MARMARA BÖLGESİNDE ANALİTİK HİYERARŞİ SÜRECİYLE LİMAN SEÇİM KRİTERLERİNİN BELİRLENMESİ

Adem EKŞİ

221403102

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı

Endüstri Mühendisliği Tezli Yüksek Lisans Programı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi İlkün ORBAK

İstanbul

T.C. Maltepe Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Eylül, 2023

MARMARA BÖLGESİNDE ANALİTİK HİYERARŞİ SÜRECİYLE LİMAN SEÇİM KRİTERLERİNİN BELİRLENMESİ

Adem EKŞİ

221403102

ORCID: 0000-0001-7931-2936

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı

Endüstri Mühendisliği Tezli Yüksek Lisans Programı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi İlkün ORBAK

İstanbul

T.C. Maltepe Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Eylül, 2023



JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Bu belge, Yükseköğretim Kurulu tarafından 19.01.2021 tarihli "Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge" ile bildirilen 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizlenmiştir.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI

Bu belge, Yükseköğretim Kurulu tarafından 19.01.2021 tarihli "Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge" ile bildirilen 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizlenmiştir.

TEŞEKKÜR

Öncelikle, tez konusunu belirlediğim andan itibaren İstanbul Bölge Liman Başkanlığı bünyesinde uygulamam konusunda benden desteklerini esirgemeyen yöneticilerim; Sn. Mustafa KIRAN, Sn. Ali AKYÜREK, Sn. Engin ERAT ve Sn. Suat KAPTANOĞLU'na teşekkürü borç bilirim.

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde, iki yıl boyunca değerli bilgilerini bizlerle payşalaşan, kullandığı her kelimenin hayatıma kattığı önemini asla unutmayacağım saygıdeğer danışman hocam; Dr. Öğretim Üyesi İlkün Orbak'a, çalışmam boyunca benden bir an olsun yardımlarını esirgemeyen arkadaşım Hüseyin DOĞAN'a ve çalışma süresince tüm zorlukları benimle göğüsleyen ve hayatımın her evresinde bana destek olan değerli babam İsmail EKŞİ'ye sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Adem EKŞİ

Eylül, 2023

ÖZET

MARMARA BÖLGESİNDE ANALİTİK HİYERARŞİ SÜRECİYLE LİMAN SEÇİM KRİTERLERİNİN BELİRLENMESİ

Adem Ekşi
Yüksek Lisans Tezi
Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı
Endüstri Mühendisliği Tezli Yüksek Lisans Programı
Danışman: Dr. Öğretim Üyesi İlkün Orbak
Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 2023

Turizm hizmetleri içerisinde yer alan çeşitli hizmetlerden biri olan marina ve yat işletmeciliği günden güne cazibesini ve önemini arttırmaktadır. Deniz turizmi de bu bileşenleriyle birlikte yadsınamayacak kadar önemli bir gelişim göstermektedir. Ülkemiz yaklaşık 8350 kilometre uzunluğunda bir kıyı şeridine sahiptir ancak yat ve marina işletmeciliğinde henüz bu denli uzun bir kıyı şeridini geliştirebilmiş halde değildir. Lakin yine de ülkemiz aynı denizleri paylaştığımız komşu ülkelerle rekabet eder hale gelmiş durumdadır. Bu durumun sürdürülebilirliği ve gelişmesi için marina ve liman işletmelerinin olmazsa olmazı müşterilerinin hangi kriterlere göre marina işletmesini tercih edeceğini bilmek gereklidir. Bu kriterler çalışmada konum, güvenlik ve emniyet, güvenilirlik, sosyal ve teknik hizmetler ve ücret olacak şekilde sınıflandırılmıştır. Marmara Bölgesinde marina ziyaretlerini gerçekleştirecek bireylerin aradıkları kriterleri daha anlamlı hale getirebilmek için ana kriterler de alt kriterlere ayrılmış ve anket çalışmasında katılımcıların tercihine sunulmuştur. Çalışmanın giriş kısmında marina ve yat işletmelerine dair temel bilgilere değinilmiş, ikinci kısımda marinalarda verilen hizmetlere ve deneyimlere değinilmiş, üçüncü kısımda elde edilen anket verileri analitik hiyerarşi sürecine göre yorumlanmış ve son kısımda elde edilen sonuçlara değinerek marina işletmelerinin daha iyi hale gelmesi adına önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Marmara, Marina, Liman, Kriter, Analitik Hiyerarşi Süreci

ABSTRACT

DETERMINATION OF PORT SELECTION CRITERIA THROUGH THE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS IN THE MARMARA REGION

Adem Ekşi
Master Thesis
Department of Industrail Engineering
Industrial Engineering Master's Programme wiht Thesis
Thesis Advisor: Asst. Prof. İlkün Orbak
Maltepe University Graduate School, 2023

As one of the various services within tourism services, marina and yacht management increases its attractiveness and importance day by day. With these components, maritime tourism also shows an undeniably important development. Our country has a coastline of approximately 8350 kilometers in length, but has not yet been able to develop such a long coastline in yacht and marina management. Nevertheless, our country has become competitive with neighboring countries with which we share the same seas. For the sustainability and development of this situation, it is indispensable for marina and port businesses to know the criteria according to which their customers will prefer the marina business. These criteria are categorized as location, safety and security, reliability, social and technical services and price. In order to make the criteria sought by individuals who will visit marinas in the Marmara Region more meaningful, the main criteria were also divided into sub-criteria and presented to the preference of the participants in the survey study. In the introduction part of the study, basic information about marinas and yacht businesses is mentioned, in the second part, the services and experiences provided in marinas are mentioned, in the third part, the survey data obtained are interpreted according to the analytical hierarchy process, and in the last part, the results obtained are mentioned and suggestions are made for the betterment of marina businesses.

Keywords: Marmara, Marina, Port, Criteria, Analytic Hierarchy Process

İÇİNDEKİLER

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI ii
ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI iii
TEŞEKKÜR iv
ÖZET v
ABSTRACT vi
İÇİNDEKİLER vii
TABLOLAR LİSTESİ xi
ŞEKİLLER LİSTESİ xii
KISALTMALAR LİSTESİ xiii
1.GİRİŞ 1
1.1. Problem 1
1.2. Amaç 2
1.3. Önem 3
1.4. Varsayım 4
2. YATÇILIK FAALİYETLERİ VE MARİNALAR 5
2.1. Yat ve Marina Kavramı 5
2.2. Marina Kavramı 6
2.3. Marina Tasarım Unsurları 8
2.3.1. Marinanın coğrafi ve teknik açıdan değerlendirilmesi 11
2.3.2. Marina yapısı 14
2.3.3. Marina düzeni 23
2.3.4. Marina hizmetleri ve deniz turizmi 25
2.4. Toplumsal ve Ekonomik Açıdan Marinalar 28

2.4.1. Marinalardan alınan hizmetlerin müşterilere yararları 29
2.4.2. Marinalardan işletmecilerin sağladığı yararlar 32
2.4.3. Marinaların konumları nedeniyle etkileri 34
2.4.4. Çevre dostu marinalar 36
2.5. Marinaların Sınıflandırılması 37
2.5.1. Yapılarına göre marinalar 37
2.5.2. İşlevlerine göre marinalar 37
2.5.2.1. Ana marinalar 38
2.5.2.2. Tali marinalar 39
2.5.2.3. Çekek yerleri 39
2.5.2.4. Yat yanaşma yerleri 40
2.6. Marina İşletmelerinin Yönetimi 40
2.6.1. Marina işletmelerinin organizasyonel yapıları 42
2.6.2. Marina çalışanlarının ve yöneticilerinin özellikleri 43
2.6.3. Marina bağlantı ofisi özellikleri 43
2.7. Akdeniz ve Ege Bölgesinde Marinalar 44
2.7.1. Türkiye genelinde marinalar 45
3. MARİNALARDA HİZMET VE MEMNUNİYET 50
3.1. Marinalarda Verilen Hizmetler 50
3.1.1. Tuvalet ve duş 50
3.1.2. Otopark 51
3.1.3. Marina ofisleri 53
3.1.4. Çamaşır odası 54
3.1.5. Yat ürünleri marketi 55
3.1.6. Yat satış ve kiralama ofisi 56
3.1.7. Yeme – içme alanları 57

3.1.8. Sosyal faaliyet alanları 59
3.1.9. Sintine, atık yağ ve katı atık sistemleri 60
3.1.10. Yakıt istasyonları 61
3.2. Marinalardan Alınan Hizmetin Değerlendirilmesi 62
3.2.1. Müşteri tarafından yapılan değerlendirmeler 64
3.2.2. Yat ve tekne sahipleri tarafından yapılan değerlendirmeler 65
3.3. Marina İşletmelerindeki Esas Sorunlar 68
3.3.1. Fiziksel yapıya bağlı sorunlar 68
3.3.2. Genel ve yerel yönetimlerle yaşanan sorunlar 69
3.3.3. Marina çalışanlarından kaynaklı sorunlar 70
3.3.4. Marina müşterileri kaynaklı sorunlar 70
3.3.5. Fiziki çevre kaynaklı sorunlar 71
4. MARİNA SEÇİM KRİTERLERİNİN BELİRLENMESİ 73
4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi 73
4.2. Araştırmanın Yöntemi (Analitik Hiyerarşi Süreci) 74
4.3. Araştırma için Veri Toplanması 78
4.4. Araştırma Sonuçlarının Yorumlanması 81
4.4.1. Lokasyon 81
4.4.2. Personel kalitesi 83
4.4.3. Teknik hizmet 85
4.4.4. Sosyal hizmet 88
4.4.5. Güvenilirlik 90
4.4.6. Ücret 92
4.4.7. Güvenlik 95
4.4.8 Emniyet 97
5. SONUÇ VE ÖNERİLER 100

KAYNAKÇA 105
ÖZGEÇMİŞ 116

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Deniz Turizm Endüstrisi bünyesindeki ana kol ve hizmetler..... 26
Tablo 2. Marinalarda sunulan deniz ve kara hizmetleri 30
Tablo 3.T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı deniz turizmi işletmeleri ve bu işletmelerin yat kapasiteleri istatistikleri 47
Tablo 4. Araştırma için belirlenen ana ve alt kriterler..... 79
Tablo 5. Lokasyon kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları 81
Tablo 6. Lokasyon kriterinin alt kriterlerine ait konsolide karar matrisi 82
Tablo 7. Lokasyon kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları 82
Tablo 8. Personel kalitesi kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları..... 83
Tablo 9. Personel kalitesi kriterinin alt kriterlerinin konsolide karar matrisi..... 84
Tablo 10. Personel kalitesi kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları 84
Tablo 11. Teknik hizmet kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları 86
Tablo 12. Teknik hizmet kriterinin alt kriterlerinin konsolide karar matrisi 86
Tablo 13. Teknik hizmet kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları 87
Tablo 14. Sosyal hizmet kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları 88
Tablo 15. Sosyal hizmet kriterinin alt kriterlerinin konsolide karar matrisi 89
Tablo 16. Sosyal hizmet kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları..... 89
Tablo 17.Güvenilirlik kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları 90
Tablo 18.Güvenilirlik kriterinin alt kriterlerine ait konsolide karar matrisi..... 91
Tablo 19.Güvenilirlik kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları..... 91
Tablo 20.Ücret kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları 93
Tablo 21.Ücret kriterinin alt kriterlerinin konsolide karar matrisi 93
Tablo 22.Ücret kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları 94
Tablo 23.Güvenlik kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları 95
Tablo 24.Güvenlik kriterinin alt kriterlerinin konsolide karar matrisi 96
Tablo 25.Güvenlik kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları 96
Tablo 26. Emniyet kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları 97
Tablo 27.Emniyet kriterinin alt kriterlerine ait konsolide karar matrisi..... 98
Tablo 28. Emniyet kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları..... 98

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Ticari amaçla kullanılan bir yat 5
Şekil 2. İstanbul Ataköy Marina 8
Şekil 3. Karakteristik bir yat limanı yerleşim planı-1 16
Şekil 4. Karakteristik bir yat limanı yerleşim planı-2 17
Şekil 5. Karakteristik bir yat limanı yerleşim planı-3 20
Şekil 6. Mega yatlar için asgari seyir yolu genişliği..... 22
Şekil 7. Marina işletmelerinde sıklıkla rastlanılan örnek organizasyonel yapı 42
Şekil 8.Türkiye limanlarına gelen yerli ve yabancı turist sayılarının yıllara göre değişimi 64
Şekil 9.Türk marinalarını ziyaret eden ticari ve özel yatların yıllara göre dağılımı..... 67
Şekil 10. Analitik Hiyerarşi Sürecine bir emsal; en iyi online alışveriş sitesi tercihi 77

KISALTMALAR LİSTESİ

WWF : Doğal Hayatı Koruma Vakfı

UNEP : Birleşmiş Milletler Çevre Programı

IUCN : Uluslararası Doğayı Koruma Birliği

APA : Avrupa Çevre Ajansı

1.GİRİŞ

1.1. Problem

Hizmet sektöründe global çapta mühim bir alt sektör kolunu meydana getiren turizm, özele inilip içeriği incelendiğinde de alt sektör kollarına uzanarak farklı dallara sahip olduğunu gözler önüne sermektedir. Bu alt kollardan olan deniz turizmi ise bu turizm dalları içerisinde dünya çapında ve Türkiye özelinde en çok göze çarpan çeşitlerden biri olarak anılmaktadır.

Deniz turizmi, bireysel balıkçı kayığı ile yapılan avlanmadan turistlerin yaptığı ve sörf olarak bilinen deniz kayağına, tüplü veya tüpsüz dalış turlarının düzenlenmesinden akvaryum koylar olarak tabir edilen balıkların çeşitli olarak bulunduğu yerlerin tekne ve yatlar ile gezilmesine, charter tekneleri ile yapılan turlardan büyük çaplı ve farklı milletlerden katılım sağlayan turistlerin seyahat ettiği kruvaziyer gemi şirketlerinin faaliyetlerine kadar geniş bir etkinlik havuzuna sahip uygulamaları içermektedir. Ancak tanımsal olarak yaklaşıldığında bu turizm türü deniz altında, üstünde veya kıyısında, deniz taşıtları ile yahut deniz taşıtları olmaksızın yapılan turizm içerikli etkinlikler olarak nitelendirilebilir (Orams, 2002).

Hatta bireysel olarak bir kıyı şeridinde verilen izinler dahilinde balık avı yapılması ya da avcılık haricinde şerit üzerinde veya etrafında bulunan farklı tür balıkların seyir aktivitelerinin yapılması dahi deniz turizminin faaliyet alanlarını oluşturan faaliyet arasında yer almaktadır. Deniz turizmini bileşenlerine ayırmak, yapılan faaliyetin içeriğini anlamak açısından daha açıklayıcı olacaktır. Kısaca deniz turizmi faaliyetleri yat yatırım ve işletmeciliği, kruvaziyer turizmi ve feribot işletmeciliği, yat limanı ve marina işletmeciliği ve su sporları ve dalış turizmi işletmeciliği olarak dört ana başlık üzerinden incelenebilir. Deniz turizmine ekonomik açıdan bakıldığında ülkeye gelen dövize ve diğer kalemlerdeki kaynaklara yaptığı katkı bakımından Türkiye'nin hem geçmişinde hem günümüzde hem de gelecek projeksiyonlarında mühim bir yere sahip olmaktadır. Farklı ülkelerden ve milletlerden katılımcıları nedeniyle yatçılık ve buna bağlı olarak marina işletmeciliği gelecekteki çalışmaların salahiyeti için önemli yer kaplayacağı düşünülen ve ciddi bir öneme sahip olan çalışma dallarından birisidir (Sarı, 2011).

Yıllar öncesinde yatçılık, marina ve bunlara bağlı ek hizmetler lüks harcamalar olarak nitelendirilirken günümüzde yurt içi ve yurt dışında bulunan orta gelir seviyesindeki bireyler tarafından da rağbet gören yatçılık faaliyeti harcamaları artık normalleşmiştir. Her çalışma alanında olduğu gibi bu alanda da harcamalar ve olanaklar bakımından sınıflandırmalar söz konusudur. Bazı marinalar konumları ve barındırdıkları pahalı motorların ve yatların uğrak mekanı olan ve cazip hizmetler sunan işletmeler olarak ele alınırken bazı marinalar yelkencilik, yatçılık, balık avcılığı ve deniz sporları gibi eğlence içerikli aktivitelerin fazlaca olduğu faaliyet yerleri olarak ele alınmaktadır. Marinaların bir kısmı ise tatil sürelerinin hatırı sayılır bir kısmını teknelerinde ve yatlarında geçiren yerli ve yabancı turistlerin kendilerinin ve taşıtlarının konakladıkları tatil mekanları arasındadır.

Neredeyse her turizm işletmesinde meydana geldiği üzere marina işletmelerinde de işletme sayısı günden güne artış gösteren hizmet ve ürün çeşidinin bulunduğu sektörlerde varlık göstermek ve haliyle pazarda kendilerinden önce kurulan mevcut rakiplerle rekabet etmek zorundadırlar. Yat sahiplerine hizmet sunan marina işletmelerinin özellikle müşterilerin hizmet kalitelerinden ne denli memnun kaldıkları ve bu memnuniyetlerinin ilerleyen zamanlardaki etkileşimlerine nasıl yansıyacağı veya çevrelerinde bulunan aynı ilgi alanına sahip kişilere nasıl yansıtacakları konusunda kesin bir kanıya varmak zordur. Fakat bu kanıya varabilmek adına araştırma çalışmalarının yapılması, marina yönetiminde söz sahibi olan kişilerin doğru yerlere atılımlar yapabilmeleri ve gelecek pozisyonlarını buna göre almaları açısından önem arz etmektedir (Gürbüz vd. 2008).

1.2. Amaç

Marina işletmeleri müşterilerine olanak ve hizmet sunmaktadırlar. Sunulan bu hizmetlerin kendi yapıları gereği doğal olarak meydana getirdikleri değişimlerin yanına ek olarak hizmet satın almak isteyen bireylerin de bu istekleri esnasında herhangi bir ürün alışverişinde arzuladıklarını talep etmezler. Bu bireylerin marina işletmelerinden talep ettikleri hizmetler esnasında beklentileri (Gürbüz vd. 2008);

- Arzuladıkları istek ve ihtiyaçların çok hızlı bir şekilde ve olabilecek minimum maliyet tutarı ile elde etmeleri,

- Sunulması taahhüt edilen hizmetlerin bekleme süresinin çok az olması hatta tercihen hiç beklememeleri,

- Kendilerine, ailelerine ve misafirlerine nazik ve güler yüzlü davranılması,

- Önemli ve özel bir müşteri olduklarını hissetmeleri,

- Sunulacak hizmet gerçekleşirken meydana gelebilecek ya da beklenmeyen problemlerin hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması,

- Taahhüt edilen hizmetlerin kusursuza yakın hatta kusursuz şekilde sunulması olmaktadır.

1.3. Önem

Marinalardan hizmet satın alan ya da hizmet talep eden müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurulduğunda, Marmara bölgesinde hizmet vermesi planlanan marinaların hizmet kalitelerinin ne boyutlarda olması gerektiğinin anket yoluyla araştırılması bu tez çalışmasının temel dayanak noktası olmaktadır. Buna binaen, sunulan hizmetin kalite değerinin marina işletmesinin prensiplerine uygun olması adına yat sahiplerinin ve potansiyel yat sahiplerinin bir tesisten bekledikleri hizmetin kaliteli olup olmadığını nasıl değerlendirdiklerini görmek amacıyla hazırlanan anket çalışması bu bağlamda fikir verici olarak kullanılmıştır. İlerleyen aşamalarda ise yat sahiplerinin gözlemlenen hizmet kalitesi ve tercih ettikleri hususların inşa edilecek tesiste bulunup bulunmaması değerlendirilecektir. Bu değerlendirme nihayetinde potansiyel yat sahiplerine, hizmeti alan kişiler tarafından yapılacak tavsiyeler ya da olağan müşterilerin tekrar aynı hizmetleri talep etme durumları da değerlendirilebilir hale gelecektir.

Yat sahiplerinin aradıkları hizmet standartlarının marina işletmelerinin inşası esnasında göz önünde bulundurulması açısından en isabetli sonuçları vereceği düşüncesi ile bu tez çalışmasının uygulama kısmında yüz yüze anket yöntemi ele alınmıştır. Eski, yeni ve potansiyel yat sahiplerinin görüşlerini tutarlı bir biçimde incelemek amacıyla bu anket çalışması İstanbul Bölge Liman Başkanlığı kurumunu ziyaret eden ve burada yat ile ilgili işlemler gerçekleştiren gerçek kişilere uygulanmıştır.

1.4. Varsayım

Bu tez çalışmasının birinci kısmında yat, yatçılık ve marina kavramlarının daha yakın bir şekilde incelenmesine, marina yapılarının ve işleyişlerinin berrak bir şekilde açıklanmasına, marinaların seçim kriterlerine göre sınıflandırılmasına gayret gösterilmiş, bunlara ek olarak yurt içinde ve özellikle Marmara bölgesindeki limanların durumlarını tarif etmeye yönelik bir açıklama amaçlanmıştır. İkinci bölümde ise genel hatlarıyla marina işletmeleri için kaliteli hizmet kavramı müşteriler tarafından olması beklenen seçim kriterleri açısından incelenmiştir. Çalışmanın son kısmında ise anket uygulaması ile toplanan verilerin liman seçim kriterlerini ne denli etkilediği anket sonucunda elde edilen verilerin analitik hiyerarşi sürecinden geçirilmesi sonucunda değerlendirilmiş ve Marmara Bölgesi özelinde inşası planlanan marinaların işletme başlangıcı esnasında göz önünde bulundurması gereken hususların önem derecesine göre sıralanması amaçlanmıştır.

2. YATÇILIK FAALİYETLERİ VE MARİNALAR

2.1. Yat ve Marina Kavramı

Genel anlamda bireysel, eğlence yahut basit ticaret amaçlı, niteliği ve niceliği göz önünde bulundurulmaksızın kullanılan deniz taşıtlarına yat adı verilmektedir. Günümüzde eğlence, gezi, amatör balık avı veya spor gibi çeşitlik etkinliklerde kullanılması amacıyla imalatı gerçekleştirilen, ticari veya bireysel amaçlara hizmet edilmesi için üretilen ve boyları 2,5 metre ile 24 metre arasında değişiklik gösteren özel tekneler yat sınıfına girmektedir. Yat kavramı ilk olarak İngiliz Denizcilik ve Sahil Güvenlik Teşkilatı tarafından kullanılmış ve yatların sınıflandırmasını kısa menzilli yatlar ve büyük ticari yatlar olacak şekilde yapılmıştır (Ilgar, 2019).

Kısa menzilli yatlar da kendi içlerinde iki alt başlığa ayrılmıştır. Burada ayraç olarak 21 Temmuz 1968 tarihi referans alınarak bu tarihten sonra inşa edilmişse 300 gigatondan hafif, daha önce inşası gerçekleştirilmişse 300 gigatondan ağır ve en fazla 14 bofor kuvvetindeki rüzgarlarda seyrini sürdürebilen ve kıyıya 60 mil açıktaki bölgelerde güvenli bir şekilde seyrini sürdürebilenler olarak ayrım gerçekleştirilmiştir. Diğer bir sınıf olan ticari yat sınıfında da yine ayraç olarak aynı tarih kullanılmış, bu tarihten önce inşa edilen yatlar 150 gigatondan daha ağır, bu tarihten sonra inşa edilen yatlar ise 24 metre uzunluğunda, azami 12 yolcu kapasitesine sahip eğlence, spor veya amatör faaliyetleri gerçekleştirmek maksadıyla kullanılan ticari yatlardır (Ilgar, 2019).



Şekil 1. Ticari amaçla kullanılan bir yat

Deniz turizminin bir alt dalı olan yat turizmi, pek çok ve farklı keyif unsurları içeren yahut belirli bir amaca hizmet eden bir deniz gezintisi hizmeti sunumu karşılığı para kazancı sağlayan ekonomik bir faaliyettir. Ticari amaçla kullanılan bir yat Şekil 1'de verilmiştir. Marina ya da basit balıkçı barınağı gibi altyapı odaklı hizmetler, yat inşası ve parçalarının üretimini içeren imalat sanayi, yemek ve servis hizmetleri, yönetim işlemleri ve hizmet sektörünün olmazsa olmaz insan gücü kaynağı olan personel gibi unsurları içeren ve deniz turizmi içerisinde geniş bir çapta istihdam meydana getiren faaliyetler olarak anılırlar (Kozan, 2014).

Türkiye'nin turizm açısından en mühim kaynakları arasında deniz turizmi gösterilmektedir. Deniz turizminin toplam turizm gelirleri içerisindeki payı yaklaşık %25 olarak lanse edilmektedir. Deniz turizminin içerisinde yatçılık, kruvaziyer, eğlence içerikli su altı ve su üstü aktiviteleri, günlük tekne turları, amatör ve profesyonel dalgıçlık aktiviteleri ve direkt deniz sularında gerçekleşen turizm faaliyetleri olarak anılmaktadır (Çubuk vd., 2012).

2.2. Marina Kavramı

Deniz turizmi bünyesinde yer alan eğlence, spor, dinlenme ve farklı çeşit aktiviteler yenilenen dünyada bireylerin tatillerinde ya da şehir hayatlarından bir nebze olsun uzaklaşmak istedikleri anlarda hızlıca bu ihtiyaçlarını karşılayacak bir rol üstlenmiştir. Bireylerin kişi başına düşen yıllık gelirlerindeki artış, yoğun ve bunaltıcı iş hayatının sonucu olarak bünyeye zuhur eden baskı, bireylerin beton kentler içerisinde deniz ve doğa ilgilerinin ve özlemlerinin karşı konulamaz seviyede artması, hızla gelişen teknolojik unsurlarla yaşamın daha monoton bir hale gelmesi ve insanların tüm bunlardan sıyrılarak engin denizlere açılma taleplerinin neticesinde özellikle de basit tekne ya da kısa yat olarak nitelendirebileceğimiz gruptaki deniz taşıtlarını alım güçlerinin de yetiyor olmasıyla birlikte yat limanlarının (marinaların) işletme faaliyetleri de artış ve büyüme gerçekleştirmiştir (İldırımlı, 2017).

Marina kavramı Amerikan Makine ve Gemi Yapımcıları Derneği tarafından, kara parçasının denizle birleştiği yerde, denizcilerin (ya da yatçıların) yatlarını bağlayabilecekleri bir durak, karaya ayak basabilecekleri güvenli bir nokta ve hemen

bitişiğinde yer alan unsurlardan ürün, servis ve hizmet alabileceği ve kendini her anlamda geliştiren bir liman olarak betimlenmiştir (Özkan, 2008).

Yukarıda bahsedilen derneğin yaptığı bir tanıma göre marina, yat sahibinin ya da yat personelinin dinlenmek, uyumak, yemek yemek, tatil yapmak, kendisinin gerek duyduğu kişisel ihtiyaçlarını karşılamak ya da deniz taşıtının ihtiyaç duyduğu yakıt ihtiyacını karşılamak, yatını güvenli bir şekilde karaya bağlamak, yatının bakım ve onarım çalışmalarını yapabilmek, ihtiyaç halinde yatını karaya çıkarıp ardından denize indirmek gibi durumların üstesinden gelebileceği ve tüm bunları güvenilir ve konforlu bir şekilde yapabileceği yerdir. Bunlara ek olarak marina içerisinde, çevresinde ya da marinaya çok yakın konumda bulunan tesislerde yatçıların ve onların misafirlerinin karada rahatlıkla akşam yemeği yiyebilecekleri yahut kahve içebilecekleri, rahatça duş alabilecekleri, keyifli bir alışveriş yapabilecekleri, haberleşme ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri farklı teknik ve sosyal etkinlik organizasyonlarının kümelendiği bir hizmet ağı bulunmaktadır (Açıkbaş, 2006).

Farklı bir kaynaktan alınan tanım bilgisine göre marinalar genelde büyük ve eğlenceli limanlar olarak anılmaktadırlar. Bu şekilde tanımlanabilecek bir liman günlük olarak yaklaşık 1000 ila 2000 arasında irili ufaklı tekne veya yat girişi, konaklaması ve çıkışı yapılabilecek şekilde hesaplanıp faaliyete geçirilmiş olabilmektedirler. Tüm bunlara ek olarak yüksek donanımlı demirleme ve palamar, asayiş hizmetleri, yat sahiplerinin veya ziyaretçilerinin kara taşıtları için otopark alanı, yemek ve alışveriş merkezleri içeren marinalar da vardır. Teknik olarak ele alındığında tıpkı büyük limanlar gibi marinaların da bakım, onarım veya inşa süreçleri için belirlenmiş tersane benzeri üniteleri vardır. Çevreci ve geri dönüşümcü bir tutum sergilemek adına marinalarda yatların depolarındaki çöp ve pis suları boşaltabilecekleri atık depolama istasyonları, atık yağ alım istasyonları ve sintineler de bulunmaktadır (Diakomihalis, 2007).

1966 yılından beri global deniz endüstrisini temsilen faaliyet gösteren ve uluslararası bir ticaret birliği olan Uluslararası Deniz Endüstrisi Dernekleri Konseyi (ICOMIA) ise marina tanımına biraz farklı bir bakış açısıyla yaklaşmıştır. ICOMIA' ya göre marinalar özel işletmeler veya devlet kurumları tarafından kar amacı güderek işletilen, bu yüzden ekonomik bir sisteme sahip olan, turizm faaliyeti amacıyla kullanılan ticari veya ticari olmayan teknelere kıyıya yakın konumlarda demirleme ve palamar hizmeti, karada raf

sistemi istifleme ve çekek yeri ile belirlenen koşullarda yatları belirli bir kira ücreti mukabilinde muhafaza eden, bunlara ek olarak duş, tekne bakım ve onarımı, tuvalet, yakıt, sıvı ve katı atık alımı, yat marketi aracılığıyla yat ile ilgili ürün ve hizmetlerden bir ya da birden fazla unsuru sunan, kara ile denizin buluştuğu uygun yerlere yapılan ticari işletmelerdir (ICOMIA, 2007).



Şekil 2. İstanbul Ataköy Marina

2.3. Marina Tasarım Unsurları

Marinalar, bir kıyı bölgesine marina yapılma fikrinin ortaya çıkmasından yapılacak yatırımın boyutuna karar verilmesi, belirlenen yatırım bütçesine göre marina planı yapılması, yapılacak olan tesislerin tasarımlarının maliyete uygun olarak belirlenmesi gibi önem arz eden pek çok süreçten geçerler. Bu unsurların temelinde inşa edilecek olan tesisin büyük ve mühim bir kısmını oluşturan yapı unsurları bulunmaktadır. Yapılan bir marina tesisinin ortalama kırk yıllık bir süre için faaliyet göstermesi beklentisi ile projenin ana ve yan unsurları hesap edilmelidir. Bir kıyı bölgesinde birçok alt kol ile süregelen yat turizmi faaliyetlerini ve özelliklerini, turizmin yapıldığı bölgenin coğrafi unsurları belirlemektedir. Buna ek olarak marinanın bulunduğu coğrafyada meydana gelebilecek klimatolojik, jeomorfolojik ve belki de en önemlisi sosyolojik unsurlar gibi yörenin turizm yapısına dolaylı yoldan veya doğrudan etki edebilecek mühim bileşenlerdir (Ercanik, 2003).

Turizm için belki de en temel faktör olan coğrafi unsurları göz önünde bulundurmak açısından coğrafik bilgi sistemlerinden elde edilen verilerin gerçekçi bir şekilde yorumlanması gerekmektedir. Bu yargı geçmişte yaşanmış ve gelecekte de mükerrer bir şekilde meydana gelebilecek iklimsel olayların alanında uzman kişilerce değerlendirilip, eğer yüksek derecede olumsuz etkilere sahip olabilecek yanları varsa ve bunlar önlem alınabilir düzeyde ise gerekli önemlerin tümünün bildirilmesi, eğer tesise yarar sağlayabilecek bir olay meydana gelebilecekse de bunun tesisin yararına nasıl kullanılabileceği konusunda maddelerin ortaya konulması gerekmektedir. Ayrıca bu veriler ışığında yerinde bir tespit çalışması yapılması, tedarik ve lojistik zincirlerinin araştırılması, daha büyük bir ulaşım ağına sahip olması konusunda çalışmalar yapılması da inşa edilecek marinanın kuvvetli bir tesis olmasını sağlayabilmektedir (Ritchie vd. 2017).

Coğrafi koşulların yanı sıra beşeri ve sosyal ölçütleri de dikkatli bir şekilde ele almakta fayda vardır. Arzu edilen işletme modelinin hayata geçirilebilmesi açısından yat turizmi dahlinde belirli bir kapasite ve bu kapasiteye hizmet edebilecek altyapıya sahip olan konaklama tesisleri, gezi ve ören yerleri ve farklı çeşit alternatif ulaşım yollarına sahip olmak da marina tesisleri açısından cezbedici özellikler arasında gelmektedir (Şemieoğlu, 2006).

Altyapı ve üstyapı hizmetlerinin yanı sıra, yörede inşa edilecek bir veya birden fazla marinanın uluslararası yat turizmi sektörü içerisinde ekonomik olarak etkin bir pazar faaliyetine haiz olabilmesi adına marinada hali hazırda sunulan ya da sunulması planlanan ek hizmetlerin de yüksek kaliteli ve müşteri memnuniyeti açısından değerlendirildiğinde yüksek puantaja sahip olması pek mühimdir. Teknik ve görsel açıdan iyi olarak nitelendirilebilecek bir marinanın inşası düşünülürken bu işletmenin yalnızca yüksek gelir seviyesine sahip bireylere değil, alt ve orta sınıf gelir seviyesinden gelip bu türden aktivitelere katılmak isteyen bireylere de hizmet sunulacağı düşüncesine hakim olmak gerekir (Eriş, 2007).

Marina işletmeleri yalnızca yat sahipleri ya da onların misafirleri için değil, yöre halkının da uğrak mekanı olacak şekilde düşünülmelidir. Marmara, Ege, Akdeniz bölgelerimizde bu duruma çok sık rastlanılmakta, halkımız bu tür tesisleri gündelik hayatlarında yer gelimi yaşam alanları olarak da kullanmaktadırlar. Bu türden alanları konumlandırırken

ulaşıma elverişli olması durumuyla alakadar çalışmalar ve tasarımlar yapılmalı ve marina ile yer aldığı yöre etkileşimi içerisinde organik bağlar kurulmalıdır (Eriş, 2007).

Kurulacak olan tesisler ulusal ve uluslararası çapta diğer marina işletmeleriyle rekabetçi unsurları bünyesinde barındıran, turizm açısından yerli ve yabancı turistlere cazibe merkezi olacak şekilde inşa edilmeli ya da ilerleyen zamanlarda beğenilmeyen ya da atıl kalan yapı veya bölgeleri zamanın ruhuna göre kolaylıkla yeniden tesis edilebilecek şekilde dizayn edilmelidir. Bu hususlar içerisinde (Eriş, 2007):

- Tesisin bulunduğu yörenin iklimi,

- Yörenin coğrafi yapı,

- Tesis yerinin seçimi,

- Tesise dair tüm maliyetler,

- Sosyal yapıya göre tesis dizaynı,

- Tesisin fiziksel yapısı,

- Tesis yönetimi ve personel,

- Tesisin sunduğu ek hizmetler,

gibi temel unsurlar yer alırken bunlara ek olarak (Eriş, 2007);

- Tesisi ziyaret edecek turistlere yönelik ürün ve hizmetler,

- Tesisin bulunduğu yörede bir cazibe merkezi haline getirilmesi,

- Yöre halkının ve bölgedeki diğer işletmecileri tesise yaklaşımı,

- Tesisin reklamı ve pazarlanması açısından yürütülecek farkındalık faaliyetleri,

- Tesisin sunduğu etkinlik ve hizmetlerin nitelik ve nicelik bakımından belirtilmesi,

- Tesisin her açıdan güvenli ve güvenilir olduğunun kanıtlanması esas alınmalıdır.

Marinalarda bulunan yahut konaklaması planlanan teknelerin tipleri, marina tesislerinin yapısal özelliklerine bağlı olarak değişmektedir. Potansiyel veya halihazırda yat sahiplerinin arzu ettikleri ve ihtiyaç duydukları ya da duyabilecekleri diğer ek sektör hizmetleri akabinde marinalar, tasarım ve plan aşamasında çeşitli disiplinlerde mühendislik faaliyetlerinin yapılması mecburi olan yapılardır. Marinaların kendi bünyelerinde barındırmaları gereken özellikler yapısal olarak alışılagelmiş diğer gemi limanlarına göre farklılıklar taşımaktadırlar (Sarı, 2011).

Farklı bilimsel bilgiler referans alınarak ve çeşitli testler yapılarak alınan sonuçlara göre ön araştırma aşamasında gerekli değerlendirmelerin yapılması ve bu verilere göre sağlam bir fizibilite çalışması sonrasında şeklen en uygun tasarımın belirlenip yeni marinaların nereye ve ne şekilde yapılacağına dair hesaplamalar tutarlı bir şekilde yapılmalıdır (Yüksek, 2013). Marinaların uygun bir şekilde görev ve sorumluluklarını gerçekleştirebilmesi açısından taşımacılık ve lojistik konularında da gereksinime cevap verebilecek seviyede donanıma haiz şekilde tasarlanması gerekmektedir (Bilski, 2015).

