

148649

M.K.Ü.
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı

POPÜLER TURİSTİK DESTİNASYONLARDA (TURİZM
MERKEZLERİNDE) POLİS VE HİZMETLERİNİN AVRUPALI TURİSTLER
TARAFINDAN ALGILANMASI

YASİN BİLİM

Danışman
DOÇ. DR. CEVAT TOSUN

YÜKSEKLİSANS TEZİ

HATAY
Aralık, 2004

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim/Anasanat Dalı'nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan Doç. Dr. Levat TESUN

Ünvanı, Adı-SOYADI
(Danışmanı)

Üye Yrd. Doç. Dr. Halil Semir

Ünvanı, Adı-SOYADI

Üye Yrd. Doç. Dr. Kamal UNUR

Ünvanı, Adı-SOYADI

Üye _____

Ünvanı, Adı-SOYADI

Kod No: 56

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

03.01/2005
Enstitü Müdürü
Prof. Dr. Cemal YÜKSELEN
Sos. Bil. Enst. Müdürü

ÖNSÖZ

Turizm ve güvenlik ilişkisi son dönemlerde turizm literatürü içinde sıkça gündeme gelen bir konu olmuştur. Fakat, genel olarak bakıldığında turizm ve güvenlik hakkında işlenen konuların büyük çoğunluğu birbirine benzemekte ve belli konular üzerinde yoğunlaşmaktadır. Turistik destinasyonlarda güvenlik konusu daha çok güvenlik olaylarının turizm sektörüne etkileri ile ilgili iken, turistlerin güvenlik algulamalarıyla ilgili çok az çalışma mevcuttur. Yapılan incelemelerde turizm sektöründe güvenlik önlemleri ile ilgili çok fazla bilgiye rastlanmamıştır ve turistik destinasyonlarda güvenlik sağlayıcı bir kuvvet olarak polis ve polisin sunduğu hizmetler hakkında yok denecek kadar az çalışma mevcuttur. Bu bağlamda yapılan araştırma, turistik destinasyonlarda polisin önemini vurgulamak ve turistlerin polise hangi gözle baktığını tespit etmeyi amaçlamıştır. Böylece, turizm literatüründe henüz hiç değinilmemiş bir konu irdelenmiş olacaktır. Literatürdeki eksikliği giderme açısından araştırmanın turizm literatürüne katkıda bulunacağını ve sektörel uygulamalara ışık tutacağını söyleyebiliriz.

Bu çalışmanın oluşturulmasında ve problemlerin çözümünde büyük emeği geçen Danışman Hocam sayın Doç. Dr. Cevat TOSUN'a, bilgi ve tecrübeleri ile yardımlarını esirgemeyen Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nun çok değerli Öğretim Elemanlarına, çalışmama kaynak desteğinde bulunan ve değerli yorumlarıyla araştırmayı renklendiren sayın meslektaşım Zelia Breda'ya, Antalya Havaalanında verdikleri bilgilerden ve misafirperverliklerinden dolayı Dış Hatlar Bölümünde çalışan tüm emniyet personeline, maddi destekleri ile araştırmada önemli bir açığı kapatmada yardımcı olan M.K.Ü. Bilimsel Araştırma Projeleri Başkanlığına teşekkürlerimi arz ederim.

HATAY 2004

Yasin BİLİM

İÇİNDEKİLER	<u>Sayfa No</u>
Türkçe Özet.....	IV
İngilizce Özet (Abstract).....	V
Çizelge Listesi.....	VI
1. GİRİŞ.....	1
2. TEZİN ÖNEMİ VE AMACI.....	2
2.1. Tezin Önemi.....	2
2.2. Tezin Amaçları.....	8
2.3. Araştırmanın Problemleri.....	9
2.4. Yöntem.....	10
2.5. Kavramsal Çerçeve.....	11
2.5.1. Turist Algılaması.....	11
2.5.1.1 Geçmiş Tecrübeler.....	12
2.5.1.2 İmaj.....	13
2.5.1.3. Sosyal Yapı.....	15
2.5.1.4. Güvenlik.....	15
2.5.2. Turizm, Polis Ve Polis Hizmetleri.....	18
2.5.2.1. Turizm Polisi.....	22
2.5.3. Dünya Turizmindeki Gelişmeler.....	25
2.5.4. Türk Turizmindeki Gelişmeler.....	28
2.5.4.1. Türk Turizminde Polis.....	31
2.6. Kapsam Ve Sınırlılıklar.....	34
2.6.1. Araştırma Konusu.....	34
2.6.2. Araştırma Alanı.....	35
2.6.3. Zaman.....	37

2.6.4. Örneklem.....	37
2.7. Veri Toplama Tekniği.....	40
2.7.1. İkincil Veri Toplama Tekniği.....	43
2.7.2. Birincil Veri Toplama Tekniği.....	44
2.7.2.1. Nicel (Quantitative) Araştırma Teknikleri.....	45
2.7.2.2. Nitel (Qualitative) Araştırma Teknikleri.....	48
2.7.2.2.1. Mülakat.....	49
2.7.2.2.2. Katılımcı Gözlem.....	50
2.7.2.2.3. Merkezi Grup Tartışmaları.....	52
3. BULGULAR VE YORUMLAR.....	54
3.1. Nicel (Kantitatif) Araştırma Bulguları.....	54
3.1.1. Demografik Faktörler.....	55
3.1.2. Turistlerin Seyahat Özellikleri.....	59
3.1.3. Turistlerin Türk Polisini Algılamaları.....	61
3.1.3.1. Fiziksel İmaj.....	65
3.1.3.2. Hizmetler.....	65
3.1.3.3. Yaklaşım.....	66
3.1.3.4. Genel Memnuniyet.....	67
3.2. İstatistiksel Analizler.....	68
3.3. Nitel (Kalitatif) Araştırma Bulguları.....	73
3.3.1. Mülakat ve Merkezi Grup Tartışma Bulguları.....	73
3.3.1.1. Turistlerle Yapılan Mülakat ve Merkezi Grup Tartışma Bulguları.....	74
3.3.1.2. Polislerle Yapılan Mülakat ve Merkezi Grup Tartışma Bulguları.....	77

3.3.1.3. Turistler ve Polislerin Dışında Konuyla İlgili Kişilerle Yapılan Mülakat Bulguları.....	82
3.3.2. Katılımcı Gözlem Bulguları.....	84
4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	89
KAYNAKLAR.....	95
EKLER.....	109
Ek 1: Anket Örneği.....	109



ÖZET
POPÜLER TURİSTİK DESTİNASYONLARDA (TURİZM
MERKEZLERİNDE) POLİS VE HİZMETLERİNİN AVRUPALI
TURİSTLER TARAFINDAN ALGILANMASI

Yasin BİLİM
Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans
Danışman: Doç. Dr. Cevat TOSUN

Aralık 2004, 110 sayfa

Güvenlik konusu dünya turizm pazarı ve turizm literatüründe son dönemlerde özellikle Washington DC 11 Eylül terörist saldırıları ve bazı önemli güvenlik olaylarından sonra (11 Mart İspanya, Irak Savaşı, vb.) önem kazanmaya başlayan bir konu olmuştur. Güvenlik problemlerinin ülkelerin toplumsal yaşantısını olumsuz olarak etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda ülkenin turizm gelişimine de zararları olduğu görülmektedir. Güvenlik problemleri ile ilgili konular turizm sektöründe ilk sıralarda yer alırken, destinasyonlardaki güvenlik problemlerine karşı alınan önlemler turistlerin güvenliğinin ve olumlu imajının korunması açısından önemli bir rol oynamaya başlamıştır. Polis turist güvenliği için bu güvenlik önlemlerinin merkezinde yer almakta ve bu konuda en geniş yetkilere sahip otorite durumundadır. Destinasyonlardaki polis varlığı güvenlik problemlerinin ve suçların önlenmesinde en etkili önlemlerden birisidir. Ve, bazı araştırmalara göre, polis, güvenli bir çevre sağlayarak daha iyi ve olumlu bir güvenli destinasyon ya da ülke imajı oluşturulmasına yardımcı olur. Polis aynı zamanda güvenlik hizmetlerinin dışında turistlere yardımcı olabilmek için bir rehber ve elçi olarak da çalışır. Sonuç olarak, polisin popüler turistik destinasyonlarda turist algılamaları üzerinde önemli bir etkilerinin olduğu söylenebilir.

Bu araştırmanın temel amacı; popüler turistik destinasyonlarda turistlerin Türk polisi ve hizmetlerini nasıl algıladıklarını ortaya çıkarmaktır. Bu çalışmada, teorik çerçevenin ardından, turist algılamaları açısından polis hakkında bazı faktörler irdelenmiştir; turizm ve polis arasındaki ilişki, Türk polisinin genel ve fiziksel imajı, hizmetleri, turiste karşı yaklaşımları ve genel memnuniyet. Son bölümde, turistlerin Türk polisi hakkındaki algılamaları ile ilgili strateji ve öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Turist Algılaması, Güvenlik, Polis, Türk Polisi

ABSTRACT
EUROPEAN TOURISTS' PERCEPTIONS OF POLICE AND POLICE'S
SERVICES IN POPULAR TOURISTIC DESTINATIONS

Yasin BİLİM

Department of Tourism and Hotel Management Master of Science

Supervizor: Associated Prof. Cevat TOSUN

December 2004, 110 pages

Recently, the security issues have been getting importance in world tourism market and tourism literature especially after September 11th terrorist attacks in Washington DC and some security events (March 11th in Spain, Iraq War, etc.). It is seen that, the security problems not only have affected negatively the countries' social life but also have damaged the tourism developments. While security problems have become the top issue in tourism, the security measures taken against the security problems have played an important role in destinations to keep tourists' satisfaction and positive perceptions on destination. The police is in the center of this security measures and has one of the widest responsibility for tourists' security. The police presence in tourism destination is one of the most affective measures to prevent security problems and crimes. And, according to some researches, the police helps to create a better and more positive secure destination or country image with providing secure environment. Police also works as a guide or ambassador to help the tourists, except their security services. So it can be said that police has a important role on tourist perception in popular destination.

The main aim of this research is to find how the tourist perceive the Turkish police and the police's services in popular local tourist destinations. After theoretical frame, some factors was examined about police aspect of tourist perception at this study; relationship between tourism and police, Turkish police's general and physical image, services, approach to tourist and general satisfaction. In last section, some strategies and suggestions have been developed about tourists' perception on Turkish police.

Keywords: Tourism, Tourist Perception, Security, Police, Turkish Police

ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa No

Çizelge 1. Dünya Turist Sayıları ve Yıllara Göre Değişimi 2000-2002.....	26
Çizelge 2. Bazı Turistik Şehirlerde Asayiş Olaylarının Nüfusa Oranları.....	32
Çizelge 3. Demografik Faktörler.....	55-56
Çizelge 4. Milliyet.....	58
Çizelge 5. Turistlerin Seyahat Özellikleri.....	60-61
Çizelge 6. Polisle İlgili Geçmişte Yaşanan Problemler.....	61
Çizelge 7. Güvenlik Konusunda En Önemli Otorite.....	62
Çizelge 8. Etraftaki Polis Varlığının Turistler Üzerinde Oluşturduğu Hisler.....	63
Çizelge 9. Türk Polisinin Algılanmasında Etkili Olan Faktörler.....	64
Çizelge 10. Türk Polisinin Algılanması.....	67
Çizelge 11. Etrafta Polisin Varlığı Size Ne Hissettiriyor?.....	69
Çizelge 12. Türk Polisi Pozitif Bir İmaja Sahiptir.....	71
Çizelge 13. Genel olarak Türk Polisi ve Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet....	72

1. GİRİŞ

11 Eylül saldırıları ile gündeme gelen güvenlik meseleleri, o günden sonra birçok sektörü etkisi altına almıştır. Özellikle, farklı ülkelerden insanları biraraya getiren turizm sektöründe güvenlik konusu önemini birçok sektöre göre daha da artırmıştır. Turizm literatüründe geçmişte güvenlik konusunda çok fazla çalışma bulunmazken, son yıllarda turizm hareketlerini etkileyen güvenlik olaylarının ortaya çıkması ile bu konudaki literatürde artış gözlenmektedir. Son dönemlerdeki bu çalışmalar, turizm açısından güvenlik konusunun önemini ve güvenlik olaylarının turizm sektörüne etkileri üzerinde yoğunlaşmışlardır. Alınması gereken güvenlik önlemlerine yönelik genel çalışmalara ratlanırken, bazı önemli spesifik alanlara yönelik çalışma hemen hemen hiç yoktur. Turizm alanlarında güvenlik sağlayıcı en önemli otoritelerden birisi olan polis hakkında literatürde küçük bilgiler haricinde ayrıntılı bir inceleme bulunamamıştır. Turistlerin destinasyonlarda en çok karşılaştıkları ve güvenlik konusunda birincil başvuru mercileri olan polis, turistler için en önemli otoritelerden birisini temsil eder. Polis, gerek verdiği hizmetler, gerekse sahip olduğu imaj ile artan güvenlik problemleri karşısında destinasyonlarda turistlerin algılamalarını etkileyen bir kuvvet olmuştur. Bu bağlamda çalışmanın amacı, örnek bir alan araştırması ile son dönemlerde turizm alanlarında önemi artan güvenlik konusu içinde önemli bir yer tutan polisin, turistler tarafından nasıl algılandığını ölçmektir.

Araştırma, Antalya il merkezinde ve Antalya Havaalanında on gün boyunca ve turistlerin en çok bulunduğu dönemde (Ağustos ayı içinde) sürdürülmüş olup, çeşitli veri toplama yöntemleri kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir. Soyut bazı veriler ise, çeşitli yöntemlerle elde edilerek araştırmacının yorumları ile sunulmuştur. Elde edilen bilgiler doğrultusunda sonuç bölümünde öneriler ve uygulanabilecek stratejilere ilişkin açıklamalar yer almıştır. Birinci bölümden başlayarak araştırmanın her bölümünde, araştırma konusunda elde edilen her türlü veri araştırma metnine yansıtılmaya çalışılmıştır. Turizm literatüründe güvenlik konusundaki bilimsel veri eksikliğinin giderilmesine katkıda bulunması ve araştırma sonuçlarının sektörel uygulamalara katkısının sağlanması en önemli hedef olmuştur.

2. TEZİN ÖNEMİ VE AMACI

2.1. Tezin Önemi

Turizm, olumlu sosyal ve kültürel etkilerinin yanında ekonomik getirisi ile birçok ülke, bölge ve şehrin geliştirmeyi düşündüğü sektörlerin başında gelmektedir (Park 2003; Taşçı 2003; Tosun, Timothy ve Öztürk 2004). Uluslararası turizm hareketlerinin yapmış olduğu etkiler turizm sektörü ile birlikte birçok sektörü de olumlu etkilemiştir (Danovan 2003). Dünya Seyahat & Turizm Konseyinin (2003a) verilerine göre; turizm ve seyahat sektörü, dünya toplam gayri safii milli hasılasının yaklaşık %10,2'si, ihracatın %11,2'si, yatırımların %9,6'sı ve toplam istihdamın %7,6'sını almaktadır. Dünya Turizm Örgütü'nün (2003a) verilerine göre 2002 yılı içerisinde 702,6 milyon kişi turist olarak seyahat etmiş, bu seyahatlerin sonunda 474,2 milyon dolarlık turizm geliri ortaya çıkmıştır. Bu göstergeler ışığında 2013 yılında toplam turizm talebinde %4,6, ekonomik katkıda %3,6 ve istihdamda %2,2'lik bir artış olması beklenmektedir (Dünya Seyahat & Turizm Konseyi 2003a). Bu denli büyük ve gelişme potansiyeli olan turizm sektörü, son birkaç yıldır dünya genelinde yaşanan bazı olaylardan önemli ölçüde etkilenmiştir. Bu olayların başında, farklı ülkelerde meydana gelen terörist saldırılar, II. Irak Savaşı, İsrail ve Filistin topraklarındaki sıcak gelişmeler ve Asya'da yaşanan SARS vakaları gelmektedir. Bu olaylar potansiyel turistlerin seyahat kararlarını etkileyen ve yapılması düşünülen seyahatlerin iptaline sebep olan birincil engeller olarak tüm dünya ülkelerini etkisi altına almıştır. Yaşanan gelişmelere bağlı olarak insanlarda daha kısa süreli seyahatler, kara ulaşımı yerine uçakla seyahat planları ve kendi ülkelerinde kalma isteği daha da artmıştır (Dünya Turizm Örgütü 2003b; 2003c).

Bu gelişim süreci içinde görülmüştür ki, giderek büyüyen turizm hareketleri yanında yaşanan olumsuz olaylar turizm hareketlerini önemli ölçüde etkilemektedir. Son dönemlerde, turizm sektörüne damgasını vuran bu olayların turistler tarafından nasıl algılandığı önemli bir konu haline gelmiştir (Vogth ve Andereck 2003:348). Turistik algılamada birçok faktör potansiyel durumdaki ve seyahat halindeki turistleri çeşitli şekillerde etkilemektedir (Dannovan 2003). Daha önceleri bu faktörler ürün, fiyat ve coğrafi etkenler üzerinde yoğunlaşırken (Voght ve Andereck 2003: 349;

Dannovan 2003), son dönemlerdeki gelişmeler “güvenlik” konusunu turizm sektöründeki gündemin ön sıralarına taşımıştır (Lepp ve Gibson 2003; Tarlow ve Santana 2002; Albuquerque ve McElroy 1999:968). Yaşanan bu olayların daha çok önemli turizm merkezlerinde (ABD, İspanya, Fransa, vd.) yoğunlaşması da dünya turizm pazarında dikkatlerin biraz daha bu konuya yoğunlaşmasına neden olmuştur (Tarlow 1999).

Turizm merkezlerinde güvenlik konusunda şüphe uyandıracak olayların ortaya çıkması, turistlerin seyahat edecekleri yerlerin seçiminde ve o yerlere karşı algılamalarında en önemli faktörlerin başında yer almaktadır (Gartner 1996; Carr 2001; Lepp ve Gibson 2003:606-607). Güvenlik konusu turistlerin gittikleri yerlerde temel ihtiyaçlarından sonra dikkat ettikleri ikincil unsur olarak göze çarpmaktadır (Albuquerque ve McElroy 1999:969; Matheison ve Wall 1988). Bu bulgu Maslow’un “İhtiyaçlar Hiyerarşisi” teorisi ile de örtüşmektedir. Dolayısıyla turistler tatil seçimlerini yaparken bir yöredeki genel suç oranları, terörist faaliyetler, vahşet olayları ve güvenlik birimleri ile ilgili gelişmeler, algılama açısından önemli birer gösterge durumundadır. Turistlerin turistik bir yöredeki güvenlikle ilgili olayları olumsuz olarak algılaması, o yöreye karşı olan seyahat isteğini büyük oranda düşürmektedir (Pizam ve Fleisher 2002; George 2003; Barker ve Page 2002; Coffey 2004; Cavlek 2002:479). Turistlerin bu konudaki algılama eğilimleri şu yöndedir; olumsuz olarak algılanan tek bir unsur, olumlu olarak algılanan ya da algılanabilecek birçok unsurun önüne geçer ve olumlu algılamayı engeller (Tarlow 2003). Turistlerin seyahat ettikleri yerlerdeki genel çevre şartları, altyapı ve hizmetlerden edineceği olumlu algılama, turistlerin destinasyondaki tatil değerini de olumlu yönde etkileyecektir (Murphy, Pritchard ve Smith 2000). Turizm güvenliği destinasyonda önemli bir konu olduğu kadar, pazardaki imaj açısından da önemlidir. Özellikle, ekonomileri büyük oranda turizme bağımlı merkezlerde, güvenlik temellerine dayalı destinasyon imajı önemini artırmaya başlamıştır. Zira, güvenlik konusu pazarda rekabet unsuru olarak kullanılabilir bir konu haline gelmiştir (Cavlek 2002; Lepp ve Gibson 2003; Tarlow 2000). Genel olarak turizm literatüründe turizm açısından destinasyon güvenliğinin önemini vurgulayan bu açıklamaları Sönmez ve Graefe (1998:120)’in şu ifadesiyle özetleyebiliriz, “aynı özelliklere ve alternatiflere sahip yöreler arasındaki seçim

kriterleri daraltılırken, daha az maliyetli ve sonrasında tehditlerden uzak güvenli olan destinasyonların seçilmesi büyük olasılıktır.”

Turizm literatüründe güvenlikle ilgili olarak karşımıza çıkan diğer bir konu, turizm gelişimi ile birlikte destinasyonlarda görülen güvenlik problemlerinin oluşma sebepleridir. Hızlı bir turizm gelişiminin yaşandığı yörelerde güvenlik problemlerinin oluşma oranı, diğer yörelere göre daha yüksektir (Pehlivan 1994:58; Gartner 1996; Albuquerque ve McElroy 1999; Park 2000; Barker ve Page 2002:274). Turizm ve güvenlik arasındaki ilişki incelendiğinde bu konu hakkındaki bazı bulgular şöyle sıralanabilir;

- 1) Turizmle birlikte yerleşim yerlerindeki modernizasyon ve hızlı büyüme güvenlik sorunlarını da beraberinde getirir. Yeni bir şehir görüntüsü, birçok suç odağının ilgisini çekecektir (Albuquerque ve McElroy 1999).
- 2) Turizm hareketleri sonucu destinasyonlarda zengin turist ile fakir yerli halk arasında bir boşluk meydana gelir (Tosun 2002:234). Bu boşluğu doldurmak amacıyla çeşitli gruplar veya suç odakları yasadışı girişimlerde bulunabilirler. Bu girişimler daha çok maddi kaynaklı olup hırsızlık, gasp, adam kaçıрма ve benzeri güvenlik problemleri şeklinde ortaya çıkmaktadır (Gartner 1996).
- 3) Turizmin beraberinde getirdiği ekonomik ve sosyal güç, kırsal kesimlerden gelişmiş turizm merkezlerine doğru göç hareketlerine sebep olur (Tosun ve Jenkins 1996). Bu göç hareketleri çeşitli güvenlik problemlerini de beraberinde getirecektir (Arslan 2004).
- 4) Turizm merkezlerine olan ilgi sadece yerli halk ve turistler tarafından olmayacaktır. Birçok turizm merkezi medyanında büyük ilgisini çekmektedir. Medyanın bu denli ilgi gösterdiği yörelerdeki her türlü güvenlik ve propaganda olayı dikkatleri o yöne çekecektir. Terörist eylemler ve dikkat çekmek amaçlı adam kaçıрма olayları bu anlamda güvenlik problemleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Sönmez 1998; Tarlow 1999).

