

İstanbul'u Ziyaret Eden Turistlerin Güvenlik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma

A Study into Safety Perceptions of Tourist Visiting İstanbul

Cihan SEÇİLMİŞ
Osmangazi Üniversitesi
csecilmis@ogu.edu.tr

Kurban ÜNLÜÖNEN
Gazi Üniversitesi
kurban@gazi.edu.tr

Özet

Turistlerin tatil için gidecekleri yeri seçerken dikkate alacakları öncelikli etmenlerden birisi de güvenlidir. Güvenlik ihtiyacı insanların yaradılışlarından gelen bir özelliktir. İnsanların huzurlu bir şekilde yaşayabilmeleri için kendilerini güvende hissetmeleri gerekir. Araştırmanın amacı, İstanbul'un turistler tarafından güvenli olarak algılanıp algılanmadığını tespit ederek, turizmde güvenlik konusuna dikkat çekmek ve bu yönde alınacak tedbirler konusunda fikir vermektir. Bu çalışmada, güvenlik kavramı çeşitli yönlerden, turizm sektörüyle ilişkilendirilerek ele alınmış, bu doğrultuda, yerli ve yabancı turistler üzerinde uygulanan bir anket yardımı ile turistlerin İstanbul hakkındaki güvenlik algılamaları ortaya konmuştur. Sonuçlara bakıldığında İstanbul'un turistler için bazı yönlerden güvensiz bir imaja sahip olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Turizmde güvenlik, güvenlik algısı, İstanbul

Abstract

Safety is one of the priorities of a tourist when choosing his/her destination. The need of safety is one of the natural characteristics of a human being. People need to feel safe in order to live a peaceful life. The goal of this study is to draw attention to safety in tourism by determining whether İstanbul is regarded as safe by tourists, and to produce ideas towards the subject. In this research, the concept of safety has been covered from different aspects and connecting with the tourism sector; thus, safety issues are examined from the point of law. Tourists' safety perception about İstanbul has been putted via a survey applied to local and foreign tourists. The results reveal that İstanbul has an image as an unsafe venue in some aspects.

Key Words: Tourism safety, security perceptions, İstanbul

GİRİŞ

Turizm olgusunu daha iyi anlayabilmek için turizm davranışların ortaya çıkmasında etkili olan algılamalar, güdülenmeler, öğrenmeler, kişilikler ve tutumlar gibi içsel süreçlerle ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel dışsal süreçlerin iyi analiz edilmesi gerekmektedir (Rızaoğlu, 2003,iii). Turizmin çok çeşitli süreçler içermesi turizm talebindeki dalgalanmaları tek bir faktöre bağlı kalarak açıklamayı imkânsız kılmaktadır. Güvenlik gereksinmesi, turist akımının ülkeye yönelmesini ya da yönelmemesini, eğer yönelmişse yoğunluğunu, kalış süresini belirleyici unsurların en önemlilerinden biridir.

Turizm hareketinin oluşması için gerekli içsel ve dışsal uyarıcıların başında güvenlik gelmektedir. Güvensiz ve belirsiz bir ortamda turizmden bahsetmek çok güçtür. Turizmde alışılmış, bilinen bir yerden yabancı bir ortama giriş söz konusudur. Bu sebeple turizm hareketinin gerçekleşmesinde güvenlik faktörünün ön plana çıkması çok doğaldır.

Turist tatile çıkmaya karar verirken, öncelikle tatilini güven içinde ve en iyi şekilde nerede geçireceğine karar verir. Böylece tatil programını belirgin hale getirmiş olur. Güvenlik sorusu ya yaşanan deneyimden ya da ikinci elden bilgilerin toplanmasıyla ortaya çıkan imajdan oluşur ve karşılaştırmalı olarak tatil yeri seçiminde belirleyici rol oynar. Başka bir deyişle, kamu düzeninin sağlanması ve korunması konusundaki imaj, turistik bir çekicilik olarak tatile çıkma aşamasında turist tercihini etkilemektedir.

Turizm; sağlık, güvenlik, rahatlık, hijyen vb kaygıların ön planda olduğu sektörlerin başında gelmektedir. Savaş ve turizm, terör ve turizm kavramlarını yan yana düşünmek imkânsızdır. Çünkü turizm, dinlenmeye, eğlenmeye, farklı insanları, farklı kültürleri, doğal güzellikleri ve tarihi yapıları görmeye yönelik bir olgudur. Savaş ve terörün varlığı ve asayişin olmaması turizme engel olmakla birlikte, insanlar arasında düşmanlık, korku ve önyargıların da oluşmasına sebep olur.

Turistleri bir ülkeye çekebilmek için öncelikle onların ülkeyi nasıl algıladıkları saptanmalıdır. Turistin kafasında var olan imaj tatil yeri seçimini etkileyeceğinden öncelikle var olan bu imajın bilinmesi gerekir. Turist bir ülke hakkında olumsuz bir düşünceye sahipse, yöneticiler tarafından ülke imajını düzeltici ve bilgilendirmeye yönelik faaliyetler yapılmalıdır.

Bu araştırmada güvenlik kavramı turizmle ilişkilendirilerek ele alındıktan sonra turistlerin İstanbul'u güvenlik boyutuyla nasıl algıladıkları yapılan araştırmayla ortaya konularak, turizmde gerekli olan güvenlik eğitimi konusunda önerilere yer verilmiştir.

Güvenlik ve Turizm İlişkisi

Kılıç (2000, s.13-14) güvenliği genel olarak, insanların davranışlarında, duyu düşünce ve algılarında ve ilişkilerinde, kuşku, korku, tehlikeli unsurların bulunmaması, insanların emin ve rahat olması durumudur şeklinde açıklamaktadır. Bu açıdan bakıldığında güvenlik yaşamın her alanını kapsamaktadır.

Yılmaz'a (1994, s.11) göre ise güvenlik, insanların toplu ve yerleşik hayata geçmelerinden bugüne kadar sistemleşerek gelmiştir. İnsanlar birlikte yaşamının bir gereği olarak, bir disipline, düzene ve emniyette olmaya ihtiyaç duyarlar. İnsanlar arasındaki bu düzen ve emniyet, adalet ve güvenlik hizmetleri sayesinde sağlanır.

Güvenlik kavramı, sükûn, sağlık, huzur ve asayiş ile birlikte, kamu düzeninin sağlanması ve korunması yanında bireylerin ırz, can ve malının korunması biçiminde algılanmaktadır. Güvenlik geniş kapsamlı bir kavramdır ve çeşitli yönleri bulunmaktadır.

Toplumsal açıdan güvenlik; hukuk kurallarına uyulmamasının toplumsal örgütler tarafından denetlenmesidir. Bu denetim, kurallara uymayı sağlamak ve bu amaçla uymayanların cezalandırılması biçiminde ortaya çıkmaktadır. Bu ise sonuçta kamu düzeni kavramını meydana getirmektedir. Güvenlik hizmetleri, kamu düzeninin sağlanması, bireylerin tehlikeli durumlardan korunması ve emniyetli bir ortam sağlanması amacıyla yapılan etkinliklerdir.

Kişisel güvenlik, bireysel hak ve hürriyetlerin en geniş anlamda yaşanabilmesini kapsar. Yaşama, düşünme, inanç vb. hürriyetler bu kapsam içinde yer almaktadır.

Kamu güvenliği sosyal yaşantının en temel gereksinimlerinin başında gelmektedir. Bir devletin en önemli ve en temel ödevi; ülkedeki can ve mal güvenliğinin sağlanması, suç işlenmesinin önlenerek kamu düzeninin sağlanması yani kamu güvenliğidir. Devletler varlıklarını devam ettirebilmek ve bu vazifelerini gereği gibi yerine getirebilmek amacıyla örgütlenmek ve düzenli bir teşkilat kurmak mecburiyetindedirler. Örgütlenirken ve düzenli bir teşkilat kurarken, devletlerin ilk ele aldıkları konu güvenlik örgütlenmesidir. İşte Türkiye’de güvenlik hizmetleri başlıca genel kolluk ve özel kolluk olarak ikiye ayrılmaktadır. Genel kolluk olarak görev yapan Polis, Jandarma ve Sahil Güvenlik örgütlerinin yanında, özel kolluk görevi yapan Orman Koruma, Gümrük Koruma, Özel Güvenlik, Belediye Zabıtası gibi örgütler de bulunmaktadır (Aydın, 2000; Özcan, 2000; Cangür, 2004).

