



**T.C.  
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**



**SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM KAPSAMINDA  
KAPADOKYA'YA GELEN YABANCI TURİSTLERİN  
TÜRKİYE'YE BAKIŞI VE GÜVENLİK ALGISI**

**SİNAN USLU**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN  
YRD. DOÇ. DR. ABDURRAHMAN DİNÇ**

**KONYA-2017**



 <b>KONYA</b>	<b>T.C.</b> <b>NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü</b>	 <b>SOSYAL BİLİMLER</b> <b>ENSTİTÜSÜ</b>
---	--	---

### YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU

<b>Öğrencinin</b>	Adı Soyadı	Sinan USLU
	Numarası	138112011016
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı / Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı
	Programı	Yüksek Lisans
	Tez Danışmanı	Yrd. Doç. Dr. Abdurrahman DİNÇ
	Tezin Adı	Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Kapadokya'ya Gelen Yabancı Turistlerin Türkiye'ye Bakışı ve Güvenlik Algısı

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan “Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Kapadokya’ya Gelen Yabancı Turistlerin Türkiye’ye Bakışı ve Güvenlik Algısı” başlıklı bu çalışma 02.10.2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Sıra No	Danışman ve Üyeler		
	Unvanı	Adı ve Soyadı	İmza
1	Yrd. Doç. Dr.	Abdurrahman DİNÇ	
2	Doç. Dr.	Şafak ÜNÜVAR	
3	Yrd. Doç. Dr.	Yasin BİLİM	

 <p>KONYA</p>	<p>T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü</p>	 <p>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</p>
--	--	--

### BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Öğrencinin	Adı Soyadı	Sinan USLU		
	Numarası	138112011016		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı / Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	<input type="checkbox"/>	
		Doktora	<input type="checkbox"/>	
Tezin Adı	Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Kapadokya'ya Gelen Yabancı Turistlerin Türkiye'ye Bakışı ve Güvenlik Algısı			

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığımı bildiririm.

Öğrencinin Adı Soyadı

İmzası



## ÖNSÖZ

Bu çalışma özellikle son yıllarda turizm sektöründe önemi gittikçe artan güvenlik ve emniyet konularında turistlerin algıları değerlendirmek amacıyla yapılmıştır. Bu kapsamda Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin bölge ile ilgili güvenlik ve potansiyel suç algıları belirlenmeye ve turistlerin bu algılarının bölgeyi tekrar ziyaret niyetleri üzerine etkileri ölçülmeye çalışılmıştır. Ayrıca ülkemizde yaşanan ve turizm olayını etkileyebileceği düşünülen bazı olumsuz olaylardan sonra yabancı turistlerin ülkemiz hakkında genel fikirleri ile ilgili bazı sorular sorulup bilgi edinmek amaçlanmıştır.

Öncelikle tezimin tamamlanmasında yardımlarını benden esirgemeyen, bana yol gösteren ve çalışmam süresince bana sabırla öğretmeye çalışan danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Abdurrahman DİNÇ'e teşekkür ederim. Tezim esnasında özellikle yöntem ve analiz bölümlerinde yardımlarından dolayı fakültemizin kıymetli hocaları Sayın Yrd. Doç. Dr. Yasin BİLİM, Sayın Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇYİĞİT ve sevgili arkadaşlarım Arş. Gör. Selman BAYRAKCI ve Mustafa Cüneyt ŞAPCILAR'a teşekkürü borç bilirim.

Anketimin uygulaması süresince değerli vakitlerini ayırarak çalışmama katkıda bulunan Kapadokya bölgesinde çalışan rehber arkadaşlarıma da teşekkür ederim. Ayrıca bugünlere gelmemde büyük emek sarf eden ve her zaman beni destekleyen sevgili aileme de sonsuz teşekkür ederim.

## ÖZET

Güvenlik, insanlar için temel ihtiyaçlarından sonra gelen çok önemli bir kavramdır. Turizm sektörü de yapısı itibariyle insan odaklı olduğu için, güvenlikle ilgili yaşanan en küçük olumsuzluklardan bile çok çabuk etkilenebilmektedir. Turistler bir destinasyona seyahat etmeden önce kendi can ve mal güvenliklerinden emin olmak isterler. Bu yüzden seyahat etmeyi düşündükleri bir destinasyon hakkında bilgi arayışı içine girerler ve bu bölge hakkında çeşitli yollar aracılığı ile bilgi edinebilirler. Turistler gerek yazılı ve görsel medya gerek arkadaş tavsiyesi ve gerekse geçmiş deneyimleri sayesinde edindikleri bilgiler sonucunda seyahat etme konusunda olumlu ya da olumsuz bir karar vermektedirler.

Genellikle turistler güvenlik riskinin en az olduğu ve kendileri güvende hissettikleri yerleri ziyaret ederler. Aksi durumlarda ise aynı destinasyonu gelecekte tekrar ziyaret etmekten vazgeçmektedirler. Sürekli suç olaylarının yaşandığı bir destinasyon ne kadar turistik çekiciliklere sahip olsa da bölgede turist sayısının tatmin edici olması ve turizmin faaliyetlerinin sürdürülebilir olması mümkün değildir.

Çalışmanın temel amacı ülkemizin önemli turizm merkezlerinden biri olan Kapadokya bölgesini ziyaret eden turistlerin Türkiye hakkındaki genel görüşlerini öğrenmek ve bölgedeki potansiyel suç ve güvenlik algılarını tespit etmek ve daha sonra potansiyel suç ve güvenlik algısının turistlerin tekrar ziyaret niyetlerine etkisi olup olmadığını araştırmaktır. Bu kapsamda Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerden 2016 yılı ağustos-ekim aylarında 388 adet anket toplanmış ve sonuçlar analiz edilmiştir. Kavramsal çerçeve tamamlandıktan sonra bölgeyi ziyaret eden turistlerin demografik özelliklerine göre potansiyel suç ve güvenlik algılarında anlamlı farklılıklar olduğu ve potansiyel suç ve güvenlik algılarının tekrar ziyaret niyetlerini etkilediği sonucuna varılmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Sürdürülebilir Turizm, Güvenlik Algısı, Potansiyel Suç Algısı, Tekrar Ziyaret Niyeti

## ABSTRACT

Safety is a very important concept that comes after people's basic needs. Because the tourism sector is also human-focused in nature, it can be affected very quickly by even the little negativeness about safety and security incidents. Tourists want to be sure of their safety of life and property before traveling to a destination. So they search for information about a destination where they think to travel. And they can get information about this region through various ways. Tourists make a positive or negative decision to travel as a result of informations they receive thanks to written and visual media, friend suggestions and with their past experiences.

Tourists usually visit places where they feel safe and security risks are minimal. Otherwise, they won't revisit the same destination in the future. No matter how many touristic attractivenesses a destination have where continous crime incidents happen, it is not possible that the number of tourists is satisfactory and the tourism activities are sustainable in there.

The main purpose of the study is to learn the general opinions of the tourists about Turkey visiting Cappadocia region which is one of the important tourism centers of Turkey and to determine the potential crime and security perceptions of the tourists in the region and then to investigate whether the potential crime perception and safety and security perception have an effect on tourists' revisit intention or not. In this context, 388 questionnaires were collected from foreign tourists visiting Cappadocia during the August-October 2016 period and the results were analyzed. After conceptual framework it was concluded that there were significant differences in potential crime and safety and security perceptions according to the demographics of tourists visiting the region and that potential crime and safety and security perceptions affected their revisit intention.

**Key words:** Sustainable Tourism, Safety and Security Perception, Potential Crime Perception, Revisit Intention

## İÇİNDEKİLER

<b>YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU</b> .....	<b>ii</b>
<b>BİLİMSEL ETİK SAYFASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vii</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>ix</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	<b>x</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE GENEL ÖZELLİKLERİ

1.1. Araştırmanın Amacı.....	5
1.2. Araştırmanın Önemi.....	5
1.3. Kısıtlar.....	6

### İKİNCİ BÖLÜM

#### KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Sürdürülebilirlik Kavramı .....	7
2.2. Sürdürülebilir Turizm.....	8
2.2.1. Sürdürülebilir Turizmin Temel İlkeleri.....	11
2.2.2. Sürdürülebilir Turizmin Amaçları.....	12
2.2.3. Turizmde Sürdürülebilir Olmayan Gelişme.....	13
2.3. Temel İnsan İhtiyacı Olarak Güvenlik.....	13
2.3.1. Güvenlik ve Turizm Sektörü.....	14
2.3.2. Turistlerin Güvenlik Algısı .....	17
2.4. Risk Algısı.....	20
2.5. Turizm ve Suç İlişkisi .....	25

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM****YÖNTEM**

3.1. Araştırma Modeli .....	29
3.2. Araştırma Evren ve Örneklemi .....	29
3.3. Veri Toplama Yöntemi .....	30
3.4. Hipotezler .....	31

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM****ARAŞTIRMA ANALİZLERİ VE BULGULAR**

4.1. Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi.....	34
4.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri .....	35
4.3. Katılımcıların Türkiye Hakkında Genel Görüşleri Frekans Analizi .....	38
4.4. T Testine İlişkin Bulgular .....	47
4.5. ANOVA (Tek Değişkenli Varyans Analizi) Analizine İlişkin Bulgular .....	48
4.6. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular .....	55
<b>SONUÇ.....</b>	<b>58</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>62</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>70</b>
Ek-1 Anket Formu (İngilizce).....	70
Ek-2 Anket Formu (Türkçe) .....	74
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>78</b>



## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.2. Sürdürülebilir Turizmin Hedefleri.....	11
Tablo 2.2. Turizmde Değişen Güvenlik Kavramı (1950-2010).....	17
Tablo 2.3. Turistlere Karşı İşlenen Suçların Etki Alanları .....	28
Tablo 4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerini Gösteren Frekans Analizi .....	35
Tablo 4.2. Katılımcıların Milliyetlerini ve Ziyaret Amaçlarını Gösteren Frekans Analizi.....	37
Tablo 4.3. Katılımcıların Türkiye Hakkında Genel Görüşleri.....	39
Tablo 4.4. Kapadokya Denilince Akla Gelen İlk Üç Sözcük .....	41
Tablo 4.5. Türkiye Denilince Akla Gelen İlk Üç Sözcük.....	42
Tablo 4.6. Darbe Girişiminin Ülkeyi Ziyaret Konusunda Yabancılarda Oluşturduğu Endişeyi Gösteren Frekans Analizi.....	42
Tablo 4.7. Rusya İle Yaşanan Uçak Krizinin Ülkeyi Ziyaret Konusunda Yabancılarda Oluşturduğu Endişeyi Gösteren Frekans Analizi .....	43
Tablo 4.8. Türkiye’de Yaşanan Patlamalar ve Terörist Saldırıların Ülkeyi Ziyaret Konusunda Yabancılarda Oluşturduğu Endişeyi Gösteren Frekans Analizi .....	44
Tablo 4.9. Güvenlik Algısına İlişkin Katılımcı Görüşleri .....	44
Tablo 4.10. Potansiyel Suç Algısına İlişkin Katılımcı Görüşleri .....	45
Tablo 4.11. Tekrar Ziyaret Niyetine İlişkin Katılımcı Görüşleri.....	46
Tablo 4.12. Kapadokya’yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Cinsiyetleri İle Güvenlik Algılarına İlişkin T Testi Bulguları .....	47
Tablo 4.13. Kapadokya’yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Cinsiyetleri İle Potansiyel Suç Algılarına İlişkin T Testi Bulguları.....	48
Tablo 4.14. Kapadokya’yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Yaşları İle Güvenlik Algılarına İlişkin Anova Testi Bulguları .....	49

## KISALTMALAR LİSTESİ

TÜSİAD : Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği

WCS : World Conservation Strategy

WTO : World Tourism Organization

TÜİK : Türkiye İstatistik Kurumu



## GİRİŞ

Sürdürülebilirlik kavramı birçok alan için kullanıldığı gibi turizmin meydana getirdiği olumsuzlukların giderilmesi adına turizm alanında da uygulanabilirliği tartışılmış ve birçok araştırmaya konu olmuş, böylelikle sürdürülebilir turizm kavramı turizm literatüründe yerini almıştır.

Sürdürülebilir Turizm, Dünya Turizm Örgütü (WTO)'nün tanımına göre, “insanların etkileşim içinde buldukları çevrenin doğallığının korunarak, kültürel bütünlüğünün sağlanarak, ekolojik süreçlerin, biyolojik çeşitliliğin ve yaşamını sürdüren sistemlerin yaşatıldığı ve aynı zamanda tüm bu potansiyel kaynakların ev sahibi bölgedeki insanların ve turistlerin ekonomik, sosyal ve estetik ihtiyaçlarını tatmin edecek şekilde ve gelecek nesillerin de aynı ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri tarzda yönetildiği bir kalkınma biçimidir” (WTO, 1996).

Sürdürülebilir turizm kapsamında turistlerin beklentilerinin karşılanması gerekmektedir ve turistlerin memnuniyeti bu beklentilerinin karşılanmasıyla doğrudan ilişkilidir. Inskeep (1991), çalışmasında sürdürülebilir turizm gelişmesinin amaçlarından birinin de “turistlerin beklentilerinin yüksek oranda karşılanmasını sağlamak” olduğunu belirtmiştir. Bu amaç doğrultusunda turistlerin karşılanmasını beklediği konulardan birisi de güvenlidir ve en önemli turist beklentileri arasındadır. TUSİAD Sürdürülebilir Turizm Raporu'na göre ziyaretçi memnuniyeti açısından sürdürülebilir turizmin hedeflerinden birinin ‘ırk, cinsiyet, engellilik gibi konularda ayrımcılık yapılmadan bütün ziyaretçilere güvenli bir ortam sağlamak’ olduğu ifade edilmiştir.

İnsanın kendini güvende hissetme ihtiyacı beklentilerinin karşılanmasıyla tatmin olması açısından temel faktördür. Güvensiz bir ortamda turizm faaliyetlerinin gerçekleşmesi oldukça zordur. Doğası gereği kırılabilir bir yapıya sahip olan turizm sektörü için destinasyonların ziyaretçilere güvenli bir ortam sağlaması turizm faaliyetlerinin sürdürülebilirliği açısından kritik bir öneme sahiptir. Özellikle 11 Eylül 2001'den beri birçok terörist saldırı, salgın hastalık, doğal afetler, riskler,

krizler ve bunların etkileri turizm araştırmalarında önemli ölçüde yer almaktadır (Aschauer, 2010).

Her destinasyon, imajını iyileştirmek için turistlerin her zaman güvenliğini sağlamak zorundadır. Her ne kadar turizm herhangi bir destinasyon için önemli bir gelir kaynağı olsa da, çeşitli turistik çekiciliklere sahip birçok bölge güvenlik problemleri nedeniyle istedikleri turizm faaliyetlerini gerçekleştirememektedir. Kaliteli bir turizm hizmeti için güvenlik ve emniyet kavramları hayati öneme sahiptir. Herhangi bir diğer ekonomik faaliyetin ötesinde, bir turizm destinasyonunun başarısı veya başarısızlığı, ziyaretçileri için güvenli bir ortam sunma kabiliyetine bağlıdır (Milman ve Bach, 1999). Kişisel güvenliğin eksikliği hem yerli hem de yabancı seyahat edenler için büyük bir caydırıcılık olarak algılanmaktadır.

Konu ile alakalı birçok yabancı kaynağın yanında Türkiye’de de yapılan bazı çalışmalar olmuştur. Bu bağlamda Türkiye’de yapılan ve ulaşılabilen kaynaklar şu şekildedir:

Ayazlar ve Işık (2016), 2011-2014 yılları arasında Marmaris’te yabancı turistlere karşı işlenen suçları incelediği çalışmasında 25-59 yaş aralığındakilerin, çalışanların, bekâr olanların ve İngilizlerin diğer gruplarla karşılaştırıldıklarında daha çok suçla karşılaştıkları sonucuna ulaşmıştır. Araştırmanın diğer bulguları ise turistlere karşı en fazla işlenen suçların yaralama, cinsel saldırı, hırsızlık konut dokunulmazı ihlali olduğu ve en fazla suçun işlendiği ayların Haziran, Temmuz, Ağustos ve Eylül ayları olduğudur.

Çakmakçı (2015), ise daha çok kavramsal düzeyde tartışma şeklinde oluşturduğu çalışmasında turistik bölgelere ait suç istatistiklerinin yetersiz olduğunu belirtmiş ve turistlere yönelik işlenen suçların engellenmesi için alınabilecek önlemler konusu üzerinde durmuştur.

Ateşoğlu ve Türker (2014), İstanbul, Antalya, Muğla ve Kapadokya’yı ziyaret eden turistler üzerindeki çalışmalarında imaj ve algılanan risk kavramları üzerinde durarak ülke imajı ve risk türleri arasında negatif yönlü korelasyon olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Bayhan (2014), ‘Turistlerin Güvenlik Algısı Üzerine Bir Alan Araştırması’ adlı çalışmasında 22 soruluk bir anket yardımıyla tesadüfi örneklem yoluyla oluşturulan 412 kişilik örneklem grubu incelenerek; Muğla ilini ziyaret eden turistlerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu vb. demografik özellikleri ile güvenlik algılamaları ve tatminleri arasındaki ilişkileri ifade etmiştir. İlişkisel modele göre güven algısı ve önem düzeyinin seçilen demografik özelliklerle ilişkisi, tekrar gelme istekleri ile geliş sayıları arasındaki ilişki, haklarının korunacağına olan inançları ve gelme amaçları ile medeni durumları arasındaki ilişki ölçülmüştür. Araştırma sonucunda turistlerin güvenlikle ilgili yaşadıkları sorunlara getirilen çözümlerden memnun oldukları fakat tekrar ziyaret konusunda katılımcıların yarısının olumlu cevap verdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

Öztürk ve Şimşek (2013), politik istikrarsızlıkların turistlerin destinasyon seçimleri üzerine etkisini değerlendirmeye çalışmışlardır. Elde ettikleri veriler ise yerli turistlerin politik istikrarsızlıklara karşı daha duyarlı olduğu, eğitim seviyesi ve gelir seviyesi ile politik istikrarsızlıklara verilen önem arasında doğru ilişki olduğu ve milliyete göre destinasyon seçiminde politik istikrarsızlık durumunun etkili olmadığı şeklindedir.

Aksu, vd. (2013), ‘Yabancı Turistlerin Güvenlik Algılarının Analizi: Alanya Örneği’ adlı makalelerinde Alanya’ya gelen turistler üzerinde 500 anket uygulayarak istatistik paket programı ile analiz etmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre Alanya’ya gelen turistlerin oldukça yüksek güvenlik algısına sahip olduklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca cinsel taciz, kapkaç, suç, hırsızlık ve trafik gibi risk türlerine bağlı olarak algı farklılığı olduğunu bulmuşlardır.

Karamustafa ve Erbaş (2011), Kapadokya bölgesini ziyaret eden turistlerin “paket tur” satın alma karar süreci ile risk algıları arasındaki faktörleri belirlemeye çalışmışlar ve fonksiyonel risk faktörünün diğer risk faktörlerine göre daha belirgin olduğu sonucuna varmışlardır. Bu doğrultuda seyahat acenteleri ve tur operatörlerine önerilerde bulunmuşlardır.

Çalışkan (2009), Türkiye’deki termal tesislerde turist sağlığı güvenliği ile ilgili yaptığı araştırmasında 5 yıldızlı termal tesis çalışanlarına anket uygulamış ve yaptığı analizler sonucunda Türkiye’deki termal tesislerin turistler için genel olarak güvenli olduğunu belirtmiştir. Fakat termal ve fizik tedavi ünitelerinde çalışan personelin nitelikleri ve uzmanlıklarının uygun olmaması gibi sıkıntıların giderilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Seçilmiş ve Ünlüönen (2009), yaptıkları makalede İstanbul’da turistlerin güvenlik algılarına yönelik bulgular elde etmişler. Buna göre İstanbul’un bazı yönlere güvensiz olduğuna dair bir imajın oluştuğunu tespit etmişlerdir.

Seçilmiş (2005), turistlerin güvenlik algılamaları ve turizmde güvenlik eğitimi ile ilgili yaptığı çalışmada İstanbul’a gelen turistlere anket tekniği uygulayarak bazı sonuçlar elde etmiştir. Turistlerin İstanbul hakkındaki güvenlik algılarının demografik özelliklerine ve farklı deneyimlere göre değişiklik gösterdiğini vurgulamıştır.

Bilim (2004), ise Antalya’da yaptığı çalışmada Avrupalı turistlerin Türk polisi ve hizmetleri ile ilgili algılamaları üzerinde araştırma yapmıştır. Polis ve hizmetlerinin güvenlik anlamında ön sıralarda olduğunun bahsedildiği bu çalışmada sonuç olarak turistlerin Türk polisi hakkında olumlu bir imaja sahip oldukları belirlenmiştir.

Bu çalışmaların yansısı Yeşiltaş, vd. (2008), Yılmaz ve Yılmaz (2005), turizm ve terörizm konularını üzerinde durmuşlardır. Bu çalışmalarda terörle turizm ilişkisi incelenmiş, teröristlerin turistleri hedef alma sebepleri, terörün destinasyonlar ve turizm talebi üzerindeki etkileri hakkında bilgiler verilerek konu ile ilgili çözüm önerileri sunulmuştur.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE GENEL ÖZELLİKLERİ

#### 1.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada sürdürülebilir turizm kapsamında yabancı turistlerin Kapadokya bölgesindeki güvenlik ve potansiyel suç algıları tespit edilmeye çalışılacak ve bu algıların bölgeyi tekrar ziyaret niyeti üzerine etkileri olup olmadığı araştırılacaktır. Özellikle son zamanlarda ülkemizde meydana gelen terör olayları, Suriye'deki savaş durumu, Rusya ile yaşanan uçak krizi, Ankara ve İstanbul başta olmak üzere ülkemizin birçok yerinde meydana gelen patlamalar ve son olarakta başarısızlıkla sonuçlanan darbe girişiminin ülkemizdeki turizm canlılığını olumsuz yönde etkileyebileceği düşünülmektedir. Bu olaylar doğrultusunda, Kapadokya bölgesini ziyaret eden yabancı turistlerin Türkiye hakkındaki genel görüşleri ve bölge ile ilgili güvenlik algıları ve potansiyel suç algılarının belirlenmesi ve bununla birlikte bu iki etmenin bölgeyi tekrar ziyaret konusunda turistleri etkileyip etkilemediğinin tespiti çalışmanın temelini oluşturacaktır.