Turizm merkezlerinde güvenlik problemlerinin artmasıyla birlikte, bu problemlerle kimlerin daha fazla karşılaşacakları bir başka konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Yapılan incelemelerde görülmüştür ki; turizm merkezlerinde turistlere karşı işlenen suçlar, yerli halka karşı işlenen suçlara oranla daha yüksektir (Albuquerque ve McElroy 1999; George 2003:575-576). Fakat bu görüntü turizm hareketlerinin,

turistlere karşı işlenen suçların birincil sebebi olduğunu göstermez. Turizm merkezlerinde varolan diğer sektörel gelişmelerin getirdiği güvenlik problemleri de turistlere karşı işlenen suçları etkileyebilir (Gartner 1996). Örneğin; çeşitli turizm merkezlerine yakın yörelerde tarım sektöründe çalışmaya gelen mevsimlik işçiler, inşaat sektöründe çalışan gurbetçi işçiler ve buna benzer farklı sektörlerdeki hareketlerin turizm merkezlerindeki güvenlik problemlerini etkilediği ileri sürülebilir.

Turistik merkezlerde güvenlikle ilgili konuların önplana çıkmasıyla birlikte, güvenlik problemlerine karşı alınan önlemler de önem kazanmaktadır. Turist güvenliği ile ilgilenen uzmanlar özellikle kitle turizm hareketleri için alınması gereken önlemlerin normal önlemlerden daha fazla ve etkili olması gerektiği üzerinde durmaktadırlar (Tarlow 1999). Güvenlik önlemlerinin alınmasında kamu ve özel sektör yönetimlerinin katılımları gerekmektedir (Tarlow 2003). Tur operatörleri ve seyahat acenteleri güvenlik uygulamalarında rol alan önemli özel sektör temsilcileridir. Çünkü, turistlerin seyahat kararlarına ve destinasyonlara yönlendirilmesinde tur operatörleri ve seyahat acenteleri etkin rol alırlar (Cavlek 2002; Baloğlu ve Mangaloğlu 2001:6). Dolayısıyla, bir destinasyondaki güvenlik bilgileri ilk olarak tur operatörleri ve seyahat acentelerinden alınmaktadır (Cavlek 2002). Resmi ve özel makamların yanında toplumsal katılımcı stratejik güvenlik programlarının oluşturulması bir diğer önemli önlemdir. Toplumsal katılımı öngören bu önlemler aynı zamanda turistik merkezlerde yaşayan yerli halkın güvenliğinin sağlanması açısından da faydaları olacaktır (Albuquerque ve McElroy 1999; Tosun ve Timothy 2003).

Turistlerin bir destinasyondan beklentilerinin sadece tatil olmadığı, hizmetler ve çevre şartları açısından beklentileri olduğunu düşünürsek, kamusal otoritelerin turizme çok çeşitli yollardan katılmaları gerektiği düşünülmelidir (Kozak ve Rimmington 1999). Kamu sektörünün aldığı güvenlik önlemleri ve konuya olan ilgisi, toplumsal huzurun sağlanması açısından diğerlerine göre daha fazladır (Park 2000). Kamu sektörünün turizm merkezlerinde alması gereken önlemlerin başında turist sağlığı ve güvenliğinin sağlanması ve bu nedenle de polis ve güvenlik birimlerinin istihdam edilmesi gelmektedir. Bununla birlikte, turizm merkezlerinde işaretleme ve ışıklandırma sistemlerinin geliştirilmesi yine kamunun alması gereken bir diğer önlemdir. Kamu ve özel sektörün birlikte alabilecekleri bir önlem de, turizm merkezlerinde meydana gelebilecek muhtemel güvenlik problemleri hakkında bilgi

veren broşürlerin hazırlanması ve dağıtılmasıdır (Regina 1993; Tarlow 2002a; Barker ve Page 2002). Belirtilen önlemlerin içinde en etkin yöntem polis ve güvenlik birimlerinin istihdam edilmesidir. Albuquerque ve McElroy (1999:969), turizm merkezlerinde güvenlik problemlerinin ortaya çıkmasındaki temel sebeplerin başında, özel güvenlik birimlerinin ve polis hizmetlerinin yetersizliğinin geldiğini öne sürmüşlerdir. Bu durum polis ve polis hizmetleri ile turizm sektörü arasında güvenlik konusunda doğrudan bir ilişki olduğunu göstermektedir (Tarlow ve Santana 2002). Bu konudaki diğer bir gösterge ise, turizm merkezlerinde turizm sezonu ile birlikte güvenlik önlemlerinin artırılması, buna bağlı olarak polis sayısı ve polis hizmetlerinin etkinliğinin artırılmasıdır (Matheison ve Wall 1988). Polis ve polis hizmetlerinin bir destinasyondaki varlığı, o destinasyonun güvenlik imajına da önemli ölçüde etki eden bir faktördür. George'un (2003:579) ifade ettiği gibi; "turistin bir destinasyondaki güvenlik algılaması sadece kişisel güvenlik algılamaları, medyanın etkisi ve sosyal yaşantıdan kaynaklanmaz, polisin varlığı, turistlere karşı tavrı ve etkinliği de güvenlik algılamasına büyük ölçüde etki etmektedir".

Çeşitli turistik merkezlerde turist güvenliği konusunda farklı çalışmalar yapılmıştır. Çalışmaların belli bir bölümü "polis ve hizmetleri" hakkında da kısa bilgileri içermektedir. Konu hakkında Barker ve Page'in (2002:279) yaptıkları çalışmanın bir bölümündeki ifadeler şöyledir, "turistlerin etraflarında yada yakın çevrelerinde polis varlığını hissetmeleri, kendilerini daha güvende hissetmelerine, suça maruz kalma korkularının azalmasına ve destinasyon hakkında olumlu bir algılamaya sahip olmalarına sebep olmaktadır".

Bu sonuca göre polis ve polis hizmetleri turistler üzerinde olumlu bir algılamaya oluşturmaktadır. Bununla birlikte, kamusal güvenlik birimleri ve polisin turistik destinasyondaki yetersizliği, olumlu algılamaya yanında incelenmesi gereken bir diğer konudur (Ritche ve Crouch 2003:238-239). Turistik destinasyonların bir çoğunda turizm konusunda bilgisiz ve uzman olmayan polisler istihdam edilmektedir. Hem kamu hem özel sektör açısından yetersiz görevlilerin istihdam edilmesine sebep olan faktörlerin başında, güvenlikle ilgili birimlerin oluşturulmasının gelir getirmekten çok, maliyetleri artıran bir uygulama olması gelmektedir (Tarlow 1999; Tarlow 2003). Bu sebeplerden kaynaklanan yetersiz polis ve güvenlik hizmetleri, maddi kayıplardan çok bir güvenlik problemi anında olumsuz algılamalara sebep olabilecek niteliktedir.

Olumsuz algılamayla birlikte gelen sonuçlar doğrudan bir ayna gibi kendisini farklı şekilde gösterecektir. Güvenlik hizmetlerindeki eksikleri gören turistler kendilerini risk altında ve güvensiz hissedeceklerdir. Güvensiz bir destinasyon içinde olumlu bir algılamının oluşması oldukça zordur (Tarlow 2003).

Konu hakkında incelenen literatürde polis ve polis hizmetlerinin turistler tarafından algılanmasının sadece güvenlik konusuyla ilgili olmadığı görülmüştür. Polis, turist güvenliği konusunda ön planda olsa da, toplumsal düzen açısından turistlerin yakın ilişkide bulunacağı kurumların başında gelir. Bu ilişkilerin özellikle destinasyon imajının oluşumunda önemli bir yeri vardır (Tarlow ve Santana 2002:425; George 2003:583). Bazı destinasyonlarda polislerin hazırladıkları broşürler turist güvenliği, yerli halkın güvenliği ve polisin turistlere daha da yakınlaşmasını sağlamada kullanılmaktadır (Barker ve Page 2002; Regina 1993). Sektörel açıdan da polis ve işletmelerin yakınlaşması daha iyi bir hizmet sunumunda gerekli olmaktadır (Tarlow ve Santana 2002). Polis sadece güvenlik problemlerinin yaşandığı anlarda bir ihtiyaç olarak görülmemelidir. Bunun yanında polislerin turistlerle olan iletişiminin artırılması, turistlerin algılanmasını olumlu yönde etkileyecektir (Barker ve Page 2002; Tarlow 1999).

Turistik merkezlerde görev alan güvenlik kuvvetleri ve polislerin seçimi tüm bu bahsedilen konular doğrultusunda büyük önem kazanmaktadır. Polis, turizmin ülke ekonomisine, imajına ve toplumsal yapıya olan etkilerini iyi bilmelidir. Bu açıdan polisin yaptığı her faaliyetin önemli olduğu ve turistlerin algılamalarını etkilediği vurgulanması gereken bir konudur (Tarlow ve Santana 2002:426; Barker ve Page 2002; Tarlow 1999; Albuquerque ve McElroy 1999:981). Polislerin turistler tarafından olumlu algılanmasını etkileyen birincil konunun, polislerin yeterli güvenlik hizmetlerini sunması olduğu belirtilmişti. Bununla birlikte, turistlerin polisi algılamalarında önplana çıkan önemli konular şöyle sıralanabilir;

- 1) Yalnız konusunda değil, turizm konusunda da iyi bir bilgi birikimine sahip olmaları gerekir (Tarlow 1999). Turistlerin karşılarında kendilerine sadece güvenlik değil, çevre bilgisi, yol bilgisi, kültürel bilgiler veren polisi görmeleri olumlu bir algılamayı da beraberinde getirecektir.
- 2) İyi bir iletişim yeteneği ve bunun yanında yabancı dil bilgisi turistlere yardımcı olmada gerekli disiplinlerdir (Tarlow ve Santana 2002).

- 3) Güvenlik yönetimi, müşteri ilişkileri, hizmet kalitesi gibi turizm sektöründe sıkça kullanılan bilgilere sahip iyi eğitilmiş polisler, turistik merkezlerde güvenlik kalitesinin artırılmasında önemli rol oynayacaklardır (Tarlow ve Santana 2002).

Tüm bu açıklanmalardan anlaşılmaktadır ki, turist güvenliği konusu son dönemlerde turizm sektörü ve literatüründe sıkça gündeme gelen bir konudur. Yapılan bilimsel çalışmalar genel olarak yaşanan güvenlik olaylarının turizm sektörü üzerindeki etkileri üzerinde yoğunlaşırken, geleceğe yönelik olarak turizm merkezlerine gelen turistlerin güvenlik uygulamalarını nasıl algıladıklarını ortaya çıkarmaya yönelik hemen hemen hiç bir çalışma bulunmamaktadır. Güvenlik uygulamalarında önde gelen polis hizmetleri hakkında ise, doğrudan bir çalışmaya rastlanmamaktadır.

Araştırma, Avrupalı turistlerin polis ve polis hizmetlerini nasıl algıladıklarını ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Bu amaçla çalışma, turizm hareketlerinin yoğun olarak görüldüğü bir turizm merkezi olan Antalya'da yürütülecektir. Bu çalışma ışığında ilerleyen dönemlerde bölgeler arasında turistlerin polis ve hizmetlerine yönelik algılamaları arasında karşılaştırmalı çalışmaların yapılması planlanmaktadır.

2.2. Tezin Amaçları

Araştırmanın temel amacı; Türkiye'ye gelen Avrupalı turistlerin Türk Polisi ve hizmetlerini nasıl algıladıklarını örnek alan araştırması ile ortaya çıkarmaktır. Bu temel amaç kapsamında çalışmanın diğer alt amaçları şu şekildedir;

- Avrupalı turistlerin genel olarak Türkiye hakkındaki güvenlik algılamalarını öğrenmek,
- Türk Polis yapısının turizm açısından değerlendirmesini yapmak,
- Avrupalı turistlerin Türk polisini ve hizmetlerini nasıl algıladıklarını tespit etmek,
- Türk polisi ve hizmetlerine yönelik güvenlik ve imaj eleştirilerini öğrenmek,
- Ortaya çıkan sonuçlara göre, Türk polisinin imajının olumlu yönde geliştirilebilmesi ve turistlerin kendilerini daha güvende hissetmesini sağlamak için yeni stratejiler geliştirmek.

Yapılan literatür taraması sonucu, araştırılan konuyla doğrudan ilgili yapılmış çalışmalara rastlanmamıştır. Bu nedenle, hazırlanacak çalışma örnek bir çalışma olarak, literatürdeki bir eksikliği gidermeye de katkıda bulunacaktır. Alan araştırmasından elde edilen veriler ilgili literatürle desteklenerek literatüre yeni bir boyut kazandıracaktır. Ayrıca, daha sonraki çalışmalara kaynak teşkil edebilecek nitelikte olması bir diğer amaçtır.

Çalışmanın diğer bir alt amacı da; turist güvenliği konusunda emniyet güçleri ve polisin eğitiminde uygulanması gerekenlerin tespit edilmesidir. Turistlerin Türk polisini nasıl algıladıklarının ortaya çıkarılması, emniyet güçlerinin bu konudaki olumsuz ve olumlu yönlerinin tespitinde önemli birer göstere olacaktır. Elde edilen sonuçlar polis eğitiminin şekillendirilmesinde de kaynaklık yapacak nitelikte olacaktır.

2.3. Araştırma Problemleri

Turizmde güvenlik konusu bazı yazarlar tarafından incelenmişse de, özel olarak polis ve polis hizmetlerinin algılanması ile ilgili çalışmaya rastlanmamaktadır. Son dönemlerde önem kazanan bu konu hakkında yeterli literatürün olmaması ve örnek bir çalışma bulunmaması araştırmada karşılaşılan problemlerin başında gelmektedir. Ayrıca araştırmacının sektörel gözlemlerine dayanarak, turistik merkezlerde tatillerini yapmakta olan turistler için anket uygulamasının sıkıcı ve zaman alıcı bir iş olarak görüldüğü, bu sebeple ankete katılma oranının oldukça düşük olduğu gözlemlenmiştir. Yine bu gözlemlere göre, turlara katılan turistler için diğer bir sorun, acente yetkililerinin anket ve diğer araştırma çalışmalarına müşterileri olan turistlerin katılmalarına sıcak bakmamalarıdır. Anket uygulamasındaki problemler yanında, konunun içeriği açısından da problemlerle karşılaşmıştır. Özellikle büyük bir bölümü paket turlarla gelen turistlerin, herşey dahil sisteminde konaklama yaptıkları yerlerden çıkıp sosyal yaşantıya girmemeleri ve çevreyle çok fazla iletişim kurmamaları, polis ve benzeri kamu hizmetleri sunan otoriteleri algılamalarında ve bu otoriteler hakkında yorum yapmalarını zorlaştırmaktadır. Dolayısıyla, konu hakkında turistlerden çok yeterli bilgilerin alınması oldukça güç olmaktadır.

Literatür ve alan araştırmasında karşılaşılabilecek bu sorunların yanında konunun kendine özgü problemleri ve sorunları şöyle sıralanabilir;

1. Turistik merkezlerdeki turistler çevrelerinde polis varlığını hissetmeleri, turistler üzerinde nasıl bir algılamaya sebep olmaktadır? Bu algılama polisin varlığından dolayı güvenli bir yerde olduğu hissini mi vermekte, ya da polisin herhangi bir güvenlik probleminden dolayı mı orada olduğu hissini vermektedir? İlk durum polis varlığının olumlu bir etkisi olarak göze çarparken, ikinci durum polis varlığının turistin kendini güvensiz bir ortamda olduğunu hissetmesine sebep olabilir.
2. Polis ve hizmetleri sadece güvenlik konusunda mı gündeme gelmektedir? Polis, asayiş hizmetleri yanında turistlere yol gösterme ve benzeri danışmanlık hizmetleri açısından da değerlendirilebilir.
3. Türk polisinin turizm merkezlerindeki hizmetlerinin, normal şehirlere göre farklılıkları var mıdır? Turizm merkezlerindeki polis ve hizmetleri için özel şartlar gerekmede midir? Turistlerin polisi olumlu algılamalarını sağlamak amacıyla özel çalışmalar yapılmakta mıdır? Bu soruların cevapları alan araştırmasına dahil turistik merkezler dışında, Emniyet Genel Müdürlüğü ve İçişleri Bakanlığında yapılacak mülakat ve literatür taramasında elde edilmeye çalışılacaktır. Araştırmada turistlerin polisi algılaması yanında, bu sorulardan elde edilecek cevaplar araştırmanın bir başka boyutunu oluşturacaktır.

2.4. Yöntem

Araştırma temel olarak birincil ve ikincil veri kaynaklarından elde edilecek veriler üzerinde yürütülmüştür. İkincil veri kaynakları olarak turizm literatürü yanında, konuyla doğrudan ilgili kurumların ilgili yayınları kullanılmıştır (Emniyet Genel Müdürlüğü Yayınları, İçişleri Bakanlığı Yayınları, Milli Kütüphaneden elde edilecek dokümanlar, Devlet Planlama Teşkilatı, Devlet İstatistik Enstitüsü, vd.).

Birincil verilerin elde edilmesinde aşağıda belirtilen veri toplama teknikleri kullanılmıştır;

Anket: Araştırma alanı olarak seçilen merkezde tatillerini yapmakta olan Avrupalı turistlere uygulanmıştır. Farklı ülkelerden gelen turistlerin polis ve hizmetlerini algılamaları ile ilgili olarak sayısal bilgilere ulaşmak amacıyla bu yöntem kullanılmıştır.

Mülakat: Araştırma alanındaki turistlerle, Emniyet Genel Müdürlüğü, İçişleri Bakanlığı, yerel yönetimler ve yerel güvenlik birimleri yetkilileri, polisler, turizm sektörü temsilcileri, yerel halkla yapılmıştır. Mülakat uygulaması, anket uygulamasına destek olarak ve bazı nitel bilgilerin elde edilmesine yardımcı bir yöntem olarak kullanılmıştır.

Katılımcı Gözlem: Elde edilmek istenen bilgiler, doğrudan turist algılamalarını ilgilendirdiği için, araştırmacı turistlerin katıldığı her türlü aktivite, tur ve benzeri etkinlikte yer alarak doğrudan gözlem yapmaya çalışılmıştır. Bu yöntemde diğer yöntemlerde elde edilemeyen ve turistlerin normal zamanlardaki doğal algılamalarını gözlemlemeyi amaçlamıştır.

Merkezi Grup Tartışmaları: Yerel güvenlik birimleri yetkilileri ile, polislerle, turistler ve sektörel kişiliklerle oluşturulacak gruplara uygulanmıştır. Tartışma katılımcıların doğal ortamlarında ya da ortak olarak belirlenen herhangi bir toplantı ortamında yürütülmüştür.

Konu hakkında basılı literatürün geniş olmaması, çalışmada birincil verilerin çok daha baskın olmasını gerektirmektedir. Bu nedenle alan araştırması geniş kapsamlı bir şekilde planlanmış ve uygulanmıştır.

2.5. Kavramsal Çerçeve

2.5.1. Turist Algılaması

1990'lı yıllarla birlikte turizm ve güvenlik konuları arasındaki bağlantıları inceleyen araştırmalar büyük ilgi görmeye başlamıştır (George 2003:577; Lepp ve Gibson 2003:607). Bununla birlikte genel olarak turistlerin algılamaları ile ilgili konular gerek güvenlik, gerekse diğer alanlarda yoğunlaşmıştır (Duman ve Mattila 2004; Lepp ve Gibson 2003). Turist algılaması ve güvenlik ile ilgili bilgilere girmeden önce, "algılama" kelimesinin anlamı ve kapsamını irdelemek gerekir.

Turizm gibi çok farklı yönlere sahip bir kavram içerisinde algılama, soyut özelliği ve geniş anlam alanı ile tanımlanması oldukça zor bir kavramdır (Murphy ve diğerleri 2000:44). Vogdt ve Andereck (2003: 348)'in yaptığı tanıma göre algılama,

“tüketici olarak insanların kafasında ürünler hakkında ilgi, bilgi ve yorumlara ulaşmayı sağlayan her türlü yoldur”.

Potansiyel turistlerin ya da turist olarak seyahat eden insanların algılamaları kişiden kişiye, destinasyondan destinasyona değişmektedir. Bu değişimler ışığında insanlar turist olarak destinasyonlar arasında seçimler yaparlar. Bu seçimlerde kişisel değerlendirmeler, elde edilen faydalar ve kişisel ihtiyaçlar göz önüne alınır (Murphy ve diğerleri 2000:45; Kozak 2002:221-230). Tanımlar ve turizm sektörü açısından bakıldığında turistlerin destinasyon seçim sürecinde “algılama” birinci sırada gelmektedir (Vogdt ve Andereck 2003:349). Turistik satın alma sürecine bakıldığı zaman, turistlerin kendilerini memnun eden ve ihtiyaçlarını karşılayan hizmetleri elde etmesiyle oluşan algıların önemi görülecektir. Burada anahtar sözcük “algı” ya da “algılamadır”. Önemli olan size seyahat hakkında verilen bilgilerin çokluğu değil, sizin o bilgiyi nasıl algıladığınızdır (Mill ve Morrison 1985).

Turistik algılamanın turistlerin karar verme sürecinde etkileri konusunda sunulan bu bilgiler yanında, sektörel olarak uygulanan çeşitli stratejiler açısından da turistik algılamanın önemi vardır. Etkili bir pazarlama stratejisi, destinasyonun sahip olduğu hizmetler ve imajın turistler tarafından ne şekilde algılandığının tespiti temellerine dayanır. Böylece, stratejilerin oluşumunda turistik algılama önemli bir kaynak teşkil eder (Mill ve Morrison 1985; Heat ve Wall 1991).

Algılama konusunda yapılan çalışmalar oldukça geniş ve karmaşık bir alana yayılmıştır. Turizm açısından bakıldığında, algılama birçok faktörü içine almıştır. Bu faktörler ürün ve hizmet temelleri üzerinde yoğunlaşmakla birlikte, sosyal ve kültürel faktörler, fiyat, kalite, hizmet, ulaşılabilirlik, uzaklık gibi faktörler turistik algılamada etkili olan bazı faktörlerdendir (Mill ve Morrison 1985; Murphy ve diğerleri 2000; Cooper ve diğerleri 1993:20). Algılamada etkili olan bu faktörler, birbirinden bağımsız olarak düşünüldüğünde etkilerinin giderek azaldığı görülür. Bu sebeple, turist algılamalarına etki eden faktörlerin belli başlıklar altında toplanması faydalı olacaktır.

