.
* Anlayabilme Yetisi	* Personel müşterinin problemlerini anlamalıdır.
* Dinleme Yetisi	* Personel müşteriye dinlemesini bilmelidir.
Tatmin Edici Nitelikler	
* İhtiyaçlar	* Müşteriye sağlanan kolaylıklar ihtiyaca cevap vermiş olmalıdır.
* Özel	* Müşteri kendini özel bir kişi hissetmelidir.
* Ev	* Müşteri kendini evinde hissetmiş gibi olmalıdır.
* Değer	* Müşteri ödediği paranın karşılığını aldığını hissetmelidir.

Kaynak: Juliet M. Getty, Kenneth N. Thompson, "The Relationship Between Quality, Satisfaction and Recommending Behavior in Lodging Services," **Journal of Hospitality and Leisure Marketing**, Vol:2, No:3, 1994, p.12.

I.10. Turistik Destinasyon Tekniği HOLSAT

Turistik yerlerde gelen turistlerin memnuniyetini ölçmek üzere çeşitli çalışmalar yapılmış ve Holsat tekniği geliştirilmiştir. Augustyn ve Ho yayınladıkları Hizmet kalitesi ve Turizm adlı teorik çalışmalarında turizm işletmelerinde hizmet kalitesinin belirlenmesi için Servqual tekniğinin uygulanmasının önemini belirtmişlerdir. Tribe ve Snaith araştırmalarında Servqual tekniğinin hizmet kalitesinin ölçülmesinde yararlı bir araç olduğunu belirtmişler, fakat Servqual'in turistik destinasyonlarda tatilden sağlanan tatminin ölçülmesinde yeterli olmadığını belirtmişlerdir. Bu nedenle Servqual tekniğini ve turistik destinasyonların özelliklerini dikkate alarak Holsat tekniğini geliştirmişlerdir. Holsat turistik destinasyonlarda tatilden sağlanan tatmini ölçmeye olanak tanıyan bir teknik olarak tanımlanabilir. Tribe ve Snaith tekniği, Varadero de (Küba) uygulamışlardır (Akbaba ve Kılınc, 2001:167). Tüm bu çalışmalar henüz yeni Servqual teknikleri olarak uygulanmaktadırlar.

II. BÖLÜM

GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİNDE TURİZM POTANSİYELİ

Güneydoğu Anadolu bölgesindeki illerin turizmin potansiyellerinin temelini, bölgede yer alan tarihi, arkeolojik kültür değerleri oluşturmaktadır. Bölge, insanlık tarihinin en eski yerleşim yerlerinden birisi olarak ortaya çıkmış bulunmaktadır.

Yakın geçmişte Şanlıurfa'nın batısında Göbeklitepe mevkiinde Prof. Dr. Harald HAUPTMANN tarafından yapılan kazılarda, M.Ö. 9000 yıllarına dayanan buluntulara rastlanmıştır. Aynı yerde, Şanlıurfa Müzesi Müdürü, Arkeolog Eyüp Bucak başkanlığında yapılan kazılarda, M.Ö. 9000 yıllarına ait, yani günümüzde 11.000 yıl-öncesine tarihlenen Cilalı Taş Devri (Neolitik Çağ) yapısı, dünyanın en, eski tapınağı bulunmuş ve Şanlıurfa'nın inananların, dünyadaki en eski merkezi olduğu anlaşılmıştır (Kültür Bakanlığı Web Sitesi, 2004).

MÖ, 9.000 yıllık geçmişe sahip bölgede, farklı din kültür ve medeniyetlerin günümüze çok zengin bir mirası intikal etmiştir. Genel olarak yakın geçmişin izleri kentler içinde, uzak geçmişin izleri ise kırsal kesimde yer almaktadır. Tarihi ve arkeolojik eserler açısından bölgenin sunduğu en önemli iki çekim kaynağı, şüphesiz ki, Nemrud ve Harran da yer alan eserlerdir. Bölgenin ikinci önem sırasında yer alan daha az tanınmış eserleri Şanlıurfa'daki Balıklı Göl ve tarihi kent merkezi ile Şanlıurfa Kalesi'dir. Çin Seddi'nden sonra, dünyanın ikinci en uzun suru olan Diyarbakır Surları ise, gerek kısmen kentsel doku içinde kalması, gerekse bakımsızlık nedeniyle gereken ilgiyi görmemektedir. Diğer eserler tur tamamlayıcısı nitelikte olup, günümüzde yoğun bir ziyaret kaynağı, çekim unsuru olamamaktadır (Yalın, 2000: 7).

Bölge turizm potansiyelinin günümüzdeki bu durumu, mevcut kaynakların günümüze kadar getirilmemiş ve tanıtılmamış olmasından kaynaklanmaktadır. Nemrud zirvesinde yer alan mezarın açılması, bu alanın Milli Park içinde yer alan diğer unsurlarla bütünleştirilerek tanıtılması, bölgede turizmin gelişimi için çok önemli bir çıkış noktası oluşturabilecektir. Diğer yandan, Nuh'un Gemisi'nin Cudi Dağı'nda olduğuna ilişkin çok kuvvetli kanıtlar mevcuttur. Sefine bölgesinde yapılacak kazılar sonucu geminin varlığının tespiti, Güneydoğu Anadolu bölgesinin ötesinde, tüm ülke turizmini etkileyecek bir potansiyeldir (Turizm Bakanlığı Web Sitesi, 2004).

Birecik baraj gölünün dolması sonucu oluşacak doğal çevrenin, Belkıs başta olmak üzere, çevredeki arkeolojik kaynaklarla bütünleştirilerek değerlendirilmesi bölge turizminin gelişimi için bir diğer potansiyeldir. Bölgenin birden fazla dine hitabeden kaynakları, inanç turizminin gelişimi için bir diğer potansiyeli oluşturmaktadır (Yalın, 2000: 8).

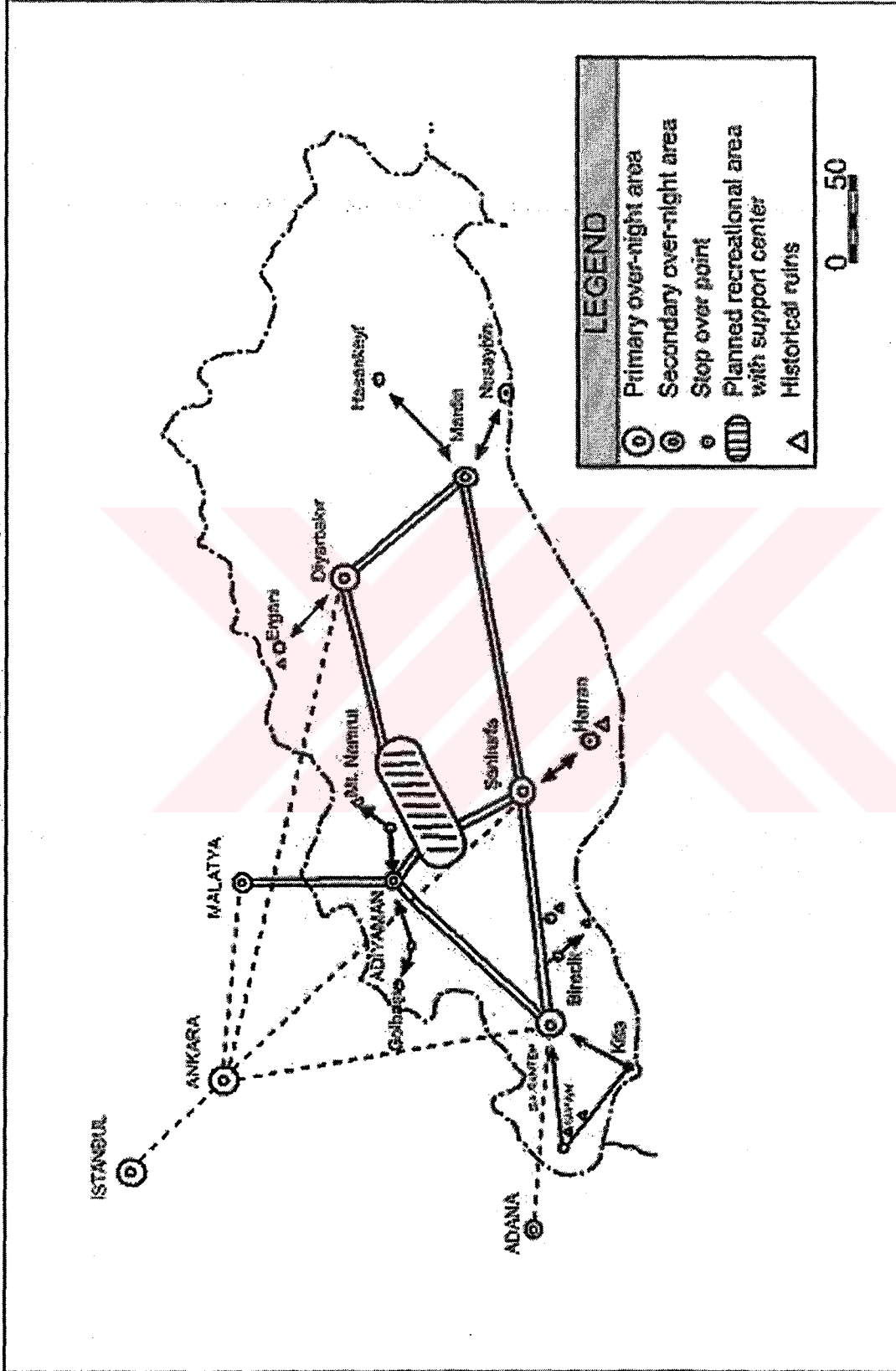
Belirtilen temel kaynakların, günümüze kadar, aktif bir biçimde değerlendirilmemiş olması, bölgenin turizmde geri kalmasının en önemli sebeplerinden biridir. ŞURKAV'ın son iki yılda uygulamasını gerçekleştirdiği Balıklı Göl Projesinin 1999 yılında günde ortalama 10-15 otobüs dolusu turist çeker duruma gelmesi, bölge kaynaklarına yatırım yapıp değerlendirilmesi durumunda, çok olumlu sonuçlar elde edileceğini açıkça göstermektedir (Yalın, 2000: 12).

Güneydoğu Anadolu bölgesinin rekreasyon olanağı sunabilecek doğal kaynakları oldukça kısıtlıdır. DSİ tarafından, bazı baraj gölleri çevresinde kurulan alanlar ise yetersizdir. Özellikle son yıllarda Atatürk Barajı ve Halfeti de halkın tatil günlerinde piknik amaçlı günübirlik geziler için bu yerleri tercih etmektedir.

Güneydoğu Anadolu bölgesinin havayolu ulaşımı da gelişmiş durumdadır. Bölge illerinin büyük bölümüne düzenli uçak seferleri yapılmaktadır. Şanlıurfa uluslararası havaalanı yapımına devam edilmektedir. THY ve bazı özel kuruluşların bölge illerine özellikle Diyarbakır, Gaziantep ve Şanlıurfa'ya sefer düzenlemektedirler. Turizm hareketleri için önem arzeden havalanları yerterli olmakla beraber bazı illerde bulunan havaalanlarında seferler çeşitli nedenlerle iptal edilmektedir. Bu havaalanları Adıyaman, Siirt ve Batman illerinde bulunmaktadır.

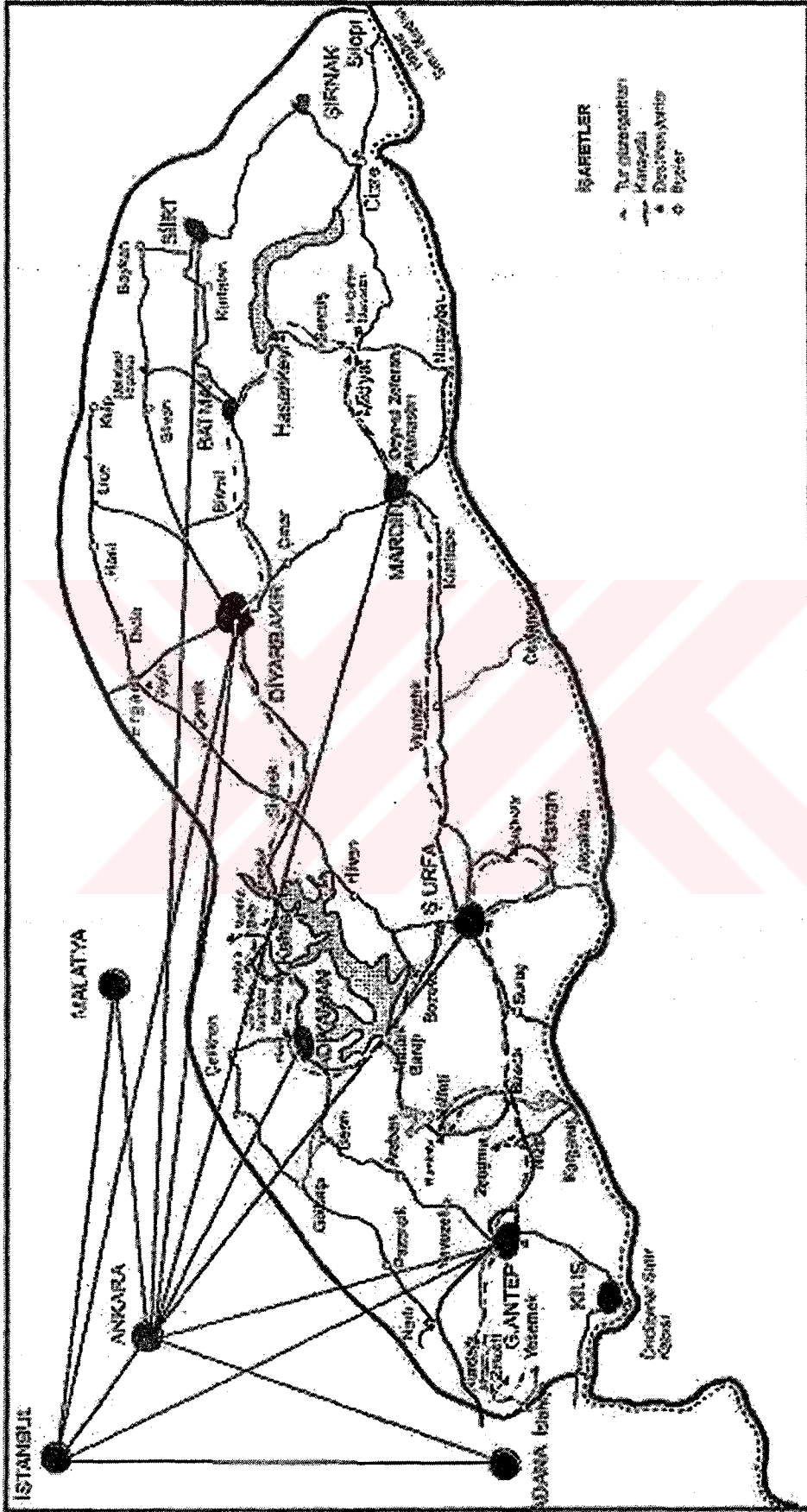
Güneydoğu Anadolu bölgesinin ulaşım altyapısı ise oldukça gelişmiştir. Otoyol ve yol ağı hızla artmakta ve iyileşmektedir. Karayolu açısından tek sorun, büyük kentler dışında yer alan tarihi eserleri ulaşımın her zaman sağlıklı olmaması ve il içindeki kılcal yolların yeterli kalitede olmamasıdır (Yalın, 2000: 13). Bölge illerinin Turistik değerlerinin haritası aşağıda verilmiştir.

Şekil 2.1 GAP Bölgesinde Turizm Şebekesi



Kaynak: Gap ve Turizm Sempozyumu (s.80)

Şekil 2.2 Güneydoğu Anadolu Turizm Güzergahları



Kaynak T.C. Karayolları Haritası

Potansiyel arz unsurları arasında sayılan, kültürel ve folklorik değerler açısından Güneydoğu Anadolu Bölgesi, kapalı bir toplum yapısı arz etmektedir. İlk yerleşik hayata geçiş döneminden bu yana bir çok uygarlığın etkisinde kalmış ve bu uygarlıkların bazıları bölgedeki varlıklarına uzun süre devam etmişlerdir. Bu nedenle bölge folklorik değerlerinde de bu uygarlıkların etkisine rastlanmaktadır. Bölgede özgün halk oyunları ve müzik bakımından çok çeşitlilik gösterir. Şanlıurfa'da farklı olarak, geleneksel sıra geceleri düzenlenmektedir. Geleneksel sıra geceleri, yörenin halk müziği, halk oyunları ve geleneksel mutfağın yansıtması açısından bölge turizmde önemli bir yer tutmaktadır. Halen ŞURKAV Kültür Merkezinde ve Urfa evlerinde geleneğe uygun sıra gecelerinin düzenlenmesinin yanı sıra, turistik nitelikli otellerde de bu tür düzenlemeler yapılabilmektedir (Turizm Geliştirme Planı, 1998).

Yöre illerinin çok zengin bir özgün mutfak kültürü vardır. Bölge genelinde baharatlı ve yağlı yemekler, kebablar, pideler ve tatlı çeşitleri başlıca yemek türleridir. Mirra denilen süzme kahve, bölgeye özgü bir içecektir.

Bölgede uluslararası turizme katkıda bulunabilecek değerde çeşitli günler ve festivaller düzenlenmektedir. Bunlar yerel turizm açısından da oldukça önemlidir. Adıyaman'da Uluslararası Kommagene Festivali düzenlenmektedir. Diyarbakır'da çeşitli anma günleri ve özel günlerin yanında, turizm açısından en önemli olanlar, Uluslar arası GAP Kültür ve Sanat Şölenidir. Gaziantep'de 1-15 Eylül tarihleri arasında. Uluslararası Altın Fıstık Festivali, 15-22 Nisan arasında ise Turizm Fuarı yapılmaktadır. Siirt'te Uluslararası Fıstık festivali ve çeşitli yöresel şenlikler düzenlenmektedir. Şanlıurfa'da ise, her yıl 12 Nisan tarihinde Birecik'de Kelaynak Festivali yapılmaktadır. Bu festival hem yurtiçi hem de yurtdışından ilgi görmekte ve önemli turizm aktivitesine sahne olmaktadır (Akan, 1999: 13).

Bölgeye özgü geleneksel giyim çeşitleri, turistlerin büyük ilgisini çekmektedir. Ayrıca, bölgesel el sanatları bakımından halıcılık, bakırcılık, dericilik, ağaç işçiliği, kuyumculuk, dokumacılık oldukça yaygın ve zengindir. Özellikle Gaziantep'te hazırlanan turistik eşyalar, Türkiye'nin tüm turistik bölgelerine ve yurtdışına pazarlanmaktadır. Dokuma, ahşap el sanatları ürünleri ve özellikle gümüş işçiliği turistik açıdan çok önemli ve bir o kadar ünlüdür. Gaziantep'te bugün 200'ün üzerinde dükkan/atölye gümüş işçiliği ile uğraşmaktadır. Mardin ve Midyat'ta kuyumculuk gelişmiştir. Siirt ilinde Jirkan Kilimleri dokunmakta, bunlar Türkiye genelinde ve yurt dışında pazarlanmaktadır. Urfa'da eski önemini kaybetse de keçecilik çok dikkat çeken bir turistik üründür. Ayrıca, halıcılık, kuyumculuk, gümüş işleme, kürkçülük, bakırcılık ve taşçılık, önemli turistik eşya üretim sektörleridir. Şırnak'ta dokuma, halı-kilim, keçecilik gibi el sanatları, turistik öneme sahiptir (Akan, 1999: 17).

II.1 Güneydoğu Anadolu Bölgesinde İller İtibariyle Turizm Potansiyeli

Bu bölümde Güneydoğu Anadolu bölgesinde bulunan tüm tarihi ve turizm değeri oluşturabilecek yerlerin iller itibariyle önemli özellikleri verilecektir.

Güneydoğu Anadolu Bölgesi, insanlık tarihinin bütün evrelerine tanık olmuş, bunu sahip olduğu arkeolojik ve tarihsel kalıntılarla belgeleyen bir alandır. Anadolu'da gelişen uygarlıklarla, Mezopotamya'daki uygarlıkların ortak ilgi alanı olan Güneydoğu Anadolu, bir yandan Asur kolonilerini bir yandan da Hitit yerleşmelerini barındırmakta, Yesemek gibi yazılı tarihin bir çok ilginç belgesini, sanatsal zenginliğini sunmaktadır. Bölge aynı zamanda üç semavi din için kutsal sayılan mekanların yoğunlaştığı bir alandır. Kutsal kitaplarda yer alan bir çok peygamberin yaşadıkları yerler ve türbeleri bölgede yer almaktadır (Yalın, 2000: 45).

Hıristiyanlığı ilk kez kabul edilen topluluklardan (M.S. 38) Kadim Süryanilerinden Mor Şemun eliyle Antakya'da, Mor Torna ve Mor Aday eliyle

Şanlıurfa ve Diyarbakır'da, Hristiyanlığın yer yüzündeki en eski kiliseleri kurulmuştur. Mardin ve Midyat'daki kilise ve manastırların pek çoğu, bugün bile kullanılmakta ve Hristiyanlığın ilk günlerine ait izler taşımaktadır (Ersöz, 2001: 31).

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin kentleri, İslamiyetin Anadolu'ya ilk girişinin, İslamiyetin ilk dönemlerinin de izlerini taşımaktadır. Hz. Ömer devrinde (M.S. 639) Diyarbakır ve çevresine kadar fethedilen yöre, Anadolu'nun İslamiyeti en erken tanıyan bölgesidir. Daha sonra Bizans imparatorluğu ile Müslüman Araplar arasında, el değiştiren ve pek çok savaşa neden olan bölge kentleri zamanla İslam Orta Çağı'nı en iyi yansıtan yerleşmeler olmuşlardır. Bugün Anadolu İslam Ortaçağ tarihinin en çok ayakta kalmış, en zengin belgeleri Güneydoğu Anadolu Bölgesi kentlerindedir (Ersöz, 2001: 32).

Anadolu Ortaçağı'nın Beylikler Dönemi'nde Diyarbakır-Mardin yöresinde egemen olan Artukoğulları'nın geliştirdiği kent uygarlığı ve bu kentlerin İslam ortaçağında gerek bilim ve teknolojik buluşlar bakımından şaşırtıcı üstünlükleri, gerek sanat, özellikle mimarlık bakımından geliştirdikleri estetiğin özgün üslubu ile taşıdıkları ayırt edici özellikler. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin bugünkü kişiliğe katkıda bulunmuşlardır. Osmanlı Dönemi'nde ise bölge kentleri, kendine özgü kimliklerini korumuş ve aynı zamanda geliştirmişlerdir (Ersöz, 2001: 33).

Yukarıda bahsedildiği gibi insanlık tarihinin bilinen en eski dönemlerinden başlayarak, bir çok uygarlığı geliştirdiği, zengin çeşitliliklerin bir arada bulunduğu bu bölgede; sahip olduğu tarihi ve arkeolojik değerleri ile turizm açısından gerçek bir potansiyel bulunmaktadır. Önemli olan sahip olunan kültürel mirasın yok olmaması, bu değerlerin korunması ve turizm açısından uygun bir biçimde değerlendirilebilmesidir.

II.1.1 Adıyaman İli Turizm Potansiyeli

Çok eski bir yerleşim bölgesi olan Adıyaman'da Kommagene ve İslami döneme ait çok sayıda tarihi kalıntılar ve tarihi yapılar bulunmaktadır. İlde tescilli yapılmış 9 cami, 5 kale, 11 köprü, 4 hamam, 5 anıt, 3 kaya mezarı, 1 okul, 1 manastır, 1 han, 30 türbe, 1 konut, Pirin Köyü'nde yer alan Pirin Mağaraları, 1 mabet, eski askerlik şubesi. Merkez İlçe'ye bağlı Burç Köyü'nde yer alan askeri burç, Fırat Vadisi ve Samsat arasındaki Samsat Su Yolu ve Samsat'ın Tepeönü (Çevrik) Köyü'nde bir köy mezarlığı yer almaktadır (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı, 1998: 35).

Adıyaman Kent Merkezi, büyük ölçüde tarihi niteliklerini ve dokusunu kaybetmiştir. Mevcut haliyle kent merkezinde turizm açısından değerlendirilebilir fazla bir öge kalmamıştır. Halen kent içinde doku oluşturmayan yalnız birkaç Osmanlı Dönemi yapısı bulunmaktadır. Bunların biri kamu mülkiyetinde bulunan eski Askerlik Şubesi binasıdır (Kalkan, 2001: 46).

Adıyaman'daki, en önemli camiler Ulu Cami, Çarşı Camii ve Eski Saray Camii'dir. Ulu Camii Adıyaman'ın en merkezi yeri olan çarşı içinde yer almaktadır. Çarşı içinde yer alan Çarşı Camii Abdülğani Camii olarak da adlandırılmaktadır.

Adıyaman ve çevresinden elde edilen buluntularla 1982 yılında hizmete açılan Müze, 1988 yılında kapanmıştır. Müzede Giritli Höyük, Hayaz Höyük, Horiskale, Tila Höyük, Samsat kazı buluntuları ile Roma ve Selçuklu sikkeleri bulunmaktadır. Müzede ayrıca etnografya bölümü yer almaktadır. Müze, 1999 yılında tekrar açılmıştır (Kalkan, 2001: 46).

Şehir merkezinin en önemli tarihi yapısı olan Hisn-ı Mansur Kalesi 25 m. yüksekliğindeki yığma bir höyük üzerine kurulmuştur. Emevi Komutanı Mansur İbni Caneve tarafından yaptırılması nedeniyle "Mansur'un Kalesi" anlamında Hisn-ı Mansur

Kalesi olarak adlandırılmıştır. Kale sonradan Abbasi Hükümdarı Harun Reşid tarafından onarılmıştır. Kale tamamen yıkılmış olup. belediye çay bahçesi olarak kullanılmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı Web Sitesi, 2004).

Adıyaman kent merkezinde bulunan Oturakçı pazarı Adıyaman'ın en önemli alış veriş yerlerindedir. Özellikle bölgeye gelen turistler için yöreye ait el sanatları ve turistik eşyaların satıldığı gezilmesi gereken yerlerden biridir.

Adıyaman'ın 5 km. kadar kuzeyinde, Örenli (Pirin) Mahallesi'nde yer alan Antik Perre Kenti'nin kuruluşu çeşitli kaynaklara göre Helenistik döneme kadar uzanmaktadır. Kommagene Krallığı döneminde yerleşim yeri ve bu dönemin beş büyük şehriden biri olduğu bilinmektedir. Yine Roma Dönemi'nde Bölge'nin en büyük şehirleri arasında yer almıştır (Kültür ve Turizm Bakanlığı Web Sitesi, 2004).

Adıyaman'ın kuzeyinde, Taşgedik (Haydaran) Köyü sınırları içerisinde yer almaktadır. Burada, Kommagene Krallığı Dönemi'nden kalma kaya mezarları bulunmaktadır. Kaya üzerinde Güneş Tanrı Helios ile Kral I. Antiochous'un tokalaşmaları kabartma olarak resimlendirilmiştir. Köye ulaşım Adıyaman-Çelikhan Karayolu'ndan ayrılan stabilize yolla olmaktadır. Ancak sit alanına yaya ulaşmak mümkündür (Yalın, 2000: 56).

Yüzölçümü 7.614 km² olan Adıyaman, kuzeyde Malatya, kuzeydoğuda Diyarbakır, güneydoğuda Şanlıurfa, batıda Kahramanmaraş illeriyle çevrili olup kuzeyinde Kuzeydoğu-Güneybatı yönünde uzanan Toros dağları vardır. Arazi yapısı engebeli ve kuzeyden güneye doğru alçalır. Fırat nehri Adıyaman'ın önce Diyarbakır sonra Şanlıurfa ile sınırını oluşturur. Arazinin tarım ve hayvancılık için uygun olması, il halkının geçiminin büyük bölümünü tarım ve hayvancılıktan sağlamasına yol açar. İldeki başlıca sanayi kuruluşları süt ürünleri, yem, pamuklu dokuma, tekstil ve çimento fabrikalarıdır (Adıyaman ili Envanteri, 2000: 13).

Güneydoğu Anadolu bölgesine geliş amacı olarak en önemli tarihi ve turistik değerler yaklaşık 2000 yıl önce inşa edilmiş ve görenleri hayran bırakan devasa eserleriyle Kommagene uygarlığı eserleridir. Özellikle dünyanın sekizinci harikası diye de bilinen Nemrut dağı, Kommagene eserlerinin en önemlisidir.

Adıyaman'ın 103 km. doğusunda Kahta ilçesi'nin Karadut Köyü'nde yer alan Nemrut Dağı, Doğu Toros sıradağları üzerinde yer alan dağın tümülsle birlikte deniz seviyesinden yüksekliği 2150 m.dir. Fırat nehri geçitlerine ve ovalarına hakim bir tepe üzerinde Kommagene Kralı I. Antiochos'a ait tümülüste, ateş sunağı ve tanrı heykelleri bulunmaktadır. Tümülüs kaya üzerine kesme, kırma, ve çakıl taşlarının yığılmasıyla oluşturulmuştur. Tümülüs ve kutsal alanlar M.Ö. I. yy.'a tarihlenmektedir. Tümülüsün doğu, batı ve kuzey kesimlerinde ana kaya düzleştirerek teraslar oluşturulmuş, doğu ve batı teraslarda Greko-Pers üslubunda heykel ve kabartmalar yapılmıştır (Kalkan, 2001: 47).

IV.1.1.1. Nemrut Dağı

Adıyaman'ın 80 km ve Kahta ilçesinin 45 km kuzeyinde Toros sıradağlarının en hakim tepesine kurulmuş olan, Kommagene kralı I. Antiochos'un mezarı Nemrut dağı tepesinde 2150 m yükseklikte kırma taşların üst üste yığılmasıyla atalarının şanına yakışır bir şekilde inşa edilmiştir (Adıyaman ili Turizm envanteri, 2001: 26).

Dünyada bir benzeri bulunmayan ve "Hierotherion" diye bilinen bu kutsal mezar yerinde I. Antiochos'a ait bir Tümülüs, ateş sunağı ve Tanrı heykelleri yer alır. Tümülüs ana kaya üzerine kesme, kırma, kalker ve çakıl taşlarının yığılmasıyla oluşturulmuştur. Önceleri yüksekliği 75 m. olan Tümülüs Amerikalı arkeolog T. Goel tarafından açılmak istenirken yaklaşık 50 m.ye düşmüştür. Tümülüsün doğu batı ve

kuzey taraflarında anamaya düzleştirilerek teraslar oluşturulmuştur. Doğu ve batı terasların da Greko-Pers üslubunda dev heykel ve kabartmalar yapılmıştır. Tümülüs ve kutsal alanlar M.Ö. I. yy.la tarihlenir (Adıyaman ili Turizm envanteri, 2001:28).