#### 1.2. Araştırmanın Önemi

Turistik faaliyetlerin sağlıklı bir şekilde devam etmesi birçok etkene bağlıdır. Güvenlik algısı ülkelerin turizm talebi açısından en önemli etkenlerden birisidir. Turizm olayı da çevresinde gelişen olaylardan çabuk etkilenen bir sektördür. Turizm faaliyetlerinin sağlıklı bir şekilde yürütüldüğü bir destinasyonda beklenmedik zamanlarda meydana gelen olumsuz kabul edebileceğimiz savaş, doğal felaketler, terör vb. olaylar turizm hareketliliğini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Daha önce benzer çalışmaların farklı il ve bölgelerde yapılmasına rağmen Kapadokya bölgesi gibi Türkiye'nin önemli bir turizm merkezinde bu anlamda bir çalışmaya rastlanılmamış olması ve yakın geçmişte Türkiye'de yaşanan güvenlikle ilgili problemlerin turistlerin ülke ve bölge hakkında görüşlerini ve güvenlik algılarını değiştirebileceğinin öngörülmesi çalışmanın önemini ortaya çıkarmaktadır. Çalışma sonucunda elde edilen güncel verilerin bundan sonra yapılacak çalışmalar için önemli bir veri kaynağı haline gelebileceği de düşünülmektedir.

### 1.3. Kısıtlar

Daha önce yapılan birçok bilimsel çalışmaya benzer olarak bu çalışmanın da zaman, maliyet ve ulaşım gibi sınırlılıkları mevcuttur. Çalışma belirli bir zaman diliminde belirli bir insan grubuna ve belirli bir coğrafi bölgede yapılmıştır. Buna göre anket çalışması Ağustos-Ekim 2016 tarihleri arasında Kapadokya bölgesini ziyaret eden yabancı turistlerle sınırlı kalmıştır. Tüm katılımcıların anket çalışmasına istekli bir şekilde katılmaması sağlıklı verilerin elde edilememesine etki etmiş olabilir. Daha önce belirtilen zaman, maliyet, ulaşım gibi gerekçeler nedeniyle farklı milliyetlerden oluşan ziyaretçilere tüm dillerde değil de yalnızca İngilizce anket formunun uygulanması bazı ziyaretçilerin anketteki tüm ifadeleri anlayamamalarına sebep olmuş olabilir. Bunlara ek olarak anket formunun kapalı uçlu sorulardan oluşması, katılımcıların kendi görüşlerini ifade edememesi bakımından bir diğer kısıtlılık olarak kabul edilebilir.



## İKİNCİ BÖLÜM

### KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

#### 2.1. Sürdürülebilirlik Kavramı

Sürdürülebilirlik kavramı ilk olarak Mart 1980'de Dünya Koruma Stratejisinin (WCS) yayınlanmasıyla dikkat çekmiştir. Daha önce bazı kitaplarda kullanılmasına rağmen sürdürülebilirlik terimi 1987 yılında “Ortak Geleceğimiz” adıyla yayınlanan Brundtland raporunda sürdürülebilir kalkınma kavramı ile popüler hale gelmiştir. WCS dünyanın biyolojik kaynakların korunması için ormansızlaşma, çölleşme, ekosistem bozulması, türlerin neslinin tükenmesi, genetik çeşitliliğin kaybı, ekili alanların kaybı, çevre kirliliği ve toprak erozyonu gibi uluslararası çevre sorunlarına karşısında geliştirilmiş bir stratejiydi (Gössling ve ark. 2009).

Kavram, 70’li yıllardan itibaren gelişmekte olan çevre hareketlerine dayanmaktadır. 60’lı yıllarda dünya gündeminde kalkınma düşüncesinin hâkim olması, yapılan çeşitli faaliyetlerin, çevreye verdiği olumsuzluklara bakılmaksızın, desteklemesine neden olmuştur. Ancak 70’li yıllarda çevreye duyarlı yaklaşmanın gündeme gelmesi ile sadece kalkınmanın yeterli olmadığına karar verilmiş, bunun sonucunda 80’lerde çevreye duyarlı kalkınma modeli gündeme gelmiştir (Keleş, 2003).

Sürdürülebilirlik konuları hakkında farkındalık başlangıçta doğal çevre ile sınırlıydı fakat şimdi, sosyal, ekonomik ve kültürel alanları kapsayan bir konu haline gelmiş ve son 30 yıl içinde önemli ölçüde gelişmiştir. Günümüzde, çoğu hükümetler, uluslararası kalkınma ajansları, ticaret birlikleri, akademik kurumlar ve sivil toplum kuruluşları insan refahının değerli doğal kaynaklar ve insan yapımı kaynaklara dayandığı kabul etmektedirler (Frangialli ve Toepfer, 2005).

Sürdürülebilirlik kavramı çok boyutlu, içerisinde çok sayıda unsur bulunan karmaşık bir kavramdır. Kavram, son yıllarda nüfusun hızlı bir şekilde artması ve bunun sonucu olarak çevre sorunlarının meydana gelmesi nedeniyle ortaya çıkmıştır. Toplumlar kontrol edilemeyen nüfus artışının gitgide doğal kaynakları aşırı bir

biçimde tüketmesine karşı tepki göstermeye başlamış kaynakların tüketiminde ve büyümede sınırların zorlandığının farkına varmışlardır. Günümüzün büyük problemlerinden biri olan aşırı ve hızlı tüketim artık insan ve çevre arasında bir denge gerekliliğine sebep olmuştur (Sarkım, 2007).

## **2.2. Sürdürülebilir Turizm**

Dünyada hızlı bir şekilde büyüyen sektörler içerisinde kendine yer bulan turizm, doğal ve kültürel kaynaklara bağlıdır. Dolayısıyla bu kaynakların zarar görmesi turizm olayının da devam edememesi anlamına gelmektedir. Bu manada sürdürülebilirlik terimi turizm için çok önemli bir yer teşkil etmektedir. Turizmde sürdürülebilir bir gelişmenin sağlanabilmesi için ev sahibi bölgenin doğal, tarihi kültürel, ekolojik tüm turistik çekiciliklerinin zarar görmeden devam etmesi zorunludur (Demir ve Çevirgen, 2006).

Turizm faaliyetleri bir yandan hızla devam ederken bir yandan da turizmin temel değerleri niteliğindeki doğal ve sosyo-kültürel kaynaklara telafisi mümkün olmayan zararlar vermektedir. Özellikle kitle turizmi neticesinde geniş kapsamlı kullanım, plansız yapılanma ve aşırı kapasite kullanımıyla birleşerek telafisi zor olumsuzluklara sebep olmaktadır. Birleşmiş Milletler ve Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşlar önderliğinde bu olumsuzlukları gidermek adına yapılan toplantılar sonucu sürdürülebilir turizm kavramı ortaya çıkmıştır (Eser, Dalgın ve Çeken, 2010). Kavram, misafir kabul eden destinasyonlar üzerinde plansız, rastgele yapılan turizmin aktivitelerinin yarattığı olumsuz etkilere bir cevap olarak ortaya çıkmıştır (Aransson, 1994).

Birçok araştırmacı ve birçok uluslararası organizasyon sürdürülebilir turizm prensipleri üzerinde odaklanmıştır. Odaklanma noktaları; yerel toplulukların turizme katılımı, kaynakların sürdürülebilir kullanımı, turizm planlaması, bilgi ve araştırmaların derlenmesidir. Bazı araştırmacılar, herhangi bir ekonomik faaliyetin “sürdürülebilir” olup olamayacağını kısa bir zaman diliminde belli olamayacağını belirtmişlerdir.

Turizmin çevre üzerindeki olumsuz etkilerinden daha çok bir ekonomik faaliyet olarak görülmesi sürdürülebilirlik konusunu ön plana çıkarmaktadır. Yaklaşık 10 yıl öncesine kadar turizm sektörü temel olarak çevreye zararsız olarak görülmekteydi, bugün sürdürülebilirlik genel olarak şimdiye kadar karşılaşılan en önemli konulardan biri olarak kabul edilmektedir (Garrod ve Fyall, 1998).

Dünya Turizm Örgütü'nün sürdürülebilir turizm tanımı, "insanların etkileşim içinde buldukları çevrenin doğallığının korunarak, kültürel bütünlüğünün sağlanarak, ekolojik süreçlerin, biyolojik çeşitliliğin ve yaşamını sürdüren sistemlerin yaşatıldığı ve aynı zamanda tüm bu potansiyel kaynakların ev sahibi bölgedeki insanların ve turistlerin ekonomik, sosyal ve estetik ihtiyaçlarını tatmin edecek şekilde ve gelecek nesillerin de aynı ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri tarzda yönetildiği bir kalkınma biçimidir" şeklindedir (WTO, 1996).

Sürdürülebilir turizm, insanın etkileşim içerisinde olduğu çevrenin bozulmadan ya da değiştirilmeden korunarak, kültürel bütünlüğün, ekolojik süreçlerin, biyolojik çeşitliliğin ve yaşamın devamını sağlayan sistemlerin korunduğu ve aynı zamanda tüm kaynakların ziyaret edilen bölgedeki halkın ve turistlerin sosyal, ekonomik ve estetik ihtiyaçlarını doyuracak şekilde ve gelecek kuşakların da benzer ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yönetildiği bir kalkınma şeklidir (Dinçer, 1996). Bu tanımlamalara göre sürdürülebilir turizmin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Kahraman ve Türkay, 2006):

- ✓ Turizmin topluma sağladığı faydanın sürekli olması için doğal, tarihi ve kültürel kaynaklar, gelecekte de kullanım için korunmaktadır.
- ✓ Turizmin gelişimi, turizm merkezlerinde çevresel ve sosyo-kültürel problemler yaratmayacak şekilde planlanıp ve yönetilmektedir.
- ✓ İhtiyaç duyulan yerlerde genel çevre kalitesi sürdürülmekte ve geliştirilmektedir.
- ✓ Turistlerin beklentilerine tam anlamıyla cevap verilmesi, turistik destinasyonun iyi şekilde pazarlanıp ve tanınırlığının devam ettirilmesi ile sağlanabilmektedir.

- ✓ Turizm ile gelen kazanımlar, toplum içinde daha geniş kesimlere yayılmaktadır.

Bir işletmenin sadece ekonomik amaçla kurulması işletmenin ömrü için olumlu bir yaklaşım değildir. İşletmenin sürdürülebilirliği için ekonomik amaçlarının yanında ekolojik ve sosyal amaçlarının da dikkate alınması önemlidir. Sürdürülebilir turizm dengeli ve planlı bir şekilde yürütüldüğünde pek çok olumlu fırsat yaratmaktadır. Bu fırsatlar aşağıdaki tabloda görülmektedir.

**Tablo 2.1. Sürdürülebilir Turizmin Yarattığı Fırsatlar**

<b>Katma Değer</b>	<b>Altyapı</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Turizmde farklılaşma ve rekabet avantajı.</li> <li>➤ Marka değeri.</li> <li>➤ Alternatif turizm çeşitlerinin yaygınlaştırılması.</li> <li>➤ Bölgesel kaynakların verimli kullanımı ve pazarlaması.</li> <li>➤ Sürdürülebilir ve yeni tasarımlar, teknolojik ve bio-ürünler.</li> <li>➤ Güvenli seyahat prensibi şirketlerin artan önemi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Doğayla uyumlu alanların inşası.</li> <li>➤ Engelli ve 3.yaş grupları için gerekli alt yapı ve ulaşım yatırımları ve teknolojik inovasyon fırsatları.</li> <li>➤ Kendi tükettiği üretmek prensibiyle az ve yeşil enerji tüketen bölgelerin oluşturulması.</li> </ul>
<b>Verimlilik</b>	<b>Ekolojik ve Kültürel Hizmetler</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Su ve enerji kullanımının düzenlenmesi ve azaltılması.</li> <li>➤ Katı ve sıvı atık seviyesinin aşağıya çekilmesi, yeniden kullanımı ve geri kazanılması.</li> <li>➤ Tesislerde geri dönüşümlü malzeme ve izolasyon/yalıtım ile enerji verimliliği.</li> <li>➤ Alternatif, yenilenebilir enerji kullanımı ile düşük maliyetin sağlanması.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sürdürülebilirlik alanında yeni iş alanlarının ortaya çıkması (örn. Sertifikasyon danışmanlık ve denetleme hizmetleri).</li> <li>➤ Arazi kullanım yöntemi ve şehir planlamasında yeni iş alanlarının ön plana gelmesi.</li> <li>➤ Ekolojik tarım uygulamalarının yeni bir ürün ve organik tarım pazarı oluşturması.</li> <li>➤ Doğal ürün pazarında canlanma sağlanması.</li> <li>➤ Yerel insan kaynaklarının eğitim olanaklarından faydalanmaları ile istihdam havuzunda kalite artışının gerçekleşmesi.</li> </ul>

**Kaynak:** TUSİAD, 2012, s. 59.

### 2.2.1. Sürdürülebilir Turizmin Temel İlkeleri

Turizmde sürdürülebilirliğin sağlanması için temel ilkeler belirlenmeli ve bu ilkelere dayalı olarak faaliyetler yerine getirilmelidir. Bu bağlamında turizm için rehber niteliğinde olan temel ilkeler şunlardır (Demir ve Çevirgen, 2006):

- Doğal, kültürel ve sosyal kaynakların korunması ve sürdürülebilir kullanımı,
- Çevre tahribatını önlemek adına aşırı tüketimin sonlandırılması ve atıkların azaltılması,
- Doğal, kültürel ve sosyal çeşitliliğin sürdürülmesi,
- Turizmin planlama kapsamına alınması,
- Yerel ekonomilerin desteklenmesi,
- Yerel toplumunda faaliyetler içerisinde yer alması,
- İlgili gruplar ve halka danışarak muhtemel anlaşmazlıkları gidermek,
- Her seviyede hizmet verebilecek personel eğitimi ve yetiştirilmesi,
- Sorumlu bir turizm pazarlaması,
- Devam eden araştırma ve gözlemlerle veriler toplamak sorunların çözümünde yardımcı olacaktır.

**Tablo 1.2. Sürdürülebilir Turizmin Hedefleri**

1. Ekonomik Süreklilik	Turizm işletmelerinde uzun süreli fayda sağlanabilmesi ve gelişmeye devam edilmesi için sürekliliklerini ve rekabet edebilirliklerini sağlamak.
2. Yerel Refah	Ziyaretçilerin harcamalarını yükselterek turizmin ev sahibi destinasyona katkısını en üst seviyeye çıkarmak.
3. İstihdam Kalitesi	İrk ve cinsiyet gibi konularda ayrımcılığa neden olmadan, ücret ve hizmet kalitesini yükselterek turizm sayesinde yaratılan yerel istihdamı artırmak ve istihdamın kalitesini yükseltmek.
4. Sosyal Eşitlik	Turizmden elde edilen ekonomik ve sosyal faydaların halka adil bir şekilde dağılımını sağlamak.
5. Ziyaretçi Memnuniyeti	İrk, cinsiyet, engellilik gibi konularda ayrımcılık yapılmadan bütün ziyaretçilere güvenli bir ortam sağlamak.
6. Yerel Kontrol	Bölgede turizmin gelişmesi konusunda yerel yönetimlerin süreçlere dâhil edilmesi ve yetkilerinin artırılması.
7. Toplumsal Refah	Sosyal bozulmalara ve istismarlara yol açmadan yerel halkın yaşam kalitesini yükseltmek.

8. Kültürel Zenginlik	Ev sahibi toplumlara özgü kültür, gelenek ve mirasa saygı duymak ve güçlendirmek.
9. Fiziki Bütünlük	Kentsel ve kırsal alanların kalitesini artırmak.
10. Biyolojik Çeşitlilik	Doğal yaşam alanlarının ve yaban hayatının korunmasını desteklemek ve olası zararları en aza indirmek.
11. Kaynak Verimliliği	Turizm işletmelerinin gelişimi ve işletilmesinde sınırlı sayıda olan ve yenilenmeyen kaynakların kullanımını en aza indirmek.
12. Çevresel Sağlık	Turizm faaliyetlerinden ve ziyaretçilerden kaynaklanan hava, su, kara kirliliğini ve atık üretimini en aza indirmek.

**Kaynak:** TUSİAD, 2012, s.20.

### 2.2.2. Sürdürülebilir Turizmin Amaçları

Sürdürülebilir turizmin temel amacı, turizm faaliyetlerinin gerçekleşmesi için gerekli olan unsurlardan ekonomik, ekolojik, sosyo-kültürel varlıkların korunup sonraki nesillere de yaşanabilir bir çevre ve turizmin olayının gerçekleşebileceği alanlar bırakılmasını sağlamaktır. Bu doğrultuda ekosistemler taşıma kapasitesi ile uyumlu bir gelişim sağlayacak şekilde çeşitli bölgelere ayrılıp planlı bir turizm gelişiminin gerçekleştirilmesi hedeflenir. Sürdürülebilir turizm, turizmin etkilerini inceleyerek araştırmalar yapar, çözüm önerileri sunarak turizmi olumlu yönde etkiler. Çevresel duyarlılığa sahip güvenilecek metotlar geliştirerek olası olumsuzlukları gidermeye çalışır (Sarkım, 2007).

Buna göre sürdürülebilir turizm gelişmesinin amaçları şu şekilde sıralanabilir (Inskeep, 1991):

- ✓ Turizmin çevreye ve ekonomiye yapabileceği pozitif katkıların anlaşılması ve daha fazla bilgi edinilmesini sağlamak
- ✓ Kalkınmada eşitlik ilkesini sağlamak
- ✓ Bölge halkının refah seviyesini artırmak
- ✓ Turistlerin beklentilerinin yüksek oranda karşılanmasını sağlamak
- ✓ Tüm bu koşulların bağlı olduğu çevreyi korumaktır.

### **2.2.3. Turizmde Sürdürülebilir Olmayan Gelişme**

Sürdürülebilir olmayan gelişme sürdürülebilir gelişmenin aksine bir kavramdır. Çevre tahribatının sürekli ve olumsuz bir şekilde devam ettiği, her türlü kaynağın bilinçsizce tüketildiği, israfın had safhada olduğu bir büyüme şeklini ifade etmektedir. Ekosistemlerin bozulması, açlık ve yoksulluğun baş göstermesi, askeri çatışmaların yaşanması, iletişim kopukluğu ve devamlı kaynak yetersizliğinin olması ise bu gelişmenin uç noktalarını göstermektedir (Roosa, 2008)

### **2.3. Temel İnsan İhtiyacı Olarak Güvenlik**

Maslow (1970), insan fizyolojisinde, insan ihtiyaçlarının hiyerarşisi olarak bilinen insan motivasyon teorisini önermiştir. Deneysel olarak incelenmemiş olsa da, sosyal bilimlerde en çok kullanılan teorilerden biridir. Maslow'un teorisine göre, tatmin edilecek ihtiyaçlar hiyerarşiktir; her insanın kendine ait fizyolojik ihtiyaçları vardır ve bu nedenle de diğer ihtiyaçları karşılayarak kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarını gidermeye çalışır. Fizyolojik ihtiyaçlar çoğunlukla yeme, içme gibi temel ihtiyaçlardır. Fizyolojik ihtiyaçlar karşılandıktan sonra insanların ikincil ihtiyaçları, yani emniyet ve güvenlik ihtiyaçları ortaya çıkmaya başlar. Bu ihtiyaçlar için, insanlar korku ve endişeden kurtulmak ve kendilerini tehditlerden korumak istemektedir. Güvenlik gereksinimleri yerine getirildikten sonra insanlar sırayla aidiyet ve sevgi ihtiyaçları, saygınlık ihtiyacı ve kendi kendini gerçekleştirme gereksinimi de dâhil olmak üzere üst düzey gereksinimleri karşılamaya çalışırlar. Bu nedenle, Maslow'un ihtiyaç hiyerarşisi teorisi bize fizyolojik gereksinimlerin ve güvenlik ihtiyaçlarının toplumda hayatta kalmak için öncelikli ihtiyaçlar olduğunu göstermektedir.

Başka bir deyişle, bu tür temel ihtiyaçlar karşılanmadan, başkalarıyla sevgiyi paylaşamaz veya zihnimizde barış hissedemeyiz. Dünya Turizm Örgütü (1997) hem yeni deneyimler edinmenin hem de kendini güvende hissetmenin her insanın temel ihtiyaçları arasında olduğunu belirterek, insanların kendi yaşadıkları yerlerden çok yabancı oldukları yerlere seyahat ederken bu temel ihtiyaçları hakkında daha çok endişelendiklerini vurgulamıştır. Ayrıca emniyet ve güvenlik gereksinimi Pearce'nin

(1988, 1996) Seyahat Kariyer Merdiveninde, turistlerin temel ihtiyaçlarından biri olarak sıralanmıştır (Ryan, 1998).

### 2.3.1. Güvenlik ve Turizm Sektörü

Güvenlik ve emniyet kavramları genellikle turizm için vazgeçilmez koşullardan biridir. Bununla beraber turizmde güvenlik ve emniyet konularının son yıllarda daha büyük önem kazandığı göz ardı edilemez bir gerçekliktir. Terör eylemleri, yerel savaşlar, doğal felaketler, salgın hastalıklar gibi karşılaştığımız durumlar güvenliğin turizm için ne kadar önemli olduğunu ortaya çıkarmaktadır.

Turizm sektöründeki güvenlik, son zamanlarda hâlihazırda önemli bir konudur ve ekonomik büyüme ve nüfusun artması nedeniyle kontrolü daha da zorlaştırmaktadır. Bununla birlikte, güvenlik konularından etkilenen tek alan turizm sektörü değildir. Güvenlikle ilgili riskler savaş, terörizm ve diğer suçlarla ilişkili olaylarda olduğu gibi son yıllarda sağlık, ulusal ve uluslararası suç, kaynak kıtlığı ve sürdürülebilir kalkınma gibi küresel konularda da ortaya çıkmaktadır (Hall ve ark. 2003).

Mansfeld ve Pizam (2006), savaş, iç karışıklık, terörizm veya suç gibi her güvenlik olayının yalnızca destinasyonun kendisi değil, aynı zamanda yerel topluluk, turistler ve paydaşları üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu iddia etmektedir. Ayrıca bu olaylar yalnızca ilgili destinasyonu etkilemekle kalmamakta, etrafındaki bölgelere ve en kötü durumda tüm turizm sistemine de etkilemektedir. Örnek verecek olursak son birkaç yıldır komşu ülkemiz olan Suriye’de süregelen savaş bu ülkedeki turizm faaliyetlerini etkilediği gibi Türkiye’yi de seyahat edilecek destinasyonlar arasında riskli konuma getirmiştir.