Güvenliğin Psikolojik Boyutları

Güvenlik olgusunun psikolojik boyutu daha çok kişinin kendi iç dünyasındaki durumuyla güvenliği algılamasıdır. Kişinin geçmiş yaşantıları, alışkanlıkları, değer yargıları, kişiliği, karakteri vb. birtakım özellikleri güvenlik algılamasını etkiler. Güvenlik gereksiniminin karşılanamaması, insanın içine kapanmasına yol açmakta ve insanı güven arayıcı davranışlara itmektedir.

Apak vd., (2002) güvensizlik duygusunun sonucu olan suç korkusunun kentsel alanlarda sıklıkla görülen bir konu olduğunu söylemektedir. Suç korkusu ile daha fazla suçtan etkilenebilir topluluklar oluştuğu gibi, geceleri dışarı çıkma, güvenli yerleri tercih etme, potansiyel suç alanlarından uzak durma gibi toplumsal iletişimi, toplumsal denetimi ve komşu ilişkilerini azaltan toplumsal davranış düşüncelerinin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

İnsanların herhangi bir konuda psikolojik güvensizlik duymalarının en önemli nedeni geçmiş tecrübeleridir. İnsanlar yaşadıkları herhangi bir olaydan sonra güvenlerini yitirmişlerse aynı olayla daha sonra karşılaştıklarında, şartlar değişmiş olsa dahi kendilerini psikolojik olarak güvende hissetmezler. Kendini güvende hissetmeyen insan sürekli bir gerginlik ve belirsizlik içerisinde olacağından yaptığı hiçbir şeyden tam anlamıyla tatmin olamayacaktır.

Güvenliğin Sosyolojik Boyutları

Kılıç (1990, s.35) güvenliğin sosyolojik yönü hakkında şunları söylemektedir; turizmin insanlar tarafından gerçekleştirilen bir etkinlik olduğu nazara alındığında,

turizm olgusu da bir davranış biçimi olarak ortaya çıkar. Bu davranışın her aşamasında güvenlik ön plandadır. Asayiş şartları gerek gidilen yerde, gerekse yolculuk sırasında can ve mal güvenliğini sağlayıcı nitelikteyse turizm davranışının gerçekleşmesi için uygun bir ortam sağlanmış demektir.

Bilindiği gibi, turizm sadece ekonomik bir olay olmayıp sosyal, kültürel, siyasi ve çevresel yönleri de olan, sosyal yapının, ahlâk anlayışının ve giderek toplumsal davranış kalıplarının değişmesine yol açan bir harekettir. Bu nedenle, turizmin etkileri değerlendirilirken yalnız gelir getirici ve döviz kazandırıcı özellikleri gibi maddi ve ekonomik sonuçları değil aynı zamanda sosyal ve kültürel yansımaları gibi ekonomik olmayan yönlerinin irdelenmesi de önem arz eder.

Güvenliği sosyal boyutlarıyla birçok yönden incelemek mümkündür. Birçok yabancı turist ziyaret ettiği ülkede iletişim problemiyle karşılaşır. Onlar gittikleri ülkenin dilini konuşamayabilir ve kültürlerini anlamayabilirler. Bu durumda turistler kendilerine söylenen sözleri ya da işaretlerle anlatılmaya çalışılanları anlamakta güçlük çeker. İletişim zorluğu, güvenlik ve emniyet konularında daha hassas olan turistlerin karşılaştıkları problemlerin çözümünü, hem turistler hem de yerli insanlar için zorlaştırmaktadır.

Turizmi olumsuz etkileyen önemli gelişmelerden biri de alışverişte kandırılan turistlerin memnuniyetsizliğidir. Turistlerin gittikleri yerlerden halı, kilim, altın, takı gibi değerli ürünler alıp ülkelerine döndüklerinde kandırıldıklarını fark etmeleri, o bölgenin imajına son derece zarar vermektedir.

Turizmin ekonominin lokomotifine haline gelmesi turistlerle ticari ilişkilerde daha dikkatli olunması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Aldatıldığını düşünen turist yeniden turistik talep oluşturmayacağına göre bu durumdan, turizmden gelir elde eden tüm kesimler zarar görecektir. Ayrıca turistlere pahalı mal satanların ve kötü muamele yapanların engellenememesinde Turizm Ahlak Yasası'nın olmaması da önemli bir etkidir.

Rızaoğlu'na (2003, s.257) göre, turistler yerli halkın gözünde yabancı ve farklı insanlardır. Turistler gittikleri ortamlarda yerli halk ile sosyal bir ilişkiye girmek zorundadırlar. Turistler ve yerli halk arasında bir ilişki kurulabilmesi için bir mekân gereklidir. Bu mekân ilişkinin yönünü de belirlemektedir. İlişkilerin yönü yakın, sıcak bir davranışla, saldırgan bir davranış arasında değişebilmektedir.

Ayrıca yerli halkın turizmden beklentileri de turist ve yerli halk arasındaki ilişkilerde önemli bir faktördür. Turistlerin yerli halka bakış açıları ve onlara davranış biçimleri de turistlerle yerli halk arasındaki ilişkiyi etkilemektedir. Turist davranışlarının şekline göre yerli halk turistlere sıcak ya da düşmanca bir tavır sergileyebilmektedir.

Turistler gittikleri bölgelerde kendilerini yabancı hissetmektedirler. Bu durum turistlerin çevreden her hangi bir zarar gelebileceğini düşünmelerinden, bulunduğu ve dolaştığı ortamları tehlikeli olarak algılamalarından kaynaklanmaktadır.

Rızaoğlu (2003, s.269) ayrıca turistler ve yerli halk arasındaki olumsuz sosyal ilişkilerin bazen turistlerin güvenliğini tehdit edecek boyutlara ulaşabildiğini söylemektedir. Turistlerin gittikleri ülkelerde geçici bir süreyle kalmaları ve yabancı bir ortamda bulunmaları nedeniyle, kendilerine karşı işlenen suçlara karşı yasal yolları

etkili biçimde kullanamamaları, turistlere karşı tehditlerin artmasına neden olabilmektedir.

Turizm, bir hizmet ihracıdır. Turistlerle doğrudan ve dolaylı ilişkide bulunan kişilerin, kurumların, çevrenin ve hizmetlerin kalitesini iyileştirmek suretiyle rekabet gücünün artırılması mümkündür. Büyük turizm işletmeleri yanında hatıra eşya sanayi, kırsal turizm işletmeleri ve küçük-orta ölçekli on binlerce firma, turizm sektöründen geçimini sağlamaktadır. Sektörün, iç içe geçmiş onlarca alt-sektör ile ilişkisi nedeniyle, toplam büyüklüğünü hesaplamak son derece zordur. Turizm sektörü, insanların refah düzeyinin artması ile birlikte en önemli gelir sağlayan sektörlerden birisi haline gelmiştir.

Turistin gideceği ülkenin resmi görevlileriyle olan ilişkisi, varsa vize işlemleri sırasında başlamaktadır. Özellikle bazı ülkelerin vize vermek için eziyete varan formaliteler uygulaması; daha tatil başlamadan turistin fikrinin değişmesine neden olmaktadır.

Kendi araçlarıyla münferit seyahat eden turistlerin, sınırlarda yaşadığı sorunlar ciddi bir imaj zedelenmesine neden olmaktadır. Pasaport ve vize kontrol işlemleri nedeniyle saatlerce sınır kuyruklarında bekleyen turistler daha tatillerinin başlangıç aşamasında gidecekleri ülke için olumsuz düşüncelere kapılmaktadır. Bu durum onların gidecekleri yerde tatmin olmalarını zorlaştırmakta ve memnuniyetsiz turistler ortaya çıkmaktadır. Ayrıca bu durum onların gidecekleri ülkeye olan güvenlik algılamalarını olumsuz etkileyebilmektedir.