2.5.1.1. Geçmiş Tecrübeler

Turistlerin sahip oldukları geçmiş tecrübelerin, turizm literatüründe algılama konusu içinde sıkça bahsi geçmekte ve algılamaları etkileyen en önemli faktörlerden

biri olarak belirtilmektedir (George 2003:579; Vogdt ve Andereck 2003:348; Lepp ve Gibson 2003:608; Mill ve Morrison 1985). Seyahat eden ya da potansiyel durumdaki turistlerin daha önce yaptıkları seyahatlerdeki olaylar, olaylar sonucu kafalarında oluşan destinasyon görüntüsü ve çeşitli etkenler geçmiş tecrübeler olarak algılamaları etkiler (Berlii ve Martin 2003:7). Daha önce tecrübe edilen ve memnun kalınan destinasyonlar algılama açısından olumlu karşılanmış, dolayısıyla bir sonraki seyahat planları içinde tatil için uygun olarak algılanmıştır (Baloğlu 2001:128; Sharpley 1994:97; Kozak ve Rimmington 1999:274). Geçmişte yapılan seyahatlerin algılanmasında oluşan olumlu algılama, yeni seçenekler içinde belirleyici olmuştur. Alışılmışın dışında, yeni yada alışılmadık destinasyonlara seyahat yapmanın ise, daha olumsuz şekilde algılandığı görülmüştür (Vogdt ve Andereck 2003:349; Duman ve Mattila 2004). Geçmişten gelen tecrübeler seçilecek destinasyon hakkındaki görüşü büyük oranda etkilemesine karşın, yeni bir destinasyon hakkındaki olumlu yada olumsuz algılama, geçmiş tecrübelerden çok fazla etkilenmemektedir. Algılamanın geçmiş tecrübelerden etkilenmesi durumunda destinasyon hakkındaki fikirlerin değişmesi için çok uzun zaman gerekmektedir. İnsan elde ettiği yeni bir bilgiyi daha önceki tecrübelerine benzer ve yakın bulduğu zaman daha istekli ve daha tereddütsüz değerlendirme eğilimine girer. Geçmiş tecrübelerin bu etkisi yüzünden değişim oldukça zor olmaktadır. Verilen örneğin tam tersi bir durumda söz konusu olabilir. İnsan destinasyon seçiminde geçmişte yaşadığı tecrübelerle olumsuz bağlantılar kurarsa, olumsuz bir algılamaya sahip olarak karar verebilir (Mill ve Morrison 1985).

2.5.1.2. İmaj

İmaj, geçmiş tecrübelerin algılama üzerindeki etkilerinden farklı olarak, insanların kendileri açısından oluşturduğu fikirler ve inanışlara göre şekillenir ve algılamaları etkiler. İmajın, tanımlanması sırasında bu açıklamayı destekleyen bir çok ifade yer almaktadır.

Crompton (1979: 18) imajı “insanların nesnelere, davranışlardan ve olaylardan elde ettikleri, inanışlar, etkileşimler, fikirler ve algılamaların bir özeti” olarak tanımlanmaktadır.

Dünya Turizm Örgütünün (1979) yaptığı tanıma göre imaj “bir nesnenin görüntüsünün akılda kalan sunii taklididir”. Örgütün turizm açısından imaj için yaptığı tanım “kişisel olarak ya da dış etkilerle, bir destinasyon hakkında elde edilen fikir ve kavramlar bütünüdür” şeklindedir.

Özellikle pazarlama açısından bakıldığında; turistlerin gözünde gidilecek ya da seçilecek destinasyonun imajı, algılamayı etkileyen önemli diğer bir etkidir (Lepp ve Gibson 2003:619). Genel olarak yurtdışına çıkan turistler için ülkeden ülkeye değişen imaj algılamaları seçim kararında belirleyicidir (Kozak 2002:221; Vogdt ve Andereck 2003:348). Bu nedenle imaj, son dönemlerde seyahat etme karar sürecine ve algılamaya etki eden bir faktör olarak bir çok çalışmaya konu olmuştur. İnsanların değerlendirdikleri bilgiler doğrultusunda çeşitli destinasyonlar için sahip oldukları imaj, seyahat seçimlerinde önemli bir anahtar bileşkedir. Böylece imaj oluşumu turizm sektörü için diğer birçok sektöre göre daha önemlidir (Gartner 1996:456).

Daha önce tecrübe edilmemiş destinasyonlar için imaj oluşmasında medyanın rolü büyüktür. Bu yönüyle, imaj konusu içinde medya yayınlarının algılamayı etkileyen önemli etkenlerden birisi olduğu söylenebilir (Hall 1994:92; Sharpley 1994:97; Lepp ve Gibson 2003:608). Medya yayınları özellikle potansiyel müşteriler tarafından büyük oranda değerlendirilen bir imaj ve algılama aracıdır (Pizam ve Tarlow 1997:23). Reklamlar ile aile ve yakınların tavsiyeleri imaj açısından algılamayı etkileyen diğer önemli faktörlerdir (Sharpley 1994:97).

Unutulmamalıdır ki, imaj önemli bir algılama unsurudur. Bu yüzden bir destinasyonda oluşan olumsuz imaj algılamayı olumsuz etkiler. Fakat algılamaların değişebilir olması, yeni faaliyetlerle ve yeni imaj çalışmaları ile olumsuz imajın yok edilmesi sağlanabilir (Goeldner ve diğerleri 2000:322; Hall 1994:106). Yeni bir marka oluşturma, bu tip olumsuz algılamaların değiştirilmesinde kullanılabilir. Oluşan yeni marka imajı sayesinde turistlerin ilgisi destinasyona çekilebilir ve bunun yanında oluşmuş kötü imaj da giderilmiş olur (Mazursky 1989:334; Mill ve Morrison 1985).

Mill ve Morrison (1985:23) imaj konusunda ilginç ve çok değinilmeyen bir yaklaşım ortaya koymaktadırlar. Onlara göre, “büyüklük imajı” algılamaları etkileyen fakat çok dikkat edilmeyen bir konudur. Turistlerin bir çoğu için büyüklük bir kalite olgusudur ya da kalite ile doğrudan ilişkilidir. Turistin, “otel, havaalanı, turizm şirketi

ne kadar büyükse, kalitesi de o derece iyidir” şeklindeki algılaması, büyüklük algılamasının kaliteyle ne derece bağdaştırıldığını göstermeye yetecektir.

2.5.1.3. Sosyal Yapı

İmaj ve geçmiş tecrübeler dışında, algılamaları etkileyen diğer bir önemli etken “sosyal yapı” olarak literatürde karşımıza sıkça çıkmıştır. Gidilen ülkenin siyasi ve politik yapısı (politik güvenlik, seçimler, yabancı politika, hükümet politikaları), sosyo-kültürel yapı (insan hakları uygulamaları, destinasyona sosyolojik ve kültürel yakınlık) sosyal yapıya dayalı algılamaları oluşturabilir (Lepp ve Gibson 2003; Berlii ve Martin 2003:2; Murphy ve diğerleri 2000:43; Hall 1994:92-103). Bu aşamada Hall’ın (1994:103) üzerinde durduğu en önemli konu, özellikle politik istikrarsızlığın oluşturduğu karmaşıklığın turistler tarafından sosyal yapı hakkında olumsuz algılamalara sebep olmasıdır. Bununla birlikte, sosyal istikrarsızlıkla birlikte meydana gelen siyasi güç değişimleri, politik ve yargısal kararlar ve siyasi alanda oluşan istenmeyen olaylar sosyal yapı açısından algılamayı ve imajı etkileyen olumsuz yapılar olarak değerlendirilebilir (Heat ve Wall 1992:35). Sosyal yapısında yaşadığı olumsuz olaylardan etkilenen birçok destinasyonu bu duruma örnek olarak gösterebiliriz. Mısır, İsrail, bazı Ortadoğu ülkeleri ve Afrika ülkeleri bu tip olaylardan etkilenmişlerdir (Aly ve Strazicich 2004).

2.5.1.4. Güvenlik

Güvenlik faktörü, gerek literatürde turistik algılamayla ilgili olarak değinilen bir konu olması, gerekse araştırma konusunun kapsamı nedeniyle vurgulanması gerekli bir konu olarak karşımıza çıkmıştır. Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi, insanların kişisel motivasyonlarını ve algılamalarını etkileyen yapıları açıklayan, bir çok konuya kaynak oluşturmuş önemli bir teori olarak bilinir. Bu teoriye göre “güvenlik” fiziksel ihtiyaçlardan sonra gelen, ikinci en önemli ihtiyaçtır. Güvenlik ihtiyacının tatmin edilememesi, diğer bir çok ihtiyacın göz ardı edilmesine sebep olmaktadır (Cooper ve diğerleri 1993). Bir insan için güvenliğin önemini bu teoriyle açıklamak mümkündür.

Bir yöreyi ziyaret eden ve potansiyel turistler için de güvenlik ihtiyacı ve bu ihtiyacın karşılanması turistik seyahat karar verme sürecinde önem kazanmaya başlamıştır (Hall 1994:93; Barker, Page ve Meyer 2002:763). A.B.D.'deki terörist saldırılar başta olmak üzere, yaşanan güvenlikle ilgili birçok olay dünya turizm pazarında ve potansiyel turistler üzerinde büyük değişimlere sebep olmuştur (Ritche ve Crouch 2003:239). Turistler kendilerini güvende hissetmek isterler (Ritche ve Crouch 2003:237; Hall 1994:92; George 2003:578), bu sebeple bir destinasyondaki güvenlikle ilgili gelişmeler turistlerin algılamalarını olumlu yada olumsuz yönde etkiler (George 2003:576-577; Goeldner ve diğerleri 1999:322; Pizam ve Tarlow 1997:23). Yaşanan güvenlik problemleri genel olarak olumsuz algılamaya sebep olmaktadır. Turistik merkezlerde yaşanan güvenlik problemlerinin başında yerli halka ya da turistlere karşı işlenen çeşitli tipte suçlar (hırsızlık, gasp, dolandırıcılık vb.), terörist saldırılar, şiddet olayları ve tacizler gelmektedir. Güvenlik konusu turizm hareketlerini büyük ölçüde etkilemesine karşın, turistler yapacakları seyahatlerde düşük oranda da olsa güvenlik problemlerine karşı tolerans gösterebilirler (Ritche ve Crouch: 2003:237). Bu tolerans değerleri kişisel algılamalara göre değişmektedir. Fakat, günümüzde meydana gelen önemli güvenlik problemleri turizm pazarında potansiyel müşterilerin ya da aktif turistlerin tolerans oranlarını oldukça düşürmüştür (Olsen ve Pizam 1999).

Suç oranlarının yoğun görüldüğü destinasyonlara ait imaj büyük oranda medya yayınlarının da etkisiyle olumsuz yönde gelişmekte, bu sebeple algılamalar olumsuz yönde etkilenmektedir. Örneğin; Rio de Jenario, Florida, Papua Yeni Gine, Johannesburg, Cape Town ve benzeri destinasyonlarda yaşanan güvenlik olaylarının sonuçları turizm açısından hiç de iç açıcı olmamıştır (Turizmde Bu Sabah 2004; Pizam ve Tarlow 1997; George 2003:575).

Terörizm, asayiş suçlarının dışında turistlerin güvenlik algılamasını etkileyen önemli diğer bir güvenlik problemidir. Terörist saldırıların sayıları ve görülme riski az olmasına rağmen turizm hareketlerine ve potansiyel turistlerin algılamalarına etkileri büyük olmuştur (Hall 1994:103; Aly ve Strazicich 2004). Terörist faaliyetler genel olarak birçok rezervasyonun iptaline ya da azalmasına, turizm akışının zayıflamasına neden olmaktadır. Bu olumsuz gelişmeler, terörizmin yöre imajına verdiği zarar ve turist algılamalarına yaptığı olumsuz etkiler sonucu ortaya çıkmaktadır (Sönmez 1998; Heath ve Wall 1992:35; Hall 1994:92; Yavaş ve Aydoğdu 2004:77; Cosshall 2003:4).

Örneğin; 11 Eylül terörist saldırıları sonrası Amerika'ya yapılan seyahatlerde azalma olmuş, aynı zamanda bu terörist saldırılar Amerika dışındaki bir çok destinasyonda taleplerin düşmesine sebep olmuştur (Kester 2002:96; Pizam ve Flescheir 2002). Son dönemlerde büyük turistik destinasyonlarda yoğun görülen terörist eylemler, terörizmin turizm alanlarını daha fazla hedef aldığı izlenimini artırmıştır. Dolayısıyla turistlerin algılamalarını eskiye nazaran daha olumsuz yönde etkilemiştir (Heath ve Wall 1992; Pizam 2002).

Turistlerin karşılaşması muhtemel ve algılamalarını etkileyen diğer bir güvenlik problemi, suç kapsamında değerlendirilen tacizler ya da daha önemlisi cinsel tacizlerdir (Barker, Page ve Meyer 2003:765). Cinsel tacizler yoğun olarak Uzakdoğu ülkelerinde turistlerin karşılaştıkları bir güvenlik problemidir. Cinsel taciz Uzakdoğu'daki destinasyonlarda olduğu gibi, bazı destinasyonlarda algılama açısından turistlerin en çok çekindikleri suçlardan birisi haline gelmiştir. Örneğin; Bangkok'ta birçok cinsel taciz ve bununla birlikte adam kaçıрма ve uyuşturucu ticareti gibi güvenlik problemleri imajı ve algılamayı önemli ölçüde etkilemektedir (Turizmde Bu Sabah 2004).

Diğer taraftan gidilecek destinasyondaki güvenlik algılaması, turistlerin kendi ülkeleri ile tatil için gelinen ülke arasındaki zayıf ya da güçlü, zengin ya da fakir olma gibi etkenlere bağlı olarak da değişebilmektedir. Turist ve yerli halk arasındaki boşlukların bazı kişilerce yasal olmayan yollarla doldurulmaya çalışılması destinasyonlarda güvenlik ya da suç problemi olarak karşımıza çıkabilir (George 2003:576).

Turist algılamasını etkileyen bu önemli faktörlerin yanında birçok bağımsız etkende algılamayı etkiler. Yerel yönetimlerin faaliyetleri ve turizme bakış açıları, iklim, peyzaj, fiyatlar, doğal çevre (Kozak 2002:221-274), milliyet ve kalış süresi (Lepp ve Gibson 2003:608; George 2003:576; Pizam ve Sussmann 1995:905), coğrafi yakınlık, gidilecek yer hakkında önceden sahip olunan bilgi (Baloğlu 2001:128), kişisel ihtiyaçlar ve istekler (Sharpley 1992:97) algılamayı etkileyen diğer bağımsız değişkenler olarak karşımıza çıkmıştır.

2.5.2. Turizm, Polis ve Polis Hizmetleri

Güvenlik konusu, turizm sektöründe risk faktörü olarak turist algılamalarını etkileyen ve bugüne kadar turizm literatüründe çok fazla öne çıkmayan bir konu olarak önem kazanmaya başlamıştır (Muehsam ve Tarlow 1995; Levantis ve Gani 2000). Turistlere karşı işlenen suçlara gösterilen dikkat ve ilgi tüm dünyada giderek artmaktadır. Turizm merkezlerindeki suçlar sadece turistlere zarar vermekle kalmayıp, aynı zamanda yerli halkı ve ülke ekonomisini de etkilemektedir. Fakat, son zamanlarda güvenlik gibi turizm sektörünün istikrarını etkileyen bir konu üzerinde çalışmalar artarken, destinasyon güvenliği açısından önem arz eden polis ve polis hizmetleri ile ilgili çok fazla bilimsel çalışma yoktur. Polisin, suçlarla mücadelede ve dolayısıyla turist güvenliğini sağlamada, birçok otoriteye göre çok daha önemli görevler aldığı ifade edilebilir (Muehsam ve Tarlow 1995:9-11).

Polis, genel olarak turistlerin yoğun olarak bulunduğu yerlerde suçların azaltılması için birincil sorumluluğa sahiptir (Organization of American States 1997). Turist güvenliği konusu içinde önemini gittikçe artıran polis ve polis hizmetleri konusu farklı bir çok alt konuyu içermektedir. Turizm ile polis ilişkisini ayrıntılı olarak açıklamayı amaçlayan bu çalışmada; polis tanımı ve görevleri başta olmak üzere, polisin turizmle olan ilişkisini açıklamak çalışmanın teorik çerçevesinin çizilmesinde ön şarttır.

Polis deyimini çeşitli evrelerden geçmiş kökeni yunanca ve Latince'den gelen bir kelimedir. Başlangıçta site ve şehirleri, şehirlerdeki devlet ve hükümetlerin faaliyetlerini ve genel yönetimi ifade etmekteyken, günümüzde kelime anlamının dışında güvenlik sağlayıcı otorite olarak çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır.

“Polis” kelime olarak, bugün çeşitli kaynaklarda farklı tanımlarla karşımıza çıkmaktadır. Bu tanımlar kısaca şöyle sıralanabilir;

“Polis, kent içinde kamu düzeninde huzur ve güvenliği sağlayan örgüt, kolluk, zabıta şeklinde karşımıza çıkan güvenlikten sorumlu kişidir” (Yaşar 2002:2).

“Polis, toplumda dirlik ve düzeni, toplumun ve kişilerin temel haklarını kullanma güvencesini, konut dokunulmazlığını, halkın ırz, can ve malını koruyan, toplumun huzur ve güven içerisinde yaşamasını sağlayan; yardım isteyenlere, yardıma

muhtaç olan çocuk, sakat ve düşkünlere yardım eden, kanun tüzük ve yönetmeliklerin kendine verdiği diğer görevleri yapan silahlı bir kolluk kuvvetidir” (Alaç 2004:3).

1937 tarihli 3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu, polisi “silahlı icra ve inzibat kuvveti” olarak tanımlamıştır. 1934 tarihli ve 2559 sayılı Polis Vazife ve Selahiyet Kanununa göre, polis, “asayiş, amme, şahıs, tasarruf emniyetini koruyup, halkın can ve malını muhafaza ve ammenin istirahatini temin eden; yardım isteyenlere yardıma muhtaç olan çocuk, alil ve acizlere muavemet eden; kanun ve nizamnamelerin kendisine verdiği vazifeleri yapan kişidir” şeklinde tanımlanmaktadır. Günümüzdeki kısa tanımıyla polis “kamu düzeni ve güvenliğinin sağlanmasından sorumlu olan kişidir” (Erdem 2001: 367).

Polis “halkın huzur ve güvenliğini sağlamak, temel haklarını korumak, insanların yasal istemlerini kolaylaştırmak, onlara yardım etmek; toplumun genel yasası ve evrensel değerleri olan diğer ilkeleri de yine “insanlar için savunmak” gibi hayati bir görevin sahibidir” (Demir 2001: 834).

Turistleri tanıtım ve pazarlama faaliyetleri ile yöreye çekmek ve onlara standart hizmetleri vermek yetmez. Turistlerin gezdikleri yerlerde kalmalarını da özendirmek gereklidir. Özendirmek birçok temel ve yan hizmeti kapsar. Fakat, turistlerin güvenliğini sağlamak, canını ve malını korumak birçok hizmetten önce gelir (E.G.M. Eğitim Daire Başkanlığı 1993:89). Sürekli yaşadığı yerden farklı yerlere gelen turistlerin her şeyden önce can ve mal güvenliğinin garanti altında olduğunu bilmesi gerekir (Kumbasar 1988:1). Turizm gibi sürekli ve akıcı bir sektörde güvenlik önlemlerinin yeterliliği önemlidir. Bu önlemlerin yanında turizmin geliştiği yerler normal yerleşimden farklı bir yapı içerisine girer (Tarlow 1999). Turizm merkezlerinde güvenlik konuları ile ilgilenen kişilerin ifadelerine göre, turizm sektörü diğer sektörlere göre güvenlik olaylarına daha duyarlıdır. Bu duyarlılığı nedeniyle, turizm sektörünün geliştiği yörelerde güvenlik önlemleri normal yerleşim alanlarına göre farklılaşmakta, daha fazla yardıma ve yardımlaşmaya ihtiyaç duymaktadır. Çok farklı kültürlerden insanların birden bire ve hiçbir oryantasyon eğitimi almadan çok kısa bir süre için aynı mekanda bulunduğu ve bütün yerel imkanları paylaştığı düşünüldüğünde, güvenlik ihtiyacının daha da artacağı düşünülmelidir (Tarlow ve Pizam 1997:25).

Turizm merkezlerinde normalden daha farklı bir hal alan güvenlik meseleleri nedeniyle, güvenlik kuvvetlerinin (polisler ve diğer özel kuvvetler) turizm sektörüne

uygun yaklaşımlarda bulunmaları ve hizmetlerini turizme göre şekillendirmeleri gereği hissedilmiştir. Turizm alanlarında polisin görevi sadece can ve mal güvenliğini sağlamak, suça yönelen hareketleri engellemek, suçlara engel olmak, suçluları yakalayıp adalet makamlarına teslim etmek değildir. Polis, yöredeki genel asayiş düzenlemek, isteyenlere bilgileri ile yardımcı olmak ve hizmetleri ile ülke ve yöre imajını korumaya çalışmak görevlerini de üstlenmiştir (Kumbasar 1988:2; E.G.M. Eğitim Daire Başkanlığı 1993:89). Polisin turizm merkezlerine sağlayacağı bu olumlu katkılara karşın, turistlere olan olumsuz yaklaşımları, hizmetlerinin yetersizliği ve ilgisizlikleri hem destinasyon hem de polis algılamasına ya da imajına olumsuz etkileri olacaktır (Ritche ve Crouch 2003:239).

Merkezi yönetimlerce turizm merkezlerinde güvenlik önlemlerinin daha da yoğunlaştırılması bir turizm politikası gereğidir (Turizmde Bu Sabah 2004). Turizm politikası gereği diyerek, turistik yörelerdeki polis hizmetleri sadece turizm sektörü üzerinde de yoğunluk kazanmamalıdır. Yerel halkın sosyo-kültürel, ekonomik ve siyasi yapısının dikkatli bir şekilde korunmasına yönelik politikalara da önem verilmelidir (Tarlow ve Pizam 1997:25; George 2003:583). Son dönemlerde artan güvenlik olayları polisin turizm alanlarındaki etkinliğinin artmasına sebep olmuştur. Turizm politikaları doğrultusunda polis hizmetlerinin etkinliğinin artırılması ile birlikte, yasal uygulamalar ve sigortacılık hizmetlerinde de turizm sektörüne yönelik alternatif stratejiler oluşturulmaya başlanmıştır (Brunt ve diğerleri 2000:418-423).

Bu uygulamalar yanında güvenlik hizmetleri verecek kamu ve özel sektör temsilcilerinin işbirliği gerekmektedir. Destinasyon güvenliği konusunda ulusal turizm birlikleri, bölgesel bazda polis, turizm işletmeleri ve çalışanlara yönelik eğitim ve konferans imkanları sunmalıdır (Luhrman 2004:12). Bu organlar yanında turizm dışından birçok kurum ve kuruluşla da güvenlik konusundaki çalışmalarda işbirliği yapılmalıdır (Tourism and More 2004). Özellikle yerel yönetimler turizm sektöründe güvenlik konusunda polis ve diğer güvenlik birimlerinin en büyük yardımcıları konumundadırlar. Ayrıca, yerel yönetimlerin yerli halk üzerindeki etkinlikleri turizm güvenliği açısından olumlu yönde kullanılmalıdır. Özellikle yerel halk ve yönetimler destinasyon güvenliği konusunda stratejilerin belirlenmesi ve gerekli katkılarla suçların önlenmesinde polis kuvvetlerine önemli katkılar sağlarlar (Albuquerque ve McElroy 1999:969; Barker ve Page 2002:274). Polis hem turizm hem yerel halkın

güvenliğinin sağlanmasında bölgesel organlarla çeşitli destinasyonlarda birlikte faaliyetlerini sürdürürler. Dünyanın çeşitli yerlerindeki farklı yapıdaki destinasyonlarda bu konuda çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Örneğin; Güney Afrika Polis Teşkilatı “Turizm Güvenlik Grubu” adı altında, çevre ve turizm bakanlığı, turizm kurulu, turizm işletmeleri konseyi, dışişleri departmanları ve dokuz il turizm departmanı ile çalışmalar yapmaktadır (Luhrman 2004). Bu bağlamda Olsen ve Pizam’a (1998:4) göre; turizm gelişimi ve güvenliği için iletişim şarttır. İletişim ayakları “turistler – acente ve tur operatörleri – güvenlik güçleri (polis ve diğer güvenlik birimleri) – yerel organizasyonlar (halk, yönetim, dernek vb.) – sağlık birimleri”ni kapsamalıdır. Bu ayaklar arasındaki kopukluk ya da iletişimsizlik, turizm alanlarında güvenlik problemlerinin ortaya çıkmasına zemin hazırlayacaktır. Yine E.G.M. Eğitim Daire Başkanlığının yaptığı bir inceleme sonucu (1993: 91); destinasyonlarda bu sistemlerin oluşturulması, turistlerin destinasyon ve ülke içerisinde bulunduğu sürece güvenlik gereksinimlerinin karşılandığı izleniminin oluşmasını sağladığını ortaya çıkarmıştır.