2.3.1. Marinanın coğrafi ve teknik açıdan değerlendirilmesi

Dünyada inşa edilmiş olan neredeyse tüm tersane, liman ve marinalar içerisinde bulunduğu coğrafyaya özgü özellikler taşımaktadır. Buna ek olarak marinanın tasarımı, işletme koşulları ve işletme gelirlerine bağlı olarak şekil almaktadır. Marinanın yapılmasını planlayan kişi, yürüteceği çalışma esnasında her alanda gözlemlediği iyi ya da kötü özellikleri olabilir durumda olduğunu düşünce akışı içerisinde barındırmalıdır (Ross, 2002).

Planlama süresince marina içerisindeki tesislerin inşa edileceği bölgenin sahip olduğu coğrafik, oşinografik ve jeolojik özellikleri tüm gerçekliğiyle ele alınarak sistemsel seçimler ve bu sistemlere uygun materyal seçimleri yapılmalıdır. İnşaat faaliyetleri esnasında marinanın hizmet sunma şekli, hizmet sunacağı veya sunabilme potansiyeli olan tekne çeşitleri ve marinanın inşa edileceği kıyı şeridinin lokal özelliklerinin yapılması arzu edilen iskele sistemlerinin birbirileri ile uyum içerisinde olmasının sağlanması üst dereceden önem arz eden bir durumdur (Topçuoğlu, 2015).

Marina bünyesinde yer alacak olan hizmete dayalı yapılar, deniz yapıları ve üstyapı tesisleri olacak şekilde iki grupta incelenebilir. Marinanın kara kısmında ihtiyaçları karşılamak üzere konumlandırılmış tesisler, mevcut üstyapının veya ek bir dolgu alanının üzerine inşa edilebileceğinden çevresel ve sosyal unsurlarla ilişkilerine dikkat edilerek bu konumlandırma yapılmalıdır. Buna ek olarak marina işletmesinin daha önceden belirlenmiş bir alan çevresinde kümelenmelerinin, yerel pazara ilişkin ulaşım hususunu görece daha kolay hale getirdiği ve lojistikten doğan maliyetlerin nispeten daha az kademelere indirildiği ifade edilmektedir (Karaosmanoğlu vd., 2016).

Türkiye'de ise Deniz Turizmi Yönetmeliği'nce belirlenmiş olan koşulları yerine getiren, özel girişimciler tarafından yahut doğrudan devlet tarafından dizayn ve inşaat faaliyetleri tamamlanmış marinalara, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından "Turizm İşletme Belgesi" verilmektedir. Bu belge Türkiye'de geçerlidir ve işletmenin hem idari açıdan işlemesine müsaade eden, hem de işletmenin saygınlığının artmasına yol açan bir belgedir. Ayrıca işletme sahipleri yahut bu kişilerin imza yetkili vekilleri yönetmelikte açıkça yapılması şart koşulan unsurları yerine getirmiş ve bakanlık tarafından belirlenen özellikleri barındırıyor durumda olmakta iken, devletten Turizm Yatırımı Belgesi almak şartı ile marina üstyapı/altyapı yatırım izni de alabilmektedirler. Bu koşullar ve bunlara bağlı durumları başlıklar altında toplamak gerekirse ana hatlarıyla kıyı koruma için perde beton, deniz dibi derinliği arttırma, sabit kazıklı sistemler ve dalgakıran olacak şekilde dört ana unsur üzerinden inceleme yapılabilir (Aydın, 2011).

Kıyı koruma için perde beton uygulaması, marinanın bulunduğu kıyıyı muhafaza etmek amacıyla perde beton kullanarak yapılan bir uygulamadır ve kıyı duvarları olarak da anılmaktadırlar. Kıyı duvarlarının görev ve kapsamı deniz içinde meydana gelebilecek kum yığılmalarını ya da çöplerden ötürü oluşan kirliliğin yol açtığı yığılmaları engellemek, su içerisindeki derinlik seviyesinin azalmasını önlemek, sert bir şekilde vuran dalgaların teknelere ve en önemlisi kıyıdaki yapılara zara vermesini önlemekten ibarettir. Bu tür yapılar genellikle denizin dip derinliklere ulaştığı bölgelerden sert dolgu malzemeleri ile yahut yapılan perde beton uygulaması ile inşa edilebilmektedir. Perde duvar uygulamasıyla birlikte duvarın gerisinde kalan kara tarafı alanları muhafaza edildiği gibi öte taraftan da iskeleye ya da karaya deniz üzerinde bağlı olarak duran teknelere erişimi daha güvenilir bir hale gelmektedir (Sarı, 2011).

Deniz dibi derinliği artırma uygulaması ise tekneler ya da yatların kıyıya yanaşabilmeleri için suyun altında kalan zeminin yapısını batimetrik haritalar aracılığıyla inceleyerek gerek duyulan derinlik seviyesinin kazma yahut diğer yöntemler kullanarak artırılması işlemidir. Böylesine bir çalışmanın yapılabilmesi için daha önceden belirlenmiş çevresel, hukuksal ve denizcilikle alakadar diğer mercilerden izin almak gerekmektedir. Çıkarılan hafriyat yahut diğer ürünlerin de daha önceden belirlenmiş alanlara taşınıp dökülmesi gerekmektedir. Bu çalışma çok yüksek maliyetlere ulaştığı için genellikle zemini bu derinleştirme çalışmasına gerek duymayan, hali hazırda yeterince derin olan bölgeler tercih edilmektedir fakat derinlik uygun olmasa dahi çok tercih edilen bir uygulama olmamaktadır. Denizde mutlaka gerçekleşen gelgit olayları deniz ortamında bulunanları etkilediği için marina yeri seçiminde mutlaka dikkat edilen bir husustur. Bu hususta ideal ölçütler 30 ila 50 santimetre arasında değişen yükseltilerde gelgit olayının olduğu ölçütlerdir. En çok tercih edilen durum ise deniz seviyesinin ne yükselme ne de alçalma gösterdiği deniz bölgeleridir. Bu çeşit sebepler marinaların yerlerinin ve alanlarının seçimi açısından çok büyük öneme haizdir (Topçuoğlu, 2015).

Sabit kazıklı sistemler liman işletmelerinin esas yapılarını ortaya çıkarmak maksadıyla, matematiksel hesaplamalarla temellendirilerek hesaplamalar sonucu ortaya çıkan belirli aralıklarla ve yan yana olacak şekilde kazıkların deniz tabanına perçinlenmesiyle yapılan ve oluşturulan bu sıralı kazık yapının üzerine kaplayıcı malzeme konulması ile inşa edilen yapılardır. Liman içerisinde derinlik seviyesinin fazla olduğu bölgelerde maliyet kalemleri bakımından büyük bir ekonomik yük oluşturmasından, ayrıca imal edilmesinin de güç olması bakımından bu sistem pek de tercih edilen bir sistem değildir (İlhan, 2008). Kazık üstüne yapılacak olan kaplamanın üst ana kaplama malzemesi hesap edilirken ağırlığı çok olmayan kompozit malzemeler tercih edilmektedir. Sabit kazık sistemi için iskele üzerine gelen yüklerin taşıma kapasitesi hesabı yapılırken yapının üzerinde gezen insanların toplam ağırlıkları, iskele üzerinde sabit ya da hareketli bir biçimde var olabilecek makine ve araçların ağırlıkları, statik ve dinamik ağırlıklar, kompozit malzemenin kendi ağırlığı, gelgit olaylarından, dalgalardan yahut suyun kendinden ötürü meydana gelen suyun kaldırma kuvveti, teknelerin bağlantı noktalarına uyguladıkları kuvvetler, coğrafi nedenlerden ötürü oluşan rüzgarların ve akıntıların etki kuvvetleri ve bazı bölgelerde mevsimsel olarak oluşan buz tabakalarının ya da parçalarının çarptıklarında uyguladıkları kuvvetler sayılabilir (Topçuoğlu, 2015).

Dalgakıranlar ise liman bölgesine giriş yapabilecek, yat ve teknelerin yaşadıkları bazı olumsuz durumlardan kaçındıklarında sığınabilecekleri, marina deniz sahası dahilinde işlevlerini ve ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlayan, tehlikelerden arındırılmış ve korunaklı bir veya birkaç deniz bölgesi oluşturmak amacıyla dizayn edilmiş yapılardır. Dalgakıranlar çeşitli malzemeler kullanarak farklı inşaat teknikleri ile inşa edilebilmektedirler. Fakat bunların içerisinde en sık rastlanılan kazık çakma, betonarme yapı, taş dolgu yapı ve kompozit sistemlerle oluşturulan dalgakıran yapılarıdır (İlhan, 2008).

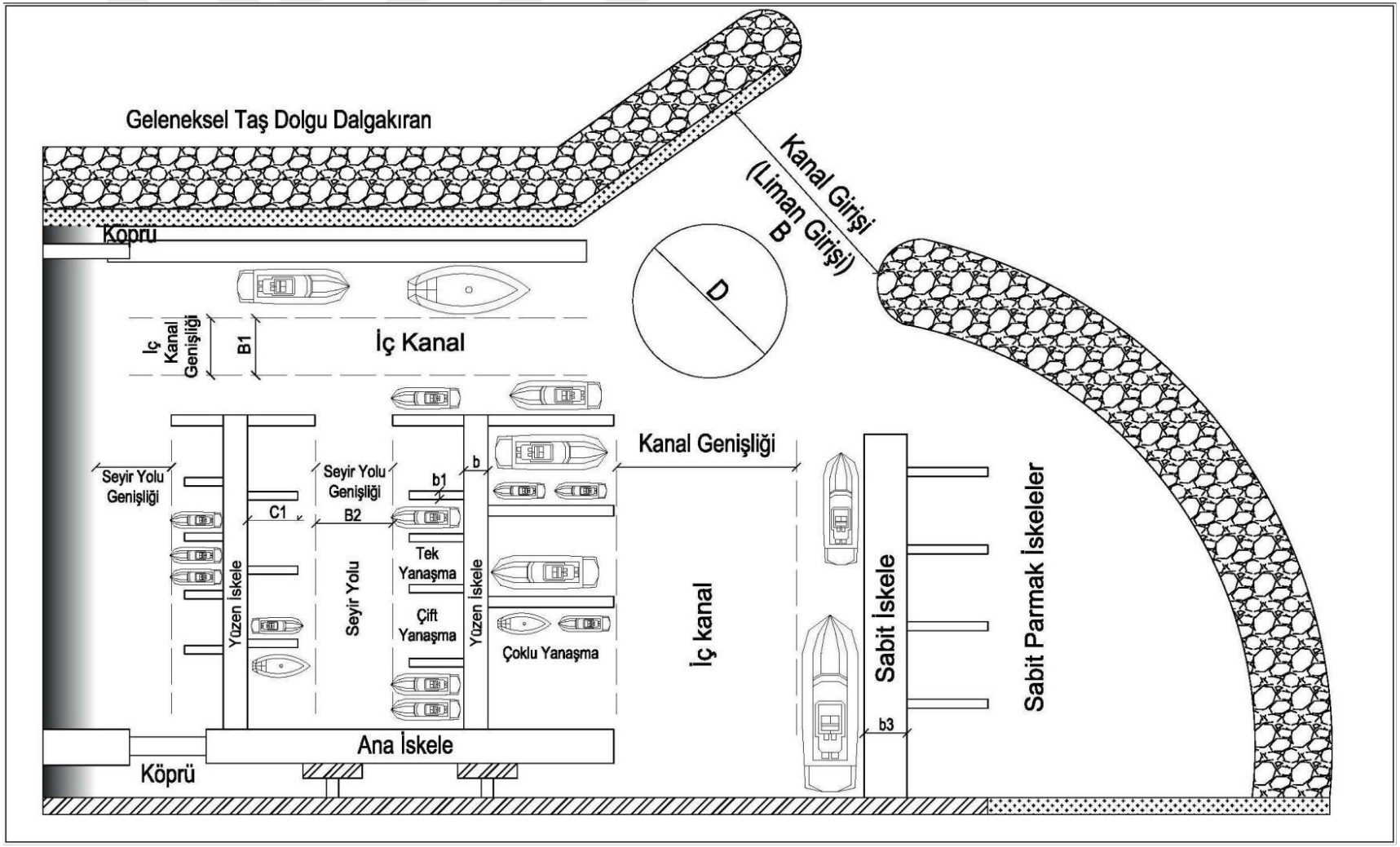
Denizin taban yapısına ve denizde hüküm süren dalga yapısına bağlı olacak şekilde dalgakıranlar iki şekilde inşa edilebilirler. Yüzen ve sabit dalgakıran olacak şekilde ikiye ayrılan bu yapılardan sabit olan dalgakıran modeli yukarıda açıklanmıştır. Yüzen dalgakıranlar ise farklı durumlar esasa alındığında kullanım alanlarının daha faydalı olabildiği görülmüştür (İlhan, 2008).

Durgun denizlerde dalgalar sinüs hareketleri ile yayıldığından ve dalgaların genlikleri çok yüksek olmadığından yüzen dalgakıranların durgun denizlerde kullanımı uygundur. Ancak aynı vaziyet sahiller ve açık denizler için söylenemez. Çünkü açık denizler yüksek genlikli dalgalardan ve gelgit hareketinin yarattığı etkilerden çabucak etkilenirler. Yüzen dalgakıran yapıları inşa edilirken denizin ne kadar derinliğe sahip olduğu önemsiz bir şekilde ele alındığı için bu durumdan bağımsız bir şekilde tasarlanabilirler. Buna ek olarak deniz tabanının dolgu yapmaya yahut sıralı kazık sistemi uygulamaya elverişli olmadığı yerlerinde de kullanılabilmeleri, parçalara ayrılıp tekrar birleşebilmeleri ve esnek olmaları bu sistemin avantajlarını oluşturmaktadır. Yatların ve teknelerin dalgalardan ve rüzgarlardan korunmak amacıyla kullandığı dalgakıranlar, bu taşıtlarda meydana gelen hasarı engellemekte ve ortaya çıkabilecek can veya mal kayıplarını minimuma indirmektedirler (İlhan, 2008).

2.3.2. Marina yapısı

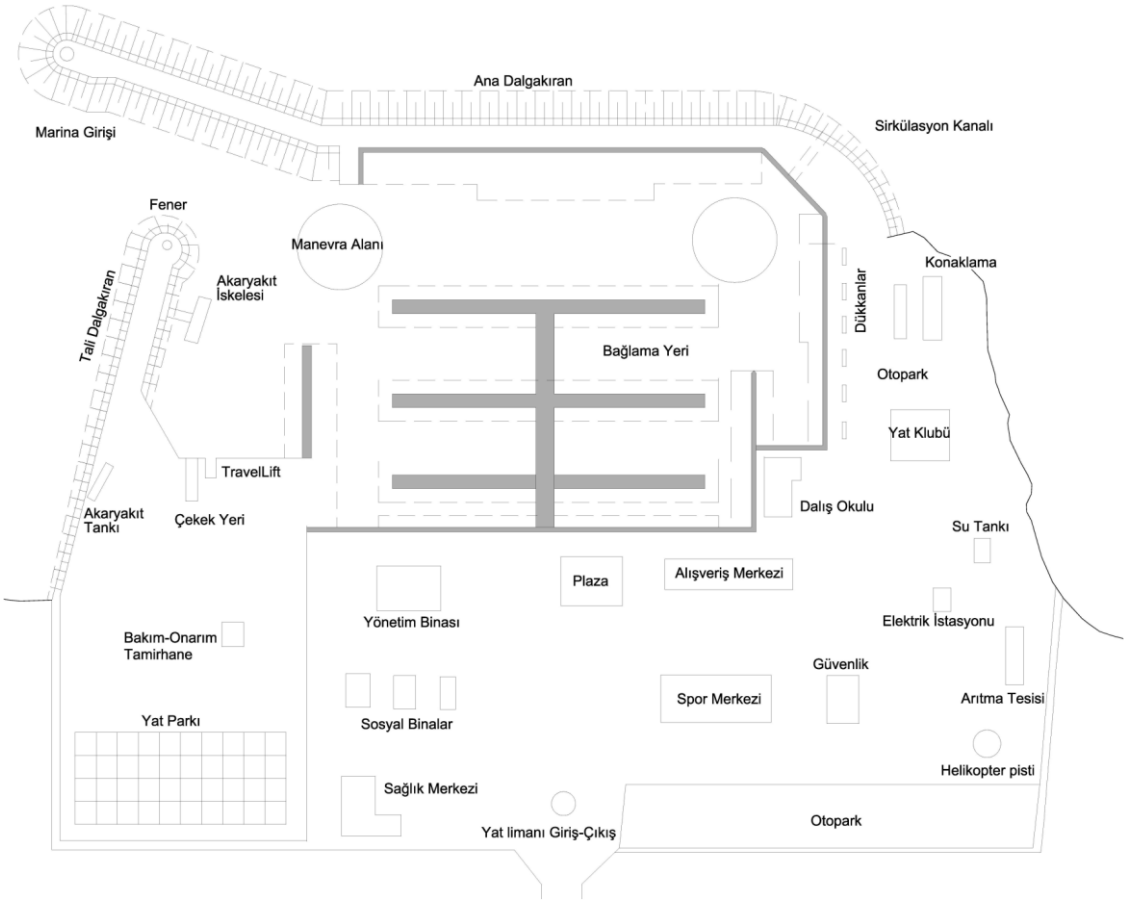
Marina işletmelerinde planlama, tasarım ve inşaat gibi temel aşamalar esasında ilgili kanuni düzenlemelere yahut yasalara tam teşekküllü bir şekilde uyulması ve şart koşulan tüm prosedürlerin yerine getirilmesi, denizin taban mesafesinin daha aşağı seviyelere çekilmesi, yatların manevra yapmaları ve yanaşmaları için gerekli kolaylıkların

sağlanması ve en önemlisi de deniz seviyesinin ihtiyacı karşılamaya yetecek düzeyde olması gerekir. Eğer tüm şart ve koşullar uygunsa marina işletmesi için gerekli izinler bu aşama sonucunda verilmektedir. Bir marinanın iskele kısmındaki deniz seviyesi yüksekliği 40 santimetreden fazla olmalı ve gerçekleştirilecek olan tarama faaliyeti bu husus esas alınarak düzenlenmelidir (Özbay, 2020). Marina işletmesi dahilindeki teknelerde meydana gelebilecek hasar, zarar veya kazalar marina tasarım aşamasında ele alınmalı ve hesaba katılmalıdır. Normal koşullarda marina kanallarının girişlerinde sorunlarla karşılaşılmamaktadır. Ancak yapının inşası evvelinde sis, rüzgar, karanlık gibi hesaplamalar yapılmış olmalıdır. Genel kanıya göre hesaplamalar piyasada mevcut olan en büyük yat boyutlarının yaklaşık 5 katı kadar genişlikte bir yönlendirme kanalı tercih edilmesinde yararlı olacaktır (Topçuoğlu, 2015). Marinalarda demirli ya da bağlı teknelerin güvenli bir şekilde iskeleye yanaşabilmeleri amacıyla marinaların Şekil 3'te marina yerleşim planında gösterilen örneğe göre yapılandırılması daha uygun olacaktır.



Şekil 3. Karakteristik bir yat limanı yerleşim planı-1 (AYGM, 2016)

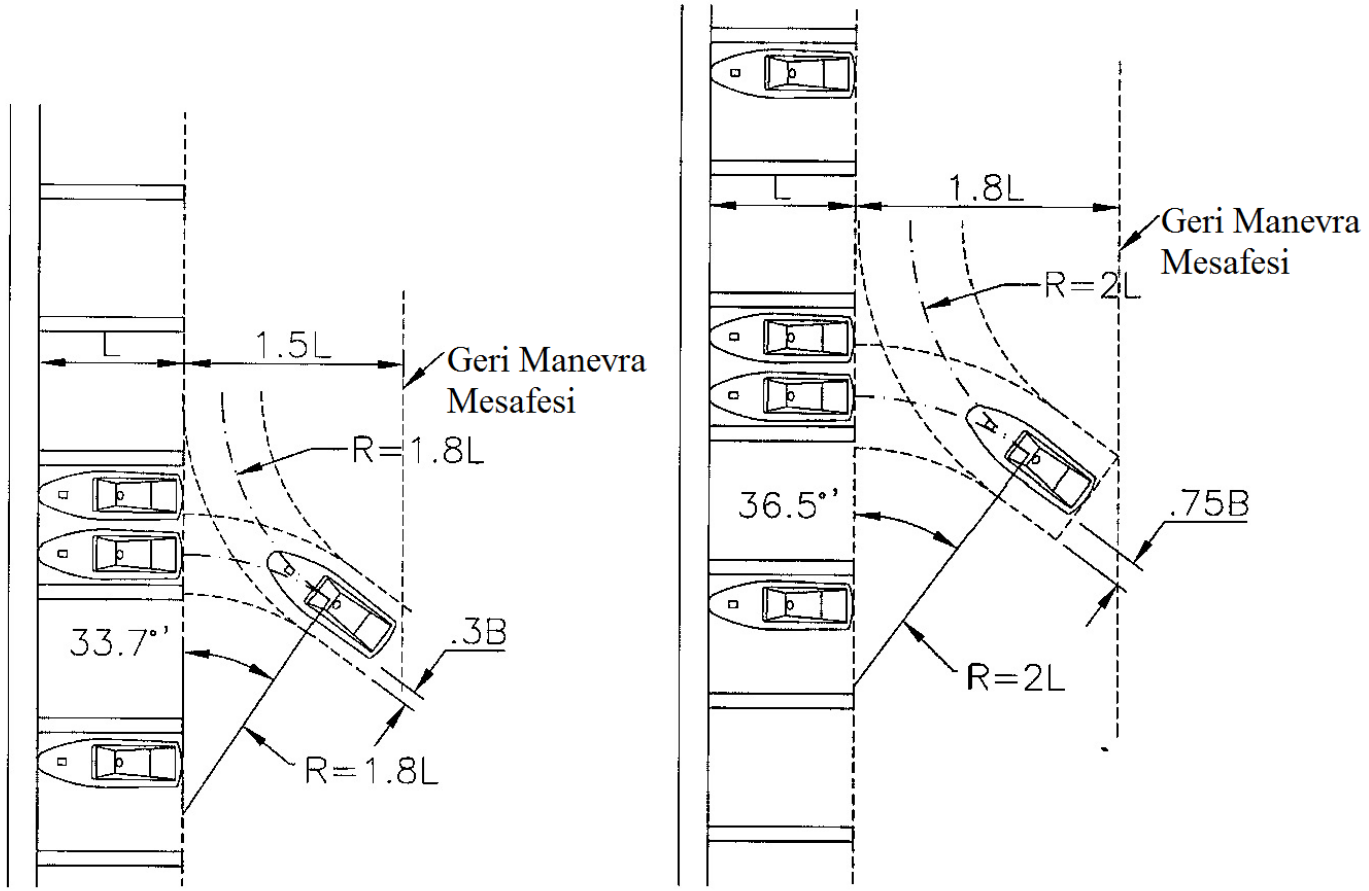
Marina yapısında bulunan kanalların derinliklerinin ölçümleri, marinanın iç kısımlarında ve genelde su seviyesinin asgari değere yakın olduğu yani en az olduğu zamanlarda alınmalıdır. Su yüzeyinde bulunan tekneler su içerisine en çok hareket halindeyken batmaktadırlar, bu duruma gemiciler "squat" adını vermişlerdir. Tekneler saniyede ortalama 1 ila 1,5 metre hız ile yol alırken meydana gelecek squat durumunun 30 ila 50 santimetre aralığında hesaplanması marinanın inşa edilme sürecinde dikkat edilmesi gereken mühim bir unsurdur. Şekil 1.4'te gösterilen bir başka tipik yat limanı planında da görüleceği üzere manevra alanı olarak işaretlenen dairenin squat değeri ölçü olarak ele alınmalı ve değerlendirilmelidir (Topçuoğlu, 2015).

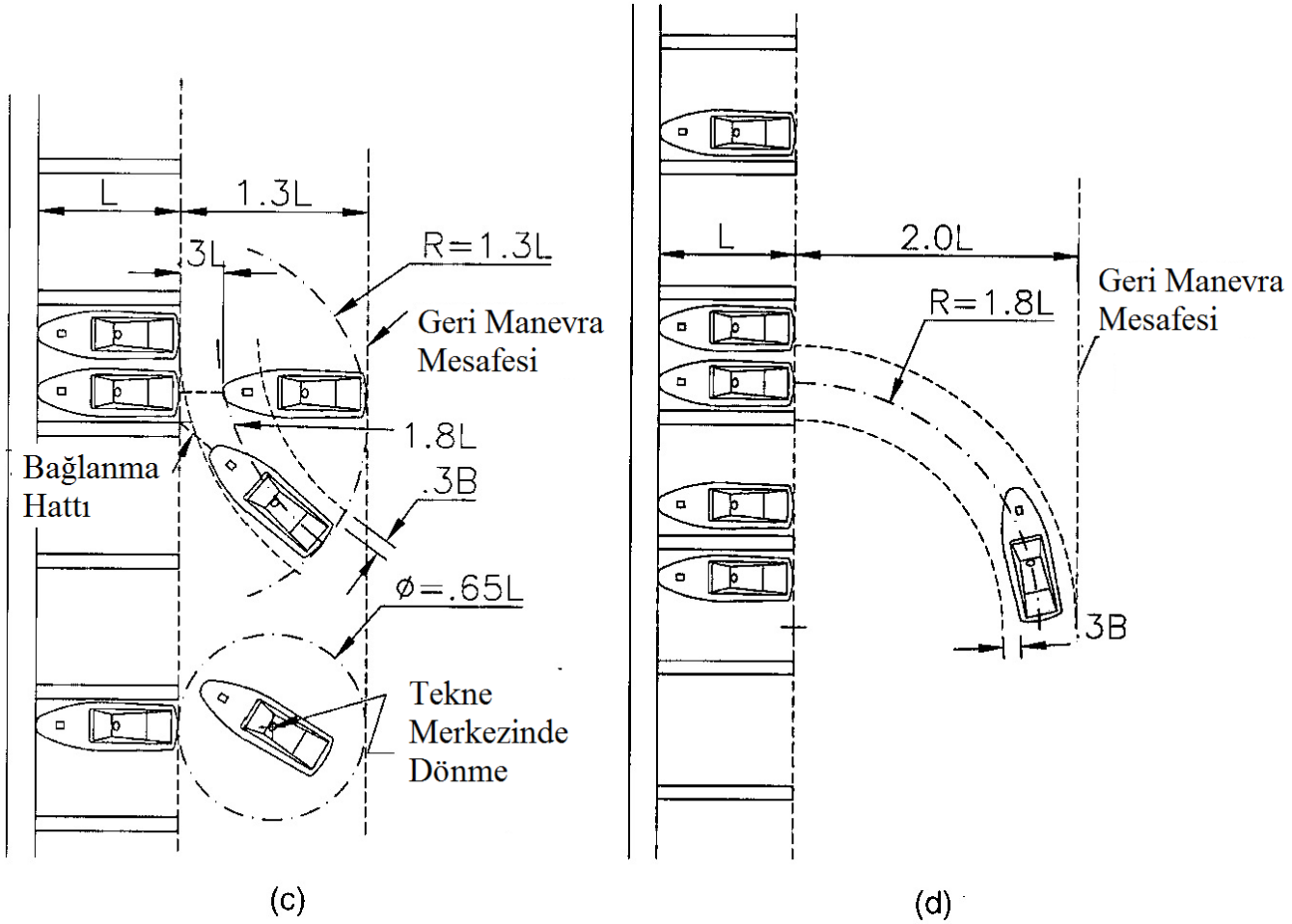


Şekil 4. Karakteristik bir yat limanı yerleşim planı-2 (AYGM, 2016)

Marina işletmelerinin tipik yerleşim düzenlerini gösteren bu planlara uygun bir şekilde hazırlanan marinaların dikkat etmeleri gereken diğer hususlar ise (ASCE, 2012):

- Marinalarda mutlaka iç ulaşım kanalı bulunmalıdır.
- İç kanal genişliği (B1) için genişlik en az 20 metredir ancak işletmeye gelecek L boylu bir tekne için bu değer 1.5L ölçüsünden daha büyük olmalıdır.
- İç kanal akıntı, rüzgar veya her ikisinin de var olduğu bir yerde ise kanal genişliği en az 1,75L olmalıdır.
- Teknelerin yanaşma yerlerine ulaşabilmeleri için seyir yolu olmalıdır.
- Seyir yolu genişliği (B2) karşılıklı iskelelere yanaşmış durumda olan teknelerin kıç kısımları arasında kalan bölgenin ölçümü olarak hesaplanmalıdır ve genişliği en az 1.5L olmalıdır.
- Marina deniz yükselme ve alçalmalarının etkisindeki bir bölgede değilse ve yelkenli olmayan yatlara hizmet sunmaktaysa seyir yolu 1.3L'ye kadar daraltılabilmektedir.
- Yanaşma yerleri gelgit, güçlü rüzgar, akıntı unsurlarından birine ya da birden fazlasına maruz kalan bir bölgede ise seyir yolunun asgari genişliği 2.5L olacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Seyir yolunda bulunan iskeleler esnek olarak kıyıya bağlanmış ise iskelelerin seyir yolunun genişliği asgari 2L olmalıdır.
- Marinalarda bulunan seyir yolu ve bağlanma düzenleri için Şekil 5 ve Şekil 6'da yer alan planlama unsurları dikkate alınmalıdır.


L
1.5L
Geri Manevra
Mesafesi
R=1.8L
33.7°'
.3B
R=1.8L
(a)
L
1.8L
Geri Manevra
Mesafesi
R=2L
36.5°'
.75B
R=2L
(b)



Şekil 5. Karakteristik bir yat limanı yerleşim planı-3 (AYGM, 2016)

Şekil 5'te parmak iskeleler arasında kalan seyir yolunun genişliğinde de görüldüğü gibi marina işletmelerinin barındırabilecekleri yat kapasitesi ve bu yatların boyutlarının hesaplanmasında dört farklı yerleşim planı yer almaktadır. Bu planlar:

a) "Rüzgar ve akıntı bakımından sakin dönemdeki seyir yolu genişliği

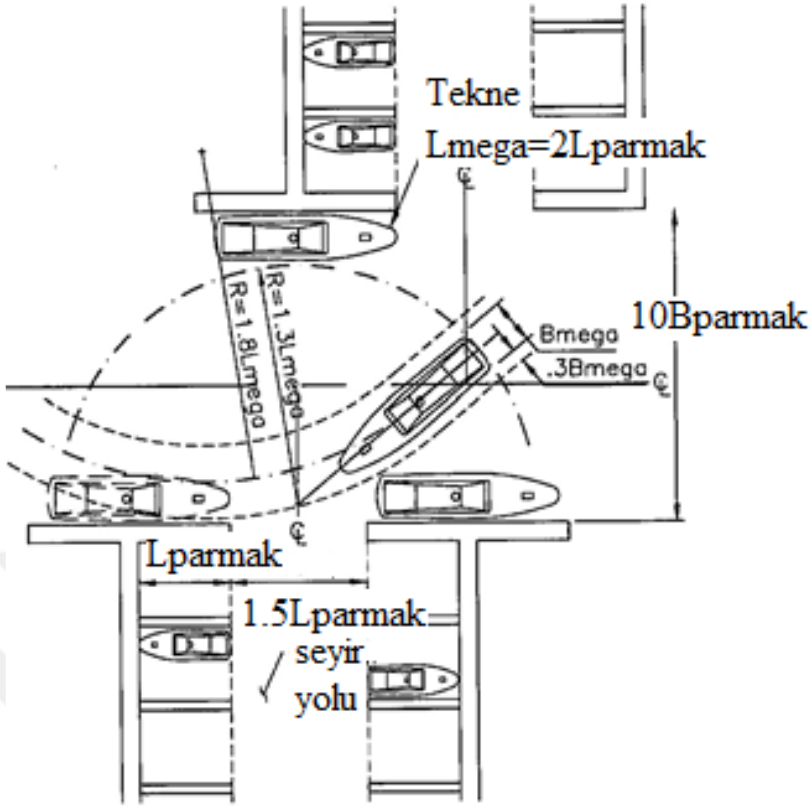
b) Rüzgar ve akıntı etkisi altında bulunan bir marinadaki seyir yolu genişliği

c) Motor ve halat yardımıyla sağlanan asgari seyir yolu genişliği

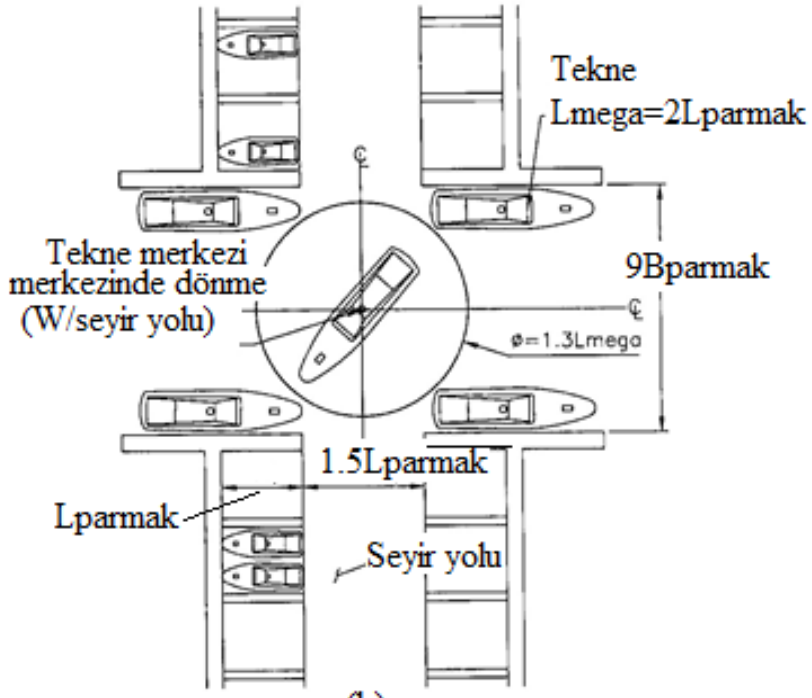
d) Manevra yapılmayacak şekilde hesaplanan seyir yolu genişliği"

olacak şekilde hesap edilmek üzere esaslar arasında yer almaktadır (ASCE, 2012).

Marina giriş ve çıkışları için hesaplamalar yapılırken yatların boylarını temsil eden "L" değeri yani yat boyu mühim bir değişkendir. Yapılan tasarımlar yatların manevra alanında bulundukları durumlar için 1,3 L ile 1,8 L genişlik aralığında olmalıdır ki yat kaptanları rahat bir şekilde ve herhangi bir kazaya sebebiyet vermeksizin marina iç sularında seyirlerini gerçekleştirebilsinler. Ayrıca marinanın karadaki tesislerinde meydana gelebilecek bir yangının da teknelere sirayet etmemesi için yat ve teknelerin bağlı bulundukları iskelelerden çok hızlı ve pratik bir şekilde ayrılabilir durumda olmaları da gereklidir. Teknelerin pek çoğunun yanabilen malzemelerden yapıldığı ele alındığında bu unsur çok büyük önem arz etmektedir (AYGM, 2016). Şekil 1.6'da yer alan (a) şaşırtmalı iskele sistemlerindeki asgari seyir yolu genişliğini gösteren plan ve (b) aynı hizada bulunan iskele sistemleri için asgari seyir yolunu gösteren planlar incelendiğinde anlatılmak istenen detaylar daha somut ve net bir şekilde kavranabilecektir. Şekil 1.6'da kısaltma ile ifade edilen L tekne uzunluğu B ise tekne genişliğidir.



(a)



(b)

Şekil 6. Mega yatlar için asgari seyir yolu genişliği (AYGM, 2016)

2.3.3. Marina düzeni

Standart yapıya sahip bir marina işletmesinde özellikle zor ve fırtınalı hava koşullarında tekne ve yatların liman sularına giriş yapmaları kolay olmak durumundadır. Kaptanların yatlarını rahatlıkla iskeleye bağlayabilmeleri ve çok zorunda kalmadıkça palamar desteği almaları gerekmemelidir. Marinanın tasarım aşamasında, bulunduğu sulara sıklıkla gelen çok daha büyük tonajlı gemilerin geçerken oluşturdukları büyük dalgaların marinaya çarptığında geride bırakabilecekleri hasarların olmayacağı ya da asgari hasarla atlatılabilecek şekilde hesaplamalar yapılmalıdır (Özkan, 2008). Yat ve tekne sahipleri, denizde meydana gelen büyük dalgalara ve sert rüzgarlara karşı sığınmak için kendileri ve teknelerine koruma sağlayabilecek bir alan ararlar. Bu alanlardan en sık tercih edilenler genelde gündüz vakitlerinin açık, güneşli ve uzun olduğu, sanayi bölgelerinden uzak ancak yerleşim yerlerine yakın, tesis faaliyetlerinin çok ve seçenekli olduğu ve en önemlisi de yat ve teknelerini bağladıklarında güvenli hissedecekleri hilal şekilli koylar olmaktadır. Bu yönelimlerden ötürü marinaların ve sundukları yanaşma alanlarının sahip oldukları doğal yahut tasarlanmış şekil çok önemli bir detaydır (Şemieoğlu, 2006).