Turistler, kendilerine karşı işlenen suçlarda bürokratik ve yasal işlemlerin yavaş işlemlerinden dolayı çoğu zaman şikâyet hakkını kullanamamaktadır. Çünkü sınırlı olan tatil sürelerinde bir sonuç almamayacağı düşünmektedirler. Ayrıca tatilde dinlenmek ve/veya eğlenmek yerine bu tür bürokratik ve yasal işlemlerle uğraşmak istemeyeceklerdir.

Güvenliğin Turistik Talebe Etkileri

Turistlerin bir bölgeyi ziyaret etme kararını verirken öncelikli olarak dikkat ettiği konuların başında güvenlik gelmektedir. Bir bölgenin çeşitli yönlerden güvenli olup olmaması turist talebini doğrudan etkilemektedir.

Turizmde güvenliğin bir diğer boyutu turistik bölgede asayişin sağlanmasıdır. Asayiş suçu kavramı; terör ve trafik suçları dışında kalan, teşekkül halinde işlenenler de dâhil olmak üzere kişiler ve/veya malvarlığına karşı işlenen suçları ifade eder. (EGM, 2006)

Turizm açısından can ve mal güvenliği önemli konulardan biridir. Turistik bir bölgede; iç karışıklıklar, turistlerin maruz kaldığı hırsızlık, gasp, yaralama gibi olaylar sonucunda hem bölgenin güvenlik imajı zedelenmekte, hem de turizm talebinde ciddi düşüşler meydana gelmektedir.

Koyunoğlu'na (2003, s.23) göre turistler için konaklayacakları tesislerin güvenliği ya da hizmet kalitesi yalnız başına bir anlam ifade etmez. Turistler gittiği bölgenin eğlence yerlerinde, alışveriş mekânlarında, gezdiği tarihi alanlarda, kısacası bulunduğu tüm alanlarda kendini rahat ve güvende hissetmek ister. Turistler, kendi yaşadıkları yerlerden ayrılıp yeni ve yabancı bir yere gitmenin verdiği psikolojik bir belirsizliği

yaşar. Bu nedenle gittikleri turistik bölgede karşılaştıkları çok küçük bir olay nedeniyle kolayca karamsarlığa düşebilirler.

Güvenlik riskleri, ülkelere, bölgelere ve yörelere göre çeşitli farklılıklar göstermektedir. Koyunoğlu (2003, s.285-286) ülkeleri tehdit eden ve sonucunda turizm talebinde azalmaya neden olan faktörleri aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

- Bölgenin içinde bulunduğu ekonomik ve siyasi durum,
- Genel yoksulluk,
- Yüksek oranda işsizlik,
- Aile kurumunun ve sorumluluğunun azalması,
- Silah kullanımının yaygınlaşması,
- Soygun, hırsızlık, gasp gibi olayların artması,
- Gelir dağılımındaki adaletsizlik,
- Radikal grupların şiddet yanlı tutumları,
- Terörün yaygınlaşması.

Yukarıda sayılan bu etmenlerin yoğun olarak yaşandığı ülkelerde güven unsurundan bahsetmek oldukça güçtür. Turistik seyahatler noktasından bakıldığında, bu ülkelerin, gidilmesi riskli ülkeler sınıfında yer aldığı görülmektedir.

Fluker'e (2005, s.3-4) göre turistlerin ziyaret ettikleri eski kalıntılar ve mağaralar; kayma, göçme gibi tehlikeler içerdiğinden, güvenlik açısından dikkat edilmesi gereken yerlerdir. Özellikle gençlerin merak duyduğu; tırmanma, yamaç paraşütü, rafting, sörf, jumping, sürat motoru gibi macera ve tehlike içeren aktiviteler ile safari ve vahşi doğa turlarını da turizmde güvenli bölge kapsamı içinde incelemek mümkündür.

Turizm talebini doğrudan etkileyen unsurlardan biri olan terör, gerek siyasal ve sosyal bilimler, gerekse hukuk çerçevesinde birtakım boyutlarıyla ele alınmış ve terör kavramına bazı tanımlamalar getirilmiştir. Bu tanımlamalarda terörün eylem yönü ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda terörü; “insanları yıldırma, sindirme yoluyla onlara belli düşünce ve davranışları benimsetmek için zor kullanma ya da tehdit etme eylemi” olarak tarif etmek mümkündür. Terörizm ise “insanlara korku ve dehşet salarak siyasal amaçları gerçekleştirme yöntemidir” (Alkan, 2002, s.12).

Terörizm, toplumların politik, ekonomik, sosyal ve kültürel yapılarını doğrudan ya da dolaylı olarak etkilediğinden, terör eylemlerinin sonuçları doğal olarak turizm sektörünü de olumsuz şekilde etkilemektedir. Ancak önemli olan nokta terörizmin doğrudan turizm sektörünü hedef almasıdır. Terörizmin ortaya çıkış sebebi ideolojik, politik, etnik ya da ekonomik söylemlerini eylemler yoluyla yaymaktır. Turizm sektörünün sosyal, kültürel, ekonomik, beşeri ve uluslararası bir yapıya sahip olması, terör eylemlerinin daha fazla ses getirmesi için uygun bir sektör haline gelmesini sağlamaktadır. Bu nedenle teröristler eylemlerini turizm sektöründe yoğunlaştırmaktadır.

Yavaş'a (2004) göre 21. yüzyılın temel değerlerinin ve uluslararası politikaların belirleyicisi konumuna gelen terörizm önceki yüzyıla göre ağırlıklı olarak ekonomiyi hedef almaktadır. Gelişmekte olan ülkelerin döviz girdilerini artırma ve istihdam

oluşturma potansiyeli açısından, turizm endüstrisi, talep elastikiyeti göz önünde bulundurulduğunda terör eylemlerinden en fazla etkilenen endüstri konumundadır. Terör gruplarının turistleri ve dolayısıyla turizm endüstrisini hedef alması tesadüfî değildir. Bunun en önemli iki sebebi; farklı ülke vatandaşlarının uğradığı bir saldırının uluslararası basında birinci haber olarak yer almasının garanti olarak görülmesi ve turizm güzergâhının tehlikeli olarak algılanmasını sağlayarak ekonomi üzerine ciddi yükler eklemesidir.

Turizm Bakanlığı (2001) istatistiklerine göre terörün turizm üzerindeki etkisi son olarak 11 Eylül saldırılarında kendini göstermiştir. Başta Müslüman ülkeler olmak üzere birçok ülke büyük kayıplara uğramışlardır. Türkiye 11 Eylül saldırılarından sonra ilk sekiz aylık dönemde bir önceki yılın aynı dönemine göre turizm gelirlerinde yaklaşık % 8’lik bir düşüş yaşamıştır.

Kuveloğlu’na (2004, s.141) göre turizm ve güvenlik konusu, yalnız savaş, terör, kriz gibi kitlesel olumsuzluklardan etkilenmez. Münferit olaylar da turizm talebi üzerinde önemli bir rol oynar. Örneğin bir hava yolu şirketine ait uçağın düşmesi ya da kaçırılması, ülkenin ulusal hava yollarına da zarar verebilmektedir. Ya da bir otelde meydana gelen terör eylemleri yine ülke genelinin güvenliği konusunda olumsuz düşüncelerin oluşmasına neden olmaktadır.

Turizm ve ulaştırma, göz ardı edilemeyecek şekilde iç içe iki alan olduğundan turizm talebini etkilemesi kaçınılmazdır. Ulaştırma hizmetleri, arz edilen turistik ürünlerin turistlere ulaşmasında kilit rol oynamaktadır. Arz edilen turistik kaynaklar, ulaştırma hizmetlerinin olmaması durumunda hiçbir anlam ifade etmeyecektir. Bu nedenle turizm sektörünün gelişmesi için öncelikle iyi bir ulaştırmaya ihtiyaç olduğu söylenebilir.