Kral I. Antiochos büyük kitabesinde, kendinden sonraki çağlara, yaşı çok ilerlediği zaman bile genç görünümü koruduğu ve bu kutsal tepede sonsuza kadar istirahat etmek istediğini duyuruyordu (Dörner, 1990:210).

Temel olarak Nemrut dağı ve çevresinde tarihi eserlerin yer aldığı, Adıyaman'ın Kahta İlçesi ve Malatya ili Pötürge İlçesi sınırları içinde kalan toplam 13.850 hektarlık alan 17.01.1989 tarih ve 20052 No'lu Resmi Gazete'de yayınlanarak Milli Park olarak ilan edilmiştir. Nemrut Dağı ve çevresi tüm Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin turizm açısından en önemli eserlerini barındırmakta ve aynı zamanda bölge turizm faaliyetlerinin ilk başladığı yerdir Halen bu çerçevede bu bölgede bir çok proje yürütülmektedir.

Nemrut Dağı'nın UNESCO tarafından Dünya Kültür Mirası listesine alınmasından sonra merkezi Hollanda'da bulunan The international Nemrut Foundation (Uluslar arası Nemrut Vakfı) kurulmuştur. Bu vakıf ile Kültür Bakanlığı'nca kurulan Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Değerlendirme ve Geliştirme Vakfı ve Türk Demokrasi Vakfı 24.03.1999 tarihinde bir protokol imzalayarak Nemrut Dağı çevresi ve ören yerindeki tarihi eserlerin restorasyonu ile ilgili çalışmalara başlamıştır. Kültür ve Tabiat Varlıkları Koruma Genel Müdürlüğü Projenin ilk etabı olarak 18.01.1999 tarihinde Nemrut Dağı ve Çevresi Çevre Düzenleme Projesi işini ihale etmiştir. Tüm projenin beş yıllık bir süre içinde tamamlanması beklenmektedir (Kültür Bakanlığı Web Sitesi, 2004).

Doğu Terası

Nemrut dağına ulaşmak için nemrut dağı ören yeri girişinden Doğu terasına yaklaşık 500 m.lik bir patika yol geçilerek ulaşılır. Özellikle Güneş doğuşunu seyretmek için ilk olarak doğu terasına varılır.

Taht üzerinde sıralar halinde oturmuş dev tanrı heykelleri vardır. Burası yüzleri Güneş'e dönmüş olan tanrıların önünde Sunak (Altar) bulunmaktadır. Doğu Terasta: Altar(Sunak), atalar dizisi, analar ve babalar dizisi, heykeller dizisi –sırasıyla; kaideler her iki tarafta Antiochos ve Kommagene (Fortuna) kabartması, Antiochos ve Apollon kabartması, Antiochos ve Zeus Ahuramazda kabartması, Antiochos ve Herakles artagnes, kartal ve Aslan heykeli, Tanrılar tahtında, sırayla, Antiochos, Kommagene (Fortuna Thyce) Zeus Ahuramazda, Apollan Mitras, Herakles Artegnis Ares ve aslan, Kartal ve Pers atalarının kedileri bulunmaktadır. Tanrılar tahtının önündeki açık alanın etrafını çevreleyen kuzey ve güneydeki kaide yerleri sağlam durmakta, ancak kaideler tahrip olmuş yerde yatmaktadır (Aslan, 1995: 14).

Kommagene krallığının dini törenlerinin yapıldığı Nemrut dağında bulunan heykeller çeşitli dönemlerde şenlikler için düzenlenmiştir. Kült şenlikleri başladığında önce Pers kıyafetli rahipler, atalarının kabartmaları önüne dik sunaklarda yığılan günlükleri ve güzel kokulu otları Kommagene geleneklerine uygun biçimde tutuşturur, bu “muhteşem kurbanların nefis kokuları mavi göklere yükselirdi. Heybetli Tümülüsün önündeki teraslara dizilen masalar, şenlik hizmetkarları tarafından, şenliğe katılan misafirlerin gönüllerine zevk almalarını sağlayacak yemeklerle ve “suyla karıştırılmış şarapla dolu testilerle donatılırdı. Bunların peşinden kadın ve erkek müzisyenler, tanrılar ve tanrılaşmış atalar şerefine çalıp söylemeye başlardı. Artık baş rahip için, kralın buyruğunu yerine getirmek hiç de zor olmazdı (Dörner, 1990: 225).

Tümülüs'ün kuzey tarafında Pers atalarının tasviri kabartmalarına, güney tarafı ise Makedon soyunun anlatımına hasredilmiştir. Türkiye'nin en ünlü arkeologu olan Ord. Prof. Dr. Ekrem Akurgal, bu tasvirin Kommagene Krallığının en ünlü kralı Antiochos'un soy geçmişine uygun olduğunu ve kralın soyağacının arkeolog Dörner tarafından ortaya çıkarılıp kanıtlandığını kaydetmektedir (Mortan, 1998: 176).

Kuzey Terası

Tümülüs ten doğu-batı yönünde antik bir yol ve Kommagene aile bireylerinin ve tanrılarının kaideleri sıralanmıştır. Büyük ölçüde zarar görmüş bu kaideler doğal koşullardan etkilenmemesi için yan yatırılmıştır.

Batı Terası

Doğu terasından tümülüsün kenarından patika bir yoldan batı terasına gidilir. Doğu terasının aynı şekilde inşa ettirilmiş olan bu Hierotheesion'da sunak yerine atalar kaidesi yer almıştır.

Batı terasında dünyada başka bir benzeri bulunmayan Aslanlı Horoskop (Zayıç) vardır. Yaklaşık 1.75 m yüksekliğinde ve 2.40 m enindeki levha, güçlü sağa doğru dönerek yürüyen bir aslanı gösterir. Vücudu 19 yıldızla bezenmiştir ve boynunda bir hilal vardır. 8 ışınla karakterize edilmiş küçük yıldızlardan farklı üç tane büyük yıldız on altı ışınlıdır ve bunlar aslanın sırtındaki, yanlarındaki yazıyla Jüpiter, Merkür ve Mars olarak belirtilmiştir (Dörner, 1990: 223).

Bu Aslanlı Horoskop Nemrut dağındaki anıtın kuruluş Horoskopudur. Sembol edilen yıldızların konumlandığı tarihte Antiochos tanrı olmuştur. Kommagene krallığı M.S. II. yy.da Roma imparatoru Caracalla tarafından yıkılmış ve Suriye

eyaletine bağlanmıştır. Son Kommagene kralı Roma'ya götürülmüştür (Aslan, 1995: 21).

II.1.1.2. Karakuş Tepesi

Kahta'dan 10 km. kuzeyde, Nemrut dağı Milli Parkı içinde ismini güneydeki sütunun üzerinde bulunan muhteşem kartaldan alan Karakuş Tümülüsü Kommageneliler'in aile mezarı olarak inşa edilmiştir (Aslan, 1995: 23).

Bu Hierothesion (Kutsal, dini tören yeri) Nemrut dağındaki Hierotheison'u yaptıran I. Antiochos'un oğlu II. Mithradates tarafından, annesi Isias, kız kardeşi Antiochis ile onun kızı için yaptırılmıştır (Adıyaman ili Turizm envanteri, 2001: 32).

Tümülüsün etrafında Dor tarzında yapılmış ve üzerinde Pers-Grek üslubu taşıyan, Pers ve Makedonların sembollerinden oluşan heykel ve kabartmalar bulunmaktadır. Güneydeki sütun üzerinde kartal, doğudaki sütunların birinde aslan, diğerlerinde boğa heykeli bulunmaktadır. Boğa kısmen tahrip olmuştur. Kuzey Batıda bulunan sütunda Kommagene krallarından birinin Herkül Herakles'le tokalaşması sembolize edilmiştir. Aynı yerde bulunan aslan heykeli büyük tahribat görmüş, parçaları müzeye korunmak ve bilahare restorasyonda kullanılmak üzere muhafaza edilmektedir (Aslan, 1995: 39).

1967 Ağustosunda F.K. Dörner tarafından yapılan kazı çalışmalarında Tümülüsün altında bir mezar odası bulunmuştur. Ancak mezar odası talan edilmiştir.

II.1.1.3. Cendere Köprüsü

Yaklaşık iki bin yıldır ayakta duran bu muhteşem köprü yöre halkının kullandığı önemli bir geçiş yeridir. Adıyaman'ın Sincik ve Gerger ilçeleri ve köyleri bu

geçişi kullanırlar. Son yıllarda restorasyon gören köprü 2002 yılından itibaren ağır taşıt trafiğine kapatılmıştır.

Roma köprüsü olarak da bilinen köprü, Kahta'nın 20 km kuzeyinde, antik adıyla Chabinas çayı, şimdiki adıyla Cendere ırmağı üzerinde M.S. II. yy.da XVI Roma lejyonu tarafından Roma imparatoru Septimus Severus ile eşi "askerlerin anası" sayılan Julia Domna ve oğulları Caracalla ile Geta'nın onuruna yaptırılmıştır (Aslan, 1995:34).

Bunun için köprü'nün giriş ve çıkışlarına birer sütun yaptırılmış, köprü'nün ortalarına da bunları doğrulayan kitabeler yazılmıştır. Ancak köprü'nün kuzey-batısında bulunan ve Geta için dikilmiş sütun, sonra Roma Kralı olan Caracalla tarafından yıktırılmıştır (Dörner, 1990: 228).

Romalı mühendisler tarafından tek kemerli ve her biri 10 ton ağırlığındaki 92 taşın bindirilmesiyle yapılan köprü yaklaşık 120 m uzunluğundadır (Adıyaman ili Turizm envanteri, 2001: 38).

II.1.1.4. Eski Kahta (Arsemia) Kalesi

Adıyaman'ın Kahta ilçesinin 26 km kuzeyinde düşen kale Kommagene krallığının yazlık başkenti ve önemli bir yerleşim alanı olmuştur.

Nymph nehri (bereket saçan) kıyısındaki sarp kayanın üzerine kurulmuş bulunan Arsemia, Kommagene Kralı Antiochos'un atası Arsames kurmuştur. Nymphois suyunun her iki yakasına kurulan şehir aynı zamanda Kommagene krallığının devlet merkezi, başkenti ve Antiochos'un babası Mithridathes Kallinikos için yaptırılan Hierothesion da yer almıştır. Kommagene medeniyetinin bütün sırları burada elde edilen ve tercümesi yapılan kitabelerden çözüme ulaştırılmıştır. Anadolu'da bulunan en büyük Grekçe yazılı kitabe yine buradadır. Arsemia'da ilk girişte yol gösterici olarak

adlandırılan Apollon mithrasın kabartması onu takiben su sarnıcı, sarnıcın önünde Kommagene ailesine ait figürler, sarnıcın güney kesimindeki sarp kaya içine oyulmuş güvercinlikler bulunmaktadır. Yukarı doğru çıkınca Kommagene krallığının kurucusu Mithridathes Kallinikos'un Herkül Herakles le tokalaşma sahnesinin gösteren rölyef bulunmaktadır. Bu sahnenin altında Mithridathesin Hierothesion'u 158 metre bir tünelle dağın derinliklerine doğru inmektedir. asıl şehir ve saray kalıntıları sarp dağın tepesinde bulunmaktadır. Burada saray, kale duvarları, mozaik kalıntıları ve taşınabilir tarihi eserler bulunmuştur. Tarihi eserler müzeye gönderilmiştir (Aslan, 1995: 27).

Adıyaman ili turizm değerleri aşağıdaki tabloda sınıflandırılmıştır.



TABLO 2. 1 ADIYAMAN TURİZM POTENSİYELİ

1-ANTİK KENTLER VE ÖREN YERLERİ	1-Arsemia (Eski Kahta) 2-Pirin (Perre)	3-Nemrut dağı 4-Gerger kalesi	5-Yeni kale (Eski Kahta) 6-Eski Besni	7-Sofraz kalıntıları
2-KALE VE HÖYÜKLER	1-Karakuş Tümülüsü 2-Adiyaman kalesi 3-Turuş Kaya mezarları 4-Gümüşkaya Kaya mezarları 5-Haydaran Kaya mezarları 6-Zey mağaraları 7-Sesönk Tümülüsü 8-Burç Anıtı 9-Çakır höyük		10-Derik kalesi 11-Karadağ Tümülüsü 12-Malpınarı (Fırlaz köyü) 13-Eski Besni Kalesi 14-Beştepele Tümülüsü 15-Palanlı Mağarası	
3-GENELENEKSEL MİMARİ	A-KÖPRÜLER 1-Cendere (Septimus Severus) Köprüsü 2-Göksu Köprüsü		B-KAPLICALAR 1-Besni İçmesi 2-Çelikhane İçmesi 3-Kotur içmesi (Akçalı köyü)	
4-HİRİSTİYANLIK DÖNEMİ ESERLERİ	1-Adiyaman Süryani Kilisesi		2-Barşuma Manastırı	
5-İSLAM DÖNEMİ ESERLERİ	A-CAMİLER 1-Ulu camii 2-Kab camii 3-Eski Saray camii 4-Çarşı camii		B-TÜRBELER 1-Abuzer Gaffari Türbesi 2-Zeynel Abidin Türbesi 3-Mahmut Ensari Türbesi 4-Şeyh Abdurrahman Erzincani Türbesi 5-Hacı Ali Bey Türbesi (Besni)	6-Hacı Yusuf Türbesi (Kahta) 7-Ebu Sadık Türbesi (Kahta)
6-ALIŞVERİŞ İMKANLARI	1-Oturakçı Pazarı		2-Mehmet Ağa Hanı	
7-DOĞAL GÜZELLİKLERİ	1-Bespinar mesire alanı 2-Değirmen başı (Kahta) 1-Adiyaman Müzesi		3-Atatürk Barajı göl kenarı (Kahta) 4-Gürlevik	
8-MÜZELER				

KAYNAK:Adiyaman Valiliği Resmi web sitesi, www.adiyaman.gov.tr, Erişim 12/02/2004

II.1.2 Batman İli Turizm Potansiyeli

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde kalkerli oluşumların ağırlıklı olarak bulunduğu kesimlerde hem doğal, hem de insan eliyle oluşturulmuş çok sayıda mağara yer almaktadır. Suyu karşı direnci az olan kalkerlerin erimesiyle ortaya çıkan doğal mağaralara genellikle vadi boylarında rastlanmaktadır (Kalkan, 2001: 55).

Hasankeyf Mağaraları Dicle Irmağı üzerinde planlanan Ilısu Baraj Gölü suları altında kalacaktır. Böylece yüzyılların oluşturduğu görkemli bir tabiat ve kültür varlığı zaman içinde kaybolacaktır.

İl sınırları içerisinde en önemli eserler Hasankeyf İlçesi'nde bulunmaktadır.

Hasankeyf'in Geç Asur ve Urartu devirlerine (M.Ö. 7. yy.) kadar inen bir geçmişi olduğu bilinmektedir. Romalılar için bir ileri karakol olan kent, M.Ö 5. Yüzyılda Süryani Psikoposluğu'nun başkenti olmuş, M.S. 6. ve 7.yy'larda doğu ülkelerine özgü Hıristiyan Kiliseleri'nin ilk merkezlerinden biri haline gelmiştir. Bugün Hasankeyf'te ayakta kalan tarihi eserlerin çoğu Eyyubiler zamanından kalma cami ve zaviyelerdir. Kent, 1978 ve 1981 yıllarında Arkeolojik Sit Alanı ilan edilerek koruma altına alınmıştır. Ancak önlem alınmazsa, yerleşmenin tamamı, Dicle Nehri üzerinde yapılacak olan Ilısu Baraj Gölü altında kalacaktır. Baraj yapımına geçilmeden önce, barajın getireceği ve götüreceğlerinin tekrar ele alınması gereklidir. Yerleşme, mağara evleri, saray kalıntısı, kale, sarnıç, erzak ambarları, Ulu Cami ve Hasankeyf Köprüsü ile tarihi zenginliğe sahiptir. Yerleşmede tarihi yapıların bazıları büyük ölçüde tahrip olmuş olmasına rağmen günümüze kadar gelebilmişlerdir (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

Mimari eserlerin yanı sıra, Hasankeyf'te doğal jeolojik formasyon, yarık ve mağaralarıyla da dikkat çekicidir. Birinci Derece Arkeolojik Sit alanı olan ve

bütünselliğini koruyabilmiş tek Ortaçağ kenti olarak Hasankeyfin gerekli tanıtımı yapılarak olduğu gibi korunması önemli bir hedef olmalıdır. (Yalın, 2000; 76)

Hasankeyf'te konaklama olanağı bulunmamaktadır. Ancak, turizme yönelik birkaç tesis (cafe, lokanta) kaleye çıkış yolunda ve köprü başında yer almaktadır.

Dicle Nehri'nin güneyinde bulunan 100 m. yüksekliğindeki tepede kaya üzerinde yer alan Hasankeyf Kalesi, il sınırları içerisinde yer alan en önemli kaledir. Kale'nin 451 yılında Süryani Piskoposluğu döneminde yapıldığı tahmin edilmektedir (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

Dicle'nin Sol Kıyısındaki Eserler: Eyyubi Sultanı el-Melik el-Muvahhid Takyeddin döneminde inşa edilen İmam Abdullah Zaviyesi bir tepeciğin zirvesinde inşa edilmiştir. Dikdörtgen duvarın içinde bir avlunun etrafında 4 yapı kolu 3 gruplanmıştır. Türbe Akkoyunlular tarafından tamir edilmiştir. Zaviyenin türbe dışındaki kesimleri bugün harap durumdadır.

Hasankeyf'de mevcut tek Akkoyunlu eseri Zeynel Bey Türbesi'dir. Türbe oldukça tahrip olmakla birlikte, çini süslemeleri ve yazılarıyla yerleşmenin en iyi durumda olan eski eserlerinden biridir (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

Malabadi Köprüsü : Malabadi Köprüsü dünyada taş köprüler içerisinde kemeri en geniş olandır. Kemerin her iki yanında, iç tarafta kervan ve yolcular tarafından, özellikle kışın zorlu günlerinde barınak olarak kullanılan iki oda bulunmaktadır. Köprü nöbetçileri tarafından da kullanılan bu odaları daha önceleri dehlizlerle yolun dipleri ile bağlantılı olduğu, gelen kervanların ayak seslerinin bu dehlizler vasıtası ile daha uzaklarda iken duyulduğu söylenir.

Her biri başka uzunluklarda ve kırık hatlar halinde üç bölümden oluşan köprü, doğu ve batıda hafif eğimlerle yollara bağlanmıştır. Orta bölüm kayalıklar üzerine oturtulmuş bir kitle halindedir. Burada sivri şekilde ve 38.60 m. açıklıkta çok büyük bir kemer ile sepet kulpu şeklinde, 3 m. açıklıkta küçük bir kemer vardır. Üçüncü bölüm fark edilir derecede birinci kısma paralel bir durum arz eder.

Burada sivri kemerli iki açıklık ve ayrıca yola bağlanan yer yakınında da bir açıklık görülür. Böylece köprü, biri çok büyük olmak üzere beş gözlüdür. Köprü'nün boyu 150 m., eni 7 m., yüksekliği ise alçak su seviyesinden kilit taşına kadar 19 m.dir. köprü renkli taşlarla inşa olunmuştur. Büyük kemerin iki tarafında 4.5-5.3 m. ölçüde, iki hafif kemerli odacıklar, büyük kemerin üstü ortasında, gelip geçişin kontrol edildiği 5 m. genişlikte kargir bir kapı ve bunun iki tarafında da ayrıca iki kapı vardır. Bunlardan Batman tarafındaki kalmış, diğeri yıkılmıştır. Bunların sol taraflarından birer merdivenle odacıklara inilir. Bu odalar yüksek tavanlı ve tuğla örtülüdür. Pencereleeri geniş ve büyüktür.

Evliya Çelebi köprüyü şu şekilde tanıtmaktadır: "Köprü'nün iki tarafında kale kapıları gibi demir kapıları vardır. Bu kapıların içinde, sağ ve solda köprü'nün temeli beraberliğinde, kemerin altında hanlar vardır ki gelip geçen, sağdan ve soldan geldikleri vakit misafir olurlar. Köprü'nün kemeri altında birçok odalar vardır. Demir pencereler şahneşinlerine misafirler oturup, kemerin karşı tarafındaki adamlarla kimi sohbet eder, kimi ağ ve oltalarla balık avlarlar. Bu köprü'nün sağ ve solunda da nice pencereli odalar vardır. Köprü'nün sağ ve solundaki bütün korkuluklar Nehcivan çeliğindedir. Ama demirci ustası da var kudretini sarf ederek bir türlü sanatlı kafesli korkuluklar yapmış ve doğrusu elinin ustalığını göstermiştir. Doğrusu, üstad mühendis

var kuvvetini sarfederek bu köprüde öyle sanatlar göstermiştir ki, bu işçiliği geçmiş var mimarlarından hiçbirisi göstermemiştir.

Albert Gabriel de köprü içine şöyle demektedir: “Modern statik hesabının olmadığı devirde bu açıklıkta o zaman için böyle bir eser hayranlık ve takdiri muciptir. Ayasofya'nın kubbesi köprünün altına rahatlıkla girer. Balkanlarda, Türkiye’de, Orta Şark’ta bu açıklıkta, bu yaşta köprü yoktur.” (<http://www.batman.gen.tr/malabadi>).

II.1.3 Diyarbakır İli Turizm Potansiyeli

Diyarbakır ili kültürel ve turizm potansiyelleri bakımından değerlendirilmeyi bekleyen birçok değere sahip önemli bir merkezdir. İl sınırları içerisinde yer alan tarihi ve doğal güzellikler (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

Geçmişte birçok medeniyetin hüküm sürdüğü Diyarbakır ili'nde hemen her dönemden kalma birçok tarihi eser, antik yerleşmeler mevcuttur. Bu eserlerin izleri doğanın ve insanın tahribatına rağmen günümüze kadar ulaşabilmiştir. İl içinde tescilli yapılmış 15 hamam, 47 cami ve mescit, 20 çeşme, 30 türbe, 2 tekke, 5 konak, 2 mezar, 163 konut, 7 medrese, 10 han, 13 kilise, 3 şadırvan, 1 çarşı. 3 minare, 14 nazire, 15 köprü, 6köşk, 2 müze, 16 idari yapı, 2 otel, 3 okul, 1 saray, 1 manastır ve çeşitli taşınmazlar yer almaktadır (Yalın, 2000: 98).

II.1.3.1. Çermik Kaplıcası

Diyarbakır-Çermik yolu üzerinde, Çermik merkezine 3 km. mesafede yer almaktadır. Türkiye'nin en önemli kaynakları arasında sayılmaktadır. İstanbul Tıp Fakültesi tarafından yapılan analizlere göre iltihaplı romatizmalar ile üst solunum yolu enfeksiyonları ve kadın hastalıklarında olumlu etkileri olduğu saptanmıştır. Kaynağın banyo şeklinde kullanılması uygun görülmüştür. Çermik-Kaplıcaları 17.10.1993 tarih ve

21731 sayılı Resmi Gazete'de Turizm Merkezi olarak ilan edilmiştir. Yerleşmenin imar planı dışında Turizm Merkezi olarak yapılmış bir planlaması bulunmamaktadır. Termal su ve kaplıca alanı Belediye'ye aittir. Kaplıca çevresinde şahıslara ait birçok vasıfsız motel ve pansiyon yer almaktadır. Tek düzenli tesis Dicle Üniversitesi Fizik Tedavi Ana Bilim Dalı Çermik Hastanesi'dir. Hastane 56 yataklı olup, tesisin ayrıca 60 yataklı bir oteli bulunmaktadır. Hastane Haziran-Eylül ayları arasında hizmet vermektedir ve iyileşme oranı yaklaşık %80'dir. Çermik Kaplıcaları'na yılda yaklaşık 15.000 kişi gelmektedir. Gerekli düzeyde tesis ve çevre düzenlemesi yapıldığı takdirde hasta sayısının 30.000'e çıkması mümkündür.

II.1.3.2. Ankaris Şifalı Suyu

Diyarbakır ilinin Hani ilçesine 3 km. uzaklıkta ve Diyarbakır-Hani eski karayolu üzerinde yer almaktadır. Kaynak suyunun içildiğinde sarılık ve böbrek taşı rahatsızlıklarına karşı etkili olduğuna inanılmaktadır. Kaynak ile ilgili tıbbi analizler ve çevresinde herhangi bir tesis bulunmamaktadır. Yıllık ziyaretçi sayısı tümü yerli 10.000 kişi dolayındadır(Yalın, 2000: 98).

II.1.3.3. Diyarbakır Kent Merkezi ve Çevresi

Diyarbakır kent merkezinde özgün mimari özelliklere sahip kent dokusu oldukça tahrip edilmiştir. Tescilli, Artuklu, Akkoyunlu, Selçuk ve Osmanlı Dönemlerinden kalma 80 cami, türbe ve medrese, 11 hamam, 17 çeşme, 5 köprü ve su kemerleri bulunmaktadır. Bunların yanında Hıristiyan döneminden kalma 9 kilise, kent içinde 99 tescilli bina bulunmaktadır. Yine kentte Cumhuriyet Dönemi'ne ait müzeler ve çeşitli dönemlere ait höyükler yer almaktadır. Ancak, kentin önemli ölçüde göç alması ve hızlı gelişmesi sonucu başta surlar olmak üzere, kentsel doku ve yapılarda büyük tahribat olmuştur. Surlar içindeki eski doku yok olma sürecine girmiştir. Eski yapılar teker teker yok olmaktadır. Koruma imar Planı 1990 yılında yürürlüğe girmesine karşın,

çok az uygulanmıştır. Halen Diyarbakır Müzesi ve Çekül Vakfı'nın katkılarıyla Cemil Paşa Konağı ve çevre sokak cephelerinin onarımı gerçekleştirilmektedir. Sen Gregoriden Kilisesi'nin onarımı için projeler hazırlanmıştır. Ancak bu çalışmalar korunması ve onarılması gerekli yapılar içinde çok küçük örnekler oluşturmaktadır (Yalın, 2000: 101).

II.1.3.4. Diyarbakır Kalesi

Çin Seddi'nden sonra dünyada ikinci sırada gelen Diyarbakır Surları, bugün Sur içi denilen eski Diyarbakır'ı kuşatmış durumdadır. Surların üzerinde on iki medeniyete ait, oyma ve kabartma motiflerle dolu her yanı çeşitli devir ve medeniyetleri yansıtan kitabeler bulunmaktadır, iç ve dış olmak üzere ikiye ayrılan Diyarbakır Kalesi yontma bazalt taşlardan yapılmıştır. M.Ö. 3000 yılında şehre hakim olan Hurriler zamanında kurulduğu sanılan surların uzunluğu 5 km., duvar yüksekliği 12 m., genişliği ise 3-5 m. arasında değişmektedir. Suların kuşattığı alan doğudan batıya 1700, kuzeyden güneye 1300 m.'yi bulmaktadır. Kalede Dağ Kapı, Şanlıurfa Kapı, Mardin Kapı ve Yeni Kapı olmak üzere 4 ana kapı ile 82 adet burç vardır. Bugün hala özelliğini yitirmemiş olan önemli burçlar; Yedi Kardeş Burcu, Evli Beden Burcu, Keçi Burcu ve Nur Burcu'dur. Halen surlar iki taraftan kentsel doku tarafından kuşatılmıştır. Gerek dıştan gerekse surların içinden surların algılanabildiği yerler çok azdır. Kültür Bakanlığı, Diyarbakır Surları Master Planı çalışmasını başlatacaktır (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

İçkale: Diyarbakır surları içinde en iyi korunmuş bölüm İçkale'dir. İçkale'nin bugüne kadar iyi korunmasının nedeni ise tümüyle askeri alan olmasından kaynaklanmaktadır. Halen İçkale'de kapalı cezaevi ve bu tesislerin korunmasıyla ilgili askeri birlikler yer almaktadır; cezaevi için başka bir yer satın alındığından tüm bu tesislerin bu alanları boşaltması mümkün olabilecektir. İçkale'de askeri alan içinde

kalması nedeniyle halen kapalı bulunan Komutan Atatürk Müzesi ve askeri kurumlar tarafından kullanılan tarihi yapılar dışında bir höyük, bir hamam kalıntısı, tescilli tarihi ağaçlar ve Artuklu saray kalıntısı yer almaktadır. İçkale'de bulunan Virantepe Höyüğü'nde Prof. Dr. Oktay Aslanapa yönetiminde yapılan kazılarda Artuklu Dönemi'nden kalma saray duvarları, sekiz köşeli bir havuz altı yaldızlı ve motifli mozaikler ortaya çıkarılmıştır. Bulunan bu mozaikler en eski mozaiklerdir. Saraydan çıkarılan eserler müzeye kaldırılmıştır (Ersöz, 2001: 26).

II.1.3.5. Camiiler

Kentteki en büyük ve görkemli yapılardan olan Mar-Toma Kilisesi, İslam ordularınca fethedilmesinden sonra camiye çevrilerek Ulu Cami adını almıştır. Zaman içerisinde onarılan ve bazı ilaveler yapılan, Anadolu'nun en eski camilerinden olan Ulu Cami, çevresindeki iki medrese ve diğer yapılarla anıtsal yapılar topluluğu olarak günümüzde de dikkat çekicidir. Ulu Camii'nin yanı sıra kentte Osmanlı öncesi önemlerine ait Kale Camii, Nebi Camii, Safa Camii, Hoca Ahmet Camii, Şeyh Mutahhar Camii, Merveni Mescidi, Zinciriye Medresesi, Mesudiye Medresesi, Osmanlı Dönemi'ne ait Kurşunlu Camii, Hüsrev Paşa Camii, Arap Şeyh Camii, İskender Paşa Camii gibi bir çok tarihi yapı bulunmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı Web Sitesi, 2004).