Yatları barındırma sistemi marina işletmeleri arasında farklılık gösterebilirken temelde yapıların temellendirildiği prensip ortaktır. Değişken hava koşullarına karşı yat ve tekneler marinalarda korunaklı durumda olmalıdırlar. Bu durumların üstesinden gelmenin bir diğer esası da bağlanmanın kuvvetli olmasıdır. Bağlama tarzları genelde tekne ve yatların deniz üzerindeki yerlerini sabit tutmayı amaçlayacak şekilde, iskelelere sağlam bir şekilde montajlanmış ve korozyona karşı çok dayanıklı paslanmaz baba ve aneleler yardımı ile su üzerindeki dengeyi, zincir ve bu zincire bağlı tonoz yardımı ile su altındaki dengeyi sağlamak amaçlıdır. Genellikle tekne ve yatların iskele bağlantısı burun tarafından, zincir ve tonoz yardımı ile de arka taraflarından yapılarak teknelerin sabitlenmesi sağlanmaktadır. Bu sayede tekne ve yatlar iskeleden ve diğer teknelerden güvenli mesafe uzaklıkta sabit bir şekilde tutulabilmektedirler (Bilski, 2015).

Kullanılan bu bağlama sistemi su üzerinde meydana gelebilecek kuvvetli dalgalanmalardan ya da şiddetli rüzgarlardan etkilenen yatların iskeleye ya da yanlarında bağlı olan yatlara çarpmaları sonucunda hasar görme risklerini asgari düzeye indirmektedir. Hemen hemen her yat kendi yapısı dahilinde bir usturmaç sistemine sahiptir ancak aynı usturmaç sisteminin mevcut olması yatların sert yüzeylere yahut

direkt beton kütlelerine çarpmadan daha güvenli bir konumda kalmalarına olanak sağlar (Bilski, 2015).

Marina işletmelerinin yerleşim planlarının ve yanaşma düzenlerinin en mühim unsurlarından biri de muhaberat imkanlarıdır. Muhaberat sistemlerinde genelde tüm tekne ve yatlarda şart tutulan telsiz sistemi kullanılmaktadır. Bu telsiz frekansı bölgedeki marinayı kullansın kullanmasın her telsizden duyulabilecek şekildedir ve bu sayede hangi deniz aracının nereden geçeceği, sularda dikkat edilmesi gereken anlık ya da olağan unsurlar, mevcut ve mümkün yanaşma yerleri hakkında bilgi gibi bilgiler yayını alan kişiler tarafından duyularak hem seyir hakkında hem de yanaşma hakkında bilgi akışı gerçekleştirilerek doğabilecek risklerin önüne geçilmesi amaçlanmaktadır (Martin vd., 2019).

Limanlarda ise tekne, yat veya daha büyük gemi gibi boyutları farklı taşıtların yanaşmaları ve park etmeleri gibi düzen içeren olayların temelinde de bağlanma tipi ehemmiyete sahiptir. Yat ve teknelerin bağlanma durumları iç kısımda yapılabilecek manevra kabiliyetine etki edeceğinden marinanın başlangıç tasarımında daha evvelden mutlak suretle belirlenmiş olmalıdır. Marina işletmesinin tasarım operasyonuna göre iskele yerleşimi eğer daha evvelden düzenlenirse daha etkin kullanım alanı sağlayacaktır. Bir marina işletmesinin karadaki ve denizdeki üstyapılarının nitelik ve nicelik olarak büyüklüğü, sosyal tesis ve imkanlarının genişliği, teknolojik altyapının zamana uygun olması, işletmede hizmet sunulacak yatların sayılarına ve büyüklüklerine bağlı olmaktadır (Topçuoğlu, 2015).

Marina işletmesinden hizmet talep eden yatların boyutları ile iskele türü ve yapısı arasında doğal bir bağ olduğu için, marinaların ön çalışmaları yapılırken doğru bir çalışma metodu yürütülmeli ve bu çalışma esnasında temel faktör olarak iskelenin yapısal özellikleri esas alınmalıdır. Çünkü iskele çeşidi ve yapısı marina işletmesinde hizmet sunulacak yat tipinin de tayin edilmesiyle kalmayıp her koşulda işletmenin yaşam tarzını da etkisi altına almaktadır. Farklı iskelelerin farklı yapılara sahip olmaları hem görüntü açısından göze hoş görünen bir manzara sunarken hem de marinaların kendi stillerini yansıtmalarında ek bir rol üstlenmektedir. Bu eşsiz yaşam tarzı marinaların işletmelerinde barındırdıkları yapıları ve bu yapıların işleyişlerini etkileyerek yat limanı işletmelerinin karakteristik özelliklerini ortaya koymaktadır (Topçuoğlu, 2015).

2.3.4. Marina hizmetleri ve deniz turizmi

Deniz turizmi, turizmin bir alt dalını oluşturan, yerli ve yabancı turistlerin katılımını amaçlayan ve içeriğinde denize ait öğeler barındıran, ayrıca rekreasyonel faaliyetleri de barındıran uluslararası bir cazibe kalemidir. Esasen incelendiğinde turizm insanlara ulaşım, barınma ve beslenme kolaylığı sağlamakla beraber hedef aktivitenin yapılmasını sağlayan tamamlayıcı bir insan kaynağı yönetimidir. Geçmiş zamanlarda turistik amaç güden deniz faaliyetleri uygun düzeyde ekipman ve ekip unsurları barındırmadığından çok cazip bir seçenek haline gelmemiştir. Bu unsurların yanına tatillerini denizde ya da denize kıyısı olan bölgelerde yapmak isteyen turistlerin deniz kaynaklı oluşabilecek tehlikelerin doğurduğu kaygılar ve deniz turizminin diğer turizm faaliyetlerine görece yüksek maliyet kalemlerine sahip olması da cazibeyi düşüren diğer etmenler arasında yer almaktadır (Özbay, 2020).

Son zamanlarda ise, teknolojide önümüze gelen mühim gelişimler ve bireylerin satın alma güçlerindeki artış ve yurtdışı seyahatleri gibi etmenler deniz turizminin daha erişilebilir hale gelmesinde rol oynayan diğer faktörlerdendir. Deniz ve kıyı bölgelerinde yapılan turizm faaliyetleri giderek küreselleşen ve büyüyen uluslararası turizmin önemli bir temel parçasını oluşturmaktadır (Özbay, 2020).

Deniz turizminde meydana gelen bu gelişmeler devletlerin, kamu kurum ve kuruluşlarının çalışmaları ve oluşturdukları sistem takip edilerek bu günlere gelinmiştir. Devletlerin deniz turizminin yönetmelikleri içerisinde deniz marina yönetimleri ve yetkilileri, balık avcılığı kontrol ofisleri, turizm planlama, tanıtım ve pazarlama aktiviteleri, hukuk sistemleri ve deniz güvenliği birimleri yer almaktadır. Tüm bunlara ek olacak şekilde bu pazarın önemli taşlarını oluşturan fakat çalışmalarında kar amaçlamayan çeşitli kuruluşlar da yer almaktadır. Bunlara örnek olarak yatçılık, tüplü ve tüpsüz dalış, sörf, rüzgar sörfü, yelken, amatör balık avı ve çevrelerinde oluşan diğer faaliyet toplulukları örnek olarak verilebilir. Bu endüstri zamanla kendini büyüten ve çeşitlilik kazandıran rekreasyonel bir faaliyet haline getirmiştir (Orams, 1999).

Tablo 1. Deniz Turizm Endüstrisi bünyesindeki ana kol ve hizmetler (Lukovic, 2012)

DENİZ TURİZM ENDÜSTRİSİ		
ANA HİZMETLER	İKİNCİL HİZMETLER	EK HİZMETLER
• **Su Altı Dalış**	• **Liman ve Deniz Turizm**	• **Büyük Ebatlı Gemi İnşası**
• **Dalga Sörfü**	• **Marina**	• **Küçük Yelkenli Gemi İnşası**
• **Rafting**	• **Bağlama Yeri**	• **Gemi Ekipmanları Üretimi ve Satışı**
• **Kürek Çekme**	• **Çekek Yeri**	• **Kaptanlık Hizmetleri**
• **Balık Avcılığı**	• **Kiralama Hizmeti**	• **Araştırma Enstitüleri ve Eğitim Merkezleri**
• **Macera Turizmi**	• **Motorlu Yat Kiralama**	• **Diğer Servisler**
• **Ada Turizmi**	• **Yelkenli Yat Kiralama**	
• **Gezinti Turizmi**	• **Yolculuk Hizmetleri**	

Bilimsel çerçeveden incelendiğinde deniz turizmi kuvvetli denizcilik bileşenlerine haiz, çok fonksiyonlu bir turizm faaliyetidir. Faaliyet alanlarının fazlaca olması sebebiyle deniz

turizmi kollarını sınıflandırmak ana, ikincil ve ek hizmetler olacak şekilde üç temel başlıkları altında toplanmış ve Tablo 1.1'de sunulmuştur (Lukovic, 2012).

Turizm endüstrisinin temel bir parçası olarak deniz turizmi, günümüzde ivedi bir şekilde gelişim göstermektedir. Denizcilik aktiviteleri de deniz turizminin gelişmesiyle birlikte hem çeşitlenmiş hem de gelişmiştir. Marina işletmeciliğinin kuvvetli etkisi sebebiyle yelken ve deniz elemanlarının reel ekonomik değerleri esas alınarak deniz turizmi ifadesi yat turizmi gibi ifadeleri de doğurmuştur. Deniz turizmi sınıflandırmalarını incelemek gerekirse, bunu üç temel tür üzerinden yapmak gerekir. Bu türler Kiralama hizmetleri, seyir hizmetleri, liman ve deniz turizmi olarak adlandırılmaktadır (Lukovic, 2012).

Deniz üstünde deniz taşıt ve araçları ile sürdürülen, turizm gayesi güden meslek faaliyetlerinin direkt olarak ilgi alanına giren diğer mesleki faaliyetler "Deniz Turizmi" olarak bilinmektedirler. Şehirden kaçış ve ekonomik güçlenme ile artan yat, tekne ve bu taşıtların talepleri doğrultusunda doğan marina işletmeleri, kendi başına bir sektör oluşumunda bulunmuşlardır. Geçmişten günümüze, hatta çok eskilerden beri başlamış olan su altı tüplü tüpsüz dalış turizmi, teknolojik gelişmelere de bağımlı olarak su üzerindeki faaliyet ve sporların da eklenmesi ile bireylerin fiziki ve ruhsal bütünlüklerini geri kazanmak için sürdürdükleri turizm faaliyetlerinin bir endüstriye dönüşmesini doğurmuştur. Bu kısımda gündelik hizmet veren tekne ve yatlar, özellikle turizm noktalarında mevcudu bini aşan deniz filoları haline gelmiştir (Topçuoğlu, 2015).

Deniz turizmindeki gelişim, birbirileri ile irtibat halindeki yatçılar, özel sektörün ve kamu kuruluşlarının iş birlikleri, dernekler, gerekli bilgilendirmenin yapıldığı çeşitli yayın organları, verilerin içerik haline getirilip bir araya getirilmesini sağlayan danışmanlık şirketleri sayesinde sürdürülmektedir (Pardali vd., 2018).

Ancak deniz turizmi içerisinde meydana gelebilecek bir gruplaşma durumlarında bu pozisyonları tur operatörleri, seyahat acenteleri, araştırma enstitüleri, denizcilik acente ofisleri, saha çalışması faaliyetlerini sürdüren oda birlikleri ve büyüklü küçüklü dernekler tarafından da sürdürülebilir (Pardali vd., 2018).

2.4. Toplumsal ve Ekonomik Açıdan Marinalar

Turizm sayesinde henüz gelişme aşamasında olan toplumlar çok değerli kültürel ve çok büyük miktarda iktisadi kaynakları, iktisadi ve sosyal olanaklarını belirli bir seviyenin üzerine çıkarıp refah seviyelerini yükseltmiş toplumlardan kendi bünyelerine aktarmalarına neden olmaktadır. Deniz, kum, güneş, temiz hava gibi pek de fazla maliyeti olmayan ve doğal kaynaklar olduğu için pek çok maddi özelliği olmayan ve oluşumu için iş gücü gerektirmeyen, kendiliğinden oluşumlarını tamamlayan deniz ürünleri, doğal tarım unsurları gibi hemen hemen hiç maliyeti olmayan ve amaçları haricinde değerlendirebilmenin çok da mümkün olmadığı kısıtlı kaynakların turizm aracılığıyla güç ve değer sahibi olması ve iktisadi olarak katkı sunması söz konusudur (Özkan, 2008).

Turizmin iktisadi ekosistemi dahilinde olan marinalar, bir diğer ifade ile otelcilik sektörünün kollarından birisi olarak gösterilmektedir. Çünkü tıpkı oteller gibi marinalar da verdikleri hizmetler esas alındığında aynı görev tanımlarını taşımaktadırlar (Sarı, 2011). Ancak marinalar aynı dahilde değerlendirilseler dahi asgari miktarda yat kapasitesi ve hizmet alanı sağlandığında, iktisadi kaynaklara ve dolaylı yoldan sosyal refah seviyesinin yükselmesine rahatlıkla katkı sağlayabileceklerdir. Buna mukabil yat turizmi, iktisadi olanakların gelişmesine ve istihdam sunmanın yanında diğer etkinlik alanlarında da pek çok farklı sektöre can suyu olacak, ülkenin turizm gelirlerinin artmasında da kıymetli bir role haiz olduğu söylenebilmektedir. Marina işletmelerinin hem faaliyetlerini sürdürdükleri coğrafi alanlara hem de hizmet alımı yapanlara pek çok yarar sağladıkları gözlemlenmektedir.

Tüm bunların esas nedeni beşeri olmayan kaynak ve yapıların ülkemizin kıyı bölgelerinde bulunması, bu yörelerde yapıların oluşturulması, yöre halkının iktisadi ve sosyolojik gelişimlerine fayda verip katma değer sağlamaları, ülkelerin iktisadi açıdan turizm yönünden kalkınmalarına pozitif değer katması ve denize kıyısı olmayan bölgelerden daha fazla role sahip olmalarıdır. Ayrıca ülke ekonomisine değer katmakta olan ve katacağı değer oranı hayli yüksek olan bu türden alanların verimli olarak kullanımıyla, bu turizm alanı için düzenlenecek yönetmelikler ve yasalar ile desteklenmeli, amatör denizcilik kulüplerine ilginin ve amatör denizcilere desteğin arttırılması gerekmektedir (Baran, 2016).

2.4.1. Marinalardan alınan hizmetlerin müşterilere yararları

Marinalar fiziksel tasarımları uyarınca hizmet sunan işletmeler kategorisinde yer almaktadırlar. Bundan dolayı hizmet yelpazesinde pek çok çeşitli hizmetin çeşitli bünyelere sahip bireylere hitap etmektedirler. Marina işletmeleri tarafından sunulan hizmetlerin bazıları marinaların direkt olarak kendi bünyelerinde bulunması şart olan hizmetler, bazıları ise marina işletmesine ekonomik olarak fayda sağlayacak ve işletmen yapısı dışında bulunan üçüncü taraf kişilerinin sunduğu hizmetlerdir. Marina işletmeleri, işletme bünyesindeki iktisadi kazançları, mevcut imkanlarını ve yeteneklerini göz önünde bulunarak bunlardan daha iyi kazançlar elde edebilirler. Bunun yanı sıra üçüncü taraf şahıslarıyla yapılacak yer ve dükkân kiralama sözleşmeleri bu hususta etkin bir rol oynamaktadır (Özkan, 2008).

Marinaların konaklama hizmeti sağlayıcıları ile aynı hizmet çeşitleri sunduğuna bir örnek olarak rezervasyon ve resepsiyon gibi hizmetler verilebilmektedir. Marinada yer alan yat limanlarına yatların getirilmesi, buraya bağlanması ve gereksinimlerinin karşılanması konaklama hizmetinin de kapsadığı sunum faaliyetleridir. Marinalarda öne çıkan fark ise hem yat sahibinin hem de aracının bu hizmetlerden faydalanmasıdır ve buna ek olarak yat sahibi ya da kaptanının tesiste bulunan konaklama yerlerinde ya da kendi teknesinde kalması gibi bir seçeneğinin de mevcut olmasıdır (Tandoğan, 2015).

Marinada yat sahiplerine sunulan konaklama hizmetleri, eğlence ve spor aktiviteleri, yeme – içme ve nihayetinde aranan ruhsal ve fiziksel yenilenme gibi olanaklar otel işletmelerinin de bünyelerinde barındırdıkları temel faaliyetlerdir. Günümüzde bir marina işletmesinin sunması gereken hizmetler ise, yat ve bot bağlama hizmeti, yatlar için akaryakıt istasyonu, yatlar için elektrik ve tatlı su bağlantıları, duş ve tuvalet, çamaşırhane hizmetleri, alışveriş için mağazalar, sağlık ve ilkyardım hizmetleri, yat malzemesi satan marketler, tekne bakım ve onarım alanları, kara araçları için otopark, pis su ve katı atık istasyonları, motor yağı toplama istasyonu, sintine, rekreasyon ve spor aktiviteleri için alanlar, misafirler için faaliyet alanları, sosyal tesisler gibi ana başlıklar Tablo 1.2.'de sunulmuştur. Bunların detaylarında ve yanlarında pek çok unsur bulunabilir ancak esasen bu olanaklar sağlanmış olmalıdır (Andersen, 1993).

Tablo 2. Marinalarda sunulan deniz ve kara hizmetleri (Andersen, 1993)

MARİNA HİZMETLERİ	
Deniz Hizmetleri	Kara Hizmetleri
• **Elektrik** • **Su** • **Telefon** • **Kablolu / Kablosuz İnternet** • **Tuvalet – Duş** • **Yangın Sistemleri** • **Akaryakıt İstasyonu** • **Katı / Sıvı / Yağ Atık İstasyonu** • **Güvenlik Hizmetleri** • **Denize İndirme / Denizden Alma** • **Tekne Yıkama**	• **Hastane** • **Eczane** • **Çamaşırhane** • **Otel** • **Alışveriş Mağazaları** • **Yat Malzemeleri Mağazaları** • **Tekne Kiralama / Satış Ofisi** • **Tekne Bakım ve Onarım Merkezi** • **Deniz Malzemeleri Mağazası** • **Genel Satış Mağazaları** • **Otopark Hizmeti**

• **Seyir ve Hava Bilgisi** • **Telsiz** • **Palamar Bot Hizmeti**	• **Yeme – İçme Hizmetleri** • **Resmi Hizmetler** • **Diğer Hizmetler**

Marinaların tekneleri ile seyahat edenlere yahut yalnızca konaklama imkanından faydalanan müşterilere sunduğu hizmetlerde, güvenlik açısından problem oluşturabilecek davranışlara veya endişeye mahal vermemeleri, taahhüt edilen aktivitelerin kolay ve rahat bir biçimde hayata geçirilmesi, deniz kaynaklı oluşabilecek tehlikelere karşın emniyetli ve korunaklı olmaları mühim konular arasındadır. Bunlara ek olarak, uzun süreli yolculuklar ve yöresel gezelim – görelim turları da kıyı şeridini ve marina işletmesini cazip bir duruma getirmektedir. Hava olaylarının meydana getirebileceği şiddetli rüzgar ve hatta fırtınaya karşın marinalar korunaklı bir barınak olanağı sağlamakta ve coğrafi açıdan daha önceden hesaplanmış rüzgarların etkisiyle de ulaşım imkanlarını kolay hale getirmektedir. Tarihi ve doğal güzelliğe sahip koylara yatların pek fazla yakıt harcamadan yalnızca yelkenlilerle ya da akıntılarla ulaşım sağlayabilmeleri ve demirleme imkanı sunabilmeleri de marinaların sahip olduklarında müşteri potansiyellerini üst düzeye çıkarabilecekleri olanaklardandır (Sarı, 2011).

2.4.2. Marinalardan işletmecilerin sağladığı yararlar

Marina işletmecileri, yat sahiplerinin yönelimlerine ve ekonomilerine uygun olacak kalite ve özelliklerde, farklı tekne filoları ile çeşitli rota, zaman ve akışlarla programlar hazırlamaktadırlar. Bu sayede halihazırda teknesi olan ve tekne kiralayan bireylerin keyfi davranışlarına uygun olacak doğrultuda varacakları noktaları seçmelerinin verdiği mutluluğu yaşamalarına olanak sağlamaktadırlar. Marina işleten kişiler kendilerinden hizmet alan müşterilere, kendi istek ve arzularına uygun doğrultuda programlar hazırlayıp, farklı bir yoldan ulaşmaları mümkün olmayan bölgelerde tüplü - tüpsüz dalış, balık avı, yüzme ve sörf faaliyetlerinden keyifli bir şekilde yararlanmalarına da neden olmaktadırlar (Diakomihalis, 2007).

Marinaların işletmecilerine sağladıkları faydaların sürdürülebilir olması için personellerine marina müşterilerinin işlerinin en mühim kısmı olduğu benimsetilmeli ve defaatle hatırlatılmalıdır. Müşteriye sunulan hizmetlerin ve müşteri ile personel arasındaki ilişkinin iyi olması, marinanın işletme faaliyetlerinin başarılı olarak devam ettirilebilmesi ve gelecekte de istihdam sunabilmesi adına son derece önem arz ettiğinin benimsenmesi ve bunun için çalışan tüm personelin buna katkıda bulunması için ciddi bir şekilde çalışmalar yapılmalıdır. Bu ortamı sağlayabilmek adına müşteri ile ilişkileri son derece iyi idare etmek gerekmektedir. Mükemmel müşteri hizmetleri profili oluşturmak için aşağıda bahsedilen kriterler çalışan tüm personel ve marina işletmecisi tarafından benimsenirse istenilen profil oluşturulabilir (Kozak vd., 2011);

- İşletmede en önemli kişi müşteridir.
- İşletme müşteriye bağlı olarak varlığını sürdürür ancak müşteri işletme olmadan da yaşamına devam edebilir.
- İşletmenin varoluş sebebi müşteridir.
- Müşteri davetsiz misafir değil, velinimettir.
- İşletmeye gelen müşteri, marinanın varlığına bir iyilikte bulunmaktadır, marina ise sunduğu hizmetlerle bu iyiliğe iyilikle karşılık vermelidir.
- Müşteri memnuniyeti son derece önemlidir.

- Müşterilere yalnızca maddi getiri olarak bakılmamalı, müşteri ile dengeli bir duygusal bağ kurulmalıdır.

- Müşteriyle tartışmaya girilmemeli ve müşteriye kötü davranışlarda bulunulmamalıdır.

- Her müşteriye aynı hizmet özenle verilmelidir.

- Marinanın iktisadi olarak gelir - gider dengesini sağlayan temel unsur müşteridir.

- Müşteri yoksa marinanın da o kıyıda bulunmasının bir önemi yoktur.

Marina işletmesi için mükemmel müşteri hizmetleri profilini oluşturmak, profilin gelişimini sürdürmeden önce de marinanın profil adına ne anlamlar taşıdığını iyi benimsemek gerekmektedir. Yat turizmi, turizmin bir alt kademesidir ve bir marina yüklü sermaye ihtiyacı duyan hizmet sunma işidir. En mühimi ise bir marina yalnızca tekneler için park yeri amacıyla işlev gören bir yer olmamak ile beraber, deniz ile yaşayan bireylerin birbirileri ile tanışma, görüşme ve kaynaşma ortamlarıdır. Mükemmel müşteri hizmetleri profilinin başarılı bir şekilde gelişimini başarılı bir şekilde tamamlanması sağlamak adına çalışanların bu konu özelinde periyodik olacak şekilde eğitimler vermek ve çalışmalar yapmak gerekmektedir. Ardından çalışan personelin performans ölçümleri yapılması adına müşterilerden pozitif yahut negatif geri dönüşler almak da şarttır. Bu performans ölçümünü en tutarlı şekilde yapabilmek adına hizmet alımı yapan müşterilere düzenli aralıklarla yapılacak olan memnuniyet anketleri en önemli ve direkt sonuç veren uygulamadır. Anket sonuçlarında elde edilen negatif geri bildirimler konusunda hareket etmeden önce ise meydana gelen bu olumsuzluğun nereden kaynaklandığını belirlemek için çalışmalar yaparak konunun asıl nedeninin öğrenilmeye çalışılması daha mühimdir (Sarı, 2011).

Marina işletmesinin potansiyel müşterilerine tanıtımlarının yapılması için müşteri hizmetleri departmanını aracı bir unsur olarak kullanmak, yürütülen reklam kampanyalarının en etkili kısmını oluşturmaktadır. Bu olguyu yalnızca kelimeler ile açıklamak yetersiz kalacaktır. Olması gerektiği gibi tutarlı bir tavır sergilenmesi, gereken özverinin gerektiği kadar verilmesi de bu kampanyayı olumlu sonuçlandırmak açısından mühimdir. Müşteri hizmetleri uygulamalarının etkin bir hale getirilmesi marinanın adının duyurulması açısından çok maliyetli bir uygulama değildir. Ancak doğru yapılan müşteri

hizmetleri uygulamaları marina işletmesinin iktisadi manada gelişimini devam ettirmesi açısından çok yüksek oranda katkılar sağlayabilmektedir (Chen vd., 2019). 2010'lu yılların başında turizm sektöründen gelen kazancın neredeyse dörtte biri deniz turizmi kaleminden gelmiştir. Bu sebeple yat turizmciliği ülkenin iktisadi yapısına pek büyük bir katkı sağlamaktadır ve ilerleyen süreçte de bu katkının artacağı öngörülmektedir (Sarıışık, 2011).

2.4.3. Marinaların konumları nedeniyle etkileri

Marina işletmeciliği diğer turizm sektörü paydaşları gibi otomasyondan ve makineleşme imkanları sınırlı, dolayısıyla insani iş gücüne ihtiyaç duyan turizm dallarından birisidir. Bu sebepten ötürü büyük kesimlere ve özellikle bölgede yaşayan halka iş imkanı ve istihdam olanakları sağlayan, insan emeğinin yoğun olduğu sektörlerin başında gelmektedir.

Sektördeki iş olanaklarını yukarı seviyelere çıkartması marina işletmelerinin genişlemesiyle beraber yat üretim sektöründe de gelişimler meydana gelmesinin su götürmez bir gerçek olduğunu ve bununla beraber iş olanaklarının sunulmasında ayrıyeten yükseltici bir unsur olacağını tahmin etmek de pek zor değildir. Marina işletmelerinde meydana gelen bu gelişmelerin işletmelerden hizmet alan yat sahiplerinin gereksinimlerinden ötürü meydana gelecek insani iş gücü gereksinimleri işletmenin var olduğu bölgeden karşılanacaktır. İş olanaklarında meydana gelen artış marinanın faaliyet gösterdiği bölgede ikamet edenlerin gelir düzeylerinin de artmasında tetikleyici ve ilerleyen aşamalarda etkileyici durumlarda rol almasına sebep olabilecektir. Yat sahiplerinin yaptıkları harcamalar bir taraftan doğrudan istihdam seviyesini yükseltirken öte yandan sektörde hizmet sunan diğer iş kollarının böylesine iktisadi imtiyazlardan faydalanmasıyla dolaylı bir şekilde istihdam seviyesini yükseltmektedir (İlhan, 2008).

Diğer yanlardan bakıldığında deniz turizmi marina işletmelerinin de hesaba katılmasıyla, bulunduğu yörenin kültürel ve doğal mirasının da tahrip olmasına engel olmaktadır. Kendiliğinden doğal yollarla oluşan marina benzeri bölgeleri ya da sonradan beşeri koşullar altında yapılmış olan marina işletmelerinin, endekslenmiş yatırımlar kümesinde bulunan otel veya pansiyon gibi konaklama tesislere bir seçenek oluşturduklarından kıyı bölgelerinde oluşturulacak betonarme yapılara yapılacak maliyetli yatırımlara engel

olmuş olur. Bu sayede hem karadan deniz manzarasının hem denizden kara manzarasının ve en önemlisi ise doğal yapının bozulmasının önüne geçilmiş olur.

Yat sahiplerinin bulundukları doğal çevreye diğer insanlardan daha duyarlı bir tavır takınmalarından ötürü endüstrisi içinde yer alan diğer kollara göre doğal yapının tahribata uğramasına mani olmaktadırlar. Bu nedenden ötürü birçok marina işletmesi, çevreyi koruma ve çevreye duyarlılığın bir gösterisi olan Mavi Bayrak koşullarını yerine getirerek bu simgeyi almaya hak kazanırlar. Bu simge marina işletmesinin tercih edilmesi bakımından önem arz etmektedir. Rastgele bir alanda marina işletmelerine dair etkinlikler gelişim gösterdiği sürece, sektör dahilinde yer alan hizmetlerin sağlandığı işletmeler daha hızlı gelişecek ve faaliyet döngülerini destekleyici takviyeler alabileceklerdir (İlhan, 2008).

Marina işletmeleri, iktisadi ve sosyal özelliklerine dayanarak tıpkı yeni kurulan bir fabrika gibi çevre halkına olanak sunmanın yanında, diğer alanlardaki yat gösterileri, marina konserleri, yat fuar etkinlikleri gibi kültürel aktiviteler, yeme – içme işletmeleri, konaklama alanları, alışveriş yapılacak işletmeler gibi marina içerisinde etkinlik gösteren ticari unsurlar var oldukları yörenin refah seviyesinin yükselmesinde aktif rol oynarlar. Bu tesirler diğer yollardan yöre halkının hem sosyal gelişimlerine hem de kültürel gelişimlerine olumlu yönlerden katkılar sağlamaktadır (Sarı, 2011).

Marina işletmelerinin ülkenin iktisadi yapısına yaptığı olumlu katkılar, çeşitli etkinlik ve iş alanlarının oluşması, yapılan yatırımların yüksek oranda karlılıkla sonuçlanması, etkinlik gösterdikleri sektörler dahilinde iş bölümünün sağlanması gibi turizm faaliyetleri alanında bulunan reaktif tesirler meydana getirmektedirler. Tüm bunların yanı sıra süregelen mevsimsel aktivitelerden ötürü sezon bitiminde kamu hizmetinde ve özel hizmet kalemlerindeki düşüş, işletmelerin sezon sonlandırıldığında kapatılması ve yörelerdeki gelir düzeylerinin belirli bir güruha hitap etmesi gibi sosyolojik ve ekonomik dengelerde bazı negatif tesirlerde de bulunmaktadır. Ayrıyeten turizm endüstrisi içinde süreğen bir denge meydana getirilmediğinde iktisadi çevreye pozitif tesiri olan marina işletmelerinin olumsuz sonuçlar doğurabileceği de gözle görülür bir gerçektir (Özkan, 2008). Deniz ve kıyı bölgelerine yapılan turizm etkinlikleri dahilinde yapılan etkinlikler, marina işletmelerine sair bölgelerde hizmet veren yeme – içme dükkanlarının, konaklama

hizmeti sunan yerlerin ve yakın yörelerde bulunan yerleşim yerlerinin altyapı stoklarında da gelişmenin olduğu gözlemlenmiştir (Doğan, 2019).

2.4.4. Çevre dostu marinalar

İnsanların ve yaşadıkları doğanın yapıları gereği değişmeleri ile beraber doğal yapı ve kaynaklara karşı hassasiyet duyma olgusu günümüz yaşantısında ve gelecek zamanlarda yükselmeye mutlaka devam edecektir. Bu olgu ile alakalı dünya üzerinde farklı ulusal ve uluslararası pek çok örgüt artmakta, insanlığa ve doğaya yaptıkları katkı artarak sürmektedir. Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF), Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP), Uluslararası Doğayı Koruma Birliği (IUCN), Greenpeace ve Avrupa Çevre Ajansı (APA) doğal mirası korumak ve varlığını sürdürmesini sağlamak için çalışan uluslararası kuruluşlardır. Türkiye için de marina işletmelerinin kapsamında yer alan Turkish Marine Enviroment Protection Association (TURMEPA) ya da diğer adıyla Deniz Temiz Derneği marinaların çevre temizliği ve korunması ile alakalı çalışmaları sürdüren kuruluştur. TURMEPA'nın asıl gayesi Türkiye su sınırları içerisinde yer alan denizlerin temiz olmaları konusunda çalışmalar yapmaktır. Kirlenmiş denizlerin arıtılması ve temiz kalması için çaba göstermek adına eğitim çalışmaları yapan TURMEPA Türkiye için bu konuda ciddi ve periyodik çalışmalar yürüten en önemli sivil toplum kuruluşlarından birisi olmaktadır. Dernek bu konuda halkın bilinçlenmesi, kirli denizlerin arındırılması gibi çalışmaların yanında denizlerin kirlenmesinde neden olan çeşitli çevre suçlarıyla savaşan, bu alanda farklı yaptırım uygulatma olanakları gün geçtikçe artan sivil toplum kuruluşları arasında da yer almaktadır. Ayrıyeten TURMEPA, ÇEVKO gibi doğayla barışık maddelerden yapılma sıvı el sabunları, bulaşık sabunları, tekne temizleme çözeltileri gibi farklı tüketim malzemelerinin üretilip derneğin sürdürülebilirliği ve denizlerin temizlenmesi adına fayda sağlamaktadır (Özbay, 2020).

Tüm bunlara ek olarak Amerika'da çeşitli marina işletmelerinin, özel ve devlet iştirakli yat kulüplerinin iş birliği içerisinde ortaya çıkardıkları çeşitli programlar da mevcut durumdadır. Kurulan bu iş birliği yapısı, marina işletme bölgelerindeki çevreyi ve özellikle denizin bulundukları kısımlarını kirletmemek ve diğer yanlarda kirlenmelerini engellemek adına marina işletmelerinin yönetimlerini bu tarafa getirmek için geliştirilmiştir. Uygulanan bu eğitimler sayesinde marina işletmelerine çeşitli sertifikalar verilmektedir (Erdoğan, 2017).

2.5. Marinaların Sınıflandırılması

Marinaların ve marina işletmeleri çeşitli kriterlere göre sınıflandırılabilirler. Ancak Türkiye'deki marina işletmelerini genel manada sınıflandırmaya tabii tutmak gerekirse işlevlerine ve yapılarına göre iki ana başlık altında incelemek mümkündür. Bu kısımda bahsedilen gruplandırmaya ilişkin detaylı bilgiler yer almaktadır.

2.5.1. Yapılarına göre marinalar

Yat limanlarının temel tasarımları yönüyle gayeleri yat ve teknelere hizmet vermektir. Marina işletmelerinin hizmet sunumları benzerlikler gösterse de marinaları birbirinden ayıran en sarih özellikleri bulundukları konumdur (Sevinç, 2014). Özellikleri açısından derecelendirildiğinde marinalar, sosyal yaşam alanına sahip marinalar, çekek yerleri ve yat kulüpleri olarak kategorize edilebilir. Bulundukları yörelere ve ülkelere göre değişiklik gösteren marinaların gruplandırılmasının çeşitli özelliklerinin de değerlendirme ölçütleri içerisine katılara kategorize edildiği gözlemlenmektedir. Uluslararası Marina Enstitüsü (IMI) marina işletmelerini genel kriterler dahilinde;

- Özel Marinalar,

- Devlet Marinaları,

- Liman Otoriteleri,

- Yanaşma yerleri ve iskeleler,

- Tatil temalı marinalar

olarak nitelendirilmektedir. Yapılan farklı çalışmalarda marina işletmeleri yönetim biçimlerine ve kuruluş amaçlarına göre benzer biçimde gruplandırılmaktadır.

2.5.2. İşlevlerine göre marinalar

Deniz Turizmi Yönetmeliği'ne göre marinalar, esas yat limanları, ikincil yat limanları, çekek yerleri ve yat yanaşma yerleri olacak şekilde belirlenen alanlardır. Bu yönetmelik kabul edildikten sonra, üzerinde yapılan bir düzenleme ile beraber son halini alarak yürütmeye giren Deniz Turizmi Yönetmeliği'ne göre ise marina işletmeleri üç çıpalı

marinalar, dört çıpalı marinalar ve beş çıpalı marinalar olarak sınıflandırılmıştır (Göbel, 2018).

Çeşitli taraflardan incelendiğinde Türkiye'de marina işletmelerine sağlanan yatırım olanakları, kuruluş kademelerinde sağlanan kolaylıklar ve hizmet sunumları açısından çeşitlilikler göstermektedir. Bu olgular esas alındığında marina işletmeleri farklı isimler ile adlandırılabilen ya da farklı gruplandırma kriterlerine göre ayrılabileceği görünmektedir. Bunlara ek olarak marina işletmeleri gruplandırma ölçütlerine göre genelde dört ana sınıf altında;

- Ana Marinalar,

- Tali Marinalar,

- Çekek Yerleri,

- Yat Yanaşma Yerleri olacak şekilde ele alınmaktadırlar (Sevinç, 2014).

2.5.2.1. Ana marinalar

Deniz turizmi sektörünün hatırı sayılır etkinlikleri dahilinde yer alan, dalgaların yoğunlukla etkilediği bölgelerden izole bir alan içeren, yüksek kapasite oranlarında bakım ve kışlama, tamir ve onarım olanakları sağlayan marina işletmelerine ana marinalar denmektedir. Ana marinalarda hem yat sahiplerinin hem de yat ve teknelerinin güvenlik unsurlarının rahatlıkla sağlanabildiği, çeşitli etkinlik ve sosyal aktivitelerin mevcut olduğu, üst ve alt yapı hizmetlerinin sunulduğu söylenebilmektedir (Diakomihalis, 2007).

Bu temel özelliklerin devamında, bünyesinde barındırdığı yat ve teknelere hizmet sunma gayesiyle akaryakıt istasyonu, deniz meteorolojisi ve seyir bilgisi sağlayan araçlar, tekne ve yatları karaya çekmeye ve geri denize indirmeye yarayan araçlar, yat ve teknelerin karada barınmalarına olanak sağlayan alanlar, birden fazla yat ve teknenin aynı anda bakım ya da onarım görebileceği korunaklı bir alan, yeme – içme mekanları, spor yapmaya elverişli tesisler, yangın uyarı ve müdahale aygıtları, satış ve kiralama birimleri, internet, telsiz, emanet eşya büroları, telefon sistemleri, kapalı depolar, otopark, güvenlikli bağlama ve çıpa sistemleri, çamaşırhane, yat yıkama ve temizlik hizmetleri ve teknik servis hizmetleri barındırmaktadırlar (Yat Turizmi Yönetmeliği, 2009).