Turizmde ulaştırma sistemleri; turistleri, turistik ürünün arz edildiği yerlere taşımakla diğer ulaştırma sistemlerinden daha farklı bir hizmet sunmaktadır. Gürdal’a (2002, s.298) göre bu durum turistik ürünün üretildiği yerde tüketilmesiyle ilişkilidir. Bu açıdan bakıldığında, turizmde ulaştırma, ürünlerin ve hizmetlerin dağıtımını gerçekleştiren bir mal ulaştırması değildir. Turizmde ulaştırma, turistik mal ve hizmetleri doğrudan tüketilecek olan turistlerin taşınması ile ilgili faaliyetler bütünüdür. Bu özelliği itibarıyla ulaştırmanın turizm olayındaki rolü, “ara ürün” olmaktan çok “nihai ürün” olarak değerlendirilmektedir.

Bir bölgede ulaşım hizmetlerinin güvenilirliği de, turizmde güvenliğin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Sık sık kazalarının yaşandığı bir bölge, seyahat etmeyi düşünen insanlar tarafından ulaşım güvenliği olmayan bir bölge olarak algılanacaktır. Bununla birlikte turistlerin bir noktadan diğer noktaya transferleri sırasında oluşabilecek ulaşım problemleri, turistlerin seyahat tercihlerinin değişmesine neden olabilecektir.

Sağlık güvenliği, güvenli bir turizm için önemli sorunlardan biridir. Turistler gidecekleri bölgede, bulaşıcı bir hastalığa yakalanma, rahatsızlanma ya da çeşitli nedenlerden dolayı sağlığını kaybetme endişesini taşırlar. Böyle bir durumda turist hem tatilini dilediği gibi yaşayamayacak hem de yabancı bir ülkede zor durumda kalmış olacaktır. Bu nedenle turistlerin sağlık güvenliği olmayan ya da bu yönden riskli olarak algıladıkları ülkelere seyahat etmeyeceklerdir.

Turizmin zamansal ve mekânsal açıdan yoğunlaşması, doğal yapıyı tahrip eden, uyumsuz ve çarpık yapılaşması; toprak, su, deniz ve sahil kirliliği, tüketimin artmasına

paralel olarak ortaya çıkan atık sorunu, gürültü ve çevre kirliliği, sağlığı olumsuz etkileyen etmenlerin başında gelmektedir.

Koyunoğlu'na (2003, s.20) göre, sağlık ve hijyen konusu uluslararası turizm pazarında ürün satışında önemli bir rekabet unsuru olarak yer almaktadır. Sağlık ve hijyen konularında güven vermeyen bölgeler, ülkelerin turizm otoriteleri, seyahat acentaları ve tur operatörleri tarafından gidilmesi riskli bölgeler olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle tur operatörleri ve seyahat acentaları sağlık güvenliği olmayan bölgelere pazarlama kataloglarında yer vermemektedirler.

Sağlık güvenliği olmayan riskli bölgelere tanıtım kataloglarında yer verilmediği gibi turistin destinasyon seçiminde de yönlendirme yapılmamaktadır. “Örneğin turistin mavi bayraklı plajlara sahip tesisleri ve yöreleri seçmesi, salgın hastalık olan yerlere gitmesinin engellenmesi, çevre faktörünü göz önünde tutarak seçim yapmasının sağlanması, terör riski olan yöreler konusunda uyarılması gibi yönlendirmeler yapılarak pazarlamada ve destinasyon seçiminde caydırıcı faktör olarak değerlendirildiği gibi fiyat kırmada baskı aracı olarak da kullanılabilir” (Koyunoğlu 2003, s.34)

Ünlüöner (2000, s.87-88) göre konu evrensel tüketici hakları boyutunda incelendiğinde, turistler; seyahatleri ve tatilleri süresince temel ihtiyaçlarının karşılanması, güven duyacakları bir ortamın sağlanması, gidecekleri bölge hakkında bilgilendirilme ve bunun sonucunda gidecekleri yeri seçme ve temiz bir çevrede yaşama hakkına sahiptirler. Bu nedenle kamu ya da özel turizm kuruluşları can ve mal güvenliğini sağlayacak önlemleri almalıdır.

ARAŞTIRMA PROBLEMİ

Önceleri varlıklı insanlar için, lüks ihtiyaçlar sınıfında yer alan turizm, son zamanlarda zorunlu bir ihtiyaç haline almıştır. İnsanlar için önemi giderek artan turizme katılanların sayısı her geçen gün daha da artmaktadır. Ülkeler de giderek büyüyen bu turizm pazarından daha fazla pay alabilmek için çeşitli stratejiler geliştirmekte ve bacasız sanayi şeklinde adlandırılan turizm olayından maksimum sosyal ve ekonomik fayda elde etmeye çalışmaktadır.

Turizm ekonominin olduğu kadar, sosyal bir hareketlilik olarak sosyoloji ve psikolojinin de ilgi alanındadır. Turizm, farklı sosyal ve kültürel yapılara sahip toplumların birbirleriyle ilişkiler kurmasına; farklı bilgi, görgü, gelenek ve kültür düzeyleri arasında bir etkileşme ve bunların sonucunda sosyal yapının, ahlak anlayışının ve giderek toplumsal davranış kalıplarının değişmesine yol açan bir olaydır.

Kişilerin seyahat güdülenmesini ve davranışını etkileyen birçok sosyal ve psikolojik faktör vardır. Dinlenme, eğlenme, spor, kültürel faktörler bunlardan yalnızca bazılarıdır. Kişilerin seyahate güdülenmesi turizm olayının gerçekleşmesi için yeterli değildir. Bu güdülenmenin ekonomik ve sosyal çeşitli etmenlerle desteklenmesi gerekir.

Turistlerde seyahate çıkma güdüsü oluştuktan sonra gidecekleri yeri seçme aşamasında da çeşitli faktörler etkilidir. Bunlar arasında çeşitli beklenti ve ihtiyaçlar yer alır. Turistlerin tatil için gideceği yeri seçerken önceliklerinden birisi de güvenlidir. Güvenlik ihtiyacı doğuştan gelen bir özelliktir. İnsanların huzur içinde yaşayabilmeleri ve toplum içinde yaşamlarını sürdürebilmesi için kendini güvende hissetmesi gerekir. Bu da; devletin veya özel kurumların sağladığı çeşitli düzen ve disiplin sayesinde gerçekleştirilebilir.

Turistler için gidecekleri yörenin güvenli olması çok önemli bir olgudur. Çünkü hiç kimse can, mal, ulaşım, konaklama vb. güvenliğin olmadığı bir yörede tatil yapmak istemez. Kendini güvende hissetmeyen bir turist, psikolojik faktörlerin etkisiyle tatilden elde edeceği fayda azalacaktır. Böylece turist daha sonraki dönemlerde kendini güvende hissetmediği yerde tatilini geçirmeyecek bu durum da ülke ve işletmeler için ekonomik ve sosyal kayıplar meydana getirecektir.

Turistlerin gideceği ülkeyi seçmelerinde güvenliğin önemli bir rolü vardır. Bir ülkenin güvenlik açısından turistlerin gözünde nasıl algılandığının bilinmesi uygulanacak pazarlama ve güvenlik stratejilerinde etkili adımlar atmaya sağlayacaktır. Bu durumun bilinmesine rağmen turistlerin Türkiye'yi güvenlik konusunda nasıl algıladıklarını ortaya koyan çalışma sayısı yeterli değildir. Bu nedenle yapılan bu araştırmanın sonuçları gerekli önlemlerin alınması ve politikaların oluşturulması için, ipucu sağlayacaktır.