II.1.3.6. Müzeler

Diyarbakır merkezinde beş müze bulunmaktadır. Diyarbakır Arkeoloji ve Etnografya Müzesi 1934 yılında Diyarbakır Ulu camii Külliyesi içinde bulunan Zinciriye Medresesi'nde Arkeoloji Müzesi olarak hizmete açılmıştır. Yapı, 1198 yılında inşa edilmiş, kesme taştan ve Artuklu yapısıdır. Ancak sergilenecek eserlerin çoğalmasıyla, yeni Müze inşa edilmiş ve 1993 yılında hizmete açılmıştır. Müze'de halen, Paleolitik, Neolitik, Khalkolitik dönemlere, Asur, Urartu, Roma, Bizans, Erken

Hıristiyan, Emevi, Abbasi, Selçuklu, Arluklu, Akkoyunlu, Karakoyunlu ve Osmanlı çağlarına ait eserler sergilenmektedir. Ziya Gökalp'in doğduğu ev 1956 yılında müze haline getirilmiştir. Ev, kentin kendine özgü mimari tarzıyla 1808 yılında inşa edilmiştir. Müzede Ziya Gökalp'in özel eşyaları, kütüphanesindeki kitaplar ve yöresel etnografik eserler sergilenmektedir. Cahit Sıtkı Tarancı Müzesi de, yazarın doğduğu evin 1973 yılında Kültür Bakanlığı tarafından satın alınıp Müze haline getirilmesiyle hizmete açılmıştır. Müzede 19. Yüzyıl Diyarbakır yaşamını canlandıracak etnografik malzemeler ile Cahit Sıtkı Tarancı'ya ait özel eşyalar, fotoğraflar ve belgeler sergilenmektedir. İçkale'de Mustafa Kemal Paşa'nın 1916 yılında Kolordu Komutanlığı Karargahı olarak kullandığı bina Komutan Atatürk Müzesi'dir. Bu müzede Atatürk'e ait bazı eşyalar, çeşitli fotoğraflar ve yazılar ile hatıra defteri bulunmaktadır. Ancak askeri alan içinde kalan müze halen ziyarete açık değildir. Atatürk'ün aynı dönemde konut olarak kullandığı eski adıyla Seman Köşkü, 1937 yılında belediye tarafından kendisine hediye edilmiştir. 1981'de yapı, yeniden onarılarak düzenlenmiş ve müze haline getirilmiştir (Akan, 1999: 8).

II.1.3.7. Hanlar

Kentte tarihi hanların en önemlileri Deliller Hanı, Çifte Han ve Hasan Paşa Hanı'dır. Osmanlı Dönemi'ne ait Deliller Hanı restore edilerek otel ve eğlence merkezi olarak kullanılmaktadır. Çifte Han'ın bir kısmı yıkılmış durumdadır. Diğer kısmı depo ve ticarethane olarak kullanılmaktadır. Hasan Paşa Hanı ise genelde turistik satış ünitelerinin yoğunlaştığı bir çarşıdır (Kalkan, 2001: 101).

II.1.3.8. Kiliseler

Diyarbakır'da olduğu bilinen 16 adet kilise vardır. Ancak, bugün birçoğu tarih içinde tahrip olup, yıkılmış, bazıları ise fonksiyon değiştirmiştir. Halen yalnız Mar Pityon ve Meryem Ana kiliseleri olarak kullanılmakta, Mar Thoma Kilisesi Cami'ye

çevrilmiş, iki kilise cezaevi olarak kullanılmakta ve diğer tümü yıkılmıştır. Eski bir mabet olan Meryem Ana Kilisesi pek çok onarım geçirmiş olup, hala kullanılan bir Süryani Kadim Kilisesi'dir. Yıkılan kiliselere ait mozaik ve eserlerin bir kısmı bu kilisede toplanmıştır. Mar Pityon Kilisesi yine eski bir tapınak olup, hala kullanılmaktadır (Ersöz, 2001: 103).

II.1.3.9. Dicle Köprüsü

Kentin 3 km. güneyinde, eski Silvan yolu üzerinde yer almaktadır. On gözlü köprü olarak da alınan bu eser, Diyarbakır surlarının üzerinden güzel bir görüntü oluşturmaktadır.

II.1.3.10. Zülkarneyn Harabeleri

Lice-Hani arasında, Diyarbakır'a yaklaşık 95 km. mesafedeki Çeper Köyü yakınında yer almaktadır. Büyük İskender Dönemi'nde kurulduğu söylenmektedir. Günümüzde doğa ve insan tahribatı nedeniyle; kent surlarının bazı kapı ve burçlarına ait temeller zorlukla seçilmektedir. Ören yerinin 9-10 km. uzağında, Birkleyn mağaralarının yanında, Zülkarneyn mağaraları vardır. Mağaralar ve ören yerinin tarihinin Büyük İskender veya Perslere dayandığı söylenmektedir, ancak, henüz bilimsel bir kazı veya araştırma yapılmamıştır (Ersöz, 2001: 104).

II.1.3.11. Çayönü Höyük

Yerleşme bilim dünyasındaki ününü "Esas Çayönü Evresi" olarak bilinen M.Ö. 7500-6500 yılları arasındaki bin yıllık döneme ait buluntuları ve kalıntıları ile sağlamıştır. Günümüzdeki kent uygarlığının ilk temellerinin atıldığı bu dönem, insanların göçebelikten yerleşik köy yaşantısına, avcı-toplayıcılıktan besin üretimine geçtikleri "Neolitik Devir" olarak da bilinmektedir. Çayönü, tahıl ve evcilleştirmeye dayalı köy hayatı, madencilik, mimarlık tarihi ve ilk mimarinin başlangıcı açısından da oldukça önemlidir. Ergani bakır madeni dünyada bilinen en eski maden ocağıdır ve

tarihin tüm evrelerinde önemini korumuştur. Uzun yıllardan beri sürdürülen kazı çalışmalarında yontma taş aletler, mikrolitler, bazalt öğütme ve ezgi taşları, hayvan elleri, perdahlı ve perdahsız baltacıklar, kemik aletler, sert kütlelerden yapılmış kap parçaları, bilezikler, boncuklar, kilden yapılmış hayvan ve kadın figürleri gibi çok sayıda eserler bulunmuştur. Bu eserler ve Çayönü mimarisinden bir kesit, Diyarbakır Arkeoloji Müzesi'nde sergilenmektedir (Ersöz, 2001: 107). Dünyanın en eski yerleşim merkezi olan Çavönü, turizm açısından uluslar arası bir öneme sahiptir. Yerleşmede kaz, çalışmalar, aralıklı bir şekilde günümüzde de devam etmektedir. Çayönü'nde kurulması planlanan Tarım Müzesi yetersizliğinden dolayı henüz gerçekleşmemiştir (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

Diyarbakır ili turizm değerleri aşağıdaki tabloda sınıflandırılmıştır.

TABLO 2. 2. DİYARBAKIR TURİZM POTENSİYELİ

1- ANTIK KENTLER ÖREN YERLERİ VE HÖYÜKLER	1-Eğil kalesi 2-Zihkerneyin kalesi(lice) 3-Antak kalesi 4-Bahemdan köyü 5-Diyarbakır kalesi 5-Çermik kalesi 6-Asır kale (eğil) 7-Çayönü höyük 8-Hilar Höyük 9-Silvan Kalesi 9-Ben-u-sen Burcu 10-Nur burç 11-Çayönü höyük 10-Ciksi kale(kulp) 11-Kale-i Ulya(kulp) 12-Kafurum kalesi(kulp) 13-Birkleyn mağ. 14-Dakyanı Harabe 15-Kulfa kapısı
2- KALE VE BURÇLAR	5-Diyarbakır kalesi 6-Evli beden burcu 7-Yedi kardeş burcu 8-Keçi burcu
3- GELENEKSEL MİMARİ	A-EVLER 1-Atatürk Evi(Gazi köşkü) B-KERVANSARAYLAR 1-Deliler hamı 2-Hasan paşa hamı 3-Çifte han 4-Yeni han C-HAMAMLAR 1-Seyfullah Bey hamamı (çermiz) 2-Çardaklı hamamı 3-Vahap Ağa hamamı 4-Deve hamamı 5-Esbek hamamı 6-Küçük hamamı D-CESME VE KAPLICALAR 1-Cermik kaplıcası 2-Ali Dede cesmesi 3-Ankaris sifali suyu (Hani) 4-Aslanlı cesme 5-Hatun cesme E-SU KEMERLERİ VE KOPRULAR 1-Dicle koprusu 2-Hamburman koprusu 3-Devegeçidi koprusu

4- HIRİSTİYANLIK DÖNEMİ ESERLERİ	<p>A-KİLİSE VE MANASTIRLAR</p> <p>1-Meryem Ana Kilisesi 2-Keldami kilisesi 3-Saint George kilisesi 4-Kırklar kilisesi</p> <p>5-Mart Pityam kilisesi</p>
5- İSLAM DÖNEMİ ESERLERİ	<p>A-CAMİLER</p> <p>1-Ulu cami 2-Ulu cami(Silvan) 3-Safa cami 4-Nebii cami 5-Behrampaşa cami 6-Hz Süleyman cami 7-Fatih paşa cami 8-Hüsrev paşa cami 9-Melik Ahmet cami 10-İskender Paşa cami 11-Dort ayakli minare 12-Ulu cami(hani) 13-Selahattin Eyyubi cami</p> <p>C-TÜRBELER</p> <p>1-İskender paşa turbesi 2-Arap seyh Türbesi 3-Sarı Salkuk turbesi 4-Sahabeler türbesi 5-Zincirhan türbesi 6-Lale bey türbesi 7-Şeyh Abdulcelil türbesi 8-Fatih paşa türbesi 9-Özdemiroğlu Osman Paşa Türbesi 10-Sultan Sueddain türbesi 11-İmam i Gazeali türbesi</p> <p>D-MAĞARALAR</p> <p>1-Hassuni Mağrası (Silvan) 2-Kanikan Mağraları (Kulp) E-MEDRESELER</p> <p>1-Mesudiye medresesi 2-Zinciriye medresesi 3-Ali paşa medresesi 4-Mushihiddin medresesi 5-Abdullah paşa medresesi 6-Hatuniy med</p>
6-ALIŞ VERİŞ YERLERİ	<p>A-PAZARLAR</p> <p>1-Kuyumcular pazarı</p> <p>B-HANLAR</p> <p>1-Deliler han 2-Yeni han 3-Hasan paşa han 4-Çifte han</p>
7-DOĞAL GÜZELLİKLER	<p>1-Zülkifil Dağı (Ergani) 2-Gelin dağı(Çermik)</p>
8-EL SANATLARI	<p>1-Dokumacılık 2-Maden işlemeciliği 3-İpek dokumacılığı</p>

KAYNAK: Diyarbakır Resmi web sitesi, www.diyarbakir.gov.tr, Erişim: 18/0/2004

<p>9-MÜZİK VE HALK OYUNLARI</p>	<p>B-HALK OYUNLARI 1-Keseyo 2-Delilo 3-Govend 4-Esmer 5-Cacan tekayak 6-Cift ayak 7-Cepik</p>
<p>10-MUTFAK VE GASTRONOMİSİ</p>	<p>1-Kabuga dolması 2-Bostanci 3-Patlican meftunesi 4-kabak meftunesi 5-Kenger meftunesi 6-etli eksili dolma 7-etsiz zeytin yağı dolma 8-Babakanır 9-Kibe mubar 10-Kelle paca 11-Belluh 12-ici kofte 13-Hillorik 14-picik 15-Sagma 16-Lebeni 17-Kecek 18-Habenisk 19-Sorun 20-Mallez 21-Mastav 22-Loeel 23-Kadayif 24-Zingil 25-Nuriye tatlısı 26-Kunefe 27-Halbur hurma</p>
<p>11-FESTİVAL VE KUTLAMALAR</p>	<p>Kultur ve sanat Festivali(Ekim)</p>
<p>13-MÜZELER</p>	<p>1-Cahit Sıtkı TARANCI Müzesi 2-Ziya GÖKALP Müzesi 3-Komutan ATATÜRK Müzesi 4-Diyarbakır Arkeoloji Müzesi</p>

KAYNAK:Diyarbakır Resmi web sitesi, www.diyarbakir.gov.tr, Erişim:18/0/2004

II.1.4 Gaziantep İli Turizm Potansiyeli

Gaziantep tarihi eserler bakımından oldukça zengindir. Bugünkü görsel yapısı Bizans devrine ait olan Antep Kalesi dışındaki eserler Memlûkler ile Osmanlılardan kalmadır. İilde tescilli yapılmış toplamı 35 cami, 8 çeşme, 8 türbe, 14 hamam, 17 han, 3 mescit, 2 pazar, 4 bedesten, 3 kilise, 2 anıt, 4 kale, 2 kabaltı, 3 okul, anıt mezarı ve kaya mezarları, 8 köprü, 12 taşınmaz, 1 dükkan, tekeli binası, eski belediye binası, Halk Eğitim Binası, 1 idari bina, 1 kahvehane, 1 otel, 4 işyeri, 2 askeri mezarlık, Harp Müzesi, İslahiye ilçesinin 22 km. güneydoğusunda bulunan Yesemek Köyü'nün 500 m. güneyindeki 'Taşocağı' veya 'Aslanlar Tepesi' olarak bilinen bir tepe, Nizip ilçesi'nin Uluyatır Beldesi'nde tarihi mezarlık alanları ve minare, Merkez ilçede Amerikan Hastanesi ve lojman binası, Dülük Köyü'nde saray kalıntısı ve Antik su yolu. Araban ilçesi'nde Öksüz Minare ve kapı, Sakçagözünde Hurşit Ağa Konağı ile 332 tescilli konut bulunmaktadır. (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı; 1998)

Gaziantep merkezi, Gaziantep Kalesi. çeşitli dönemlerin mimari özelliklerini gösteren camileri, medreseleri, hanları, bedestenleri, Memlûk ve Osmanlı dönemlerinden kalma çarşıları ile önemli bir potansiyele sahiptir. Ancak, son yıllardaki aşın göçler ve hızlı yapılaşma kentin eski dokusunu büyük ölçüde tahrip etmiştir. 1992 yılında tarihi kent dokusunu kapsayan koruma planı onaylanmıştır. Ancak bugüne kadar önemli bir uygulama yapılamamıştır. Belediye, Bakırcılar Çarşısı ve Kale çevresindeki dükkanların restorasyon ve yenileme çalışmalarını başlatmak için faaliyete geçmiştir. Ayrıca, Şıra Han, Yemiş Hanı ve Mecidiye Hanları ile eski Şahinbey Binasını kapsayan kentsel tasarım projesinin uygulamasına başlanmıştır. 1285 yılında yapılan Pişirici Mescidi ve Kasteli'nin temizlenme çalışmaları tamamlanmış olup, en kısa zamanda

restorasyona başlanacaktır. (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

Gaziantep'te bulunan özgün sivil mimari örnekleri giderek yok olmaktadır. Bu açıdan gerek eski konut ve kastellerin, gerekse hemen hemen yalnız Eyyübiye Mahallesi'nde (eski Ermeni Mahallesi) eski dokunun korunup fonksiyon kazandırması için acil önlemlerin alınması gereklidir (Yalın, 2000: 69).

Tarihi ve turistik potansiyel açısından Gaziantep ülkemizin gizli kalmış illerinden birisidir. Sınır ticareti için komşu ülkelerden gelen günübirişikiler ve turistler Gaziantep ekonomisini canlandırmaktadır.

Coğrafik açıdan Gaziantep'in Ortadoğru ve Anadolu arasında oluşu ile güneyden-kuzeye, batıdan-doğruya giden yol kavşagında olması ilin, tarihi her döneminde önemini arttırmıştır. Gaziantep asırlar boyu, tüm tarih çağları itibariyle birçok kavimin geliş ve geçişlerine yol olmuş ve yeni medeniyetlerin doğmasına mekan olmuştur (Turizm İl yılığı, 1999: 41).

Gaziantep'te Belkıs (Zeugma antik kenti), Yesemek Açık Hava Müzesi, Kargamış Antik Kenti, Dülük (Antik Dolichenos Kenti) Sakçagözü, Rumkale, tarihi camileri, Müzesi ve Kastelleriyle (su pınarları) ile ünlüdür. Turistik merkez olarak en çok Zeugma, Yesemek ve Kargamış büyük ilgi görmektedir.

II.1.4.1. Belkıs/Zeugma Antik Kenti

Gaziantep ili, Nizip İlçesi , Belkıs Köyü sınırları içerisinde Fırat Nehri'nin kıyısında yer alır. Yaklaşık 20 bin dönümlük bir arazi üzerine kurulmuş olan Belkıs/Zeugma Antik Kenti; Fırat'ın geçilebilir en sığ yerinde olması, askeri ve ticari bakımdan çok stratejik bir bölge olması nedeniyle tarihin her döneminde önemini

korumuştur.80 bin nüfusu ile döneminin en büyük kentlerinden biri olan Belkıs/Zeugma, tarihin değişik dönemlerinde değişik isimlerle anılmıştır.

Belkıs Höyük olarak bilinen tarihi "Zeugma" Kenti Gaziantep'in Nizip ilçesi'nin Kavunlu Köyü'nde yer alan birinci derece arkeolojik sit alanıdır. Kavunlu Köyü höyüğünün eteklerinde ve Fırat kenarında kurulmuştur. Höyük oldukça yüksek olup geniş bir alanı kaplamaktadır. Çevredeki mezar girişleri ve mağaralardan, eski yerleşmenin geniş bir alana yayılmış olduğu anlaşılmaktadır. Belkıs şehri kalıntıları, Akropolden Fırat Nehri'ne doru inen yamaçlarda yer almakta olup, Helenistik, Roma ve Bizans dönemlerine aittir. Gaziantep Müze Müdürü, Arkeolog Dr. Rifat Ergeç tarafından yapılan kazılarda Romalı bir zengine ait bir villa bulunmuş ve bu villanın misafir odasına duvarına Dionysos'un düğün sahnesi işlenmiş, sanat değeri yüksek mozaikler bulunmuştur. Nekropolden elde edilen heykeller ve kabartmalar Gaziantep Müzesi'nin Belkıs (Zeugma) salonunda sergilenmektedir. Sergilenen heykellerin hemen hepsi mezarlardan elde edilmiş olup, oda mezarlarda gömülü kişileri simgelemektedir. Roma Dönemi'nde geniş bir iskan gören ve önemli bir merkez olan Zeugma Kenti, kendi adına para basmıştır. Halen yer üstünde önemli bir kalıntı göze çarpmamakla birlikte, yer altında Roma Dönemi mezarları ve kalıntıları bulunmaktadır. Yapılan kazı çalışmalarında ete geçen sikkelerin bir kısmı ise Gaziantep Müzesi'nde sergilenmektedir. Bugün Belkıs'da toprak üzerinde göze çarpan fazla bir şey bulunmamaktadır. Asıl önemli kalıntılar, bütün tahribata rağmen toprak altındadır. Yerleşmenin yapımı devam eden Birecik Barajı'nın suları altında kalacak olan kısımlarında Gaziantep Müzesi'nce yapılmakta olan kurtarma kazılan ile araştırmalara devam edilmektedir. Su altında kalacak yerlerin kazılarının süratle tamamlanması gerekmektedir. Su üstünde kalacak kesim için de kazı çalışmalarının devam ettirilmesi

bölge turizmi açısından önemli görülmektedir (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

Dionysos, Euphrates, Okeanos, Psikhe, Poseidon mitolojinin derinliklerinden çıkıp, zengin Roma villalarının tabanlarının, duvarlarının incelikli süsleri olmuşlardı. Fırat'ın bereketinin peşinde kente yerleşen Helenlerin, Romalıların Bizansların ayak izlerini gizlemeyi sürdüren Zeugma, Antakya'dan Çin'e uzanan İpek Yolu'nun önemli duraklarından biri olarak ticaretin, haberleşmenin yazışma ağının köprüsüydü. Bugün ise arkeologlar Fırat'a daha azını vermek üzere Zeugma'nın koynundan çıkarttıkları ile Mezopotamya'nın en görkemli şehirlerinden birini 21. Yüzyıla taşıyorlar, dünyaya kazandırıyorlar (zeugma2000.com internet sitesi, 2004).

Büyük İskender'in generallerinden ve daha sonra Suriye Kralı da olan Selevkos Nikator kendi adıyla, Fırat nehrinin adını birleştirerek M.Ö.300 yılında burada Selevkos Euphrates (Fırat'ın Silifkesi) adında bir kent kurar. Daha sonraları M.Ö.1.yy.da kent Roma hakimiyetine girer .Bu hakimiyet değişikliğiyle birlikte kentin adı da değişerek köprü, geçit anlamına gelen ve bütün dünyada bilinen şekliyle “ Zeugma” adını alır. Roma İmparatorluğu'nun 4.Skitia Lejyon Garnizonu'nun burada konuşlandırılması ve ticaret sebebiyle kısa zamanda 80 bin nüfusa ulaşan Zeugma'da Fırat manzaralı yamaçlara villalar inşa edilir. 80 bin kişilik nüfus Zeugma'yı dünyanın en büyük kentlerinden biri haline getirir. Örnekleme gerekirse Zeugma , komşusu sayılan Antakya (Antiokheia) ile Mısır'daki İskenderiye'den (Aleksandreia) 'dan daha küçük, Atina (Athena) ile aynı büyüklükteydi. Pompei ve şimdi dev bir metropol olan Londra (Londinum) 'dan ise birkaç kat büyüklükteydi.

Ünlü coğrafyacı Strabon da Zeugma'dan bahsetmektedir. Hellenistik dönemde Selevkos Nikator zamanında Zeugma'da önemli imar faaliyetleri yapıldığı

bilinmektedir. Kentteki Akropolün üzerine kader tanrıçası Thyke'nin bir tapınağı yapılmıştır. Bu tapınak halen toprak altındadır. Zeugma Antik Kenti kendi şehir sikkesi de basmış Roma Kentlerinden biridir. Sikkeler üzerine bir tarafına Thyke tapınağı , diğer tarafına da güçlülüğü simgeleyen Roma Kartalı motifi basılmıştır.

Kaçakçılar tarafından bulunarak Amerika Birleşik Devletlerine kaçırılan bu mozaikte Amphytrite Poseidon'dan olan çocuğu Triton'un üzerinde resmedilmiştir. Amphitrite dünyayı çepeçevre saran Deniz'in kraliçesi. Nereidler adı verilen Nereus ve Doris kızları grubuna girer. Kız kardeşlerinin korosunu o yönetiyordu.

Kaçakçılar tarafından bulunarak Amerika Birleşik Devletlerine kaçırılan bu mozaikte Amphytrite, Poseidon'dan olan çocuğu Triton'un üzerinde resmedilmiştir. Amphitrite dünyayı çepeçevre saran Deniz'in kraliçesi. Nereidler adı verilen Nereus ve Doris kızları grubuna girer.Kız kardeşlerinin korosunu o yönetiyordu. Amphitrite , bir gün Naksos adası yakınlarında kardeşleriyle dans ederken , Poseidon onu gördü ve kaçırdı.Poseidon'un onu uzun zamandır sevdiği ama genç kızın iffetine düşkünlüğünden onu reddettiği Okeanus'un derinliklerine, Hercules sütunlarının (Cebelitarık Boğazı) ötesinde gizlendiği anlatılır. Yunus balıkları tarafından bulunan Amphitrite, büyük bir kortejle Poseidon'a getirildi ve Poseidon Amphitrite ile evlendi. Amphitrite'nin Deniz tanrısının yanındaki rolü, Zeus'un yanında Hera'nın ya da Ölüler tanrısının yanında Persephone'nin rolüne eşittir. Amphitrite genellikle kalabalık bir deniz tanrıçaları kortejiyle çevrili olarak gösterilir. Poseidon ile Amphitrite'nin denizin altındaki muhteşem düğünlerinden sonra bir çocukları dünyaya geldi.Bu çocuğun yüzü hem tanrılara hem de insanlara benziyordu.Fakat deniz yosunları ile örtülü bulunan belinden aşağısı bir balık kuyruğu gibi uzanıyordu. Triton adı verilen bu çocuk doğar doğmaz annesine (Amphitrite) ve babasına (Poseidon) hizmet etmeye, onların buyruklarını

iletmeye başladı. Büyük helezoni bir sedef kabuğu onun borusu idi. Kuvvetli nefesi ile üfürdüğü zaman, kudurmuş dalgaların sesine benzer sesler çıkarırdı. Poseidon ile Amphitrite'nin biricik oğulları olan Triton, vakit geçirmeden deniz kızları ile birleşerek bir çok çocuğun dünyaya gelmesine sebep oldu. O'nun çocuklarının da babası gibi yüzleri insanlara, vücutları balıklara benziyordu. Bütün nehirlerin ve denizlerin tanrısı olan Poseidon, yanında güzel karısı Amphitrite olduğu halde denizlerin derinliklerindeki muhteşem saraylarından çıkıp dolaşmaya başladıkları zaman bütün tritonlar, trampetlerini çalarak, borularını üfleyerek, dalgaların hiddetini yatıştırır, tanrının arabasının arkasından ve yanından yüzerek koşarlardı.

II.1.4.2. Yesemek Heykel Atölyesi ve Açık Hava Müzesi

Yesemek, Islahiye ilçesinin 27 km. güneydoğusunda yer almaktadır. Atölye bugünkü Yesemek köyünün doğusunda, Karatepe sırtları üzerinde yaklaşık 120 dönümlük bir alan üzerine yayılır. Sit alanı olan Yesemek'te, menekşemsi gri renkte "Dolarit" diye bilinen kaliteli bir bazalt damarı mevcuttur. Yesemek heykel atölyesi 1890 yılında Dr. Felix Von Luschan tarafından keşfedilmiştir (Külahçı, 1993: 28).

Kazı çalışmaları Prof. Dr. Bahadır Alkım tarafından yapılmış ve gün ışığına çıkarılmıştır (1958-1961). Bu çalışmalar sonucunda 300'ün üstünde heykel ve heykel taslağı açığa çıkartılmış, Antik çağ taş ocağı işletme teknolojisi ve heykel taslaklarının hazırlanması konusunda özgün bilgiler elde edilmiştir. Yesemek heykel atölyesi Hitit kralı I. Suppillulime tarafından M.Ö. 1375-1335 yılları arasında işletmeye açılmıştır. Yöre halkı Hur'ların taşçı ustaları tarafından işlenen "Dolarit" taşlarının ocakta kesilmesi, Yontu taslaklarının çıkarılması sonucunda kaba yontu şeklindeki heykeller bütün Ortadoğunun Antik yerleşim merkezlerini süslemiştir (Turizm İl Yıllığı, 1999: 37).

Yesemek'te Sfenksler, dağ tanrıları, Aslanlar karışık yaratıklar, savaş sahnesi içeren Ortostadlar (Kerpiç tuğladan duvarların alt kısımlarını korumak için kullanılan taş levhalar) ve çeşitli Mimari Parçalar bulunmaktadır.

II.1.4.3. Kargamış

Antik çağlarda doğunun önemli bir sanat kültür ve ticaret merkezi olan Kargamış Antik şehri Kilis ilimizin Kargamış ilçesi ile Suriye sınırında ve Fırat nehrinin kenarındadır.

Kargamış'ın Mezopotamya, Anadolu ve Kuzey Suriye arasında kavşak noktasında olması şehrin Antik dönemde önemli bir merkez olmasını sağlamıştır. Kargamış buluntulara dayandırılarak Neolitik devirden bu yana yerleşim yeri olarak kullanılmıştır. Şehrin en parlak dönemini M.Ö. 2000 yılında yaşamıştır (Gaziantep tanıtma rehberi, 1994: 41).

1878 yılında İngiltere'nin Halep konsolosu Skene tarafından Kargamış'ta Hitit Hieroglif yazılı tabletlerin bulunması üzerine İngilizler kazı yapmaya karar verirler. İlk kazı 1878-1881 arasında yapılmıştır. 1911-1914 yıllarında şehir 3. kez Sir L. Woolley tarafından kazılmıştır (Şimşek, 1997: 28).

Bu kazılar sonucunda çıkartılan Geç Hitit dönemine tarih eserleri birçok ülkenin müzelerinde bulunmaktadır. Kargamış Gilgamiş destanının geçtiği yer olarakta bilinmektedir.

Uruk kralı Gilgamiş arkadaşı Enkidu'nun ölümü üzerine ölümsüzlüğü aramaya başladı. Geçmiş dönemde bir tek kişinin ölümsüzlüğe kavuştuğunu biliyordu. bu kişi tufandan önceki Sümer şehirlerinden biri olan şuruppak'ın akıllı ve dindar prensi Uta-Napiştım idi. Tanrı Ea'nın verdiği akıla göre gemi yaptığı için

ölümsüzleşmişti. Bunun için işin sırrını öğrenmek üzere Uta-Napiştim' i aramaya başladı. Fakat bulamamıştı. Aramaktan yorulan Gılgamış bitkin durumda ülkesine dönerken Uta-Napiştim'in karısına rastladı. Karısının zoru ile ebedi gençlik bitkisinin denizin dibinde olduğunu söyledi. Gılgamış denize dalarak bitkiyi çıkardı. Büyük neşe içerisinde ülkesine dönerken yolda gördüğü kaynakta yıkanmak için bitkiyi kenara bıraktı. Yıkanırken gelen yılan bitkiyi kaçırdı. Gılgamış ta büyük bir hayal kırıklığı içinde ülkesine döndü (Bingöl, 1995: 53).

Kargamış kazılarında Geç Hitit dönemine ait olan savunma sistemleri açığa çıkartılmıştır. Dikdörtgen Planlı Surların içinde idari ve dinsel açıdan işlev gören yapılar şehrin ana çekirdeğini oluşturmaktadır. Çoğunlukla bir avlu etrafında toplanmış Kuzey Suriye tipindeki saray komplekslerinde, Hilani adı verilen girişi uzun tarafından olan dikdörtgen planlı yapıların özgün örnekleri göze çarpmaktadır. Şehir caddeleri, merdivenleri ve meydanlarıyla bir bütün halinde planlanarak biçimlendirilmiştir. Orthostatlar bu dönemde geniş bir süsleme aracı olarak kullanılmıştır. Orthostatlardaki kabartmaların insanlarda baş ve bacakları profilden, gövdeleri cepheden tasvir edilmiştir. Konularda genel olarak mitolojik sahneler, merasim geçitleri, kurban sahneleri, Sfenksler gribonlar, savaş ve av sahneleri, tanrı ve tanrıça kabartma ve heykelleri gibi yarı heroid tanrılarla ilgili konular işlenmiştir. Burada kazılarda çıkartılan fildişi ve madeni eşyaların işçilikleri dikkate değeridir (Şimşek, 1997: 29).

II.1.4.4.Gaziantep Kalesi

Türkiye'de ayakta kalabilen kalelerin en güzel örneklerin birisi olan Gaziantep Kalesi'nin Hitit'lerden kaldığı ileri sürülmektedir. Bugünkü biçimini Bizans imparatoru Justinianus Dönemi'nde M.S. VI. yy'da almıştır. Bizans imparatoru Justinianus tarafından onarılan ve 26 kulesi olduğu bilinen Gaziantep Kalesi,

Memlûkler Devri'nde Sultan Kayıtbay ve Osmanlı Devri'nde de Kanuni Sultan Süleyman tarafından tamir ettirilmiştir. Kale, Gaziantep kentinde en yüksek tepe üzerine kurulmuş olup, daire planlı ve çevre uzunluğu 1200 m'dir. Büyük taşlardan örülmüş duvarlar 12 kule ve burçla desteklenmiştir. Kale köprüsünün iki yanında iki kule Kanuni Sultan Süleyman döneminde yapılmıştır.