Bu sınıftaki marina işletmelerinin farklı türlerden standart kriterler ile sağlanması olasıdır. Kriterlerin değerlendirilmesi genellikle ISO 9001 benzeri kalite standart ölçüleri kullanılması ile sağlanabilmektedir. Bu kriterler arasında marina işletmesinin kalitesi, bulunduğu çevreye etkisi, uygulanan yönetim sisteminin niteliği ve niceliği gibi çeşitli ölçütler yer almaktadır (Ritchie vd., 2017).

2.5.2.2. Tali marinalar

Tali marinalar, beşerî imkanlarla yapılmış ya da doğal olarak bölgede varlığını sürdürerek halen kullanıma devam edilen, güvenlikli ve kapalı bir su bölgesini bünyesinde barındıran, uzun süreler devam eden barınma ve onarım faaliyetlerinin sürdürülebildiği ve Yat Turizmi Yönetmeliği'nde yer alan diğer belli başlı özelliklere sahip marinalardır. Teknik açıdan incelendiğinde yaklaşık 5 ton kapasiteli tekne ve yatları denizden karaya ya da karadan denize taşıyabilecek bir gezer vinç barındırmaktadırlar (Yat Turizmi Yönetmeliği, 2009).

Aynı zamanda bu marinalarda gümrüklü veya gümrüksüz alışveriş olanakları, yakın denizde seyreden yat ve teknelerin enformasyonel bağlantı özelliklerini karşılayabilecek, ilgili mevzuat koşullarına uygun, telsiz iletişim hizmeti de bulunmaktadır. Denizlerde meydana gelen hava ve su olaylarından haberdar olmak için meteoroloji sistemi, yangın uyarı ve müdahale sistemi, yat sahipleri veya kaptanlara dinlenme olanağı sağlayan kapalı alanlar, yöreye uygun sosyal etkileşim alanları gibi imkanlar da tali marinalarda büyüklü küçüklü tekne ve yatların yararlanması adına varlığını sürdürmektedir. Daha gelişmiş tali marinalarda ise farklı ülkelerden ülkemizi ziyarete gelen yat sahipleri ya da yat kiralayan turistler ile iletişim kurup onların da hizmetlerden faydalanmasını sağlamak amacıyla yetiştirilmiş uzman personeller de bulunmaktadır (İlhan, 2008).

2.5.2.3. Çekek yerleri

Azami boyu 60 metreye kadar uzanan her çeşitten tekne, yat ve su taşıtlarının tamirat, tadilat, bakım ve onarım, azami boyu 24 metreye kadar olan bu türden araçların ise inşası için gerekli olan hizmeti sunan ve bu taşıtlar için kışlatma imkanı taşıyan tesisler çekek yeri olarak adlandırılmaktadır. Ayrıca mavna, kayık, düşük yolcu kapasiteli tekneleri, amatör balık avlama tekneleri veya yatların tadilat, tamirat, bakım ve onarımlarının

yapılması amacıyla denizden karaya çekilme olanağını sağlayan taşıma araçları ve bu faaliyetlerin sürdürülebilmesine yetecek miktarda yere sahip alanlar çekek yerleri olabilirler. Çekek yerleri için deniz üzerinde herhangi bir yapı stoğunun olması şartı aranmamaktadır. Her ne kadar yat ve teknelere hizmet verseler de çekek yerleri turizm tesisleri kategorilerinin herhangi birinde yer almamaktadırlar. Bu yüzden çekek yerlerinin bağlı olduğu yönetmelik Turizm Bakanlığı'nın yayımladığı yönetmelik değil, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın yayımladığı yönetmeliktir (İlhan, 2008).

2.5.2.4. Yat yanaşma yerleri

Yat yanaşma yerleri, boyutları küçük ve yanaşan yatların kısa süreli barınabilmelerine olanak sağlayan marina alanlarıdır. Olmazsa olmaz kriterlerin başında gelen üst yapı ve alt yapı özellikleri nedeniyle yat ve teknelerin bağlanmalarına ve konaklamalarına yetecek şekilde tasarlanmışlardır. Yanaşan deniz taşıtlarının tadilat, tamirat, onarım, bakım, yakıt ve kışlama ihtiyaçlarını karşılayacak birimler bulundurma zorunlulukları yoktur. İskelelerde ve eğer varsa karadaki barınaklarda tekneler için elektrik enerjisi ve tatlı su barındıran depolar, hizmet alanlar için tuvalet ve duş kabinleri, marinada bulunan atıkların bölgeden uzaklaştırılması, katı, sıvı ve yağ atıklarının çevreye zarar vermeyecek şekilde muhafaza edilip ardından tasfiye edilmesi, acil ihtiyaçlar için her an kullanıma hazır tutulan jeneratör ve yedek su deposu, kara ve deniz rehberlik servisi, marinanın deniz ile arasındaki bağlantıyı sağlayabilir tutmak için işletmeye ait bir tekne ve yangın uyarı ve söndürme sistemlerini bünyelerinde barındırabilirler (Yat Turizmi Yönetmeliği, 2009).

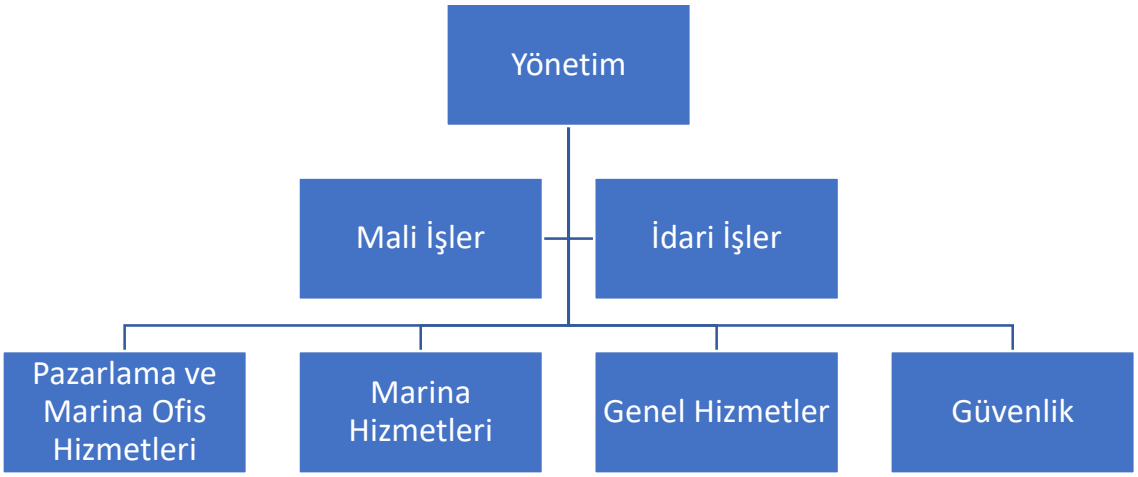
2.6. Marina İşletmelerinin Yönetimi

Marinalar ve marina işletmeleri, deniz turizmi bünyesinde bulunan yat turizmi kolunun en aktif altyapısını barındırmaktadırlar. Bu altyapı çalışmalarının etkili bir şekilde kullanılması ve devamlılığının sağlanması doğru ve profesyonelce yapılan bir sistematikle ancak mümkün olmaktadır (Fedai vd., 2015). Marina işletmelerinin organizasyonel yapıları oluşturulurken kısa vadeli ve uzun vadeli hedefler göz önünde bulundurularak hedeflerin birbirileri ile karşı karşıya gelmemesi ve işletmenin varlığını uzun süreler sürdürebilmesi amaçlanmalıdır. Marina işletmelerinin sahipleri ya da görevde bulunan üst düzey yöneticileri bu tür işletmelerin yapılarını ve işletme

özelliklerini göz önünde bulundurarak en tutarlı organizasyonel yapının hazırlanması gereklidir. İşletmenin kuruluş kademesinde meydana getirilen organizasyonel yapıların güncellenmesi ve değişimlere uygun bir yapıya bürünmesi için devamlı sosyolojik, teknolojik ve yapısal güncel uygulamaların takip edilmesi son derece yararlı olacaktır (Işık, 2010).

Marina işletmelerinin örgütsel yapılarının yanı sıra, çeşitli turizm işletmelerinde bulunduğu üzere insan gücü bileşeninin ve çalışan emeğinin büyük ölçüde ehemmiyet arz ettiği aşikardır. Ancak marina işletmelerinde diğer işletmelerden farklı olacak şekilde çeşitlilik ve profesyonellik bir nebze daha öne çıkarıldığından işletmelerin organizasyonel yapılarında değişiklikler dikkat çekmektedir. Marina işletmelerinin yönetimsel yapı unsurlarını belirleyen kategorik bir sistem olmadığı için uygulamada ve literatürde farklı gruplandırmalar söz konusudur. Bazı işletmeler, finans, üretim, insan kaynakları yönetimi, pazarlama, denetim ve muhasebe gibi dallara ayrılırken bazı işletmelerde ise bu bölümler yalnızca üretim, finans ve pazarlama gibi sade departmanlardan oluşmaktadır (Fedai vd., 2015).

Marina ve yat işletmelerinde bu durumlarda bazı farklılıklar gözlemlenebilmektedir. Yapılan organizasyonlar ve yürütülen projeler deniz üzerinde bulunan ve deniz araçları kullanılarak düzenlenen çalışmaları içerdiğinden, ihtiyaç olan yapı ve hizmet çeşitliliğini bünyesinde barındırabilecektir (Sarı, 2011). Bu nedenden ötürü sadelik ve yalınlıktan bahsetmek de neredeyse olanaksız hale gelecektir. Organizasyonel yapı oluşturulurken yönetim, birimler üzerinde bir denetleyici öğe olarak değil, gerçekleştirilmesi gereken bir uygulama olmalıdır. Şekil 7'de marina işletmeleri için örnek teşkil eden bir organizasyonel şema sunulmuştur. Şema dikkatlice incelendiğinde uzmanlık odaklı farklı çalışma gruplarının varlığı göze çarpmaktadır. Bu şekilde marina işletmesinin etkinliği daha yüksek seviyede ve yönetim yürütmesinin daha tutarlı olması amaçlanmalıdır (Işık, 2010).



Şekil 7. Marina işletmelerinde sıklıkla rastlanılan örnek organizasyonel yapı (Işık, 2011)

2.6.1. Marina işletmelerinin organizasyonel yapıları

Marina işletmelerinde kurulan organizasyonel yapının asıl gayesi, işletme bünyesinde faaliyet gösteren yönetim ve işçi kademesindeki çalışanların aldıkları eğitime yapılan yatırımın en uygun şekilde düzenlenmesi, marina işletmesinin devamlılığının arttırılması ve asgari koşulları sağlayan alanında yetkin personellerin uygun pozisyonlarda değerlendirilmesi, marina işletmesinin yatırım kalemlerinin organize edilmesi ve gerekli durumlarda sübvanse edilmesi ve yapılan tüm bu organizasyonel unsurların sonucunda işletme kar oranının yükseltilmesidir (Fedai vd., 2015).

Yat ve tekne tedariki yapan firmalar ise ürünlerinin imalatını takiben rayiç fiyat belirleme ve pazarlama organizasyonlarını yaparak, kiraya verilmesi yahut marina taşıt stoğuna eklenmesini sağlayarak, zamanın getirdiği teknik ihtiyaçları yerine getirmek gayesini güderek ve çeşitli eksik ya da kusurların üstesinden gelerek hizmet alımı yapan bireylere yaşamak istedikleri konforun üzerinde bir hizmet sunup karşılık olarak işletme kar oranının yükselmesine katkı sunmalıdırlar (Işık, 2010).

Marina işletmelerinde yer alan yönetimlerin sahip olduğu özelliklerin geneli olarak bahsedilebilecek organizasyon, işletme bünyesinde yer alan varlıkların ve demirbaşların, personelleri ile beraber marina işletmeciliğinin hedefleri yönünde belirlenmiş bir alt – üst ilişkisi kullanarak mevcut duruma getirilmesi olacak şekilde ifade edilebilir Sürdürülebilir ve yönetim bakımından iyi idare edilen bir organizasyon şeması,

pazarlama, mühendislik, iktisat, ve idarede yer alan köşe taşlarının ortaya çıkarttığı örgüt yapısı olarak da anılmaktadır. Hizmet sunan tüm mühim işletmede olduğu gibi idare yönünden de meydana getirilmiş kaidelerle bağlantılı olarak tasarlanmalıdır (Doğan, 1994).

2.6.2. Marina çalışanlarının ve yöneticilerinin özellikleri

Marina işletmelerinin başarıları çalışan personelin davranışları ve kişisel özellikleri ile doğrudan alakalıdır. Başarılı ve yetkin personeller ile çalışılması, müşteriye sunulan hizmetlerin kalite standartlarını yükseltici unsurların başında gelmektedir. Marina yöneticilerinin, marinanın tasarımsal unsurları gibi, marina işletmesine olan talebin hatırı sayılır dayanak noktaları olduğunu gözetmek gerekmektedir. İşletme yöneticilerinin ve personelin kendilerini yat ve tekne sahipleri gibi düşünmeleri yani empati yapmaları, hizmet sundukları misafirlerine ehemmiyet göstermeleridir (Erdal, 2012).

Hizmet servisi yapan personelin ve idarecilerin marinayı ziyaret eden yat ve tekne sahiplerinin, kaptanların, yat personellerinin ve diğer misafirlerin gerek teknik konularda gerekse hizmet alımı mevzularında yaşayabilecekleri potansiyel sorunları ve tedirginlikleri şahsi sorunları gibi duyumsamaları, yaşanan problemleri kendi problemleriymişçesine tahayyül ederek pozisyon almaları ve sorunu kökünden halletmeleri, misafirlerin marina işletmelerine duydukları aidiyet duygusunu yükseltecektir (Erdal, 2012).

2.6.3. Marina bağlantı ofisi özellikleri

Marina işletmeleri kurumsal özelliklerini günlük rutin ziyaretçilerine ve olağan misafirlerine hizmet sunumunu üst düzeyde tutmak adına marina bağlantı ofislerini mevcut bulundurmak gerekmektedir. Bu bağlantı ofisleri marina işletmelerinin hızlı bir şekilde ulaşılabilecek noktalarında olmalı ve misafirler dilerlerse kara dilerlerse deniz yolu ile geldiklerinde bu ofislere ulaşabilmeli ve taahhüt edilen hizmetlerden hızlı, kolay ve eksiksiz bir şekilde faydalanabilmelidirler. Marina bağlantı ofisleri yönetici ve personelin rahat bir şekilde çalışabileceği ve marina ve ziyaretçiler açısından yüksek verimli çalışmalar yürütebilecekleri yerler olmalıdır. Türkiye'de konu üzerinde

yayımlanan ilgili yönetmelikler de bu ofislerin en mühim kısımların başında geldiklerini açıklamışlardır. Bununla alakalı olarak;

- Rezervasyon işlemleri,

- Meteoroloji hizmetleri,

- Ön Büro hizmetleri,

- Haberleşme hizmetleri,

- Havalimanı transfer hizmetleri,

- Telsiz haberleşme sistemleri,

- Döviz bürosu,

- Sigorta hizmetleri,

- Araç kiralama hizmetleri,

- Depo kiralama hizmetleri,

- Posta ve Kargo servisi,

- Gümrük ve Pasaport işlemleri hizmetleri,

- Kolluk kuvvetleri ve sahil güvenlik birimlerine erişim,

gibi misafirlere sunulması gereken hizmetler yer almalıdır. Marina işletmesinin konumu, niteliği, niceliği, büyüklüğüne göre değişiklik gösterebilen bu hizmetlere ek olarak marinanın bulunduğu ülke veya bölgeye özgü bazı yerel hizmetler de sunulabilmektedir (Dikeç, 2015).

2.7. Akdeniz ve Ege Bölgesinde Marinalar

Dünya genelinde marina işletmeciliğinin en gözde olduğu bölgeler Karayip Adaları ve Akdeniz kıyıları olmaktadır ve marina işletmeciliği gelişim konusunda halen mesafe kat

etmektedir. Sezon süresince bu bölgelerde ortalama 500.000 misafir ve tekneleri bulunmakta, civardaki uğrak rotalara ziyaretler gerçekleştirmektedirler (Akkan, 2022). Bu lokasyonlardaki marina işletmelerinin bulundukları ülkelerin yönetimleri tarafından ziyadesiyle desteklenmesi, yapılacak yatırımlara teşvik edilmeleri, yardım görmeleri, kapasitelerinin ve sundukları hizmetlerin artması için ucuz krediler sağlanması gerekmektedir (Sarı, 2011).

Marina işletmelerinin ülkeden ülkeye değişen farklı etkinlik kodları vardır. Bu kodlar incelendiğinde, bazı ülkelerdeki marinaların eğlence ve rekreasyon etkinlikleri kodu altında yer alırken, bazı ülkelerde diğer eğlence etkinlikleri alanında da bulunabilmektedir. Bu nedenden ötürü marina işletmelerinin tam sayılarını hesap edebilmek zorlaşmaktadır. Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin marina topluluklarının veri tabanları incelendiğinde "Ekonomik Faaliyetlerin İstatistiksel Sınıflandırılması" kodu altında kayda geçmiş 70.000'den fazla yat limanının varlığından bahsedebilmek mümkündür. Söz konusu işletmelerin yıllık bazda ortalama 500 milyon € gibi bir ciro değerine ulaştığından bahsedilmektedir. Bu maddi bilançonun dayanağı geçtiğimiz yıllarda İngiltere'de yapılan bir çalışmadır. Bu çalışmanın tahminine göre Avrupa Birliği sınırları içerisinde yer alan marina işletmeleri yıllık ortalama 3.5 milyar € ciro elde edilmektedir. Hatta bazı diğer veriler de hesaba katıldığında bu sayının 4 milyar € civarına kadar gelebildiği düşünülmektedir. Bu liman bölgelerinin coğrafi açıdan incelendiğinde neredeyse %75 gibi bir orana sahip kısmının Akdeniz kıyılarında yer aldığı belirtilmiştir. Avrupa Birliği ülkelerinin yat sahibi olunması, mürettebatsız ya da mürettebatlı yat kiralama ve tatil limanları olarak nitelendirildiğinde üye olan devletlerin en başında Yunanistan, İtalya ve Hırvatistan gelmektedir (ECSIP, 2015).

2.7.1. Türkiye genelinde marinalar

Türkiye bulunduğu coğrafya itibariyle çeşitli volkanik oluşumlardan kaynaklanan doğal ve göreli de olsa eşsiz güzelliklere sahiptir. Jeomorfolojik çağın sonlanmasına yakın zamanlarda Türkiye'nin Ege Denizi'ne bakan kıyılarında meydana gelen girintili çıkıntılı ve denize dik şekilde konumlanmış yamaçlardan ötürü natürel bir görünüme sahiptir. Yöreyi meydana getiren coğrafi hadiselere ve oluşan biçimlere ek olarak bulunduğu ılıman orta kuşak iklim yapısını da fevkalade güzel bir şekilde açığa çıkartmaktadır. Yat sahiplerinin aradığı bir kriter olan ılıman iklim özelliklerine haiz olan Akdeniz İklimi,

sahil şeridi boyunca uzunlamasına hissedilebilir durumdadır. Havanın ılık olması ve denize paralel olarak esen alize esintileri yelkenli tekne sahiplerinin çok aradıkları ve pek çok yörede bulamadıkları özelliklerin başında gelmektedir. Doğal yollarla meydana gelmiş olan körfez ve koylar Türkiye'nin sahip olduğu natürel kıymetler arasındadır. Turizm faaliyetleri, bilhassa deniz turizmi faaliyetleri bakımından Türkiye'de yapılması planlanan faaliyetlerin uygun maliyetli ve yetkin düzeyde olması, bunlara ek olarak geçmişten gelen kültürel mirasların varlığı da ülkemizi bu konuda çekici hale getirmektedir (Ilgar, 2019).

Türkiye'de yatla yapılan deniz turizminin zaman içerisindeki gelişiminde, eskiden Osmanlı İmparatorluğu toprağı olan on iki adanın, özellikle Akdeniz'e daha yakın olan yabancı yat ve teknelerin bu bölümden geçmeleri büyük önem derecesine sahiptir. 1950 yılından sonra Akdeniz bölgesinde bulunan diğer ülkelerin yatçıları Türkiye kıyılarına yanaşmalar gerçekleştirmiş ve bu yanaşmalar nihayetinde körfez ve koy gibi doğal güzelliklerin turistik faaliyetler amacıyla kullanılması ışığı yakılmıştır. Yatçılık faaliyetlerinin başlangıcı İstanbul Yelken Kulübü'nün kurulmasıyla birlikte başlamış ve bu oluşumun devamında Mavi Yolculuk adı verilen turistik geziler organize edilmiştir. (Güner, 1995).

Bu gelişmeleri takiben 1967 yılında Bakanlıklar Arası Yat Limanlarının Planlama Tetkik Komisyonu adı altında kurulan yat limanlarının incelemeleri yapılmış ve devlet eliyle İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı süresince yat limanlarının zincir haline getirilmesi tavsiye edilmiş ve bu kuruluşların en uygun biçimde idare edilmesinin de Ulaştırma Bakanlığı yönetiminde gerçekleştirileceği kanısına varılmıştır. Bu plan dahilinde ilk kuruluş 1976 yılında Bodrum Yat Limanı ve devamında 1977 yılında Kuşadası Yat Limanı olarak hizmete açılmıştır. Bu iki yıl arasında ek olarak bir de Çeşme Yat Limanı da faaliyet göstermeye başlamıştır (Sezer, 2012).

Takip eden yıllarda meydana gelen sosyolojik olaylar ve akabinde vuku bulan askeri darbe, ülkenin turizm açısından güven notunu düşürmüş ve sektörü olumsuz manada etki etmiştir. Turizm ile beraber marinacılık ve yatçılık işletmelerinin de etkilendiği, hatta sektörün durma raddesine kadar geldiği raporlanmıştır. Devlet yönetiminde meydana gelen değişimlerle beraber son zamanlarda yat limanı işletmelerinde gelişmeler meydana gelmiştir. (Muslu, 2017). Tablo 1.3, 2016 – 2019 yılları arasında Kültür ve Turizm

Bakanlığı'nın kendi sitesinde bulunan verilerle derlenmiş turizm işletme belgesine sahip marinaların sayısını ve hem karada hem de denizde olmak üzere yat kapasitelerini göstermektedir. Tablo 1.3 uyarınca en güncel veri yılı olan 2019 yılına dair verilere göre marina sayısı 41, yat kapasite sayısı da yekun olacak şekilde 15644 adettir.

Tablo 3.T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı deniz turizmi işletmeleri ve bu işletmelerin yat kapasiteleri istatistikleri (DTO, 2019-2023)

Turizm İşletme ve İştirak Belgeli Tesis ve Tesislerin Yat Kapasiteleri			
Yıllar	Tesis Sayısı	Deniz Kapasitesi	Kara Kapasitesi
2019	42	11350	4862
2020	38	10918	4232
2021	38	10918	4232
2022	38	10918	4232
2023*	41	11297	4128

Ülkemizin Yunanistan'a bakan tarafında meydana gelen negatif durumlardan ötürü, revaçta olan yat limanı işletmeciliği amaçlarındaki kimi günlük çalışmalar, meydana gelen çevresel hususlar ve yat sahiplerinin son dönemlerdeki bazı yönelimleri Türk yatçılığına pozitif yönde katkı sağlamaktadır (Bayer, 2018). Çevresel bozunum, yörenin kültürel miraslarının değerlerindeki değişim gibi hususlar turizm gelirlerini doğrudan etkilemektedir. Genel kanıya bakıldığında turizm sektörünün ekonomi içerisinde meydana gelen olumsuzluklardan ya da her yönlü dalgalanmalardan hızlı bir şekilde etkilendiği göz önünde bulundurulmalıdır (Cheong, 2002).

Türkiye deniz sınırları içerisinde 2023 yılı mart ayı itibarıyla deniz turizm belgeli toplam 41 tesis bulunmaktadır. Bu tesislerin 11.297 adet denizde 4.128 adet karada olacak şekilde toplam 15.425 adet mevcut kapasitesi vardır. Bu tesislere ek olarak 6 belediye tesisi de hizmetlerine devam etmektedir. Tüm bu tesislerin %15 kadarı Akdeniz Bölgesinde, %15

kadarı Marmara Bölgesinde ve %70 olan büyük çoğunluğu ise Ege Bölgesinde yer almaktadır. İşletmelerin isimleri ve bulundukları bölgeler Tablo 1.4'te bulunmaktadır.

Dünya geneline bakıldığında yaklaşık 19.000 adet marina varken bu sayıya Avrupa bölgesinin katkısı yaklaşık 5.000 olmaktadır. Ülkemizin deniz sınırları içerisinde 2002 yılı sektör raporuna göre toplam 4.720 adet kapasiteye sahip toplam 25 adet marina varken, 2022 yıl sonu sektör raporuna göre 37 tanesi belgeli, 6 tanesi belediye marinası olmak üzere diğer rıhtım, iskele ve bağlama yerleri de dahil olmak üzere toplam 84 adet yat bağlama ve barınma yeri varken tüm bu tesislerin toplam kapasite değeri yaklaşık 29.000 kadardır.

Diğer Avrupa ülkeleri göz önünde bulundurulduğunda ise yaklaşık 6.500 kilometre kıyı şeridi bulunan İtalya 379 marina tesisine, 4.964 kilometre kıyı şeridine sahip olan İspanya 356 marina tesisine, 5.835 kilometre kıyı şeridi uzunluğuna sahip Hırvatistan ise 159 adet marina tesisine sahiptir. Ülkemizde ise tüm bu tesislerin toplamı yalnızca 84'tür. Fakat Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın bu sayıyı yeni yapılacak yatırımlar ile gelecek yıllarda arttırması planlanmaktadır.

Türkiye'nin 2023 yılı planları içerisinde hızlı bir gelişim sergileyen ve büyüme gösteren Mega Yat Limanı sayısını arttırma hususu yer almaktadır. İlk adımda Antalya, İzmir ve İstanbul şehirlerinin kıyılarında yer alan marina tesislerinin iyileştirilmesi yer alırken devamında ise mega yatların da barınabileceği bir hale getirilmeleri ile birlikte Türkiye deniz turizmciliğinin yat limanlarından elde ettiği gelirin yükselmesi planlanmaktadır. Türkiye'deki bu çalışmalara ek olarak halihazırda bulunan yat limanlarına ek olarak aktif ya da pasif haldeki yaklaşık 200 balıkçı barınağı yapısının da revize edilerek ortalama her 55 kilometrede bir olacak şekilde bir marinanın var olması planlanmaktadır. Böylece deniz turizminin hatırı sayılır bir şekilde canlandırılması amaçlanmaktadır. Ayrıyeten farklı bölgelerde yer alan marinaların aralarındaki uzaklığı azaltacak biçimde yeni marinaların da faaliyete geçmesi de bu çalışmalar dahilindedir.

İş olanaklarının arttırılması ve alanında yetkin çalışanların yetiştirilmesi maksadıyla kıyı şeridinde deniz turizmi genel başlıklı mesleklere yönelik gereksinimleri karşılayacak yerinde ve kısa vadeli eğitim-öğretim hizmetlerini yapacak kursların faaliyete geçmesi planlanmaktadır. Turizm sektörü içerisinden bilgilerle eğitim veren orta öğretim ve

yüksek öğretim kurumlarına bağlı meslek yüksekokullarında deniz turizminin eğitim bileşenleriyle yer alması, öğrencilere yat limanlarında ve yat işletmeciliği yapan firmalarda staj olanakları sağlanması, eğitim ve staj kısımlarını tamamlayan öğrencilere gemi adamı sertifikalarının kazandırılması olanakları sağlanabilecektir.

3. MARİNALARDA HİZMET VE MEMNUNİYET

3.1. Marinalarda Verilen Hizmetler

Çalışmanın bu ikinci kısmında kalite bazlı hizmet sunumu yapan işletmelerin standartlarının hangi hususlara göre belirlendiği, bu standartlar ışığında sunulan hizmetlerin değerlendirildiği, marinalarda ve yat işletmelerinde hangi uygulamaların yürürlükte olduğu ve faaliyete geçirilmesi amaçlanan uygulamalar hakkında incelemeler yapılacaktır. Deniz turizminin ve yat limanı işletmeciliğinin hangi yanlarından yararlanıldığına detaylı bir şekilde değinilecektir.

Ülkemizde yat limanları Deniz Turizmi Yönetmeliği Uygulama Esasları dahilinde değerlendirmeye alınmaktadır. Söz konusu yönetmeliğin 5. Maddesi uyarınca " deniz araçlarına yönlendirme, bağlanma, yanaşma, manevra, karaya çekilme ve barınma hizmetleri veren ve işbu hizmetleri alakadar mevzuat hususları uyarınca gerekli güvenlik koşullarını oluşturacak şekilde fiziksel özelliklere göre dizayn edilmiş alt yapı unsurlarına sahip olan ve marina tesisinden arzulanan turizm hizmetlerinin en iyi şekilde sunulmasını sağlayacak özelliklere haiz, gereken tesisat, donanım ve üst yapı ile yeterli seviyede deniz ve kara alanı ve kara erişim bağlantıların ve olanaklarının hizmet alımı yapanlara sağladığı kullanışlı alanlar" olarak belirtilmektedir. Söz konusu yönetmeliğin 9. Maddesinde ise " 5. Maddede yer alan özellikleri taşıyan, yatların bağlanabilmelerine imkan sağlayan ve yat sahiplerinin yatlarından yaya bir şekilde çıkış yapabilmelerine imkan veren iskelelere, konaklama, dinlenme ve alışveriş yapabilme imkanı sunan sosyal tesislerin yanı sıra yatların karaya çekilmesi, bakım ve onarımlarının yapılması ve diğer teknik hizmetlerin sunulmasını sağlayan yetkinliklere haiz deniz turizmi tesisleridir" ibaresi bulunmaktadır (DTY, 2009).

3.1.1. Tuvalet ve duş

Marina işletmelerinin duş ve tuvalet gibi temel olanakları ve bu bölümlerin atık sularının deniz suyuna karışması engellenmelidir. Yat limanının ziyaretçi sayısı baz alındığında bu sayıya yetecek şekilde olması gerekmektedir. Tuvalet bölmeleri geniş, havadar, yaşlı ve bilhassa engelli bireylerin kullanımına uygun olacak şekilde tasarlanmış olmalıdır.

Genellikle konumu itibarıyla yat limanı bünyesindeki ofislerin yer aldığı kısımda ya da tamamen bunlardan ayrı bir yerde bir bütün halde de yer alabilir fakat yat sahiplerinin ve onların misafirlerinin hizmetine tahsis edileceğinden ötürü liman bölgesine daha yakın konumlandırılması daha uygun görülmektedir. Ülkemizde konu ile alakadar yönetmeliklerde açık bir şekilde duş ve tuvaletler kısımlarının kapasite, sayı, nitelik ve niceliklerinin nasıl olması gerektiği ile ilgili net kanılar yer almaktadır (Klancnik, 2012).

İyi hizmet veren bir marina işletmesi duş ve tuvaletleri misafirlerinin konforu ve potansiyel müşterilerine üyelik pazarlaması yapmak yahut marinayı tanıtmak amacıyla bir araç olarak kullanmalıdırlar. Müşterilerden duş ve tuvalet kullanımı için ek bir talepte bulunulması yahut bozuk para ile çalışan turnikelerin olması gibi hizmet alanları hoşnut edecek durumlardan kaçınarak hizmet alanlara hijyenik ve temiz olacak şekilde kullanıma açılmalıdır. Marina işletmesinin yoğun olduğu dönemlerde gereklilik görülmesi durumunda belirli bir standart oluşturulup günde belirli seferler yahut belirli saat aralıklarında temizlik işlemleri gerçekleştirilmelidir (Tobiasson vd., 1991).

Bunlara ek olarak kullanılan dezenfektanlar ve koku gidericilerle ortamın havası ferah tutulmalı ve buna uygun olacak şekilde havalandırma tasarımı yapılmış olması gerekmektedir. Havalandırma sistemi olarak doğal havalandırma kullanmak en uygunudur. Çöp kutularının üzeri açık olacak şekilde açık olmalı ya da kapaklar ayak pedallı olmalıdır. Tuvalet evyelerinde herhangi bir yıkama faaliyetinin gerçekleşmemesi ve su dolumu yapılmaması için musluk yükseklikleri sığ düzeyde olmalıdır. Duş ve tuvaletlerin aydınlatması kuvvetli olmalı, temizliği kolay ekipmanlar kullanılarak yapılmış olmalı ve kir tutmayan yüzeylerden meydana gelmelidir.

3.1.2. Otopark

Yat limanı işletmelerinde yeterli seviyede otopark mevcudiyeti olmadığı durumlarda ortaya büyük sorunlar çıkabilmektedir. Buna ek olarak otopark yapılması amacıyla boş tutulan alanların geniş olduklarından ve alanın otopark haline getirilmesi ayrı bir maaliyet kalemi oluşturduğundan yüksek kapasiteli otopark alanlarına sahip olmak güçtür. Marinaların yeterli düzeyde yahut daha fazla kapasiteye sahip otoparka sahip olmaları için marina işletmesinin en az iki katı kadar yahut iki katından fazla sayıda araca yetebilecek kadar araç alanı oluşturmaları gerekmektedir. Yat limanı işletmecileri bu

alanın planlama hesaplarını genellikle en yoğun ziyaretçinin olduğu zamana göre hesaplamaktadırlar. Marinada konaklayacak teknelerin sayısı kadar araç alanı oluşturmak çare değildir, nitekim yat sahiplerinin aileleri yahut misafirleri bazen teknede yahut tesisin bünyesinde konaklamak yerine kendi araçlarında yahut karavanlarında konaklama isteğinde bulunabilmektedirler. Bu tür durumlarda gerek yat sahiplerinden gerekse misafirlerinden otopark ücreti tahsil etmek bazı yat limanlarının çekicilik seviyelerini hatırı sayılır miktarda aşağıya çekmektedir. Bunun da hesaplamalar arasına dahil edilerek tesisin otoparkları yasal prosedürlere ve gerekli yönetmeliklere uyumlu alanlar olması gerekmektedir (ASCE, 2000).

Marinaların otopark kısımlarında olması gereken kimi standartlara ek olarak anahtarlı giriş sistemleri, kartlı giriş sistemleri, güvenlik ve kamera sistemleri, yönlendirme işaretleri ve tabelaların giderlerini karşılamak maksadıyla üyelik aidatlarına uygun olacak şekilde bir fiyat politikası uygulanabilmektedir. Ancak anlık olarak giriş veya çıkışlarda bu ücretin tahsil edilmesi misafirler ve yat sahipleri tarafından pek hoşnut bir şekilde karşılanmayabilir. Yat sahipleri ise araçlarını yatlarından baktıklarında görebilecekleri yerlere, daha kolay ve hızlı bir şekilde yatlarından araçlarına ulaşabilecekleri bir şekilde park etme isteğinde bulunabilirler. Lakin bu arzularını yerine getirmek isteyen kişilerin de yürüyüş alanlarını iskele kenarlarını işgal etme durumunda olmamalıdırlar (Tobiasson vd., 1991).

Yapılan otopark alanlarının zeminleri konaklayacak araçların rahat ve düzgün bir şekilde park edebilmek amacıyla yer işaretleri ile yönlendirilmiş olmalı, işaret çizgileri gözle görünecek dolgunlukta olmaları, verimli ve etkili olacak şekilde çizilmelidir. Zeminler kamusal yönetimin izin verdiği şekilde döşeme parke taşlarıyla yahut kaliteli asfaltla döşenmiş olmalı ve araçların kolay bir şekilde park edebilmesi amacıyla eğimsiz düz zeminlerden meydana gelmelidir. Çoğunlukla yağış alan bölgelerde yer alan marinaların otoparkları ise denizden gelebilecek dalgaların sularına yahut yağmur sularına uygun drenaj seviyesine sahip olabilmesi yönünden çakıl destekli de yapılabilmektedir. Drenaj yapılandırılması ise yağlı ya da kirli suların temiz içme sularına, yeraltı kaynak sularına ve deniz suyuna karışmasını engelleyecek şekilde uygulamaya koyulmalıdır (Tobiasson vd., 1991).

3.1.3. Marina ofisleri

Marina işletmeleri için ofisler yapılan operasyonun kilit taşını yani adeta kalbini oluşturmaktadır. Marina işletmelerinin yöneticilerinin ve diğer yetkililerin işletme için ürettikleri tüm çözümler ve öneriler, müşterilerin ve misafirlerin ilk kez karşılandıkları, marina bünyesinde çalışan bireylerin operasyonel açıdan becerilerinin ve bilgilerinin arttırılması amacıyla toplantılar yapılan bu ofisler, vazgeçilmez birimlerdir. İdari ofisler yat sahipleri ve misafirler tarafından rahatlıkla görünebilecek, kolay bir şekilde bulunabilecek ve yer-yön levhaları ile gösterilen bölümlerde olmalıdır. Marina işletmecilerinin yeni müşteriler edinmek ve üyelik paketleri hazırlamak amacıyla kullandıkları merkezler olarak da nitelendirilebilirler. Opsiyonel olarak marina işletme ofislerinin bir kısmı ya da mümkünse tamamı marina tesisini hakim bir şekilde görebilecek bir tasarıma haiz olmalıdır. Bu ofisler içerisinde gümrük hizmetlerinin sunulacağı birimler, pasaport işlemlerinin sunulacağı birimler ve geni onaylarının tamamlanabileceği birimler olması marina işletmesine ayrı bir albeni katmaktadır. Bu durumlar mevcut olduğunda albeninin yanına ek olarak evrak ve evrak işlemleri gibi sorun oluşturabilecek kalemlerin de hızlı bir şekilde üstesinden gelinebileceği için yat sahipleri tarafından ortaya çıkacak memnuniyet de işletmeye değer katacaktır (Aydın, 2011).