Turistlerin bir bölgeyi güvenli bulup bulmamasının çeşitli nedenleri olabilmektedir. Turistlerin bir bölümü, ülkeyi güvenli olarak görürken başka bir grup güvensiz olarak görebilmektedir. Bu durum güvenlik algılamalarında tek bir değişkenin olmadığı görülmektedir. Kişisel özellikler, sosyal, psikolojik ve ekonomik özellikler kişinin bölgeye ilişkin güvenlik algılamalarını etkilemektedir. Bu nedenle turistlerin algılamalarını etkileyen bu değişkenlerin ortaya konması gerekmektedir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Güvenlik, turizm talebinin oluşabilmesi için önemli unsurlardan birisidir. Turistler ziyaret ettikleri bölgelerde güvende olmak isterler. Bir bölgede, güvenliğin, ziyaretçiler tarafından nasıl algılandığının bilinmesi uygulanacak güvenlik ve pazarlama stratejileri konusunda şüphesiz bir avantaj sağlayacaktır.

Bu çalışmada amaç, İstanbul'un turistler tarafından güvenli olarak algılanıp algılanmadığını tespit etmektir. Turizm talebinin oluşturulabilmesi için turistlerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanması esastır. Bu da turistlerin istek ve ihtiyaçlarının bilinmesini gerektirir. Bu araştırma turistlerin güvenlik algılamalarını ve gereksinimlerini ortaya koymaktadır. Araştırma turizmde güvenlik konusuna dikkat çekmekte ve bu yönde alınacak tedbirler konusunda fikir vermektedir.

Turistlerden anket yoluyla elde edilen ve turistlerin bölgenin güvenliği hakkındaki algılamalarını içeren cevapları, turizm güvenliği konusunda oluşturulacak politikalarda, katkı sağlayıcı bir araştırma olarak önem taşımaktadır. Bu veriler göz önüne alınarak yapılacak planlar sayesinde sert rekabet koşullarının yaşandığı dünya turizm piyasasından daha fazla gelir elde edilmesi mümkün olacaktır.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR

Araştırma, Türkiye'de turizmin yoğun olarak yaşandığı İstanbul ilinde yapılmıştır. İstanbul'u ziyaret eden turistlerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, milliyet vb özellikleri ile güvenlik algılamaları saptanmaya çalışılmıştır.

Bu araştırma tesadüfi örneklem yoluyla oluşturulan bir örneklem grubu üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın çeşitli ülke ve bölgelerden gelmiş yerli ve yabancı ziyaretçilere uygulanmıştır.

Bağımsız değişkenler; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, milliyet, geliş sayısı, turistik bölgede kalma süresi ve geliş amaçları ile sınırlandırılmıştır. Bağımlı değişkenleri ise;

yaya olarak dolaşma, trafik güvenliği, otel güvenliği, terör olayları açısından güvenlik, hastalanma riski, deprem güvenliği gibi değişkenler oluşturmuştur.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma, teorik ve uygulamalı olmak üzere iki aşamadan oluşmuştur. İlk aşamada, konuyla ilgili literatür taraması yapılmış, daha önceden bu konu ile ilgili kaynakça kısmında belirtilen çeşitli makale ve kitaplar incelenerek ve bu yolla gerçekleşen derleme sonucu çalışmanın teorik çerçevesi oluşturulmuştur. Araştırmanın ikinci aşamasında ise araştırmanın amacı doğrultusunda hazırlanan anket çalışması uygulanarak, çalışmanın alan araştırması gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada, turizm ve güvenlik arasındaki ilişki ile turistlerin İstanbul’u güvenlik açısından nasıl algıladığı incelenmiştir. Ölçme aracına ilişkin geçerlik ve güvenilirlik testleri Cronbach Alfa katsayısı kullanılarak hesaplanmıştır. Buna göre pilot olarak İstanbul’da 61 turiste yapılan anket uygulamasının sonucuna göre güvenilirlik katsayısı $\alpha=0.75$ olarak bulunmuştur. Daha sonra evrendeki birey sayısı bilinmeyen durumlarda uygulanan örneklem sayısının tespit edilmesi için aşağıdaki formül uygulanmış ve 288 sayısına ulaşılmıştır.

$$n = \frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2} = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,25 \times 0,75)}{(0,05)^2} = 288 \text{ birey}$$

Araştırma bölgelerinde toplam 400 adet anket dağıtılmış, 207 adet anket doldurulmuş olarak geri dönmüştür. Uluslararası çalışmalarda 100’ün üzerindeki anket sayısından elde edilen sonuçların genel anlamda kabul görmesinden hareketle 207 adet anket araştırmanın veri kaynağı oluşturacak şekilde değerlendirmeye alınmıştır.

Elde edilen veriler analize tabi tutulmak üzere bilgisayara yüklenerek veri tabanı oluşturulmuştur. Verilerin bilgisayara yüklenmesinin ardından, çalışmanın amacına uygun olarak analiz aşamasına geçilmiştir. Veri tabanının oluşturulmasında ve analiz aşamasında uygulanan frekans dağılımı ve ki kare testlerin tümü Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) paket programı aracılığıyla yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgular yoruma tabi tutulmuştur.

ARAŞTIRMA BULGULARI

Turistlerin İstanbul’u güvenlik açısından algılamalarının tespitine yönelik araştırma ve çalışmalar İstanbul’un turistik açıdan yoğun olduğu Sultan Ahmet Meydanı, Topkapı Sarayı ve Taksim bölgesinde sürdürülmüştür. Bulgular ve yorumlar bölümünde, araştırmaya katılan turistlerin, kişisel özelliklerine, kalış süresine, geliş sayısına ve İstanbul’u çeşitli yönlerden algılamalarının dağılımlarına yer verilmiştir.

Tablo 1 Ankete Katılanlara Ait Genel Özellikler

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Bay	115	55,6
Bayan	92	44,4
Toplam	207	100,0
Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
İlk ve ortaöğretim	48	23,2
Üniversite	132	63,8
Lisansüstü	27	13,0
Toplam	207	100,0
Milliyet	Frekans	Yüzde
Türk	26	12,6
Avrupalı	92	44,5
Amerikalı	27	13,0
BDT	17	8,2
Avustralyalı	6	2,9
Uzakdoğulu	23	11,1
İslam Ülkeleri	16	7,7
Toplam	207	100,0
Yaş Grupları	Frekans	Yüzde
- 30	133	64,3
30 – 45	59	28,5
45'den büyük	15	7,2
Toplam	207	100,0
Kalış Süresi	Frekans	Yüzde
0 - 7 Gün	109	52,7
8 - 14 Gün	41	19,8
15 - 21 Gün	33	15,9
22 + ...Gün	24	11,6
Toplam	207	100,0
Geliş Vasıtası	Frekans	Yüzde
Otomobil	7	3,4
Otobüs	31	15,0
Tren, Gemi	24	3,8
Uçak	136	77,8
Toplam	198	100,0
Geliş Sayısı	Frekans	Yüzde
1	97	46,9
2	52	25,1
3 +	58	28,0
Toplam	207	100,0

Tablo 1 incelendiğinde ankete katılanların büyük bir bölümünün üniversite ve lisansüstü mezunu olduğu dikkat çekmektedir. Bu durum kültür turizmi için İstanbul'a gelen turistlerin eğitim seviyelerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Milliyetlere göre bakıldığında ise ankete katılanların içinde en büyük pay % 44,5 ile Avrupalılara aittir. Yıllık bazdaki istatistikler incelenirse Türkiye'ye gelen yabancı turistler içinde

Avrupa'dan gelen turistlerin başı çektiği görülmektedir. Ankete katılan turistlerin geliş vasıtası olarak en çok tercih ettikleri araç uçak olurken, İstanbul da kalış süreleri bakımından ilk sırayı % 52,7 ile 0-7 gün arası cevabı almaktadır.

Tablo 2 Yaya Olarak İstanbul'da Dolaşmanın Güvenli Algılanıp Algılanmadığına İlişkin Dağılım

VERİLEN CEVAP	Frekans	Yüzde
Güvenli	32	15,5
Normal	60	29,0
Güvensiz	115	55,5
Toplam	207	100,0

Turistlerin İstanbul'un güvenliğini çeşitli yönlerden değerlendirmeleri istenmiştir. Buna yönelik olarak sorulan ilk soruda, İstanbul'da yaya olarak dolaşmanın güvenli olup olmadığı sorulmuştur. Bu soruya ilişkin yanıtlar, Tablo 2'de verilmiştir. Buna göre turistlerin % 55,5'i İstanbul'da yaya olarak dolaşmanın tehlikeli olduğunu belirtmiştir. Yaya olarak dolaşmayı güvenlik açısından normal algılayanların oranı % 29,0'dur. İstanbul'u yaya olarak dolaşmak güvenlidir diyenlerin oranı da % 15,5'dir. Soruya verilen yanıtlardan turistlerin İstanbul'u yaya olarak gezmeyi çok güvenli bulmadıkları görülmektedir.