Topluluk katılımı bir turizm sisteminin geliştirilmesi için temel bir yaklaşım olabilmesine rağmen, güvenlik ve emniyetin önemi, özellikle son yıllarda önemli bir endişe kaynağı olarak sürekli olarak artmaktadır. Seyahat kavramı doğası gereği ölüm ve yaralanma korkusu, insanların beklentilerine karşı hayal kırıklığına uğraması gibi çeşitli güvenlik ve emniyet tehditleri ile ilişkilidir (Fuchs ve Reichel, 2004, 2006; Sönmez ve Graefe, 1998b). Aslında, turizm, turistlerin evden



ayrılmalarını ve alışılmadık bir ortamda kalmalarını gerektirdiği için doğal olarak korku ve çeşitli diğer tehditlerle ilişkilendirilebilmektedir (WTO, 1997).

Turistler arasında kaygı, güvenlik endişesi ile yakından ve yüksek düzeyde ilişkilidir (Reisinger ve Mavondo, 2005). Bu nedenle, turizm politikadan, etnik ve sosyoekonomik konulardan ve bölgesel gerginliklerden veya doğal gerilimlerden etkilenen savunmasız bir endüstridir (Dimanche ve Lepetic, 1999; Maser ve Weiermair, 1998; Murphy ve Bayley, 1989; Roehl, 1990). Aslında, öngörülemez dünya olayları, turistlerin seyahat planlarını değiştirmeleri için önemli bir etkiye sahiptir. Bu nedenle, imajın bir destinasyon için önemli olduğu ve turistlerin orayı ziyaret etme kararını etkilediği varsayılabilir (Sönmez ve Graefe, 1998a). Bunun yanında turistler doğal afet, suç ve terör saldırısı gibi bazı tehditlerin hedefi ya da kurbanı haline gelebilmektedirler (Lepp ve Gibson, 2003; Murphy ve Bayley, 1989).

Özetle, turistler kendi maliyet fayda analizlerine dayanan daha az maliyetli ve daha az tehlikeli olarak algıladıkları, ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayabilecek destinasyonları seçerler (Reisinger ve Mavondo, 2005; Sönmez ve Graefe, 1998a). İş turizmi için gelen turistlerin aksine, eğlence ve dinlenme amacıyla olan turistler daha fazla özgürlük sahibi olma eğilimi gösterirler, bu durum ise destinasyondaki güvenlik ve emniyet eksikliklerinden dolayı bu turistlerin tatillerinin kesintiye uğrama ihtimallerini artırmaktadır.(Sönmez ve Graefe, 1998a, b).

Lepp ve Gibson (2003), Roehl ve Fesenmaier (1992), bir destinasyonun uluslararası pazarlamadaki rekabet gücünün; o yerin imajını iyileştirmekle, özellikle ziyaretçilerin korku ve endişelerini gidermekle ve onlara seyahatleri sırasında ve sonrasında güvende olduklarını hissettirmekle çok yakından ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Bu güveni hissettirmek için Sönmez ve Graefe (1998a), Park ve Reisinger (2010), potansiyel turistlere riskler ve gerçek durumlarla ilgili daha doğru bilgiler verilmesi gerektiğini vurgulamışlardır.

Emniyet ve güvenlik, genel olarak yeni binyılda turizm endüstrisini yönlendiren beş küresel güçten biri olarak kabul görmektedir. Turistler için güvenlik ve emniyet konuları muhtemelen bu endüstrideki en önemli unsurlardan biridir.

İnsanlar emniyet ve güvenlik kavramlarıyla yalnızca araba kullanmak, iş yapmak ve spor yapmak gibi günlük yaşam koşullarında değil, sosyal çevrelerinde, özel ve kamusal ortamlarda ve tatillerde de karşılaşmaktadırlar (Chiang, 2000).

Turizmde kaliteyi sağlamak için emniyet ve güvenlik önemlidir. Herhangi bir diğer ekonomik faaliyetin ötesinde, bir turizm destinasyonunun başarısı ya da başarısızlığı, ziyaretçiler için güvenli bir ortam sağlama yeteneğine bağlıdır. Yabancı turistlere karşı işlenen suçlar genel olarak kamuya açıktır ve yabancı ziyaretçi sayısındaki azalışta önemli bir etkiye sahiptir (Batra, 2008). Ryan (1993)'a göre, suç bir destinasyonun güvenli imajına önemli ölçüde darbe indirerek turizmi engelleyebilir.

Seyahat ve turizmde güvenlik ve emniyet konuları, 1950'lerin başından itibaren kitlesel turizmin gelişimi ile ön plana çıkmıştır. Bu süreci belirleyen başlıca nedenler şu şekilde sıralanabilir (Kovari ve Zimanyi, 2011):

- Seyahat ve turizm artık dar bir sosyal tabaka veya sınıfın bir faaliyeti değildir, genişleyen orta sınıf olaya katılmaya başlamaktadır. Bu, gelişmiş ülkelerdeki kişisel gelirlerin ve serbest zamanların artmasının doğrudan sonucudur.
- Turizm kavramı, dünyada giderek daha fazla ülke ve bölgeyi kapsamaktadır. Sadece gelişmiş ülkeler değil, aynı zamanda üçüncü dünya ülkeleri olarak nitelendirilen ülkeler de turizm olayına katılmaktadırlar. Bu ülkeler için turizm, ekonomik kalkınma hedeflerinin bir parçası durumundadır.
- Ulaşımın hızlı ve doğal gelişimi (havacılık, otomotiv endüstrisi) insanların daha kolay seyahat etmesine imkân sağlamış ve bu da turizm hareketliliğine katkıda bulunmuştur. Bu sebeplerden dolayı turizm dünya ekonomisinde en büyük endüstrilerden biri haline gelmiş, emniyet ve güvenlik konuları sektörde giderek daha önem kazanmıştır.

Tablo 2.2. Turizmde değişen güvenlik kavramı (1950-2010)

Dönem	Ana karakter	Özellikler, nitelikler
<b>Kitle turizmi/1. dönem 1950-1970</b>	Turizmdeki temel sorun olarak güvenlik	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Turizm güvenliği bir ya da iki boyutludur. Güvenlik konularının yalnızca birkaç unsuruna odaklanmaktadır (kamu güvenliği, sağlık, yol güvenliği vb.)</li> <li>-Güvenlik unsurları dahilinde çok az sayıda faktöre önem verildi (örneğin, sağlık ve hijyen sorunları:1. içilebilir su, 2. aşılama gerekliliği, 3. tuvalet temizliği)</li> <li>- Güvenlik sorunları, bir şehrin veya ülkenin imajını etkilemekte bütün bir bölgenin değil.</li> <li>-Seyahatle ilgili riskler ve sorunlar uluslararası düzeye yükseltilememiştir (uluslararası taşımacılık düzenlemeleri hariç)</li> <li>-Güvenlik sorunlarının çözülmesi esas olarak ulusal makamların düzenlemelerine bağlıdır</li> </ul>
<b>Kitle turizmi 2. dönem 1970-1990</b>	Turizmde güvenlik algısına dair konulara basitleştirilmiş yaklaşım	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seyahat ve turizmde (uçak kaçırma, toplumsal mücadelenin bir aracı olarak terörist eylemler) ek risk faktörleri gözükmemektedir</li> <li>- Güvenlikle ilgili tehditler dünyanın bazı bölgelerinde bölgesel düzeye ulaşıyor (Ortadoğu, Bask ülkesi vb.)</li> <li>- Güvenlikle ilgili daha geniş bir uluslararası işbirliğinin başlaması</li> <li>- Güvenlikle ilgili teknik gelişmeler; Hava Taşımacılığı</li> <li>- WTO, turistlerin güvenlik konularına dikkat çeker (Lahey Deklarasyonu Turizm, 1989)</li> <li>-Kısmi çözümler oluşturulur. (Ör. El Al İsrail havayollarının davası)</li> </ul>
<b>Küresel turizmde geçiş 1990-</b>	Turizmde güvenlik algısının karmaşık dönemi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Küreselleşmenin sonucu olarak, ulusal/ bölgesel ekonomilerin, toplumların ve kültürlerin; iletişim (internet), seyahat (turizm), mal ve hizmet ticareti nedeniyle birbirleriyle etkileşiminin kolaylaşması turizmde güvenlik açısından yeni konular ortaya çıkarır (kişisel veri güvenliği, çevre güvenliği, doğal felaketler, pandemi vb.)</li> <li>- Seyahat güvenliği, göz ardı edemediğimiz küresel bir sorun haline gelir.</li> <li>- Güvenlik eksikliğinden etkilenen yerler ve turistlerin sayısı artmaktadır.</li> <li>- Güvenlik eksikliği, turistik akışlarda bölgesel ve hatta küresel düzeyde durgunluğa veya düşüşe neden olur (9/11).</li> <li>-Seyahat ve turizmde güvenlik kavramında temel değişiklikler, ortak eylemlerin gerekliliğinin anlaşılması.</li> </ul>

**Kaynak:** Kovari, I. ve Zimanyi, K. (2011).

### 2.3.2. Turistlerin Güvenlik Algısı

Algı duyu organları aracılıyla edinilen nesnelere ve olaylara ait izlenimlerin yorumlanması, seçilmesi ve düzenlenmesi şeklinde tanımlanabilir. Bireyler algı süreçleri ile buldukları topluma ve yaşadıkları çevreye uyum sağlarlar (Koptagel, 2001).

Algılama, duyu organlarını uyaran nesnelere, niteliklerin veya olayların farkında olunmasıdır. Herhangi bir zamanda algılananlar sadece uyaranın yapısına bağlı değil, aynı zamanda ortama, önceki deneyimlere, o andaki duygulara, genelde istek, tutum ve amaçlara bağlıdır (Ünlü, 2001).

Güvenlik, genel anlamda kişinin kendisini mevcut tehlikelere karşı korunmuş ve huzur içinde hissetme halidir. Güvenlik kavramı, “varlığını koruma ve sürdürme” amacı taşıyan her davranış biçiminde karşılaşılan bir olgudur. Bu kapsamda güvenlik; bireyleri, toplumları, şirketleri, devletleri içine alan ve bu aktörlerin algı ve beklentileri doğrultusunda çeşitlenen bir kavram olarak bilinmektedir (Seçilmiş, 2009).

George (2003), bir turistin bir tatil bölgesinde kendini güvensiz veya tehdit altında hissetmesi durumunda, bu destinasyon hakkında kafasında olumsuz fikirler oluştuğunu belirtmiştir. Bu durum ise şehrin turizm faaliyetlerine zarar vermekte ve bölgedeki turizmin olaylarının azalmasına neden olabilmektedir. Bu ise üç şekilde gerçekleşmektedir:

- Gelmesi muhtemel turistler bölgede suç oranlarının yüksek olduğunu düşünerek ziyaretlerinden vazgeçebilirler.
- Turistler bir yerde kendilerini güvensiz hissediyorsa konaklama dışındaki faaliyetlere katılmaları pek mümkün değildir. Turistin oteline kapanması ise daha az harcama yapacağı anlamına gelmektedir.
- Yine kendini tehdit altında ve güvende hissetmeyen turistlerin bu bölgeye tekrar dönmeleri ve bölgeyi başkalarına önermeleri olası değildir.

Son yıllarda uluslararası birçok turizm bölgesinde suç olayları yaşanmıştır. Türkiye’den örnek verecek olursak İstanbul Atatürk Havalimanında gerçekleşen saldırı, yine Sultan Ahmet Meydanı’nda turistleri direkt olarak hedef alan saldırı, başkent Ankara’da meydana gelen bombalı saldırılar ülkedeki turizm faaliyetlerine oldukça zarar vermiştir. Ayrıca yabancı yazılı ve görsel medyada ülkenin güvenliği ile ilgili yapılan yayınlar ve bazı ülkelerin Türkiye’de bulunan vatandaşlarına güvenlikle ilgili yaptığı uyarılar birçok rezervasyonun iptaline yol açmış önceki

yıllara kıyasla Türkiye'ye gelen turist sayısında önemli miktarda azalmalar gözlemlenmiştir.

Turistlerin güvenliğini ya da güvenlik algılarını etkileyen suç olayları ile arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar 1990'lı yılların başında dikkat çekmeye başlamıştır (Brunt, Mawby, ve Hambly, 2000; Demos, 1992; Milman ve Bach, 1999; Pinhey ve Iverson, 1994; Sönmez & Graefe, 1998).

Yapılan bütün araştırmalarda ortaya çıkarılan ortak bulgu, turistlerin güvenliğinin huzurlu bir turizm bölgesi için bir ön şart olduğudur. Nitekim Sönmez ve Graefe (1998) tatil yeri seçiminde benzer avantajlara sahip alternatifler arasında, daha güvenli olanın daha az maliyetli olana göre tercih edileceğini iddia etmiştir. Benzer şekilde Pearce (1988) kişisel güvenlikle ilgili kaygının, bireylerin seyahat tercihleri karar verme sürecinde önemli bir faktör olduğunu ileri sürmüştür.

Bununla birlikte, birkaç yazar bölge sakinlerinin ve turistlerin suç mağduru olma şansının eşit olduğunu belirtmişlerdir. Örneğin, Prideaux (1996), olayların normal seyrinde turistlerin, ziyaret ettikleri bölgenin sakinleri kadar suç mağduru olma ihtimalleri olduğunu düşündüklerini savunmuştur. Gunn (1983), ise suçun mantıksız bir endişe kaynağı olduğunu belirtmiş ve istatistiksel olarak ziyaretçilerin ölümcül bir trafik kazası geçirmesi veya evde kaza sonucu yaralanmaya maruz kalma riskinin suç endişesinden daha az olamayacağını savunmuştur.

Demos (1992), tarafından Washington'da yapılan çalışmada turistlerin algılamaları konusunu incelenmiştir. Çalışma kentin turizm endüstrisinin çok yüksek suç seviyelerinden dolayı tehdit altında bulunma ihtimaliyle gerçekleştirilmiştir. Ziyaretçilerin önceki ziyaret sayılarının, cinsiyet, medeni hal ve eğitim seviyesi gibi demografik özelliklerinin güvenlik algılarını etkilediğini bulunmuştur. Katılımcıların üçte birinin şehre gelmeden önce güvenliklerinden büyük bir endişe duyduğunu ve %39'unun karanlıktan sonra şehirde kendilerini güvende hissetmedikleri sonucuna ulaşmıştır. Bununla birlikte, katılımcıların yalnızca üçte biri, Washington'a dönmelerini engelleyen ana faktörü güvenlik görmüşler; fakat bunların çoğu şehirdeki suçların onları şehri tekrar ziyaretinden vazgeçirmeyeceğini belirtmişlerdir.

Benzer bir çalışmada, Pinhey ve Iverson (1994), Guam adasını ziyaret eden turistler arasındaki tipik tatil faaliyetlerine odaklanarak güvenlik algılarını araştırmışlardır. Yazarlar, adaya gelen Japon ziyaretçilerin, otellerinden ne kadar uzakta bir faaliyete katılırlarsa güvenlik endişelerinin de o kadar arttığını belirtmişlerdir. Ayrıca çalışmada genç ve daha varlıklı olan Japon turistlerin, diğer katılımcılara göre buldukları boş zaman faaliyetlerinde kendilerini daha az güvende hissettikleri sonucuna da varılmıştır. Ziyaretçilerin eğitim durumlarının artmasıyla doğru orantılı olarak güvenlik algılarının da arttığı sonucuna ulaşılan bu çalışma Demos'un (1992) yaptığı çalışmayı destekler niteliktedir.

Buna ek olarak, Sönmez ve Graefe (1998a), cinsiyetin güvenlik algılamasını etkilemediği sonucuna ulaşmasına rağmen diğer çalışmalar güvenlik algılaması açısından cinsiyete ilişkin önemli farklılıklar olduğunu vurgulamışlardır. Erkeklerle karşılaştırıldığında kadınların terörizm, doğal afet, fiziksel risk (Park ve Reisinger, 2010), sağlık ve gıda riskleri gibi risk algılarının daha fazla olduğu yönündedir (Lepp ve Gibson, 2003). Small (2005), ise çalışmasında kadınların çocuklarının güvenliğinin kendi tatil beklenti ve isteklerinden daha önce geldiği sonucuna ulaşmıştır. Gibson ve Yannakis (2002) ise turistlerin yaşlandıkça risk arama faaliyetleri için tercihlerini azalttığını ve daha entelektüel ve daha güvenli faaliyet türleriyle meşgul olmak istediklerini belirtmiştir. Ryan (1995) göre yüksek gelire sahip turistlerin çok fazla ekonomik kaygıları olmadığı için orta gelir ve düşük gelire sahip turistlere göre risk alma olasılığı daha yüksektir.

#### **2.4. Risk Algısı**

Risk genel olarak istenmeyen veya olumsuz sonuçlar doğurma olasılığı olarak tanımlanmaktadır. Günlük yaşantımız sırasında herhangi bir zaman da herkesin karşılaşabileceği ve deneyimleyebileceği bir olaydır. Güvenlik genel olarak her insanın ve özellikle de turistlerin korku ve endişeden kurtulma ihtiyacını oluşturmaktadır; buna bağlı olarak risk algılanırsa güvenlik algılamasının da tehdit altında kaldığı varsayılabilir (Pizam ve diğerleri, 2004). Yani güvenlik algılaması risk tarafından belirlenmektedir çünkü risk, güvenlik endişelerinin güçlü bir belirleyicisidir ve aynı zamanda karar vermede çok önemli bir faktördür (Dowling,

1986; Fuchs ve Reichel, 2004, 2006; Moreira, 2007; Reisinger ve Mavondo, 2005; Sönmez ve Graefe, 1998a).

Lindsay ve Norman (1977), algılamayı canlıların duyularını anlamlı bir deneyim haline getirmek amaçlı yorumlama süreci olarak tanımlamaktadır. Risk, gelecekte belirsiz bir durum algısını ortaya çıkardığından, seyahat ve turizmle ilgili alınan tüm kararların hep önemli bir parçası olmuştur (Moreira, 2007).

Slovic ve Weber (2002) risk teriminin genelde tehlike, olasılık, sonuç, potansiyel bir sıkıntı veya tehdit ifadeleri ile beraber kullanıldığına dikkat çekmiştir. Moreira (2007) ise riskin iki temel ölçümünün tahminler ve algılar olduğunu belirtmiştir. Tüketici kararları sıklıkla belirli bir risk seviyesinde yapılmaktadır. (Blackwell, Miniard ve Engel, 2006). Bu risk unsuru turizm gibi hizmetlerde karar verme sürecinde daha belirgin hale gelmektedir. Riskli kararlar muhtemel sonuçlar düşünüldükten sonra mevcut alternatifler arasından yapılan seçimlerdir (Weber ve Bottom, 1989).

Potansiyel turistler tatil yeri seçimindeki alternatifleri fayda ve maliyetlere göre karşılaştırıp mantıklı seçim yapmak isterler. Bu maliyetler arasında tatil yerine ulaşım, konaklama, seyahat sigortası gibi etkenler sayılabilir. Ayrıca tatil yerine ulaşımında hastalığa yakalanma, kaza ve suç potansiyeli gibi riskler de mevcuttur. Turistler, diğer tüketicilerde de olduğu gibi, herhangi bir riski en aza indirmekle, seyahat deneyiminin kalitesini en üst düzeye çıkarmak için çaba harcarlar (Fodness ve Murray, 1998).

Belirli gruplar için güvenlik ve güvende olma hissi, destinasyon seçimini etkileyen önemli faktörlerdir. Dowling ve Staelin (1994), satın alma kararıyla tüketici katılımının kişinin risk algısını etkilediğini kabul etmiştir. Seyahatle ilgili birçok risk ve belirsizlik vardır. Örneğin, yanlış bir destinasyon seçimi sonucu olarak değerli zaman ve para kaybı yaşanması ve hizmet kalitesinin kötü olmasından dolayı kişilerin beklentilerinin karşılanamaması ve memnuniyetsizlik hissinin oluşması muhtemel sonuçlar arasındadır. Bundan dolayı turistlerin bir tatil yeri seçimi yaparken mevcut seçenekleri araştırıp iyice değerlendirdikten sonra karar vermesi

tatili sonucunda hissedeceği memnuniyet veya memnuniyetsizlik hissini önemli derecede etkilemektedir.

Son yıllarda yapılan çeşitli çalışmalar espit edilmiştir. Bunlar:

- Terörizm (Aziz, 1995),
- Savaş ve siyasi istikrarsızlık (Gartner ve Shen, 1992),
- Sağlıkla ilgili kaygılar / hastalık yayılımı (Carter, 1998)
- Doğal afetler (Faulkner ve Vikulov, 2001)
- Suç (Pizam ve Mansfeld, 1996)

Bazı yazarlar bunlara ek olarak kültür farklılıkları ve dil problemleri gibi yaşanabilecek zorlukları da bu kategoriye eklemiştir (Basala ve Klenosky, 2001).

Turizm ve terörizm arasındaki ilişki 1972’de Münih Olimpiyat Oyunları döneminde uluslararası bir üne kavuşmuştur. İsraili sporculara karşı yapılan saldırı sonucu on bir kişi öldürülmüştür ve yaklaşık 800 milyon televizyon izleyicisine de terörizm küresel çapta tanıtılmış oldu (Sönmez ve Graefe 1998a).

Son zamanlarda özellikle turizm ve güvelikle ilgili araştırmalar Amerika’ya yapılan 11 Eylül terörist saldırıları sonrasında daha da yoğunlaşmıştır. Dünya Turizm Örgütü (2002) verilerine göre bir önceki yıla karşılaştırıldığında Kuzey Amerika’yı ziyaret eden turist sayısında %6,8’lik bir azalma meydana gelmiştir (Lepp ve Gibson, 2003).

Türkiye dünya genelinde turist sayısı ve turizm gelirleri bakımından son yıllarda önemli bir konuma gelmesine rağmen terörizm ülkenin başlı başına bir sorunu olarak devam edegelmektedir. PKK terör örgütü ve onun bağlantısı olan birçok örgüt özellikle son yıllarda şehirlerde eylemlerini artırmışlar ve ülkenin güvencikle ilgili imajına büyük zarar vermişlerdir. Ayrıca Suriye’de yaşanan savaş ve orada ortaya çıkan yeni bir örgüt olan IŞİD Türkiye’de kanlı eylemler gerçekleştirmişlerdir. Bunlardan turizme yönelik son zamanlarda en tehlikeli olanı Sultan Ahmet Meydanı’nda yapılan canlı bomba eylemidir. İstanbul gibi ülkenin en



fazla turist kabul eden ve yerli yabancı herkesin çok iyi bildiği bir meydanında üstelik bir turist kafilesine yönelik yapılan bu eylem sonucunda 10 kişi hayatını kaybetmiş ve 15 kişi de yaralanmıştır.