Marina ofislerinin içerisinde mutlaka orta kademe yetkililerin ve tam yetkili yöneticilerin bireysel çalışma ofisleri var olmalı, alt-üst çalışma birimleri bu kısımlarda toplantılarını ve takım içi görüşmelerini gerçekleştirebilmelidir. Ofislerin herhangi bir ölçü ya da demirbaş sahipliği kriteri bulunmamaktadır. Burada mühim olan nokta işletme kapasitesine göre meydana gelen ihtiyaçların karşılanabilmesidir. Ofislerde yahut ofislerin bulunduğu birimde iç ve dış irtibatı sağlamak için telsizler yahut telefonlar bulunmalı, ofislerin girişindeki lobi kısmında bilgilendirme ekranları yahut panoları olmalı, anlık hava durumunu ve deniz uygunluk bilgilerini gösteren dijital ya da led ekranlar, okuma ve bekleme köşeleri, faydalanılabilecek yiyecek, içecek, tek kullanımlık havlu, hijyen malzemesi vb. içeren otomatlar bulunması müşteri memnuniyeti açısından kıymetli noktalardır (Balcı, 2011).

Marina işletmelerini ziyaret eden müşterilerin, misafirlerin ve temelde yat limanının güvenliğini sağlamak amacıyla kaliteli ve her koşulda çalışabilen ekipmanlara ve altyapı

özelliklerine sahip olması konusu şart olarak koşulmamıştır ancak bilirkişiler tarafından tavsiye edilmektedir. Bu amaçla sabit ofis telefonları, diyafonlar, ofislerde masaüstü yetkililerde elde taşınabilir düzeyde telsiz ekipmanları, kablolu ve kablosuz internet bağlantıları, faks makinesi, acil durumları ve bu durumlarda yapılacakları gösteren işaret ve panolar, dijital ekran destekli görsel sunumları, yat limanı kapsamındaki deniz suyunun bilgilerini gösteren levhalar ve yat limanı bölgesinin saha bilgilerini içeren bilgilendirici sunumların ofislerde ve giriş lobisinde kendilerine yer bulmaları önemli bir puandır. Söz konusu hizmetler yat limanında çalışan personeller tarafından da benimsenmeli, ihtiyaç halinde misafirlere eksiksiz bir şekilde iletilebilmelidir (Benny, 2016).

Marina işletme ofisleri bölümünde sahada çalışan personellerin dinlenme ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri ya da ıslak haldeler ise kurumaları için kullanabilecekleri alanlar, bunların yanı sıra yemek aralarını ve mola zamanlarını geçirmek üzere bir yemek ve dinlenme odası, bakım sarf malzemelerini ve yat yedek parçalarını depolayabilecekleri alanların da olması gerekmektedir (Erdoğan, 2017).

Yatçılık faaliyetlerinin dönemlik yahut mevsimlik bir iş olarak ele alındıklarında pek çok yat sahibinin kargo ve posta gibi iletişim bilgilerini, yat işletmesinin adresi olarak verdiği emsaline pek sık rastlanan bir örnektir. Bu yüzden üyeliği halen devam eden yat sahiplerinin kullanabilecekleri posta kutuları olması elzemdir. Ancak bu durum üyeliğin de ötesinde biraz daha lüks olduğu için ayrı bir ücretlendirme politikasına gidilebilir yahut daha yüksek üyelik paketlerinde kendine ücretsiz olarak yer bulabilir. Bunun yanında üyelerin yatlarının anahtarları her türlü acil durum adına emniyetli bu bölmelerde saklanabilir. Ofis kısmında yer alacak olan tekne satışı yahut tekne kiralama birimi de tüm yasal işlemleri tamamlayabilecek yeterliliğe ve kapasiteye sahip olmalıdır (Saatçıoğlu, 1995).

3.1.4. Çamaşır odası

Marinalara yeni üyelikler almanın bir diğer yöntemi ise marina içerisinde var olan bir çamaşırhanedir. Bunu gören misafirler böylesine ince bir detayın düşünmesiyle diğer sosyal ihtiyaç unsurlarının da titizlikle düşünüldüğünü göz önünde bulunduracaklardır. Fakat bu hizmette müşterilerin çamaşırlarını kendilerinin yıkaması rica edilmelidir,

nitekim yoğun olacağı düşünülen günlerde bir ekip çalışanı çamaşır odasında hazır bulunup misafirlerin makineleri doğru kullanmalarına yardımcı olmak ve oluşabilecek potansiyel hata ve kazaları önlemek amacıyla orada bulunabilir. Böylece hem hizmet kalitesi sağlıklı bir düzeyde kalmış olacak hem de taşınmazlara bir zeval gelmeyecektir. Bu durum için seçilecek olan çamaşır makinelerinin sanayi tipi, bakım ve tamir masrafı uygun, yedek parçası kolay bulunabilir ve işçilik maliyeti az olanlarının tercih edilmesi daha uygundur. Bu tür makineler genellikle bozuk para ile çalışmaktadırlar. Böylece hem makineler için ödenen satın alım ya da kira maliyeti, odanın oluşturduğu elektrik ve su maliyeti de daha karşılanabilir hale gelecektir (Donald, 1977).

Çamaşır odasında yıkanacak olan çamaşırlar yıkama işlemi bittiğinde kurutma makinelerine yahut kurutma odasına alınmalıdır. Bu misafirin kendi inisiyatifine de bırakılabilir ancak ayrı bir kurutma bölümünün olması daha şık duracaktır. Müşterilerin talepleri doğrultusunda ütü hizmeti veren bir banko yahut direkt olarak kuru temizleme birimi de seçenekler arasında düşünülebilir. Bunların yanı sıra çamaşır odasında yıkanan çamaşırların katlanabilmesi açısından uygun masa ya da bankolar olması da gerekmektedir. Çamaşır odası, içerisinde makineler de çalışacağından ötürü havalandırması iyi dizayn edilmiş şekilde, yerler kaymaz fayanslardan ve duvarları nem tutmayan boyalardan olacak şekilde yapılmalıdır. Makine hortumlarının kırılması ya da giderlerin tıkanması gibi olayların hızlıca önüne geçebilmek için kullanılan fayanslar kolay temizlenebilir olmalıdır. Herhangi bir su basması riskine karşın taşan atık suların hızlı bir şekilde tahliye edilebileceği bir mimari yapıya sahip olmalıdır. Tüm bunlara ek olarak yine yönlendirme levhaları, bilgilendirme panoları ve makinelerin kullanımlarını gösterir broşürler bu odada bulunmalı, misafirlerin deterjan ihtiyaçlarını karşılamaları için bir hijyen otomatı da odada yahut yakınında yer almalıdır (TOC, 2017).

3.1.5. Yat ürünleri marketi

Pek çok marina işletmesinde hızlıca bulunabilecek, kolay temin edilebilen ve yüksek depolama alanlarına ihtiyaç duyulmayan yat parça ve sarf malzemelerinin satışının yapıldığı bir market bulunmaktadır. Yat sahipleri yahut yat işletmecileri ise genellikle farklı satıcılardan daha uygun fiyata alabilecekken eğer ürün teminatı zor, taşıması masraflı yahut parça gereksinimi acil ise bu tür alışverişlerini marina marketlerinden yapmaktadırlar. Bu noktada belirtmekte fayda vardır ki, marina işletmelerinde satışa

sunulan mallar, dağıtıcının getirdiği alış fiyatının üzerine piyasadaki olası marj kadar kar marjı konulmasıyla fiyatlandırılmaktadır. Burada ortaya çıkabilecek yegane sorun yeteri kadar modele uygun çeşitte parçanın bulundurulamaması olabilir ancak kayıtlı yatların model bilgileri kayıt klasöründe bulunarak gerekli olabilecek parça ve malzemelerin temini de bir ön çalışma sayesinde yapılabilmektedir. Müşteriler aradıkları ürünleri kaliteli ve hızlı bir şekilde elde ederlerse bu işletmeye pozitif olarak yansır (Tobiasson vd., 1991).

Marina işletmesinin çeşitli model ve kalitelere sahip ürünlerin satışını yaptıkları bu marketlerde çalışmalarını sürdürecek personeller de satış yaptıkları alanda yetkin, sattıkları ürünler hakkında tanıtım yapabilecek düzeyde bilgiye sahip, satın alınan yedek parçaların montaj işçiliğini yapabilecek şekilde kalifiye olmalıdırlar. Marina ve yat işletmeciliklerini mevsimlik olarak göz önünde bulundurulduğunda mağaza personeli sezon olarak adlandırılan belirli dönemler dışında aktif bir çalışma performansı gösteremeyecek bu ise işletmeye sezon dışında kalan süre için ek bir maliyet oluşturacaktır. Buna eklenebilecek bir diğer dezavantaj ise rakip marina işletmelerinin mağazalarında sattıkları ürünleri kampanyalı ya da indirimli bir şekilde müşterilerine sunması olarak düşünülebilir (Tobiasson vd., 1991).

Bu mağazalarda satılan ürünlerde aranan özellikler görsel özelliklerden ziyade mekanik özelliklerdir. Bu yüzden hemen hemen her işletmede belli başlı ürünler satışa sunulmaktadır. Bunları örneklendirmek gerekirse; tekne alt kısım için boyama, kaplama ve boya malzemeleri, atma, çekme ve bağlama halatları, iskeleye bağlama ve baba malzemeleri, elektronik bazı malzemeler ve yedek radar parçaları bulunabilmektedir. Bunların yanında istenme üzerine getirilen malzemeler de kısa sürede temin edilip marinanın imajı için pozitif neticeler meydana getirecektir.

3.1.6. Yat satış ve kiralama ofisi

Marina işletmelerinde yat kiralama hizmetinin sunulması, marina işletmesine kar olacak şekilde katkıda bulunmakla birlikte işletme canlılığının artmasına destek olur. Ayrıca ülkemizde halen artmakta olan yat alım, satım ve kiralama işlemlerinin çoğalması marinaların tanınmasına da ön ayak olmaktadır. Bu türden reklam, tanıtım ve pazarlama işlemlerinin gerçekleşebilmesi için marina bünyesinde ayrıca bir ofisin var olması daha

iyidir. Marinanın ekonomik sistemi içerisinde ise yapılan çekme, demirleme, atma yahut ek gezintiler yapılması gibi marina kaptanlarından yahut personellerinden faydalanarak gerçekleşecek işlemler ayrı bir gelir kapısı olmasına yol açmaktadır (Aydın, 2011).

Yat kiralama işlemlerinin olumsuz yanları ise pek çok müşterinin marinalarda üyelere ait olan alanları doldurmaları, rıhtım ve iskele kenarlarında kontrol dışı gezintiler yapmaları, yat kaptanları ve personelleri için ayrılan alanları bilinçsizce kullanmaları, kiralık yatlarda hasara yol açan tavırlarda bulunmaları, bakım ve tamirat işlemlemeleri ile doğal olarak ilgilenmemeleri, yanaşma durumunda lakayt davranmaları ve hatta darbeye bağlı açılan deliklerden su alan yatların batmasıyla sonuçlanan kazaları olmaktadır (Aydın, 2011).

Yapılan yeni yat ve tekne satışları marina işletmeleri için pekala bir gelir kalemi oluşturabilir. İşletme sermayesinde meydana gelen ekonomik problemleri ortadan kaldırma konusunda da yardımcı olabilmektedir. Ayrıca tekne satışı esnasında müşterinin marinadaki yat malzemelerini satılan marketten yapacakları ek alışverişler de ilgili birim açısından faydalı olacaktır. Marina işletmesi aracılığıyla tekne alan yeni yat sahiplerine sunulacak çekme ya da bağlama yeri gibi ek hizmetler marinada üyelik alması yolunu da kuvvetle ihtimal açar. Hatta buna ek olarak yat sahipleri yat veya teknelerini aldıktan itibaren satana kadar sezon içi ve sezon dışı tüm konaklamalarını ilgili marina işletmesinde de yaptırabilmektedirler (Tobiasson vd., 1991).

3.1.7. Yeme – içme alanları

Marina işletmelerinde yer alan, yiyecek ve içecek satışı yapan bölümler işletmenin halihazırda var olan gelirlerine ek bir kazanç kalemi olarak da düşünülebilir. Yiyecek ve içecek hizmetleri farklı boyutlarda olabileceği gibi, fast food olarak tabi edilen hazır yiyecek şeklinde yahut lüks restoran konforunda da olabilir. Geniş liman kısmına sahip bir marinada her iki türden restoranlar bulmak mümkündür. Marinanın bulunduğu çevreye, üyelerin ve misafirlerin isteklerine ve çalışanların görüşlerine bağlı olarak bu bölümlerde yer alacak işletmeler yahut özel istekler değerlendirilebilir. Hazır gıda satışı yapan restoranlarda yahut basit barlarda mevsime bağlı olarak işçi alımı yapılabilir. Bu durumda masraftan kaçınarak kardan artış sağlanabilir ve bu kalemden gelen kar marjında artış gözlemlenir (Miller vd., 1991).

Marina coğrafi özelliklerinden ötürü deniz kenarı yahut tatlı su kenarında konumlandırıldığı için müşteriler her daim hoş bir manzara ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bundan ötürü restoranlar marina bünyesinde var olmalarına rağmen marina dışından gelen misafirlerine de hizmet sunmaktadırlar. Bu husus restoranın ve dolaylı yoldan marina işletmelerinin sürdürülebilirliği bakımından mühim bir faktörünü meydana getirmektedir. Ayrıyeten marina işletmeciliği ile yiyecek ve içecek sektörlerinin birbirilerinden farklı çalışma alanları olduğundan marinadan yönetim açısından bağımsız olmaktadırlar. Marina üyeleri ve onların misafirleri dışında marina restoranlarından faydalanmak isteyen ek müşterilerin varsa araçları, üyelere göre dizayn edilmiş otopark kısmının kapasitesini zorlayıp hatta aşabilir. Bu da sonradan gelen üyelerin araçlarını park edememeleri durumunda tatsız bir sorun yaşanabilir (Heide vd., 2006).

Sosyal alanları kullanma hizmetinden faydalanan misafirler bar yahut restoranlarda çalınan yüksek sesli müzikler ve kontrolsüz alkol alan müşteriler yat sahipleri ve huzur isteyen diğer misafirler için ayrı bir problem unsuru olarak addedilebilirler. Bilhassa gecenin geç vakitlerinde halka açık bir şekilde yapılan etkinlik, konser ve partiler de marina işletmesinin müşteri bakımından kayıp yaşamasına neden olabilmektedir. Ayrıca normal zamanlarda yapılan animasyon ve müzikli etkinlikler de denizin huzurunu hissetmek isteyen ziyaretçilerin gözünden bakıldığında olumsuz bir tesire sahiptir. Çünkü ses su üzerinde yansıma yaparak daha ileri mesafelere dek etki edebilmektedir (Işık, 2010).

Bu dezavantajların karşıtında restoranların marinaya işletme getirme potansiyelleri yüksektir. Alanında ün yapan bir restoran yahut bir bar işletmesi marina için büyük bir reklam aracıdır. Fakat bazen marina etkinlik alanlarında düzenlenen etkinlikler otoparklarda kalabalığa ve marina iç yollarında yaya ve araç trafiğine neden olabilmektedir. Konserler için alınacak ek güvenlik önlemleri ve tedbirlerinin artırılmasına müteakip satın alınacak ek güvenlik hizmeti de ek kazancın yanına ek gider kalemi olarak da eklenmektedir (Ercanik, 2006).

Marina içerisinde suya bakan yahut suyun tam kenarında yer alan ek marina işletmelerinin marina işletmesine getirecekleri ve götürecekleri doğru bir şekilde etüt edilmeli ve işletme dışarından da misafirler kabul edebilecekleri restoranlar sayesinde cazip bir duruma getirilmelidir. Devlet destekli altyapı hizmetleri de marina işletmesine

ek bir değer katabilmektedir. Yat limanından hizmet alımı yapan yat sahiplerinin mahremiyetleri ve güvenlikleri göz önünde bulundurulması gereken bir durumdur. Bu sebeple bu tür işletmelerin gayeleri dışında hizmet vermelerinin de önüne geçmek gereklidir.

3.1.8. Sosyal faaliyet alanları

Marinalar dünyanın pek çok bölgesinde insanların eşleriyle ve aileleriyle beraber eğlenebildikleri eğlenceli merkezler haline getirilmiştir. Gelir düzeyi yüksek olan tatilcilerin dikkatini çekmek için pek çok marina tesisinde yüzme havuzları, futbol ve basketbol sahaları, tenis kortları ve bazı marinalarda golf sahaları yer almaktadır. Bahsi geçen tüm bu alanlar yeni üyeleri ve misafirleri marinaya çekmek için oldukça faydalı pazarlama araçları olarak kullanılabilirler. Bunlara ek olarak eğlence ve kültür turizmi ile alakadar farklı etkinlikler de marina sezon programlarında yer almaktadır. Bu kısımda bahsedilebilecek negatif taraflardan ise ziyaretçilerin olağanın dışında yer işgal etmeleri ve bu alanlara istemli yahut istemsiz verdikleri zararlar olarak söz edilebilir (Tobiasson vd., 1991).

Yüzme havuzu kısmının dışarıdan gelen misafirler tarafından kullanılması da ailesi ile birlikte ziyaretini gerçekleştiren üyelere rahatsızlık verebilmektedir. Ayrıca bu havuzlarda meydana gelebilecek boğulma vakarlarında da risk unsuru olabilmekte ve işletmeye ek sorumluluk ve zorlukları da meydana getirmektedir. Havuzların bir diğer yükümlülüğü ise temizlik, bakım ve su temizliğidir. Ancak her ne olursa olsun yüzme havuzlarının büyüklüğü ve çekiciliği marinanın tercih edilebilirliğini arttıran önemli etmenlerin başında gelmektedir (Tobiasson vd., 1991).

Tenis kortları yat sahiplerinin boş vakitlerini geçirebilmeleri ve biriken enerjilerini atmak amacıyla keyifli bir spor dalı olarak değerlendirilebilir. Tenis kortlarının pek fazla bakım maliyeti yoktur ancak işletme dahlinde diğer alanlardan biraz daha fazla yer işgaliyesinde bulunmaktadırlar. Ayrıca bu bölgeler için ek bir personel görevlendirmesi yükümlülüğü de yoktur denebilir. Kortların yanında ağaçlandırılmış ve gölgelendirilmiş yeşil alanlar, ziyaretçilere yönelik özel oturma alanları yahut piknik alanları olarak ayrılabilmektedir. Bu bölümlerde çocuklar için de çim veya kum olmak üzere çocuk oyun alanları da yer alabilmektedir. Zamanlarının çoğunu üstü açık yat veya teknelerde geçiren kişiler için bu

türden alanlar gölgelik olmaları ve ferah olmaları açısından marina işletmesi içerisinde neredeyse en sık kullanılan yerlerden olmaktadır. Bu alanda yer alabilen banklar, parklar, salıncaklar, masalar ve kamelyalar yat sahipleri ve ziyaretçileri adına hoş zaman geçirilebilecek yerlerin başında gelmektedir (Erdoğan, 2017)

Marina işletmelerinde evcil hayvanların kabul edilmesi hususu marinanın tasarım safhasında gerekli hazırlıklar öngörülerek yapılmalıdır. Genel kanıda yatçılar evcil hayvanlarını limana yanaşmalarının ardından marina bölgesi içerisinde gezdirmek yahut işletme çevresinde var olan hayvan barınma alanlarında geçici olarak misafir etmeleri istenebilmektedir. Marina işletmesi içinde evcil hayvanların kontrollü olarak bulunmalarını sağlamak, marina kullanım alanlarının temiz tutulmasını sağlamak amacıyla ziyaretçilere ve üyelere kuralları ve dikkat edilmesi gereken hususları içeren bilgilendirme levhaları ya da broşürleri sağlanmalıdır. Marina alanında hayvanlar için oyun ve geçici barınma alanlarının yanı sıra veteriner hizmeti verebilecek bir bölüm de bulundurulması evcil hayvan sahibi potansiyel üyelerin de dikkatini cezbetmektedir. Evcil hayvanlarla ilgili kırmızı çizgiler gerekirse üyelik sözleşme şartnamesinde bulunmalı ve doğabilecek olası problemlerin en başından önüne geçilmesi gerekmektedir (Tobiasson vd., 1991).

3.1.9. Sintine, atık yağ ve katı atık sistemleri

Marina tesislerinde atık toplama hususunda çeşitli politikalar uygulanabilmektedir. Pek çok tekne veya yat sahibi marina suları içerisinde motor bakımlarını, rutin tekne bakımlarını ve yağ değişimlerini belirli zaman ve mil aralıklarında yapmaktadırlar. Sintinelerin ve atık yağların temizlik işlemlerini yapmak yat ve tekne sahipleri için angarya olarak görülen bir süreç olarak değerlendirilmektedir ancak her tekne ve yat bu boşaltım ve değişim işlemlerini yapmalıdır. Bu deniz araçlarının bağlı oldukları marinalarda ise su ve toprak kirliliğini engellemek ve çevreyi temiz tutmak amacıyla sintine depolarını boşaltmalarını sağlayacakları, atık yağlarını bertaraf edecekleri ve katı atıklarını boşaltacakları depo alanları bulunmalı ve bu atık depoları azami kapasiteye sahip olmalıdır (Tobiasson vd., 1991).

Liman ve marina işletmelerinde yasal bir yükümlülük ve genel bir kural olarak 275 galon ölçüsünde atık yağ tankı bulundurulmalıdır. Bu ölçü ortalama büyüklüklü 150 tekne

kapasitesine mukabil olmaktadır. Söz konusu atık yağ tankı rıhtım yakınlarında, depolamaya uygun şekilde bulundurulmalıdır. Burada uygunluk, atık yağ taşınım ve toplama işlemleri ile ilgilenen firmanın depoya kolay bir şekilde erişip boşaltım işlemini gerçekleştirebilmesidir. Atık yağ deposu çevreye uyumlu bir görsele sahip olmalı, etrafı çevrili olmalı yahut yer altında görünmeyen bir yerde bulunmalıdır. Bu alanlar için en önemli kıstas, aktif olarak ateşe yakın olmaması yahut etrafında alevlenmeye yol açabilecek herhangi bir unsurun bulunmamasıdır. Uygun mesafe uzaklıkta katı atıkları depolamak için konteynerler ya da depolar olabilir (Tobiasson vd., 1991).

Depoya atılacak yağın etrafa dökülmemesi için atık yağ depolama alanında gerekli tedbirler alınmalıdır. Atık yağ deposu mutlaka dışarıdan gelecek yağmur suyu, atık su, tuzlu su gibi etmenlerden korunacak bir şekilde muhafaza edilmeli, depo kapağı mutlaka kapalı tutulmalıdır. Atık yağların bertarafı ise ülkeler tarafından belirlenen yöntemler ile yapılmalıdır (Tobiasson vd., 1991).

Bu husus yanıcı ve patlayıcı materyal içerdiği için mutlaka marina işletmelerinin kendilerine verilen talimatnamelere ve yönetmelikler dahilinde izin verilen kurallara uymak zorundadırlar. Yağların oluşturabileceği taşma ve dökülme gibi durumların önüne geçilebilmesi için atık yağ tankları betondan yapılmış bir mahfaza havuz içerisinde zemininde de kum olacak şekilde tasarlanmalıdır. Herhangi bir dökülme ya da taşma durumunu göz önünde bulundurarak yağ emici pedler ve yangın söndürücü ekipmanlar bulundurulması olayların büyümesine engel olunabilir. Böyle bir durum hasıl olduğunda mutlaka çevredeki güvenlik birimlerine ya da sorumlu kişilere haber verilmeli, bu kişilerin görünürde olunmamalarına karşın depo alanında mutlaka acil durumda yapılacakları belirtir yönerge ve acil durum numaraları bulunmalıdır (Tobiasson vd., 1991).

3.1.10. Yakıt istasyonları

Marina bölgesinin mimari tasarımının yapıldığı esnada marina bünyesinde yakıt istasyonu olup olmayacağı, eğer olacaksa kaç adet olacağı mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır. Yakıt istasyonlarında satılacak olan akaryakıtlar ve motor yağlarından elde edilen kar marina işletmesinin ekonomik sürdürülebilirliğine katkı veren destek kalemlerinden biri olmaktadır. Ayrıca marina suları içerisinde yakıt istasyonu olması yat

ve tekne sahipleri için de çok önemli bir detaydır. Bunun yanında potansiyel üyeler de marinada yahut yakınında yakıt istasyonu bulunması durumundan memnun olurlar. Dönemsel olarak akaryakıt satışlarının sınırlandırıldığı zamanlarda marinalarda halihazırda stoklanmış yakıtların satılması hem diğer marinalarla olan rekabette öne geçmesini sağlayacak, hem de ekonomik çevrimini aksatmadan sürdürmesini sağlayacaktır. Bu yüzden yakıt depolama ve satış istasyonları pazarlama ve satış stratejisi bakımından önemli bileşenlerdir (Töz, 2016).

Marina kara sınırları içerisinde bulunan yakıt istasyonları ve yakıt tankları ekseriyetle marinanın iskele kısmında deniz sınırında yatların en kolay erişebileceği noktada bulunmaktadır. Yakıt istasyonlarında dolum işlemi gerçekleştirilirken karşılaşılabilecek en büyük tehlikelerden birisi akaryakıtın denize dökülerek su kirliliğine neden olmasıdır. Suya yahut çevreye bu şekilde bir kontaminasyonun gerçekleşmesi oldukça zararlıdır ve bunun önüne geçebilmek adına caydırıcı ve yüksek para cezaları uygulanmaktadır. Akaryakıtlar ekseri deniz tuzundan yahut tatlı sudan daha az yoğunluğa sahip oldukları için su üzerinde büyük mesafeler kat edebilmektedirler ve bu durum su kirliliğine ek olarak yanma, parlama yahut patlama riskine mahal vermektedir (Töz, 2016).

Yakıtların depolandığı tankların aşınmaya ve korozyona karşı dayanıklı ve belirli standartlar dahilinde ölçülendirilmiş şekilde tasarlanmalı ya da uygun olanlar satın alınıp yine yönetmeliklere uygun şekillerde konumlandırılmalıdır. Tehlike arz edecek bazı durumlar için yerel yönetimlerden tanklar için sigorta yapılmaktadır. Marinalarda meydana gelebilecek yakıt sızıntısı durumuna karşın sızıntı dedektörleri bulundurma, periyodik bakım, test ve analizleri yaptırma yükümlülükleri işletmeye yüklenmektedir. Yatlar ve tekneler yakıt alımı yaparken meydana gelecek kaçınılmaz buharlaşma ve diğer zehirleyici etkilerden korunmak amacıyla gerekli önleyici ekipmanların da bulundurulması gerekmektedir (Tobiasson vd., 1991).

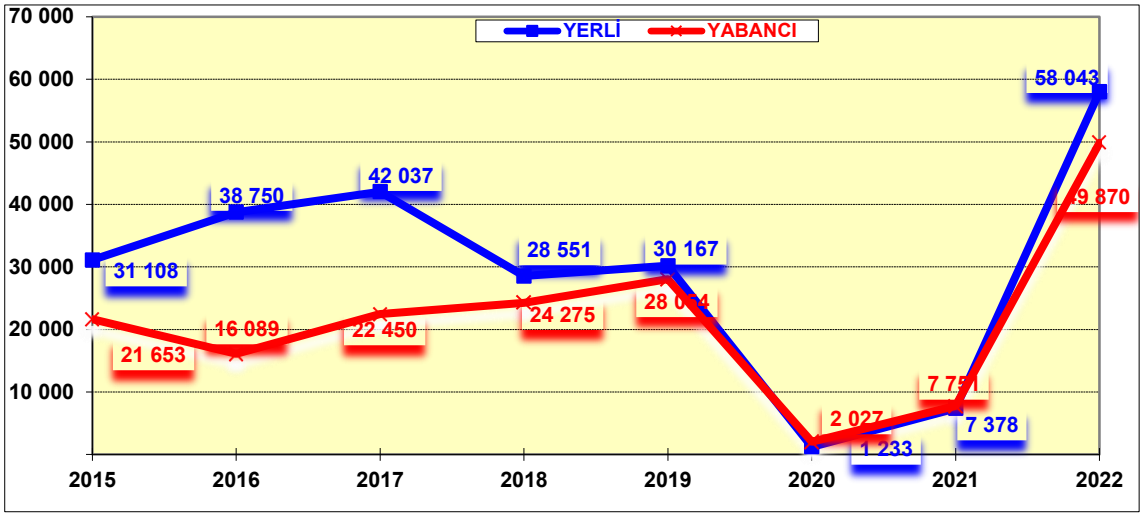
3.2. Marinalardan Alınan Hizmetin Değerlendirilmesi

Deniz turizmi her daim insanları büyüleyen, tatil severler için eğlenceyi çekici ve cazibeli hale getiren, turistlerin heyecan kaynağı olan bir unsur olmuştur. Marinada vakit geçiren her misafir, bilakis yeni yat almış olan kişiler, yatların kontrollerinde ve marinaya yanaşma hususunda tecrübe sahibi olmadıklarından marinalarda bu tür durumlarla nasıl

başa çıkabileceklerini öğrenmek amacıyla profesyonel ve teknik destek hizmetlerine erişmek istemektedirler. Marinadaki kalifiye gemi adamlarının güler yüzleri, hoş görülü yaklaşımları, çapa atma ve halat bağlama gibi çeşitli yardımlarda bulunmaları misafirler ve yeni üyeler tarafından memnuniyetle karşılanmaktadır (Tobiasson vd., 1991).

Marinada çalışan personellerin müşterilere yahut misafirlere yapılacak işlerin yönergelerini belirtirken emir kipinde konuşmak, utandırıcı yahut küçük düşürücü tavırlarda bulunmak, becerileri ile alay etmek gibi hoşnut tutumlar sergilemeleri durumunda marina işletmesi üye kaybıyla karşı karşıya gelecektir. Müşterilere verilecek küçük ve ücretsiz destek hizmetleri, misafirler ve potansiyel üyeler üzerinde pozitif etki yaratmak konusunda önemli detaylardır. Müşterileri marina kapasitesi dolu iken farklı bir marinaya yönlendirmek dahi bir sonraki ziyaret için önemli intiba bırakılması, sorun oluşturan değil çözüm üreten işletme olarak anılması adına bir adımdır (Benny, 2016).

Tasarımı özenle yapılmış marinalarda yat ve tekne sahiplerinin memnun olmaları adına yelken yarışları, tekne turları, balık avı etkinlikleri, denizde bayrak bulma yarışmaları, akşam partileri, kıyı aktiviteleri ve kara piknikleri gibi türlü eğlenceler ve belki ödül içeren yarışmalar düzenleyerek müşteri memnuniyeti düzeyini yükseltmektedirler. Bazı yat limanlarında ise, deniz derinliklerine yapılan dalışlar, bu alandaki turizmi daha cazip hale getirmeleri, belirlenen ücret tutarlarında kampanya, promosyon ya da indirim yapmaları, kişiye özel yanaşma imkanı sağlamaları gibi müşterilere özel detayların düşünülmesi potansiyel müşterilerin kendilerini özel hissetmelerini sağlamaktadır (Eriş, 2007). Ülkemizin bu bağlamda verdikleri hizmetleri deneyimleyen yerli ve yabancı müşterilerin ülkemizdeki marinalara yaptıkları ziyaretler Şekil 8'de verilmiştir.



Şekil 8.Türkiye limanlarına gelen yerli ve yabancı turist sayılarının yıllara göre değişimi (KTB, 2022)

Pek çok turist ilk kez yat kiraladıklarında ya da tekneleri ile böylesine etkinliklere katıldıklarında ne kadar eğlenceli ve keyifli olduğunu fark edip, eğer kiralama yaptılarsa kiralama süresini uzatmak ya da konaklama hizmeti aldılarsa konaklama hizmetlerini uzatmak istemektedirler. Bu da marina ve yat işletmecileri için beklediklerinin üzerinde bir gelir kalemi olmasını sağlamaktadır. Kısacası bir marina işletmesinin kendisini müşterilerine kanıtlayabilmesi adına eş zamanlı olarak çevrelerinin odak noktasında ve çekimi yüksek olmalıdır. Bu çekim seviyesi gerek deneyim gerek duyum yoluyla da yükselebilmektedir (Martin vd., 2017).

3.2.1. Müşteri tarafından yapılan değerlendirmeler

Bireylerin pazarlama algılarını doyuma ulaştırmak gün geçtikçe daha da güç bir hale gelmektedir. İşletmeler bazında meydana gelen çekişmeler müşterilerin standart algılarının yükselmesine yol açarken sunulan hizmetlerin kalitesinin de daha yüksek seviyelere çıkmasını sağlamaktadır. Ancak sadece kalite seviyesinde meydana gelen yükselme rakip işletmeler arasındaki sıralamayı belirleme işlevini yitirmektedir. Yapılan bazı çalışmalarda müşterilerin ve misafirlerin marina işletmelerine duydukları ilgiyi ve marinalardan beklediklerini değerlendirmiştir. Çalışmaların esas noktası marinaların coğrafi konumu olurken devamında dinlenme tesisleri, hizmet kalitesi, alışveriş ve yeme içme alanları, eğlence ve gece hayatı, sosyal etkinlikler, prestijli etkinlikler ve birtakım diğer etkinlikler de ele alınmıştır (Erbilgin, 2018).

İşletmelerin çalışanlarının ve yöneticilerinin hizmet alımı yapan misafirlere sunacakları memnuniyet, yat ve tekne sahiplerine sunulacak hizmetin temin edilmesinde görev alan kişilerin yaptıkları işten aldıkları hazzı da yükseltmelerini sağlayacaktır. Aslen değerlendirildiğinde üyelerin ve misafirlerin memnun olma yahut memnun olmama durumları, beklentilerin karşılanması ve marina müşterilerinin anlayışlarının bir kıyasıdır (Özbay, 2013).

Müşterinin arzularının tatmin edilmesi bir açıdan müşteri ve işletme arasında güven ortamının sağlam bir şekilde oluşması ile paralel şekilde ilerlemektedir. Taahhüt ve güven unsurlarının tesis edilmesi yat sahipleri ve işletme arasında devamlılık gerektiren ilişkiler oluşturulabilmekte, iki yan için de devamlılığı ve sürdürülebilirliği kapsayan organizmalar meydana getirebilmektedir (Erbilgin, 2018).

Belli bir deneyimin ölçülendirilmesinde ana unsur müşterilerin genel anlamda memnuniyetlerinin ve beklentilerinin değerlendirilmesidir. Bunu hayata geçirebilmek için de işletmenin ekonomik yapısına hasar vermeden ölçülü bir şekilde yenilikler sunarak tekne ve yat sahiplerini daha fazla memnun etmek ve daha az destek vererek kolaylıkla ulaşabilecekleri hizmet ve ürünler için küçük dengelemeler ve iyileştirmeleri müşteriye benimsetmek gerekmektedir (Darroch vd., 2002).