Tablo 3 İstanbul'da Araç Trafikinin Güvenli Algılanıp Algılanmadığına İlişkin Dağılım

VERİLEN CEVAP	Frekans	Yüzde
Güvenli	70	33,8
Normal	84	40,6
Güvensiz	53	25,6
Toplam	207	100,0

Turistlere İstanbul'un araç trafiğini güvenli bulup bulmadıkları sorulmuştur. Bu soruya ilişkin yanıtlar Tablo 3'de verilmiştir. Buna göre, turistlerin % 33,8'i İstanbul'un araç trafiğini güvenli olduğunu belirtmiştir. Bu soruya normal yanıtı verenlerin oranı % 40,6 ve İstanbul'un trafiğini güvensiz bulanların oranı da % 25,6'dır. Yanıtlar incelendiğinde İstanbul'un trafiğini normal olarak algılandığı anlaşılmaktadır.

Tablo 4 İstanbul'da Toplu Taşıma Araçlarının Güvenli Algılanıp Algılanmadığına İlişkin Dağılım

VERİLEN CEVAP	Frekans	Yüzde
Güvenli	15	7,4
Normal	79	39,0
Güvensiz	109	53,6
Toplam	203	100,0

Turistlere İstanbul'da toplu taşıma araçlarını güvenli bulup bulmadıkları sorulmuştur. Bu soruya ilişkin yanıtlar, Tablo 4'de verilmiştir. Buna göre, turistlerin % 52,6'sı İstanbul'da toplu taşıma araçlarının güvensiz olduğunu belirtmiştir. Bu soruya normal yanıtı verenlerin oranı % 38,2 ve İstanbul'un toplu taşıma araçlarını güvenli bulanların oranı da sadece % 7,2'dir. Yanıtlar incelendiğinde İstanbul'un toplu taşıma

araçları güvensiz olarak algılanmaktadır. Araçların çok kalabalık şekilde seyahat etmesi ve toplu taşıma araçlarında hırsızlık olayları bunun nedeni olarak gösterilebilir.

Tablo 5 İstanbul’da Kalınan Otelin Güvenli Algılanıp Algılanmadığına İlişkin Dağılım

VERİLEN CEVAP	Frekans	Yüzde
Güvenli	146	77,6
Normal	34	18,0
Güvensiz	8	4,4
Toplam	188	100,0

Araştırmaya katılanlara İstanbul’da kaldıkları oteli güvenli bulup bulmadıkları sorulmuştur. Bu soruya ilişkin yanıtlar, Tablo 5’de verilmiştir. Buna göre, turistlerin % 70,5’i İstanbul’da kaldıkları otelin güvenli olduğunu belirtmiştir. Kaldıkları otelin güvenliğini normal bulanların oranı % 16,4’tür. İstanbul’da kaldığı oteli güvensiz bulanların oranı da sadece % 3,9 ‘dur. Yanıtlar incelendiğinde Turistlerin büyük bir bölümünün kaldıkları oteli güvenli bulduğu görülmektedir. İstanbul’daki otellerin gerek konfor gerekse hizmet yönünden dünya da ön sıralarda yer aldığı bilinmektedir. Bu durum yanıtlara da yansımıştır.

Tablo 6 İstanbul’da Eğlence Mekânlarının Güvenli Algılanıp Algılanmadığına İlişkin Dağılım

VERİLEN CEVAP	Frekans	Yüzde
Güvenli	26	12,6
Normal	82	39,6
Güvensiz	99	47,8
Toplam	207	100,0

Turistlere İstanbul’daki eğlence mekânlarını güvenli bulup bulmadıkları sorulmuştur. Bu soruya ilişkin yanıtlar, Tablo 6’da verilmiştir. Buna göre, turistlerin % 47,8’i İstanbul’un eğlence mekânlarını güvensiz bulmaktadır. Eğlence mekânlarının güvenliğini normal bulanların oranı % 39,6’dır. Eğlence mekânlarını güvenli bulan turistlerin oranı da % 12,6’dır. Yanıtlara bakıldığında eğlence mekânlarının güvenli olarak görülmediği anlaşılmaktadır. Bunun nedeni, uyuşturucu başta olmak üzere tehlikeli maddelerin bu tür yerlerde sıkça kullanılması olabilir. Ayrıca bu tür yerlerin birçoğunda yangın ve acil durumlara karşı önlemlerin çok kısıtlı olması eğlence mekânlarının güvenli algılanmamasına neden olmuş olabilir.

Tablo 7 İstanbul’un Terör Olaylarına Karşı Güvenli Algılanıp Algılanmadığına İlişkin Dağılım

VERİLEN CEVAP	Frekans	Yüzde
Güvenli	33	15,9
Normal	81	39,1
Güvensiz	93	45,0
Toplam	207	100,0

Araştırmaya katılanlara İstanbul’u terör riski açısından güvenli bulup bulmadıkları sorulmuştur. Bu soruya ilişkin yanıtlar, Tablo 7’de verilmiştir. Buna göre, turistlerin % 45,0’i İstanbul’u terör olayları açısından güvensiz bulmaktadır. Terör olayları konusunda İstanbul’un güvenliğini normal bulanların oranı % 39,1’dir. Bu konuda

İstanbul'u güvenli bulanların oranı % 15,9'dur. Cevaplara göre turistler İstanbul'u terör olayları açısından güvenli bulmamaktadır.

Tablo 8 İstanbul'un Hastalanma Riskine Dair Güvenli Algılanıp Algılanmadığına İlişkin Dağılım

VERİLEN CEVAP	Frekans	Yüzde
Güvenli	18	8,7
Normal	93	44,9
Güvensiz	96	46,4
Toplam	207	100,0

Turistlerin, İstanbul'u hastalanma riski açısından değerlendirmesi istenmiştir. Bu soruya ilişkin değerlendirmeler, Tablo 8'de verilmiştir. Turistlerin verdiği yanıtlar incelendiğinde, turistlerin % 46,4'ü İstanbul'un hastalanma riski açısından güvensiz olduğunu düşünmektedir. Aynı soru için normal yanıtını veren turistlerin oranı % 44,9'dur. Hastalanma riski açısından İstanbul'u güvenli bulan turistlerin oranı da % 8,7 olarak görülmektedir. Sonuçlara bakıldığında İstanbul'u hastalanma riski açısından güvenli gören turistlerin oranı çok düşüktür. Evcı ve Tezcan (2005) yaptıkları araştırmada Türkiye'ye gelen turistlerin çeşitli nedenlerle küçük hastalıklara yakalanmakta olduklarını saptamışlardır.

Tablo 9 İstanbul'un Deprem Riskine Karşı Güvenli Algılanıp Algılanmadığına İlişkin Dağılım

VERİLEN CEVAP	Frekans	Yüzde
Güvenli	37	17,9
Normal	127	61,4
Güvensiz	43	20,8
Toplam	207	100,0

Turistlere İstanbul'u deprem riski açısından güvenli bulup bulmadıkları sorulmuştur. Bu soruya ilişkin yanıtlar, Tablo 9'da verilmiştir. Buna göre, turistlerin % 61,4'ü İstanbul'un deprem riski açısından güvenliğini normal bulmaktadır. Deprem riski açısından İstanbul'u güvenli ve güvensiz bulanların oranları birbirine yakındır. Güvensiz bulan turistlerin oranı % 20,8 ve güvenli bulanların oranı da % 17,9 olarak görülmektedir. İstanbul deprem kuşağında olmasına rağmen, bu konunun güvenlik açısından çok fazla gündeme gelmemesi ve depremlerin birçok ülkede meydana gelmesi, İstanbul'un deprem güvenliğinin normal algılanmasını sağlamaktadır.