Yine Atatürk Havalimanı Dış Hatlar Terminaline IŞİD mensubu olduğu öğrenilen 3 kişi tarafından makineli tüfeklerle etrafa ateş ederek yapılan ve nihayet canlı bomba olarak kendileri patlatmaları ile son bulan elim olay sonucu ise 45 kişi hayatını kaybetmiş ve 266 kişi yaralanmıştır. Bu ve buna benzer yapılan diğer saldırılar uluslararası görsel ve yazılı basında geniş yer bulmuş ve her ne kadar ülkeyi destekleyici açıklamalar gelse de ülkenin güvenliği ve emniyeti konusunda olumsuz bir imaj oluşmuştur. Daha önceden yapılan birçok paket tur anlaşması iptal edilmiş ve Türkiye'ye turist gönderen birçok ülke kendi vatandaşlarına uyarılarda bulunarak Türkiye'de bulunulmaması gereken yerler hakkında bilgiler vermişlerdir. Bu saldırıların amaçları konusunda net bir şeyler söylenemese de olayların sonucunun Türkiye turizmine çok büyük zarar verdiği açıktır. TÜİK 2016 yılı verilerine göre 2015 yılında ülkeyi 41.617.530 turist ziyaret etmiştir. 2016 yılı içinde ilk üçeyrek (Ocak-Eylül) raporlarına göre 24.665.889 turist Türkiye'yi ziyaret etmiştir. 2015 yılı aynı döneminde (Ocak-Eylül) ise bu sayı 33.504.919'dur. Bu rakamlara göre 2016 yılında 2015 yılının aynı dönemine göre turist sayısında yaklaşık 9 milyon azalma söz konusudur. Bu da yaklaşık olarak %26 oranında azalma anlamına gelmektedir.

Terörizm gibi siyasi istikrarsızlık ve savaş, bir destinasyon noktasındaki risk algısını artırabilir. Çin'deki Tiananmen Meydanındaki çatışmanın bir sonucu olarak, yaklaşık 11.500 turist 1989'da Pekin ziyaretlerini iptal etmişlerdir. Yine 1990'daki Basra Körfezi Savaşı turistlerin Ortadoğu'dan uzaklaşmalarına sebep olmuş ve bu savaş sırasında Kenya ve Tanzanya kadar olan yerler olumsuz biçimde etkilenmiştir. (Lepp ve Gibson, 2003).

Siyasi istikrarsızlık ve savaş sadece bulunduğu ülkeyi değil komşu ülkeleri de olumsuz etkilemektedir. Suriye de devam eden iç savaş sonucu Türkiye sınırlarında güvenlik konusunda yaşanan sıkıntılar ülke turizminde olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Buna ek olarak Türkiye'ye yoğun şekilde turist gönderen

Ülkelerin kendi vatandaşlarını özellikle ülkenin güney bölgelerinde bulunmamalarına yönünde uyarması ayrı bir etken olarak düşünülmektedir. Cavlek (2002) medyada geniş Şekilde yer bulan bazı bölgelerin riskli olduğuna dair raporların yalnızca turist sayısında bir düşüşe sebep olmadığını ayrıca turistlerin zihninde uzun süre devam edecek zararlı bir tablo oluşturduğunu vurgulamıştır.

Bir diğer önemli risk faktörü ise sağlık problemleriyle karşılaşma ihtimalidir. Özellikle uluslararası seyahat edenler bilerek veya bilmeden, dünyanın bir bölümünden diğerine hastalık götürebilir. Bu potansiyel tehlike ev sahibi ülke vatandaşlarının hastalığa karşı bağışıklığının olmaması durumunda gerekleēebilir. Aynı Şekilde bir turistin tatil yerinde kendisine bulaşan bir hastalığı ülkesine taşıma ihtimali de vardır. rnek olarak ise SARS salgını Hong Kong, Toronto gibi yerlere zarar vermiştir. Medya yoluyla yaratılan algı sonucu zararlar büyümüştür. Oysaki Toronto'da SARS'ın neden olduğu ölümlerden daha çok trafik kazası sonucu ölüm gerekleēmiřtir. Bir başka örnek ise 2006 yılındaki çeşitli ülkelerdeki meydana gelen kuş gribi (H5N1) salgınıdır. Bu salgınlar, turizm endüstrisinin önemli ölçüde dikkatini çekmiştir (Tarlow, 2014).

Cavlek (2002), bir destinasyonu olumsuz etkileyen diğer faktörü felaketler olarak sıralamıştır ve bunları 2'ye ayırmıştır:

- Doğal Afetler: Depremler, Taşkınlr, Kasırgalar, Volkanik patlamalar, Salgın hastalıkların ortaya çıkması, Yangın.
- İnsan kaynaklı ya da teknik hatadan kaynaklanan felaketler: Nükleer kirlenme, Nükleer testler, Petrol sızıntıları.

Valencia ve Crouch (2008) insanların, doğal felaketlerin zarar verdiği bir destinasyona yapacakları seyahatlerini iptal etme ihtimalinin aynı savaş ve terörizm gibi insan kaynaklı felaketlerin olduğu bir destinasyona yapacakları seyahatleri iptal etme olasılığından daha düşük olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca terörizmin aksine, doğal afetlerin planlanmadığı için ngrlemeyeceğini savunmaktadırlar.

Genel olarak bahsedilen bu olayların her biri; insanlardan kaynaklanan felaketler olsun doğal felaketler olsun savaş veya terörizm olsun suçla ilişkili

olaylardır. Turistlerin seyahat planları için hepsi ayrı ayrı birer risk faktörüdürler ve birçok ülkede turizm talebi üzerinde büyük olumsuz etkileri olmuştur. Aralık 2004'te yerli halkın yanı sıra turistlerin de dâhil olduğu binlerce kişinin dramatik bir doğal felakete karşı karşıya kaldıkları tsunami, o bölgede ve çevresindeki turizm gelirlerinde belirgin bir düşüşe neden olmuştur. (Tarlow, 2014).

## 2.5. Turizm ve Suç İlişkisi

Son yıllarda araştırmacıların, turizm ile suç arasındaki ilişki hakkında ilgileri giderek artmıştır. Bu iki kavram arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar, bir turistik yerdeki suç ve güvenlik sorunlarının turizm talebini etkileyip etkilemediğini ve turizm sektörünün suç faaliyetini teşvik edip etmediği noktasına odaklanmıştır. Bazı yazarlar güvenlik ve suç etmenlerinin bir turist destinasyonunda turizm talebini etkileyip etkilemediği konusunda ilgilenmişlerdir (Dimanche ve Lepetic, 1999; Elliot ve Ryan, 1993; Kelly, 1993; Levantis ve Gani, 2000; Pizam ve Mansfeld, 1996; Prideaux ve Dunn, 1995). Diğer bir kısım yazar ise belirli bölgelerdeki turist mağduriyetlerine odaklanmıştır (Chesney-Lind ve Lind, 1986; Crofts, 1996; de Albuquerque ve McElroy, 1999; Harper, 1983; Schiebler, Crofts ve Hollinger, 1996). Mansfeld ve Pizam (2006) suçla ilgili olayları şu şekilde sıralamışlardır:

- Hırsızlık,
- Soygun,
- Tecavüz,
- Cinayet,
- Korsanlı,
- İnsan kaçıırma.

Bu olayların gerçekleştirilebileceği çeşitli olasılıkların bulunduğu belirtilmektedir. Yapılan çalışmalara göre; “turistlere karşı yerel halk tarafından işlenen cinayetler, turistlerin yerel halka karşı işledikleri suçlar, turistlerin diğer turistlere karşı işledikleri suçlar ve turizm işletmelerine karşı organize suçlar” gibi örnekler bulunmuştur. Ne yazık ki bu olaylardan herhangi birinin gerçekleşmesi bile bölge imajına zarar vererek bölgede turizmin olayının azalmasına ve giderek yok

olmasına sebep olabilmektedir. Üstelik belirli güvenlik açığı nedeniyle suçla bağlantılı herhangi bir olay sonucu turistlerin kurban olması o bölgenin gelecekteki potansiyel turistler tarafından güvensiz olarak algılanmasına neden olur ve bu turistlerin birçoğu daha güvenli yerlere seyahat etmeyi tercih ederler (George, 2009).

Özellikle Harper (2001), bu mağduriyet çalışmalarından elde ettiği bulguları, turistler ve yerel halkın suç deneyimlerini karşılaştırmak için analiz etmiştir. Harper, yerel halkın suç deneyiminin çoğu araştırmalarda turistlerinkinden daha büyük olduğunu kaydetmiştir ve yerli halkın suç deneyiminin artmasıyla ziyaretçilerin de suç deneyimlerinin artma eğiliminde olduğu sonucuna varmıştır. Yapılan çalışmaların çoğunda turistlere yönelik işlenen suçların yüksek suç oranına sahip bölgelerde görüldüğüne dair ortak bir görüş vardır (Tarlow ve Muehsam, 1996).

Bazı araştırmacılar, turistlerin hedef grup olduklarını söylemişler ve bölge halkından kesinlikle daha savunmasız oldukları sonucuna ulaşmışlardır (Harper, 2001; Chesney-Lind ve Lind, 1986; Pizam ve Mansfeld, 2006). Turistlerin davranış biçimleri ve görünüşleri onları kolay bir hedef haline getirmektedir. Yabancı bir ülkede bilmedikleri bir çevrede kalmaları onları saldırganlar için daha cazip kılmaktadır (Harper, 2001). Dahası, davranış biçimleri ve görünüşleri onları daha görünür kılmakta ve bu nedenle soygun, hırsızlık ve adam kaçırmaya gibi her türlü yasadışı harekete karşı onları daha cazip hale getirmektedir (Barker ve Page, 2002).

Turistler genellikle bir saldırıyı önlemek için yeterli bir donanıma sahip değildirler bu durum ise onları soyguncular ve suçlular için kolay bir hedef haline getirmektedir. Ziyaret ettikleri bölgelerde turistler rahat davranış sergilerler ve korumasızdırlar. Bölge şartlarını bilmedikleri ve yabancı bir çevrede bulduklarından bölgeye uygun kıyafetler giymedikleri durumlarda her an cinsel istismara da maruz kalmaları muhtemeldir. Johannesburg, Cape Town ve Durban'daki bazı turistik oteller misafirlerini akşamları otellerini terk etmemeleri konusunda uyarılmaktadırlar ve bu sadece Güney Afrika'ya özgü bir durum değildir (Mthembu, 2009).

Yakın geçmişte Kapadokya bölgesinde çok sık rastlanmamakla beraber Japon turistlere karşı bir saldırı olayı gerçekleşmiştir. Nevşehir'e bağlı Göreme beldesinde bisikletle dolaşan iki Japon turistten biri öldürülmüş diğerine de tecavüz edilerek yaralanmış ve değerli eşyaları çalınmıştır. Bu tür turistlere karşı işlenen suçlar bölge hakkında olumsuz bir algının oluşmasına olanak sağlayıp bölgede bulunan turistlerin tekrar ziyaret konusunda niyetlerini azaltmakta veya yok etmekte ayrıca bölgeye gelebilecek potansiyel turistlerin de ziyaret kararlarından vazgeçmelerine sebep olabilmektedir.

Bunların yanı sıra bazı bölgelerin haksız fiil ve suçlara karşı daha elverişli olabileceği üzerine bazı teoriler bulunmaktadır. Bunlardan birisi Cohen ve Felson'un (1979) "Rutin Etkinlik Teorisi"dir. Teoriye göre bir suçun ortaya çıkması için üç temel unsurun gerekli olduğu varsayılmaktadır: uygun bir mağdur veya hedef, motive bir suçlu ve polisin ve özel güvenlik güçlerinin nispeten yokluğu (Crotts, 1996 akt. George, 2009).

Özellikle insanların zor ekonomik koşullar altında yaşadığı gelişmekte olan ülkelerde bu suç olayları ile karşılaşılması daha muhtemeldir. Suç olayları insanların zihninde olumsuz anıların oluşmasına sebep olmakta ve böylece turistlerin bölgeyi tekrar ziyaret etme ihtimali iyice azalmaktadır. Bu olumsuz durumları ortadan kaldırmak için bu ülkelerin denetimleri artırmaları ve güvenli bir ortamın sağlanabilmesi için gerekli tedbirleri almaları buralarda turizm faaliyetlerinin sürdürülebilir olabilmesi için zorunluluk teşkil etmektedir.

Ayazlar ve Işık (2016) güvenlikle ilgili yaşanan suç olaylarının etkilerinin destinasyon, turist davranışı ve turizm işletmeleri düzeylerinde gerçekleştiğini vurgulamışlardır. Bir destinasyon hakkında güvenli olmadığına dair oluşabilecek bir algı, bu bölgenin imajını olumsuz etkileyeceği gibi turistlerin de başka bölgelere seyahat etmesine neden olur. Yaşanabilecek bu olumsuzlukların doğal sonucu olarak bölgedeki turizm işletmeleri de olumsuz şekilde etkilenir. Aşağıdaki tabloda destinasyon, turist davranışı ve turizm işletmeleri üzerine suç etkileri gösterilmektedir.

**Tablo 2.3.** Turistlere Karşı İşlenen Suçların Etki Alanları

Destinasyon	Turist Davranışı	Turizm İşletmeleri
İmaj olumsuz etkilenir	Güvenli destinasyonlar tercih edilir	İşletme maliyetleri artar ve bütçeler küçülür
Variş sayısı düşer	Risk algısı ve risk tolerans düzeyi şekillenir.	Yatırımlar azalır
Gelirlerde düşüş ve ekonomik durgunluk ortaya çıkar	Olumsuz ağızdan kulağa iletişim gerçekleşir	Rezervasyon iptalleri gerçekleşir
Uzun süreli etkiler ilişkideki diğer sektörlere yansır	Ziyaret esnasında suçla ilişkilenecek dönüş kararı aldirabilir	Tur operatörleri satışları geçici olarak durdurabilir
Ziyaretçi profili değişir	Tesis dışına çıkma eğilimi düşer	Başarılı girişimci ve profesyoneller işletmeleri terk eder
Turizme bağlı bölgelerde yerel halkın yaşam kalitesi düşer	Yerel halkla yaşanan kültürel etkileşim düzeyi azalır	Hizmet kalitesinde düşüş yaşanır
Rekabet gücü azalır	Yeniden ziyaret oranı düşer	Uluslararası markaların kararları olumsuz etkilenir
Destinasyon hizmet maliyetleri artar		
Yaşanan suç sıklığına bağlı olumsuz etki artışı		

**Kaynak:** Ayazlar, G. ve Işık, T. (2016).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

#### 3.1. Araştırma Modeli

Turistlerin güvenlik ve potansiyel suç algılarının tekrar ziyaret niyetlerine etkisini ölçmeyi hedefleyen bu çalışma nicel araştırma yaklaşımı ile hazırlanmıştır. Nicel araştırma farklı olaylara, nesne ya da kişilere yönelik algı ya da davranışları gözlemlenebilir, ölçülebilir ve sonuçların birbiriyle kıyaslanabilir hale getirilmesinde gerekli olan sayısal verilerin toplanması sürecidir. Nicel araştırma yönteminde elde edilen sonuçlardan çıkarımlar yapmak amaçlanmaktadır (Kozak, 2015). Araştırmanın modeli araştırma probleminin en güvenilir bilimsel yolla nasıl çözüleceğini gösteren mantık düzeni yoludur. Model bir nevi gidiş yolunun mantığa uygun olduğunun kanıtıdır. Eğer bir araştırma, geçmişteki ya da halen mevcut bir olayı var olduğu şekliyle betimlemeye yönelikse, “tarama” modellerinden yararlanır. Tarama modelleri ise genel, tekil ve ilişkisel olarak 3’e ayrılır (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014). Yabancı turistlerin güvenlik ve potansiyel suç algılarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini ve bu algılarının tekrar ziyaret niyetlerini etkileyip etkilemediğini tespit etmeye yönelik bu çalışmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modelleri, iki veya daha fazla sayıdaki değişkenin birbirini etkileyebileceği durumlarda değişim varlığını, yönünü ve şiddetini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar, 2005).

#### 3.2. Araştırma Evren ve Örneklemi

Evren araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği birimler bütünüdür. Herhangi bir araştırma kapsamına giren obje, olgu, olay ve bireylerin tümüne evren denilmektedir. Evrenin niteliğini araştırmanın niteliği belirlemektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007). Buna göre bu çalışmanın evrenini Kapadokya’yı ziyaret eden yabancı turistler oluşturmaktadır.

Evrene ulaşmanın zor olduğu durumlarda örnekleme yapılarak evreni temsil etme yoluna gidilir. Örneklemin doğru seçilmesi anlamlı sonuçlara ulaşmak

noktasında oldukça önemlidir (Nakip, 2006). Araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme kullanılmıştır. Günümüzde Kapadokya denilince Nevşehir, Niğde, Aksaray, Kayseri, Kırşehir illerini içine alan bölge akla gelmektedir. Dar anlamda ise Kapadokya ile Nevşehir ili özdeşleşmiştir. Nevşehir'i 2015 yılında 2.608.033 kişi ziyaret etmiştir. Bunlardan yaklaşık olarak 2.275.545'i burada konaklamıştır. Burada konaklayan turistlerin 1.200.545'i yabancı uyruklu 1.075.000'i ise yerli turisttir (<http://www.nevsehir.gov.tr/>). Buna göre evrenin tamamına ulaşmak zaman ve maliyet açısından çok zor olduğu için analiz ve yorumlamalar örnekleme kullanılarak yapılmıştır. Örnekleme sayısına uygunluk için bölgede 500 adet anket dağıtılmış ve bunların eksik ve hatalı olanları çıkarıldıktan sonra 388 adet elde edilmiş ve analize tabi tutulmuştur.

### **3.3. Veri Toplama Yöntemi**

Yabancı turistlerin güvenlik ve potansiyel suç algılarının incelendiği bu çalışmada nicel veri toplama araçlarından anket tekniği kullanılmıştır. Anket birincil kaynaklardan bilgi toplamak için hazırlanan sistematik bir soru formudur. Amacı, araştırmanın problemini çözecek ve ele alınan hipotezleri test edecek bilgileri sistematik bir biçimde toplamak ve saklamaktır (İslamoğlu ve Alniaçık, 2014). Anket formu oluşturulmadan önce detaylı bir biçimde alan yazın taraması yapılmıştır. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik soruların sorulmuş ayrıca Altınbaşak'ın (2004) çalışmasında kullanmış olduğu ülke imajını belirlemeye yönelik ölçeğin bir kısmı bu çalışmada yabancı turistlerin Türkiye hakkındaki genel görüşlerini tespit etmek amacı ile kullanılmıştır. Bu amaçla 10 adet ifade yöneltmiştir. Kapadokya ve Türkiye'nin yabancı turistlere ilk neyi hatırlattığına dair sorulara da yine bu bölümde yer verilmiştir. Yine Türkiye'de yakın geçmişte yaşanan olayların yabancı turistlerin ülkeye seyahatleri üzerine etkileri olup olmadığını değerlendirmek amacıyla bazı sorular hazırlanmıştır. Buna göre; darbe girişimi, Rusya ile yaşanan uçak krizi ve İstanbul ve Ankara'daki patlamalar ve terörist saldırılarından yabancı turistlerin Türkiye'ye seyahatleri öncesi bilgileri olup olmadığı sorulmuş ve cevabı evet olanlara ise bu etkenlerin onları seyahatleri konusunda ne kadar endişelendirdiği



tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu etkiyi değerlendirmek için endişe kavramı 5’li likert ölçeği kullanılarak derecelendirilmiştir. Bu bölümde katılımcılara 3 adet ifade yöneltilmiştir. Daha sonra buradan elde edilen verilerin frekans analizi yapılmış ve bulunan sonuçlara göre yorumlarda bulunulmuştur.

Anketin ikinci bölümünde güvenlik algısına dair 7 adet ifade, üçüncü bölümünde potansiyel suç algısına dair 10 adet ifade ve dördüncü bölümünde tekrar ziyaret niyetine ilişkin 3 adet ifade katılımcılara yöneltilmiştir. Bu ifadeler Batra’nın (2008) Bankong’u ziyaret eden yabancı turistler üzerine yaptığı güvenlik ve suç algısını ölçmeye yönelik çalışması ile George’un (2003) Cape Town’u ziyaret eden turistler üzerine yaptığı çalışmadan alınarak Kapadokya bölgesi için uyarlanmıştır. İfadeler 5’li likert ölçeği kullanılarak derecelendirilmiştir. İfadeler Ek-2’de bulunan anket formunda yer almaktadır. Toplanan anketler istatistik paket programına aktarıldıktan sonra analizler yapılmıştır.

### **3.4. Hipotezler**

Hipotez, istatistiksel çıkarsama, örneklem istatistikleri yardımıyla evren parametreleri hakkında kestirimde bulunma sürecidir. İstatistiksel olarak hipotez testleri; gözlem ya da denemeden elde edilen sonuçların rastlantıya/şansa bağlı olup olmadığının incelenmesinde kullanılan istatistiksel yöntemler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Hipotez testleri çok sık kullanılan yöntemler bütünü olup temel istatistik eğitiminin önemli bir kısmını kapsamaktadır. Temel amacı, öne sürülen hipotezlerin gerçekleşip gerçekleşmediğini istatistiksel açıdan incelemek ve bir karara varılmasını sağlamaktır (Alpar, 2012).

Hazırlanan ölçek ifadeleri doğrultusunda çalışmanın amacına yönelik olarak 10 adet hipotez sınanmıştır. Bu hipotezler şunlardır:

H<sub>1</sub>: Kapadokya’yı ziyaret eden yabancı turistlerin cinsiyetleri ile güvenlik algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>2</sub>: Kapadokya’yı ziyaret eden yabancı turistlerin cinsiyetleri ile potansiyel suç algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>3</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin yaşları ile güvenlik algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>4</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin yaşları ile potansiyel suç algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>5</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin eğitim durumları ile güvenlik algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>6</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin eğitim durumları ile potansiyel suç algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>7</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin gelir durumu ile güvenlik algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>8</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin gelir durumu ile potansiyel suç algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>9</sub>: Güvenlik algısı tekrar ziyaret etme niyetini etkiler.

H<sub>10</sub>: Potansiyel suç algısı tekrar ziyaret etme niyetini etkiler.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA ANALİZLERİ VE BULGULAR

Çalışma kapsamında toplanan anketlerden elde edilen veriler, istatistik paket programı yardımı ile bulgulara dönüştürülmüş ve analiz sonuçlarına ulaşılmıştır. Çalışmada uygun test seçimi normallik testi sonucuna göre yapılmıştır. Yapılan normallik testi sonucunda veri setinin normal dağılım göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Ancak veri setinin normallik varsayımı, çarpıklık ve basıklık değerleri ile incelenmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin hesaplanması normallik ile ilgili bilgiler sağlamaktadır. Verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal dağılıma ( $\pm 1$  aralığında) işaret ettiği anlaşılmıştır (Altunışık vd., 2012). Tabachnick ve Fidell (2013) çarpıklık ve basıklık değerlerinin  $\pm 1,5$  aralığında olmasının, verilerin normal dağılıma uygunluk sağladığını varsaymaktadır. Çalışmadaki güvenlik algısına dair ölçeğin çarpıklık ve basıklık değerleri sırasıyla, **-,581** ve **,006**, potansiyel suç algısına ilişkin ölçeğin çarpıklık ve basıklık değerleri sırasıyla **1,132** ve **1,157**, tekrar ziyaret niyetine ilişkin ölçeğin çarpıklık ve basıklık değerleri ise sırasıyla **1,333** ve **1,021** şeklindedir. Bu varsayımlara göre verilerin normal dağılıma uygunluk göstermesi nedeniyle çalışmada parametrik testler uygulanmıştır.