Turizm merkezlerinde polisin etkinliğini ve polis algılamasını olumsuz yönde etkileyen faktörler sadece turistlerle polislerin karşı karşıya geldiği şehir merkezi ya da turizm alanında oluşmaz. Turistlere yönelik işlenen suçların ve güvenlik problemlerinin polis merkezlerinde dokümantasyon ve kayıtlarının sağlıklı tutulmaması, gelecekte meydana gelebilecek problemlerin ve bunlara karşı alınacak önlemlerin tahminini oldukça güçleştirmektedir. Turizm merkezlerindeki polis departmanlarının dokümantasyon işlemlerini yetersiz yürütmesi, turizm alanlarındaki polis hizmetlerinin yetersizlikleri kadar önemli etkiye sahiptir (Albuquerque ve McElroy 1999:981). Dokümantasyon oluşturma işlemleri yanında, turizm merkezlerinde görev yapan polis yetkililerinin dışa dönük ve istekli olmamaları da turizm merkezlerindeki polis departmanlarında karşılaşılan diğer bir problemdir (Tarlow ve Santana 2002:425).

Gerek destinasyondaki turistik alanlarda, gerekse departmanlarda polis ve polis hizmetleri önündeki bu engeller yanında, turizm sektörünün kendine has yapısından kaynaklanan problemler de polis ve hizmetlerini olumsuz yönde etkiler. Turizm merkezlerinde güvenlik ve polis noktalarının artırılması, personel ihtiyacının ve maliyetlerin artmasına sebep olur. Bu mali sıkıntılar temel olarak güvenlik önlemleri

ve polisin etkinliğini azaltacaktır (Goodrich 2002:574). Diğer taraftan polisin etkinliğinin azalması güvenlik problemlerinin artmasını da beraberinde getirecektir. Artan güvenlik problemleri turistlerin sigorta primlerinin yükselmesine ve dolayısıyla seyahat maliyetlerinin artmasına sebep olacaktır. Böylece güvenlik problemlerine karşı önlemlerin alınması, turistler için dolaylı olarak artı bir maliyet getirir. Mali konular bu yönleri ile turistlerin seyahat kararında birçok etken gibi, algılamaları yönlendirirler (E.G.M. Eğitim Daire Başkanlığı 1993:90).

2.5.2.1 Turizm Polisi

Turizm polisi; ülkeye gelen turistlere yardımcı olacak (Yaşar 2002:115), yabancılıklarını hissettirmeyecek, kötü propagandaları engelleyecek ve yabancılarla ilgili güvenlik problemleri ile ilgilenecek polislerden oluşmuş özel nitelikli polislerdir (Kumbasar 1988:41; E.G.M. Eğitim Daire Başkanlığı 1993:92; Sezgin 2001). Turizmin faaliyet alanı farklı olduğu için emniyet teşkilatları genel çalışma alanları dışında, turistlere daha yakın bir yaklaşım, daha özel bir hizmet verme gereğini duymuşlardır. Bu ihtiyacın sonunda “Turizm Polisi” kavramı ortaya çıkmıştır (Kumbasar 1988:2). Genel olarak turizm polisi diğer emniyet güçlerine göre daha özel ve farklı bir yapıya sahiptir (Luhrman 2004:12). Polis departmanları genel olarak turizm hakkında özel eğitim almış, turizm sosyolojisiyle ilgili bilgilere sahip kişilerden oluşturulmaya çalışılmaktadır (Tarlow 1999; Tourism and More 2004).

Geçmiş yıllarda yapılan incelemelerde, ekonomik yönden gelişmiş turist gönderen ülkelerden ziyade, gelişmesini turizme bağlamış, ekonomik yönden henüz gelişmekte olan ve turist kabul eden ülkelerde “turizm polisi” departmanları kurulması ihtiyacının doğduğu ortaya çıkmıştır (Kumbasar 1988). Bununla birlikte, son dönemlerdeki gelişmelerle birlikte artan güvenlik ihtiyacı nedeniyle, turizmde ileri gitmiş kimi gelişmiş ülkelere de “turizm polisi” departmanlarının oluşturulduğu gözlenmektedir (E.G.M. Eğitim Daire Başkanlığı 1993:92). Çoğu az gelişmiş ülkeler başta olmak üzere, ülkesel ya da bölgesel olarak hazırlanmış turizm polisi ya da emniyet teşkilatlarının turizm departmanlarına örnekler vermek mümkündür.

Arjantin, Dominik Cumhuriyeti, Mısır, Malezya’da farklı dilleri konuşabilen polisler turizm sektöründe istihdam edilmek üzere yetiştirilmektedir (Luhrman 2004).

Doğu Afrika'da Nairobi'de terörizm başta olmak üzere, güvenlik problemlerini önlemeye yönelik olarak turizm alanlarında güvenlikten sorumlu düzenli polis birlikleri oluşturulmuştur. Bu oluşum doğrudan Turizm Bakanlığına bağlı olarak hizmet vermektedir (www.allafrika.com/stories/200406100116). Zimbabwe'de, cumhuriyet polisi ve Victoria Şelalesinden sorumlu turizm departmanı arasında yapılan bir anlaşma ile turizm birliği kurulmuştur. Bu birlik, dünyadaki farklı turizm polisi uygulamaları göz önüne alınarak ve bu uygulamalar doğrultusunda özel kurslar düzenlenerek oluşturulmuştur (www.threecities.co.za/News). Tayland'da, Tayland Turizm Örgütü, özel bir rica ile turist güvenliğini sağlayabilecek Kraliyet Thai Polisinde görevli özel polisler talep etmişlerdir. Tayland'da altmış adet polis özel olarak turist güvenliğinden sorumlu olacak şekilde görevlendirilmişlerdir. Polis departmanı kendi içinde bu oluşum için büyük yardımlar vermiştir (www.touristpolices.go.th). Yine San Pedro kentinde turizm gelişimi için özel olarak hazırlanmış bir birlik oluşturulmuştur (www.sanpedro.sun.net). Kingston'da (Jamaica) turizm polisi için özel bir birim oluşturulmasa da, turistlerin güvenle hareket edebilmeleri için özel güvenlik şeridi oluşturulmuştur. Böylece özel turizm polisi birimi oluşturulmamasına rağmen, polis departmanları içinde turistler için özel hizmetler düzenlenmiş durumdadır (Turizmde Bu Sabah 2004). Bu ve benzeri az gelişmiş ülkelerin yanında gelişmiş ülkelerde de turist güvenliği için özel önlemler alınmış ve turizm polisi birlikleri oluşturulmuştur. Örneğin; Londra'da tren istasyonları, havaalanları ve metroda özel kıyafetli turizm polisleri görevlendirilmiştir. Bu polis birlikleri özellikle terörist saldırılara karşı yetiştirilmişlerdir (Browne 2004). Avrupa'daki önemli turizm pazarlarından Yunanistan'da ise, turizm alanlarında özel yetiştirilmiş bay ve bayan personelden oluşturulmuş özel turizm polisleri görev yapmaktadır. Yabancı dilleri iyi olan bu polisler, üniformalarındaki farklılıkları ile de normal polislerden ayrılmışlardır. Özel turizm polisleri ülkenin çeşitli şehirlerinde görevlerine devam etmektedirler (www.allado.next/travelinfo/tourism_police).

Türkiye'de turizm polisi olgusu, turizm potansiyeli göz önüne alınarak ve eğilimler doğrultusunda ilk defa 1973 yılında İstanbul Turizm Polisi biriminin kurulması ile başlamıştır (Kumbasar 1988:43). Ülkemizde turizm polisi, İl Emniyet Müdürlükleri bünyesinde Turizm Şube Müdürlüğü yada Büro Amirliği, İlçe Emniyet Müdürlükleri bünyesinde Turizm Büro Amirliği şeklinde oluşturulmuştur (E.G.M.

Eğitim Daire Başkanlığı 1993:92). Türkiye’de şu an hizmet veren dört adet turizm polisi bölgesi bulunmaktadır. Bu bölge birimleri Ankara, Antalya, İstanbul ve İzmir turizm polisi olarak hizmet vermektedirler (TURSAB Boğaziçi BYK 2004). Bu birimler yanında bazı ilçe emniyet müdürlüklerine bağlı turizm polisi uygulamaları mevcuttur. Turizm polisi uygulaması olmasına rağmen, bu birimlerde görev alan polislerin seçiminde dikkate alınan kıstaslar tam olarak belirgin değildir. Turizm işletmelerinde görevlendirilen güvenlik personelinin farklı özelliklere sahip olması gerekliliği birçok otorite (Emniyet Müdürlükleri, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları, vb.) tarafından belirtilmiştir (E.G.M. Eğitim Daire Başkanlığı 1993:92).

Türkiye’de ve dünyanın çeşitli yerlerinde turizm ve polis arasındaki ilişki konusunda çeşitli konular ağırlık kazanmaktadır. Turizm güvenliği açısından turizm polisinin bu konular üzerinde daha fazla yoğunlaşması gerekli bir öngördür (Tarlow 2002:2). Bu önemli konular şöyle açıklanabilir;

1. Turizm polisi ya da turizm merkezlerindeki polisler turizmin ekonomik, sosyal ve kültürel önemini gerektiği kadar iyi anlayamamaktadırlar (Tourism and More 2004). Daha önce dünyanın çeşitli turizm merkezlerinde yapılan çalışmalarda görülmüştür ki; turizm merkezlerinde görev yapan polisler genel olarak buldukları yerlerde süreklilik arz etmemekte ve geçici süreliğine görev yapmaktadırlar (Tarlow ve Santana 1997:26; Tarlow ve Pizam 2002:425). Sonuç olarak, turizm merkezlerindeki birçok polis bu kısa süreler içerisinde bilgilerini tamamlayamamakta, turizm sosyolojisi ve psikolojisini tam kavrayamamaktadırlar. Bu durum, turizm alanlarında polisin turizme gereken önemi verememelerine sebep olmaktadır (Tarlow 1999; Tourism and More 2004).
2. Turizm polisi ve turizm merkezlerindeki polis teşkilatları turizmin sosyo-ekonomik gelişimi için sektördeki her türlü organla iletişimini tam olarak sağlamamış ve işbirliği içine girememiştir (Muehsam ve Tarlow 1995:9-10; Tarlow 1996; Tarlow 1999; Tourism and More 2004). Turizm sektörünün yardımı olmadan polis departmanlarının çalışmalarının etkili olması oldukça zordur (Tarlow ve Santana 2002:428).
3. Turizm alanlarında görev yapan polis ve diğer güvenlik birimleri yaptıkları çalışmalarda dışa dönük değillerdir. Aynı zamanda sektöre karşı yakınlık

hissetmemektedirler (Tarlow ve Pizam 1997). Muesham ve Tarlow'un (1995:12) Amerika'da farklı eyaletlerde, turizm merkezlerindeki polis departmanlarında çalışan yetkililer üzerinde yaptıkları çalışma sonucu, ankete katılan polis yada departman başkanlarının büyük çoğunluğunun turizm sektörü ile iletişim içinde olmaktan memnun olduklarını, fakat sektörün içinde doğrudan görev yapmak konusunda kararsız oldukları ya da çekinden davrandıkları ortaya çıkmıştır.

4. Birçok turizm merkezinde, özellikle turistlere karşı işlenen suçlar açısından, dokümantasyon işlemleri sağlıklı değildir (Albuquerque ve McElroy 1999:969; Levantis ve Gani 2000:960; Tarlow 2001). Özellikle güvenlik problemleri ortaya çıkmadan önce yapılacak bu tip çalışmalar yada yasal düzenlemeler (Tarlow 1999), daha olaylar ortaya çıkmadan olayların öngörülmesini ve böylece olaylar baş göstermeden gerekli önlemlerin alınması sağlanmaktadır.
5. Yapılan araştırmalarda, gelişmekte olan birçok ülkede turizm merkezlerinde görev alan birçok polisin yabancı dil açısından yeterli olmadıkları ortaya çıkmıştır (Tarlow ve Santana 2002:425). Daha önceki bölümlerde açıklandığı gibi; turizm polisi olarak seçilen çeşitli ülkelerdeki polislerin eğitimlerinde yabancı dil eğitimi temel eğitimlerden birisi olarak kabul edilmektedir. Kumbasar'ın (1988:41) belirttiği gibi; Türkiye'de turizm polisi seçiminde yabancı dil bilgisine önem verilmektedir.

2.5.3. Dünya Turizmindeki Gelişmeler

Genel olarak kabul edildiği gibi turizm, insanları ve ülkeleri buluşturan, karşılıklı anlaşmalara dayanan, gelir sağlayan ve iş imkanları sunan önemli bir sektördür (Göymen 2000:1025). II. Dünya Savaşı sonrası turizm talebi giderek artmaya başlamış ve turizm dünyada kabul gören geçerli bir sektör olarak dikkatleri çekmiştir (Tosun 1998). Son dönemlerde en hızlı büyüyen endüstrilerden birisi olarak kabul edilen turizmin, büyüme hızını 21. yüzyılda da devam edeceği tahmin edilmektedir. Bu büyüme ekonomik, sosyo-kültürel ve siyasi açıdan ülkelerin yeni stratejiler ve politikalar üretmelerine sebep olmaktadır (Argan 2004:158). Dünya Turizm Örgütü (2003a) ve Dünya Seyahat & Turizm Konseyinden (2004a) elde edilen

verilere göre, 2002 yılında 702.6 milyon insan turist olarak seyahat etmiştir. Bu turizm hareketleri sonucu 5.490 milyar dolar gelir elde edilmiş, 73.692.500 kişi istihdam imkanı bulmuş (toplam istihdam içinde %2,8), gayri safi milli hasılaya 1.542 milyar dolarlık katkı sağlanmıştır (toplam GSMH içinde %3,8). 2002 yılı sonunda bir önceki yıla göre % 2,7'lik bir artış söz konusu olmuştur.

Çizelge 1. Dünya Turist Sayıları ve Yıllara Göre Değişimi 2000-2002 (%)

	Turist sayısı (milyon)	01/00	02/01
	2000		
Afrika	29,1	3,2	2,8
Amerika	114,9	-6,1	-4,4
Asya ve Pasifik	131,3	5,1	8,4
Avrupa	399,8	-0,5	2,3
Ortadoğu	27,6	-1,3	16,7
Toplam	702,6	-0,5	2,7

Kaynak: Dünya Turizm Örgütü (WTO) 2003.

Çizelge 1'de görüldüğü gibi, dünyanın en fazla turist çeken bölgesi Avrupa'dır. Avrupa'daki turizm gelişimi bir önceki yıla göre % 2,3 olup, dünya turizminin ortalama gelişme hızının gerisindedir. Avrupa'yı, gelen turist bakımından sırasıyla Asya – Pasifik, Amerika, Afrika ve Ortadoğu ülkeleri takip etmektedir. 2000-2001 yılları ile 2001-2002 yılları arasındaki değişimler göz önüne alındığında, 2002 yılında bir önceki yıla göre Ortadoğu ülkelerine gelen turist sayısı büyük bir artış göstermiştir. Bununla birlikte Amerika kıtasında ise, önemli bir gerileme gözlenmektedir. 11 Eylül terörist saldırılarının bu gerilemede önemli bir etken olduğu söylenebilir.

2001-2004 Yılları arasında dünya üzerinde gelişen 4 önemli gelişme dünya turizm pazarına büyük etkiler yapmıştır. Bu gelişmeler; 2001 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde yaşanan terörist saldırılar, 2003 yılında başlayan ve 2004 yılı içinde etkileri devam eden Irak Savaşı, Asya ve Pasifik'te görülen SARS hastalığı ve birçok ülkede yaşanan zayıf ekonomi sendromu, olarak nitelendirilebilir.

2001 yılından buyana gelinen noktada olumlu gelişmeler olsa da, dünyanın daha güvenilir bir yer olduğuna ilişkin inandırıcı gelişmeler gözlenmemiştir. 11 Eylül

saldırıları, Avrupa’da yaşanan bazı terör olayları (11 Mart İspanya), Ortadoğu’da ülkeler arasında yaşanan çatışmalar ve Irak Savaşı “seyahat güvenliği” konusunun, dünya turizm pazarında önemini artıran bir konu olduğunu göstermişlerdir. Turist ya da seyahat güvenliği konusu dışında, dünya üzerindeki ekonomik gelişmeler, jeopolitik olayların etkileri ve artan enerji ihtiyacı gibi konular son dönemlerde dünya turizminde üzerinde sıkça durulan konulardır. Olumlu sayılmayacak bu gelişmeler sonucu, turizm hareketlerinde de geçmişe göre önemli değişiklikler gözlenmiştir. Coğrafi olarak daha yakın destinasyonlara yapılan yolculuklardaki artış, uçakla seyahat yerine tren yada karayolunun kullanılması, daha önce tecrübe edilmiş ya da kültürel ve toplumsal olarak daha yakın destinasyonlara olan talebin artması önemli değişiklikler olarak kabul edilebilir. 2004 yılı için yapılan yorumlarda turizm alanlarında güvenlik önlemlerinin gerekli ölçüde geliştirilmesi gerekliliği önemle vurgulanmıştır.

11 Mart 2003’de İspanya’da gerçekleşen terörist saldırılara rağmen, Avrupa turizm pazarında önemli bir düşüş görülmemiştir. Bazı Avrupa ülkelerini etkilemesi düşünülen olaylar sonucunda bile, beklenenin tersine gelişmeler görülmüştür. Örneğin; Irak Savaşının birçok destinasyonu etkilemesi beklenirken, Türkiye ve Kıbrıs gibi coğrafi olarak Irak’a yakın destinasyonlarda 2003 yılı ilk yarısında bir önceki yıla göre %11 oranında turist artışı gözlenmiştir (Dünya Turizm Örgütü 2003a). Avrupa’da görülen terörist saldırıları ve çeşitli güvenlik problemleri karşısında İspanya, Portekiz ve İtalya gibi Akdeniz çanağındaki önemli destinasyonlarda turizm açısından iyi olmayan bir yıl yaşanmıştır. Buna karşın, az tanınmış ve daha küçük Avrupa ülkeleri, bu ülkelerin gerilemelerinden faydalanıp, rekabet ve fiyat avantajları sağlayarak Avrupa turizm pazarında büyük gelişmeler sağlamışlardır. Macaristan, Çek Cumhuriyeti, Norveç ve Malta bu ülkelerden bazılarıdır.

Dünya turizm pazarında gelecekte en büyük payı alması beklenen Asya ve Pasifik ülkelerinde ise, 2002 yılında görülen gelişmelerin ardından, 2003 yılında ortaya çıkan SARS (severe acute respiratory syndrome) vakaları ile büyük bir düşüş yaşanmıştır. 2003 yılı şubat ayında patlak veren SARS vakaları sonucu, Asya ve Pasifik ülkelerine gelmesi beklenen turist miktarı ortalama % 50 civarında düşmüştür. SARS’dan en çok etkilenen ülke ise % 75’lik düşüşle Çin olmuştur (Dünya Turizm Örgütü, 2003a).

Amerika kıtasında özellikle Amerika Birleşik Devletlerinde 11 Eylül terörist saldırılarının etkileri turizm pazarını hala etkilemektedir. A.B.D.'de meydana gelen bu olaya karşın, ekonomik gelişmelere bağlı olarak bazı Güney Amerika ülkelerinde turizm açısından olumlu gelişmeler görülmüştür. Dolar-Euro rekabeti bu gelişmeleri etkileyen sebeplerden birisidir. Kanada dolarının değer kazanması Amerika'dan Kanada'ya olan turizm hareketlerini azaltmıştır (% 13'lük düşüş). Irak Savaşı ve SARS vakaları Amerika'da gelişmese de, turist olarak gezen Amerikalıların olayların geliştiği bölgelere gitmelerine engel olarak turizm açısından gerilemelere sebep olmuştur. Amerika kıtasından dünya turizmine olan katkı bu sebeplerle azalmıştır.

Ortadoğu'da yaşanan İsrail – Filistin çatışması, jeopolitik gelişmeler, Suudi Arabistan'daki güvenlik problemleri ve Irak Savaşı turizm hareketlerinin bu bölgede gelişmesini engelleyen olaylar olarak akıllarda kalmıştır. 2002 yılında önemli oranda gelişmeler gözlenmesine rağmen, Ortadoğu bu sebeplerle hala dünya turizm pazarında çok fazla pay alamamaktadır (Dünya Turizm Örgütü 2003a; 2003b; 2003c; 2004a; 2004b).

2.5.4. Türk Turizmindeki Gelişmeler

Bir önceki bölümde belirtildiği gibi, dünya turizm pazarında farklı bölgelerde meydana gelen olaylar sonucu, önemli değişiklikler gözlenmiştir. Son üç yıla yayılan bu olayların etkileri bazı ülke ve destinasyonlar için olumsuzluklara sebep olurken, bazılarında ise bu gelişmelerden kaynaklanan olumlu gelişmeler yaşanmıştır.

2003 yılında ülkemizde meydana gelen gelişmelere bakıldığında; 2003 yılında bir önceki yıla göre gelen turist sayısı % 5,8'lik artışla 14.029.558 olmuştur. Almanya % 23,8'lik oranla en çok turist gönderen ülkedir. Rusya Federasyonu %9,1'lik oranla ikinci, İngiltere % 7,8'lik oranla üçüncü sırada yer almışlardır. Bulgaristan, Hollanda, İran, Fransa, Yunanistan, Avusturya, İsrail, Belçika ve Ukrayna bu sıralamayı takip etmektedir. 2003 yılında bir önceki yıla göre Almanya, Fransa, Danimarka ve Finlandiya gibi ülkelere gelen turist sayılarında düşüşler görülürken, Hollanda, İngiltere, İrlanda, Yunanistan, İsviçre'den gelen turist sayılarında artışlar görülmüştür. Türk turizminin dünya turizmindeki payı % 2 civarındadır. Yaşanan Irak Savaşının

etkilerinin olumsuz olması beklenirken, bir önceki yıla göre % 5,8'lik artış çok olumlu bir tablo olarak değerlendirilebilir.