3.2.2. Yat ve tekne sahipleri tarafından yapılan değerlendirmeler

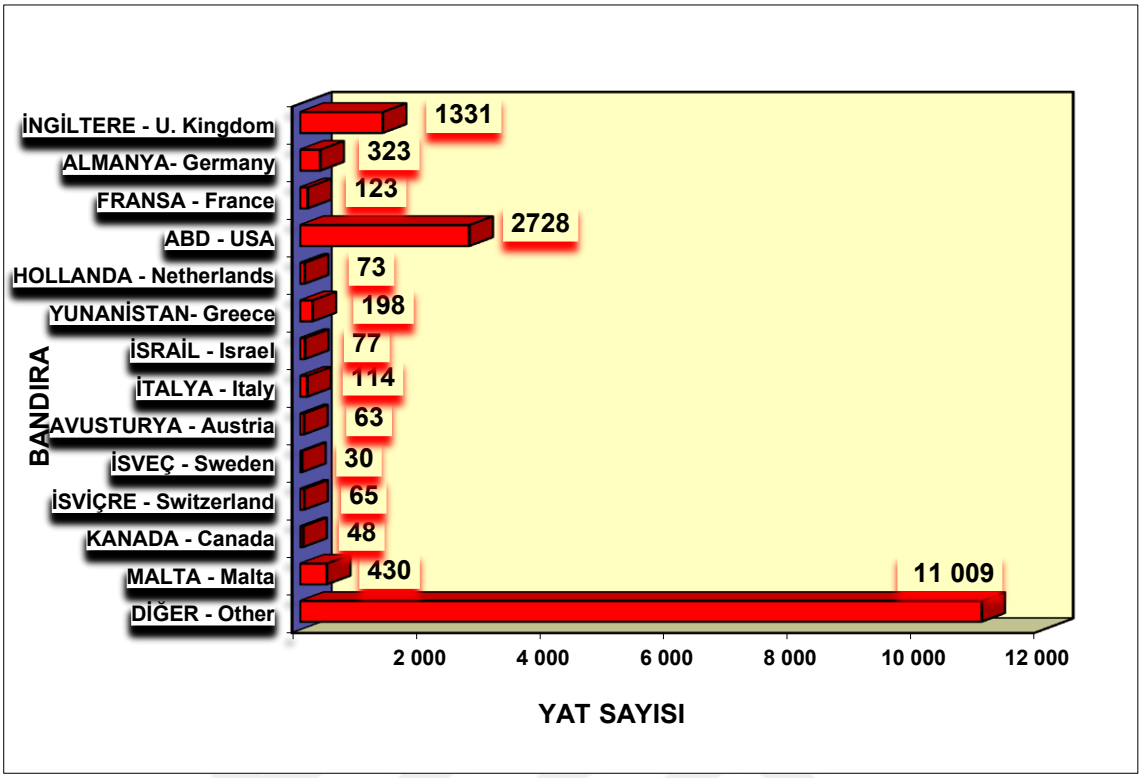
Karlılık ve çekicilik bir madalyonun iki farklı yüzü olarak değerlendirilmektedir. İşletme adına iyi bir gelir kaleminin ana şartı müşterilerin memnun edilmesidir. Marina işletmeler ekonomik açıdan yoğun sermayelere haiz karakterlere sahiplerdir. Bu yüzden müşteri memnuniyetinin yüksek tutulduğu durumlarda ekonomik açıdan kar oranı yüksek bir sisteme sahip olmaktadırlar. Ticari açıdan güç sahibi bir yat limanı, organik yollardan yönetim ve kalite bakımından da kuvvetli bir hale gelebilecektir. Adından söz ettiren marinaların müşterileri için albeniden fazlasını sunduğu da söz konusudur. Bu marina işletmeleri gider kalemlerini azaltarak, kar oranını arttıran altyapı servislerini daha da yükselterek hizmet verebileceklerdir. Uzun zamanlar süresince tüm misafirlerine kaliteli hizmetler sunan limanlar, bu hizmetleri potansiyel olarak diğer misafirlerine sunmaya da yetkin düzeyde olabileceklerdir. Bu sayede işletmeden memnun kalan müşteriler

duydukları bu memnuniyeti diğer yat ve tekne sahipleri ile de paylaşacaklardır (Çağlar, 2012).

Marina işletmelerinin yeni üyelerine de tıpkı eski üyelere sundukları gibi kaliteli ve ayrımdan uzak hizmet sunumunda yapmaları da mühimdir. Marinadan memnuniyetle ayrılan her misafir bir ya da birden fazla potansiyel müşteri anlamına gelmektedir. Tüm bu hususlara hatırı sayılır düzeyde önem verildiğinde deniz turizmi yapan yat sahiplerinin ya da kaptanların memnun bir şekilde ayrılmaları, kendilerine kaliteli hizmet sunulmasından ötürü meydana gelen mutluluk işletmenin popülaritesini sürdürebilmesi açısından pek mühimdir (Çağlar, 2012).

Marinalar için müşteriler canlı reklam araçlarıdır. Müşterilerin ödeyecekleri her miktar paranın karşılığını almak ise müşterilerin işletmeden memnun kalma süreçlerinin başlangıcı olarak nitelendirilir. Söz konusu başlangıç işletme açısından samimiyetlerinin karşılığı olan iyi niyetin meydana gelmesine sebebiyet verir. Bu sayede işletme yeni müşteriler kazanırken, var olan müşterilerini de değerli hissettirirler (Özbay, 2020).

Yat ve tekne sahipleri için yaz sezonunda kendilerine sunulan hizmetlere ek olarak kış döneminde alınan hizmetler de önemlidir. Marina işletmeleri müşteri potansiyellerini arttırmak amacıyla yaptıkları sezonluk üyelik paketlerinin içine sezon dışı tasarrufları da dahil ederek müşterilerine cazip teklifler hazırlamalı ve bu sayede hem ekonomik sürdürülebilirliklerini hem de popülaritelerini korumalılardır Türk marinalarını ziyaret eden ticari ve özel yatların yıllara göre dağılımını Şekil 9'da verilmiştir.



Şekil 9.Türk marinalarını ziyaret eden ticari ve özel yatların yıllara göre dağılımı (KTB, 2022)

Marina personelleri işletme açısından mühim kişilerdir, bilhassa hizmet sektöründe faaliyet gösteren personellerin hatalarından doğabilecek hadiseler işletmenin zarar görmesine yol açabilir. Çalışan personelin misafirlerden bahşiş almaya çalışması, satılması uygun olmayan bir ürünü satmaya çalışması ya da müşterinin haberi olmadan faturasına eklemesi, özensiz bir hizmet sunumunda bulunması gibi durumlar müşterilerin memnuniyetsizlikleriyle sonuçlanabilmektedir.

Memnuniyet mefhumunu kaybeden müşteriler ve ziyaretçiler ise bu olumsuz deneyimlerini diğer yat ve tekne sahipleriyle paylaştıklarında marina işletmesinin popülaritesi azalacak ve işletme ekonomik zorluklara dek uzanan bir dizi süreçten geçebilecektir. Yat ve tekne sahipleri bu işi çok yüksek oranda keyif aldıkları için yaptıklarından duydukları her memnuniyetsiz tutum onları marinadan bir adım daha uzaklaştıracaktır. Bu sebepten ötürü birkaç kişinin sezonluk görece yüksek meblağlarda kazanç elde etmesi değil, sürdürülebilir deniz turizminin bir halkası olmayı arzulamak adına gelecek yıllar düşünülerek hareket edilmelidir.

3.3. Marina İşletmelerindeki Esas Sorunlar

Her işletmede olduğu gibi marina işletmelerinde de zaman zaman sorunlar hasıl olmaktadır. Bu sorunlar marinanın coğrafi konumuna ve tasarımına bağlı sorunlar, yerel ve genel yönetimlerle yaşanan sorunlar, marinanın idari ve genel personelinden kaynaklanan sorunlar ve müşterilerden meydana gelen sorunlar olarak sınıflandırılabilir. Sorunlar olmazsa olmazlardır çünkü sorun olmazsa ileriye yönelik gelişim adımları da kısa atılır. Ancak her ne kadar olmazsa olmaz dense de kararında olmayan, aşırı düzeydeki sorunlar işletmenin geleceğini karartabilir. Sorunların zamanında saptanıp çözülebiliyorsa çözülmesi, çözülemiyorsa da azami oranda tolere edilmesi gerekmektedir (Sarı, 2011).

3.3.1. Fiziksel yapıya bağlı sorunlar

Geçtiğimiz zamanlarda yapılan araştırma çalışmalarında yat ve marina işletmelerinin gözlemlenmesi sonucunda meydana gelen hipotezler baz alındığında, işletmelerin fiziki özelliklerinin uygun olmamasından kaynaklı pek çok büyük problemle yüz yüze gelebilmesi olasıdır (Sarı, 2011).

Marina kısımlarından biri olan iskele yapıları, yat bağlama yerleri, işletmenin kurulum yerleri ve bölgede hakim olan rüzgara karşı kurulmuş olması, rekreasyon alanları, yat bağlama kısımlarının yeteri kadar büyük olmaması hasebiyle yat sahiplerinin araçlarıyla rahatça hareket edememeleri, duş ve tuvaletler, işletmenin idari binaları, tenis kortlarının standart ölçülere uygun olmaması, yüzme havuzları, elektrik ve su hizmet kapasitelerinin yetersizliği, yatın işletmeye kabul edilmemesi ve yatları denizden karaya çeken vinçlerin taşıma kapasitelerinin az olması gibi sorunlar ortaya çıkabilmektedir (Çağlar, 2012).

Marinanın bulunduğu çevre hizmet veya ürünün satın alındığı ve tüketiminin gerçekleştirildiği yerdir. Buna karşın çevre, müşterilerin hizmet alımı süresince alınan hizmetten daha aktif bir role sahip olduğu göz önünde bulundurulmalıdır (Kotler, 1973). Buna ek olarak pazarlama aktivitelerinin odak noktasında hizmet sunumu yapmaktan ziyade onlara eşsiz bir deneyim yaşatma düşüncesi bulunmaktadır. Marinalar tekne ve yat sahiplerine direkt olarak deneyim sunmazlar, fakat misafirlerinin deneyimler elde edecekleri fiziksel ortam ve koşulları uygun hale getirebilirler (Mossberg, 2007). Hizmet

sunumu açısından işletmelerin fiziki yapılarından kaynaklanan olumsuzluklar, marina işletmesinin eksi puanlı bir imaj elde etmelerine sebebiyet verebileceklerdir.

İdari ve sosyal yapıları itibariyle marina işletmeciliği sektöründe olumlu bir imaj edinmiş olan yüzen iskeleler deniz seviyesinden çok az şekilde içe batmaları, yapı gereksinimi olarak aralarında boşluk bulundurmaları ve bu nedenden ötürü suyun devir daiminin olmasını sağlamakta, çevreye negatif etkisinin minimum olması nedeniyle kusursuz bir yapı olarak ele alınmaktadırlar (Keleş, 2003). Marina işletmelerinin fiziki yapı unsurlarını meydana getirirken böylesine hususlara dikkat edilmesi gerekir. Bu fiziki özelliklerin asgari koşulları ise Yat Turizmi Yönetmeliği'nin 6. Maddesinde detaylı ve net olarak belirtilmiştir.

3.3.2. Genel ve yerel yönetimlerle yaşanan sorunlar

Marina ve yat işletmelerinin kuruluşları ve faaliyetlerini devam ettirme etaplarında olası en büyük engel olarak yasal yükümlülüklerin ağır olması durumunu göz önünde bulundurmak mümkündür. Bunun sebebi kuruluşların var oldukları yerlerin kıyı mülkiyet alanlarında bulunmaları ve bürokrasi süreçlerinin fazla olmasıyla da epey bir vakit almasıdır (Sevinç, 2014). Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'na göre kıyı mülkiyeti kamuya aittir. Kamusal olan bu alanlar için devlet tasarrufu, ülkenin tüm vatandaşlarının bu kıyılardan yararlanmaları yönündedir. Devletin bu işletmelere yönelik tasarım, inşa ve işletme aktivitelerini sürdürmesi akabinde sorunlar meydana gelmektedir. Bu problemler istemsizce işletmecilere dolaylı yoldan da misafirlere etki edebilmektedir (Özkan, 2008).

Yerli ve yabancı tekne ve yat sahipleri açısından bakıldığında sorunlar içeren bir halde düzenlenmiş olan Yat Turizmi Yönetmeliği, yabancı yat işletmelerinin Türkiye'de çalışmalarına 21. Maddesinde izin vermiştir. Türkiye'de faaliyet gösteren yatların neredeyse yarısının yabancı tur operatörlerinin idaresi altında olmasından ötürü aynı denizin farklı kıyılarını paylaştığımız Yunanistan ve diğer ülkeler Türkiye'nin deniz turizmine müsait olan bölgelerini kar sağlayacak şekilde kullanmaktadırlar. Problemlere sahip olduğu düşünülen söz konusu yönetmelikten ötürü ülkenin döviz gelirlerinde artış gözlenmediği gibi yabancı işletmecilerin daha fazla kazanç sağladıkları düşünülmektedir (Ercanik, 2006).

Marina ve yat işletmelerinin belirlenmiş standart seviyeleri pek çok yönetmelik ve kanunlar ile düzenlenmişken ana hedef ülkenin döviz gelirlerinde artış meydana getirilmesini sağlamaktır. Ancak ülkemizdeki kıyı kanunları kıyı bölgelerinde başlanacak inşaat faaliyetlerine birtakım kısıtlamalar getirmekte ve bu nedenden ötürü uluslararası standartlarda ve özelliklerde bulunması gereken marina işletmeciliği ofis, bina ve diğer yapıları küresel standartlardan ötede bulunabilmektedirler (Ercanik, 2006).

3.3.3. Marina çalışanlarından kaynaklı sorunlar

Marina çalışanlarının yabancı dil bilgilerinin yeteri düzeyde olmaması yahut hiç yabancı dil bilmemeleri hem idari süreçlerde hem de teknik anlamda problemlere yol açabilmektedir. Personelin işe alınmasından sonra da personel için sundukları hizmete dair eğitimlerde bulunmaması, eğitim verildiğinde de çalışanların aldıkları eğitimi dikkate almamaları, üyelerin marinadan hoşnutsuz ayrılmalarıyla ya da personel ile müşteri arasında sorunların oluşmasına yol açabilmektedir (Araslıer, 2019).

Marinada çalışan kişilerin gelişen teknolojiyi ve sahip olabilecekleri olanakları takip edememeleri, işletme yapısında var olan teknolojik cihaz ve ekipmanları yeterli düzeyde kullanamamaları sorunlara yol açabilmektedir (Erbilgin, 2018). Genel itibarıyla marina olanaklarından faydalanan ziyaretçiler işletme içerisindeki çevre dostu uygulamaları takip etme eyleminde başarısız olabilmektedirler. Bazı zamanlarda ise atıkların toplanması ile alakalı problemler meydana gelmektedir. Böylesine bir durum meydana geldiğinde personel olaya dahil olmamakta, dahil olsa da gecikmekte ve olayın büyüyerek zarar verici düzeylere erişmesine neden olmaktadır (Gordon vd., 2012). Çalışanların marina ziyaretçilerine hizmet sunarken performanslarının düşük olması, hizmet alımı yapan ile hizmeti sunan işletme arasında sorunlara yol açabilecek ve üye sayısında azalma meydana getirebilecektir (Dikeç, 2015).

3.3.4. Marina müşterileri kaynaklı sorunlar

Marina işletmelerinin diğer işletmeler ile yarışabilmesinin en mühim efekti ziyaretçilerini pozitif yönde etkileyebilmektir. Bu durum ancak sadakati yüksek ziyaretçiler ile hasıl olabilmektedir. Müşteriler bazen bağlı oldukları işletmelere sadakat ve güvenlerini sözlü bir yolla bildirip sahte sadakat adı verilen durumu ortaya çıkarabilirler. Sahte sadakat

durumunda bir müşteri daha uygun fiyat yahut daha iyi özellikler gördüklerinde bağlı oldukları marinadan rakip marinaya geçiş yaparlar. İlerleyen zamanda ilk marinaları daha iyi bir özelliği ortaya çıkarırlarsa da ana marinalarına geri dönerler. Bu şekilde sahte sadakat durumu meydana gelmiş olur (Erbilgin, 2018).

Yat limanını ziyaret eden tekne ve yat sahiplerinin bazı güvenlik açıklarını da beraberlerinde getirdikleri her zaman görünen bir kusurdur. Bazı art niyetli kişilerin depolarında yanıcı, parlayıcı veya patlayıcı maddeler barındırmakta, bunları legal kuruluşlar yahut ticari amaçlar için taşımakta, gümrük kontrollerine tabii olmadıkları için gümrüklendirme işlemi yatmadan vergisiz taşımacılık yapmalarına aracılık etmeleri ve ülke ekonomisini yaralamaları, uyuşturucu gibi yasaklı maddelerin kaçırılmasına aracılık etmek gibi durumları değerlendirmek istemeleri, marina içerisinde pasaport kontrolleri yapılmadığından taşınan bazı kişilerin kontrolsüz bir şekilde ülkeye giriş çıkış yapmaları gibi hukuk ve yönetmeliklerde açıkta kalmış kapıların kullanılmak istemesi sorunların temelini oluşturmaktadır (Öztürk vd., 2017). Bu durumlarda gelen legal ya da illegal ziyaretçilerin hastalık taşımaları durumunda işletme çalışanlarıyla bulundukları temasta bulaşıcı ve ülkede toplumsal bağışıklığı bulunmayan hastalıkların yayılmasına neden olmaları da eklenebilmektedir.

3.3.5. Fiziki çevre kaynaklı sorunlar

Marina ve yat işletmelerinin farklı boyutta problemlerinin olmasına ek olarak en büyük tesire haiz olanı çevresel bazda olan problemleridir. Deniz üzerinde yaşama ve taşıma faaliyeti aracı olan yat ve teknelerin pek çoğu motor ve makine gücü ile hareket edebilmektedir. Makine gücü ile hareketlerini sürdüren tekne ve yatlar, tükettikleri yakıtlar itibarıyla karbon salınımlarına ek olarak deniz kirliliğine de neden olabilmektedir. Belirli bir yaşanmışlığın üzerine kirletici tesirler tehlikeli boyutlara erişebilmektedir (Dikeç vd., 2017).

Çevre kirliliğine sebep olan bu atıkların doğaya zarar vermeyecek formda atılmaları düşüncesi ilerleyen zamanlar adına akıllardan çıkmamalıdır. Marinada sunulan hizmetlerden uzun süreler boyu faydalanan ziyaretçilerin ödedikleri ücretler göz önünde bulundurulduğunda çevresel faktörlere yeterince dikkat etmiyor oluşları, kontrolsüz şekilde denize atık boşaltımı yaptıkları ifade edilmiştir (Göbel, 2018).

Kimi marinalarda atık toplama alanlarının yeterli düzeyde konteyner sahibi olmaması, yat sahiplerinin çevreye verdikleri zararlara oranla yeterli büyüklükte caydırıcı cezalar almamaları sebebiyle pis sularını ve atıklarını denizin açık sularına boşaltmaları, tekne ve yatlarda deniz suyunda çözünmesi güç, doğal yollarla yok olmayan tehlikeli atıkların kullanılması liman bölgesinde deniz canlılarının yaşamalarına engel olmaktadır. Deniz ekosisteminde yer alan bileşenlerin tekne ve yatların saldıkları demir ve çapalarla bozulması, mercan kayalıklarına verilen zararlar, deniz tabanında yaşayan canlıların yumurtlama alanları olan koylar ve körfezler zarar görebilmektedir. Ayrıyeten farklı opsiyonlarla bilinçli ya da bilinçsiz şekilde deniz suyuna karıştırılan, su içerisinde çözünmesi neredeyse imkansız olan plastik çöpler, çelik ve alüminyum kutular, pet şişeler, kara taşıtlarının lastikleri marina sularını ve deniz yaşamını ziyadesiyle olumsuz etkilemektedir (Açıkbaş, 2006).

Denizlerde meydana gelen kirliliğin diğer bir yanı da ses kirliliği olarak ele alınmaktadır. Bölgedeki çevre unsurlarının yaptıkları gürültü, yelkenli yatların boş pozisyonda bulunan çarmıkları ve buna benzer edevatların çıkardıkları sesler, yüksek desibele sahip ses sistemleri ve arızalı frekans yayınları yapan radyo sinyalleri, teknelerde ve yatlarda bulunan jeneratörlerin ses yalıtımlarının yeteri seviyede olmaması, marina ekipmanlarının doğru çalışmamaları ve arızalı olmalarından ötürü çıkarttıkları sesler, ziyaretçilerin küçük çocukları, evcil hayvanları ve aileleri ile yüksek ses düzeylerinde konuşmaları, çocukların yatlardaki tehlikeli yerlerde bulunarak etraftaki bireyleri rahatsız etmeleri gibi sorun teşkil edebilecek pek çok neden sayılabilmektedir (Burgaz, 2008).

4. MARİNA SEÇİM KRİTERLERİNİN BELİRLENMESİ

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Deniz turizmini yalnızca deniz, güneş, kum veya konaklama hizmetlerinden ibaret olmadığı, beraberinde pek çok alana da ev sahipliği yaptığı bilinmektedir. Marina ve yat işletmeleri de bu alanlardan birini meydana getirmektedir. Ülkemiz belirli kıyıların belirli bölgelerinde sayılı liman ve marina işletmesine sahip olduğu için rekabet kaçınılmaz bir unsurdur. Rekabet ortamında öne geçmek için de işletmelerin ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliğini sağlamak adına yeni stratejilerin ortaya konulması gerekir. İşletmelerin ekonomik yapılarını daha güçlü hale getirmeleri ve gelirlerini yükseltmek gayesiyle ortaya çıkan rekabet mefhumu, ileri süreçlerde bir strateji olarak kullanılabilmektedir. Ancak buna ek olarak iyi bir strateji, sorunların ve eksiklerin nelerden ve nereden ortaya çıktığının tespitiyle birlikte etkin bir role bürünecektir. Araştırmanın temel amacı Marmara Bölgesinde bulunan liman ve marina işletmelerinin tercih edilmesinde müşterilerin aradıkları kriterlerin belirlenmesidir. Bu esas amaca ek olarak araştırmanın alt amaçları da mevcuttur. Bu amaçlar:

- Yat ve tekne sahiplerinin nasıl bir ortamda bulunmak istediklerini incelemek,

- Marmara Bölgesindeki marina ve limanların güncel hallerini gözlemlemek,

- Potansiyel müşterilerin gözünden işletmeleri gözlemlemek,

- Yatçıların en sık faydalandıkları imkanları anlamak,

- Yatçıların işletmelerin sunduğu imkanlara yaklaşımlarını gözlemlemek.

Araştırmanın yöntemi, elde edilen veriler, verilerin yorumlanması ve öneriler geliştirilmesi itibarıyla aktif yat sahiplerine, yeni yat sahiplerine ve potansiyel yat sahiplerine sorulmuş olması da diğer araştırmacılara ilerleyen safhalarda katkı sağlayacaktır.

4.2. Araştırmanın Yöntemi (Analitik Hiyerarşi Süreci)

Kişiler bir araya gelip çoğunluklar halinde yahut bireysel halde belirli bir amaç ya da vizyon dahilinde çalışmalar yaparlar. Söz konusu çalışmalar birçok farklı metot takip edilerek sonucunda araştırma topluluğunu da ya araştırmacıyı esas gayesine ulaştırır. Hedefe erişmek amacıyla izlenecek metot ve kullanılacak yol haritası organizasyonun, topluluğun ya da bireyin yani kısaca ulaşılan kararın tesir ettiği kişilerin görüşlerine göre değişiklik gösterebilmektedir. Çoğu zaman sıkıcı ve herkes tarafından kullanılan metotları takip eden araştırmacılar kendi fikir ve düşünceleri uyarınca araştırma çalışmalarını sürdürmektedirler. Lakin kişisellikten öte toplumsal yahut içerisinde bulunulan organizasyona tabii olan vizyonda ilerleyen yolda kişinin kişisel tutumlarından faydalanmak kafi gelmeyecektir. Pek çok bireye tesir eden konularda fikir yerine bilimsel verilere ve bilimsel düşünceye güvenerek, bunların işlevselleştirildiği metodu seyretmek en anlamlı karar olacaktır. Mevcut hale uygun metodun tercih edilmesi, ölçütlerin metoda göre belirlenmesi gibi iki temel unsur etrafında dolanmak gerekmektedir. Söz konusu unsurlar bilimsel karar prosesinin odağındaki noktalardır ve mantıklı ve akıllı bir yöntemle hareketlenmeyi getirmektedir. Bu nedenler dayanak noktası alınarak mantık unsurunun doğru karar verme mefhumunun temelinde yer aldığı düşünülebilir.

Tarihsel gelişim süreci ele alındığında mantık mefhumuna ilk değinen Aristo olmuştur. Aristo mantığını bulanık mantık, klasik mantık ve sembolik mantık olarak üç temel başlık altında incelemişlerdir (Paksoy, 2013). Aristo mantığında esas unsurlar kıyas, önerme, kavram ve ilim-ispat teorisi olarak değerlendirilmektedir. Mantık odak noktasında ise sınıf ve sınıfa dahil üyelerin aralarındaki ilinti olarak anlamlandırılabilecek diğer bir önermeyi meydana getirmiştir (Vural, 2002). Aristo klasik mantık bünyesinde çelişmezlik, özdeşlik ve üçüncü halin olanaksızlığı olarak üç temel ilke barındırmaktadır. Bu ifadelere ek bir şekilde Alman filozofisinin mühim kişilerinden Leibniz'in yeter-sebep ilkesi de eklenebilir. Bu ifadenin de ötesine geçip ana ilkeleri çelişmezlik ve yeter-sebep olarak iki öğeye indirilebileceği savını öne sürmüştür (Öner, 1969).

Tarihin seyri ile beraber insanların da gelişmesi araştırma faaliyetlerinde bulunan kişiler tarafından da Aristo'nun dikkatini celbetmeyen mantık uyuşmazlıklarının farkına varmış ve hayatta oldukları zamanlarda meydana gelen sorunları dönemin akışına ideal olacak şekilde ortadan kaldırmak için kullanılabilecek taze metotlar araştırma gayreti

göstermişlerdir. Aristo'nun mantık kuramına göre eğer bir önermenin doğruluğu söz konusuysa matematiksel bir karşılık olarak "1" eğer önermenin doğru olmaması söz konusu ise "0" değerine haiz olduğu bilinmektedir. Bu iki değer kati olup farklı bir değer yahut ikisini alt ve üst sınırlar kabul eden herhangi bir ara değer bulunmamaktadır. Bu noksanlıktan referans alarak çalışmalara başlayan Zadeh, Bulanık Mantık Teorisi'ni geliştirerek mantıksal açıklamalara katkıda bulunmayı hedeflemiştir. Bulanık Mantık Teorisi'nin Aristo'nun klasik düşünce anlayışını hepten hiçe saymamış, matematiksel karşılıklar olan 1 ve 0 kavramlarını korumuştur. Buna bir gelişim önermesi olarak parçalı doğru ya da parçalı doğru olmayan önermelerin de nitelendirilebilmesi için 0 ila 1 arasında da değerler alabilen önermelerin varlığından da bahsetmiştir. Bu durumda Bulanık Mantık Teorisi'nde doğru ve doğru olmayanın üst üste geldiği bulanık bir kümenin varlığından bahsetmekte bir beis yoktur (Paksoy, 2013).

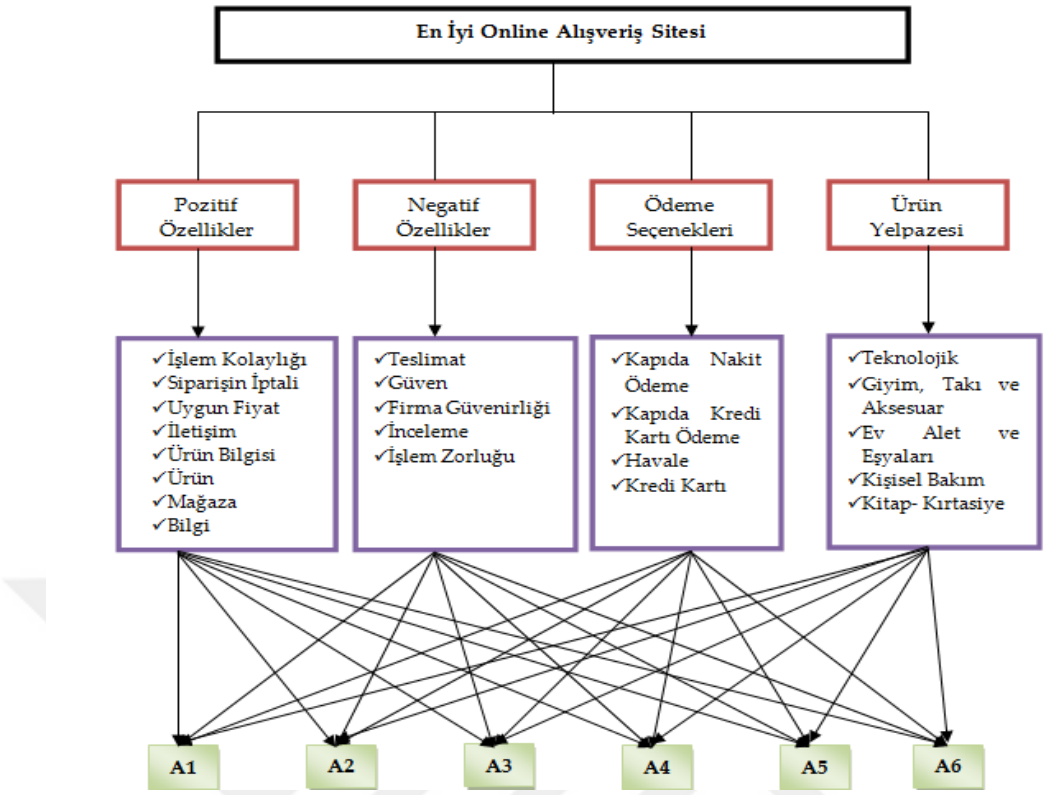
Son zamanlarda Çok Kriterli Karar Verme olarak ifade edilen sorunların çözülmesi amacıyla araştırma yürütenler bulanık mantık ya da klasik mantık çerçevesi içerisinde alternatif metotlarla çalışmaktadırlar. Bu metotlar incelendiğinde Analitik Hiyerarşi Süreci, Amaç Programlama, Analitik Ağ Süreci, Veri Zarflama Analizi, CRITIC, DEMATEL, ELECTRE, MULTI-MOORA, ORESTE, PROMETHEE ve TOPSIS gibi yöntemler kriterler içerisinde seçim yapılması amacıyla kullanılmaktadır. Derecelendirme yapmak için de kullanılabilecek pek çok yöntem söz konusudur. Bu çalışmada ise Analitik Hiyerarşi Sürecinden faydalanılarak analizler yapılmıştır.

CRITIC yönteminin yer aldığı ilk çalışma Diakoulaki ve çalışma arkadaşları tarafından 1995 yılında yayımlanmıştır (Demircioğlu vd., 2018). DEMATEL yöntemi ise bundan önce yaklaşık 1970'li yıllarda Cenevre Araştırma Merkezi yapısında yer alan bir enstitüde çalışmalar arasında kendisine yer bulmuştur. Bu yöntem karmaşık kriterler içerisindeki etkileşimi tahlil etmek için yapısal bir prototip üretme yöntemi olarak geliştirilmiştir (Chang vd., 2011). ELECTRE yöntemi ise ilk kez Beneyoun, Roy ve çalışma arkadaşları tarafından öne sürülmüş çok kriterli bir karar verme metodudur (Çelik vd., 2015). MULTI-MOORA yöntemi ise 2010 yılında Zavadskas ve Brauers ikilisi tarafından geliştirilmiştir. Bu yöntem tam çarpım yöntemi ve MOORA yönteminin bir birleşimidir. Buradaki temel husus öncelikli seçenekleri bir araya toplayarak kararı verecek merciye destek verebilmektir (Başdeğirmen, 2018). ORESTE temelleri 1980 yılında yayımlanan

bir makalede kendine yer bulmuştur (Eroğlu vd., 2014). PROMETHEE yöntemi ise çok kriterli karar verme metotları içerisinde geliştirilmiş metotlardan birisi olup Brans tarafından 1985 yılında öne sürülmüş bir metottur (Genç, 2013). TOPSIS metodu anlaşmalı çözüm olgusunu temel alarak en alternatifler arasında en iyisini tercih etmek için 1981 yılında geliştirilmiş birçok kriterli karar verme yöntemidir.

Bu çalışmada çalışmanın getirileri, kriterlerin çok olması ve analiz için kısa bir sürenin olması açısından analitik hiyerarşi süreci kullanılmıştır. Analitik hiyerarşi sürecinin kullanılmasının diğer nedenleri arasında da sıklıkla kullanılıyor olması, hakkında çok fazla makalenin olması, sürecin çözümlenmesinde uygulanan istatistik metotlarının daha anlaşılabilir ve hesaplanabilir olması sıralanabilmektedir. Ayrıca çalışmanın fikri açıdan daha iyi takip edilebilmesi durumu da analitik hiyerarşi süreci ile mümkün olacak şekilde dizayn edilmiştir.

Analitik Hiyerarşi Sürecinde yer alan unsurlar Saaty tarafından geliştirilmiş, nitelik ve nicelik bakımından zengin yapıya sahip olan bir yöntemdir. Analitik Hiyerarşi Sürecinde, çok kriterli karar alma süreçlerinde karar kademesindeki kişinin elinde bulunan enformasyonu, geçmiş zamandaki tecrübelerini ve düşünce verilerini karar sekansına dahil tutarak sorunun ortadan kaldırılmasında kolaylık sağlamaktadır (Chena vd., 2010).



Şekil 10. Analitik Hiyerarşi Sürecine bir emsal; en iyi online alışveriş sitesi tercihi (Ömürbek vd., 2014)

Analitik Hiyerarşi Süreci kurgusal olarak karmaşık olarak addedilen pek çok problemi kolayca çözülebilecek bir seviyeye düşürmektedir. Bu yöntem karar mekaniklerinin problemin tanılamasını yapmasını ve problemin sahip olduğu elemanlara dair düşüncelerinin gelişimine katkıda bulunmaktadır. Analitik Hiyerarşi Süreci hedefine koyduğu probleme hem objektif hem de subjektif düşüncelerin karar verme noktasına eklenmesiyle sonuca ulaştırmaktadır. Karar sürecinde kati sonuca varırken araştırmanın üzerinde yürütüldüğü topluluğun ya da kişinin ihtiyaçlarını konu edinen, ölçüt dahilinde olmayan yahut ölçümü gerçekleştirilebilen değişkenleri bütünsel bir yolda bir araya getiren matematiksel bir araçtır. Çoğunluk kitlenin karar merci olduğu karar aşamaları adına diğer çözüm tekniklerinden daha fazla etki sahibidir (Tüzemen vd., 2007).

4.3. Araştırma için Veri Toplanması

Araştırmada mevcut yat sahiplerinin, yeni yat sahiplerinin ve potansiyel yat sahiplerinin Marmara Bölgesinde seçecekleri marina ve liman işletmelerini hangi kriterlere göre tercih edileceklerini belirlemek amacıyla konuya ilişkin kriterler sunulmuştur. Kriterlerde en çok anlam ifade eden unsurlar üzerinde durulması amaçlanmıştır. Kriterler Çok Kriterli Karar Verme metodu kullanılarak oluşturulmuş sekiz ana kriterden ve onların alt kriterlerinden meydana gelmektedir;

1- Lokasyon

2- Personel Kalitesi

3- Teknik Hizmet

4- Sosyal Hizmet

5- Güvenilirlik

6- Ücret

7- Güvenlik

8- Emniyet

Araştırma çalışmasının hiyerarşik olgusunun meydana getirilmesi kademesinde tetkik edilen her bir esas kriter, çalışmanın ikinci bölümünde yer alan teorik anlatı ifadeleri ve süresince tecrübeli gerçek kişilerle yapılan fikir alışverişleri sonucunda alt kriterlere ayrılmıştır. Bu kişiler on yıllardır bu konular üzerinde duran profesyoneller, yıllarca saha çalışmalarında aktif rol oynamış personeller, benzer çalışmaların yer aldığı makaleler ve çalışmanın odak noktası olan yıllarını denizciliğe vermiş kaptanlar ve yat sahipleridir. Araştırma alt kriterleri Tablo 4'de yer almaktadır.

Tablo 4. Araştırma için belirlenen ana ve alt kriterler

Ana Kriterler	Alt Kriterler
Lokasyon	Tesisin konumu
	Doğal güzelliklere sahip olması
	Toplu taşıma ağlarına yakınlık
Personel Kalitesi	Güler yüzlü hizmet
	Tecrübe
	Şikayet ve önerilerin dikkate alınması
	Yeterlilik belgesine sahip olması
Teknik Hizmet	24 saat hizmet
	Bakım, onarım ve yedek parça
	Palamar hizmeti
	Denize indirme vb. işlemler
Sosyal Hizmet	Hijyen ve temizlik (Duş ve tuvaletler)
	Deniz sahasının temizliği
	Market, eczane gibi yerlerin olması
	Sosyal aktiviteler
Güvenilirlik	Tercih ediliyor olması
	Kalite belgesine sahip olması
	İşletme izin belgesi

Ücret	Ekonomik olması
	Ücretsiz otopark ve su temini vb.
	Ücret ödemede kolaylıklar
	Kampanyalar ve promosyonlar
Güvenlik	Bağlı bulunan yat ve teknelerin güvenliği
	Tesiste ve otoparkta yüksek güvenlik
	Sadece üyelerin girişi (Kartlı Giriş Sistemi)
	Yanaşma ve kalkışın planlı yapılması
Emniyet	Mendirek ve dalgakıran olması
	Yangın ve depreme karşı tedbir alınması
	Emniyetli su derinliği

Tablo 4'de yer aldığı üzere yukarda bahsedilen sekiz ana kriterin altında farklı sayılarda alt kriter bulunmaktadır. Lokasyon ana kriterinin altında toplam 3 alt kriter, personel kalitesi ana kriteri altında toplam 4 alt kriter, teknik hizmet ana kriterinin altında toplam 4 alt kriter, sosyal hizmet ana kriteri altında toplam 4 alt kriter, güvenilirlik ana kriteri altında toplam 3 alt kriter, ücret ana kriteri altında toplam 4 kriter, güvenlik ana kriterinin altında toplam 4 alt kriter ve son olarak emniyet ana kriterinin altında 3 ana kriter olacak şekilde anket çalışması hazırlanmış ve bu anketler İstanbul limanında yat alım-satımı ya da kiralaması gibi işlemler yapan gerçek kişilere sorulmuştur. Araştırma çalışmasında toplamda 45 gerçek kişiye anket uygulanmış ve sonuçlar bir sonraki başlık altında sürece tabii tutularak hesaplanmış ve yorumlandırılmıştır.

4.4. Araştırma Sonuçlarının Yorumlanması

Araştırmada elde edilen veriler, araştırma hususunun hiyerarşik yapısına uygun olacak şekilde 4 ana kriteri birer başlık addederek ayrı ayrı tetkike tabii tutulmuş ve çalışmanın ilerleyen safhalarında arz edilmiştir.