Bu bölümde sırasıyla; Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizi, Katılımcıların Demografik Özelliklerini gösteren Frekans Dağılımları, T testi, ANOVA (Tek Yönlü Varyans Analizi) ve Regresyon Analizlerine yer verilmektedir. Çalışmada ilk olarak ölçeklerin Cronbach'ın Alfa kat sayıları verilerek, ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği hakkında bilgilendirmelerde bulunulmuştur. Sonrasında, Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin demografik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Çalışma kapsamında oluşturulan hipotezleri doğrulamaya yönelik T testi, ANOVA ve Regresyon testleri kullanılmıştır. Ayrıca, çalışma kapsamı dışına çıkılmadan katılımcılara Türkiye ve Kapadokya hakkındaki genel fikirlerini belirlemeye yönelik sorular sorulup verilen cevaplar analiz edilerek yorumlanmıştır. Test sonuçları doğrultusunda elde edilen bulgular, konu kapsamında değerlendirilmiş ve yorumlanmaya çalışılmıştır.

#### 4.1. Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi

Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin güvenlik algısı ve potansiyel suç algısını belirlemeye yönelik ölçeğin güvenilirlik analizi Cronbach'ın Alfa katsayısı dikkate alınarak değerlendirme yapılmıştır. Ölçüm aracının güvenilirliğini test etmek için istatistiksel yöntemler kullanılabilir. Bu yöntemlerden en yaygın Cronbach (1951) tarafından geliştirilen ve ölçeğin iç tutarlılığını değerlendiren Cronbach'ın Alfa katsayısı yöntemidir. Bu katsayı, çok sorulu bir ölçekteki sorular arasında ki uyumun derecesini gösterir ve 0 ile 1 arasında değer alabilir. Bu katsayı 1'e yaklaştıkça, ölçekteki sorular arasındaki içsel uyumun o denli yüksek olduğu söylenebilir (İslamoğlu ve Alınçık, 2014). Cronbach'ın alfa değerinin 0,70 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir. Ancak, soru sayısı az olduğunda bu sınır 0,60 ve üstü olarak kabul edilebilir (Durmuş, Yurtkoru, Çinko, 2013).

Genel olarak ise sosyal bilimlerdeki araştırmalarda Cronbach'ın Alfa katsayısı ile ilgili şu değerlendirmeler yapılır:

$0,00 < a < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0,41 < 0,60$  ise ölçek güvenilirliği düşüktür.

$0,61 < 0,80$  ise ölçek güvenilirliği kabul edilebilir seviyededir.

$0,81 < 1,00$  ise ölçek güvenilirliği yüksektir (İslamoğlu ve Alınçık, 2014).

Buna göre; çalışmada kullanılan güvenlik algısı ölçeğinin Cronbach'ın Alfa katsayısı 0,847 olarak ve potansiyel suç algısı ölçeğinin Cronbach'ın Alfa katsayısı ise 0,938 olarak bulunmuştur. Tekrar ziyaret ölçeğinin Cronbach'ın Alfa katsayısı ise 0,581'dir. Bu değerlere göz önüne alınarak çalışmadaki her iki ölçeğin de güvenilirliğinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Ancak tekrar ziyaret ölçeğinin diğer ölçeklere göre nispeten daha düşük olduğu belirlenmiştir. Sonuçlar, bütün ölçeklerin homojen dağıldığını ve herhangi bir madde çıkarılmaksızın analizler yapılabileceğini göstermektedir.

Geçerlik, bir ölçme aracının ölçmeyi amaçladığı özelliği, başka herhangi bir özellikle karıştırmadan, doğru ölçebilme derecesidir. Geçerliğin davranışsal özelliklerin ölçülmesinde önemli bir yeri vardır. Davranışsal özelliklerin ölçülmesinde kullanılan ölçeklerin hiç birinin geçerliği tam değildir. Fakat ölçeklerin geçerliği yeterli sayılabilecek doğrulukta ölçümler verecek düzeye getirilebilmektedir (Ercan ve Kan, 2004). Araştırmada, birbirleriyle ilgili olduğu düşünülen belli öğelerin ya da öğeler arasındaki ilişkilerin oluşturduğu bir örüntüyü ifade eden yapı geçerliliği kullanılmıştır.

#### 4.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Çalışma kapsamında, örnekleme oluşturan yabancı turistlerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumları, aylık gelirlerini ve tatil için ayırdıkları bütçeyi gösteren demografik frekans analizleri ve diğer frekans analizleri betimlenmekte ve bu analizleri gösteren tablolar da bu bölümde yer almaktadır.

**Tablo 4.1.** Katılımcıların Demografik Özelliklerini Gösteren Frekans Analizi

	Sayı	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	209	53,9
Erkek	179	46,1
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100</b>
<b>Yaş Grubu</b>		
18-25	78	20,1
26-35	175	45,1
36-45	45	11,6
46 ve üzeri	90	23,2
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>Medeni durum</b>		
Evli	152	39,2
Bekâr	236	60,8
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>Eğitim durumu</b>		

İlköğretim	8	2,1
Lise	30	7,7
Lisans	229	59,0
Lisansüstü	121	31,2
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100</b>
<b>Aylık gelir (€)</b>		
0-999	81	20,9
1000-1999	82	21,1
2000-2999	87	22,4
3000-3999	86	22,2
4000+	52	13,4
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>Tatil bütçesi (€)</b>		
0-249	77	19,8
250-499	145	37,4
500-749	116	29,9
750-1000	38	9,8
1000+	12	3,1
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>

Tablo 4.1.'e göre çalışmaya katılan 388 turistin %53,9'unu kadınlar, %46,1'ini erkekler oluşturmaktadır. Yüzelere bakıldığında çalışmaya katılan turistlerin cinsiyet bakımından yaklaşık eşit dağıldığı görülmektedir. Yaş grupları bakımından tablo incelendiğinde 18-25 yaş grubunun çalışmaya katılanlar içerisinde %20,1'lik, 26-35 yaş grubunun %45,1'lik, 36-45 yaş grubunun %11,6'lık ve 46 ve üzeri yaş grubunun %23,2'lik kısımlara karşılık geldiği görülmektedir. Buradan katılımcıların büyük kısmının genç ve orta yaş grubu tarafından oluşturulduğu görülebilmektedir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde ise %39,2'sini evlilerin %60,8'ini bekârların oluşturduğu görülmektedir. Tabloda görüldüğü üzere ziyaretçilerin %2,1'i ilköğretim, %7,7'sini lise, %59'la büyük çoğunluğunu lisans ve %31,22'sinin lisansüstü mezunu kişiler oluşturmaktadır. Tabloya göre ankete katılanların büyük çoğunluğunun eğitim düzeyi yüksektir. Ziyaretçilerin aylık gelir

dağılımlarına bakıldığında ise katılımcıların %20,9'unun 0-999 € arası, %21,1'inin 1000-1999 € arası, %22,4'ünün 2000-2999 € arası, %22,2'sinin 3000-3999 € arası ve %13,4'ünün ise 4000 € ve üstü gelire sahip olduğu anlaşılmaktadır. Gelir durumu açısından neredeyse tüm gruplar arasında eşit bir dağılım görülmektedir. Ziyaretçiler arasında farklı meslek sahibi ve farklı milliyetten insanlar olması gelir düzeyleri arasında eşit dağılımın nedeni olabilir. Ayrıca tatil için ziyaretçilerin ayırdıkları bütçeye bakıldığında ise 0-249 € arasının %19,8'lik, 250-499 € arasının %37,4'lük, 500-749 € arasının %29,9'luk, 750-1000 € arasının %9,8'lik ve 1000 € ve üstünde %3,1'lik yüzdelere karşılık geldiği görülmektedir. Kapadokya'ya tatile gelen yabancı turistlerin bu tatil için ayırdıkları bütçe, yüzdelere bakıldığında çoğunluk olarak 250-750 € arasında bir rakamın oluştuğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 4.2.** Katılımcıların Milliyetlerini ve Ziyaret Amaçlarını Gösteren Frekans Analizi

	Sayı	%
<b>Milliyet</b>		
Uzakdoğu ülkeleri	63	16,2
ABD	60	15,5
Avrupa ülkeleri	81	20,9
Avustralya - Yeni Zelanda	39	10,1
Asya ülkeleri	35	9,0
Arap ülkeleri	23	5,9
Güney Afrika	16	4,1
Kanada	17	4,4
Güney Amerika ülkeleri	54	13,9
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>Ziyaret Amacı</b>		
Tatil	379	97,7
İş	1	0,3
Yakınları ziyaret	5	1,3
Diğer	3	0,8
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>

Tablo 4.2.'de katılımcıların milliyetlerinin ayrı ayrı yazılması hem paket programa veriler girilirken sorun olacağı için hem de tablo haline getirmek sıkıntı yaratacağından milliyetler gruplandırılarak verilmiştir. Buna göre Uzakdoğu ülkelerinden Kapadokya'ya gelenler katılımcıların %16,2'sini oluşturmaktadır ve bu grupta Çinliler, Japonlar, Koreliler ve diğer Uzakdoğulu milletlerden insanlar bulunmaktadır. ABD'den gelenler, katılımcıların % 15,5'ini oluşturmaktadır. Avrupa ülkelerinden gelenler ise bunların içinde Almanlar, İngilizler, Fransızlar, İspanyollar, İtalyanlar ve diğer Avrupa ülkeleri vardır; katılımcıların %20,9'unu oluşturmaktadırlar ve tabloya göre milliyetlere göre çoğunluk bu gruptadır. Avustralya ve Yeni Zelanda'dan gelenler %10,1'i, Asya ülkelerinden gelenler (Hindistan, Pakistan, Afganistan ve diğerleri) %9'u, Arap coğrafyasından gelenler (Suudi Arabistan, Katar, Birleşik Arap Emirlikleri ve diğerleri) %5,9'u, Güney Afrika Cumhuriyeti'nden gelenler %4,1'i, Kanada'dan gelenler %4,4'ü ve Güney Amerika ülkelerinden gelenler (Arjantin, Brezilya, Şili, Meksika, Panama ve diğerleri) ise katılımcıların %13,9'unu oluşturmaktadır. Bu verilere göre bölgeyi neredeyse Dünya'nın her bölgesinden insanlar ziyaret ettiği anlaşılabilmektedir. Tablo 4.2.'de görüldüğü üzere katılımcıların ziyaret amaçları incelendiğinde büyük çoğunluğun %97,7'nin tatil amaçlı bölgeye geldiği anlaşılmaktadır. İş amaçlı gelenler %0,3 ve yakınları ziyaret amaçlı gelenler %1,3 ve diğer grubu altında olanların çoğunluğunu Erasmus kapsamında eğitim amaçlı gelen öğrenciler olmak üzere %0,8 oranında oldukları gözlemlenebilmektedir.

### **4.3. Katılımcıların Türkiye Hakkında Genel Görüşleri Frekans Analizi**

Ülke imajı, ülkede sunulan ürünler, ülke haklarının karakteristik özellikleri, ülkenin ekonomisi, tarihi, gelenekleri, sosyal ve politik yapısı gibi birçok etmenin etkisi sonucu meydana gelmektedir. İnsanların zihninde canlanan bir ülke imajı, söz konusu ülkenin ürünleri ve insanları hakkında algıları, tercihleri ve kararları etkileyen bir kavram olma özelliği taşımaktadır (Yalçın, 2010). Karamustafa ve Bozbay (2011) ülke imajını en basit şekliyle tüketicilerin bir ülkenin ürünlerine ya da tedarik kaynaklarına karşı genel tutumları olarak tanımlamışlardır. Çalışmanın bu bölümünde Altınbaşak'ın (2004) çalışmasında kullanmış olduğu güvenilirliği ve



geçerliliği olan ülke imajının ölçülmesine dair hazırlanmış olduğu ölçeğin kullanılmasına karar verilmiştir. Çalışma kapsamında, örnekleme oluşturan yabancı turistlerin Türkiye hakkındaki genel görüşlerine tablo 4.3.'te yer verilmiştir. Bu kapsamda katılımcılara Türkiye hakkında genel görüşlerini belirtmeleri için 10 adet soru yöneltilmiştir. Cevaplara göre turistlerin genel olarak Türkiye hakkında fikirleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

**Tablo 4.3.** Katılımcıların Türkiye Hakkında Genel Görüşleri

	Sayı	%
<b>a</b>		
Güvensiz	24	6,2
Güvenli	335	86,3
Belirtmemiş	29	7,5
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>b</b>		
Doğulu	128	33,0
Avrupalı	217	55,9
Belirtmemiş	43	11,1
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>c</b>		
Fakir	84	21,6
Zengin	239	61,6
Belirtmemiş	65	16,8
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>d</b>		
Sıradan	43	11,1
Egzotik	299	77,1
Belirtmemiş	46	11,9
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>e</b>		
Anti-demokratik	60	15,5
Demokratik	261	67,3

Belirtmemiş	67	17,3
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>f</b>		
Gelişmekte olan	225	58,0
Gelişmiş	136	35,1
Belirtmemiş	27	7,0
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>g</b>		
Kirli	38	9,8
Temiz	307	79,1
Belirtmemiş	43	11,1
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>h</b>		
Eski moda	126	32,5
Modern	223	57,5
Belirtmemiş	39	10,1
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>i</b>		
Pahalı	102	26,3
Ucuz	252	64,9
Belirtmemiş	34	8,8
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>
<b>j</b>		
Muhafazakâr	146	37,6
Yenilikçi	216	55,7
Belirtmemiş	26	6,7
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100,0</b>

Tablo 4.3.'e göre Türkiye'yi güvenli bir ülke olarak görenler %86,3, güvensiz olarak görenler %6,2 ve görüş bildirmeyenler ise %7,5 şeklinde oluşmaktadır. Bu oranlara bakıldığında anketin 2016 yılı Ağustos-Ekim aylarında yapılmış olduğu göz önüne alındığında elde edilen oranların güvenlik anlamında gayet yüksek olduğu

söylenbilir. Çünkü ülkemizde özellikle 2015-2016 yıllarında belirli aralıklarla çeşitli olumsuz olaylar meydana gelmiştir. Ankara garındaki patlama, İstanbul Atatürk Havalimanında meydana gelen patlama, Rusya ile yaşanan uçak krizi ve son olarak ise 15 Temmuz darbe girişimi hassas bir yapıya sahip olan turizmi oldukça etkilemiştir. Buna rağmen Kapadokya bölgesini ziyaret eden turistlerin büyük bölümünün bu olayları göz ardı ettiği düşünülebilir. Tablo dikkatli incelendiğinde olumsuz cevaplar kategorisine koyabileceğimiz seçeneklerden sadece “gelişmekte olan” cevabı “gelişmiş” ülke cevabını geçmiştir. Bunun dışında olumsuz sayılabilecek cevaplardan sayısal olarak öne çıkanlar ise; %37,6 ile “muhafazakâr”, %33 ile “doğulu”, %32,5 ile ‘eski moda’ ve %26,3 ile “pahalı”dır. Ayrıca katılımcılardan %17,3’ü ülkenin demokratik olup olmadığına dair soruya herhangi bir görüş bildirmemesi dikkat çekmektedir.

**Tablo 4.4.** Kapadokya Denilince Akla Gelen İlk Üç Sözcük

	Sayı	%
Balon	232	59,8
Yer Altı Şehri	69	17,8
Peri Bacaları	41	10,6
Vadiler	24	6,2
Diğer	8	2,1
Belirtmemiş	14	3,6
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100</b>

Tablo 4.4.’te yabancı turistlere Kapadokya denilince akıllarına gelen ilk üç şeyin ne olduğuna dair sorulan sorunun cevaplarının dağılımı gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların %59,8’i balon cevabını vermişlerdir. Son yıllarda bölgede balon turizmi önemli bir konuma gelmiştir ve bölgeyi ziyaret eden turistlerin büyük çoğunluğu sıcak hava balonuna binmektedir. Peri bacalarının muhteşem görüntüsünü gökyüzünden seyretmek ziyaretçilere eşsiz bir deneyim yaşatmaktadır. Yazılı ve görsel medya ve arkadaş tavsiyesi aracılığıyla insanlar balon turları ile bilgi edinmekte sırf bu deneyimi yaşamak için bile bölgeye gelen turistler bulunabilmektedir. Bu cevabı sırasıyla %17,8 ile yeraltı şehri ve %10,6 ile peri

bacaları seçenekleri takip etmektedir. Kapadokya denilince neredeyse tüm insanların aklına yabancı olsun yerli olsun çoğunlukla bu seçenekler gelmektedir.

**Tablo 4.5.** Türkiye Denilince Akla Gelen İlk Üç Sözcük

	Sayı	%
İstanbul	107	27,6
Yemek	55	14,2
Tarih ve Kültür	51	13,1
Sultan Ahmet Cami	36	9,3
Misafirperverlik	34	8,8
Kapadokya	25	6,4
Osmanlı	6	1,5
Diğer	40	10,4
Belirtmemiş	34	8,8
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100</b>

Tablo 4.5.’te katılımcılara yöneltilen “Türkiye denilince aklınıza gelen ilk üç şey nedir” sorusuna verilen cevapların dağılımı gösterilmektedir. Buna göre %27,6 ile İstanbul cevabı ilk sırada yer almaktadır. İstanbul tarih boyunca birçok medeniyete ev sahipliği yapmış olmasından dolayı dünya genelinde en çok bilinen yerler arasındadır. Türk yemekleri ise gelen yabancıların her zaman ilgisini çekmiştir. Bu nedenle “yemek” cevabı %14,2 ile ikinci sırayı almıştır. Onu ise % 13,1 ile “tarih ve kültür” cevabı takip etmiştir. Türkiye’nin yer aldığı coğrafyada farklı dinlere mensup ve farklı kültürlere sahip insanlar yaşamıştır. Bu insanlar din ve kültürleri gereği bu bölgede birçok yapı inşa etmişler ve sayısız savaşlar bu topraklarda yaşanmıştır. Bu birikim ise Türkiye’yi kültür ve tarih açısından epey zengin kılmıştır.

**Tablo 4.6.** Darbe Girişiminin Ülkeyi Ziyaret Konusunda Yabancılarda Oluşturduğu Endişeyi Gösteren Frekans Analizi

	Sayı	%
Kesinlikle Katılmıyorum	30	9,7
Katılmıyorum	81	26,2

Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	72	23,3
Katılıyorum	101	32,7
Kesinlikle Katılıyorum	25	8,1
<b>Toplam</b>	<b>309</b>	<b>100</b>

Tablo 4.6.'da ziyaretçilerin ülkedeki darbe girişiminin onları seyahatleri öncesi ne kadar endişelendirdiği ile ilgili ifadeye verdikleri cevapların dağılımı gösterilmektedir. Bu kapsamda katılımcılara ilk olarak Türkiye'ye seyahatlerinden önce ülkedeki darbe girişimi ile ilgili bilgi sahibi olup olmadıkları sorulmuş ve cevabı "evet" olanlara ise bağlı olarak "Bu olay Türkiye seyahatim öncesi beni endişelendirdi" ifadesi yöneltmiş ve ifadeye katılım durumlarına göre 5'li Likert ölçeği uygulanmıştır. Tablo incelendiğinde "katılıyorum" %32,7 ve "kesinlikle katılıyorum" %8,1 oranları toplamda yaklaşık %41 gibi bir orana karşılık gelmektedir ve neredeyse katılımcıların yarısı bu olay nedeniyle Türkiye seyahatlerinden önce yüksek seviyede endişelenmişlerdir.

**Tablo 4.7.** Rusya İle Yaşanan Uçak Krizinin Ülkeyi Ziyaret Konusunda Yabancılar da Oluşturduğu Endişeyi Gösteren Frekans Analizi

	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Kesinlikle Katılmıyorum	28	11,3
Katılmıyorum	82	33,1
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	78	31,5
Katılıyorum	42	16,9
Kesinlikle Katılıyorum	18	7,3
<b>Toplam</b>	<b>248</b>	<b>100</b>

Bu konu biraz daha özel olduğu için ve özellikle öncelikli iki ülkeyi ilgilendirdiği için konu ile ilgili bilgi sahibi olan katılımcı sayısı 388 kişi içerisinde 248'de kalmıştır. Tablo 4.7.'ye göre "kesinlikle katılmıyorum" %11,3, "katılmıyorum" %33,1 ve "ne katılıyorum ne katılmıyorum" %31,5 oranlarına sahiptir. Bu oranlar toplamı %75'ten fazla kısmı oluşturmaktadır. Buna göre Rusya ile yaşanan uçak krizi ziyaretçileri çok fazla endişelendirmemiştir. Katılımcıların

farklı ülkelerden olması konunun onları fazla ilgilendirmediği anlamına gelebilir veya katılımcıların bu konunun iki ülke sorunu olduğunu düşündükleri varsayılabilir.

**Tablo 4.8.** Türkiye’de Yaşanan Patlamalar ve Terörist Saldırıların Ülkeyi Ziyaret Konusunda Yabancılarda Oluşturduğu Endişeyi Gösteren Frekans Analizi

	Sayı	%
Kesinlikle Katılmıyorum	40	10,3
Katılmıyorum	58	14,9
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	71	18,3
Katılıyorum	126	32,5
Kesinlikle Katılıyorum	49	12,6
<b>Toplam</b>	344	100

Türkiye’de son zamanlarda yaşanan patlamalar ve terörist saldırılar gerek ulusal gerekse uluslararası basında geniş yer bulmuştur. Bu olaylarla ilgili çeşitli haberler yapılmış ve hemen herkesin olaylar hakkında az-çok bilgisi olmuştur. Tablo 4.8. incelendiğinde “katılıyorum” %32,5 ve “kesinlikle katılıyorum” %12,6 oranları görülmektedir. Tabloya göre bu oranlar bu ifadeye görüş bildiren katılımcıların neredeyse yarısına (%45,1) karşılık gelmekte ve buradan yabancı turistlerin Türkiye’yi ziyaretlerinden önce bu olaylardan büyük oranda endişelendiklerini göstermektedir.