Tablo 10 Güvenlik Uyarıları İçeren Yazıların, Güvenlik Algılamasını Nasıl Etkilediğine İlişkin Dağılım

VERİLEN CEVAP	Frekans	Yüzde
Memnun Olurum	64	30,9
Fark Etmez	127	61,4
Rahatsız Olurum	16	7,7
Toplam	207	100,0

Turistlere güvenlik uyarıları içeren yazıların, güvenlik algılamalarını nasıl etkilediği sorulmuştur. Bu soruya verilen cevaplar Tablo 10'da verilmiştir. Buna göre, turistlerin % 61,4'ü çevredeki güvenlik uyarıları içeren yazıların kendilerini

etkilemeyeceğini söylemiştir. Bu yazılardan memnun olurum diyenlerin oranı % 30,9'dur. Çevrelerinde, uyarı yazılarından rahatsız olacağını belirtenlerin oranı % 7,7'dir. Sonuçlar incelendiğinde genel olarak turistlerin, çevredeki uyarı içeren yazılardan olumlu ya da olumsuz etkilenmedikleri görülmektedir.

Tablo 11 Üniformalı Polislerin Fazla Olmasının Güvenlik Algılamasını Nasıl Etkilediğine İlişkin Dağılım

VERİLEN CEVAP	Frekans	Yüzde
Memnun Olurum	69	33,3
Fark Etmez	103	49,8
Rahatsız Olurum	35	16,9
Toplam	207	100,0

Turistlere etrafınızda üniformalı polislerin fazla olması güvenlik algılamasını nasıl etkiler sorusu sorulmuştur. Bu soruya ilişkin yanıtlar Tablo 11'de verilmiştir. Buna göre, turistlerin % 49,8'i etraflarındaki üniformalı polislerin fazla olmasının, güvenlik algılamalarını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemeyeceğini belirtmiştir. Aynı soruda memnun olurum yanıtını verenlerin oranı % 33,3'tür. Etrafta üniformalı polis görmekten rahatsız olanların oranı da % 16,9 olarak görülmektedir. Araştırmaya katılanların büyük bir kısmı, etrafında üniformalı polis görmekten rahatsız olmamaktadır. Bunun sonuçta, polisin güvenliği ve asayişini sağlayıcı unsur olmasının önemli etkisi vardır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

- Turistlerin bir ülkeye yönelik güvenlik algılamalarının değerlendirilebilmesindeki en önemli araç, turistlerin kendi düşüncelerini tespit edilmesine dayanan geri bildirim çalışmalarıdır. Bu sayede turistlerin mevcut algıları değerlendirilebilecek, turizmde yeni güvenlik politikaları turistlerin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda yapılabilecektir.
- Bu araştırma ile turistlerin gözüyle, İstanbul'un güvenlik boyutuyla nasıl algılandığını tespit etmek ve güvenlik politikalarına ve eğitimine yön verecek bilgiler elde etmek amaçlanmıştır. Sonuçlara bakıldığında İstanbul'un turistler için bazı yönlerden güvensiz bir imaja sahip olduğu sonucu çıkmaktadır. Güvenli destinasyon imajı, pazarlama politikalarında da kullanılan önemli bir faktördür.
- Araştırmada turizm ve güvenlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Turistlerin İstanbul'u güvenlik konusunda nasıl algıladıkları ortaya konulmuştur. Bu sonuçlara ulaşıldıktan sonra gerekli önlemlerin alınması ve politikaların oluşturulması için, turizmde güvenlik eğitiminin yaygınlaşması gerekmektedir.
- Oteller kendi çalışanlarına hijyen, gıda güvenliği, müşteri ilişkileri ve turizmde güvenlik konulu hizmet içi eğitimlere önem vermelidir.
- Turizmin yoğunlaştığı bölgelerde güvenlik kameraları artırılarak sürekli izleme yapılarak olaylara hızlı bir şekilde müdahale edilmelidir.
- Turistlerin her türlü güvenlik sorunlarını çözecek ve onların ihtiyaç duyacakları bilgileri sunacak bilgilendirme ofisleri yaygınlaştırılmalıdır.
- Ülkeler tüketici haklarına ve turist sağlığına yönelik kurallar koymalı ve politikalar geliştirilmelidir.

- Polis ve Jandarma turistlere yönelik suçlar konusunda eğitilmelidir.
- Turizm sektörü, insanların refah düzeyinin artması ile birlikte en önemli gelir sağlayan sektörlerden birisi haline gelmiştir. Bu bilincin yerli halka da anlatılması ve onların da bilinçlenmeleri turist ve yerli halk arasındaki ilişkilere olumlu katkı sağlayacaktır.
- Türkiye’de yasal işlemlerin Avrupa Birliği standartlarında ve hızlı bir şekilde yapılması turistlerin gözünde güvenli bir ülke imajı oluşturacaktır.
- Turist gönderen ve turist alan ülkeler güvenlik konularında işbirliğine gitmelidir.
- Turistleri risk ve tehlikeli alanlar hakkında bilgilendirmek amacıyla açık ve anlaşılır yazılı ve görsel materyaller hazırlanmalıdır.
- Turistlerin iletişim sorununu çözmek için, onların dilinde ve onların kültürü göz önüne alınarak bazı çalışmalar yapılmalıdır. Örneğin yöneticiler turistlerin iletişim problemini çözmek için birçok dilde iletişim olanakları sağlamalıdır. Bu olanaklar; yabancı dil ve farklı kültürleri bilen turizm polisi istihdamı, gezici bilgi personeli, danışma büroları ve farklı dillerde soruları yanıtlayabilen elektronik bilgi makineleri şeklinde olabilmektedir (WTO, 1997, s.99).
- Turistlerle daha güvenli bir iletişim kurmanın yollarından biri de kullanılan uluslararası sembol ve işaretlerdir. Turist güvenliği için de son derece önemli olan bu semboller tüm işletmelerde gerekli yerlerde kullanılmalıdır. Örneğin, acil çıkış, yangın merdiveni, telefon, yön belirten ok işaretleri gibi semboller, turistlerin ihtiyaç duyduğu bilgileri daha kolay anlamalarını sağlayacaktır (WTO, 1997, s.99).
- Yerli ve yabancı turistlere uygulanan fiyatlardaki farklılıklar giderilmeli
- Yerli halkın ve turizm sektörü ile ilişkili grupların sağlık ve güvenlik konularında eğitilmelerinde, kamu kuruluşları, özellikle üniversiteler olmak üzere tüm okullar, turizm sektöründeki kuruluşlar, medya, özel eğitim kurumları ve sivil toplum kuruluşları başlıca görev ve sorumlulukları almalıdır.
- Toplum turizmde sağlık ve güvenlik konusunda yeterli bilgiye sahip değildir. Özellikle yerli halk ve turist ilişkilerinde bu durum kendini göstermektedir. Toplumda turizm bilinci yaygınlaştırılarak, turist – yerli ilişkileri en üst düzeye çıkarılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Alkan, N., (2002). Gençlik ve terörizm, Ankara: Temuh Yayınları.
- Apak, S., Ülken, G., ve Ünlü, A., (2002). “Yeni bir toplu konut yerleşmesinde güvenlik duygusunun değerlendirilmesi” *İtüdergisi/a*, Sayı 1, 65-72
- Aydin, A. H., (2000). “Polisin organizasyon yapısı ve yönetim sisteminde postmodern değişim”, *Türk İdare Dergisi*, 72, 143-162
- Cangür, O., (2004) “Değişen yönetim felsefeleri ışığında oluşan yeniden yapılanma kavramı ve bu bağlamda kamu güvenliği açısından gerekliliği” Polis dergisi Sayı 41 Web: <http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/index.htm> 11.03.2009
- Fluker, M., (2005). Perceived risk in adventure tourism, Submittet in total fulfilment of the requirements for the degree of doctor of philosophy Victoria University. School of applied economic USA
- Gürdal, M., (2002). “Türk turizminin dünya turizmine entegrasyonunda turizm ulaştırmasının rolü ve önemi”, II. Turizm Şurası Bildirileri, 297-309
- Kiliç, Ö., (1990). Turizm ve güvenlik araştırması, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kiliç, Ö., (2000). “Terörün Türk turizmine etkileri”, I. Milletlerarası Doğu ve G.Doğu Anadolu Huzur ve Güvenlik Sempozyumu. 1013 -1017, Mart 2000 Elazığ
- Koyunoğlu, S., (2003). Turist sağlığı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuveloğlu, D., (2004). Turizm@gelecek.tr, Ankara: Elips Kitap
- Özcan, M.S., (2000). Güvenlik Hizmetlerinin Yeniden Yapılandırılması ve Yerelleşme, Polis dergisi Sayı 26 Erişim: 10.03.2009 Web: http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/26/yeni/web/MSavas_OZCAN.htm
- Rızaoğlu, B. (2003)., Turizm davranışı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- TURİZM BAKANLIĞI., (2001). İstatistikler, Ankara
- Ünlüönen, K., (2000). “Turizm sektöründe tüketicinin can ve mal güvenliği üzerine bir araştırma”, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 3, 85-105
- WTO (1997). Tourist safety and security. Madrid, Spain.
- Yavaş, A., (2004). “Terörizm ve turizm endüstrisini hedef alma nedenleri”, *Polis Dergisi*. Erisim: [http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/index.htm]. Erisim Tarihi :10.03.2009
- Yılmaz, A., (1994). *Güvenlik hizmetlerinin etkinliği açısından özel güvenlik sistemi* Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Evcı, E.D.; Tezcan S., (2005) Farklı Turizm Yörelerindeki Bazı Konaklama Tesislerinin Sağlık Açısından Değerlendirilmesi ve Turistlerin Sağlık Sorunları, İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 12(2) 99-109