Türkiye 2003 yılı itibariyle turizmden 13,2 milyon dolarlık gelir elde etmiş ve bir önceki yıla göre gelirlerde % 10,9'luk artış gözlenmiştir. Turist gelirlerinin ihracat içindeki payı % 28,2, gayri safi milli hasıla (GSMH) içindeki payı % 2,8 olarak gerçekleşmiştir. 2003 yılında turistlere yönelik çıkış kapılarında yapılan bir araştırmaya göre, yabancı turistlerin ortalama 702,5 dolar, yerli turistlerin ortalama 358,5 dolar harcadıkları ortaya çıkmıştır (Turizm Bakanlığı 2004b; Dünya Turizm Örgütü 2003a).

2003 yılında illere gelen turist sayıları (sınır kapılarının bağlı olduğu illere göre) incelendiğinde, Antalya % 33,3'lük (4.682.104) oranla en çok turist giriş yaptığı il olmuştur. İstanbul % 22,4, Muğla % 14,3, İzmir % 3,8'lik oranla Antalya'yi takip eden illerdir. Ülke genelinde turistlerin yoğun olarak yaz aylarında Türkiye'yi ziyaret ettikleri tespit edilmiştir (Turizm Bakanlığı 2004a).

Dünya Seyahat & Turizm Konseyinin (2003b) hazırladığı raporda, Türk turizminin son dönemlerde olumlu gelişmeler kaydettiği belirtilmiştir. Rapora göre, Türk turizmi deniz-kum-güneş üçlüsüne bağlı klasik potansiyeller üzerinde temellenmiş bir yapıya sahipken, elindeki kültürel, doğal ve tarihi arz potansiyelleri gelecekte önemli turistik ürünler olarak Türk turizmine hizmet edeceklerdir. Raporu destekler mahiyette bir açıklama Baloğlu ve Mangaloğlu'nun (2001:5) yapmış oldukları bir araştırma sonucunda gelmiştir. Bu araştırmaya göre, "tarihi geçmiş ve kalıntılar, arkeolojik değerler ve eski ülke" imajı Akdeniz çanağındaki rakip ülke turizm potansiyellerine göre avantaj olarak görülmüş, "mistik" olarak ifade edilen karakteristik özelliği diğer destinasyonlara göre eşsiz olarak nitelendirilmiştir.

Potansiyelleri ile Türk turizminin dünya turizm pazarında önemli artılara sahip olduğu söylenebilir. Türkiye'de kıyıda yer alan bazı iller 1980'li yıllarda başlayan turizm hareketleri içinde, deniz-kum-güneş potansiyelleri ile gelişmiş ve tanınmış turizm merkezleri olmuşlardır. Kıyı illeri dışında ve daha doğuda yer alan iller de ise, doğal, tarihi, kültürel, kırsal ve kış turizmi potansiyellerine rağmen, aynı düzeyde gelişmeler görülmemiştir. Doğu ve güneydoğu illerinde turizm alanında ortaya çıkan geri kalmışlığın bir çok sebebi de ortaya çıkmıştır. Özellikle görülen terör olayları

yalnız yerli halkı etkilememiş, turizm gelişmesinin de önünde önemli bir engel olmuştur (Tosun vd. 2004).

Türk turizminde son dönemlerde ekonomik ve sosyo-kültürel manada olumlu gelişmeler gözlemlenirken, meydana gelen çeşitli olaylar ve faktörler geçmişte ve günümüzde bu olumlu gelişmelerin daha da ileri gitmesini engellemiştir. Bunlar kısaca şöyle özetlenebilir:

- Geçmişten günümüze kadar yapılan kalkınma planlarında turizm için yapılan öngörülerde eksiklikler ve dengesizlikler görülmüştür. Geçmişte yapılan turizm planları ülkenin sosyo-ekonomik ve politik yapısına, eldeki turizm potansiyellerine, kültürel (gelenek, görenek, vb.) yapıya, diğer sektörlerle ve dünya turizm pazarına uygun değildir. Politik istikrarsızlığın getirmiş olduğu belirsiz tablolar özellikle planlama aşamasında görülen en önemli engellerdir (Tosun ve Timothy 2001).
- Turizm, Türkiye’de farklı coğrafi bölgelerdeki şehirler arasında dengeyi kurması açısından önemli bir araç olarak düşünülmüştür. Fakat, plansız gelişen turizm hareketleri bu düşünceyi engellemiştir. Turizm nedeniyle artan fiyatların hayat pahalılığını getirmesi, suç oranlarının artması, gençlerin turizm hareketleri içinde yasal olmayan yönere kayması (uyuşturucu madde kullanımı, cinsel tacizler ve tecavüz olayları, vb.), turizmin geliştiği yörelere plansız göçlerin artması, bu plansız turizm gelişiminin bir sonucu olarak Türk turizmini olumsuz yönde etkilemiştir (Göymen 2000).
- Son dönemlerde turizm merkezlerinde sokak suçlarında (hırsızlık, gasp, kapkaç, cinsel tacizler), insan hakları ihlallerinde artış gözlenmiştir. Bu gelişmeler de Türk turizminin olumsuz yönlerinden birisini ifade etmektedir (Köletavitoğlu 1998; Dünya Turizm Örgütü 2004a; U.S. Department of State 2004).
- Türkiye’de gerek turistik destinasyonlarda, gerekse farklı yörelerde meydana gelen terörist saldırılar birçok bilimsel araştırma, kurum ve kuruluşlara ait çalışmalara konu olmuştur (Tosun 2003; Köletavitoğlu 1998; U.S. Department of State 2004; Dünya Turizm

Örgütü 2004b; Göymen 2000). Geçmiş dönemlerde doğu ile batı arasındaki turistik gelişmelerin önündeki en büyük engel olarak görülen terörist saldırılar, son dönemlerde batıdaki destinasyonlarda ve büyük şehirlerde de etkin olmaya başlamıştır. Önceden doğrudan turistleri hedef almayan kamu kurum kuruluşlarına ve resmi görevlilere yönelik saldırılar, artık yerel halk, turistler, yabancı işletmeler ve kurumlara da sıçramıştır (Nisan 2003 McDonald's terörist saldırı, Mayıs 2003 İstanbul HSBC Bankası Saldırısı ve yabancı ülkelere ait çeşitli kurum ve kuruluşlara yönelik saldırılar).

Gerek dünya turizmi, gerekse Türk turizmi bu önemli gelişmelerden etkilenirken, güvenlik konusunda meydana gelen olumsuz olayların ve faktörlerin bu gelişmelerde daha baskın olduğu açık bir şekilde görülmektedir. Tüm dünya gibi Türk turizmini de etkileyen bu olayların diğer önemli boyutu, turizm açısından Türkiye'ye rakip olan ülkelerin bu durumu malzeme olarak görüp, karalama ve imaj zedeleme yönünde propaganda ve pazarlama faaliyetlerinde bulunmasıdır (Göymen 2000). Güvenlik ihtiyacının giderilmesi yönündeki önlemler ve planlamalar tüm dünyada giderek önem kazanmaya başlarken, gelen turistlere güven hissini verecek ve güvenlik problemlerini bertaraf edecek önlemlerin alınması da eş zamanlı olarak elzem hale gelmiştir (Hall 1994).

2.5.4.1. Türk Turizminde Polis

Bir önceki bölümde ayrıntılı olarak verilen bilgilerde görülmüştür ki; dünya turizminde önemini artıran güvenlik konusu, yaşanan güvenlik problemleri ile Türk turizminde de etkili olmaya başlamıştır. Çeşitli uluslararası kurum ve kuruluşlar tarafından Türkiye hakkında yayınlanan raporlarda (Dünya Turizm Örgütü, U.S. Department of State) Türkiye'deki güvenlik problemleri ile ilgili özel bölümlere yer verilmiştir. Bu bölümlerde terör tehdidi başta olmak üzere, sokak suçları (hırsızlık, gasp, kapkaççılık, cinsel taciz, vb.) gibi asayiş olayların turizm alanlarında giderek yoğunlaştığı ifade edilmektedir (Pehlivan 1994; Gartner 1996; Albuquerque ve McElroy 1999; Park 2000; Barker ve Page 2002). Bu konu hakkında Muehsam ve Tarlow'un (1995:10) "bir destinasyona gelen yabancı turist sayısı ve yoğunluğu ile, dolandırıcılık,

adam kaçırmaya, hırsızlık ve benzeri suç oranları arasında güçlü bir ilişki vardır” ifadesi, Türk turizmi için de geçerlidir.

Emniyet Genel Müdürlüğü (2004) asayiş istatistikleri ile, Türkiye’de turizm merkezi olarak kabul edilebilecek illerin nüfus yoğunlukları karşılaştırılarak, turizm merkezlerinde güvenlik ve asayiş olaylarının normalden fazla olup olmadığı ve yoğunlukları ölçülmeye çalışılmıştır.

Çizelge 2. Bazı Turistik Şehirlerde Asayiş Olaylarının Nüfusa (2003) Oranı

İller	Nüfus artış hızı (%) 1990-2000	Asayiş olaylarının nüfusa oranı (%) 2003	Asayiş olayları 2003	Gelen turist sayısı 2003
Antalya	41,73	0,85	14667	4.682.104
İstanbul	33,09	0,82	82529	3.148.266
İzmir	22,38	0,67	22482	534.880
Muğla	23,97	0,39	2836	1.998.559
TÜRKİYE	18,28	0,47	321805	14.029.558

Kaynak: D.İ.E. İllere Göre 2000 Yılı Nüfus Dağılımı (2003), Emniyet Genel Müdürlüğü Basın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü (2004).

Turizm merkezlerinin ekonomik çekicilikleri özellikle doğu bölgelerinden bu yörelere göçlere sebep olmakta, göçlerle birlikte turizm merkezlerinde çeşitli suçlar ve güvenlik problemlerinin yoğunluğu da artmaktadır (Tosun ve Jenkins 1996; Arslan 2004). Bu doğrultuda çizelge 2’de görüldüğü gibi; 1990-2000 yılları arasında turist yoğunluğu yüksek olan turizm merkezlerinde nüfus artışı Türkiye ortalamasının üzerinde görülmekte, bununla birlikte bu merkezlerde meydana gelen asayiş olaylarının oranı ise, Muğla haricinde, Türkiye ortalamasının çok üstüne çıkmaktadır. Özellikle araştırma alanı olarak belirlenen Antalya, en çok turist çeken il olmasıyla birlikte, nüfus artış hızı ve asayiş olayları görülme oranının ortalamaların çok üstünde olması, turizmin güvenlik açısından oluşturduğu sonuçları ortaya koymaktadır. Alaç’ın (2004:7) suç ve suç istatistikleri üzerine yapmış olduğu araştırmaya göre, 1997 yılında 100.000 kişiye düşen asayiş suçu ortalaması en yüksek il Muğla (1543 asayiş suçu), ikinci 1432 asayiş suçu ile İstanbul, 1998 yılında yine Muğla (1876 asayiş suçu) birinci sırada, ikinci sırada İstanbul yer almaktadır. Bu araştırmaya göre Antalya, İstanbul ve Muğla’daki suç oranları normalin üzerindedir. Sonuç olarak, belirlenen turizm merkezlerinde yaşanan güvenlik problemlerinin ortalamaların üzerinde olması,

Türkiye’de turizm gelişimi ile güvenlik konusunun birbiri ile doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir.

Ülkemizde ve diğer turistik ülkelerde turizmin gelişimi ile turizm merkezlerindeki asayiş ve güvenlik olaylarının artışı, bu artış karşısında alınması gereken önlemler ve bu önlemlerden sorumlu otoritelerle ilgili konuları da beraberinde getirmektedir (Olsen ve Pizam 1999). Turist güvenliği açısından en önemli otorite kamu görevlileri olarak görülmektedir. Bu görevliler içinde polis ise yetki ve çalışma alanları, sayıları ve mesleki uzmanlıkları açısından turistlerin güvenliğinden sorumlu önde gelen ve etkinliği giderek artan kamu görevlileridir (Tarlow 2001; Olsen ve Pizam 1999; Tourism And More 2004; Pizam ve Tarlow 1997; Brunt ve diğerleri 2000:423). Yetki alanları ve turizme özel uygulamaları göz önüne alındığı zaman, Türk polisinin de son dönemlerde turizm merkezlerinde güvenlik açısından etkinliğini artırdığı görülmektedir (Kumbasar 1988).

Turistik merkezlerde turistlerin etraflarındaki polis sayısı, yapısı ve etkinliği turistlerin algılamalarına çok farklı yönlerden etki edebilecek faktörlerdir (Albuquerque ve McElroy 1999:969). Örneğin; bazı turistler için etrafta polis sayısının ve etkinliğinin fazla olması güvenlik algılamasını olumlu etkilerken, bazı turistler için güvenlik probleminin bir işareti olarak endişeye sebep olabilir (Tarlow 2001). Bu sebeple, Türk polisinin Türkiye genelinde güvenlik konusundaki etkinliğinin daha iyi açıklanması amacıyla, Emniyet Genel Müdürlüğü’nün resmi web sayfasında (www.egm.gov.tr) yapılan incelemede, 2002 yılı asayiş istatistiklerine göre; nüfusun %65’i polis, %35’i jandarma denetiminde; coğrafi olarak %92’lik alan jandarma, %8’lik alan polis kontrolündedir. Asayiş olaylarının karşılaştırılmasında polisin jandarmaya göre daha fazla olayla ilgilendiği görülmektedir (1998; polis: 304.114 – jandarma: 31.494. 1999; polis: 208.554 – jandarma: 36.859. 2000; polis: 259.868 – jandarma: 61.670. 2001; polis: 299.589 – jandarma: 151.282. 2002; polis: 296.119 – jandarma: 226.454). Polis bölgesinde meydana gelen güvenlik olaylarına bakıldığında, asayiş olaylarının sayısının (296.119) diğer güvenlik olaylarına göre daha fazla olduğu görülmektedir (toplumsal: 5.894, terör: 1.540, kaçakçılık: 14.570). Görüldüğü gibi yetki alanı, görevleri ve yapısı itibariyle Türk polisinin turizm merkezlerindeki güvenliğin sağlanmasında birçok otoriteye göre rolü daha fazladır.

Daha öncede belirtildiği gibi Türkiye’de turizm polisi adı altında, turistik merkezlerde görev alan polis departmanları kurulmuştur. Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Daire Başkanlığında görüşülen bir yetkili, son dönemlerde turizmin güvenlik konusunda etkili olmaya başlamasıyla, Türk polis teşkilatında turizm sektörüne yönelik özel uygulamaların arttığını ifade etmiştir. Özellikle, turizm polisi olarak görev yapacak polis memurları için turizm merkezlerinde görev alabilecek nitelikler arandığı vurgulanmıştır. Yapılan açıklamalar ve incelemeler sonucunda, turizm merkezlerinde artan güvenlik ihtiyacının karşılanması ve toplumsal yaşantının düzenlenmesinde Türk polisinin öneminin arttığı gözlenmiştir. Ayrıca, turizm merkezlerinde polis hizmetlerinin sadece güvenlik problemleriyle kısıtlı kalmadığını, aldığı önlemler, sağladığı rehberlik hizmetleri ve turistlere karşı olumlu yaklaşımlarının, bölge ve ülke imajına doğrudan etki ettiğini ve böylece turizmin ekonomik yönden gelişim hızını artırdığını söylemek yanlış olmayacaktır (Muehsam ve Tarlow 1995). Birçok yönüyle turizm sektöründe etkin rol alan Türk polisinin turistler tarafından ne şekilde ve hangi yönleri ile algılandığının tespit edilmesi, Türk turizminin sürdürülebilirliği ve olumlu yönde gelişimi için gerekli bir adım olacaktır.

2.6. Kapsam Ve Sınırlılıklar

2.6.1. Araştırma Konusu

Araştırmada, Avrupalı turistlerin Türk polisi ve hizmetlerini algılamaları konusu ele alınmıştır. Literatür taraması ve alan araştırmasından elde edilen veriler konuyu şekillendirmiştir. Bu veriler ışığında araştırmaya yön veren konuların çerçevesini şu şekilde çizilebilir;

- Avrupalı turistlerin Türkiye’deki genel güvenlik ve turist güvenliği üzerindeki algılamaları ile ilgili konular çalışmanın giriş ve teori bölümünde işlenen konular olmuştur. Son dönemlerde güvenlik konusunun turizm sektörüne ve turist algılamalarına etkileri, araştırma konusunu doğrudan etkilemesi nedeniyle çalışmada sıkça gündeme gelmiştir (Tarlow 2002b; Alleyne ve Boxill 2003). Polisin de, genel güvenlik ve turist güvenliği konularında göz ardı edilemeyecek bir yapı olması (Muehsam ve Tarlow 1995), “güvenlik ve

polis” bağlantısının çalışmada yer almasına ve ayrıntılı bir şekilde değerlendirilmesine neden olmuştur.

- Türk polisinin hizmetlerinin turizm açısından değerlendirilmesi konuyu açıklamada önemli bir bölümü oluşturur. Burada Türk polisinin hizmetleri irdelenerek turizm sektörüne ve turistlere olan etkileri tespit edilmeye çalışılmıştır.
- Araştırmanın en önemli kısmını birincil verilerden elde edilen sonuçların yer aldığı bölüm oluşturmaktadır. Bu bölüm, turistlerin Türk polisi hakkındaki algılamalarını konu almaktadır. Türk polisinin fiziksel olarak algılanması, hizmetlerinin yeterliliği konusundaki algılamalar, polisin turistlere karşı yaklaşımları ve turist memnuniyetlerine yönelik algılamaları bu bölümdeki alt konulardır.
- Elde edilen bu veriler doğrultusunda, turistlerin Türk polisini algılamasına etki eden olumsuz yada eksik noktalara uygun stratejiler oluşturulmuştur.

Araştırma kapsamına alınan konuların bir kısmı daha önce benzer yada ilgili çalışmalara dayandırılırken, diğer bölümler birincil verilerden elde edilen sonuçlardan oluşturulmuştur.

2.6.2. Araştırma Alanı (Yer)

Bir araştırmanın yapılacağı alanın seçimi oldukça önemli bir konudur. Coğrafi olarak bakıldığında alan seçimi çeşitli kriterlere dayanırken, çalışma konusu ve araştırmanın yapısı bu kriterlerin başında gelir (Mitra ve Lankford 1999:20). Bu önemli kriterler göz önüne alındığında araştırma konusunun daha spesifik hale getirilmesi için belli bir coğrafi alanın seçimi şarttır (Selltiz ve diğerleri 1976).

Bu bağlamda yapılan çalışmada, birincil verilerin elde edilmesi için belli bir alanın seçilmesi uygun görülmüştür. Araştırma konusunun turist algılaması üzerinde olması, alan araştırmasında turistlere yönelik veri toplama yöntemlerinin kullanılmasını gerektirmiştir. Turizm Bakanlığı'nın 2004 yılı verilerine bakıldığında, 2003 yılında Türkiye'yi ziyaret eden yabancı sayısı 14.029.558'dir. Bu denli büyük bir evren içinde araştırmanın yürütülmesi birçok yönden (zaman, maliyet, coğrafi şartlar,

dağıtım, araştırma kalitesi vb.) imkansız bulunmuştur. Yukarıda belirtildiği spesifik bir alanın seçilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu amaçla yapılan incelemelerde araştırmanın Antalya ili sınırları içinde yapılması uygun görülmüştür. Antalya ilinin araştırma alanı ve örnek çalışma olarak seçilmesinde ön plana çıkan kriterleri şu şekilde ifade edebiliriz;

- Antalya, Türkiye sınırları içinde gerek yerli gerek yabancı turistler tarafından popülaritesi yüksek bir destinasyondur. Bu özelliği yanında özellikle Avrupa ülkelerinde tanınmış destinasyonlardan birisidir. Sahip olduğu potansiyeller itibariyle de turistlerin algılamalarında turizm merkezi ya da destinasyon olarak akılda kalma özelliği yüksektir.
- Gelen turistler açısından değerlendirildiğinde Antalya homojen bir turist profiline sahiptir (Turizm Bakanlığı 2004a). Antalya bu özelliği ile farklı ülke, milliyet, inanç ve coğrafyadan turistlerin algılamalarının ölçülmesinde ideal bir alan olarak görünmektedir.
- Antalya'ya gelen turist yoğunluğu, profil çeşitliliği yanında, anket uygulanacak potansiyel örneklerle ulaşmak için de büyük avantajlar sağlamıştır. 2004 yılında Turizm Bakanlığı tarafından yayımlanan verilere göre, Antalya'ya gelen yabancı turist sayısı % 33,37'lik (4.682.104) oranla, Türkiye'ye gelen yabancı turist sayısı içinde en yüksek orana sahiptir. Antalya'yı % 22,44'lük oranla İstanbul, % 14,25'lik oranla Muğla takip etmektedir. Turist sayısı itibariyle önemli bir yoğunluğa sahip Antalya'da alan araştırmasının yürütülmesi zaman, maliyet ve fiziksel kolaylık açısından büyük avantajlar sağlamıştır.
- Bir destinasyonda ortalama kalış süreleri göz önüne alındığında Antalya'ya gelen turistlerin ortalama kalış süresinin 6,2 geceleme ile, Türkiye ortalamasının (3,3) üzerine çıktığı görülmektedir (Turizm Bakanlığı 2004a). Kalma süresinin turist algılaması üzerinde etkili olduğu düşünülürse, Antalya'nın alan araştırması açısından son derece uygun olduğu görülmektedir.
- Antalya'nın tanınmış bir destinasyon olması, aynı zamanda Antalya hakkında yazılı kaynakların ve istatistiksel verilerin çok olmasını, böylece araştırma sürecinin daha kolay ve kısa sürede tamamlanmasını beraberinde getirmiştir.
- Antalya'nın Türkiye turizmi açısından önemli ve tanınmış bir destinasyon olması, elde edilen veriler ve ortaya çıkan sonuçlar itibariyle çalışmanın daha

çok dikkat çekmesini ve örnek bir çalışma olarak literatüre katkıda bulunmasını sağlayacaktır. Yani, çalışma sonunda ortaya çıkacak sonuçlar bilimsel ve sektörel bazda önemli olacaktır.

Antalya’da sürdürülen alan araştırmasında, özellikle anket uygulaması için bir merkezin seçilmesinin gerekliliği hissedilmiştir. Bu amaçla yapılan inceleme sonucu, Antalya Havaalanı giden yolcu bölümünün anket ve diğer bazı araştırma yöntemlerinin uygulanması için uygun bir merkez olduğu düşünülmüştür. Turistlerin yoğun olarak buldukları bir yer olması, anket formunu doldurmak için yeterli zamana sahip olmaları ve turistlerin tatillerinin sonunda daha fazla bilgiye ve algıya sahip olabilecekleri düşüncesi ile bu karar verilmiştir. Havaalanı dışında şehir merkezinde de araştırmada kullanılmak üzere bilgiler toplanmıştır. Fakat, şehir merkezinde havaalanındaki kadar fazla turist yoğunluğunun olmayışı, çok önemli bulgulara ulaşılamamasına sebep olmuştur.