**Tablo 4.9.** Güvenlik Algısına İlişkin Katılımcı Görüşleri

	Çok Güvensiz (%)	Güvensiz (%)	Emin Değilim (%)	Güvenli (%)	Çok Güvenli (%)
Kapadokya’da gündüz vakti gezmek	-	-	3,4	30,7	66,0
Kapadokya sokaklarında karanlıkta dolaşmak	1,3	5,8	13,7	38,0	41,2
Kapadokya’da toplu taşıma araçlarını kullanmak	-	1,5	14,3	46,2	38,0
Kapadokya’da konaklamak	,5	-	5,1	33,2	61,2
Kendi ülkeniz/kasabanızla güvenlik	,3	7,8	16,4	34,5	40,9

açısından karşılaştırdığınızda					
Gece geç saatlerde gece kulüplerine ve barlara gitmek	,9	7,8	33,4	24,4	33,4
Sağlıklı bilgiye ulaşmak	1,4	2,4	33,7	31,0	31,5

Tablo 4.9.'a göre Kapadokya'da gündüz gezmenin katılımcıların yaklaşık %97'si, Kapadokya sokaklarında karanlıkta dolaşmanın katılımcıların %79'u, Kapadokya'da toplu taşıma araçlarını kullanmanın katılımcıların %84'ü, Kapadokya'da konaklamanın katılımcıların %94'ü, kendi ülke ve kasabası ile güvenlik karşılaştırmasında Kapadokya'nın güvenli olduğu katılımcıların %75'i, Kapadokya'da gece geç saatlerde eğlence merkezlerine gitmenin katılımcıların %58'i ve bölgede sağlık bilgiye ulaşmanın katılımcıların %62'si tarafından güvenli olarak algılandığı görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda ziyaretçilerin genel olarak bölge ile ilgili çok önemli bir güvenlik sorunu algılamadıkları sonucuna ulaşmak mümkündür. En düşük oranlara bakıldığında gece geç saatlerde eğlence merkezlerine gitmek ve sağlıklı bilgiye ulaşmak ifadeleri olduğu görülmektedir. Buna göre ise çoğu katılımcıların henüz bölgede eğlence merkezlerine gitmediği ve bilgi edinme konusunda bölgede bir yerlere başvurmadıkları sonucuna ulaşılabilir.

**Tablo 4.10.** Potansiyel Suç Algısına İlişkin Katılımcı Görüşleri

	Hiç Endişelenmedim (%)	Az Endişelendim (%)	Ne Endişelendim Ne Endişelenmedim (%)	Oldukça Endişelendim (%)	Çok Fazla Endişelendim (%)
Saldırı ve soygundan endişelenmek	50,9	14,7	24,5	8,0	1,8
Cinsel tacizden endişelenmek	55,7	15,5	18,9	8,8	1,0
İrksal tacizden endişelenmek	63,7	14,9	14,4	5,2	1,8
Çalıntı bir şeylere sahip olmaktan endişelenmek	42,3	22,0	22,6	11,0	2,1
Yerel halkla iletişime geçmekten endişelenmek	58,7	17,7	17,7	3,2	2,6
Polis ve emniyet güçlerinin sayısından endişelenmek	47,8	18,5	17,5	11,7	4,4

Bir etkinliğe katılmak veya kalabalıkta yürümekten endişelenmek	49,5	25,1	14,4	8,1	2,9
Cüzdan kredi kartı gibi değerli eşyaları taşımaktan endişelenmek	54,5	20,2	17,3	3,9	4,2
Alışveriş merkezlerinde dolaşmaktan endişelenmek	55,9	22,0	15,7	3,4	2,9
Yerel basında yayınlanan turistlere karşı işlenen suçlardan endişelenmek	54,1	21,0	18,1	4,7	2,1

Tablo 4.10. dikkatle incelendiğinde bölgeyi ziyaret eden yabancı turistlerin bölgedeki potansiyel suçlar konusunda önemli ölçüde endişe duydukları bir ifade olmadığı anlaşılmaktadır. Tablodaki olumsuz olarak görülebilecek en uç değerlere bakıldığında etraftaki polis ve emniyet güçleri sayısının katılımcıların %16'sı arasında potansiyel suç endişesine neden olduğu görülmektedir. Her ne kadar güvenlik güçlerinin emniyeti sağlamak konusunda varlığı önemli olsa da yabancı turistlerin bir kısmı tarafından etrafta sıkça görülen emniyet mensuplarının potansiyel suçlarla ilgili bir algı oluşturduğu anlaşılabilmektedir. Fakat tablonun geneli ele alındığında katılımcıların büyük çoğunluğunun bölgede potansiyel suçlar konusunda endişelerinin olmadığını görmek mümkündür. Buradan bölgenin turistlere karşı işlenen suçlarla ilgili olumsuz bir imaja sahip olmadığı sonucunu da ulaşılabılır.

**Tablo 4.11. Tekrar Ziyaret Niyetine İlişkin Katılımcı Görüşleri**

	Çok Zor Bir İhtimal (%)	Bir İhtimal (%)	Belki (%)	Büyük İhtimal (%)	Çok Büyük İhtimal (%)
Kapadokya'nın ziyaret için güvenli bir yer olduğunu diğer insanlara söyleyeceğim	,3	-	3,9	18,6	77,3
Ülkeme döndüğümde Kapadokya'yı yakınlarıma ve iş arkadaşlarıma tavsiye edeceğim	-	-	2,8	18,0	79,1
Kapadokya'ya tekrar geleceğim	2,8	1,0	12,1	19,1	64,9

Tablo 4.11. incelendiğinde ziyaretçilerin %95'inden fazlasının Kapadokya'nın ziyaret için güvenli bir yer olduğunu diğer insanlara söyleyeceği ve



yakınlarına, iş arkadaşlarına bölgeyi ziyaret için tavsiye edeceği anlaşılmaktadır. Tabloya göre katılımcıların %84 ise bölgeyi tekrar ziyaret edeceğini belirtmiştir. Tablodan anlaşılacağı üzere katılımcıların büyük çoğunluğunun bölgeyle ilgili olumlu görüşe sahip oldukları ve bölgeyi tekrar ziyaret konusunda istekli olduklarını söylemek yanlış olmayacaktır.

#### 4.4. T Testine İlişkin Bulgular

T testi iki örneklem grubu arasında ortalamalar açısından fark olup olmadığını araştırmak için kullanılır. T testi, bir gruptaki ortalamanın diğer gruptaki ortalamadan önemli derecede farklı olup olmadığını belirler. T testinde kritik nokta 2'dir. T testi her zaman iki farklı ortalamayı ya da değeri karşılaştırır. Bağımsız iki örnek t testi iki farklı örneklem grubunun ortalamalarını karşılaştırır (Kalaycı, 2008). Bu çalışmada da Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı kadın ve erkek turistlerin güvenlik algıları ve potansiyel suç algıları bu test yardımı ile analiz edilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda T testi yardımı ile aşağıda yer alan hipotezler doğrulanmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda T testi yardımı ile aşağıda yer alan hipotezler doğrulanmaya çalışılmıştır.

H<sub>1</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin cinsiyetleri ile güvenlik algıları arasında anlamlı bir fark vardır.

H<sub>2</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin cinsiyetleri ile potansiyel suç algıları arasında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo 4.12.** Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Cinsiyetleri İle Güvenlik Algılarına İlişkin T Testi Bulguları

Cinsiyet	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	t değeri	P değeri
Kadın	209	3,864	,787	-1,240	,216*
Erkek	179	3,964	,787		
1. Çok Güvensiz 2. Güvensiz 3. Emin Değilim 4. Güvenli 5. Çok Güvenli					

\* H<sub>1</sub>=RED (p>0,05)

Yapılan T testi sonucuna göre Tablo 4.12.'de  $H_1$  hipotezinin reddedildiği görülmektedir. Bu doğrultuda çalışma kapsamında yer alan Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin cinsiyetlere göre güvenlik algılarında anlamlı bir farklılık yoktur. Sonuç olarak, Kapadokya'yı ziyaret eden kadın ve erkek katılımcıların güvenlik ile ilgili algılarında önemli bir farklılık görülmediği anlaşılmaktadır.

**Tablo 4.13.** Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Cinsiyetleri İle Potansiyel Suç Algılarına İlişkin T Testi Bulguları

Cinsiyet	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	t değeri	P değeri
Kadın	209	1,959	,862	-3,146	,002*
Erkek	179	1,690	,814		
1. Hiç Endişelenmedim 2. Az Endişelendim 3. Ne endişelendim Ne endişelenmedim 4. Oldukça Endişelendim 5. Çok Fazla Endişelendim					

\*  $H_2=KABUL$  ( $p<0,05$ )

Tablo 4.13.'ün sonucuna göre  $H_2$  hipotezinin kabul edildiği görülmektedir. Çalışmaya katılan ziyaretçilerin cinsiyetlerine göre potansiyel suç algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Bu sonuca göre erkek katılımcıların Kapadokya'da potansiyel suçlara karşı neredeyse hiç endişelenmedikleri kadın katılımcıların ise çok az oranda endişelendikleri görülmektedir. Buna göre kadınların erkeklere oranlara potansiyel suçlara karşı daha endişeli oldukları gözlemlenebilmektedir. Bulgular incelendiğinde kadın ve erkek katılımcıların potansiyel suç algıları oranlarının çok yüksek olmadığını söylemek mümkündür. Buna göre katılımcıların bölgedeki potansiyel suçlara karşı genel algıları çok az endişelendikleri yönündedir.

#### 4.5. ANOVA (Tek Değişkenli Varyans Analizi) Analizine İlişkin Bulgular

T testi sadece iki grup arasındaki farklılıkların incelenmesi için uygundur. Ancak uygulamada ikiden fazla grubun karşılaştırılması gerekebilmektedir. Bu gibi durumlarda uygun test ANOVA testidir. ANOVA testi sonuçları, sadece, karşılaştırma yapılan gruplar arasında herhangi bir farkın olup olmadığını göstermekle beraber bu farklılığa sebep olan grubun hangi grup veya gruplardan kaynaklandığı konusunda herhangi bir bilgi vermemektedir. Bu amaçla, One Way

ANOVA testi uygulamak gereklidir (Altunışık, vd., 2012). Bu kapsamda ANOVA testi yardımı ile aşağıda yer alan hipotezler doğrulanmaya çalışılmıştır.

H<sub>3</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin yaşları ile güvenlik algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>4</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin yaşları ile potansiyel suç algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>5</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin eğitim durumları ile güvenlik algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>6</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin eğitim durumları ile potansiyel suç algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>7</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin gelir durumu ile güvenlik algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>8</sub>: Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin gelir durumu ile potansiyel suç algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 4.14.** Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Yaşları İle Güvenlik Algılarına İlişkin ANOVA Testi Bulguları

Yaş		Sayı	Ortalama	Std. Sapma	F değeri	P değeri
18-25	26-35	78	3,891	,766	6,310	,536
	36-45					,986
	46-üstü					,222
26-35	18-25	175	4,049	,667		,536
	36-45					,997
	46-üstü					<b>,001*</b>
36-45	18-25	45	3,987	,768		,986
	26-35					,997
	46-üstü					,099
46-üstü	18-25	90	3,619	,949	,222	

	26-35 36-45					,001*
						,099
1. Çok Güvensiz 2. Güvensiz 3. Emin Değilim 4. Güvenli 5. Çok Güvenli						

\* H<sub>3</sub>=KABUL (p<0,05)

Tablo 4.14.'te görüldüğü üzere Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin yaşları ile güvenlik algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Buna göre H<sub>3</sub> hipotezi kabul edilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcılar arasında 26-35 yaş grubu ile 46-üstü yaş grubu arasında güvenlik algısına yönelik farklılık gözlemlenmektedir. Elde edilen bulgular incelendiğinde 26-35 yaş aralığındaki grubun 46 üstü yaş grubuna göre Kapadokya'yı daha güvenli bulduğunu gözlemlemek mümkündür.

**Tablo 4.15.** Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Yaşları İle Potansiyel Suç Algılarına İlişkin ANOVA Testi Bulguları

Yaş	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	F değeri	P değeri
18-25	26-35 36-45 46-üstü	78	1,997	,703	,035*
					,841
					,991
26-35	18-25 36-45 46-üstü	175	1,726	,733	,035*
					,976
					,646
36-45	18-25 26-35 46-üstü	45	1,828	,850	,841
					,976
					,998
46-üstü	18-25 26-35 36-45	90	1,911	1,120	,991
					,646
					,998
1. Hiç Endişelenmedim 2. Az Endişelendim 3. Ne endişelendim Ne endişelenmedim 4. Oldukça Endişelendim 5. Çok Fazla Endişelendim					

\* H<sub>4</sub>=KABUL (p<0,05)

Tablo 4.15. incelendiğinde Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin yaşları ile potansiyel suç algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Buna göre  $H_4$  hipotezi kabul edilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcılar arasında 18-25 yaş grubu ile 26-35 yaş grubu arasında potansiyel suç algısına göre farklılık olduğu görülebilmektedir. Tablodaki bulgular dikkatlice incelendiğinde 26-35 yaş aralığındaki grubunun 18-25 yaş grubuna göre bölgedeki potansiyel suç algısının daha az olduğu ve potansiyel suçlar için daha az endişelendikleri sonucuna ulaşılabilmektedir.

**Tablo 4.16.** Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Eğitim Durumları İle Güvenlik Algılarına İlişkin ANOVA Testi Bulguları

Eğitim Durumu		Sayı	Ortalama	Std. Sapma	F değeri	P değeri
İlköğretim	Lise Lisans Lisansüstü	8	3,196	,922	3,346	,028*
						,117
						,069
Lise	İlköğretim Lisans Lisansüstü	30	4,138	,797		,028*
						,410
						,737
Lisans	İlköğretim Lise Lisansüstü	229	3,880	,777		,117
						,410
						,850
Lisansüstü	İlköğretim Lise Lisans	121	3,958	,775		,069
					,737	
					,850	
1. Çok Güvensiz 2. Güvensiz 3. Emin Değilim 4. Güvenli 5. Çok Güvenli						

\*  $H_5$ =KABUL ( $p<0,05$ )

Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin eğitim durumları ile güvenlik algılarına ilişkin bulguları gösteren Tablo 4.16'ya göre ziyaretçilerin eğitim durumları ile güvenlik algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılabilmektedir. Yani  $H_5$  hipotezi kabul edilmektedir. Analiz sonuçlarına göre ilköğretim mezunu turistlerle lise mezunu turistler arasında güvenlik algısına göre

anlamli farklılık olduğu görülebilmektedir. Tablodaki bulgulara lise mezunu turistlerin güvenlik algılarının ilköğretim mezunu turistler nazaran daha yüksek olduğu gözlemlenebilmektedir. Yalnız tablo incelendiğinde eğitim durumlarına göre çalışmaya katılan turistlerin sayılarının homojen dağılmadığı fark edilmektedir. Özellikle arasında farklılık bulunan ilköğretim ve lise mezunu turistlerin sayısı toplam sayı içerisinde sadece yaklaşık %10'luk bir kısma karşılık gelmektedir. Bu durumda bu analizin doğruluk payının daha düşük olabileceği söylenilebilir.

**Tablo 4.17.** Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Eğitim Durumları İle Potansiyel Suç Algılarına İlişkin ANOVA Testi Bulguları

Eğitim Durumu		Sayı	Ortalama	Std. Sapma	F değeri	P değeri
İlköğretim	Lise Lisans Lisansüstü	8	1,500	,272	5,245	,636
						,017*
						,073
Lise	İlköğretim Lisans Lisansüstü	30	1,296	,544		,636
						,000*
						,000*
Lisans	İlköğretim Lise Lisansüstü	229	1,913	,860		,017*
						,000*
						,979
Lisansüstü	İlköğretim Lise Lisans	121	1,843	,871	,073	
					,000*	
					,979	
1. Hiç Endişelenmedim 2. Az Endişelendim 3. Ne endişelendim Ne endişelenmedim 4. Oldukça Endişelendim 5. Çok Fazla Endişelendim						

\*  $H_0=KABUL$  ( $p<0,05$ )

Tablo 4.17. incelendiğinde Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin eğitim durumları ile potansiyel suç algıları arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu durumda  $H_0$  hipotezi kabul edilmektedir. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre eğitim durumlarına göre turistlerin ilköğretim mezunları ile

lisans mezunları arasında farklılık görülmektedir. Buna göre ilköğretim mezunu turistlerin lisans mezunu olanlara göre potansiyel suç algıları daha düşüktür veya başka bir deyişle potansiyel suçlara karşı daha az endişe duymaktadırlar. Tablo dikkatli incelendiğinde aynı durumun lise ile lisans mezunları ve lise ile lisansüstü mezunu turistler arasında da geçerli olduğu görülmektedir. Yani lise mezunu olanların potansiyel suç algıları diğer iki gruba (lisans-lisansüstü) göre daha azdır veya potansiyel suçlara karşı daha az endişelenmektedirler. Yine grupların homojen dağılmamasından dolayı doğruluk payı hakkında kesin ifadeler kullanmak yanlış olacaktır.

**Tablo 4.18.** Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Gelir Durumu İle Güvenlik Algılarına İlişkin ANOVA Testi Bulguları

Gelir Durumu (€)		Sayı	Ortalama	Std. Sapma	F değeri	P değeri
<b>0-999</b>	<b>1000-1999</b>	81	3,836	,735	3,670	,972
	<b>2000-2999</b>					,572
	<b>3000-3999</b>					,604
	<b>4000+</b>					,499
<b>1000-1999</b>	<b>0-999</b>	82	3,923	,764		,972
	<b>2000-2999</b>					,914
	<b>3000-3999</b>					,929
	<b>4000+</b>					,193
<b>2000-2999</b>	<b>0-999</b>	87	<b>4,041</b>	,785		,572
	<b>1000-1999</b>					,914
	<b>3000-3999</b>					1,000
	<b>4000+</b>					<b>,025*</b>
<b>3000-3999</b>	<b>0-999</b>	86	<b>4,034</b>	,856		,604
	<b>1000-1999</b>					,929
	<b>2000-2999</b>					1,000
	<b>4000+</b>					<b>,028*</b>
<b>4000+</b>	<b>0-999</b>	52	<b>3,582</b>	,707	,499	
	<b>1000-1999</b>				,193	
	<b>2000-2999</b>				<b>,025*</b>	

						<b>,028*</b>
<b>1. Çok Güvensiz 2. Güvensiz 3. Emin Değilim 4. Güvenli 5. Çok Güvenli</b>						

**\* H<sub>7</sub>=KABUL (p<0,05)**

Tablo 4.18'e göre Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin gelir durumu ile güvenlik algıları arasında anlamlı farklılıklar vardır. Bu sonuca göre H<sub>7</sub> hipotezi kabul edilmektedir. Analiz sonuçlarına göre aylık geliri 2000-2999 € olan turistlerle aylık geliri 4000 € üstü olan turistler arasında farklar olduğu görülmektedir. Bu durumda aylık geliri 2000-2999 € arasında olanların güvenlik algıları aylık geliri 4000 € üstü olanlara göre daha yüksektir. Diğer bir ifadeyle geliri 2000-2999 € arası olanlar aylık geliri 4000 € üstü olanlara göre bölgeyi daha güvenli buldukları sonucuna ulaşılmaktadır. Aynı durum aylık geliri 3000-3999 € arası olan turistlerle 4000 € üstü aylık gelire sahip turistler arasında da geçerlidir. Tablo sonuçlarına göre 3000-3999 € arası gelire sahip olan turistlerin 4000 € üstü gelire sahip turistlere nispeten güvenlik algılarının daha yüksek olduğu ve bölgeyi daha güvenli buldukları görülebilmektedir.

**Tablo 4.19.** Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Gelir Durumu İle Potansiyel Suç Algılarına İlişkin ANOVA Testi Bulguları

Gelir Durumu (€)		Sayı	Ortalama	Std. Sapma	F değeri	P değeri
<b>0-999</b>	<b>1000-1999</b>	81	1,953	,840	1,593	1,000*
	<b>2000-2999</b>					,299*
	<b>3000-3999</b>					,653*
	<b>4000+</b>					1,000*
<b>1000-1999</b>	<b>0-999</b>	82	1,906	1,003		1,000*
	<b>2000-2999</b>					,703*
	<b>3000-3999</b>					,950*
	<b>4000+</b>					1,000*
<b>2000-2999</b>	<b>0-999</b>	87	1,683	,796		,299*
	<b>1000-1999</b>					,703*
	<b>3000-3999</b>					1,000*
	<b>4000+</b>					1,000*



						,656*
<b>3000-3999</b>	<b>0-999 1000-1999 2000-2999 4000+</b>	86	1,753	,710		,653*
						,950*
						1,000*
						,919*
<b>4000+</b>	<b>0-999 1000-1999 2000-2999 3000+3999</b>	52	1,930	,882		1,000*
						1,000*
						,656*
						,919*
<b>1. Hiç Endişelenmedim 2. Az Endişelendim 3. Ne endişelendim Ne endişelenmedim 4. Oldukça Endişelendim 5. Çok Fazla Endişelendim</b>						

\*  $H_8=RED$  ( $p>0,05$ )

Tablo 4.19. incelendiğinde ise Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin gelir durumu ile potansiyel suç algıları arasında herhangi anlamlı bir fark olmadığı görülmekte ve buna göre  $H_8$  hipotezi reddedilmektedir. Sonuç olarak katılımcıların gelir durumları ile potansiyel suç algıları arasında bir fark yoktur.

#### 4.6. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Regresyon analizi metrik bir bağımlı değişken ile bir veya daha çok bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla kullanılan bir analiz yöntemidir. Bir tek bağımsız değişkenin kullanıldığı regresyon tek değişkenli regresyon analizi, birden fazla bağımsız değişkenin kullanıldığı regresyon analizi de çok değişkenli regresyon analizi olarak adlandırılmaktadır. Regresyon analizi ile bağımlı ile bağımsız değişkenler arasında bir ilişki var mıdır? Eğer bir ilişki varsa bu ilişkinin gücü nedir, değişkenler arasında ne tür bir ilişki vardır; bağımlı değişkenlere ait ileriye dönük değerleri tahmin etmek mümkün müdür ve nasıl tahmin edilmelidir, belirli koşulların kontrol edilmesi durumunda özel bir değişken veya değişkenler grubunun diğer değişken veya değişkenler üzerindeki etkisi nedir ve nasıl değişir gibi sorulara cevap aranmaya çalışılır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007). Bu kapsamda regresyon testi ile aşağıdaki hipotezler doğrulanmaya çalışılmıştır.

$H_9$ : Güvenlik algısı tekrar ziyaret etme niyetini etkiler.

H<sub>10</sub>: Potansiyel suç algısı tekrar ziyaret etme niyetini etkiler.