II.1.4.5. Camiiler

Gaziantep'de günümüze kadar korunarak gelebilmiş eski eserlerin başında camiler gelmektedir. Hemen hemen hepsinin yapımında kesme taş kullanılan tarihi Gaziantep camileri, plan ve süsleme bakımından birbirinden farklıdır. Genellikle dikdörtgen planlı ve son cemaat yan de bulunan iki netli yapılar grubunda, duvarlarda kademeler nişler kullanılmış ve bu nişlerin içine pencereler yerleştirilmiştir. Gaziantep'teki eserlerin en eskisi Memlûklar devrine ait olan Boyacı Camii'dir. Cami, Kadı Kemalletin tarafından 1357'de yaptırılmıştır. Boyacı Camii, minberinin Gaziantep'te ahşap işçiliğinin en eski örneği olması bakımından önemlidir. Şeyh Fethullah Camii ise kendine özgü mimarısı açısından oldukça önemlidir. Cephesi beyaz, siyah ve kırmızı mermer plaka mozaiklerle süslüdür. Avlusunda da mermer mozaik döşeme vardır. Diğer önemli camiler Ömeriye , Şirvani ve Tahtani camileridir (Kalkan, 2001: 99).

II.1.4.6.Hanlar

Dış görünüşleri ile bir heykeli andıran hanların içine girildiğinde bir kervanın her türlü ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir sosyal tesisle karşılaşmaktadır, ildeki en önemli hanlar; Tuz Hanı, Tütün Hanı, Belediye Hanı, Kürkçü Hanı, Emiralı Hanı, İkikap Ulu Han, Lala Mustafa Paşa Han, Mecidiye Hanı, Anadolu Hanı, Eybeli

Hanı, Yeni Yüzükü Hanı, Hacı Ömer Hanı, Millet Han'dır. Bunların dışında binlerce yıldır ticaretle uğraşan kentte tarihi özellikler yansıtan bir çok bedesten ve çarşı bulunmaktadır. Bunların arasında 1780 Tarihinde yaptırılan Zencirli Bedesten halen hal olarak kullanılmaktadır. Restore edilip kullanılması mümkün olan diğer bir yapı halen Kasaplar Çarşısı olarak kullanılan handır (Kalkan, 2001: 102).

II.1.4.7. Müzeler

Gaziantep Arkeoloji Müzesi'nde Neolitik Çağ'a ait seramik parçalar, Kaikholitik ve Bronz çağlama ait çeşitli parçalar ile Urartu, Hitit, Pers, Helenisk, Roma ve Bizans dönemlerine ait çeşitli eserler sergilenmektedir. Ayrıca, Belkıs (Zeugma) Salonu'nda Belkıs Ören Yeri'nden elde edilen buluntular sergilenmektedir. Müzede ayrıca teknoloji seksiyonu ve nostalji vitrinleri yer almaktadır. Gaziantep'teki ikinci müze eski bir konağın restore edilmesiyle oluşturulan Hasan Süzer Etnografya Müzesi'dir. Bu müzede genelde yörenin gündelik hayatından kesitler, giysiler ve el sanatları sergilenmektedir. Müzenin en büyük özelliği yapının Gaziantep sivil mimarinin en güzel özelliklerinden biri olmasıdır.

II.1.4.8. Türbeler

Gaziantep'te yerel halk tarafından kutsal sayılan ve ziyaret edilen birçok türbe bulunmaktadır. Bunlar genelde yerel halk tarafından tanınan ve kutsal sayılan kişilerin türbeleridir. Kent içinde inanç turizmi açısından önemli olabilecek türbe ise Yuşa Peygamber Türbesi'dir. İsrailoğullarından olan Yuşa Peygamber Hz. Musa'nın yeğenidir ve kutsal kitaplarda adı geçmektedir. Diğer önemli türbeler Hz. Ömer döneminde burada şehit düşen beş kişiden olan Ökkeşiye ve Dülük Baba (Davud-u Ejder) ve Pirsefa Türbesi'dir.

II.1.4.9.Dülük Köyü (Antik Dolichenos Kenti)

Gaziantep'in 12 km. kuzeyindeki Dülük Köyü, Belediye Mücavir Alan sınırları içinde yer alan arkeolojik sit alanıdır. Burası tarihin en eski çağlarından beri kullanılan bir yol şebekesinin düğüm noktasında yer almakta olup, ilk Çağda Germanikopolis (K.Maraş), Samosata (Samsat), Nikopolis (İslahiye), Doğu Kilikya (Çukurova), Zeugma (Nizip/Belkıs) ve Kyrhos (Kilis civarı) arasındaki ana yoların kesiştiği yerdedir. Günümüzden yaklaşık 6.000 yıl önce buradaki kaliteli çakmak taşı yataklarının da etkisiyle bazı insan grupları Fırat Vadisi'nden buraya göçerek büyük bir mağarada (Şarklı Mağara) barınmışlar, çakmaktaşlarını işleyip o günü modern aletlerine imal ederek kullanılmış ve muhtemel Fırat Vadisi'ndeki diğer insan topluluklarına ihraç etmişlerdir. Dülük'deki Çarklı Mağara Anadolu'daki bilinen en eski insan yerleşmelerinden birisidir. Üç büyük bölümden oluşan mağaranın tamamının 4000 m²'lik bir alanı kapladığı tahmin edilmektedir (Ersöz, 2001: 55).

Gaziantep ili turizm potansiyeli aşağıdaki tabloda sınıflandırılmıştır.

TABLO 2. 3. GAZIANTEP TURİZM POTENSİYELİ

1- GELENEKSEL EVLER	1- Hurşitağa Konağı 2- Merkez Şahimbey Mahallesi 3- Hıdır Sokak ve Çevresi	4- Eyüpoğlu Mahallesi 5- Şahreküstü Mahallesi 6- Kale Civarı 4-Esenbek harabeleri(Gavur öreni)
2- ANTİK KENTLER	1- Zeugma Antik Kenti 2- Kargamış 3- Zincirli (Şam-al)	
3- KALE VE HÖYÜKLER	1- Gaziantep Kalesi 2- Dülük (Doliche) 3- Tilmen Höyük (İslahiye) 4- Araban Kalesi 5- Burç Kalesi	6- Ravanda Kalesi (Kilis) 7- Tıbaşar Kalesi (Oğuzeli) 8- Sakçagözü 9- Oylum Höyük (Kilis) 10- Battal Höyük
4- ANIT MEZARLAR	1- Şehitler Abidesi 2- Hasanoglan Anıtmezarı 3- Hisarant Mezarı (Araban) 4- Elif Anıt Mezarı (Araban)	
5- CAMİLER	1- Şirvani Cami 2- Boyacı Cam 3- Ömeriye Cami 4- Ahmet Çelebi Cami 5- Kurtuluş Cami 6- Kozanlı Cami 7- Handaniye Cami	8- Alaybey Cami 9- Nuri Ahmet Paşa Cami 10- Eyüboğlu Cami 11- Hacınasır Cami 12- Esenbek Cami 13- Karagöz Cami 14- Ömerşeyh Cami
6- KİLİSELER	1- Kendirli Kilisesi (Milli Eğitim Binası) 2- Nizip Kilisesi	3-Rağban kilisesi 5-Gregor kilisesi
7- KASTELLER	1- Kadı Kasteli 2- İhsanbey Kasteli 3- Şeyh Fetullah Kasteli 4- Pişirici(Beşinci)	4-Remah manastırı (Rumkale) 5- İmam-ı Gazeli Kasteli 6- Ahmet Çelebi Kasteli 7- Kozluca Kasteli

8- DOĞAL GÜZELLİKLER	1- Sakçagözü Şelalesi 2- Sof Dağı Yaylası 3- Hızır Yaylası (İslahiye)	4- Düllükbaba 5- Güreniz tepeleri 6- Karadağ
9- EL SANATLARI	1- Sedefçilik 2- Bakır İşletmeciliği 3- Yemenicilik 4- Kutnubezi Dokumacılığı	5- Taş Yontuculuğu 6- Antep İşi Dantel İşleme 7- Altın ve Gümüş İşleme 8- Antik Silah Yapımı
10- MÜZİK VE HALK OYUNLARI	A- Ağır , Çabuk Halaylar B- Oyunlu Türküler 1- Barak Havası	
11- ÇARŞI VE PAZAR		
12- GAZİANTEP MUTFAĞI	1- Antep Fıstığı 2- Baklava 3- Yuvarlama 4- Barani 5- Almazık Kebabı 6- Lahmacun 7- İçli Köfte 8- Künefe 9- Ekşili Ufak Köfte	10- Yağlı Köfte 11- Yenidünya Kebabı 12- Cartlak Kebabı 13- Antep Ezmesi 14- Katmer 15- Şiveydiz 16- Çağla Aşı 17- Kabaldama
13- HANLAR, HAMAMLAR	1- Şıra Hamı 2- Kumrulu Han 3- Yeni Han 4- Güven Hanı 5- Anadolulu Hanı 6- Kürkcü Han 7- İncioğlu Hanı 8- Hacı Ömer Hanı 9- Millet Hanı	10- Tuz Hanı 11- Şeyhfethullah Hamamı 12- Paşa Hamamı 13- Keyvanbey Hamamı 14- İkikapılı Hamamı 15- Naim Hamamı 16- Tabak Hamamı 17- Eski Hamamı 18- Pazar Hamamı

14- BEDESTENLER	<p>1- Kemikli Bedesten 2- Kasaplar Çarşısı 3- Hüseyin Paşa Bedesteni 4- Zincirli Bedesten (Kara Basan Bedesteni)</p>
15- FESTİVAL VE KUTLAMALAR	
16- MİLLİ PARK VE KAMPLAR	<p>1- Dülükbaba Kamp Alanı 2- Karapınar (Yavuzeli) 3- Karpuzatan Pınarı</p> <p>4- Kavaklık 5- Akpınar(Kilis) 6- Durluk</p>
17- MÜZELER	<p>1- Gaziantep Arkeoloji ve Mozaik Müzesi 2- Kurtuluş Müzesi (Şehit Kamil Sitesi)</p>
17- MEDRESELER	<p>1- Ahmet Çelebi Medresesi</p>
<p>KAYNAK Gaziantep valiliği resmi internet sitesi, Erişim: 12.01.2004, www.gaziantep.gov.tr</p>	

II.1.5. Kilis İli Turizm Potansiyeli

Gaziantep ilinin 60km güneybatısında Suriye sınırına 10 km uzaklıkta bulunan Kilis ili Gaziantep'ten Halep'e giden karayolu ile Hassa'dan gelen yolun kavşak noktasında bulunmaktadır. Bir sınır şehri olan Kilis eski bir yerleşim merkezidir. Bu özelliği ile sokakları bazalt taşlarla döşeli dar ve çıkmaz caddeleriyle yöreye özgü geleneksel özellikleri taşımaktadır (Kilis İli Envanteri, 2002: 89).

II.1.5.1. Oylum Höyük

Oylum höyük Gaziantep'i Kilis'e bağlayan karayolunun 53. km'sinde yolun solunda, aynı adı taşıyan köyün yanındadır.

II.1.5.2. Ravanda Kalesi

Kale Kilis'in 24 km. kuzeyinde bulunan Polateli ilçesine bağlı Ravanda Köyü'nün yanındadır. Etrafı açık, ufuklara hakim bir dağın sivri tepesine kurulmuştur. Dağın eteğinden Afrın çayı geçmektedir. Dağın tepesi oyulmak suretiyle yapılan kalenin bugün ayakta kalan kısmı, iç kaledir. Dış kale duvarlarının sadece bazı yerlerinde döküntüler ve temeller kalmıştır. İç kalenin kapı genişliği 2.20 m.'dir. Yüksekliği ise 3.10 m.'dir. Kalenin Hititler'e kadar uzanan çok eski bir tarihi vardır. Bizans eseri olduğu da bir kısım tarihçiler tarafından ifade edilmektedir. İslami devirlerde de kaleye ilaveler yapılmış tahkim edilmiş ve genişletilmiştir. Kapısının solunda bulunan ancak daha sonra kaybolan kitabenin fotoğrafından okunan Türkçe'si şöyledir; "Eyyüb oğlu El Melik-ün Nasr Yusuf, Allah, mülkünü (yurdunu) muhallad etsin." Bu, büyük İslam kahramanı Eyyubi Devleti'nin kurucusu En-Nasr Selahaddin Yusuf'tur. Bu melik M.1236-1260 yılları arasında bölgede hükümdarlık yapmış, M.1261 yılında Moğol istilası sırasında öldürülmüştür. Yavuz Sultan Selim Suriye'yi fethettiği zaman M.1517 yıllarında Ravanda Halep'e bağlıydı. Başbakanlık arşivinde

146 numarada kayıtlı Kanuni zamanında M.1527 tarihinde (yaniburaların Osmanlı sınırları içine geçmesinden yaklaşık 11 sene sonra) tutulan bir defterden Ravanda'nın Halep'e bağlı bir kaza olduğu anlaşılmaktadır(www. kilisim.com, 2003).

II.1.5.3. Kuzeyne kalıntıları

Kilis'in 5 km batısındadır. Hitit, Roma, Bizans ve Halefler döneminden tarihi kalıntılar görülür. Bası ev tabanları dahi eski çağ mozaikleriyle döşeledir. İç ve dış kalenini kalıntıları vardır (Kilis İli Envanteri, 2002: 91).

II.1.5.4. Koruz (Kiriz) Kyrhos kalıntıları

Kilis'in 20 km batsında Suriye sınırındadır. Büyük İskender ve Roma dönemlerini eski merkezlerindedir. Bugünkü Süngütepe (Bavuk) köyünün güneyinde olup, tiyatro, kilise, kale kalıntıları, sütun parçaları ve Roma sikkeleri çıkarılmıştır. Kalenin İskender zamanında nüfusu 117.000'e yakın olan bir şehir merkezi olduğu sanılmaktadır. Yapılış tarihi kesin olarak bilinmemektedir((Kilis İli Envanteri, 2002: 93).

II.1.5.5. Camiler

Kilis'te çoğu Osmanlı dönemi eseri olan camiler görülmeye değerdir. Bu camiiler Ulucamii, Canbolat camii, Mevlevihane camii, Akcurun camii, Şeyh camii, Hindioğlu camii, Çalık camii, Cuneyne camii, Kadı camiidir.

II.1.6.Mardin İli Turizm Potansiyeli

Mardin ili'nde, tescili yapılmış 269 konut, 1 han, 32 cami, 1 köşk, 11 kilise, 8 çeşme, kaya mezarları, 4 hamam, 1 ziyaretgah, 5 sivil yapı, 9 türbe, 5 medrese, 4 okul, 3 zaviye, 4 mescit, 1 tekke, 5 idari yapı, 1 müze, 1 bedestan, 2 çarşı, çınar ağaçları, 1 külliye, 2 Asur, 4 köprü, 14 ticari yapı, 3 kaya mezarı ve 1 Atatürk Evi bulunmaktadır, il merkezi kentsel sit alanıdır (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı:1998).

Mardin Merkez ilçe ve çeyresinde Roma, Bizans ve Artuklu Dönemlerine ait çok sayıda kale özgün mimari örnekleri bulunmaktadır. Ancak, "Müze Kent" niteliğindeki Mardin büyük bir hızla özgünlüğünü yitirmektedir. Kent merkezinde üç kez koruma imar planı yapılmasına karşın, uygulama düzeyi son derece yetersizdir (Akan, 1999: 98).

II.1.6.1. Kilise ve Manastırlar

Bölge, Hıristiyanlığın en eski kiliselerinin olduğu bölgelerdendir. M.S. I. yy'dan başlayarak, bölgede kiliseler ve manastırlar inşa edilmiştir. 1932 yılına kadar Süryanilerin patriklik merkezi olan Mardin'in mezra ve köylerinden merkezlere değin her yerleşmede ve yerleşmeler arasında çok sayıda manastır ve kilise yapılmıştır. Kent içinde yer alan Mar Behnam (Kırklar) Kilisesi en eski kiliselerden olup, II. yy.'da yapıldığı tahmin edilmektedir. Mar Mihail, Behirmiz, Meryem Ana, Mar Yusuf, Mar Bitris, Surp Kevork (Kırmızı Kilise) ise hala işlevlerini sürdürebilen diğer kiliselerdir.

Kiliselerin bir bölümü terk edilmiş ve harap durumdadır. Buna rağmen her yıl gerek yurt içi gerekse yurt dışından bölgedeki manastır ve kiliseleri, çok sayıda Süryani ve Hıristiyanlar ziyaret etmektedir. Birçok kilisenin bakım ve restorasyon çalışmaları Kültür Bakanlığı ve GAP idaresi'nin de katkılarıyla Süryani Cemaati tarafından gerçekleştirilmektedir (Akan, 1999: 98).

*Deyr-ul Zefaran Manastırı

En eski Hıristiyan kiliselerinden olan Deyr-ul Zafaran, Mardin'in 5 km. doğusunda yer almaktadır. Deyr-ul Zafaran Manastırı yolu üzerinde yer alan Eski kale (Kal'ıt-Mara) Köyü'nde M.Ö.'ki devirlere tarihlenen bir kale ve biri ziyaret ve ibadete açık üç kilise yer almaktadır. Manastırın çevresindeki tepelerde Erdemest ve Arur

Kaleleri yer almaktadır. Arur kalesi üzerinde M.S. I. Ve II. yy'da kayalara oyularak Mor Yakup Manastırı inşa edilmiştir. İki katlı Manastırın üst katında bir küçük oda ve küçük kilise, alt katında ise büyük kilise yer almaktadır. Deyr-ul Zafaran Manastırı ile, yaklaşık 1 km. kuzeyindeki Meryem Ana Kilisesi (Theodoros Tapınağı) ve Mor Yakup Manastırı bir üçlü oluşturmaktadır. Yörenin en eski manastırlarından olan Mor İzozoil Manastırı artık kullanılmamaktadır. Kayıtlara göre 18. Yüzyılın sonuna kadar manastırda rahiplerin olduğu bilinmektedir (Ersöz, 2001: 61).

Manastırın milattan öncesine ait bir yapısı vardır. Bu yapı manastırın en eski bölümü olup iki kısımdan oluşur. Birinci kısım giriş yeridir ve yontulmuş taşlarla örülüp 25 m lik bir alandan oluşur. İkinci kısımda göze çarpan en önemli mimari özellik tavan yapısıdır. Tavanı oluşturan düz ve iri taşlar geometrik yapıda olup aralarında harç kullanılmadan birbirine yaslanmış ve kenetlenmiştir. Alanı 51.5 m dir. Odanın güneyinde kemerler mevcut olup ve ne amaçla kullanıldığı bilinmemektedir. Bu yapının kesin kuruluş tarihi bilinmemekle beraber putperestler tarafından kullanıldığı ve Mardin'in kuruluşuna kadar uzandığı tahmin edilmektedir (Akyüz, 1998: 15).

*Mor Dimet Manastırı

Savur İlçesi Dereiçi Köyündedir. Manastıra gelen Romatizma hastalarının iyileşmesi sebebiyle buraya Romatizma Manastırı da denilmektedir.

*Mor Cırcıs Manastırı

Derik İlçe Merkezindedir. Yüksek Tavanı ve Mihraba bakan U şeklindeki kilise içinden görülmeyen koro balkonuyla ayrı bir mimarisi vardır.

*Deyrulumur Manastırı

Midyat'ın 18 km. doğusunda olup, Savurlu Mor Samuel ile Kartminli Mor Şemun tarafından M.S. 397'de inşa edilmiştir. 615 ve 1049'da Metropolitlik merkeziydi. Manastırda Kral Arkedeus zamanında Mor Şemun tarafından barınma ve dua yerleri, Kral Teodosyus çağında lahitlerin konacağı abide evi Meryem Ana Kilisesi, Resuller Kilisesi, Kırk şehit Kilisesi, Mor Şamuel Mabedi, Kral kızı Teodara'nın Mor Şamuel tarafından iyileştirilmesi sebebiyle Teodara Kubbesi, Mor Şemun Mabedi, Mısırlılar tarafından yaptırılan Kubbeye MS.512 yılında Kral Anastas tarafından yaptırılan büyük Mabet ile muhteşem mimari örnekleriyle efsanavi abide niteliğini bütün görkemliğiyle muhafaza etmektedir.

*Mor Yakup Manastırı

Nusaybin İlçe Merkezindeki Manastır, Mor Şabo ve 11 öğrencisinin Şehitliğine kadar mecusî tapınağıydı. Tapınak kalıntıları üzerine MS.328 yılında Mor Yakup'un ölümünden sonra adına ithafen inşa edilmiştir. İçinde türbesi vardır. 19.yüzyıla kadar bünyesinde rahipler yaşardı.

*Mor Mihayel Kilisesi ve Burç Manastırı

185 yılında inşa edilmiştir. MÖ.ye ait bölümleri mevcuttur. Yeni yol Caddesinin alt tarafındadır.

*Hammara Manastırı

M.S.326 yılında yapılmıştır. Diyarbakır Kapı Mahallesi Kırkız mevkiindedir.

*Mar Barbara Manastırı

17. Yüzyılda yapılmıştır. Yeni şehirde harebe şeklindeğir.

*Mor Efram Manastırı

1884 yılında Patrik Cercis şelhet tarafından yapılmıştır.

*Meryem Ana Manastırı

Midyat Anıtlı (Hah) Köyündedir. Yöre Süryanilerinin genel kanısına göre üç mecusinin gelip Meryem Ana Manastırını kurduğu şehirdir.

II.1.6.2. Camiler

Kentte yer alan en önemli camilerden biri Ulu Cami'dir. XII. yy.'a ait bir Artuklu eseri olan cami, çarşı içinde yer almaktadır. Batı ve doğusundaki eyvan girişlerinden küçük çapraz tonozlu mekanlara ve dikdörtgen planlı avluya girilmektedir. Batısında bulunan tek katlı beşik tonozlu bölüm sonradan eklenmiştir. Yapıdaki süsleme sanatı oldukça ilgi çekicidir. Eminateddin Külliyesi 1123 yılında Artuklu Sultanı tarafından inşa ettirilmiş olup, cami, medrese ve hamamdan oluşmaktadır. Necmeddin Külliyesi yine 12. yy'da inşa edilmiştir. Diğer önemli camiler arasında Melik Mahmud (Babü's-Sur) Camii (14. yy). Mola Hari Camii (15.yy), şeyh Ali Camii, bir Bizans şapelinin üzerine yapılan Pamuk Camii, Reyhaniye, Azap (Arap) Camii, Zairi Camii. Hacı Ömer Camii sayılmaktadır (Akan, 1999: 98).

II.1.6.3. Çarşı ve Pazarlar

İl merkezinde yer alan en önemli çarşı yapılan Kayseriye ve Revaklı Çarşıdır. Kayseriye (Bedestan). 1487-1502 yılları arasında Akkoyunlu Sultanı Kasım devrinde inşa edilmiştir. Osmanlı bedestenlerine benzer bir plan bulunmaktadır.

Güneyde çarşı içine açılan bir sıra tonozlu dükkan içinde, iki bölümlü, tonozlu derin nişler yer almaktadır. Revaklı Çarşının yapım tarihi bilinmemektedir. Ortada bir yolun iki yanında revaklar ve revakların arasında derin dükkanlardan oluşan bir düzene sahiptir (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

II.1.6.4. Hamamlar

Kentte yer alan en önemli hamamlar Hatuniye (Sıttı Radaviye) Külliyesi içinde bulunan Hatuniye hamamı, Emir Hamamı, Ulu Cami Hamamı, Yeni Kapı Hamamı ve Maristan (Emineddin Külliyesi) Hamamı'dır. Bu hamamların tümü 12.-14. yy'larda. Artuklu döneminde inşa edilmiştir (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

II.1.6.5. Mardin Kalesi

Kalenin X. yy'da Hamdaniler tarafından yaptırıldığı tahmin edilmektedir. Bugün izlenebilen bazı temel kalıntılardan kentin, kale dışında da surlarla çevrili olduğu anlaşılmaktadır. Mardin Kalesi'nin güney burcu, duvar parçaları ve bir girişi günümüze kadar gelebilmiştir. Güneyde yer alan beşgen planlı, kesme taş ve tuğla örgülü burç, ileriye doğru çıkık bir görünümündedir. Burada ocak ve nişler mevcuttur. Kale bugün askeri alandır ve ziyarete açık değildir (Kalkan, 2001: 115).

II.1.6.6. Mardin Müzesi

Mardin Müzesi, 1895 yılında Patrikhane binası olarak yapılmış, 1988 yılında Kültür Bakanlığı tarafından satın alınarak restore edilmiş ve binada 1995 yılında müze olarak düzenlenmiştir. Müzede, M.Ö. 4000'den itibaren çeşitli medeniyetlere ait eserler ile yörenin özgün etnografik eserleri bulunmaktadır (Kalkan, 2001: 117).

II.1.6.7. Dara Ören Yeri

Mardin'in güneydoğusundaki Oğuz Köyü'nde yer almaktadır. Bugün küçük bir köy yerleşmesi halinde olan ören yeri eski Mezopotamya'nın en önemli kentlerindedir. Kent, İran Hükümdarı Darayuvaşi tarafından kurulmuş çeşitli dönemlerde İranlılarla Romalılar arasında el değiştirmiş. Emevi ve Abbasilerden sonra da XV. yy'da Türklerin eline geçmiştir. Kent kalıntıları içerisinde kilise, saray, çarşı, zindan, tophane ve su bendi günümüze kadar gelmiştir. Su bendi, köyün kuzeyinde, güneye doğru inen kayaların oyulmasıyla oluşturulmuştur. Ayrıca köyün etrafında kayadan oyma mağara evlere de rastlanmaktadır (Ersöz, 2001: 59).

Mardin ili turizm potansiyeli aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.



TABLO 2. 4. MARDİN TURİZM POTANSİYELİ

1-ANTİK KENTLER VE ÖREN YERLERİ	1- Merdis-Marin Harabeleri (Nuseybin) 2- Dara Harabeleri 3- Gırnavaz Harabeleri (Nuseybin)	
2- KALE VE HÖYÜKLER	1- Mardin Kalesi 2- Hofi ve Zorava Harabeleri 3- Ortaköy Höyüğü (Mardin Ortaköy) 4- Kızıltepe Höyüğü (Kızıltepe) 5- Kileybin Höyüğü (Halkalı Köyü) 6- Salah Höyüğü (Salah Köyü) 7- Cırhari Höyüğü (Cırhari Köyü) 8- Büyük Boğaziye Höyüğü(Bogaziye Köyü) 9- Abbulkatar Höyüğü (Katarlı köyü) 10- Heşeri Höyüğü (Dikmen Köyü)	11- Abdulimam Höyüğü (Abdulimam Köyü) 12- Bünyas Höyüğü (Büyükdere Köyü) 13- Bektaş Höyüğü(Bektaş Köyü) 14- Gıbrel Höyüğü (Gıbrel Köyü) 15- Elet mevki Höyüğü (Acırlı beldesi) 16- Hapisnas Höyüğü (Mercimekli Köyü) 17- Gırnavaz Höyüğü (Çağlar Köyü) 18- Harzem Höyüğü (Ziyaret Köyü) 19- Akbağ Harabeleri (Akbağ köyü) 20- Fırtar Harabeleri (Derik)
3-GELENEKSEL MİMARİ	A- EVLER 1-Meslek Lisesi 2-PTT Binası 3-Hali Sanayi Okulu 4-Hükümet Konagi 5-Jandarma Komutanlığı 6-Gazi Paşa İlköğretim Okulu 7-Ticaret Lisesi 8-Halk Eğitim Merkezi 9-Gençlik ve Kültür Merkezi 10-İl Jandarma Alay Kom. Askeri Gazinosu 11-İl Jandarma Alay Kom. Askeri Koğuşu	Diyarbakır Kapı Mahallesi 18 ev, Çabuk Mahallesi 2 ev, Şar Mahallesi 37 ev, Medrese Mahallesi 18 ev, Göl Mahallesi 53 ev, Eminettin Mahallesi 5 ev, Şehidiye Mahallesi 46 ev, Savur Kapı Mahallesi 24 ev, Teker Mahallesi 21 ev, Ulucami Mahallesi 25 ev, Yeni Kapı Mahallesi 6 ev, Latifiye Mahallesi 14 ev, Necmettin Mahallesi 11 ev B- HAMAMLAR 1-Emir Hamamı

KAYNAK: www.mardinliyiz.biz/turizm, Erişim: 25.01.2004

4-HRİSTİYAN DÖNEMİ ESERLERİ	<p>A-KİLİSELER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-Mar petrus ve Poulus Kilisesi(Mardin) 2-Meryem Ana Kilisesi ve Patrikhane(Mardin) 3-Mar Behnam(kırklar)Kilisesi(Mardin) 4-Mor İliyo (Mardin)Kilisesi 5-Meryem Ana Kilisesi(Mardin) 6-Kırmızı(surpKevork)Kilisesi(Mardin) 7-Mar Yusuf Kilisesi (Mardin) 8- Mar Hirmis Kilisesi(Mardin) 9- Mor Şmuni Kilisesi(Kale köyü) 10- Mor İvennis Kilisesi(Eski kale köyü) 11- Mor Circis Kilisesi(Eski kale köyü) 12- Mor İliye Kilisesi(Eski kale köyü) 13- Merkez İlçeye bağlı Bülbül Köyünde Mor Stefanos (Bülbül Köyü) 14- Meryem Ana Kilisesi: Ömerli Merkezinde ise Mor Circis Kilisesi 15- Meryem Ana Kilisesi: Savur Merkezinde Mor Yuhannın Kilisesi <p>B- MANASTIRLAR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Deyrul Zeferan Manastırı 2- Mor Mihayel Kilisesi ve Burç Manastırı 3- Deyrul Umur Manastırı 4- Hammara Manastırı 5- Meryem Ana manastırı, (Midyat Anıtlı (Hab) Köyü)
-----------------------------	--

KAYNAK: www.mardinliyiz.biz/turizm, Erişim: 25.01.2004

5- İSLAM DÖNEMİ ESERLERİ	<p>A- CAMİLER</p> <p>1-Ulu Camii (Cami-i Kebir) 2-Melik Mahmut Camii(Bab Es Sur) 3-Reyhaniye Camii 4-Necmeddin Camii(Maristen Camii) 5-Ernineddin Camii 6-Nizameddin Beyaz Camii 7-Şeyh Salih Camii 8-Kale Camii 9Sultan Hamza Mescidi-Camii</p> <p>B- MEDRESELER</p> <p>1-Şehidiye Medresesi 2-Kasimiye Medresesi 3-Zinciriye Medresesi</p> <p>C- TÜRBELER</p> <p>1- Güneşe ve ateşe tapanlara ait mezarlık Kasım Paşa Medresesi yakınındadır. 2- Yahudilerin mezarlığı Teker Mahallesinde bulunan Havra'nın avlusundadır. 3 -Şeyh Lile Türbesi, Musajp Türbesi, Şeyh Hamit Türbesi, Sultan Musa Türbesi</p>
6- ALIŞ-VERİŞ İMKANLARI	<p>3-Kayseriye Bedesteni 4-Çarıklar Çarşısı 5-Marangozlar Çarşısı</p>
<p>KAYNAK: www.mardinliyiz.biz/turizm, Erişim: 25.01.2004</p>	

II.1.7. Şanlıurfa İli Turizm Potansiyeli

Şanlıurfa ili tarihi ve doğal güzellikleri bakımından birçok önemli potansiyele sahiptir. Ayrıca yer alan Atatürk Barajı Türkiye'nin en büyük barajıdır. Fırat Nehri üzerinde yer almaktadır Şanlıurfa'ya 52 km. mesafede bulunan Atatürk Barajı mevcut tesisleri bölgenin en önemli rekreasyon kaynaklarından. D.S.İ. için ağaç ve mesire alanı olarak düzenlediği Bakı Terası hafta sonlarında yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Baraj gölünde yılda bir kere Su Sporları Şenliği düzenlenmektedir. Ancak Atatürk Baraj Gölü çevresinde mevcut durumda rekreasyon amaçlı kullanımlar son derece azdır. Bölgenin en büyük su sahası olması nedeniyle uygun planlama ve yatırımlarla baraj gölü Güneydoğu Anadolu bölgesi için bir iç deniz niteliği taşıyacaktı (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

Tüm Bölge içinde kar tutan ender yerlerden olan Karacadağ'da valilik tarafından kayak pistleri düzenlenmiştir. 600 -700 m. uzunluğunda pistler için 250 m.'lik bir lift yapılmıştır. Kasım ayından itibaren dört aylık kayma sezonu olmaktadır. Yakınlığı nedeniyle Siverek ve Diyarbakır talebine cevap vermektedir. Hafta sonu talebi yaklaşık 150 kişi olmaktadır (Kalkan, 2001: 111).