2.6.3. Zaman

Alan araştırması için yapılan ön hazırlıkların ardından yapılan zaman planlamasında, araştırma için en uygun zamanın seçilmesine çalışılmıştır. Planlama aşamasında turistlerin en yoğun olduğu dönemler seçilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla Turizm Bakanlığı verileri incelenmiş ve bu incelemeler sonucunda 2003 yılı ağustos ayında Antalya’ya gelen turist sayısının en yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Turizm Bakanlığı 2004a). Bu nedenle 2004 yılında yapılan bu araştırmanın turist yoğunluğu yüksek olan ağustos ayında yapılmasına karar verilmiştir ve 02 – 13 ağustos 2004 tarihleri arasında anket uygulaması yapılmıştır. Zamanlama konusuyla ilgili olarak bazı bilgiler “örneklem” başlığı altında verilmektedir.

2.6.4. Örneklem

Bir araştırmada ya da yapılan bir sayımda ilgili alan içinde bilgi alınabilecek yada fikir edinilebilecek niteliğe sahip her insan yada varlığın oluşturduğu topluluk evren (populasyon) olarak nitelendirilir. Evren içindeki her denek yada birey örnek olarak adlandırılırken, evren içinden tüm evreni temsil edebilecek nitelikteki örnek

sayısının seçilmesi işlemine de örneklem adı verilmektedir (Selltiz vd. 1976; Orhunbilge 1997; Mitra ve Lankford 1999: 162; Kumar 1998). Örneklem oluşturmanın en önemli amacı, evreni temsil eden örneklere ulaşmaktır. Dolayısıyla toplanan örneklerin evreni temsil etmesi, birçok faktöre göre daha ön plandadır. Örneklemin yapılış şekli ve özelliği yapılan araştırmanın doğruluğu ve geçerliliğini etkilemektedir. Bu nedenle, örneklemin seçiminde uygulanan yöntem çok önemlidir (Goodman 2004).

Yapılan bu çalışmada, araştırma evreni, alanı ve zamanı göz önüne alınarak en doğru örneklem yönteminin seçilmesi düşünülmüştür. Bu amaçla araştırmanın “nicel (kantitatif)” araştırma yöntemlerinde “rasgele (random) örneklem yöntemleri” kullanılmıştır. Nicel yöntemler için bu örneklem yönteminin kullanılmasının sebebi, araştırmaya başlamadan önce araştırmaya katılacak örnekler için herhangi bir öngörü olmaksızın rasgele seçim yapılmasıdır (Riddick ve Russel 1999:231). Zaman planlaması aşamasında yapılan incelemede, araştırma alanı olarak seçilen Antalya Havaalanında çıkışların en yoğun olarak yapıldığı dönemde nicel bir yöntem olarak anket uygulamasının yapılmasına karar verilmiştir. 2003 yılı verilerine bakıldığında, 863.234 (Turizm Bakanlığı 2004a) turistin çıkış yaptığı ağustos ayı en yoğun ay olarak görülmüştür. Elde edilen bu veriler doğrultusunda araştırma evreni ağustos ayı içinde gelen 863.234 turist olarak belirlenmiştir. Geçerli ve güvenilir örnekleme sayısına ulaşmak amacıyla, ilgili literatür taranarak en uygun örnekleme formülü bulunmaya çalışılmıştır. Tosun’un (1998:175) yaptığı bir alan araştırmasında kullandığı formül örnekleme için uygun bulunmuştur. Yapılan hesaplama sonucunda 384 turiste uygulanacak anket çalışmasının araştırma sonuçları için geçerli olacağı görülmüştür.

Turistlerin polisi algılamaları konusunda olumlu – olumsuz, memnun – memnun değil, katılıyorum – katılmıyorum şeklindeki yaklaşımlarında % 50 ye % 50 farklılıklar olacağı görülmüştür. Daha önce yapılan çalışmalarda turistlerin polisi algılamaları ile ilgili kesin rakamların olmaması, ortaya çıkan sonuçların tahmini olarak bu oranda değişiklik gösterecektir (P değeri). Hesaplamadaki hata payı araştırmanın maddi sınırları göz önüne alınarak % 5 olarak belirlenmiştir. Güven aralığı sosyal bilimlerde yapılan araştırmaların genelinde olduğu gibi bu hesaplamada da % 95’dir. % 95’lik güven aralığı içerisinde z değeri 1.96 olarak ortaya çıkmıştır (bu değer standart sapma olarak da bilinmektedir). Basit tesadüfi örnekleme

yöntemiyle seçilen örneklemeler için, yapılan hesaplamada hata payı (B değeri) 0.5 olarak kabul edilmiştir (Tosun 1998: 175; Demirer 1998: 107).

Formül:

$$n = \frac{NPq}{(N-1)B^2 + Pq} \cdot z^2$$

N: evren, **n:** örneklem büyüklüğü, **P:** örneklemenin evren içinde tahmini bulunma oranı, **q:** 1- P, **B:** hata payı, **z:** güven aralığı (% 95 için 1.96).

$$N = 863.234 \quad P = 0.5 \quad q = 0.5 \quad B = 0.05 \quad z = 1.96$$

$$n = \frac{863.234 (0.5) (0.5)}{(863.234-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5)} \cdot (1.96)^2$$

$$n = 383,989$$

Hesaplama sonuçları aynı zamanda, www.frekans.com.tr ve www.macorr.com adreslerindeki web sayfalarından on-line örneklem ve hata payı hesaplama makinelerinde de yapılarak, yapılan hesaplamaların doğruluğu kontrol edilmiştir. Örneklem sayısının hesaplanmasının ardından, anket uygulaması için seçilen Antalya Havaalanı Dış Hatlar Terminali Giden Yolcu Bölümünde belirlenen örneklem sayısına ulaşmak için çalışmalara başlanmıştır. Havaalanı dış hatlar giden yolcu bölümündeki tüm turistlerin ankete katılma ihtimali göz önüne alınarak ve ayırım yapmaksızın mümkün olan her turiste anket uygulama mantığı içinde, “basit tesadüfi örneklem (simple random sampling)” yöntemiyle seçilen turistlere anket formları doldurtulmuştur. Alan içindeki evrenin çok büyük olması, homojen yapı nedeniyle sistematik ayırımın zor olması ve örneklerin sürekli hareket halinde olmaları bu yöntemin kullanılmasındaki diğer önemli sebeplerdir.

Araştırmanın nitel (kalitatif) araştırma yöntemlerinin uygulanmasında “olasılık dışı örnekleme” yöntemleri kullanılmıştır. Burada nicel yöntemlerde olduğu gibi her bir örneklemin eşit yada aynı kabul edilmesi fikri yerine, önceden belirlenmiş yada araştırma sırasında ilgili olduğu anlaşılan kişilere göre örnekleme belirleme mantığı kullanılmıştır. Örneklemin önceden belirlenmesi yada belirli kişilerin örnek olarak araştırmaya dahil edilmesi, olasılık dışı örnekleme yönteminin kullanılma sebepleridir (Roddick ve Russel 1999:149; Mitra ve Lankford 1999). Nitel araştırma yöntemleri içerisinde katılımcı gözlem ve mülakatlarda daha önceden belirlenmiş yada çalışma sırasında araştırmaya dahil edilen belli kişileri kapsamıştır. Bu kapsamdaki örnekler “kolayda (convenience) örnekleme” yöntemi ile belirlenmiştir. Merkezi grup tartışmaları için, gruplarla ilgili çalışmalarda kullanılan “kartopu (snowball) örnekleme” yöntemi kullanılmıştır. Nitel yöntemler için kullanılan her iki örnekleme yöntemi için önceden bir hesaplama yada belirlenmiş bir sayı bulunmamaktadır. Bu özellik yine nitel yöntemlerin olasılık dışı örnekleme yöntemlerini kullanmalarından ileri gelmektedir (Clark ve diğerleri 1998:79).

2.7. Veri Toplama Tekniği

Bir konuyu sistematik olarak inceleyen çalışmalar bilimsel araştırma kapsamına girer. Bu sistematik yapı çalışmanın belli bir düzeni, tertibi ve yöntemi olmasını ifade etmektedir. Sistematik bir bilimsel çalışma bir çok aşamadan sonra ortaya çıkmaktadır (Arıkan 2000). Bu aşamalar genel olarak;

- Sorun yada konu tanımlama,
- Test edilen bir konu varsa hipotez oluşturma,
- Çalışma dizaynı (metodoloji),
- Bulguların değerlendirilmesi,
- Rapor oluşturma, sonuçlar ve öneriler,
- Problem yada sınırların ifade edilmesi (Arıkan 2000; Kumar 1999), olarak sıralanabilir.

Araştırma için yeniden araştırmak, farklı yönleri ele almak, daha dikkatli bakmak ve daha fazlasını bulmak gerekir. Bazen bildiğimiz bir şeye daha dikkatli baktığımızda, daha önceki bilgilerimizin doğru olmadığını ya da eksik olduğunu

görebiliriz. Araştırma gerekliliği konusunda ise her zaman bir tartışma olmasına karşın, hiçbir araştırmancının doğruluğunun garanti olmadığını bilmek gerekir. Örneğin; dünyanın yuvarlak olduğunu herkes bilir, fakat sadece bilgi olarak bilir, fakat doğruluğunu net olarak göremez. Bu nedenle ortaya konan her şey doğru diyemeyiz (Selltiz ve diğerleri 1976).

Bilimsel bir çalışmanın yazıya dökülmesi en son yapılan fakat uygulaması en zor aşamadır. Bu aşama tüm araştırma içeriğini (yaptığınız işleri, bulguları, sonuçları ve önerileri) kapsar ve araştırma kendine ait dünyasını oluşturur. Bu sürecin iyi bilinmesi araştırmaya yazılacak şeylerin de netleşmesini sağlar. Bilimsel bir çalışma aynı zamanda bilimsel bir dil ve yöntemle yazılmalıdır. Bu açıdan bilimsel bir araştırmancının bölümlere ayrılarak yazılması gerekli bir uygulamadır (Kumar 1999; De Vaus 1996). Yüksek lisans tezi olarak hazırlanan bu bilimsel çalışmada, uygulanan araştırma yöntemleri sonucu ortaya çıkan sonuçlar, çeşitli bölümler altında konunun açıklanması için kullanılmıştır.

Bilimsel bir çalışma olarak yüksek lisans tez çalışması, araştırmancının araştırdığı konu üzerinde uzmanlaşmasını sağlamak amacıyla hazırlanmaktadır. Bilimsel manada uzmanlaşma kadar, kullanılan araştırma metodolojisinin de en iyi şekilde anlaşılması gereklidir (Remenyi ve diğerleri 2002). Öncelikle herhangi bir araştırmada, ister yüksek lisans yada doktora tezi olsun, ister bilimsel bir makale olsun, uygulanan metodoloji büyük önem kazanır. Metodoloji, sunulan bilginin şekillenmesini sağlayan ve bilgiyi geliştiren, belli bölümlerden oluşan, yazılı bir bilimsel ürünü ifade eden teori, perspektif ve analizlerin bütünüdür. Aynı zamanda metodoloji, bir konu üzerindeki bilimsel çaptaki değişimleri ve yeni araştırmaların anlamlandırılmasını da sağlar. Yani, oluşturulan araştırma metodolojisi yeni sonuçlara ve verilere ulaşmayı sağlamakla birlikte, bilginin nasıl değiştiğini de ortaya koyar. Problemin ve sonuçların tanımlanması, üretilen bilginin anlamlandırılması araştırma metodolojisine bağlıdır (University of Minnesota 2000).

Kaliteli bir araştırmada uygulanacak kapsamlı araştırma metodolojisinin bir çok alanda bilginin geliştirilmesine büyük katkılar sağlayacağı bir gerçektir. Turizm de, sosyal bilimler içerisinde bilimsel bilginin geliştirilmesine ihtiyaç duyulan bir alandır. Fakat, sonuçları ne kadar ilgi çekerse çeksin, bir araştırma yazılıp yayınlamadığı

sürece tamamlanmış sayılmaz (Yüksel 2003:437). Araştırma yöntemleri yada metodolojisi işte bu noktada daha da önem kazanmaya başlar.

Bu araştırmanın metodoloji bölümü, toplanan delillerin yada verilerin sunumunda kullanılan teknikleri ifade eder. Bu teknikler, ulaşılmak istenen hedeflere ve amaçlara nasıl ulaşılacağını açıklayan plan ve aşamalardan oluşur. Aynı zamanda toplanan bilginin çeşidini, toplama yollarını, analizini ve araştırmanın doğasını açıklar. Bu aşamalarla birlikte birçok araştırmada problem tespiti için metodoloji bölümüne ihtiyaç duyulmaktadır (University of Minnesota 2000). Metodolojik sunum oldukça zor ve sınırlı bir kapsama sahiptir. Araştırma dizaynının tanımlanması, geçerlilik ve güvenilirlik kriterlerinden söz edilmesi bu sınırların başında gelir (Decrop 1999). Bir araştırma metodolojisinin dizaynı yada tanımlanması bir öncelik, aynı zamanda bir gerekliliktir (De Vaus 1996). Bu aşamada bilinmesi gereken en önemli nokta “araştırmanın amaca uygunluğudur”. Araştırma dizaynında ilk olarak bu uygunluğa dikkat edilmelidir. Dikkatli bakıldığında bir araştırmada yöntem yada metodoloji bölümü, diğer bölümlere oranla daha fazla yer kaplamaktadır. Bu bölümün oluşturulma amacı, okuyucunun araştırma içeriğini kullanılan yöntemlere göre değerlendirmesine yardımcı olmak ve araştırma taslağını çizmektir (Karasar 1991:46-47).

Araştırma metodolojisinin önemini vurgulayan bu açıklamalar ışığında, yapılan araştırmada uygulanan araştırma yöntemlerinin açıklanması ve değerlendirilmesi yerinde olacaktır.

“Popüler turistik destinasyonlarda Avrupalı turistlerin Türk polisi ve hizmetlerini algılamaları” konulu bu yüksek lisans tez çalışmasında, genel olarak araştırmalarda sıkça kullanılan ve konuyu açıklamaya yönelik iki farklı veri toplama yöntemi kullanılmıştır. İkincil veriler, literatürde daha önce ortaya konmuş ve varolan bilgileri içermeleri sebebiyle araştırmada yer bulmuştur. Birincil veriler ise, basılı hiçbir kaynağa dayanmayan ve çeşitli bilimsel yöntemlerle alan araştırmasında doğrudan elde edilen verileri ifade eder. Birincil ve ikincil veriler, kullanılan birincil ve ikincil veri toplama yöntemleri sonucu elde edilmeleri sebebiyle bu şekilde nitelendirilmişlerdir (Kumar 1999:103; Karasar 1991:132). Bu noktada unutulmaması gereken ve araştırma metodolojisine yön veren konu, güvenilir ve geçerli bilgiye ulaşmak için tek bir yöntemin uygulanmasının yeterli olmayacağı, bu şekilde birçok

zorlukla karşılaşılabileceğidir (Tosun 1998). Bu mantıktan hareketle uygulanan birincil ve ikincil veri toplama yöntemleri şöyledir:

2.7.1. İkincil Veri Toplama Tekniği

“Literatür taraması” olarak da bilinen ikincil veri toplama yöntemi, önceden ortaya çıkarılmış ve basılı hale getirilmiş verilerin taranmasına dayalı bir yöntemdir (Kumar 1999:32). Yapılan araştırmada ikincil veri toplama yönteminin kullanılmasının temel amaçları;

- Daha önceden konu hakkında yapılan çalışmaların elde ettikleri sonuçları yapılan çalışmaya katkıları açısından değerlendirmek (University of Minnesota 2000; Arıkan 2000),
- Araştırma alt yapısının yeterliliğini ve ilgili verilerin mümkün olduğunca kullanıldığını göstermek (Yüksel 2003; Karasar 1991), araştırma literatüründe alacağı yeri işaret etmek,
- Okuyuculara, araştırma hakkında fikir verebilecek ve araştırma çerçevesini çizebilecek bilgiler vermek (University of Minnesota 2000), şeklinde sıralanabilir.

Yüksel’in (2003:443) bu konu hakkında “yazar geçerli altyapı bilgilerini toplamakla yükümlüdür” şeklindeki ifadesi yol gösterici bir anlayış olmuştur.

Araştırmada temel olarak kullanılan ikincil veriler basılı yayınlardan elde edildiği gibi, internet aracılığı ile on-line olarak birçok veriye ulaşılmıştır. Konuya ilişkin olarak, ilgili kitap taramaları yapılmış ve ilgili veriler çalışmaya dahil edilmiştir. Kitaplar dışında, Turizm Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Devlet İstatistik Enstitüsü, Devlet Planlama Teşkilatı gibi resmi kurumların sunduğu basılı veriler de çalışmada önemli yer tutmuşlardır. Basılı materyal olarak doğrudan elde edilemese de, içerik itibarıyla ikincil veri özelliğinde olan internet kaynakları bu bölümde önemli verilerin elde edilmesini sağlamıştır. Sciencedirect, Ebsco-Host, Proquest gibi on-line hizmet veren kütüphane siteleri sayesinde, konuya ilişkin bilgilerin yer aldığı dergiler, makaleler ve gazete haberleri taranarak bilgisayar ortamında yazılı hale getirilmiş ve ikincil veri kaynağı olarak kullanılmıştır. Daha önce belirtildiği gibi, Turizm Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Devlet İstatistik Enstitüsü, Devlet Planlama

Teşkilatı ve TURSAB gibi kurum ve kuruluşlardan elde edilen basılı yayınlar yanında, yine on-line olarak resmi internet sitelerinden gerekli olan bazı yayınlar ve istatistiksel veriler ikincil veri olarak elde edilmiştir. On-line kütüphane sistemleri dışında on-line hizmet veren www.altis.ac.uk, www.scirus.com, www.sosig.uc.uk gibi araştırma sitelerinde gerek turizm gerekse ilgili konularda kaynak taramaları yapılmış ve elde edilen bilgiler araştırmaya önemli faydalar sağlamıştır. Yüksek Öğretim Kurumu resmi sitesinde tez taraması yapılmış, ilgili tezler posta yoluyla elde edilmiş ve ikincil veri olarak kullanılmıştır.

Elde edilen ikincil veriler incelenerek çalışmanın tümüne yayılacak şekilde ilgili bölümlere dahil edilmiştir. Özellikle çalışma altyapısının oluşturulduğu giriş, teori ve metodoloji bölümlerinde ikincil veriler sıkça kullanılmış, bu veriler ayrıca diğer bölümlerde de gerekli yerlerde katkı sağlamışlardır.

2.7.2. Birincil Veri Toplama Tekniği

İkincil verilerin kullanılarak çalışma altyapısının oluşturulması ve literatür çalışmasının yapılmasının ardından, birincil veri toplama yöntemleri kullanılmaya başlanmıştır. İkincil veriler çalışmanın bilimsel olarak yönünü belirlemek ve araştırmaya temel oluşturmak için gerekli görülürken, birincil veri toplama yöntemleri ile doğrudan elde edilen, araştırmanın özünü oluşturan ve özgün sonuçları ortaya koyan veriler konunun tam manasıyla açıklanmasını sağlar (Karasar 1991; Kumar 1999). Birincil veri toplama yöntemlerinde temel olarak iki farklı yöntem kullanılmıştır. Nicel (kantitatif) araştırma yöntemleri, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkileri analiz etmek, geçerli oransal değerlere ulaşmak amacıyla “anket” uygulaması şeklinde gerçekleştirilmiştir (Hopkins 2000). Nitel (kalitatif) araştırma yöntemleri ise, alan araştırmasında nicel (kantitatif) yöntemlerden elde edilmeyen verilere ulaşmak amacıyla, “mülakat, katılımcı gözlem ve merkezi grup tartışmaları” şeklinde uygulanmıştır (Riley ve Love 2000; Denzin ve Lincoln 1994; Davies 2003; Walle 1997; Myers 1997). Araştırmada farklı yöntemler uygulanırken, turizm alanında işlenen konuya göre farklı yöntemler de kullanılabilir. Turizm alanında birçok araştırmacı yaptıkları çalışmalarda nicel yada nitel yöntemlerden birini kullanırlarken,

son dönemlerde bazı araştırmalar her iki yöntemi uygulama yoluna gitmişlerdir (Davies 2003:98; Myers 1997).

Yapılan bu araştırmada, birincil verilere ulaşmak amacıyla nicel ve nitel araştırma yöntemlerinin kullanılmasının gerekli olduğu görülmüştür. Bu durumun en önemli sebebi, sadece tek yönlü bir araştırmanın turist algılaması gibi geniş ve soyut bir kavramı açıklamasının oldukça zor olacağı düşüncesidir. Uygulanan nicel (kantitatif) yöntemlerle elde edilen verilere, nitel (kalitatif) yöntemlerden elde edilen veriler eklendiğinde konunun açıklanmasının daha kolay, geçerli ve güvenilir olacağı görülmüştür.

2.7.2.1. Nicel (Kantitatif) Araştırma Teknikleri

Nicel araştırma yöntemleri geniş bir temele ve mantığa dayalı pozitivist (somut) yaklaşımları ifade eder. Sayısal bilgileri nitel hale getirmek bu yöntemin amacıdır (Riley ve Love 2000:168). Anket uygulaması araştırmanın nicel yöntemi olarak yapılmıştır. Anket uygulaması diğer bir çok araştırmada olduğu gibi, kolayca gözlemlenemeyen, yazıya dökülmesi zor, bilgisayar ortamına aktarılamayan bilgileri elde etmek amacıyla kullanılmıştır (Remenyi ve diğerleri 2002). Öncelikle, anketin şekillendirilmesi için, literatürde araştırma konusuna benzer yada yapısal olarak yakın çalışmalar tekrar taranmıştır. Anketin şekillendirilmesi amacıyla, konuyla ilgili bazı şahsiyetler ve resmi görevlilerle mülakatlar yapılmış ve elde edilen veriler anketin şekillenmesinde kullanılmıştır. Konu içeriğini temsil eden uygun örnek bir alanın bulunamaması ve zaman problemleri nedeniyle pilot çalışma yapılamamıştır. Anketin dizaynı sırasında, araştırmanın yürütüldüğü departmanlardaki bilim adamları ile yüz yüze, farklı ülkelerden bazı bilim adamları ve konuyla ilgili çalışmalar yapan diğer kişilerle on-line olarak tartışmalar yapılmış, alınan eleştiriler değerlendirilerek anket formu düzenlenmiştir.