4.4.1. Lokasyon

Lokasyon unsurunun marina seçim kriterlerindeki önem derecesini anlamak adına Analitik Hiyerarşi Süreci yardımıyla hesap edilen kriter ağırlık oranları Tablo 5'de toplanmıştır.

Tablo 5. Lokasyon kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları

Kriter Etiketi	Kriterler	Ağırlık Oranı	Sıralama
K1	Tesis konumu	%61,4	1
K2	Toplu taşıma ağlarına yakınlık	%23,7	2
K3	Doğal güzelliklere sahip olmak	%14,9	3
Konsensüs Ağırlıklı Oranı: %79,9 (Yüksek)		Tutarlılık Oranı (CR): %1,1	

Marina seçim kriterlerinden ilki olan lokasyon kriteri için belirlenen üç alt kriter kendi aralarında değerlendirildiğinde %61,4 ağırlık oranına sahip olan "tesis konumu" kriterinin en çok öneme sahip olan kriter olduğu gözlemlenmiştir. İkinci sırada ise %23,7 ağırlık oranı ile "toplu taşıma ağlarına yakınlık" ve son sırada ise %14,9 ağırlık oranıyla "doğal güzelliklere sahip olmak" kriterleri sırasıyla yer almaktadır. Konsensüs ağırlık oranı ise %79,9 olarak hesaplanmıştır. Bu oran anket uygulamasına katılan kişilerin önem derecesi hususunda yüksek oranda hemfikir olduklarının bir göstergesidir.

Marina seçim kriterlerinden ilki olan lokasyon kriterinin önem derecesini hesaplamaya dair konsolide karar matrisi Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6. Lokasyon kriterinin alt kriterlerine ait konsolide karar matrisi

	K1	K2	K3
K1	1	2,88	3,71
K2	0,35	1	1,77
K3	0,27	0,57	1

Marina seçim kriterlerinden lokasyon kriterine ilişkin değerlendirmeler yapan katılımcıların alt kriterlere verdikleri ağırlıklı oranlar Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Lokasyon kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları

	K1	**K2**	**K3**	**CR Değeri**
Grup Sonucu	**61,4%**	**23,7%**	**14,9%**	**1,1%**
Katılımcı 1	73,7%	17,7%	8,5%	0,2%
Katılımcı 2	16,3%	29,7%	54,0%	1,0%
Katılımcı 3	24,0%	21,0%	55,0%	1,9%
Katılımcı 4	58,4%	28,1%	13,5%	2,7%
Katılımcı 5	54,0%	29,7%	16,3%	1,0%
Katılımcı 6	75,1%	17,8%	7,0%	3,0%
Katılımcı 7	75,1%	17,8%	7,0%	3,0%
Katılımcı 8	77,6%	10,7%	11,7%	1,0%
Katılımcı 9	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%
Katılımcı 10	54,0%	29,7%	16,3%	1,0%
Katılımcı 11	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%
Katılımcı 12	71,7%	6,6%	21,7%	3,9%
Katılımcı 13	68,1%	25,0%	6,9%	1,0%
Katılımcı 14	41,3%	26,0%	32,7%	5,6%
Katılımcı 15	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%
Katılımcı 16	44,4%	44,4%	11,1%	0,0%
Katılımcı 17	78,9%	10,3%	10,8%	0,2%
Katılımcı 18	77,9%	17,2%	4,9%	5,5%
Katılımcı 19	61,4%	26,8%	11,7%	7,7%
Katılımcı 20	62,7%	28,0%	9,4%	8,9%
Katılımcı 21	71,0%	15,5%	13,5%	1,9%
Katılımcı 22	73,5%	20,1%	6,4%	4,5%
Katılımcı 23	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
Katılımcı 24	41,3%	32,7%	26,0%	5,6%
Katılımcı 25	66,1%	20,8%	13,1%	5,6%
Katılımcı 26	76,2%	18,1%	5,7%	4,5%
Katılımcı 27	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Katılımcı 28	55,0%	24,0%	21,0%	1,9%
Katılımcı 29	63,4%	19,2%	17,4%	1,0%

Katılımcı 30	73,7%	17,7%	8,5%	0,2%
Katılımcı 31	57,1%	28,6%	14,3%	0,0%
Katılımcı 32	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%
Katılımcı 33	71,5%	18,7%	9,8%	0,2%
Katılımcı 34	37,6%	47,4%	14,9%	5,6%
Katılımcı 35	72,7%	20,0%	7,3%	1,0%
Katılımcı 36	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%
Katılımcı 37	58,2%	30,9%	10,9%	0,4%
Katılımcı 38	69,1%	16,0%	14,9%	0,6%
Katılımcı 39	77,6%	10,7%	11,7%	1,0%
Katılımcı 40	75,0%	12,5%	12,5%	0,0%
Katılımcı 41	48,4%	42,3%	9,2%	1,9%
Katılımcı 42	40,0%	20,0%	40,0%	0,0%
Katılımcı 43	54,0%	29,7%	16,3%	1,0%
Katılımcı 44	62,7%	28,0%	9,4%	8,9%
Katılımcı 45	38,7%	16,9%	44,3%	1,9%

4.4.2. Personel kalitesi

Personel kalitesi unsurunun marina seçim kriterlerindeki önem derecesini anlamak adına Analitik Hiyerarşi Süreci yardımıyla hesap edilen kriter ağırlık oranları Tablo 3.5'te toplanmıştır.

Tablo 8. Personel kalitesi kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları

Kriter Etiketi	**Kriterler**	**Ağırlık Oranı**	**Sıralama**
K1	Güler yüzlü hizmet	%50,8	1
K2	Şikayet ve önerilerin dikkate alınması	%26,2	2
K3	Tecrübe	%13,6	3
K4	Yeterlilik belgesine sahip olmak	%9,4	4
Konsensüs Ağırlıklı Oranı: %77,7 (Yüksek)		Tutarlılık Oranı (CR): %1,4	

Marina seçim kriterlerinden ikincisi olan personel kalitesi kriteri için belirlenen dört alt kriter kendi aralarında değerlendirildiğinde %50,8 ağırlık oranına sahip olan "güler yüzlü hizmet" kriterinin en çok öneme sahip olan kriter olduğu gözlemlenmiştir. İkinci sırada ise %26,2 ağırlık oranı ile "şikayet ve önerilerin dikkate alınması" ve üçüncü sırada

%13,6 ağırlık oranıyla "tecrübe" kriterleri sırasıyla yer almaktadır. Dördüncü ve son sırada ise %9,4 ağırlık oranı ile "yeterlilik belgesine sahip olmak" kendine yer bulmuştur. Konsensüs ağırlık oranı ise %77,7 olarak hesaplanmıştır. Bu oran anket uygulamasına katılan kişilerin önem derecesi hususunda yüksek oranda hemfikir olduklarının bir göstergesidir.

Marina seçim kriterlerinden ikincisi olan personel kalitesi kriterinin önem derecesini hesaplamaya dair konsolide karar matrisi Tablo 9'da yer almaktadır.

Tablo 9. Personel kalitesi kriterinin alt kriterlerinin konsolide karar matrisi

	K1	K2	K3	K4
K1	1	2,50	3,37	4,56
K2	0,40	1	2,33	2,92
K3	0,30	0,43	1	1,59
K4	0,22	0,34	0,63	1

Marina seçim kriterlerinden personel kalitesi kriterine ilişkin değerlendirmeler yapan katılımcıların alt kriterlere verdikleri ağırlıklı oranlar Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Personel kalitesi kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları

	K1	**K2**	**K3**	**K4**	**CR Değeri**
Grup Sonucu	50,8%	26,2%	13,6%	9,4%	1,4%
Katılımcı 1	46,7%	27,7%	16,0%	9,5%	1,1%
Katılımcı 2	18,7%	47,4%	30,6%	3,3%	4,1%
Katılımcı 3	49,9%	34,4%	11,1%	4,6%	3,3%
Katılımcı 4	26,5%	9,2%	35,5%	28,8%	4,3%
Katılımcı 5	64,1%	24,8%	5,4%	5,6%	3,8%
Katılımcı 6	24,6%	28,9%	28,9%	17,5%	2,2%
Katılımcı 7	37,3%	33,5%	21,5%	7,8%	3,4%
Katılımcı 8	64,1%	24,8%	5,4%	5,6%	3,8%
Katılımcı 9	56,7%	27,6%	11,7%	4,0%	4,9%
Katılımcı 10	17,5%	28,9%	28,9%	24,6%	2,2%
Katılımcı 11	8,6%	8,6%	64,2%	18,5%	0,4%
Katılımcı 12	52,9%	16,5%	10,2%	20,4%	3,9%
Katılımcı 13	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 14	60,3%	25,4%	7,0%	7,2%	1,1%

Katılımcı 15	45,6%	37,3%	8,7%	8,4%	4,9%
Katılımcı 16	65,0%	14,8%	11,3%	8,8%	1,7%
Katılımcı 17	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 18	55,9%	10,9%	19,2%	14,0%	5,7%
Katılımcı 19	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%
Katılımcı 20	60,6%	23,0%	8,5%	7,9%	0,6%
Katılımcı 21	62,1%	24,9%	4,4%	8,6%	5,4%
Katılımcı 22	28,1%	36,7%	27,4%	7,7%	3,9%
Katılımcı 23	51,8%	18,7%	11,5%	18,0%	4,3%
Katılımcı 24	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 25	58,2%	26,3%	9,7%	5,8%	3,1%
Katılımcı 26	64,6%	23,9%	5,7%	5,7%	3,0%
Katılımcı 27	63,7%	17,7%	9,1%	9,5%	0,3%
Katılımcı 28	58,7%	23,7%	10,8%	6,8%	2,1%
Katılımcı 29	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 30	62,2%	21,1%	11,5%	5,2%	2,3%
Katılımcı 31	60,6%	23,0%	8,5%	7,9%	0,6%
Katılımcı 32	46,4%	30,4%	12,1%	11,1%	1,7%
Katılımcı 33	47,1%	30,7%	9,2%	13,0%	3,9%
Katılımcı 34	62,2%	25,3%	6,1%	6,4%	0,9%
Katılımcı 35	58,4%	21,9%	9,8%	9,8%	8,3%
Katılımcı 36	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 37	52,6%	28,2%	14,1%	5,1%	0,4%
Katılımcı 38	54,0%	21,8%	15,3%	9,0%	2,2%
Katılımcı 39	49,8%	27,5%	15,5%	7,2%	2,7%
Katılımcı 40	36,8%	36,8%	19,3%	7,0%	0,2%
Katılımcı 41	48,3%	27,2%	15,7%	8,8%	0,5%
Katılımcı 42	63,6%	17,3%	8,9%	10,3%	9,1%
Katılımcı 43	10,8%	10,8%	66,0%	12,5%	1,5%
Katılımcı 44	48,5%	35,0%	11,8%	4,7%	6,9%
Katılımcı 45	49,5%	29,4%	15,7%	5,4%	0,6%

4.4.3. Teknik hizmet

Teknik hizmet unsurunun marina seçim kriterlerindeki önem derecesini anlamak adına Analitik Hiyerarşi Süreci yardımıyla hesap edilen kriter ağırlık oranları Tablo 11'de toplanmıştır.

Tablo 11. Teknik hizmet kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları

Kriter Etiketi	Kriterler	Ağırlık Oranı	Sıralama
K1	24 saat hizmet	%47,9	1
K2	Bakım, onarım ve yedek parça	%24,4	2
K3	Palamar hizmeti	%17,8	3
K4	Çeki ve indirme hizmetleri	%9,9	4
Konsensüs Ağırlıklı Oranı: %69,6 (Ilımlı)		Tutarlılık Oranı (CR): %1,2	

Marina seçim kriterlerinden üçüncüsü olan teknik hizmet kriteri için belirlenen dört alt kriter kendi aralarında değerlendirildiğinde %47,9 ağırlık oranına sahip olan "24 saat hizmet" kriterinin en çok öneme sahip olan kriter olduğu gözlemlenmiştir. İkinci sırada ise %24,4 ağırlık oranı ile "bakım, onarım ve yedek parça" ve üçüncü sırada %17,8 ağırlık oranıyla "palamar hizmeti" kriterleri sırasıyla yer almaktadır. Dördüncü ve son sırada ise %9,9 ağırlık oranı ile "çeki ve indirme hizmetleri" kendine yer bulmuştur. Konsensüs ağırlık oranı ise %69,6 olarak hesaplanmıştır. Bu oran anket uygulamasına katılan kişilerin önem derecesi hususunda ılımlı oranda hemfikir olduklarının bir göstergesidir.

Marina seçim kriterlerinden üçüncüsü olan teknik hizmet kriterinin önem derecesini hesaplamaya dair konsolide karar matrisi Tablo 12'de yer almaktadır.

Tablo 12. Teknik hizmet kriterinin alt kriterlerinin konsolide karar matrisi

	K1	K2	K3	K4
K1	1	2,36	2,67	4,03
K2	0,42	1	1,64	2,49
K3	0,37	0,61	1	2,13
K4	0,25	0,40	0,47	1

Marina seçim kriterlerinden teknik hizmet kriterine ilişkin değerlendirmeler yapan katılımcıların alt kriterlere verdikleri ağırlıklı oranlar Tablo 13'de verilmiştir.

Tablo 13. Teknik hizmet kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları

	K1	K2	K3	K4	CR Değeri
Grup Sonucu	47,9%	24,4%	17,8%	9,9%	1,2%
Katılımcı 1	72,8%	13,6%	9,1%	4,5%	8,7%
Katılımcı 2	57,3%	26,9%	11,0%	4,8%	8,0%
Katılımcı 3	58,2%	23,1%	12,0%	6,6%	1,0%
Katılımcı 4	36,4%	38,0%	19,0%	6,6%	0,2%
Katılımcı 5	62,0%	18,4%	9,1%	10,6%	7,2%
Katılımcı 6	24,6%	28,9%	17,5%	28,9%	2,2%
Katılımcı 7	60,6%	23,0%	8,5%	7,9%	0,6%
Katılımcı 8	64,1%	24,8%	5,4%	5,6%	3,8%
Katılımcı 9	51,1%	18,2%	14,5%	16,2%	2,9%
Katılımcı 10	63,7%	17,7%	9,1%	9,5%	0,3%
Katılımcı 11	11,1%	21,8%	55,9%	11,1%	21,4%
Katılımcı 12	46,8%	33,0%	14,3%	5,9%	3,0%
Katılımcı 13	66,2%	20,6%	6,4%	6,8%	1,1%
Katılımcı 14	56,5%	26,2%	11,8%	5,5%	4,3%
Katılımcı 15	64,6%	23,8%	5,6%	6,0%	3,4%
Katılımcı 16	32,9%	36,2%	22,2%	8,7%	3,2%
Katılımcı 17	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 18	30,2%	28,4%	33,9%	7,4%	1,7%
Katılımcı 19	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Katılımcı 20	20,8%	8,5%	65,3%	5,4%	2,3%
Katılımcı 21	67,2%	21,2%	8,3%	3,3%	43,0%
Katılımcı 22	4,8%	4,8%	65,4%	24,9%	8,8%
Katılımcı 23	51,3%	26,9%	16,0%	5,9%	0,6%
Katılımcı 24	46,3%	27,4%	19,1%	7,3%	6,8%
Katılımcı 25	61,4%	20,5%	12,4%	5,8%	2,2%
Katılımcı 26	30,8%	35,7%	13,5%	20,0%	4,3%
Katılımcı 27	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 28	64,2%	21,3%	10,2%	4,3%	7,4%
Katılımcı 29	28,9%	24,6%	28,9%	17,5%	2,2%
Katılımcı 30	8,1%	18,0%	65,9%	8,1%	0,8%
Katılımcı 31	12,6%	15,3%	50,6%	21,5%	2,2%
Katılımcı 32	68,0%	16,4%	10,3%	5,3%	5,5%
Katılımcı 33	8,3%	4,2%	61,0%	26,4%	5,4%
Katılımcı 34	43,8%	36,7%	8,9%	10,6%	1,1%
Katılımcı 35	60,1%	12,8%	16,2%	10,8%	1,7%
Katılımcı 36	48,1%	29,7%	10,3%	11,9%	1,8%
Katılımcı 37	34,8%	38,3%	12,8%	14,2%	0,8%
Katılımcı 38	63,1%	14,8%	13,6%	8,5%	9,2%
Katılımcı 39	52,6%	18,3%	20,4%	8,7%	1,3%
Katılımcı 40	64,1%	24,8%	5,4%	5,6%	3,8%
Katılımcı 41	37,7%	29,7%	22,5%	10,0%	1,7%
Katılımcı 42	57,6%	22,9%	14,0%	5,5%	1,1%

Katılımcı 43	36,8%	36,8%	19,3%	7,0%	0,2%
Katılımcı 44	64,4%	15,2%	15,2%	5,2%	3,0%
Katılımcı 45	66,5%	13,7%	14,3%	5,5%	1,8%

4.4.4. Sosyal hizmet

Sosyal hizmet unsurunun marina seçim kriterlerindeki önem derecesini anlamak adına Analitik Hiyerarşi Süreci yardımıyla hesap edilen kriter ağırlık oranları Tablo 14'te toplanmıştır.

Tablo 14. Sosyal hizmet kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları

Kriter Etiketi	**Kriterler**	**Ağırlık Oranı**	**Sıralama**
K1	Sosyal aktiviteler	%51,9	1
K2	Deniz sahasının temizliği	%23,9	2
K3	Hijyen ve temizlik (Duş ve tuvaletler)	%13,5	3
K4	Market ve eczane gibi yerlerin olması	%10,7	4
Konsensüs Ağırlıklı Oranı: %77,8 (Yüksek)		Tutarlılık Oranı (CR): %1,5	

Marina seçim kriterlerinden dördüncüsü olan sosyal hizmet kriteri için belirlenen dört alt kriter kendi aralarında değerlendirildiğinde %51,9 ağırlık oranına sahip olan "sosyal aktiviteler" kriterinin en çok öneme sahip olan kriter olduğu gözlemlenmiştir. İkinci sırada ise %23,9 ağırlık oranı ile "deniz sahasının temizliği" ve üçüncü sırada %13,5 ağırlık oranıyla "hijyen ve temizlik (duş ve tuvaletler)" kriterleri sırasıyla yer almaktadır. Dördüncü ve son sırada ise %10,7 ağırlık oranı ile "market ve eczane gibi yerlerin olması" kendine yer bulmuştur. Konsensüs ağırlık oranı ise %77,8 olarak hesaplanmıştır. Bu oran anket uygulamasına katılan kişilerin önem derecesi hususunda yüksek oranda hemfikir olduklarının bir göstergesidir.

Marina seçim kriterlerinden dördüncüsü olan sosyal hizmet kriterinin önem derecesini hesaplamaya dair konsolide karar matrisi Tablo 15'te yer almaktadır.

Tablo 15. Sosyal hizmet kriterinin alt kriterlerinin konsolide karar matrisi

	K1	K2	K3	K4
K1	1	2,80	3,57	4,00
K2	0,36	1	2,17	2,31
K3	0,28	0,46	1	1,43
K4	0,25	0,43	0,70	1

Marina seçim kriterlerinden sosyal hizmet kriterine ilişkin değerlendirmeler yapan katılımcıların alt kriterlere verdikleri ağırlıklı oranlar Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16. Sosyal hizmet kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları

	K1	**K2**	**K3**	**K4**	**CR Değeri**
Grup Sonucu	51,9%	23,9%	13,5%	10,7%	1,5%
Katılımcı 1	64,9%	17,7%	10,7%	6,7%	2,8%
Katılımcı 2	30,3%	13,0%	17,8%	38,9%	5,7%
Katılımcı 3	69,1%	17,8%	7,9%	5,1%	4,9%
Katılımcı 4	10,1%	34,8%	11,7%	43,4%	3,2%
Katılımcı 5	40,1%	28,2%	20,6%	11,1%	1,2%
Katılımcı 6	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 7	64,1%	24,8%	5,4%	5,6%	3,8%
Katılımcı 8	17,5%	24,6%	28,9%	28,9%	2,2%
Katılımcı 9	64,2%	21,3%	10,2%	4,3%	7,4%
Katılımcı 10	64,2%	21,3%	10,2%	4,3%	7,4%
Katılımcı 11	14,2%	12,3%	52,5%	21,0%	3,2%
Katılımcı 12	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Katılımcı 13	11,9%	59,3%	5,0%	23,8%	3,1%
Katılımcı 14	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 15	37,3%	27,5%	6,2%	29,0%	3,4%
Katılımcı 16	60,6%	23,0%	8,5%	7,9%	0,6%
Katılımcı 17	37,4%	45,8%	8,4%	8,4%	0,8%
Katılımcı 18	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 19	62,9%	15,3%	9,3%	12,5%	8,6%
Katılımcı 20	33,8%	27,0%	15,4%	23,7%	7,9%
Katılımcı 21	65,8%	14,0%	9,1%	11,2%	1,5%
Katılımcı 22	39,6%	30,5%	25,7%	4,2%	7,0%
Katılımcı 23	68,1%	5,2%	21,9%	4,9%	9,4%
Katılımcı 24	58,2%	14,8%	15,3%	11,8%	5,2%
Katılımcı 25	62,2%	19,7%	11,4%	6,7%	5,1%

Katılımcı 26	39,4%	22,6%	14,1%	23,9%	6,8%
Katılımcı 27	63,6%	16,1%	14,2%	6,1%	6,5%
Katılımcı 28	53,5%	18,8%	11,8%	15,9%	1,8%
Katılımcı 29	64,8%	12,8%	13,2%	9,2%	6,6%
Katılımcı 30	62,2%	21,1%	11,5%	5,2%	2,3%
Katılımcı 31	58,2%	26,3%	9,7%	5,8%	3,1%
Katılımcı 32	65,2%	14,2%	14,4%	6,3%	1,9%
Katılımcı 33	62,9%	24,2%	6,5%	6,5%	0,4%
Katılımcı 34	46,2%	29,9%	13,3%	10,5%	2,6%
Katılımcı 35	59,8%	21,0%	13,2%	5,9%	1,8%
Katılımcı 36	60,2%	17,2%	12,8%	9,8%	2,0%
Katılımcı 37	66,3%	12,5%	12,9%	8,3%	4,3%
Katılımcı 38	64,7%	21,1%	8,7%	5,6%	6,4%
Katılımcı 39	51,1%	14,5%	16,2%	18,2%	2,9%
Katılımcı 40	36,8%	36,8%	19,3%	7,0%	0,2%
Katılımcı 41	39,3%	22,1%	29,2%	9,4%	2,2%
Katılımcı 42	46,1%	21,8%	21,8%	10,3%	0,2%
Katılımcı 43	34,2%	36,4%	20,4%	9,0%	1,7%
Katılımcı 44	49,8%	34,8%	9,9%	5,5%	2,9%
Katılımcı 45	50,7%	36,0%	7,2%	6,1%	3,1%

4.4.5. Güvenilirlik

Güvenilirlik unsurunun marina seçim kriterlerindeki önem derecesini anlamak adına Analitik Hiyerarşi Süreci yardımıyla hesap edilen kriter ağırlık oranları Tablo 17'de toplanmıştır.

Tablo 17.Güvenilirlik kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları

Kriter Etiketi	**Kriterler**	**Ağırlık Oranı**	**Sıralama**
K1	Tercih ediliyor olması	%59,2	1
K2	İşletme izin belgesi	%23,7	2
K3	Kalite belgesine sahip olması	%17,1	3
Konsensüs Ağırlıklı Oranı: %76,5 (Yüksek)		Tutarlılık Oranı (CR): %1,1	

Marina seçim kriterlerinden beşincisi olan güvenilirlik kriteri için belirlenen üç alt kriter kendi aralarında değerlendirildiğinde %59,2 ağırlık oranına sahip olan "tercih ediliyor olması" kriterinin en çok öneme sahip olan kriter olduğu gözlemlenmiştir. İkinci sırada

ise %23,7 ağırlık oranı ile "işletme izin belgesi" ve son sırada ise %17,1 ağırlık oranıyla "kalite belgesine sahip olması" kriterleri sırasıyla yer almaktadır. Konsensüs ağırlık oranı ise %79,9 olarak hesaplanmıştır. Bu oran anket uygulamasına katılan kişilerin önem derecesi hususunda yüksek oranda hemfikir olduklarının bir göstergesidir.

Marina seçim kriterlerinden beşincisi olan güvenilirlik kriterinin önem derecesini hesaplamaya dair konsolide karar matrisi Tablo 18'de yer almaktadır.

Tablo 18.Güvenilirlik kriterinin alt kriterlerine ait konsolide karar matrisi

	K1	K2	K3
K1	1	2,49	3,46
K2	0,40	1	1,38
K3	0,28	0,72	1

Marina seçim kriterlerinden güvenilirlik kriterine ilişkin değerlendirmeler yapan katılımcıların alt kriterlere verdikleri ağırlıklı oranlar Tablo 19'da verilmiştir.

Tablo 19.Güvenilirlik kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları

	K1	**K2**	**K3**	**CR Değeri**
Grup Sonucu	**61,4%**	**23,7%**	**14,9%**	**1,1%**
Katılımcı 1	73,7%	17,7%	8,5%	0,2%
Katılımcı 2	58,4%	28,1%	13,5%	2,7%
Katılımcı 3	16,3%	29,7%	54,0%	1,0%
Katılımcı 4	24,0%	21,0%	55,0%	1,9%
Katılımcı 5	54,0%	29,7%	16,3%	1,0%
Katılımcı 6	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%
Katılımcı 7	75,1%	17,8%	7,0%	3,0%
Katılımcı 8	75,1%	17,8%	7,0%	3,0%
Katılımcı 9	54,0%	29,7%	16,3%	1,0%
Katılımcı 10	77,6%	10,7%	11,7%	1,0%
Katılımcı 11	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%
Katılımcı 12	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%
Katılımcı 13	68,1%	25,0%	6,9%	1,0%
Katılımcı 14	78,9%	10,3%	10,8%	0,2%
Katılımcı 15	44,4%	44,4%	11,1%	0,0%
Katılımcı 16	41,3%	26,0%	32,7%	5,6%
Katılımcı 17	71,7%	6,6%	21,7%	3,9%

Katılımcı 18	77,9%	17,2%	4,9%	5,5%
Katılımcı 19	73,5%	20,1%	6,4%	4,5%
Katılımcı 20	62,7%	28,0%	9,4%	8,9%
Katılımcı 21	76,2%	18,1%	5,7%	4,5%
Katılımcı 22	66,1%	20,8%	13,1%	5,6%
Katılımcı 23	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
Katılımcı 24	38,7%	16,9%	44,3%	1,9%
Katılımcı 25	61,4%	26,8%	11,7%	7,7%
Katılımcı 26	41,3%	32,7%	26,0%	5,6%
Katılımcı 27	72,7%	20,0%	7,3%	1,0%
Katılımcı 28	55,0%	24,0%	21,0%	1,9%
Katılımcı 29	77,6%	10,7%	11,7%	1,0%
Katılımcı 30	73,7%	17,7%	8,5%	0,2%
Katılımcı 31	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Katılımcı 32	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%
Katılımcı 33	71,5%	18,7%	9,8%	0,2%
Katılımcı 34	63,4%	19,2%	17,4%	1,0%
Katılımcı 35	71,0%	15,5%	13,5%	1,9%
Katılımcı 36	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%
Katılımcı 37	75,0%	12,5%	12,5%	0,0%
Katılımcı 38	69,1%	16,0%	14,9%	0,6%
Katılımcı 39	57,1%	28,6%	14,3%	0,0%
Katılımcı 40	37,6%	47,4%	14,9%	5,6%
Katılımcı 41	48,4%	42,3%	9,2%	1,9%
Katılımcı 42	54,0%	29,7%	16,3%	1,0%
Katılımcı 43	58,2%	30,9%	10,9%	0,4%
Katılımcı 44	62,7%	28,0%	9,4%	8,9%
Katılımcı 45	40,0%	20,0%	40,0%	0,0%

4.4.6. Ücret

Ücret unsurunun marina seçim kriterlerindeki önem derecesini anlamak adına Analitik Hiyerarşi Süreci yardımıyla hesapedilen kriter ağırlık oranları Tablo 20'de toplanmıştır.

Tablo 20.Ücret kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları

Kriter Etiketi	Kriterler	Ağırlık Oranı	Sıralama
K1	Ekonomik olması	%56,6	1
K2	Kampanya ve promosyonlar	%19,3	2
K3	Ücret ödemede kolaylıklar	%12,7	3
K4	Ücretsiz otopark ve su temini vb.	%11,4	4
Konsensüs Ağırlıklı Oranı: %76,2 (Yüksek)		Tutarlılık Oranı (CR): %1,3	

Marina seçim kriterlerinden altıncısı olan ücret kriteri için belirlenen dört alt kriter kendi aralarında değerlendirildiğinde %56,6 ağırlık oranına sahip olan "ekonomik olması" kriterinin en çok öneme sahip olan kriter olduğu gözlemlenmiştir. İkinci sırada ise %19,3 ağırlık oranı ile "kampanya ve promosyonlar" ve üçüncü sırada %12,7 ağırlık oranıyla "ücret ödemede kolaylıklar" kriterleri sırasıyla yer almaktadır. Dördüncü ve son sırada ise %11,4 ağırlık oranı ile "ücretsiz otopark ve su temini vb." kendine yer bulmuştur. Konsensüs ağırlık oranı ise %76,2 olarak hesaplanmıştır. Bu oran anket uygulamasına katılan kişilerin önem derecesi hususunda yüksek oranda hemfikir olduklarının bir göstergesidir.

Marina seçim kriterlerinden altıncısı olan ücret kriterinin önem derecesini hesaplamaya dair konsolide karar matrisi Tablo 21'de yer almaktadır.

Tablo 21.Ücret kriterinin alt kriterlerinin konsolide karar matrisi

	K1	K2	K3	K4
K1	1	2,93	4,46	4,96
K2	0,34	1	1,52	1,69
K3	0,23	0,66	1	1,12
K4	0,21	0,59	0,90	1

Marina seçim kriterlerinden ücret kriterine ilişkin değerlendirmeler yapan katılımcıların alt kriterlere verdikleri ağırlıklı oranlar Tablo 22'de verilmiştir.

Tablo 22.Ücret kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları

	K1	K2	K3	K4	CR Değeri
Grup Sonucu	56,6%	19,3%	12,7%	11,4%	1,3%
Katılımcı 1	61,4%	20,5%	12,4%	5,8%	2,2%
Katılımcı 2	68,0%	16,4%	10,3%	5,3%	5,5%
Katılımcı 3	64,4%	15,2%	15,2%	5,2%	3,0%
Katılımcı 4	43,8%	36,7%	8,9%	10,6%	1,1%
Katılımcı 5	60,1%	12,8%	16,2%	10,8%	1,7%
Katılımcı 6	24,6%	28,9%	17,5%	28,9%	2,2%
Katılımcı 7	32,9%	36,2%	22,2%	8,7%	3,2%
Katılımcı 8	28,9%	24,6%	28,9%	17,5%	2,2%
Katılımcı 9	51,1%	18,2%	14,5%	16,2%	2,9%
Katılımcı 10	64,6%	23,8%	5,6%	6,0%	3,4%
Katılımcı 11	46,8%	33,0%	14,3%	5,9%	3,0%
Katılımcı 12	57,3%	26,9%	11,0%	4,8%	8,0%
Katılımcı 13	58,2%	23,1%	12,0%	6,6%	1,0%
Katılımcı 14	56,5%	26,2%	11,8%	5,5%	4,3%
Katılımcı 15	62,0%	18,4%	9,1%	10,6%	7,2%
Katılımcı 16	63,7%	17,7%	9,1%	9,5%	0,3%
Katılımcı 17	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 18	11,1%	21,8%	55,9%	11,1%	21,4%
Katılımcı 19	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Katılımcı 20	20,8%	8,5%	65,3%	5,4%	2,3%
Katılımcı 21	30,2%	28,4%	33,9%	7,4%	1,7%
Katılımcı 22	64,1%	24,8%	5,4%	5,6%	3,8%
Katılımcı 23	66,2%	20,6%	6,4%	6,8%	1,1%
Katılımcı 24	60,6%	23,0%	8,5%	7,9%	0,6%
Katılımcı 25	46,3%	27,4%	19,1%	7,3%	6,8%
Katılımcı 26	67,2%	21,2%	8,3%	3,3%	43,0%
Katılımcı 27	4,8%	4,8%	65,4%	24,9%	8,8%
Katılımcı 28	8,1%	18,0%	65,9%	8,1%	0,8%
Katılımcı 29	8,3%	4,2%	61,0%	26,4%	5,4%
Katılımcı 30	12,6%	15,3%	50,6%	21,5%	2,2%
Katılımcı 31	37,7%	29,7%	22,5%	10,0%	1,7%
Katılımcı 32	34,8%	38,3%	12,8%	14,2%	0,8%
Katılımcı 33	36,8%	36,8%	19,3%	7,0%	0,2%
Katılımcı 34	51,3%	26,9%	16,0%	5,9%	0,6%
Katılımcı 35	48,1%	29,7%	10,3%	11,9%	1,8%
Katılımcı 36	66,5%	13,7%	14,3%	5,5%	1,8%
Katılımcı 37	57,6%	22,9%	14,0%	5,5%	1,1%

Katılımcı 38	63,1%	14,8%	13,6%	8,5%	9,2%
Katılımcı 39	52,6%	18,3%	20,4%	8,7%	1,3%
Katılımcı 40	36,4%	38,0%	19,0%	6,6%	0,2%
Katılımcı 41	30,8%	35,7%	13,5%	20,0%	4,3%
Katılımcı 42	64,1%	24,8%	5,4%	5,6%	3,8%
Katılımcı 43	64,2%	21,3%	10,2%	4,3%	7,4%
Katılımcı 44	72,8%	13,6%	9,1%	4,5%	8,7%
Katılımcı 45	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%

4.4.7. Güvenlik

Güvenlik unsurunun marina seçim kriterlerindeki önem derecesini anlamak adına Analitik Hiyerarşi Süreci yardımıyla hesapedilen kriter ağırlık oranları Tablo 23'te toplanmıştır**.**

Tablo 23.Güvenlik kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları

Kriter Etiketi	**Kriterler**	**Ağırlık Oranı**	**Sıralama**
K1	Bağlı bulunan yat ve teknelerin güvenliği	%51,4	1
K2	Tesiste ve otoparkta yüksek güvenlik	%26,4	2
K3	Yanaşma ve kalkışın planlı yapılması	%12,3	3
K4	Sadece üyelerin girişi (Kartlı giriş sistemi)	%9,9	4
Konsensüs Ağırlıklı Oranı: %77,4 (Yüksek)		Tutarlılık Oranı (CR): %1,4	

Marina seçim kriterlerinden yedincisi olan güvenlik kriteri için belirlenen dört alt kriter kendi aralarında değerlendirildiğinde %51,4 ağırlık oranına sahip olan "bağlı bulunan yat ve teknelerin güvenliği" kriterinin en çok öneme sahip olan kriter olduğu gözlemlenmiştir. İkinci sırada ise %26,4 ağırlık oranı ile "tesiste ve otoparkta yüksek güvenlik" ve üçüncü sırada %12,3 ağırlık oranıyla "yanaşma ve kalkışın planlı yapılması" kriterleri sırasıyla yer almaktadır. Dördüncü ve son sırada ise %9,9 ağırlık oranı ile "Sadece üyelerin girişi (Kartlı giriş sistemi)" kendine yer bulmuştur. Konsensüs ağırlık oranı ise %77,4 olarak hesaplanmıştır. Bu oran anket uygulamasına katılan kişilerin önem derecesi hususunda yüksek oranda hemfikir olduklarının bir göstergesidir.

Marina seçim kriterlerinden yedincisi olan güvenlik kriterinin önem derecesini hesaplamaya dair konsolide karar matrisi Tablo 24'te yer almaktadır.

Tablo 24.Güvenlik kriterinin alt kriterlerinin konsolide karar matrisi

	K1	K2	K3	K4
K1	1	1,95	4,18	5,19
K2	0,51	1	2,15	2,66
K3	0,24	0,47	1	1,24
K4	0,19	0,38	0,81	1

Marina seçim kriterlerinden güvenlik kriterine ilişkin değerlendirmeler yapan katılımcıların alt kriterlere verdikleri ağırlıklı oranlar Tablo 25'te verilmiştir.