İl hayvan türlerinin çok olduğu bir bölgedir. Yaşayan hayvan türlerinin başlıcaları; kelaynak, keklik, tavşan, üveyik, ceylan, tilki ve bu çok kuş türleridir. Sayıları giderek azalmakta olan ceylanlar, Tektek dağlarında yaşamaktadırlar. Soyu günden güne tükenmekte olan kelaynak kuşları göç etmeyerek kışı da Birecik'te geçirmektedirler. Avrupa, Asya ve Afrika kıtalarında yayılmış bulunan kelaynakların giderek nesilleri tükenmiştir. Dünya'da yalnız Fas'da ve ülkemizde küçük bir koloni olarak bulunan kelaynaklar koruma altına alınmışlardır. Birecik kentinin 3 km. kuzeyinde yer alan "Kelaynak Üretme İstasyonu"nda halen yalnızca 46 kuş kalmıştır.

Son iki yıl içinde kuşlar hiç çoğalmamıştır. Tarım ilaçları ve çevre şartlarının giderek kötüleşmesi sonucu, yavrularda deformasyonlar oluşmaktadır (Kalkan, 2001: 113).

Şanlıurfa ilinde başta 329 konut, 39 cami, 12 han, 15 köprü olmak üzere birçok tescilli tarihi eser bulunmaktadır. İlk insanların yerleşme merkezlerinden biri olan, bir çok efsane ve hikayelere konu edilen Şanlıurfa kenti, sahip olduğu eski kent, dokusu, sivil mimari örnekleri, kent içinde yer alan 41 cami, medrese ve mescit, 9 çeşme, Osmanlı Dönemi'nden kalma 2 sebil, M.S. 38 yıllarına tarihlenen 4 Süryani Kilisesi, 12 han, 7 hamam, 12 çarşı yapısı ile yaşamış olduğu tarihi sürecin günümüzdeki yansımasıdır (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

Kentte İnanç Turizmi için belirlenen İslam eserleri ise Ulu Camii, Hz. İbrahim Mağarası ve Mevlid-i Halil Camii, Balıklı Göl, Hz. Eyyüp Peygamber Makamı Hz Ömeriye Camii, Halil-ür Rahman Camii, Rizvaniye Camii, Eyyüb Nebi Köyü (Hz.Eyyüb, Hz.Elyasa, Rahime Hatun Türbeleri), Şuayb Şehri ve Harran Ulu Camii'dir. Harran aynı zamanda Hz. İbrahim'in yaşadığı ve babasının öldüğü yer olarak Musevilik için önemli bir merkez sayılmaktadır. Harran'dan sonra Hz. İbrahim Kenan Ülkesi'ne göç etmiştir. Şanlıurfa Kent Merkezinde, Dergah ve Balıklıgöl Çevresi ŞURKAV tarafından gerçekleştirilmiştir. Eski ve bozulmuş doku temizlenerek, 25.000 m²'lik alanda yeni doku oluşturulmuş, tarihi mekanların çevre düzenlemeleri gerçekleştirilmiştir. Bunun paralelinde çevrede yer alan özgün konutlar restore edilerek düzenlenmiştir (Yalın, 2001: 88).

Şanlıurfa Kalesi'nin kuzey kesiminde iki mağara bulunmaktadır. Bunlardan biri Hz. İbrahim'in doğduğu mağaradır. Şanlıurfa'nın en çok turist çeken ve Dergah da denilen bu mağaranın yakınında mescit, hücre ve havuzlarla birlikte küçük bir cami ve önünde havuzlu avlusu yer almaktadır. Burada Hz. Muhammed'in sakalının bir teli

saklanmaktadır. Ayrıca Hz. İbrahim'in doğduğu mağara içerisinde bulunan su, ziyaretçiler tarafından ve bilhassa yerli halk tarafından silah olduğu düşüncesi ile içilmekte hatta, şişelere doldurularak götürülmektedir. Dergah, dini turizm potansiyeli açısından önemlidir. Mağara, yapılan düzenlemeyle, Mevlid-i Halil Camii avlusu içine alınmıştır (Akan, 1999: 117).

Balıkli Göl adı altında Şanlıurfa Kent Merkezi'nde yer alan Halil-ür Rahman ve Ayn-ı Zeliha gölleri yaz aylarında içindeki balıklar, etrafındaki asırlık çınar ve söğüt ağaçları ile dinlenilebilecek yerlerdir (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

Şanlıurfa-Akçakale yolunun 35.km.'sinin yaklaşık 10 km doğusunda bulunan Harran Antik Kenti, kendi adıyla anılan büyük bir ovanın merkezinde yer almaktadır. Çeşitli kaynaklara göre Harran adı, "Yolların kesiştiği yer" anlamına gelmektedir. Gerçekten de bu antik kent. Güney Mezopotamya'dan gelen iki önemli ticaret yolunun kesiştiği noktadadır (Akan, 1999: 117).

Harran tarihi zenginliği ile zamanın kültür ve din merkezlerinden biri olarak önemini daima korumuştur. Kent'in kuruluşunun M.Ö. 5000 yıllarına dayandığı tahmin edilmektedir. Ancak Harran hakkında ilk yazılı bilgi M.Ö. 2000 yıllarına dayanmaktadır. Kentin adı yaklaşık 4000 yıldan beri değişmeden günümüze kadar gelmiştir. Harran kenti M.Ö. 5000 yıllarından, M.S. 13. yüzyıla kadar kesintisiz iskan edilmiştir. Harran, Sümerlerden, Asurlulardan, Romalılara, Bizanslılardan Osmanlılara dek bir çok uygarlığın hakimiyeti altına girmiştir. Bu nedenle pek çok uygarlığın izlerini taşımaktadır. Günümüzde Harran antik çağ kalıntılarını yanı sıra kendine özgü sivil mimarlık örnekleri de büyük ilgi toplamaktadır. Tuğladan yapılmış, konik kubbeli Harran Evleri ilgi çekicidir. Harran'da 1983 yılından beri arkeolojik kazı çalışmaları aralıklı olarak sürdürülmektedir (Yalın, 2001: 122).

Harran Höyüğü'nün kuzey-doğusunda yer alan Ulu Cami, Anadolu'nun ilk anıtsal camii, ilk revaklı avlulu ve şadırvanlı camii olma özelliğine sahiptir. Ünlü medresesi, hamamı, hastanesi olan bu külliyyeden caminin kalıntıları günümüze kadar gelebilmiştir. Caminin Selçuklu Dönemi'ndeki onarımlarından kalma mimari parçaları, taş süsleme sanatının son derece güzel örneklerindedir. Dört sahanlı Harran Ulu Camii, Bölge'deki Diyarbakır, Mardin, Silvan, Kızıltepe Ulu Camileri büyük ölçüde etkilemiştir.

Harran kentinin ortasında yer alan höyük, 22 m. yüksekliğinde olup. geniş bir yayılma alanına sahiptir. Yapılan kazılarda, üst tabakada 13. yüzyıl İslami devir bir şehir kalıntısı ortaya çıkmıştır. Bu şehir, içlerinde su kuyularının bulunduğu avlulara açılan odalardan oluşan kare ve dikdörtgen planlı bitişik düzendeki evleri, bu evlerin oluşturduğu dar sokakları ve ortasında büyük bir kuyunun yer aldığı meydanlarıyla o dönemin mimarisini yansıtmaktadır. Kazı çalışmaları sırasında çeşitli devirlere ait eserlerin bulunduğu höyükte. ayrıca yeni Babil Dönemi'ne ait Kral Nabonitlen ve Sin Mabedi'nden bahseden çivi yazılı pişmiş toprak tablet ve adak kitabeleri bulunmuştur (Ersöz, 2001: 64).

Kentin özelliklerinden biri bindirme tekniğiyle yapılmış külâh biçimindeki konik kubbeli evlerdir. Diğer yörelerdeki kerpiç kubbeli evlerin aksine Harran evlerinin kubbeleri tuğladan yapılmıştır. Bunun iki nedeni vardır. Birincisi, çevrede ağaç bulunmaması, ikincisi ise harabelerdeki bol miktarda bulunan tuğla malzemedir. İlginç bir doku oluşturan ve yerleşmenin güney kesiminde yoğunlaşan bu evler, ören yerinden toplanan tuğlalarla eski kentin kalıntıları üzerine son 150-200 yıllık dönemde inşa edilmişlerdir (Ersöz, 2001: 64).

Biri kalenin içinde, biri yerleşmede olmak üzere iki Harran evi restore edilerek kullanıma açılmış olup günübürlük tesis olarak kullanılmaktadır. Tescilli evlerin çoğu boş olup, yalnız birkaçında hala ikamet edenler bulunmaktadır.

Geniş Yukarı Mezopotamya ovasında yer alan ve çoğu kişilerce daha sonra Edessa adını alacak olan eski Ur kenti olarak bilinen Urfa, bu bölgede ortaya çıkan tüm uygarlıklarla bağını gururla sergilemektedir. M.Ö. 7000 yılına uzanan uygarlık belirtilerinin bazıları, Şanlıurfa'nın 70 km kuzeyinde, Kantara köyünde bulundu. Yakın tarihte barajların yapılması ve bir hidroelektrik tesisin yapılmış olması, eski bir tapınak ve dokuz bin yıllık neolitik yerleşme yeri ile tam bir tezat oluşturmaktadır (T.C GAP İdaresi www sitesi, 2004).

II.1.7.1. Balıklı Göl

Şanlıurfa il merkezinde bulunan Balıklı Göl, üç bölümden oluşmaktadır. Bunlar; Halil-ur Rahman ve Rızvaniye camisi, Ayn-ı Zelihe gölü, Hz. İbrahim'in doğduğu mağara olan Dergah ve Yeni Cami'dir.

Efsaneye göre, dönemin kralı Nemrut'un müneccimleri yakında bir çocuğun doğacağını ve Nemrut'un tahtını tacını alacağını bildirmişler, Nemrut bu durumu öğrenince doğacak çocukların öldürülmesini emreder. Hz. İbrahim'in annesi bugünkü Dergah denilen mağarada İbrahim peygamberi doğurur. Zamanla büyüyen İbrahim Nemrut'un kızı Ayn-ı Zeliha'ya aşık olur. Bunun üzerine Nemrut bugün kaledeki mancınık diye bilinen yerden ikisini de ateşe atar. İnanişe göre ateşin alevleri su, odunları da balık olmuştur (Şanlıurfa İli Turizm Rehberi, 2001: 28).

150 m uzunluğunda 30 m eninde olan balıklı gölün kuzey kenarında Rakka valisi Ahmet Rızvan Paşa tarafından 1716 yılında yapılan cami, halk tarafından

Zulmiye cami diye de bilinir. Cami mihrap duvarlarına paralel olarak sıralanan üç kubbe ile örtülü yatık dikdörtgen plana sahiptir. Minaresi ve sedef aynalı kapısıyla tipik bir İslam eseri olan cami göle ayrı bir güzellik katmaktadır (Şanlıurfa Turizm Envanteri 1996: 27).

Şehir merkezinin güneyinde bulunan balıklı gölün kenarında bulunan Damlacık dağında Şanlıurfa kalesi kurulmuştur. Üç tarafı hendekle çevrilmiş olan kaleye batı tarafından açılan kapıdan girilir. Düz kesme taşlardan yapılan kale 25 burçla tahkim olmuştur. Etrafı surlarla çevrili kale surlarının yüksekliği 7-10 m kadardır. Çevresi ise 1500 m.dir. Bugün Şanlıurfalılar arasında “mancınık” diye anılan ve büyük bir sanat eseri olan çift sütun Abgar isimli kralların yönettiği Süryani Osrhoene krallığı (M.Ö. 132-273) yıllarında yapılmıştır. Sütunların yüksekliği 17 m çevresi ise 4.60 cm iki sütun arası ise 3.5 m.dir. Bu sütunlarda M.S. 309 yılında yazılmış dokuz satırlık kitabe mevcuttur. Bu kitabede Eftuh tarafından yapıldığı belirtilmektedir.

Hiz. İbrahim” in doğduğu mağara, O nun ve Zeliha nın düştüğü yerde oluşan Halil-ur Rahman (Balıklı göl) ve Aynzeliha gölleri şehir merkezinde olup her yıl on binlerce yerli ve yabancı turist tarafından ziyaret edilmektedir. Her iki göldeki balıklar kutsal kabul edildiğinden yenilmemekte ve korunmaktadır (Kürkçüoğlu, 2000:23).

II.1.7.2. Harran

Şanlıurfa'nın 44 km güneyinde Harran ilçesinde bulunan şehrin tarihi insanlık tarihi kadar uzundur. Geniş yer kaplayan Antik Harran kentinde günümüzde şehir surları kalıntıları ve Halep kapısı, çeşitli dönemlerde saray olarak kullanılan kısmen yıkılmış olan üç katlı kale, Anadolu'nun en eski ve zengin taş süslemeli Ulu Cami, Hiz. İbrahim'in babasının mezarının gömülü olduğu sanılan Şeyh Hayal-el Harrani türbesi, Babil kralı Nabonid dönemine ait çivi yazılarının bulunduğu ve Sin

merkezi olarak da bilenen Harran Höyüğü ve konik kubbeli tipik Harran evleri turistlerin büyük ilgisini çekmektedir. Dünyanın ilk üniversitesi sayılan Harran aynı zamanda Sabiizmin merkezidir.

Harran, Ay, Güneş ve gezegenlerin kutsal sayıldığı eski Mezopotamya putperestliğinin (sabiizm) önemli merkezi olması yönüyle ünlü idi bu nedenledir ki Harran'da Astronomi ilmi çok ilerlemiştir. (Şanlıurfa İli 1986 Yılı Turizm Envanteri, 1986: 41).

İslamiyet'in gelişmesiyle birlikte Harran önemli bir bilim merkezi olmuş ve birçok bilim adamı yetişmiştir.

639 yılında Arap egemenliğine geçen ve Emeviler döneminde Halife II. Mervan tarafından başkent yapılan Harran'da Felsefe, Astronomi ve Matematik dalında birçok bilim adamı yetişmiştir. Özellikle Sabit bin Kurra ve ısının enerjiye dönüştüğünü bulan Hayyam oğlu Cabir Harran'da yetişmişlerdir. Bu dönemde İspanyol gezgin Cubeyir, Harran'da 2 hasta hane, 4 medrese, 1 düşkünler yurdu ve 8 hamamın bulunduğu büyük bir ticaret merkezi olduğunu yazmıştır (Çetiner, 1992: 56).

Harran höyüğünün kuzey doğu eteğinde yer alan Ulu camii, Anadolu'nun ilk anıtsal camii, ilk revaklı avlulu ve şadırvanlı camii, en zengin taş süslemeli camii olma gibi özelliklere sahiptir (Kürkçüoğlu, 2000: 31).

Harran ve çevresinde, 1983 yılından beri Arkeolog Dr. Nurettin Yardımcı başkanlığında bir ekip tarafından Kültür Bakanlığı adına kazı, restorasyon ve Harran ovası yüzey araştırma çalışmaları başlatılmıştır. Bu çalışmalar yerleşmenin M.Ö. III bin olarak belirlenen tarihinin çok daha eskilere, M.Ö. V. Bine kadar indiğini ortaya koymuştur (Yardımcı, 2002: 33).

II.1.7.3. Soğmatar

Şanlıurfa-Viranşehir yolunun 35. km.sinden, Mecrihan Nahiyesinin ilerisinden sağa ayrılan 40 km.lik şose yol bizi Soğmatar köyü ve ören yerine götürür. Soğmatar'ın Şanlıurfa'ya uzaklığı 75 km.dir.

Yüzyılımızın başında Fransa'nın Bağdat konsolosu H.Pognon'un keşfederek yazılarını okuduğu bu mağara, kalenin 250 m. Kadar kuzeybatısındadır (Şanlıurfa Uygarlığın doğduğu şehir, 2002: 135).

Soğmatar M.S. I. ve 11. yüzyılda Süryaniler tarafından iskan edilen bir Höyük ve bunun üzerinde M.S. 11. yüzyıla ait kale, burç ve kalıntılarıyla köy içerisinde dini yapı kalıntıları bulunmaktadır. Soğmatar'da kökü Harran Sin kültürüne dayanan Sabiizm ve Baş tanrı Marillaha'nın kültür merkezi olduğu bilinen ören yerinin baştan ve mukaddes gezegenlere (Güneş, Ay, Satürn, Jüpiter, Mars, Venüs, Merkür) ibadet edilen ve kurban kesilen açık hava mabedi olup, önemli kalıntıları teşkil etmektedir. Bu mabedin duvarlarında Süryanice yazılar ve gezegenleri tasvir eden insan rölyefleri işlenmiştir. Ayrıca kalenin batısında bulunan tepe üzerindeki kayalar üzerinde tanrıları tasvir eden rölyefler ve Süryanice yazılar bulunmaktadır. Daha sonra Romalıların yerleşim merkezi olan Soğmatar'da çok sayıda Kaya mezarı bulunmaktadır (Şanlıurfa Turizm Tatil Kitabı, 1987: 38).

Soğmatar, Şanlıurfa'nın turistik değerlerinden birisidir. Büyük Turistik potansiyel olan Soğmatar Turizme açılmayı beklemektedir.

II.1.7.4. GAP ve Atatürk Barajı

Ülkemizin ve Güneydoğu Anadolu Projesinin en büyük barajı olan Atatürk barajı Şanlıurfa'nın Bozova ilçesindedir. Bölgesel kalkınma projesi kapsamında yapılan Atatürk barajı Güneydoğu Anadolu bölgesinin adeta simgesi haline gelmiştir.

Atatürk barajı, 8 üniteli santrali, 169 metre yüksekliğinde ve 2 km uzunluğunda, dolgu baraj türünde, gövdesi ve hacmi bakımından dünyanın 6. büyük barajıdır. 1992'de elektrik üretmeye başlayan Atatürk barajında yılda 8,9 milyar kw/saat enerji elde edilebilmektedir. Atatürk barajı gölünden, Harran ovasının sulanması için yaklaşık 27 km.lik iki tünel yapılmaktadır. Atatürk barajından 7,3 milyon dönüm toprağa su verilecektir (Atatürk Barajı Broşürü, 1996: 4).

GAP, Fırat ve Dicle Havzası'nın bir bölümünü kapsayan Yukarı Mezopotamya Ovaları'ndaki su ve toprak kaynaklarını; ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel gelişmeyi içeren sürdürülebilir insani kalkınmaya yönelik olarak geliştirmeyi hedefleyen, entegre bir bölgesel kalkınma projesidir Bölge kalkınmasının çerçevesini çizen GAP Master Planı, özellikle su ve toprak kaynaklarının geliştirilmesini, mali ve teknik kapasiteleri dikkate alarak, bir takvime bağlamış, bu değişimin 2005 yılı itibariyle ekonomik ve sosyal sektörlerde uyaracağı gelişmeyi, yaratacağı istihdamı, bunun getireceği nüfus büyüklüğü ile bu nüfusun kent ve kırsal itibariyle muhtemel dağılımını saptamış, eğitim ve sağlık hizmetleriyle konut ve kentsel altyapı ihtiyaçlarını makro düzeyde belirlemiş ve yıllara göre finans ihtiyacını ortaya koymuştur. GAP Master Planı, çeşitli kamu kuruluşlarının kalkınma çabalarının bütünleştirilmesi ve eşgüdümü kolaylaştıran, Bölge gelişmesinin alması gereken seyribelirleyen ve alt ölçeklerde üretilecek plan, program ve projeler için de bir rehber niteliği taşıyan kamu

ağırlıklı bir plan niteliğindedir (T.C. Başbakanlık, Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, www.gap.gov.tr Erişim tarihi: 18.03.2004).

Atatürk barajının işletme tesisleri ve konutları bir şehir görünümündedir. Özellikle seyir tepesinden Atatürk barajı ve göleti güzel bir manzara oluşturmaktadır. Adıyaman-Bozova-Şanlıurfa yol güzergahında bulunan Atatürk barajı her yıl yerli ve yabancı turistler tarafından ziyaret edilmektedir.

Şanlıurfa turizm potansiyeli aşağıda verilmiştir.



TABLO 2. 5. ŞANLIURFA TURİZM POTENSİYELİ

1- ANTİK KENTLER VE ÖREN YERLERİ	a- Harran b-Soğmatar c-Şuayip Şehri	
2- KALE VE HÖYÜKLER	a- Şanlıurfa Kalesi b-Karahisar c-Çimdin Kale d-Harran Höyük	e-Göbeklitepe Höyük f- Nevala Çori Höyük g-Sultantepe höyük ğ-Titriş Höyük
3- GELENEKSEL MİMARİ	A-EVLER a-Akyüzler Evi b-Çardaklı Köşk c-Hacıbanlar Evi d-Şurkav Kültür Merkezi e-Abdulkadir Hakkani Evi f-Hacı Bekir Papuççu Evi g-Kürkçüze Halil Hafız Evi ğ-Hacı İmam Deminkol Evi h-Harran Üniv.Kültür Evi (Akçarlar Evi) i-Osman Çiftbudak Evi (Melekler evi) k-Yemen Askeri Evi (Hacı Tevfik Saraç Evi) l-Hacı Hafızlar Evi(Devlet Güzel Sanatlar Galerisi) m-Şahapzade Bakır evi (Arabizade Reşit Efendi Evi)	C-HAMAMLAR a-Sultan Hamamı b-Velibey Hamamı c-Vezir Hamamı d-Cincıklı Hamamı e-Eski Arasa Hamamı f-Serçe Hamamı g-Şaban Hamamı D-ÇEŞME VE KESTELLER a-Emençekzade çeşmesi b-Firuz Bey Çeşmesi c-Hekim Dede Çeşmesi d-Şeyh Safvet Çeşmesi E-ANITLAR a-Harbi Umumi Şehitler Anıtı b-Şanlıurfa Kalesi Sütunları (mançmuk) c-Mustafa Kemal Paşa Anıtı (Yolgösteren Çeşmesi) F-SU KEMERLERİ VE KÖPRÜLER a-Hızmalı Köprü b-Millet Köprüsü c-Hacı Kamil Köprüsü d-Karakoyun Su Kemeri (Justinyen Su Kemeri)
	B-KERVANSARAYLAR a-Harran Kervansarayı b-Çarmelik Kervansarayı(Büyükhan köyü) c-Han-el Barur Kervansarayı d-Titriş Kervansarayı e-Mirbi (Ilgar) Kervansarayı	

4- HIRISTİYANLIK DÖNEMİ ESERLERİ	A-KİLİSE VE MANASTIRLAR a-Norhut Kilisesi b-Rahibeler Kilisesi c-Çardak Manastırı d-Tella Martyrionu (Viranşehir)	e-Aziz Petrus ve Aziz Paulus Kilisesi f-Aziz Havariler Kilisesi (Fırfırlı Kilise) g-Büyük KİLİSE (Selahattin Eyyubi Camii) ğ-Aziz George Kilisesi (Circis Peygamber Camii) h-Deyr Yakup Manastırı (Nemrut un tahtı) ve Nekropol Alanı
5- İSLAM DÖNEMİ ESERLERİ	A-CAMİLER a-Ulu Camii b-Fırfırlı Camii c-Ruzvaniye Camii d-Nimetullah cami e-Mevlevihane Camii f-Hasan Padişah Camii g-Halil-ür Rahman Camii B-MEDRESELER a-Eyyubi medresesi b-Ruzvaniye medresesi c-Halil ür Rahman medresesi d-Şeyh Mesud türbesi ve medresesi	C-TÜRBELELER a-Çift Türbe b-Kral kızı Türbesi c-Rahime Hatun Türbesi d-Eyyup Nebi köyü ve Türbesi e-Eyyup peygamber (sabır) Türbe f-Şeyh El-Harrani Türbe ve Camii g-Elyesa (İlyas) Peygamber Türbesi ğ-Cabir El Ensar Camii ve Türbesi (Yardımcı Köyü) D-MAĞARALAR a-Bazda Mağaraları b-Çoban Mağaraları c-Hz İbrahim Peygamberin doğduğu mağara d-Senemiğar(Senem mağarası) (Büyük Senem Mığar Köyü)
6-ALİŞ VERİŞ YERLERİ	A-PAZARLAR a-Sipahi Pazarı b-Kazzaz Pazarı c-Kınacı Pazarı d-Parnukçu Pazarı e-Hüseyiniye Çarşısı	B-HANLAR a-Mencek Hanı b-Gümürük Hanı c-Hacı Kamil Hanı d-Mehemedey Han(Soğmatar Dağyanı Köyü)
7-DOĞAL GÜZELLİKLER	a-Halfeti Göl Turları b-Karaali Kaplıcaları c-Karacadağ Kayak Merkezi d-Atatürk Barajı Göl Tesisleri e-Bozova Çatak Göl Tesisleri	
8-EL SANATLARI	a-Abacılık b-Bakırcılık c-Keçecilik	d-Ağaç oymacılığı f-Kazazlık (ipek işleme) g-Culhacılık (bez dokumacılığı)

9-MÜZİK VE HALK OYUNLARI	A-MÜZİK a-Şarkı b-Türkü c-Gazel d-Hoyrat e-Kaside f-Uzun Havalalar g-Çifte (ilahî, nefes ve kırık havalalar) ğ-Ruhavî, urfa mahur, Kılıçlı makamları	B-Halk Oyunları a-Lorke b-Gıranı c-Üç ayak d-Halaylar e-Kıml oyunu f-Tek, düz, dik ayak	C-Gelenekler a-Sahaniye b-Sıra gecesi c-oda geleneği d-Aspap gecesi e-Harfana gecesi
10-MUTFAK VE GASTRONOMİSİ	a-Zerde b-Haside c-Borani d-Döğmeç e-Bostana f-Çiğköfte g-Çağla aşu a-At Yanışları b-Su Sporları Şöleni c-Karakeçili Şenlikleri d-Urfa Kurtuluş Bayramı e-Birecik Kurtuluş Bayramı f-Birecik Kelaynak Festivali g-Siverek Şire ve Üzüm Festivali	ğ-İçli köfte h-Lahmacun ı-Isot çömlüğü i-Şıllık tatlısı j-Künçülü Akit k-Lebeni çorbası l-Meyan Şerbeti	m-Peynirli helva n-Bamya çömlüğü o-Pathıcanlı kebab ö-Peynirli ekmeç p-Lolaz dürtmüğü r-Hıttı Bastırması s-Su kabacı yemeği
11-FESTİVAL VE KUTLAMALAR			
12-SON DÖNEM ESERLERİ	a- Birecik Barajı b-Atatürk Barajı ve Gap Projesi		
13-MÜZELER	a-Şanlıurfa Müzesi		

KAYNAK Şanlıurfa Uygurluğun Doğduğu Şehir, Ankara, 2002

II.1.8. Şırnak İli Turizm Potansiyeli

Şırnak İli'nde tarihi yapılar Cizre ilçesinde yoğunlaşmıştır. İl'de tescilli 3 köprü, 1 kale kapısı, 1 medrese, kent surları, 3 sivil yapı, 3 cami, 2 harabe, 1 kasır, 1 türbe, 1 yatır bulunmaktadır. İl sınırları içerisinde yer alan doğal ve tarihi merkezler şunlardır (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

II.1.8.1. Cizre

Kent merkezinde tarihi önemi bulunan eserler Ulucamii(1160), Mir Abdal Camii (1437), Selçuklu tarzında inşa edilmiş Kırmızı Medrese, Şeyh Ahmet El Cezeri Türbesi. eskiden kilise olan Nuh Peygamber Camii ve Hamidiye Kışlası'dır.

Cizre kalesi Cizre'yi çevreleyen, gemi-biçiminde bazalt taştan yapılmış olan surların büyük bir kısmı günümüzde yıkılmış durumdadır. Surların Asurlular veya Guti'ler döneminde yapıldığı tahmin edilmektedir. Surların etrafındaki geniş hendekten Dicle Nehri'nin akıtıldığı, dolayısıyla kentin adının Arap kaynaklarında ada anlamına gelen "Cezire" olarak geçtiği bilinmektedir. İlçede Mem-u Zin türbesi halk tarafından ziyaret edilen önemli bir yerdir.

II.1.8.2. Ulu Cami

639 yılında kiliseden camiye çevrilen yapının inşa tarihi öncelere dayanmaktadır. Ancak, sonraki dönemlerde çok sayıda onarım görmüştür. Dörtgen minare 1156 yılında inşa edilmiştir. Ebul-İz tarafından yaptırılan ejderli figürlerinden biri Kopenhag, diğeri İstanbul'da bulunmaktadır (Kalkan, 2001: 127).