Bu tartışmalar sonucunda ortaya çıkan anket formu, içeriği itibariyle üç ana bölüme ayrılmıştır. Birinci bölüm “genel güvenlik algılamaları”, ikinci bölüm konunun özünü oluşturan “polis ve polis hizmetlerinin algılanmasına” yöneliktir. Bu iki bölümün dışındaki en son bölüm, turistlerin tatillerine ait genel bilgiler ve demografik faktörleri (yaş, eğitim, cinsiyet, medeni durum, meslek, aylık gelir, milliyet)

değerlendirmeye yönelik soruları içermektedir. Anket uygulamasında farklı soru ve önerme şekilleri de kullanılmıştır. Genel güvenlik ve polislerle ilgili bölümlerin bir kısmı kapalı uçlu sorularla şekillendirilirken, diğer bir kısmı ise “altılı Likert ölçeğine” göre hazırlanmış önermelerden oluşmuştur. Turistlerin genel tatil özellikleri ve demografik yapıya yönelik soruların büyük çoğunluğu açık uçlu sorulardan oluşmuştur. Soruların açık uçlu olarak dizayn edilmesindeki amaç, elde edilmesi muhtemel cevapların geniş bir alana yayılmasıdır (örneğin; yaş, meslek, gelir, geceleme, vb.). Bu bölümde bazı sorular, kısa ve dar bir cevaplama aralığına sahip olmaları sebebiyle, kapalı soru olarak ankette yer bulmuştur. Önermelerde Likert Ölçeğinin kullanılma sebepleri iki madde ile açıklanabilir; Likert ölçeği uygulaması diğer yöntemlere göre daha uygun ve kolaydır (Tosun 1998), bu ölçeğin insanların düşüncelerinin, tavırlarının ve algılamalarının önermeler karşısındaki değişikliklerinin belirlenmesinde daha açıklayıcı olmasıdır (De Vaus 1996:252; Ryan ve Garland 1999). Açık ve kapalı sorular ile Likert ölçekli önermelerin hazırlanmasında dikkat edilen en önemli nokta, bilgisayar ortamına uygun olmasıdır. Anketler, SPSS (Statistic Pocket for Social Sciences) programında değerlendirilmiştir. Doldurulan anket formları bu programda kodlanarak araştırmanın nicel verilerine ulaşılmaya çalışılmıştır.

Son dönemlerde telefon yada internet yoluyla anket uygulamaları gelişmeye başlasa da, bazı avantajları yönünden yüz-yüze anket uygulaması araştırmada kullanılan yöntem olmuştur. Özellikle yüksek cevaplama oranı ve uygulama sırasında mülakatlar, gözlemler yapabilme olasılığının yüksek olması yüz-yüze anket uygulamasının seçimindeki en önemli etkenlerdir (De Vaus 1996:106). Bu özgün araştırmada yüz-yüze anket uygulaması dışındaki diğer yöntemler kullanılmamıştır. Çünkü, posta yoluyla yapılacak anket uygulamasının geri dönüşüm oranı düşüktür ve diğer yöntemlere göre daha fazla zaman almaktadır. Aynı şekilde internet aracılığıyla yapılan anketlerin zaman problemleri olduğu gibi, cevaplayan kişinin kimliğinin net olarak bilinmemesi güvenilirliğini azaltmaktadır. Telefonla yapılan anket uygulamaları ise, özellikle maliyet problemi oluşturması ve tatil sonrası kendi ülkesine dönen turistlere telefonla ulaşmanın oldukça zor olması düşüncesi ile araştırma yöntemleri içinde tercih edilmemiştir.

02 – 13 Ağustos 2004 tarihleri arasında Antalya Havaalanı Dış Hatlar Giden Yolcu Bölümünde 413 geçerli anket uygulaması yapılmıştır. Bazı anket formları,

dolduran kişilerin 18 yaşından küçük olması ve formun çok az bir kısmının doldurulması sebebiyle geçerli sayılmamıştır. Basit rasgele örneklem yöntemi ile geçerli sayıya ulaşmak için havaalanında turistler arasında ayırım yapmaksızın, anket formunu doldurmayı kabul eden her turiste anket formu dağıtılmıştır. Dağıtılan anket formları belli süre sonra geri toplanmıştır. Soruların okunduğunda kolayca anlaşılabilir olması, kısa zaman içinde daha fazla sayıda turiste ulaşma isteği ve ankete katılan turistlerin kendilerini baskı altında hissetmelerini önlemek amacıyla turistlerin başında beklemeksizin anket uygulaması yapılmıştır. Anket uygulaması sırasında nitel araştırma yöntemlerinin uygulamaları da yapılmıştır. Geçerli sayıda anket formu doldurulurken, bazı etkenlerin oluşturduğu araştırma problemleri araştırmanın bir çok yönden zaman ve maddi maliyetini artırmıştır. Bu etkenleri kısaca şöyle sıralayabiliriz;

- Anket formunun sadece İngilizce hazırlanması. Uygulama sırasında İngilizce bilmeyen turistlere anket formu dağıtılmamıştır. Sadece İngilizce bilen farklı milletlerden turistlere anket uygulanmıştır.
- Turistlerin bir bölümünün anket formunu doldurma konusunda isteksiz olmaları yada anket uygulamalarını gereksiz bulmaları.
- Turistlerin sürekli hareket halinde olmaları. Bu hareketlilik hem dağıtılan anket formlarının toplanmasını zorlaştırması hem de hareket halinde anket doldurma talebinin kötü algılanması nedeniyle araştırmada olumsuz etkiler yapmıştır.
- Turistlerin polis ve polis hizmetleri ile ilgili böyle spesifik bir konu üzerinde çok fazla bilgi sahibi olamamaları ve aynı zamanda özel olarak konuyla ilgili gözlem yapmaya eğilimlerinin bulunmamasıdır.

Yapılan anket çalışmasında elde edilen veriler, önceden belirlenmiş bağımlı ve bağımsız değişkenlerin karşılaştırılmasının yapılabilmesi için "Spearman's rho korelasyon analizine" tabii tutulmuştur. Turistlerin Türk polisi ve hizmetlerini algılamaları konusunda sonuçlara etki edeceği düşünülen dört adet bağımlı değişken daha önceden belirlenmiştir. Belirlenen bağımlı değişkenler ile ilişkisi olması muhtemel bağımsız değişkenler arasında Spearman's rho korelasyon analizi yapılmış ve istatistiksel açıdan önem teşkil eden veriler araştırma sonuçlarına yansıtılmıştır.

2.7.2.2. Nitel (Kalitatif) Araştırma Teknikleri

Nitel (kalitatif) veriler, nicel veriler ve teorik çerçeve kadar, araştırmanın deneysel kısmının önemli bir parçasıdır (Denzin ve Lincoln 1994:1-2). Nitel yöntemlerden elde edilen veriler, insanların yaşadıkları tecrübeleri anlamlı bir metin halinde sunmayı ve bu tecrübelerin anlaşılmasını amaçlar (University of Minnesota 2004). Günümüzde sosyal bilimler alanında çok az çalışma hem nicel hem de nitel yöntemleri bir arada kullanırken, yakın geçmişe kadar nicel araştırma metotlarının ağırlık kazandığı görülmektedir. Bununla birlikte, her iki metodu kullanan birçok yazar için nitel (kalitatif) veriler, nicel (kantitatif) verilerin elde edilmesinde yardımcı yöntem olarak önemli katkılar sağlamıştır (Myers 1997; Riley ve Love 2000; Davies 2003). Nitel (kalitatif) yöntemler, antropoloji, eğitim, tüketici davranışları ve turizm gibi birçok alanda alternatif yaklaşım olarak kullanılmaya başlanmıştır. Pozitivist yada nicel yaklaşımların baskın oluşu, nitel araştırma yöntemlerinin gelişmesinde ve geliştirilmesinde bir engel olarak kalmıştır. Fakat, bahsedildiği gibi son dönemlerdeki gelişmeler nitel (kalitatif) yöntemlerin gelişmesi yönündedir. Genel olarak bakıldığında nicel (kantitatif) bir yöntem, nitel (kalitatif) bir yöntemle göre daha az karmaşık ve uygulanması daha kolaydır. Fakat, nitel (kalitatif) bir araştırma yöntemi, pozitivist yada nicel yaklaşımlar dışında kalan ve o yaklaşımlarla anlamlandırılmayan yapıların ve verilerin anlamlandırılmasını sağlamaktadır (Riley ve Love 2000:165; Decrop 1999:157).

Nitel (kalitatif) araştırma yöntemleri çeşitli metotları kapsar ve bu yapısı ile çok geniş bir alanda kullanım imkanı bulur (Pratt 2004). Araştırmadaki nitel araştırma metodolojisi, mülakat, gözlem ve merkezi grup tartışmaları gibi farklı yöntemlerden oluşmaktadır (Myers 1997; Arıkan 2000; Kumar 1999; Denzin ve Lincoln 1994). Bir araştırmanın geliştirilmesinde uygulanacak en kapsamlı yöntem, nitel ve nicel verileri içeren karma bir yöntemin geliştirilmesidir. Kısacası, araştırmaya katkı sağlayabilecek yöntemin araştırmada kullanılması şarttır. Bir araştırmada, tek bir yöntemin kullanılması problemin çözümünde karşılaşılabilecek olumsuz bir faktördür. Maliyetlerinin yüksek olması nedeniyle, farklı yöntemlerin uygulanması oldukça zor gibi görünse de, iyi bir araştırmanın oluşturulmasında farklı yöntemlerin kullanılması en ideal olanıdır (Patton 1990). Bu noktadan hareketle, araştırmada nicel yöntemler

dışında, mülakat, katılımcı gözlem ve merkezi grup tartışmalarını içeren nitel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Elde edilen veriler çalışmanın önemli bir bölümünü oluşturmuştur.

2.7.2.2.1. Mülakat

Mülakat, nitel araştırmalarda en sık kullanılan yöntemlerden birisidir (Clark ve diğerleri 1998:132; Denzin ve Lincoln 1994). Mülakat yöntemi, araştırma alanının kapsadığı evren içinden yada konuyla ilgili kişilerle görüşülerek veri elde edilmesi şeklinde gelişir. Mülakat yönteminde, doğrudan gözlemlenemeyen, anket sonucunda ortaya çıkmayan, kişilerin fikir ve duygularını ifade eden, araştırma sırasında meydana gelen değişiklikleri gösteren verilerin elde edilmesi amaçlanmıştır (Patton 1990; Clark ve diğerleri 1998; Arıkan 2000:93; Tütüncü 2001:82; Remenyi ve diğerleri 2002). Araştırma konusunun temelini oluşturan “turist algılaması” gibi soyut bir konu üzerinde diğer yöntemlerden elde edilecek bilgiler yeterli olmayacaktır (Patton 1990). Mülakat yöntemi ile turistlerin Türk polisini algılamaları konusunda kişilerin doğrudan görüşlerine ulaşılmış olacaktır. Bu nedenle, araştırmada mülakat uygulaması kaçınılmaz olmuştur. Ayrıca, anket uygulaması sadece turistler üzerinde yapılmıştır. Ayrıntılı bir şekilde düşünüldüğünde, turistlerin dışında araştırma alanına giren kimselerin mülakat yöntemiyle araştırmaya katkıları sağlanmış ve farklı verilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Mülakatlarda, yapılandırılmamış soru tekniği kullanılmıştır. Bu tekniğin öngördüğü şekilde, görüşme öncesinde herhangi bir ön hazırlık yapılmamış, sorular özel olarak önceden belirlenmemiştir. Mülakatlarda temel konulara değinilmesinin ardından, mülakata katılan kişinin özelliğine göre ve görüşme gidişatına göre sorular yönlendirilmiştir (Tütüncü 2001; Morgan 1997; Kumar 1999). Mülakat uygulaması kişilerle yüz-yüze yapılmış ve çalışma alanının kalabalık olması, zamanın kısıtlı olması ve turistlerin kişisel özelliklerinden dolayı grup mülakat yöntemi tercih edilmiştir. Antalya şehir merkezinde ve Antalya Havaalanında yapılan mülakatlar başta turistler olmak üzere, polis memurları, emniyet yetkilileri ve konuyla ilgili olan kişileri kapsamıştır. Şehir merkezinde yapılan mülakatlara sadece görevli polis memurları katılmıştır. Turistlerin şehir merkezinde yoğun olarak bulunmamaları,

gezinti halinde olmaları ve yeterli zamanları olmadığını ifade etmeleri turistlerle görüşmeyi engellemiştir. Havaalanında ise, anket uygulamaları sırasında müsait olan ve konuya karşı ilgili turistlerle mülakatlar yapılmıştır. Turistlerin dışında, havaalanı dış hatlar bölümünde görevli polis memurları ile kısa süreli ve ayak üzeri, amir konumundaki emniyet görevlileri ile kendi odalarında uzun süreli görüşmeler yapılmıştır. Polis memurlarının yoğun şekilde çalışmaları mülakat sürelerinin kısa sürmesine sebep olmuştur. Turistler ve polisler dışında konuyla ilgili ve her iki gruba sürekli iletişim içinde olan, her iki grubu dışarıdan sürekli gözlemleyebilen bazı kişiler de mülakata dahil edilmişlerdir. Bu kişilerin her iki gruba iletişim halinde olmaları ve tarafsız olarak konuyu değerlendirmeleri araştırmaya farklı bir boyut kazandırmıştır. Bu grubu, havaalanı yer hizmetlerinde çalışan yetkililer, bir gazeteci ve özel güvenlik şirketi yetkilileri oluşturmuştur.

Turistlerle yapılan mülakatlarda, kalabalık ve gürültü yoğunluğunun olması, anketlerle aynı anda yürütülmesi, daha önceden planlanmamış olması ve kişilerin mülakata sıcak yaklaşmamaları gibi nedenlerle ses kayıtları tutulamamıştır. Polislerle yapılan mülakat sonuçları da, resmi görevleri sebep gösterilerek ses kaydının tutulması özellikle istenmemiştir. Bu sebeple, her iki gruba yapılan mülakat sonuçları el yazısıyla tutulmuştur.

2.7.2.2.2 Katılımcı Gözlem

Nicel bir yöntem olarak gözlem, diğer metotları desteklemek amacıyla, araştırma alanındaki tüm örneklerin ve ilgili yapıların birbirleri ile olan iletişiminin ve etkileşiminin takip edilerek değerlendirmeye tabii tutulması sonucu oluşur (Remenyi ve diğerleri 2002; Morgan 1997). Gözlem, bir veriyi elde etmek için konu hakkında kendi kendine meydana çıkan her türlü belirtileri gözden geçirmektir. Daha açık bir ifade ile, “Belirli bir kimse, yer, olay, nesne, durum ve şarta ait bilgileri toplamak için, belirli hedeflere yöneltilmiş bir bakış ve dinleyiştir” (Karasar 1991: 156).

Gözlem yönteminin üç ana özelliği nedeniyle araştırmada kullanılmasına gerek duyulmuştur (Morgan 1997:9-10);

- Davranışlara ait daha geniş bilginin toplanmasını sağlamak,
- Araştırmanın yapıldığı alandaki örneklerin etkileşimlerini ortaya koymak,

- Araştırma konusuna ilişkin daha açık bir tartışma sunmak.

Yapılan araştırmada özellikle turist algılamalarını etkileyen faktörleri dışarıdan daha rahat tespit etmek için bu yöntem kullanılmıştır. Araştırmacı, katılımcı gözlem sayesinde araştırma alanındaki örneklem grubunun kendini tanımasını engellemiş, bu sayede turist davranışlarının gerçeği yansıtması sağlanmıştır (Karasar 1991:156). Böylece herhangi bir değişime sebebiyet vermeden, doğal bir bakış açısı yakalanmıştır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta, katılımcı gözlem yada dışarıdan gözlemlerde, ön yargıların araştırma sonuçlarına etki etmesine engel olmaktır (Morgan 1997; Kumar 1999; Remenyi ve diğerleri 1998). Aynı zamanda katılımcı gözlem yada “iç gözlem” yöntemi, örneklerin psikolojik durumlarını anlamada başarılı sonuçlar verir. Bu araştırmada olduğu gibi, turist psikolojisinin gözlenmesi, turist algılamalarının ortaya çıkarılmasında büyük katkı sağlamıştır (Karasar 1991).

Alan araştırmalarının havaalanı ayağında katılımcı gözlem yöntemi ile anket uygulaması aynı anda sıkça uygulanmıştır. Turistlerin yoğun olarak bulunduğu havaalanında, turistlerin polislerle olan iletişimi, polis hizmetleri sırasında etkileşimleri ve polise olan tepkileri katılımcı gözlem yöntemiyle ortaya konmaya çalışılmıştır. Özellikle cinsiyet, yaş ve milliyet gibi demografik özelliklerin algılamalara etkileri yakından gözlenmiştir. Anket formlarının toplanması sırasında alınan tepkiler, polislerle ilişkin yorumlar ve yaklaşımlar gözlem sonucu olarak değerlendirilmiştir. Turistler yanında, polislerin tavır ve davranışlarının turist algılamalarına etkileri de gözlemlenmeye çalışılmıştır. Yani, her iki grubun birbirleri ve kendi içlerindeki etkileşim ve iletişiminin konuyla olan bağlantıları gözlem yoluyla elde edilmeye çalışılmıştır. Antalya şehir merkezinde çok fazla turist gezmemesi ve polisle çok fazla iletişim halinde olmaması bu alanda yapılan gözlemlerden önemli sonuçların çıkarılmasını engellemiştir. Gözlemlerden elde edilen sonuçlar, nitel araştırma sonuçları bölümünde belli başlıklar altında toplanarak değerlendirilmiştir. Turistlerin Türk polisini algılamaları konusunda önemli görülmeyen veriler sonuçlara yansıtılmamıştır.

2.7.2.2.3. Merkezi Grup Tartışmaları

Merkezi grup tartışmaları yada toplantıları çok farklı amaçlar için uygulanan, diğer yöntemlere yardımcı, temel olarak tamamlayıcı özelliğe sahip bir nitel araştırma yöntemidir. Diğer nicel ve nitel araştırma yöntemlerine göre daha yeni kullanılmaya başlamıştır. Merkezi grup tartışmaları, araştırmacının organize ettiği, konuyla ilgili katılımcıların ilgili görüşlerinin sunulması ve katılımcıların birbirleri ile olan diyaloglarının doğurduğu sonuçları değerlendirmeye dayalı bir yöntemdir. Diğer yöntemlere göre farklı özelliklere sahiptir. Bunlardan başlıcaları şunlardır (Morgan 1997; Remenyi ve diğerleri 1998).

- Katılımcılar doğal ortamlarındadır ve tartışmalar bu ortamda gerçekleştirilir.
- Diğer yöntemlere göre, daha resmi bir uygulaması vardır.
- Konuyla ilgili olmayan kişiler, tartışma sırasında oturumu yönetmek için tarafsız olarak tartışmalara iştirak edebilirler.
- Sosyal bilimler alanında çalışan bilim adamları için uygulanabilirliği daha yüksektir.
- Tartışılan başlıca konu başlıkları, genel olarak araştırmanın yönünün saptanmasında yol gösterici olabilir.

Alan araştırması sırasında, merkezi grup tartışmaları daha az etkin olmuştur. bu durumun en önemli sebebi, araştırma alanının çok hareketli olması sonucu tartışma gruplarının oluşturulamamasıdır. Merkezi grup tartışması sadece Antalya Havaalanı Dış Hatlar servisinde görevli polis memurları ile yapılmıştır. Bu tartışma, resmi bir toplantıdan çok, sohbet havası içerisinde geçmiştir. Tartışma için önceden belirlenen sorular ve konular olmamakla birlikte, tartışmanın başlaması ile birlikte soru işareti oluşturan konular tartışmanın şekillenmesini sağlamıştır. Turistlerin havaalanında uzun süre kalmamaları, ilgisiz tavırlar sergilemeleri ve yer itibarıyla uygun bir tartışma ortamının hazırlanamaması, turistlere yönelik olarak merkezi grup tartışma yönteminin uygulanmasını engellemiştir. Yine resmi görevli olmaları nedeniyle, polis memurları ses kaydına izin vermemişlerdir. Bu yüzden, polis memurları ile yapılan grup tartışmalarında kayıtlar elle tutulmuştur. Bu tartışmadan çıkan sonuçlar, mülakat uygulamaların da kullanılmıştır. Merkezi grup tartışmalarının diğer metotlara ek olarak kullanılmasının amacı, kısa süre içinde ve daha az maliyetle belli sonuçlara

ulaşılmasının sağlanmasıdır (Morgan 1997). Yapılan diğer nitel araştırma yöntemlerinden elde edilen bilgiler, merkezi grup tartışmasından elde edilen bilgilerle karşılaştırılmış ve çıkan veriler sonuçlara yansıtılmıştır. Bu karşılaştırma sayesinde, elde edilen sonuçların güvenilirliği, geçerliliği ve genellenebilirliği ölçülmeye çalışılmıştır (Patton, 1990).



3. BULGULAR VE YORUMLAR

Avrupalı turistlerin Türk polisi ve hizmetlerini algılamaları konusunda yapılan alan araştırması bulguları “nitel” ve “nicel” veriler olmak üzere iki şekilde değerlendirmeye tabii tutulmuştur. Anket çalışmalarından elde edilen veriler bilgisayar ortamında değerlendirilerek araştırmanın Nicel bulgularına ulaşılmıştır. Mülakat, katılımcı gözlem ve merkezi grup tartışmaları ile de nitel bulgular elde edilmeye çalışılmıştır. Literatür taraması sonucu elde edilen veriler, araştırmanın şekillenmesinde önemli oranda etkili olmuştur. Fakat, araştırmanın teorik temellere dayanması çalışmanın tündengelim bir araştırma olmasını, bu haliyle de anlamlı hipotezlerin geliştirilmesini engellemiştir. Bununla birlikte literatürde konu hakkında çok fazla veriye ulaşamaması, muhtemel yargıların ortaya konmasında yada hipotezlerin oluşturulmasında diğer bir engeli meydana getirmiştir (Tosun 1998; Karasar 1991). Hipotez oluşturarak konuyu açıklamak ve yeni bilgiler üretmek yerine, nitel ve nicel yöntemlerle elde edilen verilerin daha faydalı olacağı düşünülmüş ve araştırma bu yöntemler üzerinde yoğunlaştırılmıştır.

3.1. Nicel (Kantitatif) Araştırma Bulguları

Antalya Havaalanında giden turistlerle yapılan anket çalışmasından elde edilen nicel sonuçlar tablo olarak düzenlenmiş ve gerekli açıklamalarla desteklenmiştir. Bu açıklamalara ayrıca ikincil veri kaynaklarından elde edilen birincil veriler de eklenmiştir. Yapılan analizler sonucunda ortaya konan bulgular, temel olarak üç ana bölüme ayrılmıştır. Araştırma bölümleri; “genel güvenlik algılaması, Türk polisinin turistler tarafından algılanması, turistlerin tatil özellikleri ve demografik faktörler” şeklinde ayrılmıştır. Demografik göstergelerle ilgili bölümler açık ve kapalı uçlu sorulardan oluşurken, polisin algılanması konusundaki bölümde hem kapalı uçlu sorular hem de “Altılı Likert Ölçeği”ne göre hazırlanmış önermeler yer almıştır. Elde edilen veriler bilgisayar desteğiyle yüzdesel yada oransal ifadeler şeklinde değerlendirilecek, bu değerlendirmenin ardından konuyla ilgili çeşitli analizler nicel bulgular olarak araştırmaya katkı sağlayacaktır.