Tablo 25.Güvenlik kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları

	K1	**K2**	**K3**	**K4**	**CR Değeri**
Grup Sonucu	51,4%	26,4%	12,3%	9,9%	1,4%
Katılımcı 1	46,7%	27,7%	16,0%	9,5%	1,1%
Katılımcı 2	62,2%	25,3%	6,1%	6,4%	0,9%
Katılımcı 3	63,7%	17,7%	9,1%	9,5%	0,3%
Katılımcı 4	60,6%	23,0%	8,5%	7,9%	0,6%
Katılımcı 5	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 6	62,2%	21,1%	11,5%	5,2%	2,3%
Katılımcı 7	60,6%	23,0%	8,5%	7,9%	0,6%
Katılımcı 8	64,1%	24,8%	5,4%	5,6%	3,8%
Katılımcı 9	56,7%	27,6%	11,7%	4,0%	4,9%
Katılımcı 10	62,1%	24,9%	4,4%	8,6%	5,4%
Katılımcı 11	18,7%	47,4%	30,6%	3,3%	4,1%
Katılımcı 12	48,3%	27,2%	15,7%	8,8%	0,5%
Katılımcı 13	46,4%	30,4%	12,1%	11,1%	1,7%
Katılımcı 14	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 15	45,6%	37,3%	8,7%	8,4%	4,9%
Katılımcı 16	65,0%	14,8%	11,3%	8,8%	1,7%
Katılımcı 17	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 18	49,8%	27,5%	15,5%	7,2%	2,7%
Katılımcı 19	36,8%	36,8%	19,3%	7,0%	0,2%
Katılımcı 20	60,3%	25,4%	7,0%	7,2%	1,1%
Katılımcı 21	47,1%	30,7%	9,2%	13,0%	3,9%

Katılımcı 22	63,6%	17,3%	8,9%	10,3%	9,1%
Katılımcı 23	51,8%	18,7%	11,5%	18,0%	4,3%
Katılımcı 24	28,1%	36,7%	27,4%	7,7%	3,9%
Katılımcı 25	37,3%	33,5%	21,5%	7,8%	3,4%
Katılımcı 26	55,9%	10,9%	19,2%	14,0%	5,7%
Katılımcı 27	58,7%	23,7%	10,8%	6,8%	2,1%
Katılımcı 28	58,2%	26,3%	9,7%	5,8%	3,1%
Katılımcı 29	54,0%	21,8%	15,3%	9,0%	2,2%
Katılımcı 30	64,6%	23,9%	5,7%	5,7%	3,0%
Katılımcı 31	17,5%	28,9%	28,9%	24,6%	2,2%
Katılımcı 32	64,1%	24,8%	5,4%	5,6%	3,8%
Katılımcı 33	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 34	65,1%	22,9%	5,9%	6,1%	2,4%
Katılımcı 35	58,4%	21,9%	9,8%	9,8%	8,3%
Katılımcı 36	52,9%	16,5%	10,2%	20,4%	3,9%
Katılımcı 37	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%
Katılımcı 38	49,9%	34,4%	11,1%	4,6%	3,3%
Katılımcı 39	10,8%	10,8%	66,0%	12,5%	1,5%
Katılımcı 40	26,5%	9,2%	35,5%	28,8%	4,3%
Katılımcı 41	24,6%	28,9%	28,9%	17,5%	2,2%
Katılımcı 42	8,6%	8,6%	64,2%	18,5%	0,4%
Katılımcı 43	49,5%	29,4%	15,7%	5,4%	0,6%
Katılımcı 44	48,5%	35,0%	11,8%	4,7%	6,9%
Katılımcı 45	52,6%	28,2%	14,1%	5,1%	0,4%

4.4.8 Emniyet

Emniyet unsurunun marina seçim kriterlerindeki önem derecesini anlamak adına Analitik Hiyerarşi Süreci yardımıyla hesap edilen kriter ağırlık oranları Tablo 26'da toplanmıştır.

Tablo 26. Emniyet kriterinin alt kriterlerinin sıralaması ve ağırlık oranları

Kriter Etiketi	**Kriterler**	**Ağırlık Oranı**	**Sıralama**
K1	Mendirek ve dalgakıran olması	%60,8	1
K2	Emniyetli su derinliği	%22,6	2
K3	Yangın ve depreme karşı tedbirlerin alınması	%16,6	3
Konsensüs Ağırlıklı Oranı: %78,9 (Yüksek)		Tutarlılık Oranı (CR): %1,1	

Marina seçim kriterlerinden sekizinci ve sonuncusu olan emniyet kriteri için belirlenen üç alt kriter kendi aralarında değerlendirildiğinde %60,8 ağırlık oranına sahip olan "mendirek ve dalgakıran olması" kriterinin en çok öneme sahip olan kriter olduğu gözlemlenmiştir. İkinci sırada ise %22,6 ağırlık oranı ile "emniyetli su derinliği" ve son sırada ise %16,6 ağırlık oranıyla "yangın ve depreme karşı tedbirlerin alınması" kriterleri sırasıyla yer almaktadır. Konsensüs ağırlık oranı ise %78,9 olarak hesaplanmıştır. Bu oran anket uygulamasına katılan kişilerin önem derecesi hususunda yüksek oranda hemfikir olduklarının bir göstergesidir.

Marina seçim kriterlerinden sekizinci ve sonuncusu olan emniyet kriterinin önem derecesini hesaplamaya dair konsolide karar matrisi Tablo 27'de yer almaktadır.

Tablo 27.Emniyet kriterinin alt kriterlerine ait konsolide karar matrisi

	K1	K2	K3
K1	1	2,69	3,66
K2	0,37	1	1,36
K3	0,27	0,73	1

Marina seçim kriterlerinden emniyet kriterine ilişkin değerlendirmeler yapan katılımcıların alt kriterlere verdikleri ağırlıklı oranlar Tablo 28'de verilmiştir.

Tablo 28. Emniyet kriterinin alt kriterlerine ilişkin ağırlık oranları

	K1	**K2**	**K3**	**CR Değeri**
Grup Sonucu	**60,8%**	**22,6%**	**16,6%**	**1,1%**
Katılımcı 1	75,1%	17,8%	7,0%	3,0%
Katılımcı 2	75,1%	17,8%	7,0%	3,0%
Katılımcı 3	24,0%	21,0%	55,0%	1,9%
Katılımcı 4	54,0%	29,7%	16,3%	1,0%
Katılımcı 5	72,7%	20,0%	7,3%	1,0%
Katılımcı 6	55,0%	24,0%	21,0%	1,9%
Katılımcı 7	38,7%	16,9%	44,3%	1,9%
Katılımcı 8	61,4%	26,8%	11,7%	7,7%
Katılımcı 9	54,0%	29,7%	16,3%	1,0%
Katılımcı 10	77,6%	10,7%	11,7%	1,0%
Katılımcı 11	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%
Katılımcı 12	73,7%	17,7%	8,5%	0,2%
Katılımcı 13	58,4%	28,1%	13,5%	2,7%

Katılımcı 14	16,3%	29,7%	54,0%	1,0%
Katılımcı 15	44,4%	44,4%	11,1%	0,0%
Katılımcı 16	57,1%	28,6%	14,3%	0,0%
Katılımcı 17	71,7%	6,6%	21,7%	3,9%
Katılımcı 18	77,9%	17,2%	4,9%	5,5%
Katılımcı 19	73,5%	20,1%	6,4%	4,5%
Katılımcı 20	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%
Katılımcı 21	75,0%	12,5%	12,5%	0,0%
Katılımcı 22	66,1%	20,8%	13,1%	5,6%
Katılımcı 23	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
Katılımcı 24	69,1%	16,0%	14,9%	0,6%
Katılımcı 25	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Katılımcı 26	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%
Katılımcı 27	71,5%	18,7%	9,8%	0,2%
Katılımcı 28	41,3%	32,7%	26,0%	5,6%
Katılımcı 29	77,6%	10,7%	11,7%	1,0%
Katılımcı 30	73,7%	17,7%	8,5%	0,2%
Katılımcı 31	62,7%	28,0%	9,4%	8,9%
Katılımcı 32	76,2%	18,1%	5,7%	4,5%
Katılımcı 33	41,3%	26,0%	32,7%	5,6%
Katılımcı 34	63,4%	19,2%	17,4%	1,0%
Katılımcı 35	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%
Katılımcı 36	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%
Katılımcı 37	68,1%	25,0%	6,9%	1,0%
Katılımcı 38	78,9%	10,3%	10,8%	0,2%
Katılımcı 39	71,0%	15,5%	13,5%	1,9%
Katılımcı 40	37,6%	47,4%	14,9%	5,6%
Katılımcı 41	48,4%	42,3%	9,2%	1,9%
Katılımcı 42	54,0%	29,7%	16,3%	1,0%
Katılımcı 43	58,2%	30,9%	10,9%	0,4%
Katılımcı 44	62,7%	28,0%	9,4%	8,9%
Katılımcı 45	40,0%	20,0%	40,0%	0,0%

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünya geneli göz önünde bulundurulduğunda Türkiye üç yanı denizler tarafından çevrili olması hasebiyle deniz turizmi bakımından çekici ve diğer hizmet alanlarında da pek çok ülkeden üstün olarak anılmaktadır. Lakin bu düşüncelerin yanında yapılan araştırmalar da göz önünde bulundurulduğunda ülkemizin bu güzel ve çekici alanları rekreasyonel açıdan tam olarak yararlı bir biçimde kullanılamamaktadır. Marina ve yat işletmeciliği de yeterince istifade edilemeyen alanlardandır. Farklı ülkeler göz önünde bulundurulduğunda deniz kenarında olmayan ülkelerin dahi toplamda yaklaşık 8350 kilometre uzunluğunda kıyı şeridine sahip ülkemizden daha gelişmiş marinacılık faaliyetlerinde bulundukları görülmektedir.

Marina ve yat işletmelerinin gelişememesinin temel nedenlerinden birisi ekonomik açıdan çok kırılgan olmasıdır. Dünya ekonomisinin dahi dar boğazdan geçtiği bazı dönemlerde marinalar yaşanan krizlerden çok kolay bir şekilde etkilenip, yapmaları elzem olan pazar payı artışını sağlayamamaları da ekonomik açıdan sürdürülebilirliklerini sekteye uğratmaktadır. Bu ekonomik çöküntüye gark olan işletmenin ise düştüğü ekonomik çıkmazdan kurtulabileceği unsurlardan en önemlisi ise müşterileridir. Bu müşteriler üyeler, üyelerin misafirleri ve dışarıdan sosyal imkanları kullanmak üzere gelen geçici müşteriler olmaktadır. Bu etkinin çapı marina işletmesinin bulunduğu bölgeye, bölgedeki yerel halka, bölge ziyaretçisi olan yerli veya yabancı turiste göre değişkenlik göstermektedir. Marmara bölgesi ele alındığında marina işletmesine ekonomik katkı sağlayan bireyler yukarıda adı geçen tüm kategorilerden olmaktadır. Marinalar bunun yanında öz kaynakları ile de faaliyetlerini sürdürebilseler de kuruluş amacı gereği mutlaka bireylerin katılımı doğal zorunluluktur. Bu yüzden müşterilerin değerlendirmelerini göz önünde bulundurmak, kriterlerini doğru açıdan ele almak şarttır.

Marinalar ve liman işletmeleri gelişim ve büyüme adına eylemlerde bulunmak yerine, mevcut hallerini korumak adına farklı yöntem ve yolları kullanmaktan yoksun kalırlar. Genelde rekabet içerisinde bulunulan diğer marinaları ve müşterilerinin dilek ve şikayetlerini yakından inceleyen işletmelerin meydana gelen problemleri çözüme kavuşturmak adına her türlü gelişime açık olmaları, rekabetin sürdürülebilirliği için sorun

çözmede hızlı davranmaları ve idari açıdan esnek bir organizasyona haiz olduğu gözlemlenmektedir. Rekabet unsuru işletme problemlerinin çözümüne ek olarak diğer süreçlerden olan büyümeyi de desteklediği görülmüştür. Bu bağlamda marinanın müşteriler tarafından tercih edilen ve tercih edenlerin de memnuniyetleri gözetilen bir işletme olması, rekabet kademesinde diğer marinalara karşı avantaj ve üstünlük sağlanmasına da büyük katkı sağlamaktadır.

Çalışmanın odak noktasında bulunan marinaların hangi kriterlere göre daha fazla tercih edileceği kapsamı göz önünde bulundurulduğunda, pek çok ana ve alt unsurun marinalardan hizmet alımı yapan müşteri veya ziyaretçiler tarafından değerlendirilmiştir. Katılımcıların çoğu konuda önem derecesi belirtirken neredeyse aynı fikirlerde oldukları gözlemlenmiştir.

İlk olarak katılımcılardan lokasyon kriterlerini değerlendirmeleri ve alt kriterleri kendi aralarında sıralamaları istenildiğinde tesisin konumu konusunda yüksek önem derecesinde fikir birliğine vardıkları gözlemlenmiştir. Marmara bölgesi ele alındığında şehrin biraz dışarısında, gürültüden uzak, huzura kolaylıkla erişilebilen ve manzarası keyif veren yerlerdeki marinaların daha çok tercih edildikleri değerlendirilmiştir.

Katılımcılar personel kalitesi kriterini değerlendirdiklerinde ise neredeyse her iki katılımcıdan birinin güler yüzlü hizmet alımına değer verdikleri görülmektedir. Sözlü diyaloglardan edinilen kanaate göre ise müşteriler kara hizmetlerini alırken karşılaştıkları personellerin kendilerini olmak istedikleri konfor seviyesinde hissettirmelerinin daha iyi olacağını ve bunun da ancak ve ancak güler yüzlü bir hizmetle olacağını beyan etmişlerdir.

Marinanın tercih edilmesini sağlayan kriterlerden üçüncüsü teknik hizmet ana kriteri altında yer alan iki ana unsur göze çarpmaktadır. Bunlardan müşteriler için önem derecesi daha büyük olan kriter 24 saat hizmet alabilme kriteridir çünkü bu bir keyif aktivitesi olduğu için bireyler her gün her saat hizmet alabileceklerinin bilincinde olmalı ve belki de planlama yapmadan anlık bir istekle yahut halk dilinde “kafasına estiğinde” marinayı kullanabiliyor olma lüksüne sahip olmak istemektedirler.

Marinanın temel tercih nedenlerinden birisi olan sosyal aktivite unsuru anket çalışmasında yöneltilen seçim kriterlerin dördüncü ana kriteri olan sosyal hizmet kriterinin alt kriterlerinde yer almaktadır. Marina ziyaretçilerinden her ikisinden en az biri marina kullanımında sosyal aktivitelerin diğerlerine göre daha önemli olduğunu beyan etmiştir. Yapılan sözlü görüşmelerde de katılımcıların çoğu marinayı ziyaret etmelerindeki temel amacın sosyalleşmek, farklı aktiviteler yapmak, rekreasyon aktivitelerinde bulunmak gibi hayatın normal temposunun dışında eylemlerde bulunmak olduğunu dile getirmişlerdir.

Marinaya bağlanan, kısa ya da uzun süreli konaklayacak tekne ve yatların ve bu işletmelere ziyaret gerçekleştirecek kişilerin mallarını ve canlarını göz önünde bulundurdukları için vakitlerini geçirecekleri marina işletmesinin de güvenilir olması bir diğer seçim kriteridir. Güvenilirlik ana kriterinin altında yer alan tercih ediliyor olma alt kriteri katılımcıların yarısından fazlası için en önemli kriter olmuştur. Çünkü işletme ne kadar tercih ediliyorsa sosyal çevresi de buna göre dizayn edilmiştir ve insanlar bu durumun verdiği gönül rahatlığıyla dinlencelerini sürdürebilirler.

Son değerlendirme kriteri olan emniyet hususunda ise marinada konaklayacak marina ve yatların emniyetli bir şekilde bağlanacak ya da hali hazırda bağlı olması değerlendirilmiştir. Katılımcılar yüksek bir oranda mendirek ve dalgakıran olması hususuna değinmiş, olası akıntılardan ve denizde meydana gelebilecek afetlerden mallarının asgari düzeyde hasar görmesini ve tercihen hiç hasar görmemesini temenni etmişlerdir.

Tekne ve yatlar diğer araçlarla karşılaştırıldıklarında görece uygun fiyatlı olmayan araçlardır. Bunun yanı sıra yakıtlar, bakımları, harçları, vergileri gibi giderleri epey yüksek meblağlara karşılık gelmektedir. Tüm bu kalemlerin üzerine eklenecek yüksek bir marina ücreti de artık yat sahibi açısından altından kalkılamaz bir yük haline gelebilir. Zira sezon ortalama dört yahut beş ay sürse de geriye kalan yedi yahut sekiz ay tekne marinaya bağlı kalıp konaklayacaktır. Bu da her ne kadar keyfe keder bir iş olsa da mali yükünü oldukça arttırmaktadır. Bu kriteri değerlendiren katılımcılar marina ücretlerinin ekonomik olması konusunda fikir birliğine varmışlardır.

Yat ve tekne gibi lüks kategorisine giren deniz taşıtları hem yapı bakımından hem de parça bakımından oldukça yüksek mali değerlere sahip olabilmektedir. Özellikle marinada konaklayan yat ve tekneler mutlaka yüksek meblağlara sahip bileşenlere sahiptirler. Ayrıca marinayı ziyaret eden kişilerin de mallarının yanında can güvenlikleri de takdir edilmelidir ki oldukça önemlidir. Bu bağlamda güvenlik kriterlerinin en önemli alt kriteri bağlı bulunan yat ve teknelerin güvenliği olarak ele alınmıştır. Yapılan sözlü görüşmelerde de bu unsurun çok mühim olduğunu katılımcılar fazlaca kez beyan etmiştir.

Bu araştırma çalışması marinadan hizmet alımı gerçekleştirecek katılımcılar tarafından marinaların sundukları olguları değerlendirmek amacıyla yapılmıştır. Dolayısıyla burada verilecek olan önerilerin marina ziyaretçilerinden ziyade marina yönetimleri tarafından göz önünde bulundurması daha uygun olacaktır. Müşteri memnuniyetini gözeten ve üye, ziyaretçi ve misafir sayısını arttırmak isteyen marina ve liman işletmeleri;

- Tesisin bulunduğu konum trafik bakımından sakin bir bölgede bulunması,
- Mümkünse doğal güzelliklere komşu olması,
- Toplu taşıma ağlarına yakın yahut hat üzerinde olmaları,
- Marina çalışanlar mutlaka güler yüzlü hizmet sunmaları,
- Marina çalışanlarının onlara karşı yöneltilen şikayetleri ve önerileri mutlaka dikkate almaları,
- Marinanın hizmet gün ve saatlerini 7 gün 24 saat faal olması,
- Bakım, onarım ve yedek parçanın kolay ulaşılabilir durumda olması,
- Marinanın olmazsa olmazı palamar hizmetinin yanı sıra denize indirme yahut denizden çıkartma gibi ek imkanlar sunması,
- Kara ve deniz alanlarının temiz ve bakımlı olması,
- Market, eczane, veteriner gibi sosyal tesislerin var olması,
- Sosyal aktivitelerin ve diğer imkanların süreklilik taşıması,

- Üyelere ücretsiz otopark imkanının sağlanması,

- Üyeler ve misafirleri için kampanya ve promosyonların yapılması,

- Tesiste bulunan malların ve canların azami güvenlik altında olması,

- Emniyetli ve korunaklı bir tesis olması,

Marina, yat ve liman gibi işletmelere daha çok misafir, ziyaretçi ve üye kazandıracaktır. Bunun yanında sağlanan ek hizmetler mutlaka bireyleri mutlu edecek ve tercih edilebilirlik açısından işletmelere oldukça fazla yarar sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

Açıkbaş, C. Ö. (2006). *Kıyı Alanları Kullanımı Kapsamında Yat Turizmi ve Marinalar; Bodrum Yarımadası ve Bodrum Marina Örneği. (*Yayın no.184768) (Yüksek Lisans Tezi, Ankara Gazi Üniversitesi] https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Akkan, M. M., ve Cura, F. (2022). *Turizmde Uluslararası Taşımacılık: Havayolu İşletmelerinde Markalaşma, Turizm Sektöründe Markalaşma, Analizler, Sorunlar, Çözümler,* Ankara: Eğitim Yayınevi.

Andersen, W. W. (1993). Marina Management in the 90s: a US Perspective. In *International Council of Marine Industry Associations Conference Proceedings*.

Arasıler, B. (2019). *Marina Müşterilerinin Marinaların Fiziksel Kanıtlarını Algılamaları Üzerine Bir Araştırma* (Yayın no.537241). [Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir] https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

ASCE, (2012). American Society of Civil Engineers, Planning and Design Guidelines for Small Craft Harbors*, COPRI.*

ASCE, (2000). American Society of Civil Engineers. Task Committee on Marines Planning And Design Guidelines For Small Craft Harbor, *The Task Committee On Marinas,* Rev. Ed. New York.

Aydın, G. (2011). *Türkiye'de Marinacılık: Kapasite Ve Yer Seçimi Üzerine Modelleme.* (Yayın no.305403) [Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/

AYGM İnternet Sitesi. (2016). *Kıyı Yapıları Planlama ve Tasarım Teknik Esaslar*. 25.07.2023 tarihinde https://aygm.uab.gov.tr/uploads/pages/kiyi-yapilari-planlama-ve-tasarim-teknik-esaslari/teknikesas.pdf adresinden alındı.

Balcı, S. (2011). Marinalarda Teknik ve Operasyonel Yönetim: Bilişim Sistemlerinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Uygulama (Yayın no.294459). [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Başdeğirmen, A., ve Işıldak, B. (2018). Ulaştırma Sektöründe Faaliyet Gösteren İşletmelerin Performanslarının Gri İlişkisel Analiz İle Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 23(2), 563-577.

Baran, G. G. (2016). Deniz / Kıyı Turizmi'nin Gelişimi ve Etkileri: Fethiye için bir değerlendirme. *Journal of Marine Tourism Issue 1 Vol*, *2*, 1-14.

Benny, D. J. (2016). *Marıtıme Securıty, Protection of Marinas, Ports, Small Watercraft, Yachts, and Ships,* New York: Taylor & Francis Group, an Informa business

Bilski, M. (2015). Selected human factors in marina design. *Procedia Manufacturing*, 3, 1646-1653.

Burgaz, S. (2008). *Yat Limanı Yatırım, İnşa Ve İşletme Kalemleri Karşılaştırmalı Ekonomik Analizi* (Yayın no.24758) [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Chang, B., Chang, C.-W., ve Wu, C.-H. (2011). Fuzzy Dematel Method for Developing Supp-lier Selection Criteria. *Expert Systems with Applications*, 38(3), 1850-1858.

Chena, M. ve Wang, S.-C. (2010). The critical factors of success for information market: Using analytic hierarchy process (AHP) approach, *Expert Systems with Applications*, 37 (1), s.694-704.

Chen, C., Fu, C., Hu, X., Zhang, X., Zhou, J., Li, X., vd. (2019, July). Reinforcement learning for user intent prediction in customer service bots. *In Proceedings of the 42Nd International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval* (pp. 1265-1268).

Çelik, P., ve Ustasüleyman, T. (2015). Electre I ve Promethee Yöntemleri İle Gsm Operatörle-rinin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. *International Journal of Economic and Administrative Studies,* 137-160.

Çubuk, M., ve Koçak, İ. H. (2012). *Turizm Ulaştırması*, 1. Baskı, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları

Darroch, J. ve McNaughton, R. (2002). Examining the Link between Knowledge Management Practices and Types of Innovation, *Journal of Intellectual Capital*, 3 (3), 210–222.

Demircioğlu, M., ve Coşkun, İ. T. (2018). Critic-Moosra Yöntemi ve Ups Seçimi Üzerine Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27(1), 183-195.

Deniz Ticaret Odası İnternet Sitesi. (2019). Denizcilik Sektör Raporu, 15.06.2023 tarihinde.https://www.denizticaretodasi.org.tr/Media/SharedDocuments/sektorraporu/2019_sektor_tr.pdf adresinden alındı.

Deniz Ticaret Odası İnternet Sitesi. (2020). Denizcilik Sektör Raporu, 15.06.2023 tarihinde.https://www.denizticaretodasi.org.tr/media/SharedDocuments/sektorraporu/sektor_raporu_tr_2020.pdf adresinden alındı.

Deniz Ticaret Odası İnternet Sitesi. (2021). Denizcilik Sektör Raporu, 15.06.2023 tarihinde.https://www.denizticaretodasi.org.tr/media/SharedDocuments/sektorraporu/DenizcilikSektorRaporu2021.pdf adresinden alındı.

Deniz Ticaret Odası İnternet Sitesi (2022), Denizcilik Sektör Raporu, 15.06.2023 tarihinde https://www.denizticaretodasi.org.tr/media/SharedDocuments/sektorraporu/Denizcilik_Sektor_Raporu_2022_web_v2.pdf adresinden alındı.

Deniz Ticaret Odası İnternet Sitesi. (2023), Denizcilik Sektör Raporu, 15.06.2023 tarihinde.https://www.denizticaretodasi.org.tr/media/SharedDocuments/sektorraporu/2023/DenizcilikSektor_Raporu%202022_21.08.2023_web.pdf adresinden alındı.

Diakomihalis, M. N. (2007). Greek maritime tourism: evolution, structures, and prospects. *Research in Transportation Economics*, 21, 419-455.

Dikeç, G., ve Töz, A. C. (2017). Marina Müşterilerinin Marinalarda Aldıkları Hizmetlerin Kalite Düzeylerine Yönelik Algılarının Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi*, 109-136.

Donald, A.W. (1977). *Marinas a Working Guide to Their Development and Design*, London: The Architectural Design Pub.

Doğan, O. (2019). *Deniz Turizminde Kümelenme Bağlamında Marina İşletmeciliğinde Stratejik Yönetişim: Muğla İli Örneği*. (Yayın no.536947). [Doktora tezi, Akdeniz Üniversitesi Antalya]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Dikeç, G. (2015). *Algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi: Türkiye'deki marinalar üzerine karşılaştırmalı bir analiz.* (Yayın no. 410295). [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

ECSIP Consortium, (2015). *Study On the Competitiveness Of The Recreational Boating Sector Final Report* içinde (ss. 146) European Competitiveness and Sustainable Industrial Policy Consortium. Rotterdam: DG Enterprise and Industry,

Emir, O. (2018). *Yat Turistlerinin Hazcı Değer Algısı Üzerinde Marinalardaki Hizmet Alanlarının Etkisi: Marmaris'teki Marina İşletmeleri Örneği*. (Yayın no.605425). [Doktora tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi] https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Erbilgin, R. (2018). *Marina İşletmeciliğinde İlişkisel Pazarlama Uygulamalarının Sadakat ve Tavsiye Etme Üzerindeki Etkisi* (Yayın no. 502312). [Yüksek lisans tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Erdal, A. (2012). Yat limanı işletmeciliğinde algılanan hizmet kalitesi faktörlerinin tekrar tercih etme niyeti, tavsiye etme niyeti ve genel memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, *23*(1), 19-32.

Erdoğan, O. (2017). *Marina İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları*. (Yayın no. 476444). [Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi] https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Eroğlu, E., Yıldırım, B. F., ve Özdemir, M. (2014). Çok Kriterli Karar Vermede 'Oreste' Yön-temi ve Personel Seçiminde Uygulanması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yönetim Dergisi,* 25(76), 1-19.

Ercanik, C. T. (2003). *Türkiye'de Yat Turizminin Coğrafya Açısından İrdelenmesi* (Yayın no. 127864). [Yüskek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi] https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Eriş, E. D. (2007). Uluslararası Pazarlarda Türk Marinalarının Çekiciliği ve Pazarlama Stratejileri. *Ege Academic Review,* 7(1), 37-55.

Fedai, A., ve Madran, C. (2015). Sürdürülebilir Liman Yönetimi ve Antalya'da İki Yat Limanında Vaka İncelemesi, Semantic *Scholar.* DOI: 10.18872/DEU.b.ULK.2015.0028

Genç, T. (2013). Promethee Yöntemi ve Gaia Düzlemi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1), 133-154.

Gordon, M. ve Matuk, V. (2012). *A Resource For Environmentally Sound Marina Management and Operation*, California: United States Environmental Protection Agency. The California Clean Marina Toolkit,

Göbel, A. (2018). Özel Tekne/Yat Barınma Yerlerinin ve Bağlama Sistemlerinin Kurulması ve İşletilmesine Yönelik Bir Model Önerisi. *T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Tersaneler ve Kıyı Yapıları Genel Müdürlüğü, Ankara.* (Denizcilik Uzmanlığı Tezi) 10 Mayıs 2023 tarihinde https://heyamolahey.com/index.php?topic=2640.msg59601#msg59601 adresinden alındı.

Güner, D. (1995). *Turizm genelinde yat turizmi ile alt yapı elemanı olarak marinalar ve karadeniz bölgesinde yat turizminin uygulanabilirliği.* (Yayın no. 46918). [

Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi. İstanbul]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Gürbüz, E., Büyükkeklik, A., Avcılar, M. Y., ve Toksarı, M. (2008). Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Davranışsal Niyet Üzerine Etkisi: Niğde İlindeki Süpermarketler Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Ege Academic Review,* 8(2), 785-812.

Heide, M. ve Grønhaug, K. (2006). Atmosphere: Conceptual Issues and Implications for Hospitality Management. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 6 (4), 271-286.

İldirimli, G. (2017). *Yat turizmi paydaşları ile İzmir yat turizmine yönelik bir swot analizi* (Yayın no.483945). [Yüksek Lisans Tezi, Mehmet Akif Üniversitesi, İzmir]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

İlhan, K. (2008). *Marina İşletmeleri Yapı Tipolojisi İlişkileri* (Yayın no. 251694). [Doktara Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

ICOMIA İnternet Sitesi. (2007). *International Council of Marine Industry Associations Boating Industry Statistics 2006,* 28.03.2023 tarihinde www.icomia.com adresinden alındı.

Ilgar, R. (2019). Çanakkale'de Yatçılık Faaliyetleri. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi,* 6(3), 594-611.

Işık, D. A. (2010). *Yat turizminde holistik pazarlama ve Türkiye için farklılaştırma stratejileri*. (Yayın no.265951). [Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Karaosmanoğlu, C., ve Kazançoğlu, İ. (2016). Yatçıların Marina Tercihinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Marina Bağlılığı Üzerindeki Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi*, 8, 25-47.

Keleş, A. (2003). *Sürdürülebilir Turizm Planlaması ve Türkiye'de Yat Turizmine Ekolojik Yaklaşım* (Yayın no. 127731). [Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi] https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Klancnik, F.A., Phillips, D. B., Daniel, J. and Williams, R. L. A. (2012). *Planning, Environmental, And Fınancial Consıderatıons. In ASCE Manuals and Reports on Engineering Practice No. 50*, Planning and Design Guidelines for Small Craft Harbors. Third Edition.

Kotler, P. (1973). Atmospherics as a Marketing Tool. *Journal of Retailing*, 49 (4), 48-64.

Kozak, N., Hale, Ö. Ç., ve Karagöz, (2019). *Hizmet Pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık 1. Baskı.

Kozan, Y., Kozan, G. Y., Özdemir, S., Özdemir, S. S., ve Günlü, E. (2014). Turizm Yazınınında Deniz Turizmi'nin Olgusal Gelişimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi*, 6(2), 115-129.

Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü İnternet Sitesi (2023), *2022 Yat İstatistikleri Yıllık Bülteni,* 12.03.2023 tarihinde https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201145/yat-istatistikleri.html adresinden alındı.

Luković, T. (2012). *Nautical tourism and its function in the economic development of Europe.* İntechopen. 05.06.2023 tarihinde https://www.intechopen.com/chapters/35535 adresinden alındı.

Martín, R., ve Yepes, V. (2019). The concept of landscape within marinas: Basis for consideration in the management. *Ocean and Coastal Management*, 179, 104815.

Miller, M. ve Auyong, J. (1991). Coastal zone tourism: A potent force affecting environment and society. *Marine Policy,* 15(2): 75-99.

Muslu, A.(2017). Yaşanabilir Kıyı Kentleri İçin Marinaların Yönetim ve Organizasyonunun Önemi. *Kent Akademisi,* 10(30), 123-138.

Mossberg, L. (2007). A Marketing Approach to the Tourist Experience. Scandinavian *Journal of Hospitality and Tourism,* 7 (1), 59-74.

Orams, M. (1999). *Marine tourism: development, impacts and management*. Londra: Routledge

Ömürbek, N., Şimşek, A.(2014). Analitik Hiyerarşi Süreci ve Analitik Ağ Süreci Yöntemleri ile Online Alışveriş Site Seçimi, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Sayı:22, s.306-327.

Öner, N.(1969). Mantığın Ana İlkeleri ve Bu İlkelerin Varlıkla Olan İlişkileri, *Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi,* Sayı:17, s.285-303.

Özbay, K. (2020). *Türkiye'de Yat ve Marina İşletmelerinin Temel Sorunları Üzerine Bir Araştırma* (Yayın no. 646426). [Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Özbay, G. (2013). *Sanal Ortamda Paylaşılan Tüketici Yorumlarının Algılanması Ve Satın Almada Bilgi Kullanımına Etkisi - Otel İşletmelerinde Bir İnceleme* (Yayın no. 344668) [Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi] https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Özkan, Ö. (2008). *Türkiyede marinaların kamusal kullanıma etkileri ve öneriler* (Yayın no.252380). [Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Öztürk, O. B. ve Turna, İdris. (2017). Türkiye'deki Yat Limanlarının Güvenlik Zafiyetleri Turkish Studies International Periodical for the Languages, *Literature and History of Turkish or Turkic Volume* 12/29, p. 413-425, Ankara.

Paksoy, T., Yapıcı Pehlivan, N., Özceylan, E. (2013). *Bulanık Küme Teorisi,* Ankara: Nobel Yayınları

Pardali, A., ve Giantsi, T. (2018). The Formation of Maritime Tourism (Yachting) Cluster as a Vehicle for Competitiveness Improvement: The Greek Case. *International Journal of Research in Tourism and Hospitality,* 1(1), 64-74.

Ritchie, W. J., Melnyk, S. A., ve Ni, J. Z. (2017). Environmental standard adoption in Marinas: A spatiotemporal analysis of a special form of maritime transportation hubs. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 55, 1-11.

Ross, N. (2002). Siting criteria for new marinas. *Coastal Resources Center, University of Rhode Island*, *2*.

Saatçıoğlu, M.K. (1995). *Türkiye'de Yat Limanı İşletmeciliği ve Etkinliğinin Arttırılması İçin Bir Model Önerisi* (Yayın no.41407). [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Sari, F. O., Bulut, C., ve Pirnar, I. (2016). Adaptation of hospitality service quality scales for marina services. *International Journal of Hospitality Management*, *54*, 95-103.

Sarıışık, M., Türkay, O., ve Akova, O. (2011). How to manage yacht tourism in Turkey: A swot analysis and related strategies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *24*, 1014-1025.

Sarı, F. Ö. (2011). *Marina işletmelerinde hizmet yönetimi: Yatçıların hizmet kalitesi algılamaları ile marinadan tatminleri, tekrar tercih ve tavsiye etme eğilimleri arasındaki ilişkinin analitik incelemesi* (Yayın no.298101). [Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Sevinç, F. (2014). *Yat Limanı İşletmeleri Yönetiminde Rekabet Stratejileri ve Türkiyedeki Uygulamalar.* (Yayın no. 358550). [Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Ünivrsitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Sezer, İ. (2012). Turistik Fonksiyonları ve Yat Turizmine Etkileri Açısından Didim Yat Limanı (D-Marin Didim). *Doğu Coğrafya Dergisi, 104-124.*

Şemieoğlu, O. (2006). *Kuşadası, Bodrum Ve Pire (Yunanistan) Yat Limanlarının Turizm Coğrafyası Açısından Karşılaştırılması* (Yayın no. 214227). [Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

T.C. Resmi Gazete (2009, 29 Haziran), 27298 Sayılı Deniz Turizmi Yönetmeliği, (Sayı: 2634). Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 12.06.2023 tarihinde https://www.mevzuat.gov.tr/anasayfa/MevzuatFihristDetayIframe?MevzuatTur=21&MevzuatNo=200915212&MevzuatTertip=5 adresinden alındı.

T.C. Resmi Gazete İnternet Sitesi (2009, 24 Temmuz), Yat Turizmi Yönetmeliği, (Sayı: 15212) 15.06.2023 tarihinde https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090724-6.htm adresinden alındı.

Tandoğan, V. U. (2015). Yat Liman İşletmelerinin Dış Kaynak Al ya da Üret Kararında Farksızlık Noktası ve Doğrusal Programlama Tekniklerinin Kullanımı. *Journal of Management and Economics Research*, *13*(2), 308-331.

The Ocean Conservancy İnternet Sitesi (2001). *GOODMATE: Recreational Boating & Marina Manual*, 16.05.2023 tarihinde https://oceanconservancy.org/wp-content/uploads/2017/04/Goodmate_Manual.pdf adresinden alındı.

Tobiasson, B. O. and Kollmeyer, R. C. (1991). *Marınas And Small Craft Harbors*, New York: Springer Science and Business Media.

Topçuoğlu, A. (2015). *Yat Limanlarında İnşaat Tekniklerinin Karşılaştırılması* (Yayın no.213100). [Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp

Töz, A. C. Arabelen, G. Atik. O ve Akaltan, C. (2016). Marina Hizmetlerinin Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: Bir Marina Uygulaması, III. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu. Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir. *ResearchGate.* 37-37 DOI:10.18872/DEU.b.UDTS.2016.0019

Tüzemen, A., Özdağoğlu, A.(2007). Doktora Öğrencilerinin Eş Seçiminde Önem Verdikleri Kriterlerin Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi ile Belirlenmesi, *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 21(1), s.215-232.

Vural, M.(2002). Düşünce Tarihinde Mantık: Aristoteles Mantığından Bulanık Mantığa, *Kutadgu Bilig: Felsefe Bilim Araştırmaları*, Sayı: 2, s.179-192.

Yüksek, G. (2013). Türkiye'de Yat ve Marina İşletmeciliği: İstihdam Değerlendirmesi için Mevcut Durum Analizi. *Beykoz Akademi Dergisi, 1*(1), 59-84.

ÖZGEÇMİŞ

Adem EKŞİ

Eğitim

Lisans 2012 İstanbul Üniversitesi – Deniz Ulaştırma Ve İşletme Mühendisliği

İş/İstihdam

2017 – Halen İstanbul Bölge Liman Başkanlığı

Mesleki Birlik/Dernek Üyelikleri

Yıl	Kurum
2022 - Halen	Deniz Ulaştırma Ve İşletme Mühendisliği Mezunlar Derneği