II.1.8.3. Cudi Dağı ve Nuh' un gemisi

Sımak İli'nin güneyinde yer almaktadır. Söylentilere göre Cudi Dağı Nuh'un Gemisi'nin karaya oturduğu yerdir. Kuran-ı Kerim'de, Tevrat'ın Arami dilindeki eski tevsirlerinde, pek çok gezgin ve tarihçinin yapıtlarında Nuh'un Gemisi'nin Cudi Dağı üzerinde durduğu anlatılmaktadır. Nuh'un mezarının Cizre'de bulunması, Şırsak'a bir zamanlar Şehr-i Nuh denmesi ve Cizre surlarının gemi biçiminde olması da buna kanıt olarak gösterilmektedir. Dağın zirvesinin altında Sefine (Gemi) adıyla anılan 500 m'lik bir düzlük bulunmakta ve Nuh'un gemisinin burada olduğuna inanılmaktadır. Bu düzlük 1-2 m. ilk taş bir duvarla çevrilidir. Çeşitli kaynaklarda bu alanın Nuh'un yaptırdığı bir ibadet yeri olduğu ve daha sonra Hıristiyanlığın yayılmasıyla Deyr-el Cudi diye anılan bir kilisenin bulunduğu belirtilmektedir. Gerek yerli gerekse yabancı turizm açısından kendine özgü öneme sahip Cudi Dağı'na araç ulaşımı olanaksızdır. Bir kaç noktadan uzun bir tırmanışla ulaşılabilir. Her yıl Cizre, İdil, Sımak, Silopi, Uludere ve Eruh ile civar köylerden gelenler özellikle Haziran ve Temmuz aylarında Cudi Dağı'na çıkıp ibadet etmektedir (Ersöz, 2001: 71).

II.1.9. Siirt İli Turizm Potansiyeli

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan Siirt ilimiz doğa tarihi güzellikler bakımından bölgenin diğer illerinden nispeten daha zayıf bir görüntü çizmektedir. İlde yer alan doğal ve tarihi turizm değerleri şunlardır (GAP Bölgesel Turizm Envanteri ve Turizm Geliştirme Planı, Turizm Bakanlığı: 1998).

II.1.9.1. Sağlarca (Billoris) Kaplıcası

Siirt'e 15 km. uzaklıkta. Eruh yolu üzerinde yer almaktadır. Botan kıyısındaki kaplıcanın suyu 35 derece sıcaklıktadır. Suyun yüzeye çıktığı doğal mağaranın genişletilmesi ve düzenlenmesi ile kaplıca yararlanılabilir duruma gelmiştir.

Havuzu besleyen bu kaynağın yakınında bir kaynak daha bulunmakta ancak düzenlenmemiş olması sebebi ile doğrudan Botan Suyu'na karışmaktadır.

II.1.9.2. Siirt Ulu Cami

Merkez ilçedeki Ulu Cami en önemli Türk yapısıdır. Ulu Cami, 1129 yılında Muğiseddin Mahmut adlı Selçuklu Sultanı döneminde yaptırılmıştır. Dıştan kesme taş, içten ise moloz taşlarla inşa edilmiş olan caminin Ankara Etnografya Müzesindeki ceviz ağacından minberi Selçuklu oymacılığının güzel örneklerindedir.

II.1.9.3. İbrahim Hakkı Türbesi

Aydınlar İlçe Merkezi'nde bulunan türbe din ve astronomi bilgini olan İbrahim Hakkı tarafından hocası İsmail Fakinillan için yaptırılmıştır.

II.1.9.4. Erzen Ören Yeri

Kurtalan ilçesi'nde Bozhöyük Köyü ile Gökdoğan Köyü arasında geniş bir alana yayılan Erzen Ören yerinin Siirt'teki ilk yerleşim yerlerinden biri olduğu tahmin edilmektedir.

İlde olan diğer tarihi ve kültürel değerler, Veysel Karani türbesi, Botan vadisi mesire alanı, Siirt kalesi, Asakir çarşı camii, İbrahim Hakkı özel astronomi müzesi, Tillo Fakirullah Türbesidir.

II.2 Güneydoğu Anadolu Bölgesi Turistik Tesis Arzı

GAP Bölgesi illerinin turistik tesis ve yatak arzına bakıldığında gerek tesis arzı gerekse yatak arzı bakımından 1990-99 dönemindeki on yıllık süre zarfında, farklı illerde farklı gelişmeler yaşandığı gözlenmektedir. Örneğin, Adıyaman'da 1990'dan 1999'a tesis sayısı 8'den 10'a çıkarken, yatak sayısı büyük oranda artarak 466'dan 747'ye yükselmiştir. Turizm işletme belgeli tesis ve yataklar için verilen bu rakamlar, belediye belgeli tesis ve yatak arzı için çok daha olumsuz, yani azalma yönünde olmuştur.

Batman'da ise gelişme açık ve çarpıcıdır. 1990'da 1 olan tesis ve 109 olan işletme belgeli yatak sayısı, 1999'da 6 ve 781 olarak değişmiştir. Belediye belgeli arzda ise tam tersine yarı yarıya gerileme meydana gelmiştir. Bölgenin en büyük illerinden Diyarbakır'da ise, yatak ve tesis arzında duraklama hatta biraz gerileme olmuştur. Sadece belediye belgeli yatak arzında bir miktar artış kaydedilmiştir (İTO, 1996: 67).

Güneydoğu Anadolu bölgesine gelen yerli ve yabancı turistlerin 2000, 2001, 2002 yılları itibariyle kişi sayısı geceleme sayısı ve ortalama kalış süresini gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

TABLO 2.6 Güneydoğu Anadolu Bölgesi Türlerine Göre Gelen Turist Sayısı

G.DOĞU ANADOLU BÖLGESİ			TÜRLERİNE GÖRE KONAKLAYAN KİŞİ SAYISI						
2000 YILI	KONAKLAYAN KİŞİ SAYISI			GECELEME SAYISI			ORTALAMA KALIŞ SÜRESİ		
	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM
OTELLER									
5 YILDIZ	2 566	24 861	27 427	4 011	28 506	32 517	1,6	1,1	1,2
4 YILDIZ	6 272	38 513	44 785	15 887	57 202	73 089	2,5	1,5	1,6
3 YILDIZ	20 317	143 446	163 763	31 971	202 574	234 545	1,6	1,4	1,4
2 YILDIZ	6 719	105 696	112 415	9 716	147 832	157 548	1,4	1,4	1,4
1 YILDIZ	862	30 910	31 772	1 164	34 325	35 489	1,4	1,1	1,1
TOPLAM	41 343	356 048	397 391	72 579	492 631	565 210	1,8	1,4	1,4
DİĞERLERİ									
MOTEL	2 350	6 684	9 034	2 798	7 556	10 354	1,2	1,1	1,1
PANSİYON	469	2 735	3 204	1 077	3 401	4 478	2,3	1,2	1,4
DİĞERLERİ TOPLAM	2 819	9 419	12 238	3 875	10 957	14 832	3	2	3
GENEL TOPLAM	44 162	365 467	409 629	76 454	503 588	580 042	5,2	3,8	4,0

KAYNAK: Turizm istatistikleri bülteni 2000, Turizm ve Kültür Bakanlığı Yayınları, www.kultur.gov.tr/istatistikler/19,04,2004 tarihli erişim.

G.DOĞU ANADOLU BÖLGESİ			TÜRLERİNE GÖRE KONAKLAYAN KİŞİ SAYISI						
2001 YILI	KONAKLAYAN KİŞİ SAYISI			GECELEME SAYISI			ORTALAMA KALİŞ SÜRESİ		
	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM
OTELLER									
5 YILDIZ	2 720	15 640	18 360	3 970	17 906	21 876	1,5	1,1	1,2
4 YILDIZ	2 197	19 598	21 795	4 754	29 132	33 886	2,2	1,5	1,6
3 YILDIZ	8 172	126 807	134 979	16 170	168 309	184 479	2,0	1,3	1,4
2 YILDIZ	9 173	122 612	131 785	12 789	166 731	179 520	1,4	1,4	1,4
1 YILDIZ	510	33 564	34 074	639	40 662	41 301	1,3	1,2	1,2
TOPLAM	3 870	8 284	12 154	5 072	11 948	17 020	1,3	1,4	1,4
DİĞERLERİ									
MOTEL	902	4 385	5 287	1 039	4 756	5 795	1,2	1,1	1,1
PANSİYON	1 280	5 575	6 855	1 286	5 827	7 113	1,0	1,0	1,0
DİĞERLERİ TOPLAM	2 819	9 419	12 238	3 875	10 957	14 832	3	2	3
GENEL TOPLAM	44 162	365 467	409 629	76 454	503 588	580 042	5,2	3,8	4,0

KAYNAK: Turizm istatistikleri bülteni 2001, Turizm ve Kültür Bakanlığı Yayınları, www.kultur.gov.tr/istatistikler/19,04,2004 tarihli erişim.

G.DOĞU ANADOLU BÖLGESİ			TÜRLERİNE GÖRE KONAKLAYAN KİŞİ SAYISI						
2002 YILI	KONAKLAYAN KİŞİ SAYISI			GECELEME SAYISI			ORTALAMA KALİŞ SÜRESİ		
	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM
OTELLER									
5 YILDIZ	2 566	24 861	27 427	4 011	28 506	32 517	1,6	1,1	1,2
4 YILDIZ	6 272	38 513	44 785	15 887	57 202	73 089	2,5	1,5	1,6
3 YILDIZ	20 317	143 446	163 763	31 971	202 574	234 545	1,6	1,4	1,4
2 YILDIZ	6 719	105 696	112 415	9 716	147 832	157 548	1,4	1,4	1,4
1 YILDIZ	862	30 910	31 772	1 164	34 325	35 489	1,4	1,1	1,1
TOPLAM	4 607	12 622	17 229	9 830	22 192	32 022	2,1	1,8	1,9
DİĞERLERİ									
MOTEL	2 350	6 684	9 034	2 798	7 556	10 354	1,2	1,1	1,1
PANSİYON	469	2 735	3 204	1 077	3 401	4 478	2,3	1,2	1,4
DİĞERLERİ TOPLAM	2 819	9 419	12 238	3 875	10 957	14 832	3	2	3
GENEL TOPLAM	44 162	365 467	409 629	76 454	503 588	580 042	5,2	3,8	4,0

KAYNAK: Turizm istatistikleri bülteni 2002, Turizm ve Kültür Bakanlığı Yayınları, www.kultur.gov.tr/istatistikler/19,04,2004 tarihli erişim.

Bölgenin en hızlı büyüyen kentlerinden birisi olan Gaziantep'te işletme belgeli tesis ve yatak arzı yüzde yüzün üzerinde çoğalmıştır. Belediye belgeli tesislerde

ise, yüzde elli oranında gerileme kaydedilmiştir. Yani arz kalitesinde yükselme gerçekleşmiştir. Mardin'de de gelişmeler olumlu yönde olmuştur. Tesis ve yatak ana ikiye katlanmıştır. Ancak belediye belgelerinde, burada da yarı yarıya azalma görünmektedir. Siirt, yatak/tesis arzı bakımından, bölgenin en zayıf ildir. İşletme belgelide arz ikiye katlanmıştır, ancak, sayılar sadece 1'den 2'ye, 44'den 84'e yükselmiştir. Belediye belgelerinde ise burada da yarıdan fazla azalma gerçekleşmiştir. Urfa ise, beklenen gelişmeyi gerçekleştiremeyen bir ildir. 10 yıllık süre zarfında işletme belgeli tesis/yatak arzında yaklaşık yüzde 20'lik artış olurken, belediye belgeli arzda ise burada da gerilemeler olmuştur. Kilis'te ise işletme belgeli arzda, 1995'den 1998'e gerilemeler meydana gelmiştir (Yalın, 2001: 145).

Sonuç olarak, ele alınan dönemdeki işletme belgeli yatak/tesis arzında, bir miktar gelişme görülürken, belediye belgeli arzda ise gerileme gerçekleşmektedir.

II.3. Güneydoğu Anadolu Bölgesi Turizm Talebi

1990'lı yıllar boyunca bölgeye gelen yerli ve yabancı turist miktarında belirgin bir gerileme göze çarpmaktadır. Toplam konaklayan kişi sayısı azaldığı gibi, konaklayan kitle içinde yabancıların payı daha hızlı olarak gerilemiştir. Yerli turizm konaklama ve geceleme talebinde ise biraz artış vardır. Bunda temel sebep, güvenlik sorunu idi. Günümüzde, bölgede huzurun geri gelmesi ile sektöre yönelik talebin yükselmesi dolayısıyla, eski canlılığına kavuşması beklenmektedir.

Adıyaman'a bakıldığında, 1990'da yaklaşık 13 bin yabancı ziyaretçi var iken, bu sayı 1999'da 1649'a gerilemiştir. Rakamlar, Türkiye rakamları ile oranlanırsa burada da açık bir gerileme görülmektedir. Adıyaman'da belediye belgeli işletmelerde konaklama ve geceleme bakıldığında ilginç bir sonuç göze çarpmaktadır. 1996 -1998 yıllarında hemen hiç yabancı konaklama yokken, 1999 çok büyük bir sıçrama ile 1992

yılına üç katı yüksektir sonuca ulaşmıştır. Bu da gelecek için olumlu bir beklenti doğurmaktadır (Yalın, 2001: 149).

Batman'da yabancı konaklama 1990'a göre 1999'da onda bire düşmüştür. Tersine yerli konaklamalar ise, aynı oranda yükselmiştir. Geceleme de, dolayısıyla benzer bir sonuç ile karşı karşıyadır. Belediye belgeli tesislerde ise, yabancı konaklama ve geceleme çok nadir iken, yerlilerde de bir düşme görülmektedir. Ancak son yıllarda bir olumlu eğilim kaydedildiği de gözlerden kaçmamaktadır (Yalın, 2001: 49).

Diyarbakır verilerine bakıldığında, yabancı konaklama ve gecelemenin 1990'dan 1999'a gittikçe gerilediği ve en düşük düzeye indiği görülmektedir. Yerli konaklama ve gecelemede bir miktar artış söz konusudur.

Gaziantep'te, işletme belgeli tesislerde yabancı konaklamaları önce azalırken, son yıllarda eski düzeyine doğru bir gelişme vardır. Yerli talep ise dört kat yükselmiştir. Belediye belgelilerde ise, konaklama ve geceleme talebinde önemli bir gerilme yaşanmıştır. Yabancı konaklama ve geceleme talebi 1992'den 1998'e gerilemiş, aynı trend yerli talepte de meydana gelmiştir (Yalın, 2001: 150).

Mardin'de belgeli işletmelerde yabancı ve yerli talep 1990 ortalanna kadar hızla gerilemiştir. 1999'a gelindiğinde ise, hem yabancı hem de yerli konaklama ve geceleme talebinde artış trendi başlamış, yeniden eski düzeyine doğru yükselme gerçekleşmiştir. Belediye belgeli tesislerde. 1995'e dek bir gerçekleşme yoktur. 1995'den sonra bir miktar talep olduğu bunun da önemsiz olduğu dikkati çekmektedir. Ancak burada 1996 yılında çok önemli bir artış söz konusudur. Bir geceleme şeklinde ortaya çıkar gelişmenin 1-2 günlük toplu bir ziyaretten kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Siirt'te ilginç bir gelişme ili yabancı konaklama ve geceleme talebi çok düşerken, yerli talep 1990'lardaki düzeyinin de üzerine çıkmıştır. Aynı durum belediye

belgeli tesisle için de geçerlidir. Demek ki, güvenlik endişelerinin olduğu dönemde bile yerli turizm talebi devam etmiş, hatta artmıştır (DİE: 2004).

Şanlıurfa, yabancı konaklama ve geceleme talebinin 20-25 binlerden 1999'da 2-3 bine gerilediği bir süreci yaşamıştır. Yerli talepte ise önemli bir artış olmayınca, talep düzeyi aynı kalabilmiştir. Belediye belgeli tesisler yönelik talepte de yerli orijin bir kat artış göstermiş, yabancı talep çok az gerilemiş görünmektedir, Buna göre belediye belgeli tesislere yönelik yerli ve yabancı turizm talebi, Urfa'da daha canlıdır. Diğer taraftan, son yıllarda meydana gelen artış, gelecek için Urfa'da da ümit verici olarak değerlendirilebilir.

Genel eğilim, bölge genelinde yabancı talebinin, dönem başı ve sonu itibariyle işletme belgeli tesislerde önemli oranda gerilemiş olmasıdır. Dolayısıyla bu sınıftaki doluluk oranı, 1990-97 döneminde yüzde 34'den yüzde 31'e düşmüştür (DİE: 2004).

Bölgeye yönelik turizm talebinin, milliyetlere göre dağılımına bakılırsa, belediye işletme belgeli tesislerde öncelikte Suriye, İran gibi komşu ülke girişlerinin ağırlıklı olduğu, onları Alman ve diğer Avrupa ülkelerinin izlediği görülür. Turizm belgeli tesislere yönelik talebin milliyetlere göre dağılımında ise, Alman-Avusturya vatandaşları ve diğer Avrupa ülkeleri ile ABD+Kanada ve Japon turistik talebi sırayla dizilmektedir. Almanların 1990 yılında tek başına talebi yüzde 20'dir. Diğer Avrupa ülkelerin talebi yüzde 16.4'tür. Yabancı kaynakların konaklama talebinde, Avrupa ülkeleri talebi başı çekmektedir. Türkiye'nin klasik turizm pazarı olan Avrupa ve özellikle Almanya, bölgeye yönelik kültür turizminde de başı çekmektedir (Yalın, 2001: 159).

Yabancı gecelemlerin illere göre dağılımlarında, Adıyaman, Gaziantep, Urfa, Mardin ve Diyarbakır, önem derecesine göre sıralanmaktadır. Arz kapasitesinin

geliştirilmesinde bunun da dikkate alınmasında fayda olabilir. Adıyaman'a yönelik talebin arkasında, çok büyük ölçüde Nemrut ziyareti vardır (Yalın, 2001:160).

Ören yerleri ve müzelerin yerli-yabancı ziyaretçi sayıları dağılımında, bu açıkça ortaya çıkmaktadır. Bir bakıma Nemrut'a yönelik yabancı talebi, bölge turizmini sürükleyen en önemli unsur görünümündedir. Oysa, bu cazibe faktörlerini arttırmak ve çeşitlendirmek mümkündür. Böylece potansiyel talebi genişletmek ve fiili talebi arttırmak imkan dahiline girebilir.

Güneydoğu Anadolu bölgesine turistlerin 2000,2001,2002 yıllarına göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

TABLO 2.7 Güneydoğu Anadolu Bölgesi illerine gelen Turist Sayısı, 2000-2001-2002

Güney Doğu Anadolu Bölgesi illeri	2000			2001			2002		
	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM
ADİYAMAN	1643	25118	26761	4107	28457	32627	9457	19474	29431
BATMAN	492	63130	63622	398	56571	57069	1584	49561	51145
DİYARBAKIR	3350	81678	85028	5685	69619	75304	7591	90874	98465
GAZİANTEP	7525	100417	107947	11179	98068	109247	14927	137823	155750
MARDİN	2206	67401	69607	976	33796	34772	712	20160	21872
SİİRT	63	6255	6288						
ŞANLIURFA	5300	49909	55209	6339	37881	44220	5574	31339	36913
ŞIRNAK				77	11973	12050	317	15736	16053

KAYNAK: Turizm İstatistikleri, 2001,2002 Turizm Bakanlığı Yayınları Ankara, www.kultur.gov.tr/istatistikler/11.04.2004 tarihli erişim.

Bölge'de iki tur güzergahı mevcuttur;

A. Bölge Turu Güzergahı: Havaalanı veya karayolu girişli bu güzergah Gaziantep veya Adıyaman'dan başlamaktadır. Turlar, ana ulaşım akslarını takiben Diyarbakır veya Mardin çıkışlı son bulmaktadır. Tur güzergahında; özellikle; Gaziantep (kent, yakın arkeolojik alanlar ve Zeugma), Nemrut ve çevresi (Adıyaman), Şanlıurfa (kent ve Harran), Mardin (kent ve yakın çevresi), Midyat, Hasankeyf (Batman) ve

Diyarbakır önemli ilgi noktalarıdır. Bu tur güzergahları, giriş noktasına göre kuzey veya güney kesim karayolu izlenerek gerçekleştirilmektedir.

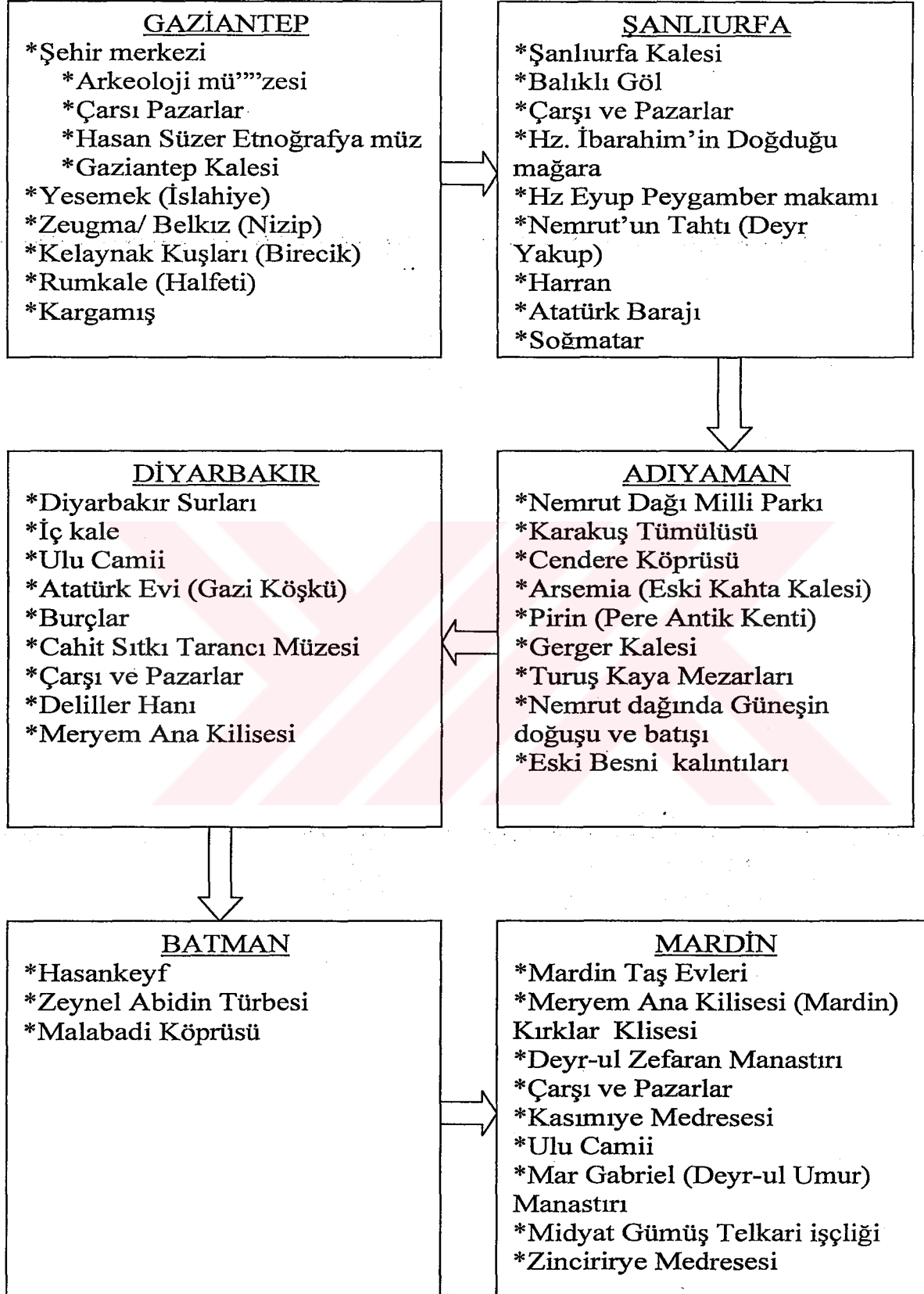
B. Kısmi Tur Güzergahları: Bölge'nin büyüklüğü, Bölge turunun yanısıra kısmi güzergah ve turları da olanaklı kılmaktadır. İki önemli kısmi turdan söz edilebilir.

i) Bölge'nin batı kesiminde; Gaziantep veya Adıyaman girişli turlar: Gaziantep (kent, Yesemek, Kargamış ve Zeugma), Rumkale, Halfeti, Adıyaman ve yakın çevresi, Nemrut ve Şanlıurfa (kent ve Harran) veya Diyarbakır güzergahı,

ii) Bölge'nin orta ve doğu kesiminde; Diyarbakır veya Şanlıurfa girişli turlar: Şanlıurfa (kent ve Harran), Mardin ve yakın çevresi, Midyat, Hasankeyf (Batman) ve Diyarbakır güzergahı (T.C GAP İdaresi resmi web sitesi, Erişim: 12.02.2004, www.gapturkiye.gen.tr/gap).

Güneydoğu Anadolu bölgesine gelen turistler genellikle aşağıdaki tablodaki tur güzergahını izlemektedirler.

TABLO 2. 8. GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ TUR GÜZERGAHLARI



III. BÖLÜM

GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİNDE YAPILAN ARAŞTIRMA

ÇALIŞMASINA DAİR BULGULAR

III.1- Araştırma Probleminin Tanımı

Güneydoğu Anadolu Bölgesi turizm çekiciliklerinin planlaması önemli bir problemi çözmeye yönelik bir araştırmayı gerektirmektedir. Bölgenin sosyo-ekonomik problemlerinin çözümünde turizm gelirlerini arttırmak için ve yerli yabancı turistleri günümüzde olduğundan daha fazla çekip cezbetmek için koordine edilmiş ve düzenli bir çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Bu problemin çözümü için yerli ve yabancı kaynaklardaki çalışmalar incelenmeli ve bize optimal öneriler getirebilmelidir.

Turizmin entegre bölgesel kalkınma projesi olan Güneydoğu Anadolu Projesi içindeki önemini daha açık belirtmek için bölgenin mevcut turizm potansiyelinin incelenmesi gerekir (Tunçsiper, 1992: 8). Bölge hakkında yapılan çalışmaların yetersiz ve kıt olması, bölgenin mevcut turizm kaynaklarının yeterince değerlendirilmesine sebep olmaktadır. Bölgenin turistik çekiciliklerinin düzenli sınıflandırmak için ayrıntılı bir çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

Güneydoğu Anadolu Bölgesinde son yıllarda görülen turizm hareketliliği, bölgenin turizm kaynaklarının değerlendirilmesi için büyük imkanlar yaratmaktadır. Turizm'in bir bölge veya ülke için önemi büyüktür, bu nedenle bölge ya da ülkede bulunan tüm turizm potansiyelinin değerlendirilmesi ve gerek turist sayısında gerekse turizm gelirleri açısından kalkınabilmek için turizm potansiyelinin bilinmesi ve bu kaynakların tanıtılması için önemlidir.

Bir bölgenin turistik verilerinin ve turizm potansiyelinin tespit edilmesi, bölgeye gelecek iç ve dış yatırımcılar için önemli bir bilgiye kolayca kavuşma imkanı

sağlamaktadır. Özellikle altyapı oluşumunda devletin ve planlama teşkilatının bu bulguların değerlendirilmesi ışığında planlama ve politikalar oluşturabilirler.

Günümüzde bir bölgede bulunan turizm hizmeti sağlayan tüm işletme ve kuruluşların hizmet kalitesinin artırması ve müşteri memnuniyeti sağlanması en temel koşuldur. Bu nedenle bölgede yapılan ve turistlerin ziyaretleri boyunca hoşlanarak yaptığı ve en beğendiği yerlerin tespit edilmesi ve nelerin eksik olduğuyla ilgili veriler araştırma problemi olarak alınabilir.

Yukarıda açıklanan nedenlerle araştırmanın amacı, Güneydoğu Anadolu Bölgesine gelen turistlerin, bölgedeki turistik değerlerden ne ölçüde memnun olduklarının tespit edilerek, hizmet kalitesinin artırılması için yapılması gerekenlerine neler olduğuna yönelik bir araştırmadır.

Güneydoğu Anadolu Bölgesinin Turizm çekiciliklerinin sınıflandırılıp, kategoriler oluşturulması müteşebbislerin yatırım yapmasını neden olabilir. Güneydoğu Anadolu Bölgesinin Turizm çekicilikleri, bölgeye turizmüne önemli miktarda arzı yaratabilir.

Güneydoğu Anadolu Bölgesinin Turizm potansiyeli ,bölgenin ekonomisini yeterli katkıda bulunmamaktadır. Turizm gelirlerinin artabilmesi için yapılması gerekenlerin tespit edilmesi sağlanır. Güneydoğu Anadolu Bölgesinin Turistik potansiyelinin tanıtımı yetersizdir.

III.2- Yöntem

Güneydoğu Anadolu Bölgesi turistik çekiciliklerinin planlanması için betimleme yönteminden faydalanılarak bölge hakkında yazılmış yerli ve yabancı eserlerde bulunan değerler öncelikle belirlenmiştir. Değerlendirme araştırmalarının yapılabilmesi için bölgede saha araştırması yapılarak turistik çekiciliklerin son durumları tespit edilip, bütün bu çekiciliklerin özellikleri saptanmıştır. Kaynak ve literatür taraması sonucunda

elde edilecek veriler geliştirilerek teorik bir çerçeve oluşturulmaktadır. Bunun için daha önce yapılmış turistik çekiciliklerin planlamaları incelenmiştir.

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ne gelen turist sayılarının doğru saptanması, öncelikle bölgeye gelen yerli ve yabancı müteşebbisler için önem arz ettiği için bu bulgular elde bulunan değerler doğrultusunda tablolara işlenmiştir.

Güneydoğu Anadolu Bölgesi, Turizm çekiciliklerinin bölgeye gelen turistlerin tatminine etkisini araştırabilmek için bir anket çalışması uygulanmıştır. Toplam 178 kişiye yapılan anket çalışması ile bölgeye gelen turistlerin memnuniyet dereceleri hakkında bilgi toplanması hedeflenmiştir. Anket verileriyle aynı zamanda bölgenin turizm potansiyelinin ne derece kullanıldığı ve bölge turizminin genel portresinin çıkartılması amaçlanmıştır.

Anketler, turistlerle yapılan yüz yüze görüşmeler ve soru formlarının dağıtılması ile uygulanmıştır. Anketler turistlerin yoğun olarak bulunduğu ve Güneydoğu Anadolu bölgesine turistik amaçla gelen ve ayrılmakta olan turistlere, Diyarbakır ve Gaziantep havaalanlarında uygulanmıştır.