A Study into Safety Perceptions of Tourist Visiting İstanbul

Cihan SEÇİLMİŞ
Osmangazi Üniversitesi
csecilmis@ogu.edu.tr

Kurban ÜNLÜÖNEN
Gazi Üniversitesi
kurban@gazi.edu.tr

Introduction

Security is the most essential issue among the internal and external factors to form tourism mobility. It's too hard to mention about security in an unsafe and uncertain situation. Tourism means moving from a familiar environment to an unfamiliar one. Consequently, security factor having of great importance is natural to realize tourism mobility.

Tourists decide where and how to spend their holidays in a safe place before deciding to set off, so that they make their holidays more determined. Security problem results either from the lived experience or from the image of the ones who experienced it and comparatively plays an important part to determine the correct holiday place. In other words, the image for maintaining and protecting the public order influences the tourists' choice as a touristic attraction to go on a holiday

Tourism is the first sector to be taken into consideration among health, security, relaxation, hygiene etc. sectors. It's even impossible to consider the terms war and tourism or terror and tourism together because tourism is a phenomenon that is related to having a rest, entertaining, seeing different people, different cultures, natural beauties and historical places. The existence of war and terror, not having security not only prevents tourism but it also causes hostility, terror and prejudice among people

How tourists perceive the country should be determined initially in order to attract them. Since the image in tourists' mind determines the choice of their holiday place, it is important to realize what this image is. If tourists have negative aspects about a country then image refreshing and informing activities should be enforced by the authorities.

Method

The search consists of two sections that are both theoretical and practical. Initially literature scanning has been done and theoretical frame has been formed by examining the various studies, articles and books done on this subject which are mentioned in the bibliography. In the second phase of the research, the survey has been conducted which was prepared in accordance with the purpose of the research and the field research of the study has been realized.

In the research, through the relationship between the tourism and security how the tourists perceive İstanbul in terms of security has been inspected. With this aim, a related survey has been conducted on 207 randomly selected tourists who visit İstanbul.

By installing the obtained data to the computer, a database has been formed to make analysis. After installing the database to the computer, the analysis process has been performed. All statistical process has been done through Statistical Package for the

Social Sciences (SPSS) package program. The indications as a result of the analysis have been interpreted.

Results

It is worth noting that a vast majority of the tourists have bachelor and/or masters degrees. This shows that the intellect level of the tourists visiting İstanbul for cultural tourism is high. Considering nationalities, Europeans form the biggest group within foreign tourist with a share of 44.5%. Yearly statistics indicate that Europeans are the biggest group of foreign tourists visiting Turkey. Airway is the means of transport most preferred by the tourists surveyed, and the most frequent choice to the question of the duration of the visits is 0-7 days with 52.7%.

The first question to determine the perception of the tourists of safety in İstanbul was whether the tourists find İstanbul safe for pedestrians. which 55.5% of the answers was negative. The ratio of those who find İstanbul somewhat safe for pedestrians is 29.0%.

The question about the safety of İstanbul regarding vehicular traffic was answered safe by 33.8%, somewhat safe by 40.6%, and unsafe by 25.6%.

The tourists were asked whether they find mass transport vehicles safe, and 52.6% responded that they were not.

The ratio of the tourists that indicated that they find the hotel that they stayed in İstanbul safe is 70.5%.

The tourists were asked whether they find the entertainment venues safe. 47.8% of the tourists answered unsafe, while 39.6% answered somewhat safe.

Another question was whether the tourists find İstanbul safe regarding terrorism risk. 45.0% of the tourists answered unsafe, while 39.1% answered somewhat safe.

46.4% of the tourists declared that they found İstanbul unsafe regarding health risks, as opposed to 44.9% who said that İstanbul was somewhat safe in that aspect.

To the question of safety of İstanbul considering earthquake risk, 61.4% indicated that they found İstanbul somewhat safe.

Conclusion

- Determining how Istanbul is perceived in terms of security by the tourists and obtaining information to guide security politics and education is aimed through this research. When the results are examined, it can be seen that Istanbul has a negative image in some aspects. Secure destination image is also an important factor used in marketing politics.
- The relationship between tourism and security has been inspected in the research. How the tourists perceive İstanbul and Turkey as a whole has been put forward. When these results are obtained, the dissemination of the education for tourism security must be done in order to take the necessary precautions and to form politics.
- Hotels should provide in-service training to their employees on hygiene, food safety, customer relations and tourism safety.

- Constant surveillance should be done using cameras, whose number should be increased in areas where tourism is intensive, resulting in the ability to act quickly in any event.
- Information desks that will solve any safety problems of tourists and provide them with the information necessary should be disseminated.
- States should set rules and build policies regarding consumer rights and tourist health.
- The police and gendarme forces should be trained for crimes against tourists.
- Tourism, with the increase in the public welfare, has become one of the most profitable sectors. Educating the native public with this concept will contribute to the relations between the natives and the tourists.
- The completion of legal actions and paperwork quickly and meeting the standards of European Union will produce in an image of a safe country in the minds of the tourists.
- Tourist-sending and tourist-hosting countries should collaborate in safety issues.
- Clear and comprehensible printed and visual materials should be prepared to inform tourists regarding risky and dangerous areas.
- Studies in tourists' languages should be conducted to resolve communications issues of tourists, taking their cultures into account. For instance, executives should facilitate communications in various languages. These facilities may include employing tourism police that speak foreign languages and are informed about different cultures, mobile information personnel, information desks and electronic information machines that can answer to several languages.
- Another tool of safer communications with tourists is the international symbols and signs. These symbols, which have utmost importance to tourist safety, should be used in all institutions wherever needed. For example, symbols like exit, fire exit, telephone and arrows that give directions will help tourists to understand the information they need easier.
- The discrepancy between the fares for natives and tourists should be abolished.
- Public institutions, schools and especially universities, establishments in tourism sector, the media, private education institutions and nongovernmental organizations should take the main tasks and responsibilities in educating the native public and groups that are in relation with the tourism sector in health and safety.
- The general public has insufficient information regarding health and safety in tourism. This situation shows itself in the interactions between the natives and tourists. The relation between the natives and tourists should be enhanced by prevailing the awareness of tourism.