**Tablo 4.20.** Güvenlik Algısının Tekrar Ziyaret Etme Niyetine Etkisinin Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız Değişken	Standartlaştırılmış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	F Testi	t - testi	Anlamlılık Değeri (p-değeri)
	B	Std. Hata						
<b>Sabit</b>	2,676	,155		,299	<b>,297</b>	164,472		,000*
<b>Güvenlik Algısı</b>	,468	,036	<b>,547</b>				12,825	<b>,000*</b>
Bağımlı Değişken: <b>Tekrar Ziyaret Etme Niyeti</b>								

\* H<sub>0</sub>=KABUL (p<0,05)

Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin güvenlik algısının, bölgeyi tekrar ziyaret etme niyetine etkisini belirlemeye yönelik regresyon analizi bulgularına tablo 4.20.'de yer verilmiştir. Bulgular doğrultusunda güvenlik algısının, tekrar ziyaret etme niyeti etkisi üzerine oluşturulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir (t=12,825; p<0,05). Güvenlik algısının Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin tekrar ziyaret niyetlerini %29 oranında açıkladığı görülmektedir (p<0,05).

Tablo 12'ye göre yabancı turistlerin tekrar ziyaret niyetlerine güvenlik algısının olumlu katkıda bulunduğu görülmektedir. Buna göre, yabancı turistlerin güvenlik algısında oluşabilecek bir birimlik artış, tekrar ziyaret niyetlerinde 0,547 birimlik bir artışa yol açmaktadır. Bu bulgular neticesinde çalışmanın "H<sub>9</sub>: Güvenlik algısı tekrar ziyaret etme niyetini etkiler" hipotezi doğrulanmıştır.

**Tablo 4.21.** Potansiyel Suç Algılarının Tekrar Ziyaret Etme Niyetine Etkisinin Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız Değişken	Standartlaştırılmış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	F Testi	t - testi	Anlamlılık Değeri (p-değeri)
	B	Std. Hata	Beta					
<b>Sabit</b>	4,992	,059		,103	<b>,101</b>	44,517		,000*
<b>Potansiyel Suç Algısı</b>	-,193	,029	-,322				-6,672	<b>,000*</b>
Bağımlı Değişken: <b>Tekrar Ziyaret Etme Niyeti</b>								

\* H<sub>10</sub>=KABUL (p<0,05)

Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin potansiyel suç algısının, bölgeyi tekrar ziyaret etme niyetine etkisini belirlemeye yönelik regresyon analizi bulgularına tablo 4.21.'de yer verilmiştir. Bulgular doğrultusunda güvenlik algısının, tekrar ziyaret etme niyeti etkisi üzerine oluşturulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir (t=-6,672; p<0,05). Potansiyel suç algısının Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin tekrar ziyaret niyetlerini %10 oranında açıkladığı görülmektedir (p<0,05).

Tabloya göre yabancı turistlerin tekrar ziyaret niyetlerine potansiyel suç algısının olumsuz etkide bulunduğu görülmektedir. Buna göre, yabancı turistlerin potansiyel suç algısında oluşabilecek bir birimlik azalış, tekrar ziyaret niyetlerinde **0,322** birimlik bir artışa yol açmaktadır. Bu bulgular neticesinde çalışmanın "H<sub>10</sub>: Potansiyel suç algısı tekrar ziyaret etme niyetini etkiler." hipotezi doğrulanmıştır.

## SONUÇ

Güvenlik ve emniyet insanların yaşamının her aşamasında her yerde karşılaşılabileceği çok önemli kavramlardır. İnsanlar yaratılışı gereği doğumundan itibaren yaşamını devam ettirebilmek için birçok şeye ihtiyaç duymaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi Maslow (1970) bu ihtiyaçlara bir sınıflama ve sıralama getirmiştir. Fizyolojik ihtiyaçlar insanların beden gereksinim hissettiği ve karşılanması hayatın devam ettirilebilmesi ve canlı kalabilmek için zorunluluk olan ihtiyaçlardır. İnsanların bu temel ihtiyaçlarının karşılanmasından sonra içgüdüsel olarak korunma, kollanma gereksinimini ortaya çıkar ve insanlar kendini çevreden gelebilecek her türlü tehlikeye karşı emin hissetmek isterler. Tüm insanlar için can güvenliği en temel ihtiyaçtır.

Son yıllarda dünya genelindeki teknolojik gelişmeler ve insanların işlerini kolaylaştıran birçok yenilik ile artan gelirler insanların seyahat etmesi için gerekli olan boş zaman ve ekonomik rahatlığa imkân sağlamıştır. Turizm aktivitelerinin de bu olumlu gelişmelere paralel olarak artış gösterdiğini söylemek mümkündür. Turizm talebinin ikame edilebilir olması ve turizm olayının kırılğan bir yapıya sahip olması destinasyonların turistler için sundukları olanakları geliştirip mükemmele yaklaştırmalarını zorunluluk haline getirmektedir. Önceden de belirtildiği bir turizm bölgesinde yaşanabilecek en küçük bir olumsuzluk bile seyahat niyeti olan potansiyel bir turistin kararını değiştirip ya başka bir yere seyahat etmesine ya da seyahat etmekten vazgeçmesine neden olabilmektedir.

Bu kapsamda turistler kendi can ve mal güvenliğini ön planda tutarak seyahat edecekleri yerlerin güvenliğinin kusursuz olması beklentisine girmektedirler. Sürdürülebilir turizmin temel amaçlarından biri de bu beklentinin karşılanması doğrultusunda tüm ziyaretçilere hiçbir ayırım gözetmeksizin güvenli bir ortam sağlamaktır. İnsanların güvensiz olarak algıladıkları bir ortamda turizm faaliyetlerinin gerçekleşmesinin oldukça güç olabileceği gibi sürdürülebilir olması da çok zor olacaktır.

Çalışmanın temel sorunsalı Kapadokya bölgesine gelen yabancı turistlerin güvenlik ve potansiyel suç algılarının belirlenmesi ve bu değişkenlerin turistlerin demografik özelliklerine göre değişiklik gösterip göstermediğinin ortaya çıkarılarak turistlerin tekrar ziyaret niyetlerine etkisinin ölçülmesidir. Bununla birlikte Türkiye’de son zamanlarda yaşanan olayların önceki yapılan çalışmalarda belirtilen güvenliği etkileyen risk faktörleri (terörizm, savaş ve siyasi istikrarsızlık, suç) ile paralellik göstermesi nedeniyle turistlerin Türkiye’ye bakışını ve oluşan Türkiye imajını belirlemek amacı ile katılımcılara bazı sorular yöneltilmiştir.

Yabancı turistlerin Türkiye’ye bakışı ile ilgili yapılan analizlerde bu turistlerin %86’sının Türkiye’yi güvenli bir ülke olarak gördüğü anlaşılmaktadır. Bu sonuçtan yola çıkılarak turistlerin ülkede güvenlikle ilgili herhangi bir problemle karşılaşmadığı varsayılabilir. Yine katılımcıların %33’ü Türkiye’yi doğulu, %58’i gelişmekte olan, %32,5’i modern olmayan, 37,6’sı muhafazakâr bir ülke olarak görmektedirler. Buna göre ülkeyi ziyaret eden turistlerin çoğunluğunun Türkiye’den daha iyi ekonomik koşullara sahip ülkelere geldiği varsayılarak bu sonuçların ortaya çıktığı düşünülmektedir. Sonuç olarak turistlerin yaşanan olumsuzluklara rağmen hala Türkiye’yi güvenli bir ülke olarak gördükleri fakat ülkenin modern olmayan, doğulu, muhafazakâr, gelişmekte olan bir ülke olduğu yönünde görüşleri ağır basmaktadır.

Çalışmanın amacına yönelik Türkiye’de son zamanlarda yaşanan olaylar doğrultusunda yabancı turistlerin ülkede yaşanan olaylarla ilgili bilgi sahibi olup olmadıkları ve bilgi sahibi olanların ise seyahatleri öncesi ne derecede etkilendikleri belirlemek için bazı sorular sorulmuştur. Buna göre çalışmaya katılan 388 yabancı turist Türkiye’ye seyahatlerinden önce 309’unun ülkedeki darbe girişiminden, 248’inin Rusya ile yaşanan uçak krizinden ve 344’ünün ülkenin çeşitli yerlerinde yaşanan patlama ve terörist saldırılardan haberdar olduğu anlaşılmaktadır. Darbe girişiminin yaklaşık olarak katılımcıların %41’inde seyahatleri öncesi endişe oluşturduğu anlaşılmıştır. Rusya ile yaşanan uçak krizi nedeniyle endişelenenler ise katılımcıların yaklaşık %24’ünü oluşturmaktadır. Son olarak ülkede yaşanan patlama ve terörist saldırıların ziyaretçilerin yaklaşık %45,1’ini seyahatleri öncesi

endişelendirdiği verisine ulaşılmıştır. Sonuç olarak bu üç olayın da Türkiye seyahat konusunda yabancı turistleri endişelendirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmaya katılanlar dünyanın farklı yerlerinden olması nedeniyle Rusya ile yaşanan uçak krizi olayı daha özel kalmış ve katılımcıların hepsini ilgilendirmediği varsayılmıştır. Sonuç olarak ülkelerde yaşanan siyasi istikrarsızlıklar, savaş ve suçlar gibi faktörler bu ülkelere turistik amaçlı gelmek isteyen insanların kararında etkili olabilmekte ve onları seyahatleri konusunda endişeye düşürebilmektedir. Bu sonuçlar her ne kadar bu yabancı turistlerin Türkiye'ye gelmiş ve Kapadokya'yı ziyaret etmiş olduğunu gerçeğini değiştirmese de turistlerin karar verme konusundaki endişelerini ortaya çıkarması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Kapadokya bölgesini ziyaret eden yabancılara bölge hakkındaki güvenlik algılarının tespiti için 7, bölgedeki potansiyel suç algılarının tespiti için 10 ve bölgeyi tekrar ziyaret niyetlerini belirlemek için 3 ifade yöneltilmiştir. Bulgulara göre güvenlik algısı ifadelerine verilen cevaplara göre bölgenin güvenliği ile ilgili önemli bir olumsuzluğa rastlanılmamıştır. Verilen cevaplar incelendiğinde cevapların hepsinin yaklaşık en az %60 oranında olumlu şekilde oluştuğu anlaşılmıştır. Ziyaretçilerin bölgedeki potansiyel suç algısına dair ifadelere verdiği yanıtlar ise yine güvenlik algılarında olduğu gibi büyük oranda olumludur. Potansiyel suç algısı ifadelerinin her biri için verilen yanıtların en az %65 oranında olumlu olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılara yöneltilen bölgeyi tekrar ziyaret niyetlerine ilişkin ifadelere verilen yanıtlar ise oldukça olumludur. Ziyaretçilerin büyük çoğunluğu bölgenin güvenli olduğunu diğer insanlara söyleyip arkadaş ve yakınlarına bölgeyi ziyaret için tavsiye edeceğini bildirmişlerdir. Katılımcıların çoğu bölgeyi tekrar ziyaret etmelerinin de yüksek olasılık olduğunu belirtmişlerdir. Bu ifadelere göre bölgeyi ziyaret eden yabancı turistlerin bölgeyi güvenli buldukları ve bölgedeki potansiyel suçlar konusunda fazla endişe duymadıkları sonucuna ulaşmak mümkündür. Bu olumlu ifadelerin katılımcıların bölgeyi tekrar ziyaret niyetlerine de olumlu katkıda bulunduğu anlaşılmaktadır.

Çalışmanın temel amacına yönelik oluşturulan ve demografik özelliklerine göre turistlerin bölgedeki güvenlik ve potansiyel algılarının değişip değişmediğine

yönelik bulgular ise şu şekilde oluşmuştur. Katılımcıların cinsiyetlerine göre güvenlik algıları arasında anlamlı bir fark bulunamazken potansiyel suç algıları arasında bir fark tespit edilmiştir. Buna göre kadınların potansiyel suçlara yönelik endişelerinin erkelere göre daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu ifadelere göre bölgeyi ziyaret eden yabancı turistlerin bölgeyi güvenli buldukları ve bölgedeki potansiyel suçlar konusunda fazla endişe duymadıkları sonucuna ulaşmak mümkündür. Regresyon analizi sonuçlarına göre ise güvenlik algısının turistlerin tekrar ziyaret niyetlerini etkilediği ve güvenlik algılarındaki artışın tekrar ziyaret niyetini de artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Potansiyel suç algısının arttığı durumda ise tekrar ziyaret niyetlerinin azaldığı tespit edilmiştir.

Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün açıkladığı verilere göre, 2015 yılında Kapadokya'yı ziyaret eden turist sayısı 2.608.033 iken 2016 yılında bu sayı 1.493.493'e gerilemiştir. Oransal olarak bakıldığında 2016 yılında bölgeyi ziyaret eden turist sayısında önceki yıla göre %43'lük bir azalma gözle çarpılmaktadır. Bölgeye gelen turistler üzerinde yapılan analizlerde güvenlikle ve suçlarla alakalı büyük problemler görülmezken bölgedeki turist sayısındaki azalışın ülkenin genel durumu ile alakalı olduğu düşünülmektedir. Ülke genelinde turist sayısında önceki yıla göre %26'luk azalma söz konusu iken bölgede %43'lük bir azalma meydana gelmiştir. Buna göre ülke genelinde yaşanan güvenliği tehdit edici olayların turizm sektörünü de etkilediği sonucuna ulaşmak mümkündür. Bölgede yaşanan turist sayısındaki azalış turizmin hassas ve kırılabilir yapısını kanıtlar niteliktedir. Güvenlikle ilgili yaşanabilecek sorunların insanların seyahat niyetlerini büyük ölçüde değiştirebileceği açıkça görülebilmektedir.

## KAYNAKÇA

- AKSU, M., Aktaş, Ali R., Oku, O. ve Şentürk, Faruk K. (2013).** “Yabancı Turistlerin Güvenlik Algılarının Analizi: Alanya Örneği”. **International Conference On Eurasian Economies.**
- ALPAR, R. (2012).** **Uygulamalı İstatistik ve Geçerlik-Güvenirlik.** 2. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- ALTINBAŞAK, İ., (2004).** “Modeling The Constitutents Of The Image Of A Country For The Determination Of Priorities Related To Strategic Image Management – The Case Of Turkey”, Boğaziçi Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- ALTUNIŞIK, R. ve diğerleri. (2012).** **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı.** 7.Baskı, Adapazarı: Sakarya Kitapevi
- ARANSSON, L. (2000).** **The Development of Sustainable Tourism,** London.
- ASCHAUER, W. (2010).** “Perceptions Of Tourists At Risky Destinations. A Model Of Psychological Influence Factors”. **Tourism Review** Vol. 65 No. 2, 4-20
- ATEŞOĞLU, İ. ve Türker, A. (2014).** “Tatil Yeri Seçiminde Ülke İmajının Turistin Risk Algısı Üzerine Etkisi”. **Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi,** C:6, S:2, s. 9-28.
- AYAZLAR, G., ve Işık, T. (2016).** “Yabancı turistlere yönelik işlenen suçların incelenmesi: Marmaris Örneği”. **International Journal of Human Sciences,** 13(1), 1815-1831
- AZİZ, H. (1995).** “Understanding attacks on tourists in Egypt”. **Tourism Management,** 6, 91–95.
- BARKER, M. and Page, S.J., 2002.** “Visitor safety in urban tourism environments: the case of Auckland”, **New Zealand. Cities,** Vol.19 (4), pp. 273-282
- BASALA, L.S. ve D. B. Klenosky, (2001).** “Travelstyle preferences for visiting a novel destination: A conjoint investigation across the novelty familiarity continuum”, **Journal of Travel Research,** 40: 172-182.
- BATRA, A. (2008).** “Foreign Tourists’ Perception Towards Personal Safety And Potential Crime While Visiting Bangkok”. **Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research** Volume 19. Number 1. pp. 89-101.
- BAYHAN, İ. (2014).** “Turistlerin Güvenlik Algısı Üzerine Bir Alan Araştırması”. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.



- BİLİM, Y.** (2004). “Popüler Turistik Destinasyonlarda (Turizm Merkezlerinde) Polis ve Hizmetlerinin Avrupalı Turistler Tarafından Algılanması Yüksek Lisans Tezi. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BLACKWELL, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F.** (2006). *Consumer behaviour* (10th ed.). Cincinnati, Ohio: South Western
- BRUNT, P., Mawby, R., ve Hambly, Z.** (2000). “Tourist victimisation and the fear of crime on holiday”. **Tourism Management**, 21(4), 417–424.
- CARTER, S.** (1998). “Tourists and traveller’s social construction of Africa and Asia as risky locations”. **Tourism Management**, 19, 349–358
- CAVLEK, N.** (2002) “Tour Operators and Destination Safety”, **Journal of Tourism Research**, 29:4, 457-534
- CHESNEY-LİND, M., & Lind, I. Y.** (1986). “Visitors as victims: Crimes against tourists in Hawaii”. **Annals of Tourism Research**, 13, 167–191.
- CHIANG L.C.** (2000). “Strategies for Safety and Security in Tourism: A conceptual framework for the Singapore Hotel Industry”. **The Journal of Tourism Studies**, Vol.11 (2).
- COHEN, L. and Felson, M.,** 1979. “Social change and crime rate trends: a routine activity approach.” **American Sociological Review**, Vol. 44, pp. 588-608
- CROTTS, J. C.** (1996).” Theoretical perspectives on tourist criminal victimisation”. **The Journal of Tourism Studies**, 7(1), 2–9.
- ÇAKMAKCI, E.** (2015). “Turizm ve Suç Arasındaki İlişki ve Suçun Önlenmesine Yönelik Teoriler”. **Turizm Akademik Dergisi**, 2 (1).
- ÇALIŞKAN, U.** (2009). “Turist Sağlığı Güvenliğinin Analizi: Türkiye Termal Tesisler Uygulaması”. Doktora tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- DE ALBURQUERQUE, K., & McElroy, J.** (1999). “Tourism and crime in th Caribbean”. **Annals of Tourism Research**, 26(4), 968–984.
- DEMİR, C. ve Çevirgen, A.** (2006). **Turizm ve Çevre Yönetimi Sürdürülebilir Gelişme Yaklaşımı**. 1.Basım, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- DEMOS, E.** (1992). Concern for safety: A potential problem in the tourist industry. **Journal of Travel and Tourism Marketing**, 1(1), 81–88.
- DİMANCHE, F. ve Lepetic, A.** (1999). “New Orleans tourism and crime: A case study”. **Journal of Travel Research**, 38(1), 19-23.

- DİNÇER, İ.** (1996). “Sürdürülebilir Turizmin Hayata Geçirilmesi İçin Aktive Olması Gereken Dinamikler ve İşlevleri-Model Çalışması, Sürdürülebilir Turizm; Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım” İstanbul: 19. Dünya Şehircilik Günü Kolokyumu, Mimar Sinan Üniversitesi.
- DOWLING, G. R.** (1986). “Perceived risk: The concept and its measurement”. **Psychology & Marketing**, 3(3), 193-210
- DURMUŞ, B.,** Yurtkoru, E.Serra ve Çinko, M. (2013). **Sosyal Bilimlerde Spss’le Veri Analizi.** 5. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım
- INSKEEP, E.** (1991). “Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach. Newyork: Van Nostrand Reinhold”
- ELLIOT, L., & Ryan, C.** (1993). “The impact of crime on Corsican tourism: A descriptive assessment”. **World Travel and Tourism Review**, Special Report (Part Three), 287–293.
- ERCAN, İ. ve Kan, İ.** (2004). Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik. **Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi** 30 (3) 211-216,
- ESER, Seçkin.,** Dalgın, Taner ve Çeken, Hüseyin (2010). “Sürdürülebilir Kültür Turizmi: Efes Örneği”. **Ege Coğrafya Dergisi**, 19/2, 27-34
- FAULKNER, B., & Vikulov, S.** (2001). “Katherine, washed out one day, back on track the next: a post-mortem of a tourism disaster”. **Tourism Management**, 22, 331–344.
- FUCHS, G., ve Reichel, A.** (2004). “Cultural differences in tourist destination risk perception: An exploratory study”. *Tourism (Zagreb)*, 52(1), 21-37.
- FUCHS, G., ve Reichel, A.** (2006). Tourist destination risk perception: The case of Israel. **Journal of Hospitality & Leisure Marketing**, 14(2), 83-108.
- GARTNER, W., & Shen, J.** (1992). The impact of Tiananmen square on China’s tourism image. **Journal of Travel Research**, 30(4), 47–52.
- GARROD, Brian ve Fyall, Alan** (1998). “Beyond the rhetoric of sustainable tourism. Great Britain”. **Tourism Management**. Vol. 19, No. 3, pp. 199-212.
- GEORGE, R.** (2003) “Tourists Perceptions of Safety and Security While Visiting Cape Town”, **Tourism Management**, 24:3, 575-591.
- GEORGE R.,** (2009).”Visitors perceptions of crime-safety and attitudes towards risk: The case of Table Mountain National Park, Cape Town”. **Tourism Management**, Vol. 31, pp. 806-815
- GIBSON, H., ve Yiannakis, A.** (2002). “Tourist roles: Needs and the lifecourse”. **Annals of Tourism Research**, 29(2), 358-383.

- GÖSSLING, S.** ve diğerleri. (2009). “Sustainable Tourism Futures Perspectives on Systems, Restructuring and Innovations”.
- GUNN, C.** (1983). “Report of tourism-environment study panel. In D. J. Walmsley, R. M. Boskovic. ve J. J. Pigram (Eds.), *Tourism and crime: An Australian perspective*. **Journal of Leisure Research**, 13(2), 136–155.
- HALL, C.M., Timothy, A.J. and Duval, D.T.** (2003). “Security and Tourism: Towards a New Understanding”. **Journal of Travel and Tourism Marketing**, 15 (2/3), 1-18.
- HARPER, D.** (2001). “Comparing tourists’ crime victimization”. **Annals of Tourism Research**, 28(4), 1053–1056
- İSLAMOĞLU, A.Hamdi ve Alnıaçık, Ümit** (2014). **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**. 4. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım
- KAHRAMAN, N. ve Türkay, O.** (2006). **Turizm ve Çevre**. Ankara: Detay
- KALAYCI, Şeref** (2008). **Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**. 3.Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- KARASAR, N.** (2005). **Bilimsel Araştırma Yöntemi**. Ankara: Nobel Yayınları.
- KELEŞ, Ayşegül** (2003). **Sürdürülebilir Turizm Planlaması ve Türkiye’de Yat Turizmine Ekolojik Yaklaşım**. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KELLY, I.** (1993). “Tourist destination crime rates: An examination of Cairns and the Gold Coast”. Australia: **The Journal of Tourism Studies**, 4(2), 2–11.
- KOPTAGEL, İ., G.** (2001). **Tıpsal Psikoloji**, İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri
- KOVARİ, I. and Zimanyi, K.** (2011). “Safety And Security In The Age Of Global Tourism”. **Applied Studies in Agribusiness and Commerce**, vol. 05
- KOZAK, Metin** (2015). **Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri**, 2. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- KARAMUSTAFA, K. ve Erbaş, E.** (2011). “Satın Alma Karar Sürecinde Algılanan Risk: Paket Turlara Yönelik Bir Araştırma”. **Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi**, Cilt 3 Sayı 1, 103-144
- KARAMUSTAFA, K., Bozbay, Z.,** (2011), Ülke imajı: Japonya ve Çin’in ülke imajları açısından karşılaştırılması, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt/Vol:40, Sayı/No:2, 267-277.
- LEPP, A., ve Gibson, H.** (2003). “Tourist roles, perceived risk and international tourism”. **Annals of Tourism Research**, 30(3), 606-624.