III. 3- Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Güneydoğu Anadolu Bölgesine gelen yerli ve yabancı turistlerden oluşmaktadır. Anket uygulanan turistlerin 77'si yerli turist olup, 101 kişi ise farklı ülkelerden Güneydoğu Anadolu bölgesini ziyaret etmeye gelmiş yabancı turistlerdir. Yabancı turistlere aynı soru formunun İngilizce örneği dağıtılmıştır. Diyarbakır ve Gaziantep havaalanlarında uygulanan ankette, katılanlara Güneydoğu Anadolu Bölgesi hakkında genel izlenimleriniz nedir denmiş ve özellikle Güneydoğu Anadolu Bölgesinden giden, turistlere uygulanmıştır.

III.3.1- Anket Hakkında Genel Bilgi

Uygulanan anket toplam 4 bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde bölgeye gelen turistlerin genel yapısı ve geliş amaçları araştırılmıştır. İlk bölümdeki sorularla bölge turizminin ne derece tanıtıldığı ve turistlerin genel beklentilerinin ortaya çıkartılması hedeflenmiştir.

Anketin 2. bölümü Güneydoğu Anadolu bölgesiyle ilgili olarak turistlerin genel izlenimlerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. 3. bölümde ise Güneydoğu Anadolu bölgesine gelen turistlerin memnuniyet dereceleri ölçülmektedir. Son bölüm ise anketin uygulandığı örneklemin demografik yapısının belirlenmesi için hazırlanmıştır. Yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve geldikleri yer açısından genel profilin belirlenmesi hedeflenmiştir.

III.4- Sınırlamalar

Ankete katılan turistlerin, Güneydoğu Anadolu Bölgesi turizm çekiciliklerinden ne ölçüde memnun oldukları ve özellikle gittikleri turistik yerlerin, turistleri ne kadar memnun ettikleri araştırılmıştır.

Güneydoğu Anadolu Bölgesi turistik çekicilikleri çoğu ne olduğu bile bilinmeyen önemli tarihi eserlerle doludur. Saha araştırması yapılırken zaman ve maddi yönden bazı turistik potansiyellere ulaşamamaktadır. Örneğin “Dünyanın önemli müzelerini özellikle Londra’daki British Muzeum’u süsleyen Geç Hitit döneminden kalma çoğu kabarma heykeller (ortostat) Gaziantep ilinin Kargamış bucağından çıkarılarak İskenderun’dan deniz yoluyla taşınmış ve bu eserlerden geriye kalan büyük bir bölümü de halen Türkiye-Suriye sınırında mayınlanmış bölgede bulunmaktadır. Bu yüzden araştırma imkanının olmadığı bu önemli, Gılgamış destanının gerçekleştiği Geç Hitit şehrine, turistik talep oluşmamaktadır.

“Kargamış” ın Mezopotamya, Anadolu ve Kuzey Suriye arasında kavşak noktasında olması şehrin antik dönemde önemli bir merkez olmasını sağlamıştır. Kargamış buluntulara dayandırılarak Neolitik devirden bu yana yerleşim yeri olarak kullanılmıştır. Şehrin en parlak dönemini M.Ö. 2000 yılında yaşamıştır (Gaziantep Turizm İl Yıllığı, 1993: 37).

Güneydoğu Anadolu Bölgesi illerinde bulunan ve kültür turizmi için büyük önemi olan dini yapıların çoğunun en temel ihtiyaç olan yolu bile bulunmamaktadır. Bu nedenle araştırma esnasında sadece literatürdeki bilgiler verilmiştir.

III.5. Analiz ve Bulgular

Anket uygulanan turistlere, anket sonucunda ulaşılan veriler, aşağıda verilmiştir. Bu sonuçların değerlendirilmesi değerlendirme ve sonuç kısmında bulunmaktadır.

III.5.1 Demografik Bilgiler

Ankete katılan kişilerin 77'si yerli turist, 101'i ise yabancı turisttir. Yerli ve yabancı turistler için cinsiyet dağılımı Tablo 3.1'de verilmiştir. Tablo'daki verilerden de görülebileceği gibi yerli turistlerin çoğu bay iken, yabancı turistlerde bu oran eşite yakın bir çizgidedir.

Tablo 3.1. Cinsiyete Göre Dağılım

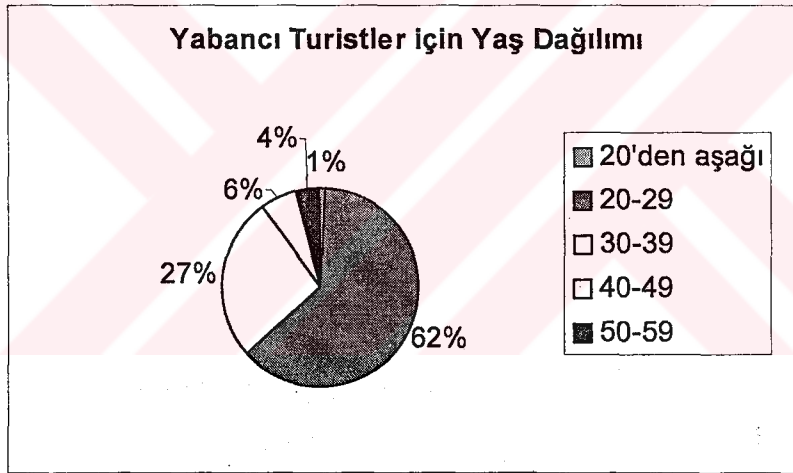
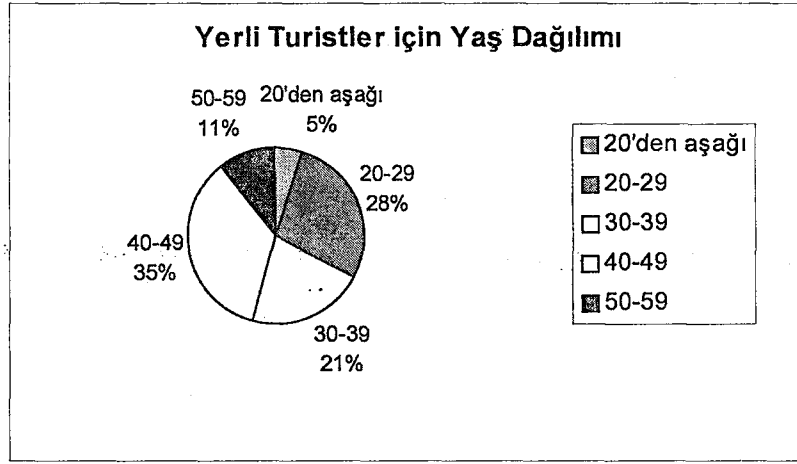
	Yerli		Yabancı	
	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Bay	54	68,8	53	53
Bayan	23	29,9	48	47,5
Toplam	77	98,7	101	100,0

Anket uygulanan yerli ve yabancı turistlerin yaş dağılımı ise tablo 3.2’de olduğu gibidir. Tablo 3.2’de de görüldüğü gibi yerli turistlerde yaş dağılımı 20-29 arası ve 40-49 arasında yoğunlaşırken, yabancı turistlerin %62.4 gibi büyük bir oranı 20-29 yaşları arasındadır.

Tablo 3.2 Anket Uygulanan Turistlerin Yaş Dağılımı

	Yerli		Yabancı	
	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
20'den aşağı	4	5,2	1	1,0
20-29	22	27,3	63	62,4
30-39	16	20,8	27	26,7
40-49	27	35,1	6	5,9
50-59	8	10,4	4	4,0
Toplam	77	98,7	101	100,0

Şekil 3. 1. Yerli ve Yabancılara Göre Yaş Dağılımı



Anket sorularını cevaplayan yerli turistlerin %63.6'sı evli ve %35.1'i bekindir. Yabancı turistler için ise bu oran %55.4'e (Evli), %44.6'dır (Bekar). Öğrenim durumlarına baktığımız zaman ise tablo 3.3'de yer alan sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Tablodan da görüleceği gibi bölgeye gelen hem yerli hem de yabancı turistlerin eğitim düzeyleri ağırlıklı olarak üniversite seviyesindedir.

Tablo 3. 3 Yerli ve Yabancı turistlerin öğrenim durumu

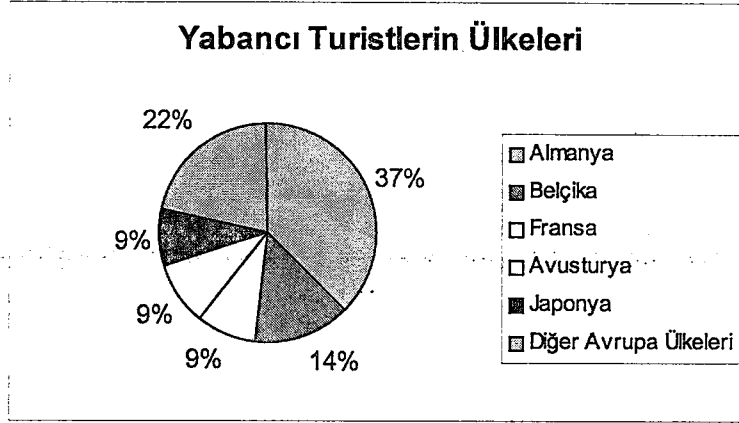
	Yerli		Yabancı	
	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
İlkokul	0	0.0	1	1.0
Ortaokul	1	1.3	4	4.0
Lise	13	16.9	23	22.8
Üniversite	62	80.5	71	70.3
Toplam	77	100	101	100.0

Yabancı turistlerin geldikleri yer bakımından kökenlerine bakarsak Alman turistlerin %37.6'lık bir oranla ağırlıkta olduklarını görmekteyiz. (Tablo 3.4)

Tablo 3. 4 Yabancı Turistlerin Geldikleri Yerler

	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Almanya	38	37.6
Fransa	9	8.9
Avusturya	9	8.9
İngiltere	4	4.0
Belçika	14	13.9
Hollanda	8	7.9
Japonya	9	8.9
İtalya	6	5.9
Yunanistan	4	4.0
Toplam	101	100.0

Şekil 3. 2. Yabancı Turistlerin Ülkeleri



III.5.2 Ziyaret ile İlgili Bilgiler

Anket sorularının ilk bölümünde yer alan genel turist profilini belirlemeye yönelik kısma gelirsek, soruları cevaplayan yerli turistlerin çoğunun (%64.9) bölgeyi ilk defa ziyaret ettiğini, yabancı turistlerin ise ağırlıklı bir miktarının bölgeyi 2. veya 3. defa ziyaret ettiklerini görmekteyiz. Ziyaret amaçlarına baktığımızda ise yabancı turistlerden %48.5'inin akraba ziyareti amacıyla Güneydoğu Anadolu bölgesine gelmiş olduklarını, yerli turistlerde ise en büyük geliş amacının turistik amaçlar (%45.5) olduğunu görmekteyiz.

Tablo 3. 5 Ziyaret Sayısı

	Yerli		Yabancı	
	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
İlk Defa	50	64.9	16	15.8
2-3 Defa	25	32.5	67	66.3
4-5 Defa	2	2.6	18	17.8
Toplam	77	100.0	101	100.0

Tablo 3. 6 Ziyaret Amacı

	Yerli		Yabancı	
	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Turistik Amaçlı	35	45.5	4	4.0
İş Amaçlı	1	1.3	20	19.8
Turistik ve İş Amaçlı	29	37.7	4	4.0
Kongre/Fuar	0	0.0	5	5.0
Akraba Ziy	10	13.0	49	48.5
Baska Bir yere gitmek	2	2.6	19	18.8
Toplam	77	100.0	101	100.0

Anket sonuçlarında bölgeye gelen turistlerin kimlerle birlikte seyahat ettikleri sorusuna verdikleri cevaplar da yerli ve yabancı turistlerde farklıdır.

Tablo 3.7 Nasıl Geldiniz?

	Yerli		Yabancı	
	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Ailenizle	9	11.7	20	19.8
Arkadaş Grubuyla	43	55.8	34	33.7
Tek Başınıza	16	20.8	41	40.6
Eşinizle	7	9.1	6	5.9
Diğ.	2	2.6	0	0.0
Toplam	77	100.0	101	100.0

Yerli turistlerin %58.6'lık bir oranla arkadaş gruplarıyla seyahat ettiklerini, yabancıların ise %40.6 ile daha çok tek başlarına seyahat etmeyi tercih ettiklerini görmekteyiz. Ziyaretleri boyunca bölgede kaç gün kaldıkları sorusuna verilen cevapların sonuçları Tablo 3. 8'de görülmektedir.

Tablo 3.8 Kalış Süresi

	Yerli		Yabancı	
	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
1 gün	4	5.2	4	4.0
2-4 gün	48	62.3	42	41.6
4-7 gün	23	29.9	40	39.6
1-2 Hafta	2	2.6	15	14.9
Toplam	77	100.0	101	100.0

Yerli turistler genellikle bölgede 2 ila 4 gün arası kalmayı tercih ederlerken, yabancı turistlerde bu oran 2-4 gün ile 4-7 gün arasında birbirine yakın değerlerle eşit dağılmaktadır.

“Güneydoğu Anadolu bölgesine yapılan geziyi planlarken hangi kaynaklardan yararlandınız?” sorusuna verilen cevapların dağılımı Tablo 3.9’da verilmiştir. Tablodan da görülebileceği gibi ankete katılanlardan yerli turistler en fazla gezi broşürlerinden (%33.8) yararlandıklarını söylerlerken yabancı turistlerin aile/arkadaş/tanıdıklar seçeneğini seçtikleri görülmüştür (%23.8).

Ankete katılan yerli turistlerin turistik yer seçiminde turistik cazibeye (%36.0), yabancı turistlerin ise kültürel ve tarihsel değerlere (%54.9) daha çok ağırlık verdikleri görülmüştür. (Tablo 3.10)

Tablo 3. 9 Bilgi Edinme

	Yerli		Yabancı	
	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Radyo	1	1.3	1	1.0
Gazeteler	8	10.4	5	5.0
Gezi Dergileri	12	15.6	11	10.9
Gezi Broşürleri	26	33.8	15	14.9
İnternet	2	2.6	8	7.9
Seyahat Acentaları	14	18.2	21	20.8
Aile/Arkadaş	4	5.2	24	23.8
Bölgeyi Gezen Tanıdıklar	7	9.1	7	6.9
Diğerleri	0	0.0	2	2.0
Toplam	77	100.0	101	100.0

Tablo 3.10 Turistleri Bölgeye Çeken Faktörler

	Yerli		Yabancı	
	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Fiyat	11	9.9	1	0.9
Güvenlik	13	11.7	4	3.5
Turistik yerlerin iklimi	13	11.7	2	1.8
Turistik cazibe	40	36.0	28	24.8
Yöre İnsanlarının Sıcaklığı	8	7.2	16	14.2
Tarihsel ve Kültürel değerler	26	23.4	62	54.9
Toplam	111	100	113	100

Bölgenin en çok beğenilen turistik potansiyeli ise hem yerli hem de yabancı turistler arasında Nemrut dağıdır. (%48.5 yerli, %59.2 yabancı)

Tablo 3.11 En Çok Ziyaret Edilen Turistik Çekim Merkezleri

	Yerli		Yabancı	
	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Nemrut	48	48.5	61	59.2
Harran	3	3.0	10	9.7
Zeugma	5	5.1	12	11.7
Balıklıöl	8	8.1	3	2.9
Hasankeyf	15	15.2	13	12.6
Diyarbakır Surları	4	4.0	1	1.0
Mardin	9	9.1	1	1.0
AtatürkBarajı	3	3.0	2	1.9
Kelaynak Kuşları	4	4.0	0	0.0
Toplam	99	100.0	103	100.0

Ankete katılan katılımcıların büyük bir yoğunluğu bölgeyi tekrar ziyaret etmeyi düşündüklerini söylemişlerdir. Bu oran yerli turistlerde %68.8, yabancı turistlerde ise %77.2'dir.

III.5.3. Güneydoğu Anadolu Bölgesi Hakkındaki Genel İzlenimler

Uygulanan ankette turistlerin bölge hakkındaki genel izlenimlerini ölçmek için 15 kriter doğrultusunda bölgenin zengin bir bölge olup olmadığı sorulmuştur. Katılımcılar kriter açısından bölgenin zengin olduğuna kesinlikle katılıyorsa 3, kararsız iseler 2, kesinlikle katılmıyorsa 1 şıkkını işaretlemişlerdir. Anket verileri yerli ve yabancı turistlere göre ayrı ayrı değerlendirildiğinde Tablo 3.12'deki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Tablo 3.12 Turistik Çekicilikler ve Hizmetlerin Değerlendirilmesi

	Yerli	Yabancı
Kültür, Müzik, Folklor Güzellikleri	2.5	2.4
Kültürel ve Tarihi Yerler	2.6	2.4
Bölge İnsanın Sıcaklığı	2.5	2.4
Mimari yapı ve Tarihi Evler	2.4	2.4
İklim Özellikleri	2.1	2.1
Doğal Güzellikler	2.5	1.9
Bölge Mutfağı	2.6	2.2
Konaklama İmkanı ve Çeşitliliği	1.7	1.7
Huzurlu ve Rahat bir Ortam	1.9	1.7
Ulaşım Rahatlığı	1.8	1.8
Yemeklerin Temizliği	2.2	2.3
Gezmek için Güvenilir bir ortam	2.4	2.0
Yöresel el sanatları ve pazarlar	2.7	2.4
Elverişli Fiyatlar	2.2	2.0
GAP Projesi ve Atatürk Barajı	2.5	1.9

Anket verilerini değerlendirirken 2.5 ve üstü ortamalı özelliklerin anket katılımcıları tarafından zengin bir bölge olarak düşünüldüğü kabul edilmiştir. Buna göre yerli turistler G.Anadolu bölgesini kültür-müzik ve folklor güzellikleri, kültürel ve tarihi yerler, bölge insanının sıcaklığı, doğal güzellikler, bölge mutfağı ve yöresel el sanatlar ve pazarlar açısından zengin bulurlarken, yabancı turistlerin kültür-müzik ve folklor güzellikleri, kültürel ve tarihi yerler, bölge insanının sıcaklığı ve mimari yapı ve evler açısından bölgeyi zengin buldukları gözlenmiştir. Ancak yabancı turistlerin bu noktada görüşlerinin yerli turistlere nazaran daha kararsız olduğu görülmüştür.

III.5.4 Turistlerin Genel Memnuniyeti

Genel memnuniyet derecesi belirlenirken kullanılan ilk ölçekte katılımcılara 21 kriter verilmiş ve bu kriterler hakkındaki memnuniyet derecelerini 1 (Hiç Memnun değil), 2 (Kararsız/biraz memnun), 3 (Çok Memnun) doğrultusunda belirtmeleri istenmiştir. Verilen cevaplar Tablo 3.13’de özetlenmiştir.

Tablo 3.13 Genel Memnuniyet Ortalamaları

	Yerli	Yabancı
Turistik eğlence yerleri	2.3	2.4
Fiyatlar	2.2	2.3
Turistik yerlerdeki hizmet	2.3	2.3
El sanatları ve turistik eşyaların niteliği/çeşitliliği	2.7	2.4
Yöre yemeklerinin nitelik ve fiyatı	2.3	2.3
Bölge yemeklerinin yeneceği özgün mekanlar	2.6	2.5
Konaklama yerleri	1.8	2.0
Konaklama yerlerinin fiyatları	1.7	1.8
Ulaşım imkanı ve çeşitliliği	1.9	1.7
Ulaşım hizmetlerinin fiyatı	2.0	1.8
Turistlerin güvenliği	2.4	2.0
Doğal çevre ve imkanlar	2.6	2.3
Bölge insanının turistlere karşı davranışları	2.8	2.6
Genel temizlik ve hijyen	2.2	2.2
Genel Memnuniyet	2.7	2.9

Tablo 3.13’deki verilerden yerli turistlerin bölge yemeklerinin yeneceği özgün mekanlar, doğal çevre ve imkanlar açısından, bölge insanının davranışları

açılırlarından; yabancı turistlerin ise Güneydoğu Anadolu bölgesinden bölge yemeklerinin yeneceği özgün mekanlar açısından, bölge insanının davranışları açısından memnun ayrıldıkları gözlenmiştir. Her iki grup da genel olarak bölgeye geldiklerine memnun olarak ayrılmışlardır.

Katılımcıların bölgeyi nasıl gördüklerine dair 5 kriterlik diğer bir soru da, 1- çok iyi, 2- ortalama/sıradan, 3-çok kötü şeklinde cevaplar verilmiştir. Bu sorunun kriterleri ve anket sonuçları Tablo 3.14'de verilmiştir.

Tablo 3.14 Genel Memnuniyet

	Yerli	Yabancı
Bölgesel Taşımacılık	1.8	1.9
Trafik Durumu	1.9	1.9
Hava ve Su Temizliği	1.9	1.4
Gürültü Temizliği	1.9	1.6
Çevre Temizliği	2.0	1.9

Tablo 3.14'deki verilerden de anlaşılacağı gibi yabancı turistlerde bölge hava ve su temizliği ile gürültü temizliği açısından öne çıkarken, yerli turistler belirlenen kriterler açısından bölgeyi sıradan/ortalama bulma eğilimindedirler.

III.6. Ki-Kare Analizleri :

Anketimizin temel değişkenleri olan genel izlenim ve genel memnuniyet seviyelerinin cinsiyet, yerli ya da yabancı turist olma özellikleri ile arasındaki ilişkileri incelemek için ki-kare analizleri uygulanmıştır.

1. Cinsiyete Bağlı Farklılıklar:

H_1 : Anketi cevaplayan kişilerin cinsiyetleri ile genel izlenim arasında bir ilişki yoktur.

H_2 : Anketi cevaplayan kişilerin cinsiyetleri ile memnuniyet ortalamaları arasında bir ilişki yoktur.

Tablo 3.15- Cinsiyete Bağlı Farklılıklar

Soru No	CINSİYET	Kişi Sayısı	Ortalamalar	Sig. Değeri ($p=0,1$)
9. Soru	Bay	106	2,1906	0,846>0,05
	Bayan	70	2,1990	
10. Soru	Bay	106	2,2610	0,900>0,05
	Bayan	71	2,2657	
11.soru	Bay	106	1,7774	0,062>0,05
	Bayan	71	1,8732	

Yukarıdaki tablodan yola çıkarak 9. ve 10. soruların anlam değerlerinin 0.05'den büyük olduğu için elimizde H_0 hipotezini red edecek yeterli veri yoktur. Kişilerin genel izlenim ve memnuniyet sorularına verdikleri cevaplar, cinsiyetlerine bağlı olarak değişmemektedir. 11. soruda genel memnuniyet derecesinin cinsiyete bağlı olarak değiştiğini söyleyebiliriz. Bayanların genel memnuniyet derecesi baylarınkinden daha yüksektir.

2. Yerli ve Yabancı Turistlerin Verdikleri Cevaplar Arasındaki Farklılıklar:

H_0 : Anketi cevaplayan kişilerin yerli ve yabancı turistlerin genel izlenim ve memnuniyet ortalamaları arasında bir ilişki yoktur.

Tablo 3.16- Yerli ve Yabancı Turistlerin Verdiği Cevaplar Arasındaki Farklılıklar

Soru No	Köken	Kişi Sayısı	Ortalamalar	Sig. Değeri ($p=0,1$)
9. Soru	Yabancı	101	2,1116	0,040 < 0,05
	Yerli	75	2,3049	
10. Soru	Yabancı	101	2,2330	0,037 < 0,05
	Yerli	75	2,3048	
11.soru	Yabancı	101	1,7525	0.049 < 0,05
	Yerli	75	1,9000	

Yerli ve yabancı turistlerin ortalamaları arasındaki ilişkiye baktığımızda her üç soruda da anlamlı bir farklılık yakalandığı söylenebilir. H_0 hipotezini redetmek için yeterli kanıt vardır elimizde. Yabancı turistlerin genel izlenimi 0,1'lik anlam derecesiyle yerli turistlerden daha düşüktür. Benzer bir şekilde yabancı turistlerin genel memnuniyet seviyelerinin de yerli turistlerden daha düşük olduğunu görmekteyiz.

SONUÇLAR ve ÖNERİLER

Yapılan anket sonucunda yerli turistlerin %64.9'luk bir oranla bölgeyi ilk defa ziyaret ettikleri belirlenmiştir. Aynı zamanda %80'e yakını turistik veya iş amaçlı olarak bölgeyi ziyaret etmektedirler. Ankete sorularını cevaplayan yabancı turistlerin %66.3'ü bölgeyi 2. veya 3. defa ziyaret etmektedirler. %49'u ise akraba ziyareti amacıyla bölgeye geldiklerini belirtmişlerdir. Turistik veya iş amaçlı olarak bölgeye gelen yabancı turist sayısı ise %28 olarak görünmektedir. Bu durum anket uygulaması yapılan yabancı turistlerin ağırlıklı olarak yurtdışında yaşayan ve akraba ya da arkadaşlarını ziyaret amacıyla bölgeye gelen turistlerden oluştuklarını göstermektedir.

Bölgenin oldukça zengin olan turizm potansiyeli yurtdışı turizmi açısından büyük bir potansiyel taşımaktadır. Doğru bir tanıtım ve reklam faaliyeti yardımıyla bölgenin ülkemizin önemli turizm merkezlerinden birisi olma ihtimali oldukça yüksektir.

Anket uygulamasına katılan yabancı turistlerin en çok tarihsel ve kültürel değerlere ve yerin turistik cazibesine dikkat ettikleri ortaya çıkmıştır (%54.9 ve %24.8). Yerli turistler için ise bu sonuç geçerli olmakla birlikte (%23.4 ve %36) etkisi nispeten daha azdır. Bu veriler ışığında Güneydoğu Anadolu bölgesinin tarihsel ve kültürel değerleri ile hem yerli hem de yabancı turistlerin beklentilerine hitap ettiği düşünülebilir. Ancak bir sonraki soru olan "Güneydoğu Anadolu Bölgesinde aşağıdaki yerlerden hangisini en çok görülmeye değer bulurdunuz?" sorusuna verilen cevaplar bu konuda ciddi tanıtım ve reklam faaliyeti eksikliklerinin olduğunu göstermektedir. Özellikle yabancı turistler Nemrut dağı dışında bölgenin diğer güzellikleri hakkında fazla bir fikir sahibi değildirlir. Nemrut dağı seçen kişiler %59.2 iken diğer yerleri seçenlerin toplam yüzdesi ancak %40.8'dir. Diyarbakır surları, Mardin, Balıklıgöl, Atatürk Barajı ve Kelaynak kuşları neredeyse yabancı turistler tarafından hiç görülmeye

değer bulunulmamıştır. Bu oranlar yerli turistler için de daha düşük yoğunlukla olmak üzere geçerliliğini korumaktadır.

Bu istatistiki verilerin, Güneydoğu Anadolu bölgesinde yer alan doğal ve tarihi merkezlerin görülmeye değer olmadığını değil, yeterince bilinmediğini göstermekte olduğunu söyleyebiliriz. Bu da yine bizi bölgenin turizm açısından yeterince tanıtılmadığı sonucuna götürmektedir. Özellikle bir önceki soruda yabancı turistlerin en çok tarihsel ve kültürel değerleri önemsedikleri sonucuyla birlikte değerlendirilirse yabancı turistlere bölgede en az Nemrut kadar güzel onlarca tarihsel ve kültürel değer olduğu anlatılırsa turist sayısında ciddi artmalar yaşanabilir.

Güneydoğu Anadolu bölgesinin en önemli turizm avantajları şunlardır:

- Kültür, müzik, folklor değerleri
- Kültürel ve tarihi yerler
- İnsanların yakınlığı ve sıcaklığı
- Mimari yapı
- Doğal güzellikler
- Bölge mutfağı ve yemekleri
- Yöresel el sanatları, çarşı ve pazarlar
- GAP Projesi ve Atatürk Barajı

Anket sonuçları, yerli turistlerin yukarıda özetlenen özellikleriyle, bölgenin turistik potansiyelinin zengin olduğunu düşünmektedirler. Yerli turistlerin en büyük zenginlik olarak gördükleri değer yöresel el sanatları ve pazarlardır. Yabancı turistlerin bu konudaki tutumları biraz daha az yoğunlukla olmak üzere benzerdir.

Her iki turist grubu da bölgenin iklim özellikleri, konaklama imkanı ve çeşitliliği, huzurlu ve rahat bir ortam olması, ulaşım rahatlığı açısından zayıf kaldığını düşünmektedirler.

Bu sonuçların nedenlerine bakacak olursak;

Bölgenin iklim koşullarının oldukça sert ve kendine özgü olması gelen turistlerin bölge iklimini yadırgamalarına neden olmaktadır. Bölge yaz aylarında kavurucu sıcakların hakim olduğu Türkiye'nin en sıcak ve kurak bölgesidir. Kış ayları ise karasal iklimin özelliklerini göstermektedir.

Konaklama açısından bölgede yer alan turistik konaklama tesislerinin sayıca ve kapasite bakımından yetersiz olması önemli bir dezavantajdır. Özellikle GAP turlarının yapıldığı yaz sezonunda konaklama tesislerinin az oluşu fiyatların genel düzeyde artmasına sebep olmaktadır.

Bölge turizminde anket sonuçlarına bakarak söyleyebileceğimiz diğer bir problem de ulaşım sorunudur. Ulaşım altyapısının farklı alternatiflere yeterince açık olmaması ve coğrafi yapı bölgeye gelen turistlerin dikkatini çekmektedir.

Son nokta olarak da Atatürk Barajı ve GAP Projesinin yerli turistler tarafından ciddi bir turistik zenginlik potansiyeli olarak görüldüğünü ancak yabancı turistlerin bu konuda kararsız kaldıkları gözlenmiştir. Bu durum da Türkiye'de çok işlenmiş olduğu için bilinen GAP Projesinin yabancı turistler tarafından çok da fazla bilinmediği sonucuna ulaşmamızı sağlayabilir.

Anket sorularını cevaplayan turistlerin memnuniyet derecelerine baktığımızda ise;

Hem yerli hem de yabancı turistler bölgeye geldikleri için oldukça memnundurlar. (2.7-yerli, 2.9-yabancı) Bu sonuç bölge turizmi açısından umut verici bir durumdur. Bölgenin turizm çekiciliklerinin bölgeye gelen turistler üzerinde son derece olumlu bir etki bıraktığı gözlenmektedir.

Bölgeye gelen yerli turistlerin memnuniyetlerini arttıran en önemli faktörler:

- i) El sanatları ve turistik eşyaların çeşitliliği
 - ii) Bölge yemeklerinin yeneceği özgün mekanlar
 - iii) Doğal çevre ve imkanlar
 - iv) Bölge insanının davranışları
- olarak gözükmektedir.

Yabancı turistlerin ise en çok bölge yemeklerinin yeneceği özgün mekanlardan ve bölge insanının turistlere karşı davranışlarından memnun kaldıkları gözlenmektedir.

Her iki grubun da konaklama yerlerinin ve ulaşımın imkan ve fiyatları konusunda pek memnun olmadıkları gözükmektedir.

Bölge turizminin gelişmesi açısından ulaşım ve konaklama imkanları konusunda ciddi yatırımların yapılması gerektiği gözükmektedir. Ayrıca bölgenin genel temizlik ve hijyen konusunda daha dikkatli olması ve bu konularda yeni politikalar geliştirmesi bölgeye gelen turistlerin memnuniyet seviyelerini arttıracaktır.

Yukarıdaki sonuçlara paralel olarak anket sorularına cevap veren turistler bölgeyi taşımacılık, trafik ve temizlik açısından orta düzeyde memnun oldukları görünmektedir. Yabancı turistlerin algılayışları yerli turistlere göre daha olumlu olmakla birlikte her iki grup da bu konuda rahatsızlıkları olduğu anket sonuçlarından çıkartılabilir.

Güneydoğu Anadolu bölgesinin turizm çekicilikleri açısından bölgeye gelen turistler üzerinde olumlu etkiler bıraktığını söyleyebiliriz. Ancak bölge turizminin sorunları vardır. Bu sorunlar:

1. Tanıtım Yetersizliği: Özellikle bölgeye gelen yabancı turistlerin büyük çoğunluğunun akraba ve tanıdık ziyareti amacına gelmiş olmaları ve tanıtım kaynakları

aracılığıyla bilgi sahibi olmamaları bölgenin turizm çekiciliklerinin yeterince tanıtılmadığını göstermektedir. Yabancı turistler genellikle Almanya başta olmak üzere Avrupa'dan gelmekte olup, diğer ülkelerden gelen turist sayısı oldukça azdır. Bu sonuç da bölgenin turizm çekiciliklerini, tarihsel ve doğal güzelliklerini ortaya çıkmasını sağlayacak bir tanıtım ve reklam faaliyetiyle önemli bir turistik bölge olacağını göstermektedir.

2. Ulaşım ve Konaklama Sorunu: Bölgeye gelen turistlerin büyük çoğunluğu ulaşım ve konaklama imkanları bakımından memnuniyetsizliklerini dile getirmişlerdir. Bu nedenle bölgenin ciddi bir altyapı yatırımına ihtiyacı vardır. Özellikle karayollarının iyileştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Hava yolu ulaşımı, bölgenin Gaziantep, Diyarbakır, Şanlıurfa illerinde yurtiçi ve yurtdışı ulaşımını sağlayan ana noktalardır.

Konaklama işletmelerinin az ve yetersiz olduğu bilinmektedir. Anket uygulanan turistlerin konaklama işletmelerinden çok memnun olmadıkları (yerli %1.8, yabancı %2.0) olmadıkları görülmektedir. Turistik yerlerdeki sunulan hizmetlerden ise genel bir memnuniyet (yerli %2.2, yabancı %2.3) görülmektedir.

Bölgeye gelen turistlerin yeme içme ihtiyaçlarının karşılanması için bölge yemeklerinin yeniceği özgün mekanlar konusunda ankete katılan turistler memnun görünmektedir (yerli %2.6, yabancı %2.5).

3. Genel Temizlik: Bölgenin turizm çekiciliklerinin hakettiği ilgiyi görebilmesi için diğer faktörlerin gelen turistlerin beklentilerine uygun olması gerekmektedir. Bu nedenle bölgenin genel temizlik açısından kendini yenilemesi ve sorunların tespit edilip çözüme kavuşturulması şarttır. Ankete katılan turistlerin Genel temizlik ve hijyen konusunda orta düzeyde memnun olduğunu söyleyebiliriz (yerli %2.2, yabancı %2.2).

4. Fiyatlar: Güneydoğu Anadolu bölgesinde özellikle konaklama işletmelerinin yetersiz ve az olması anket uygulanan turistlerin konaklama yerlerinin fiyatlarından çok memnun olmadıklarını (yerli %1.7, yabancı %1.8) göstermektedir. Genel anlamda ise fiyatlar da memnuniyet (yerli %2.2, yabancı %2.3) görülmektedir.

ÖNERİLER

Güneydoğu Anadolu bölgesi coğrafi konum ve tarihi dönemleri gözönüne alındığında önemli bir kültür mirasına sahiptir. Özellikle Dini ve kültür turizm açısından önemli yerlere sahip olan bölge çeşitli nedenlerden dolayı hakettiği turizm gelirine ve turist sayısına ulaşamamıştır. Bunda kuşkusuz çok çeşitli faktörler neden olmuştur. Bu nedenler aslında Türkiye'nin de sorunları olarak sıralanabilir. Özellikle tanıtım eksikliği, konaklama tesislerinin yetersizliği ve kalitesiz hizmetler, kalifiye eleman eksikliği, ulaşım sorunları, yüksek fiyatlar ve çevre temizliği konuları bölgenin turizminin gelişimine zarar verdiğini söyleyebiliriz. Bu sorunların aşılması için kamu kurum ve kuruluşlara, yerel yönetimlere, üniversitelere, yatırımcılara ve halka büyük görevler düşmektedir. Turizm de büyümek ve gelirleri arttırmaktan çok öncelikle yukarıda sayılan tüm kişi ve kurumların birlikte çalışarak yapılacak optimal plan ve politikalarla işe başlanması önerilebilir. Güneydoğu Anadolu bölgesine gelen turistlerin müşteri memnuniyetini sağlamak için öneriler aşağıdaki gibi sıralanabilir.

1-Turizm işletmelerinin oluşan talep konusunda yetersiz kaldığı bilinmektedir. Özellikle Şanlıurfa ve Mardin de turistlere kaliteli hizmet sunabilecek işletme ve tesislerin yapılması gerekmektedir. Varolan turizm işletmelerinin eksiklerini tamamlayıp daha kaliteli hizmet sunmak için kendilerini yenilemeleri en önemli ihtiyaçlardır. Özellikle Mardin ve Şanlıurfa illerinde kentlerin tarihi ve özgün mimari yapıları korunarak, yapılacak yeni imar planlarıyla bu yapıların turizm'e kazandırılması gerekmektedir. Tarihi taş evlerin, Pansiyon, restoran, müze ve sanat galerileri,

kafeterya ve yöresel el sanatlarının değerlendirilceği mekanlar olarak düzenlenmesi önerilebilir.

2-Güneydoğu Anadolu bölgesi ulaşım açısından, iller arası bağlantı karayolları genel olarak iyi durumdadır. Ancak özellikle turistik ören yerlerinin yolları ulaşılabilirlik açısından kötü durumdadır. Adıyaman Nemrut dağı, Gerger kalesi, Şanlıurfa Deyr Yakup, Harran, Soğmatar, Şuayip şehri, Mardin Deyrul Zefaran Manastırı ve Hasankeyf yollarının iyileştirilmesi gerekmektedir. Özellikle Adıyaman Nemrut dağı için yapılacak bir master planı ile Arsemia (Eski Kahta) dan Nemrut dağına telefirik ile ulaşımın sağlanması önerilebilir. Nemrut dağına ulaşımın güvenli ve rahat olması turist sayısının artmasında önemli bir etken olabilir.

Havayolları ile ulaşımın sağlanabilmesi için havaalanı bulunan ancak çeşitli nedenlerle tarifeli seferler düzenlenmeyen Adıyaman, Batman havaalanlarına sefer düzenlenmesi bölge turizmine katkı sağlayacaktır. Ayrıca Şanlıurfa uluslararası Havaalanının hızla tamamlanması gerekmektedir.

3- Bölge turizm değerlerinin özellikle yurtdışında tanıtılması en önemli ihtiyaçlardan biridir. Reklam ve tanıtım çalışmaları sadece turistik bröşür ve afiş basımından öteye gidilerek günümüz modern tanıtım faaliyetleriyle bölge turizmi pazarlama çalışmaları yapılmalıdır. Özellikle yurtiçi ve yurtdışı fuar ve organizasyonlarında tanıtım çalışmaları yapılması önerilebilir.

4- Güneydoğu Anadolu bölgesi henüz gün ışığına çıkarılmamış veya çok fazla bilinmeyen önemli kültür ve turizm değerlerine sahiptir. Bunlardan önemli birisi olan Kargamış antik kenti Türkiye-Suriye sınır alanı içinde kalmaktadır. Önemli bir geç Hitit kenti olan bu ören yerinden çıkarılan eserler Londra British Muzeum da sergilenmektedir. Bu ören yerinin turizme kazandırılması önerilebilir. Ayrıca Arkeoloji

turizmi açısından bölge adeta açık hava müzesi gibidir Çeşitli yerlerde olan tarihi ören yerleri, nekropoller ve höyükler Arkeoloji turizmine açılması önerilebilir.

5- Güneydoğu Anadolu Bölgesinde bulunan turizm değerleri doğal ve insan eliyle yapılan tahribat ve yıkıma uğramaktadır. Özellikle Nemrut dağında bulunan 2000 yıllık devasa heykeller doğanın ve gelen turistlerin bilinçsizce yaptıkları zarara uğramaktadırlar. Nemrut dağı tümülüsün altında bulunan mezar odasının açılması için yapılan çalışma ve ölçümler ören yerine zarar vermektedir. Bu tahribatın önlenmesi için heykelleri ve tümülüsü koruyucu önlem, konservasyon ve restorasyon çalışmaları daha da bilinçli yapılmalıdır. Yine insanlar tarafından yapılan kaçak kazı ve çalışmalar için güvenlik tedbirleri daha da arttırılmalıdır.

6- Bölge insanının turizm konusunda bilinçlendirilmesi için çalışmalar yapılmalıdır. Bölge insanının turizm faaliyetlerine daha da fazla katılıp ekonomik kazançlar elde edebilmesi için seminer ve çalışmalar yapılmalıdır. Turizm işletmelerinde çalışan kalifiye elemanlarının az olması turizm eğitiminin önemini ortaya çıkarmaktadır. Bölgeye gelen turistlerin müşteri memnuniyeti için Turizm eğitiminin ve okullarının açılması önerilebilir.

7- Güneydoğu Anadolu bölgesi el sanatları açısından önemli bir yere sahiptir. Özellikle halı ve kilim dokumacılığı, sedef kakmacılık, Telkari ve gümüş işlemeciliği, bakırcılık, ipek dokumacılığı, önemli yere sahiptir. Bu değerlerin tanıtılması gerekmektedir. Ayrıca bölge zengin bir geleneksel mutfak ve yemeklere sahiptir. Bu değerlerin turizme kazandırılması için çeşitli zamanlarda yapılan festivallerin uluslararası zeminlerde yapılarak tanıtılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Adıyaman İli Envanteri, (2000). Turizm İl Müdürlüğü, Özgül Matbaası, Adıyaman, 12-14,
- Adıyamanh valiliği resmi web sitesi, (2003). Erişim tarihi: 12.03.2004, Nemrut dağı, <http://www.adiyaman.gov.tr/anasayfa/turizm/nemrutdagi/html>
- Akan, Mehmet, (1999). “*Anadolu’da Turizm Olanaklarını Değerlendirme Yöntemleri Üzerine Bir İnceleme*”, Alfa Yayınları, Antalya. 23-26
- Akbaba Atilla, Kılıç İzzet. (2001). “Hizmet kalitesi ve Turizm işletmelerinde Servqual uygulamaları” *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi ,II: 165-168*, Ankara.
- Akyüz, Gabriel. (1998). “Deyrulzafaran Manastırı’nın Tarihi”, Resim Matbaacılık, 15, Mardin.
- Aker Avni, Altınsapa Erol ve Aydın Nurullah, (1998). “*Genel Turizm ve Otelcilik Bilgisi*”, 21-22, İstanbul
- Aktaş, Ahmet. (2002). “*Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*”, 22-23, Antalya.
- Armstrong,W.R. Mok, C. Go F.M, Chan A. (1997) “*The importance of cross-cultural expectation in the measurment of service quality perceptionin the hotel industry*”, “Hospitality Management”, vol. 16, Elsevier Science Ltd, Great Britain,
- Aslan, Mahmut. (1995). “Sekizinci Harika”, Ajansmat, 14-21, Kahta-Adıyaman
- Atatürk Barajı Broşürü*, (1996). D.S.İ, Dizgi Yayınevi, 14, Şanlıurfa,
- Barutçugil, İsmet S. (1996). “*Turizm Ekonomisi ve Turizmin Türk Ekonomisindeki Yeri*”, Epsilon Yayıncılık, İstanbul.
- Barutçugil, İsmet S. (1996). “*Turizm İşletmeciliği*”, Epsilon Yayıncılık, 34-35, İstanbul

- Baydaş, Ahmet. (1996). "*Turizm İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi*", Erciyes Üniversitesi Turizm Meslek Yüksekokulu Haftasonu Seminerleri Bülteni, Nevşehir.
- Bingöl, İsmet. (1995). *Evrenin Oluşumu Bilimsel ve Dinsel yönden*,34-35, Ankara
- Brown, A. (1995). *Müşteri Hizmetleri Yönetimi*, Gaye matbaacılık, 56-57, Ankara.
- Camison, C. (1996). "*Total Ouality Management in Hospitality: An Application of the EFQM Model*", Tourism Management, Vol.17., No.3.
- Çetiner, Kadri. (1992). "*Harran*", "I. GAP ve Turizm Sempozyumu", Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, 25-26, Gaziantep, .
- Demirer, Halil. (1996). "Turizm işletmelerinde hizmet kalitesi ölçümü",*Tturizm işletmelerinde hizmet kalitesi*, özkan matbaacılık, 37-39, Ankara
- Devlet İstatistik Enstitüsü resmi web sitesi, (2004). Erişim tarihi 4.4.2004, "istatistikler", <http://www.die.gov.tr/turizm/istatistikler/html>
- Diyarbakır valiliği resmi web sitesi, (2004). Erişim tarihi 17.02.2004, "Turizm" <http://www.diyarbakir.gov.tr>.
- Dörner, F. Karl, (1990). "Kommagene", Türk Tarih Kurumu Basımevi, Ankara, Çeviren: Prof. Dr. Vural Ülkü. 223-228
- Dinçer, F. (1996). "*Turizm Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi*", Erciyes Üniversitesi Turizm Meslek Yüksekokulu Haftasonu Seminerleri Bülteni, 18, Nevşehir.
- Eralp, Ziya. (1983). "Genel Turizm". Ankara Üniversitesi Basın Yayın Yüksek Okulu57-59, Ankara.
- Erkut, H. (1999). "Toplam Kalite Yönetimi", İTÜ Yayınları, 78-79, İstanbul
- Ersöz, F. (2001). "*Anadolu Medeniyetleri*", Toplum ve Tarih Dergisi, 39-43, Aralık
- GAP Bölgesi Turizm Emvanteri ve Turizm Geliştirme Planı, (1998). Master planı, Turizm Bakanlığı, 78-81, Ankara

Gaziantep Turizm Tanıtma Rehberi, (1994). Gaziantep, “*Yesemek*”, Muhsin matbası, 23-24, Gaziantep

T.C GAP İdaresi resmi web sitesi, (2004). Erişim tarihi 12.02.2004, turizm, <http://www.gapturkiye.gen.tr/gap/html>

T.C. Başbakanlık, Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, (2004). Erişim tarihi 18.03.2004, <http://www.gap.gov.tr/anasayfa/turizm/html>

Güneydoğu Anadolu Bölgesi ve GAP İdaresinin Çalışmaları (1999). Kültür Bakanlığı Yayınları, Ankara

İçöz, Orhan ve Kozak, Metin. (2002). “Turizm Ekonomisi”, Turhan Yayınevi, II. Baskı, 93-95, Ankara.

İlhan, İbrahim. (2000). “Güneydoğu Anadolu Projesi'nde (GAP) Turizmin çeşitlendirilmesi üzerine” *Anatolia Dergisi*, Mart- haziran, 70-77

İstanbul- Dinçer, Füsun. (1996). Turizm sektöründe toplam kalite yönetimi, “*Turizm işletmelerinde hizmet kalitesi*”, 18, Nevşehir.

Kalkan, F. (2001). “Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin Doğal Güzellikleri”, Yem Yayınları, 45, İzmir

Kalkan, Orhan.. (1991). “*En Son Değişiklikleriyle Açıklamalı Turizm Mevzuatımız*”. Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara.

Kandemir, Nüzhet. (1996). “Toplam kalite yönetiminin turizm sektöründe önemi” “*Hacettepe iktisadi ve idari bilimler fakültesi dergisi*”. cilt 14, sayı 2, 117-118, Ankara

Kavrakoğlu İ. (1997). “*Kalite Cep Kitabı*”, Kal-Der Yayınları, 45, Ankara

Kovancı, K. (2000). “*Toplam Kalite Yönetimi*”, 19, İstanbul

Kültür Bakanlığı Resmi Web Sitesi, (2004). Erişim tarihi: 4.4.2004, "turizm",
<http://www.kultur.gov.tr.turizm/html>.

Kürkçüoğlu, Cihat. (2000). "*Yolların buluştuğu kent Harran*", Şanlıurfa valiliği kültür yayınları, Nurol matbaacılık, 31, Ankara.

Kürkçüoğlu, Cihat. (2000). "*İnançlar Diyarı Şanlıurfa*", Şanlıurfa valiliği kültür yayınları, Tisamat basım sanayi, .135, Ankara,

Külahçı, Mehmet. (1993). "*GAP bölgesinde Turizm potansiyeli Yesemek taş ocağı ve heykel atölyesi*" Anatolia Dergisi, Mayıs-Haziran, 28, Ankara

Mortan, Kenan. (1998). "Adıyaman Nemrut Dağı Turizm Master Plan Çalışması", Adıyaman Ticaret ve Sanayi Odası, Nurol Matbaacılık, 176, Ankara

Öçer, A. (2001). "*Müşteri Memnuniyeti, Pazarlama Dünyası*", Kalite dergisi, Sayı:2001-2, 89, Ankara

Olalı, Hasan. (1990). "Turizm Politikası ve Planlaması, İstanbul, 85, İstanbul

Ross, G, F. (1993). "*Service Quality and Management, The Journal of Tourism Studies*", Vol 4. No 2, 56

Seymen, O, A ve Bolat, T. (1996). "*Hizmet Kalitesinin Arttırılmasında İç ve Dış Müşteri Tatmini*", Erciyes Üniversitesi Turizm Meslek Yüksekokulu Haftasonu Seminerleri Bülteni, 23-27, Nevşehir.

Swarbroke, J. (2001). "*Key challenges for visitor attraction Managers in the UK*", Journal of Leisure Property, October-2001, London

Şanlıurfa *Turizm Tatil Kitabı*, (1987). İl Turizm Müdürlüğü, Esenyurt Matbaası, 36-38, Şanlıurfa,

Şanlıurfa *Uygarlığın Doğduğu Şehir*, (2002). Şurkav vakfi yayınları no: 26, Tisamat basım sanayi, 236, Ankara

Şanlıurfa ili Turizm Rehberi, (2001), Turizm İl Müdürlüğü, Plaka Matbaacılık. Ankara,

- Şimşek, Celal. (1997). Gaziantep Tarihi ve Kültürel Değerleri Sempozyumu Bildirileri, "Kargamış", Gaziyurt Matbaası, Gaziantep, 28,
- Şanlıurfa valiliği resmi internet sitesi, (2004). Erişim Tarihi: 23 Mart 2004, <http://www.sanlıurfa.gov.tr/anasayfa/turizm/harran./html>
- T. C. Turizm Bakanlığı resmi web sitesi, (2004). Erişim tarihi: 4.4.2004, <http://www.turizm.gov.tr/turizm/html>
- They, J, T. (1993). "Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi Oturumu," 2. Ulusal Kalite Kongresi 11-13 Kasım, Kalder Yayını, 26, İstanbul
- Türsab Resmi web sitesi, (2004). Erişim tarihi: 15 Şubat 2004, "istatistikler", "turizm" <http://tursab.org.tr/anasayfa/istatistikler/html>
- Witcher, B. (1995). "The Changing Scale of Total Quality Management", Quality Management Journal, Vol.2. 37.
- Yalın, A. (2000). "Güneydoğu Anadolu'da Turizm Ve Kalkınma", Alfa Yayınları, 12-56, Ankara
- Yağcı, Ö. (2003). "Turizm Ekonomisi, Detay Yayıncılık, 16- 207, Ankara
- Yardımcı, Nurettin. (2002). "Şanlıurfa vakfı dergisi", "Tarihi Mekanlarımız Harran", Şubat 2002, Yıl 5, Doğuser Matbaacılık, 33, Ankara
- Usal, A ve Kurgun, O, A. (2001). "Turizm İşletmelerinde Maliyet Analizleri", Detay yayıncılık, Ankara.
- Qu, Hailin ve Li İsabella. (1997). "Journal of Travel Research", "The Characteristics and satisfaction of mainland Chinese visitors to Hong Kong", ProQuest OSU Library, Boulder; Spring 1997, Hong Kong Peoples Republic of China.

EK- 1. ANKET

Güneydoğu Anadolu Bölgesi Turizm Çekiciliklerinin Bölgeye Gelen Turistlerin Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma

Sayın Katılımcı;

Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve otel işletmeciliği Bölümü'nde yürütmekte olduğum yüksek lisans programı ile ilgili olarak tez konum 'Güneydoğu Anadolu Bölgesi Turizm Çekiciliklerinin Bölgeye Gelen Turistlerin Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma'dır. Ankete vereceğiniz yanıtlar, bölgenin turizm konusunda sağlayacağı ilerlemelere bir ölçüde katkı sağlayacaktır. Araştırmada yer alan sorulara vereceğiniz cevaplar araştırma dışında herhangi bir amaç için üçüncü kişi ve kuruluşlara hiçbir biçimde aktarılmayacaktır.

Yardımlarınız için teşekkür ederim.

NOT: Lütfen işaretlemeyi koyu renk tükenmez kalem ile yapınız.

1-Bu gezi dahil kaçınıcı kez Güneydoğu Anadolu bölgesini ziyaret ediyorsunuz?

- | | |
|-------------|----------------|
| a- İlk defa | b- 2-3 defa |
| c- 4-5 defa | d- 5 ten fazla |

2- Bu gezideki amacınız nedir?

- | | | |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| a- Turistik amaçlı | b- İş amaçlı | c- Turistik ve İş amaçlı |
| d- Kongre/ Fuar | e- Akraba ve Arkadaş ziyareti | |
| f- Başka bir yere gitmek | | |
| g- | diğer | (lütfen belirtiniz) |

3- Buraya nasıl geldiniz?

- a- Ailenizle
- b- Arkadaş grubuyla
- c- Tek başınıza
- d- Eşinizle

e- Diğer (lütfen belirtiniz)

4- Geziniz boyunca bölgede kaç gün kaldınız?

a-1 gün b- 2-4 gün c- 4-7 gün d- 1-2 hafta e-2 haftadan fazla

5- Bu geziyi planlarken hangi kaynaklardan yararlandınız?

a-TV b-Radyo c-Gazeteler d-Gezi dergileri

e-Gezi broşürleri f-İnternet, g- Seyahat acenteleri

h-Aile/Arkadaş/tanıdıklar i-Bölgeyi gezen tanıdıklar

i-Diğer (lütfen belirtiniz)

6 - Bir turizm reklamında en çok hangisine dikkat edersiniz? (lütfen en fazla iki şık işaretleyiniz.)

()Fiyat () Güvenlik () Turistik yerlerin iklimi () Turistik cazibe

()Yöre insanların sıcaklığı () Tarihsel ve kültürel değerler

() Diğer (lütfen belirtiniz)

7- Güneydoğu Anadolu bölgesinde aşağıdaki yerlerden hangisini en çok görülmeye değer bulurdunuz? (Lütfen en fazla iki şikkı işaretleyiniz)

()Nemrut dağı ()Harran () Zeugma () Balıklı göl

() Hasankeyf ()Diyarbakır surları ()Mardin

() Atatürk barajı () Kelaynak kuşları

() Diğer (lütfen belirtiniz)

8- Tekrar Güneydoğu Anadolu bölgesini ziyaret eder misiniz?

() Evet () Belki () Kararsız () Hayır

II.Bölüm

Turistik bir bölge olarak Güneydoğu Anadolu bölgesi izlenimleri hakkındaki kararınızı lütfen belirtiniz?(sadece bir şikkı işaretleyiniz)

1:kesinlikle katılmıyorum, 2:kararsız, 3:kesinlikle katılıyorum

Güneydoğu Anadolu Bölgesini aşağıdaki özellikler konusunda zengin bir bölge midir?

1-Kültür, müzik, folklor güzellikleri	1	2	3
2-Kültürel ve tarihi yerler	1	2	3
3-Bölge insanın sıcaklığı	1	2	3
4-Mimari yapı ve tarihi evleri	1	2	3
5-İklim özellikleri	1	2	3
6-Doğal güzellikleri (Dağlar, göl, yayla ve şelaleler v.d)	1	2	3
7-Bölge mutfağı, özgün yemek ve tatlar	1	2	3
8-Konaklama imkan ve çeşitliliği	1	2	3
9-Huzurlu ve rahat bir ortam	1	2	3
10-Ulaşım rahatlığı	1	2	3
11-Yemeklerin temizliği ve hijyeni	1	2	3
12-Gezmek için güvenilir bir ortam	1	2	3
13-Yöresel el sanatları ve pazarlar	1	2	3
14-Elverişli fiyatlar	1	2	3
15-GAP projesi ve Atatürk barajı	1	2	3

Güneydoğu Anadolu bölgesinin aşağıda sıralanan durumlarda nasıl görüyorsunuz?

(1- Çok iyi 2- Ortalama/sıradan 3- Çok kötü)

16-Bölgesel taşımacılık (dolmuş, taksi, vb)	1	2	3
17-Trafik durumu	1	2	3
18-Hava ve su temizliği	1	2	3
19-Gürültü temizliği	1	2	3
20-Çevre temizliği	1	2	3

III.Bölüm

Aşağıdaki memnuniyet derecelerden birini seçerek fikrinizi belirtiniz.

(1:Hiç memnun değil, 2:Kararsız / biraz memnun 3: Çok memnun)

Lütfen aşağıdaki seçeneklere ilişkin memnuniye derecinizi belirtiniz.

1-Turistik eğlence yerleri	1	2	3
2-Fiyatlar	1	2	3
3-Turistik yerlerdeki hizmetler	1	2	3
4-El sanatları ve turistik eşyaların çeşitliliği ve niteliği	1	2	3
5-Yöre yemeklerinin nitelik ve fiyatı	1	2	3
6-Bölge yemeklerinin yeneceği özgün mekan ve restoranlar	1	2	3
7-Konaklama yerleri	1	2	3
8-Konaklama yerlerinin fiyatı	1	2	3
9-Ulaşım imkan ve çeşitliliği	1	2	3
10-Ulaşım hizmetlerinin fiyatı	1	2	3
11-Turistlerin güvenliği	1	2	3
18-Doğal çevre ve imkanları	1	2	3
19-Bölge insanının Turiste karşı davranışları	1	2	3
20-Genel temizlik ve hijyen	1	2	3
21-Genel olarak bölgeye geldiğinizden memnun musunuz?	1	2	3

IV. Bölüm

Lütfen doldurunuz

1- Cinsiyetiniz:	a-Bayan	b-Bay		
2-Yaş grubunuz	a-20 den aşağı	b-20-29	c-30-39	
	d-40-49	e-50-59	f-60 ve üzeri	
3-Medeni durumunuz	a-Bekar	b-Evli		
4-Nerelisiniz				
5-Öğrenim durumunuz	a-İlkokul	b-Ortaokul	c-Lise	d-
Üniversite				

g- Other (please cite)

.....

3- How did you come here?

a- With my family

b- With friends

c- Alone

d- With my husband/wife

e- Other (Please cite)

.....

4- How long have you stayed in the region in this visit?

a- 1 day b- 2-4 days c- 4-7 days d- 1-2 weeks e- More than 2 weeks

5- Which info source(s) did you use before deciding to come here?

a- TV b- Radio c- Dailies d- Travel Magazines

e- Travel brochures f- Internet, g- Travel Agencies

h- Famil/relatives/friends i- Acquaintances who had been to here before

i- Other (Please cite)

6 – What is the most essential point for you regarding a tourism ads? (Please cite 2 of below at most)

() Prices () Security () Climate of the place to visit

() Touristic attraction () Local people's sincerity

() Historical and cultural values

() Other (Please cite)

7- What would you suggest most of the following to be visited? (Please cite 2 of the below at most)

() Nemrut Mountain () Harran () Zeugma () Balıklı Lake

() Hasankeyf () Diyarbakır Ramparts () Mardin

() Atatürk Dam () Authentic animals (.....)

Other (Please cite)

8- Would you visit Southeast Anatolia again?

Yes Maybe Don't know No

Part II

Please circle your view on Southeast Anatolia as a touristic region? (Please circle only one of them for each item)

1: Disagree completely, 2: Don't know, 3: Agree completely

Is Southeast Anatolia a rich-where regarding the following?

1-Cultural, musical, folkloric values	1	2	3
2-Cultural and historical places	1	2	3
3-Warmness of the local people	1	2	3
4-Architectural structure of past and of today	1	2	3
5-Climate	1	2	3
6- Natural beauties (Mountains, lakes, plates, waterfalls, etc.)	1	2	3
7-Regional foods, tastes	1	2	3
8-Availability of residence	1	2	3
9-A calm and comfortable environment	1	2	3
10-Transportation Easiness	1	2	3
11-Hygiene of the foods	1	2	3
12-Security of the environment	1	2	3
13-Local handicrafts and bazaars	1	2	3
14-Convenient prices	1	2	3
15-GAP project and Atatürk Dam	1	2	3

How do you see the Southeast Anatolia with respect to the following?

(1- Good 2- Not good/not bad 3- Bad)

16- Regional transportation (dolmuş, taxi, etc.)	1	2	3
17-Traffic	1	2	3
18-Air and water cleanliness	1	2	3
19-Lack of noise pollution	1	2	3
20-Environmental pollution	1	2	3

PART III

Please tell about your degree of content choosing one of the below

(1:Not content at all 2:A little bit content 3: Content/satisfied)

1-Entertainment places	1	2	3
2-Prices	1	2	3
3-Services	1	2	3
4-Availability of handicrafts	1	2	3
5-Price and quality of the local foods	1	2	3
6-Authentic restaurants	1	2	3
7-Residence	1	2	3
8-Residence prices	1	2	3
9-Transportation availability	1	2	3
10-Transportation prices	1	2	3
11-Security for the tourists	1	2	3
18-Natural environment	1	2	3
19-Local people's attitudes towards tourists	1	2	3
20-General cleanliness and hygiene	1	2	3
21-In general are you content that you came here?	1	2	3

PART IV

1- Sex:...