- LEVANTİS, T., ve Gani, A. (2000). "Tourism demand and the nuisance of crime". **International Journal of Social Economics**, 27(7/8/9/10), 959–967
- LİNDİSAY, P ve Norman, D.A., (1977). "Human Information Processing: An Introduction to Psychology".
- MASER, B. ve Weiermair, K. (1998). "Travel decision-making: From the vantage point of perceived risk and information preferences". **Journal of Travel & Tourism Marketing**, 7(4), 107-121
- MASLOW, A. H. (1970). "Motivation and personality (2nd ed.)". New York: Harper & Row.
- MİLMAN, A., ve Bach, S. (1999). "The impact of security devices on tourists' perceived safety: The central Florida example". **Journal of Hospitality and Tourism Research**, 23(4), 371–386.
- MOREİRA, P. (2007). Stealth risks and catastrophic risks: On risk perception and crisis recovery strategies. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, 23(2-4), 15-27.
- MTHEMBU, N. (2009). "Tourism Crime, Safety And Security In The Umhlathuze District Municipality". Kwazulu-Natal, Kwadlangezwa.
- MURPHY, P. E. ve Bayley, R. (1989). "Tourism and disaster planning". **Geographical Review**, 36-46.
- NAKİP, M. (2006). **Pazarlama araştırmaları: Teknikler ve (SPSS destekli) uygulamalar**. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- ÖZTÜRK, Y. ve Şimşek, E. (2013). "Politik İstikrarsızlıkların Turistlerin Destinasyon Seçimine Etkisi Üzerine Bir Araştırma". **Journal of Tourism and Gastronomy Studies** 1/2 s. 15-25
- PARK, K. ve Reisinger, Y. (2010). "Differences in the perceived influence of natural disasters and travel risk on international travel". **Tourism Geographies**, 12(1), 1-24
- PEARCE, P. L. (1988). "The Ulysses factor: Evaluating visitors in tourist settings". New York: Springer-Verlag.
- PEARCE, P. L. (1996). "Recent research in tourist behavior". **Asia Pacific Journal of Tourism Research**, 1(1), 7-17.
- PİNHEY, T. K. ve Iverson, T. J. (1994). "Safety concerns of Japanese visitors to Guam". **Journal of Travel and Tourism Marketing**, 3(2), 87–94.
- PİZAM, A. ve Mansfeld, Y. (2006). **Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice**. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.

- PÍZAM**, A. ve Mansfeld, Y. (Eds.) (1996). "Tourism, crime and international security issues". Chichester: Wiley.
- PÍZAM**, A., Jeong, G. H., Reichel, A., van Boemmel, H., Lusson, J. M., Steynberg, L., Montmany, N. (2004). "The relationship between risk-taking, sensation-seeking, and the tourist behavior of young adults: A cross-cultural study". **Journal of Travel Research**, 42(3), 251-260.
- PRIDEAUX**, B. (1996). "The tourism crime cycle: a beach destination case study". Tourism, crime and international security issues (pp. 59–77). Chichester: Wiley
- PRIDEAUX**, B., & Dunn, A. (1995). "Tourism and crime: How can the tourism industry respond?" **Australian Journal of Hospitality Management**, 2(1), 7–15.
- REİSİNGER**, Y. ve Mavondo, F. (2005). "Travel anxiety and intentions to travel internationally: Implications of travel risk perception". **Journal of Travel Research**, 43(3), 212-225.
- ROEHL**, W. S. (1990). "Travel agent attitudes toward China after Tiananmen Square". **Journal of Travel Research**, 29(2), 16-22.
- ROEHL**, W. S. ve Fesenmaier, D. R. (1992). "Risk perceptions and pleasure travel: An exploratory analysis". **Journal of Travel Research**, 30(4), 17-26.
- ROOSA**, Stephen A. (2008). "Sustainable Development Handbook. Lilburn: Fairmont Press; Boca Raton" CRC Press.
- RYAN**, C. (1993). "Crime, Violence, Terrorism and Tourism. An Accidental or Intrinsic Relationship?" **Tourism Management**, 14: 173-183.
- RYAN**, C. (1995). Islands, Beaches and life-stage marketing. In M. Collins ve T. Baum (Eds.). *Island Tourism: Management Principles and Practice* (pp. 79-93). New York: John Wiley and Sons.
- RYAN**, C. (1998). "The travel career ladder: An appraisal". **Annals of Tourism Research**, 25, 936-957.
- SARKIM**, M. (2007). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Turistik Ürün Çeşitlendirme Politikaları ve Antalya Örneği. Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SCHIEBLER**, S., Crofts, J., & Hollinger, R. (1996). "Florida tourists' vulnerability to crime". **Tourism crime and international security issues** (pp. 37–50). Chichester: Wiley

- SEÇİLMİŞ**, C. (2009). “Turistlerin Kişisel Değişkenlerinin Güvenlik Algılamalarındaki Rolü”. **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Güz C.8 S.30 152-166.
- SEÇİLMİŞ**, C. ve Ünlüöner, K. (2009). “İstanbul’u ziyaret eden turistlerin güvenlik algılamaları üzerine bir araştırma”. **İşletme Araştırmaları Dergisi**. 1(1). 65-84.
- SEÇİLMİŞ**, Cihan. (2005). “Turistlerin Ziyaret Ettikleri Yörelerdeki Güvenlik Algılamaları ve Turizmde Güvenlik Eğitimi”. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- SMALL**, J. (2005). “Women’s holidays: Disruption of the motherhood myth”. **Tourism Review International**, 9,(2), 139-154.
- SÖNMEZ**, S. F. (1998). “Tourism, terrorism, and political instability”. **Annals of Tourism Research**, 25(2), 416–456.
- SÖNMEZ**, S. F., ve Graefe, A. R. (1998a). “Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions”. **Annals of Tourism Research**, 25(1), 112-144.
- SÖNMEZ**, S. F., ve Graefe, A. R. (1998b). “Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety”. **Journal of Travel Research**, 37(2), 171-177
- TABACHNICK**, B.G. ve Fidell, L.S (2013). “Using Multivariate Statistics (sixth ed.)”. Boston: Pearson.
- TARLOW**, P. E. (2014). “**TOURISM SECURITY**: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety”.
- TARLOW**, P. E., & Muehsam, M. (1996). “Theoretical aspects of crime as they impact the tourism industry. Tourism, crime and international security issue”. 11–22 Chichester: Wiley
- TUSİAD**, (2012). Sürdürülebilir Turizm Raporu, Sis Matbaacılık, Yayın No: TUISAD-T/ 2012-09/531,
- UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME AND WORLD TOURISM ORGANIZATION** (2005). “Making Tourism More Sustainable A Guide For Policy Makers”.
- ÜNLÜ**, S. (2001). **Psikoloji**, Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- VALENCIA**, J. and Crouch G.I., (2008). “Travel behaviour in troubled times: the role of consumer self-confidence”. **Journal of Travel and Tourism Marketing**, Vol. 25(1).

- WEBER, E. U., & Bottom, W. P.** (1989). "Axiomatic measures of perceived risk: some tests and extensions". **Journal of Behavioral Decision-making**, 2(2), 113-131.
- WTO** (1996). "Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry".
- WTO** (1997). "Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations (2nd ed.)". Madrid: World Tourism Organization.
- YALÇIN, B.**, (2010). "Turizmde Sürdürülebilir Rekabet Açısından İşletmelerin Kurumsal İmajı ile Ülke İmajı Arasındaki Etkileşime Yönelik Bir Değerlendirme". **Dayanışma Dergisi**, sayı 108, s.23-33.
- YAZICIOĞLU, Yahşi ve Erdoğan, Samiye** (2007). **Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri**. 2. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık
- YEŞİLTAS, M., Öztürk, İ. ve Türkmen, F.** (2008). "Terör faaliyetlerinin turizm sektörüne etkilerinin çözüm önerileri perspektifinde değerlendirilmesi". *Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 175-189.
- YILMAZ, B.S. ve Yılmaz, Ö.D.** (2005). "Terörizm ve terörizmin hedefi olarak turizm endüstrisi", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 4(13), 39-58.
- <http://www.nevsehir.gov.tr/kurumlar/nevsehir.gov.tr/ilimizrehber/turizm> adresinden 20.08.2016 tarihinde erişilmiştir.

**EKLER****Ek-1 Anket Formu (İngilizce)****A Research About Safety and Security Perceptions of Foreign Tourists in Cappodacia**

This questionnaire was prepared to gather data for a Master thesis. Your answers and information will not be used for any purpose. Thank you for your interest in advance.

**Res.Asst. Sinan USLU**  
**Necmettin Erbakan University**  
**Tourism Faculty**

- 1) Gender?**             Female     Male
- 2) Age?**                 18-25       26-35  
                                36-45       46 years and above
- 3) Marital Status?**    Married     Single
- 4) Education?**  
                                Elementary School       High school (College)  
                                University                 Master or Ph.D.
- 5) Nationality:** .....
- 6) How many times have you been in Cappodacia?**  
                                1 time       2 times       3 times  
                                4 times       5 times and more
- 7) How long will you stay in Cappodacia?**  
                                Day-trip     1 night       2 nights  
                                3 nights     4 and above
- 8) What is the purpose of your visit?**  
                                Leisure/holiday                                 Business  
                                Visiting friends and relatives                 Others.....
- 9) Your average monthly income : (€)**  
                                0-999                       1.000-1999                       2000-2999  
                                3.000-3999                 4.000 +
- 10) How much money allocate from your budget for Cappodacia holiday ? (€)**  
                                0-249                       250- 499                       500-749  
                                750-1.000                 1.000 +



11) Cappodacia vacation is organized by .....

- Myself                       A Package Tour                       Others .....

12) Which knowledge have affected you when you decide to spend your holiday in Cappodacia?

- Tour Operator/ Travel Agency                       Tourism Fair  
 Media (TV/News)                       Tourism Information Office  
 Friend Advice                       Internet

13) What are the first three things for you when Cappodacia is mentioned?

- a) .....  
b) .....  
c) .....

14) What are the first three things for you when Turkey is mentioned?

- a) .....  
b) .....  
c) .....

15) Please indicate your general opinion about the Turkey according to the following expressions:

Turkey is a ..... country.

- a.  Unsafe                       Safe  
b.  Oriental                       European  
c.  Poor                       Rich  
d.  Ordinary                       Exotic  
e.  Not democratic                       Democratic  
f.  Developing                       Developed  
g.  Dirty                       Clean  
h.  Old fashioned                       Modern  
i.  Expensive                       Inexpensive  
j.  Conservative                       Open minded

16) Did you have any information about coup attempt in Turkey before your travel to Turkey?

- Yes                       No

If your answer is "YES"; This event made me anxious about my travel to Turkey

- Strongly disagree                       Disagree  
 Neither agree nor disagree                       Agree                       Strongly Agree

**17) Did you have any information about crisis between Turkey and Russia because of downing Russian combat jet by Turkish forces before your travel to Turkey?**

Yes  No

**If your answer is “YES”; This crisis made me anxious about my travel to Turkey**

Strongly disagree  Disagree  
 Neither agree nor disagree  Agree  Strongly Agree

**18) Did you have any information about explosions and terrorist attacks ( İstanbul airport, Ankara etc.) before your travel to Turkey?**

Yes  No

**If your answer is “YES”; These events made me anxious about my travel to Turkey**

Strongly disagree  Disagree  
 Neither agree nor disagree  Agree  Strongly Agree

<b>Please mark best options for you about “How Safe Do You Feel” Following Statements.</b>	<b>Very unsafe (1)</b>	<b>Unsafe (2)</b>	<b>Unsure (3)</b>	<b>Safe (4)</b>	<b>Very safe (5)</b>
<i>Number scale:</i> Very unsafe=1 Unsafe=2 Unsure=3 Safe=4 Very safe=5					
<b>Touring in Cappadocia in daytime</b>	1	2	3	4	5
<b>Walking Cappadocia streets after dark</b>	1	2	3	4	5
<b>Using public transport in Cappadocia</b>	1	2	3	4	5
<b>Staying in accommodation in Cappadocia</b>	1	2	3	4	5
<b>Feeling safe compared with your home country/town</b>	1	2	3	4	5
<b>Going night clubs/ bars at late hours</b>	1	2	3	4	5
<b>Availability of safety information</b>	1	2	3	4	5

<b>Please mark your concern degree for potential crime in Cappodacia</b>	<b>Not at all concern</b>	<b>A bit unconcern</b>	<b>Average</b>	<b>Fairly concern</b>	<b>High concern</b>
<i>Number scale:</i> Not at all concern=1 a bit unconcern=2 average=3 fairly concern=4 high concern=5					
<b>Concerned about being attacked or robbed</b>	1	2	3	4	5

Concerned about being sexually harassed	1	2	3	4	5
Concerned about being racially harassed	1	2	3	4	5
Concerned about having something stolen through theft or burglary	1	2	3	4	5
Concerned about entering into casual conversation with locals	1	2	3	4	5
Concerned about the number of police and security	1	2	3	4	5
Concerned about attending an event/walking through crowds	1	2	3	4	5
Concerned about carrying wallet/ credit card /camera/ handbags etc. around Cappodacia	1	2	3	4	5
Concerned about walking around shopping malls	1	2	3	4	5
Concerned about the reporting of crime against tourists by local media	1	2	3	4	5

<p><b>Please indicate your opinion on future travel to Cappodacia</b></p> <p><i>Number scale:</i>  <b>Very unlikely =1 Somewhat unlikely=2 Average=3  Somewhat likely=4 Very likely=5</b></p>	<b>Very unlikely (1)</b>	<b>Somewhat unlikely (2)</b>	<b>Average (3)</b>	<b>Somewhat likely (4)</b>	<b>Very likely (5)</b>
<b>Tell others that Cappodacia is a "safe" place to visit</b>	1	2	3	4	5
<b>Recommend Cappodacia to friends and colleagues upon return to your country of origin</b>	1	2	3	4	5
<b>Return to Cappodacia</b>	1	2	3	4	5

## Ek-2 Anket Formu (Türkçe)

### Kapadokya'daki Yabancı Turistlerin Güvenlik Algılarına İlişkin Bir Araştırma

Bu anket, bir yüksek lisans tezine veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Cevaplarınız bunun dışında başka herhangi bir amaç için kullanılmayacaktır. İlginiz için şimdiden teşekkür ederiz.

**Arş. Gör. Sinan USLU**  
**Necmettin Erbakan Üniversitesi**  
**Turizm Fakültesi**

- 1) **Cinsiyetiniz?**             Kadın     Erkek
- 2) **Yaşınız?**                 18-25     26-35     36-45     46 yaş ve üzeri
- 3) **Medeni durumunuz?**     Evli         Bekâr
- 4) **Eğitim durumunuz?**     İlköğretim     Lise     Üniversite     Lisansüstü
- 5) **Milliyetiniz?** .....
- 6) **Kapadokya'ya kaçınıcı gelişiniz?**  
 1         2         3         4         5 ve daha fazla
- 7) **Kapadokya'da kaç gün kalacaksınız?**  
 Gününbirlik     1 gece     2 gece     3 gece     4 gece ve daha fazla
- 8) **Ziyaret amacınız nedir?**  
 Boş zaman/Tatil     İş     Arkadaş ve akraba ziyareti     Diğer.....
- 9) **Aylık ortalama geliriniz? (€)**  
 0-999     1.000-199     2000-2999     3.000-3999     4.000 +
- 10) **Kapadokya tatiliniz için ne kadar bütçe ayırdınız? (€)**  
 0-249     250- 499     500-749     750-1.000     1.000 +
- 11) **Kapadokya tatiliniz kim tarafından organize edildi?**  
 Kendim                 Paket tur                 Diğer.....
- 12) **Kapadokya tatil kararınızda hangisi etkili olmuştur?**  
 Tur Operatörü/Seyahat acentesi     Turizm Fuarı     Medya  
 Turizm danışma bürosu                 Arkadaş tavsiyesi     İnternet

13) **Kapadokya denilince aklınıza gelen ilk üç şey nedir?**

- a) .....  
 b) .....  
 c) .....

14) **Türkiye denilince aklınıza gelen ilk üç şey nedir?**

- a) .....  
 b) .....  
 c) .....

15) **Lütfen Türkiye hakkındaki görüşlerinizi aşağıdaki ifadeler doğrultusunda belirtiniz.**

**Türkiye ..... bir ülkedir.**

- |                        |                |
|------------------------|----------------|
| a. ( ) Güvensiz        | ( ) Güvenli    |
| b. ( ) Doğulu          | ( ) Avrupalı   |
| c. ( ) Fakir           | ( ) Zengin     |
| d. ( ) Sıradan         | ( ) Egzotik    |
| e. ( ) Anti-demokratik | ( ) Demokratik |
| f. ( ) Gelişmekte Olan | ( ) Gelişmiş   |
| g. ( ) Kirli           | ( ) Temiz      |
| h. ( ) Eski moda       | ( ) Modern     |
| i. ( ) Pahalı          | ( ) Ucuz       |
| j. ( ) Muhafazakâr     | ( ) Yenilikçi  |

16) **Türkiye'ye seyahatinizden önce Türkiye'deki darbe girişimden haberdar mıydınız?**

- ( ) Evet ( ) Hayır

**Cevabınız "EVET" ise; Bu olay Türkiye seyahatim konusunda beni endişelendirdi:**

- ( ) Kesinlikle katılmıyorum  
 ( ) Katılmıyorum  
 ( ) Ne katılıyorum ne katılmıyorum  
 ( ) Katılıyorum  
 ( ) Kesinlikle katılıyorum

17) **Türkiye'ye seyahatinizden önce Türkiye ve Rusya arasındaki Rusya'nın bir savaş uçağının Türkiye tarafından düşürülmesi nedeniyle ortaya çıkan krizden haberdar mıydınız?**

- ( ) Evet ( ) Hayır

**Cevabınız "EVET" ise; Bu olay Türkiye seyahatim konusunda beni endişelendirdi:**

- ( ) Kesinlikle katılmıyorum  
 ( ) Katılmıyorum  
 ( ) Ne katılıyor ne katılmıyorum  
 ( ) Katılıyorum  
 ( ) Kesinlikle katılıyorum

**18) Türkiye'ye seyahatinizden önce patlamalar ve terörist saldırılar (İstanbul havalimanı, Ankara) hakkında haberdar mıydınız?**

- ( ) Evet ( ) Hayır

**Cevabınız "EVET" ise;** Bu olaylar Türkiye seyahatim konusunda beni endişelendirdi:

- ( ) Kesinlikle katılmıyorum  
 ( ) Katılmıyorum  
 ( ) Ne katılıyor ne katılmıyorum  
 ( ) Katılıyorum  
 ( ) Kesinlikle katılıyorum

Lütfen aşağıdaki durumlarda 'kendinizi ne kadar güvende hissettiğinizi' işaretleyiniz.	Çok güvensiz (1)	Güvensiz (2)	Emin değilim (3)	Güvenli (4)	Çok güvenli (5)
Kapadokya'da gündüz vakti gezmek	1	2	3	4	5
Kapadokya sokaklarında karanlıkta dolaşmak	1	2	3	4	5
Kapadokya'da toplu taşıma araçlarını kullanmak	1	2	3	4	5
Kapadokya'da konaklamak	1	2	3	4	5
Kendi ülkeniz/kasabanızla güvenlik açısından karşılaştırdığımızda	1	2	3	4	5
Gece geç saatlerde gece kulüplerine ve barlara gitmek	1	2	3	4	5
Sağlıklı bilgiye ulaşmak	1	2	3	4	5

Lütfen Kapadokya'daki potansiyel suçlar için endişe durumunuzu belirtiniz.	Hiç endişelenmedim (1)	Az endişelendim (2)	Orta endişelenmedim (3)	Oldukça endişelendim (4)	Çok fazla endişelendim (5)
Saldırı ve soygundan endişelenmek	1	2	3	4	5
Cinsel tacizden endişelenmek	1	2	3	4	5
Irksal tacizden endişelenmek	1	2	3	4	5
Çalıntı bir şeye sahip olmaktan endişelenmek	1	2	3	4	5
Yerel halkla iletişime geçmekten endişelenmek	1	2	3	4	5
Polis ve emniyet güçlerinin sayısından endişelenmek	1	2	3	4	5
Bir etkinliğe katılmak veya kalabalıkta yürümekten endişelenmek	1	2	3	4	5
Cüzdan kredi kartı gibi değerli eşyaları taşımaktan endişelenmek	1	2	3	4	5
Alışveriş merkezlerinde dolaşmaktan çekinmek	1	2	3	4	5
Yerel basında yayınlanan turistlere karşı işlenen suçlardan endişelenmek	1	2	3	4	5

Lütfen Kapadokya'ya gelecekteki seyahatleriniz hakkında görüşünüzü bildiriniz	Çok zor bir ihtimal (1)	Bir ihtimal (2)	Belki (3)	Büyük ihtimal (4)	Çok büyük ihtimal (5)
Kapadokya'nın ziyaret için güvenli bir yer olduğunu diğer insanlara söyleyeceğim	1	2	3	4	5
Ülkeme döndüğümde Kapadokya'yı yakınlarıma ve iş arkadaşlarıma tavsiye edeceğim	1	2	3	4	5
Kapadokya'ya tekrar geleceğim	1	2	3	4	5

## ÖZGEÇMİŞ

01.10.1985 yılında Niğde’de doğan Sinan USLU, ilköğretim ve lise eğitimini aynı ilde tamamlayıp, 2010 yılında Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Turist Rehberliği Bölümünden mezun olmuştur. Yazar, 2013 yılında Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümünde araştırma görevlisi olarak çalışmaya başlamış ve 2014 yılından itibaren Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsünde yüksek lisans öğrencisi olarak eğitim hayatına devam etmektedir. Sürdürülebilir turizm konusunda çalışmalar yapan yazarın ilgi alanları ise turizm, tarih ve uzaydır.