3.1.1. Demografik Faktörler

Demografik faktörlerle ilgili sorular genel olarak durum saptamaya yönelik olarak hazırlanmıştır. Bu bölümdeki sorular ankete katılanların kolayca cevaplayabileceği, karmaşık olmayan ve bilgi gerektirmeyen sorulardır (Arıkan 2000:101). Ankete katılan kişilerin karakteristik özelliklerini öğrenmek amacıyla düzenlenen bu bölümde genel olarak; yaş, eğitim, meslek, cinsiyet, milliyet, medeni durum ve benzeri soruları içerir (De Vaus 1996:82; Arıkan 2000:101). Özellikle, sosyal bilimler alanında yapılan alan araştırmalarında (anket, gözlem, vb.) kişisel sorulara duyulan ihtiyaç çok büyüktür (Kumar 1999:122). İmaj ve algılama ile ilgili konularda yapılan çalışmalarda kişisel özelliklerin değerlendirilmesi daha da önem kazanmaktadır. Çünkü, kişisel özellikler birçok yönden algılamaları etkileyen faktörlerdir. Turizm alanında yapılan çalışmalarda görülmüştür ki; araştırılan konuyla ilgili ayrıntılı bilgiler yanında, sosyal pozisyon (meslek, gelir, vb.), yaş, milliyet, cinsiyet ve benzeri bilgiler önemli sonuçları da beraberinde getirmektedir. Bir turizm merkezinin algısal imajı her turiste göre farklılaşabilir. Bu farklılaşmadaki en büyük etkenlerin demografik özellikler olduğu birçok çalışmada görülmüştür (Leisen 2001:57-58).

Çizelge 3. Demografik Faktörler

Yaş	%	N	Std. Sapma	mean	Median
18-20	17,1	66	1,8029	3,1783	3,0000
21-25	29,2	113			
26-30	17,6	68			
31-35	13,7	53			
36-40	6,2	24			
41-50	10,9	42			
51-üzeri	5,5	21			
Toplam	100	387			
Eğitim	%	N	Std. Sapma	mean	Median
İlköğretim	11,9	46			
Lise	29,5	114			

Lisans	19,6	76	1,1190	3,8346	4,0000
Yüksek lisans	39,0	151			
Toplam	100	387			
Cinsiyet	%	N	Std. Sapma	mean	Median
Erkek	54,5	220			
Kadın	45,5	184	0,4986	1,4554	1,0000
Toplam	100	404			
Medeni hal	%	N	Std. Sapma	Mean	Median
Evli	41,1	166			
Bekar	58,9	238	0,4926	1,4109	1,0000
Toplam	100	404			
Meslek	%	N	Std. Sapma	Mean	Median
Öğrenci	28,2	83			
Kamu Hizmeti	52,4	154			
Endüstriyel	11,6	34			
Serbest	6,8	20	1,4109	2,7619	3,0000
Emekli	0,7	2			
Diğer	0,3	1			
Toplam	100	294			
Aylık gelir	%	N	Std. Sapma	Mean	Median
0-499 eu	11,2	21			
500-999 eu	10,2	19			
1000-1199 eu	4,3	8			
1200-1499 eu	8,0	15			
1500-1799 eu	8,6	16			
1800-1999 eu	2,1	4	3,2739	6,8021	8,0000
2000-2499 eu	12,3	24			
2500 ve üzeri	9,1	17			
Hiç	34,2	64			
Toplam	100	187			

Ankete katılanların demografik özellikleri çizelge 3'de gösterilmiştir. Elde edilen verilere göre; ankete katılan turistlerin önemli bir bölümü 21-25 yaş arası (% 29,2) kişiler oluştururken, bu oranı % 17,6'lık oranla 26-30 yaş arası, % 17,1'lik oranla 18-20 yaş arası kişiler oluşturmuştur. Bu oranlara bakıldığında ankete katılanların büyük çoğunluğunu gençler oluşturmuştur. Orta yaşın üzerindeki kişilerin yabancı dil konusunda fazla bilgiye sahip olmaması ve anket doldurmak için gençlere göre daha az istekli olması genç insanların ankete katılımının daha fazla olması sonucunu ortaya çıkarmıştır. Cinsiyet açısından yapılan ayırmda % 54,5'lik kısmını erkek, % 45,5'lik kısmını kadın katılımcılar oluşturmuştur. Medeni durum göz önüne alındığında katılımcıların % 58,9'unu bekar turistler oluştururken, % 41,1'ini evli turistler oluşturmuştur. Katılımcıların eğitim durumlarına göre % 39,0'unu yüksek lisans, % 29,5'ini lise, % 19,6'sını lisans mezunu kişiler olduğu görülmüştür. Dolayısıyla ankete katılan kişilerin büyük çoğunluğunun eğitim seviyelerinin oldukça yüksektir. Katılımcıların meslek gruplarına göre ayırmda bakıldığında, %52,4'lük bir çoğunluğun kamu hizmetinde çalıştığı (eğitimci, sağlık çalışanı, güvenlik ve temizlik çalışanları, vb.), % 11,6'sının endüstriyel sektörlerde (mühendis, teknisyen, vb.), % 6,8'inin serbest meslek sahibi olduğu görülmüştür. Bu oranların dışında öğrenci olan kişilerin % 28,2'lik bir oranla ikinci sırada olduğunu görmekteyiz. Katılımcıların büyük çoğunluğunun yine genç insanlardan oluştuğunu düşünürsek, öğrenci oranının da bu doğrultuda yüksek olması doğal karşılanmalıdır. Katılımcıların aylık gelir durumlarına bakıldığında % 34,2'lik bir kısmın gelirlerinin olmadığını ifade ettiklerini görmekteyiz. Bu durum katılımcıların çok genç olması ve yine bir çoğunun öğrenci olması ile açıklanabilir. Geliri olmayanların dışında, katılımcıların % 12,3'lük kısmı 2000 ile 2500 euro, % 11,2'lik kısmı 0-500 euro arasında gelirleri olduğunu belirtmişlerdir. Bu iki gelir grubu dışında katılımcıların büyük kısmı 500-2000 euro, % 9,1'lik kısmı ise 2500 euro ve üzeri gelir elde ettikleri yönünde cevap vermişlerdir.

Çizelge 4. Milliyet

Milliyet	%	N	S.S.	mean	Antalya %	Türkiye %
Almanya	28,9	116	4,5323	4,6343	42,3	23,8
Rusya	10,9	44			12,3*	9,1
Hollanda	13,2	53			0,2**	6,7
İngiltere	15,4	62			1,0	7,8
Danimarka	4,0	16			1,9***	1,1
Belçika	9,0	36			0,2**	2,2
Polonya	1,5	6			0,6	0,7
Ukrayna	1,7	7			12,3*	1,7
Norveç	1,0	4			1,9***	0,6
Arnavutluk	1,2	5			0,04	0,2
Avusturya	3,5	14			3,8	2,7
Litvanya	0,7	3			12,3*	-
İsveç	2,0	8			1,9***	1,5
Fransa	1,5	6			2,1	3,3
Estonya	0,7	3			12,3*	-
Macaristan	1,7	7			0,2	0,3
İsviçre	0,2	1			0,1	1,3
İskoçya	1,2	5			1,9***	-
Avustralya	0,5	2			0,4	0,4
Slovakya	1,0	4			0,2**	0,2
Toplam	100	402				

* BDT Ülkeleri ** Diğer Avrupa Ülkeleri *** İskandinav Ülkeleri

Ankete katılanların milliyetlerine göre (bakınız çizelge 4) ayrımında %28,9'luk oranla Alman turistler birinci sırayı almaktadır. Alman turistleri sırası ile; İngiliz (% 15,4), Hollandalı (% 13,2) ve Rus (% 10,9) turistler takip etmektedir. Katılımcıların diğer kısmı Danimarka, Belçika, Polonya, Ukrayna, Norveç, Arnavutluk, Avusturya, Litvanya, İsveç, Fransa, Estonya, Macaristan, İsviçre, İskoçya, Avustralya ve Slovakya'dan gelen turistlerden oluşmaktadır. Çizelge 4'te görüldüğü gibi; Türkiye ve Antalya'ya gelen turistlerin milliyet dağılımı ile ankete katılan turistlerin milliyet

dağılımları arasında büyük farklılıklar yoktur. Oluşan küçük farklılıkların sebepleri, havaalanındaki herkesin İngilizce bilmemesi ve uçak saatlerinden kaynaklanan problemlerdir. Demografik faktörler göz önüne alındığında genel olarak ankete katılan kişilerin büyük çoğunluğunu geliri az, genç ve öğrenim düzeyi yüksek kişilerden oluştuğunu söyleyebiliriz. Bu bilgiler yanında özellikle vurgulanması gereken konu, ankete katılanların demografik yapıya yönelik sorulara düşük oranda cevap vermeleridir. Kumar'ın da (1999: 122) belirttiği gibi, “demografik özelliklerin araştırmalarda sorulması, anketlere katılan bazı kişiler tarafından yanlış bulunabilir”. Yapılan anket çalışmasında da bu durum açık bir şekilde görülmektedir. Meslek ve gelire yönelik soruların cevaplanma oranı çok düşük düzeyde olmuştur. Ayrıca, anket sayfası sonuna yapılan yorumlarda özellikle aylık gelirin sorulmasının konuyla ilgili olmadığı yönünde eleştiriler yer almıştır.

3.1.2. Turistlerin Seyahat Özellikleri

Çizelge 5'te turistlerin Türkiye seyahat ve tatil özelliklerini yansıtan bazı oranlar yer almaktadır. “Türkiye’ye kaçınıcı kez geldiniz?” sorusuna verilen cevaplara göre; ilk defa gelenler % 55,1'lik oranla ilk sırada, ikinci kez gelenler % 18,8'lik oranla ikinci sırada, beş defadan fazla gelenler % 9,8'lik oranla üçüncü sırada yer almaktadır. Dördüncü defa gelenler (% 5,4) ve beşinci defa gelenler (%1,7) bu sıralamayı takip etmektedir. Turistik algılama ile ilgili bu çalışmada, Türkiye’yi daha önce tanıma ve birçok turistik yapıyı tecrübe etmiş olmanın turistler üzerinde etkili olacağı düşünülmüştür. Bu sebeple, bu soruyla birlikte ortaya çıkan veriler araştırma sonuçlarında yer almıştır. Turistlerin tatillerini geçirdikleri destinasyona göre algılamanın farklılaşabileceği düşüncesi ile, turistlere hangi destinasyonlarda buldukları açık uçlu bir soru şeklinde verilmiştir. Verilen cevaplara göre; tatilini Antalya il merkezi dışındaki ilçelerde geçirenlerin oranı % 56,4 ile birinci sıradadır. Tatilini hem Antalya il merkezi hem de ilçelerinde geçirenlerin oranı % 11,7, sadece Antalya il merkezindekilerin oranı % 7,3'tür. Tatilini hem Antalya il sınırları (tüm ilçeleri ile birlikte) hem de başka bir il sınırlarındaki destinasyonda geçirenler % 23,8'lik bir orandadır. Başka bir ildeki destinasyonda tatilini geçirip Antalya’ya sadece havaalanına gelenler ise çok düşük bir orandadır (% 0,8). Tatil süresi ile algılama

arasında bağlantı olabileceği düşünilerek, turistlerin Türkiye’de kaç gece kaldıkları öğrenilmeye çalışılmıştır. Çizelge 5’de görüldüğü gibi; ankete katılanların % 38,5’lik çoğunluğu 11-15 gece arasında ülkemizde kalmışlardır. Daha sonraki en yüksek oranı ise % 37,2 ile 5-7 gece arası kalanlar oluşturmuştur. Diğer geceleme oranları ise çizelge 5’te görülmektedir. Ankete katılan turistlerin ortalama geceleme süreleri ile Türkiye ve Antalya ortalamaları karşılaştırıldığında; ankete katılanların büyük çoğunluğunun (% 88,5) 5 ile 15 gece, Antalya genel ortalamasının 6,2 gece ve genel Türkiye ortalamasının 3,3 geceleme (Turizm Bakanlığı 2004a) olduğu görülmektedir. Ankete katılanların geceleme olarak Antalya ortalaması ile örtüştüğü, Türkiye ortalamasının üzerinde geceleme süresine sahip olduklarını görülmektedir.

Çizelge 5. Turistlerin Seyahat Özellikleri

Kaçıncı seyahati	%	n	Std. sapma	mean	Median
İl defa	55,1	226	1,6035	2,0902	1,0000
İkinci	18,8	77			
Üçüncü	9,2	38			
Dördüncü	5,4	22			
Beşinci	1,7	7			
Daha fazla	9,8	40			
toplam	100	410			
Destinasyonlar	%	n	Std. sapma	mean	Median
Antalya	7,3	27	1,3314	3,2679	3,0000
İlçeleri	56,4	208			
Antalya+İlçeleri	11,7	43			
Antalya dışı	0,8	3			
Antalya+Dışarı	23,8	88			
Toplam	100	369			
Geceleme	%	n	Std. sapma	mean	Median
1-4 gece	1,3	5			
5-7 gece	37,2	146			
8-10 gece	12,8	50			

11-15 gece	38,5	151	1,2762	1,7877	2,0000
15-1 ay	6,1	24			
1 ay<2 ay	1,8	7			
2 ay<3 ay	1,0	4			
3 aydan fazla	1,3	5			
Toplam	100	392			

3.1.3. Turistlerin Türk Polisini Algılamaları

Turistlerin polisler hakkında geçmiş tecrübelerinin algılamaları üzerinde ne denli önemli olduğunu öğrenmek amacıyla, ankete katılanlara geçmiş seyahatlerinde polisle ilgili problem yaşayıp yaşamadıkları sorulmuştur. Çizelge 6’da görüldüğü gibi; katılımcıların % 93,8’i geçmiş seyahatlerinde polisle ilgili bir problem yaşamadığını ifade ederken, % 6,2’si geçmiş seyahatlerinde polislerle problem yaşadığını ifade etmiştir. Bu soru daha çok geçmiş tecrübelerin, turistlerin Türk polisini algılamalarında nasıl etki ettiğini ölçmeye yöneliktir. Araştırmanın teori bölümünde belirtildiği gibi, turistlerin sahip oldukları geçmiş tecrübeler destinasyondaki birçok farklı yapının algılanmasında önemlidir.

Çizelge 6. Polisle İlgili Geçmişte Yaşanan Problemler

	%	n	s.s.	mean	Med.
Evet	6,2	25	0,2420	1,9377	2,0000
Hayır	93,8	376			
Toplam	100	401			

Çizelge 7’de, ankete katılan turistlerin kendileri için “güvenlik konusunda hangi otoritenin daha fazla önemli olduğu” sorusuna verdikleri cevapların oransal değerleri gösterilmiştir. Sonuçlara göre; turistler % 56,9’luk oranla polisi kendi güvenlikleri açısından en sorumlu otorite olarak görmektedirler. Turistlerle yapılan bazı mülakatlarda bu sonucu sözlü olarak da ifade etmişlerdir. Yine yapılan mülakatlarda polisin sorumluluğunun niçin daha fazla olduğu sorulduğunda; polisin diğer otoritelere göre güvenlik konusunda daha fazla uzman olduğu, sadece güvenlik konusunda hizmet

verdikleri ve etrafta sayı olarak diğer otoritelere göre daha fazla personele sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte, polisin turistik merkezlerini sürekli kontrol altında tutması ve turistlerin etraflarında polisin sürekli hizmet vermesinin suç unsurları için caydırıcı bir etki yaratması da önemle vurgulanmıştır. Bu soruya ilişkin verilen cevaplarda “diğer” olarak nitelendirilen seçeneğe, cevap şıklarının dışında kendileri için önemli gördükleri başka otoriteleri belirtmeleri istendiğinde, “myself (kendi kendime), tourist (turist)” gibi cevapların yoğun olarak verildiği görülmüştür. Turistlerin küçük bir kısmı da olsa, güvenlik sağlama konusunda kendilerinin diğer otoritelere göre daha önemli olduklarını, ya da herhangi bir otoriteye bağımlı kalmaksızın, kurallara ve uyarılara dikkat ederek daha güvenli bir ortam oluşabileceğini düşündükleri görülmüştür.

Çizelge 7. Güvenlik Konusunda En Önemli Otorite

	%	N	s.s.	mean	Med.
Polis	56,9	224	1,3612	1,8426	1,0000
Tur operatörü	26,4	104			
Özel güvenlik personeli	4,3	17			
Yerel otoriteler	6,6	26			
Yerli halk	2,0	8			
Sigorta şirketleri	1,5	6			
Diğer	2,3	9			
Toplam	100	394			

Turistlere Türkiye’deki tatilleri süresince etraflarında polisi gördüklerinde ne hissettikleri sorulmuştur. Çizelge 8’de görüleceği gibi; turistler etraflarındaki polis varlığını olumlu algılamaktadırlar. % 75,9’luk bir çoğunluk olumlu algılarken, % 11,3’lük bir kısmı ise şüphe içinde olduklarını ve % 3,3’lük oranda olumsuz algılamaya sahip olduklarını ifade etmişlerdir. “Diğer” seçeneğini işaretleyen katılımcılar ise polisi çok fazla değerlendirme imkanına sahip olmadıklarını, polisi sadece polis araçları içinde oturan insanlar olarak gördüklerini ve polisin gereğinden fazla yetkilendirildikleri hissine sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Ama yine de, genel olarak polisin varlığından kesinlikle rahatsız olmadıklarını eklemişlerdir. Tarlow’un

ifade ettiği gibi (2001: 1); “turizm alanlarında polis varlığı iki ucu keskin bıçak gibidir. Polis varlığı psikolojik olarak insanlara güven hissi verebileceği gibi, etrafta sıkça görülen polis varlığı bazı turistlerin endişelenmesine sebep olabilmektedir”.

Çizelge 8. Etraftaki Polis Varlığının Turistler Üzerinde Oluşturduğu Hisler

	%	N	s.s.	mean	Med.
Güven	47,5	189	1,5022	2,0879	2,0000
Rahatlık – huzur	28,4	113			
Şüph	11,3	45			
Korku	3,0	12			
Tehlike	0,3	1			
Diğer	9,5	38			
Toplam	100	398			

Anketin bundan sonraki bölümünde, altılı likert ölçeğine göre hazırlanmış önermelere verilen cevapların yer aldığı değerlendirmeler yer almıştır. Önermelerin ilk bölümünde anketi cevaplayan turistlerden verilen önermelere katılıp katılmadıklarını belirtmeleri istenmiştir. Likert ölçeğinde verilen boşluklarda sırasıyla “kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum, fikrim yok” şeklinde seçenekler yer almıştır. Çizelge 9’da görüldüğu gibi; ankete katılan turistlerin % 49,4’ü Türk polisinin kendi ülkesindeki polisler benzemediğini, % 14,5’i ise benzerlik olduğunu ifade etmiştir. Yapılacak analizler sonucunda turistlerin kendi polisleri ile Türk polisini birbirine benzetmelerinin algılamada farklılık oluşturup oluşturmayacağı incelenecektir. Verilen diğer bir önerme “Türk polisinin imajı” konusundaki algılamaları ölçmeye yöneliktir. Yapılan işaretlemelelere göre katılımcıların % 30,2’si Türk polisinin imajını olumlu bulurken, % 19,7’si Türk polisinin imajını olumsuz bulmaktadır. Geriye kalan % 50,2’lik çoğunluk ise, bu konuda fikri olmadığını ve kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bir sonraki önerme, ankete katılan turistlerin polisin silah taşınması ile ilgili algılamasını ölçmeye yöneliktir. Bu önerme sonucunda; turistler % 48,3’lük oranda polisin silah taşınmasının daha iyi bir güvenlik algılaması sağladığını, % 26,8’lik oranla da verilen önermeye katılmadıklarını ifade etmişlerdir. Ortaya çıkan bu sonuç, turistlerle yapılan

mülakatlarla da doğrulanmıştır. Örneğin: tatil amacıyla Türkiye'ye gelen bir İngiliz polis memuru ile yapılan mülakatta, İngiltere'de polis memurlarının üzerlerinde silah taşımadıklarını, fakat turist olarak yabancı oldukları bir ülkede daha iyi koruma sağlaması açısından silahlı polis varlığının olumlu olduğunu, silahlı bir polisin birçok suç unsurunu suç işlemeye hazırlanmadan önleyici bir etkisinin olabileceğini ifade etmiştir. Yine yapılan mülakat çalışmalarında bayan turistler silah taşıyan polise daha çok güvendiklerini ve polisin silah taşımamasının gerekli olduğunu ifade etmişlerdir. Bu bölümde katılımcıların görüşlerine yönelik önermelerin en sonuncusu, turistlerin polisin kendilerine ayrıcalıklı davranıp davranmadığı yönündeki algılamalarını ölçmeye yönelik olup, bu önermede ortaya çıkan sonuç tam olarak olumlu yada olumsuz yönü işaret etmemektedir. Bu önermeye olumlu yönde cevap verenler % 14,7 oranında iken, % 14,9'luk bölüm ise olumsuz yönde cevap vermişlerdir. Bununla birlikte, büyük bir çoğunluk konu hakkında fikir belirtmemişlerdir. Turistlerin bu konuda fikir sahibi olamamalarındaki etkenler, turistlerin yerli halk içinde sürekli bulunmamaları, ülke şartlarını tam anlamıyla bilmemeleri ve kendilerini bu konuda yorum yapacak yeterlilikte görmemeleri olabilir.

Çizelge 9. Türk Polisinin Algılanmasında Etkili Olan Faktörler (%)

Türk polisi.....	1	2	3	4	5	6	ss	mean
Türk polisi bizim polisimize benziyor	10,8	38,6	21,9	11,8	2,7	14,3	1,5272	2,9975
Pozitif bir imaja sahiptir	3,0	16,7	30,2	27,2	3,0	20,0	1,4086	3,7032
Silahlı bir polis silahsız bir polise göre daha iyi güvenlik algılaması sağlar	4,3	22,5	15,3	39,1	9,2	9,5	1,3096	3,5473
Turistlere yerli halka yaklaşımından daha olumlu bir yaklaşım sergiliyor	2,7	12,2	30,4	13,0	1,7	39,9	1,6204	4,1845

*1: kesinlikle katılmıyorum 2: katılmıyorum 3: kararsızım 4: katılıyorum 5: kesinlikle katılıyorum 6: fikrim yok

Yine altılı likert ölçeğine göre hazırlanan ve turistlerin Türk polisi hakkındaki memnuniyet derecelerini ve algılamalarını ölçmeyi amaçlayan önermeler ve bu

önergeler karşısında yapılan işaretlemelerin sonuçları çizelge 10'da gösterilmiştir. Çizelge 10'da görülen 11 önerme, Türk polisinin fiziksel imajı, sunduğu hizmetler ve turistlere yaklaşımları şeklinde üç ana başlık altında toplanabilir.

3.1.3.1. Fiziksel İmaj

Polislerin fiziksel imajına ilişkin dış görünüş ve üniforması ile ilgili sunulan önermelerden alınan cevaplara göre turistler; Türk polisinin fiziksel görünüşünü büyük oranda (% 53,4) memnun edici bulunurken, % 8,6 gibi küçük bir oranla olumsuz görüş bildirmişlerdir. Turistler yine Türk polisini üniforma konusunda memnun edici (% 75,8) bulmaktadırlar.

3.1.3.2. Hizmetler

Ulaşılabilirlik, bilgi sağlama ve rehberlik, güvenlik önlemleri, etraftaki polis sayısı ve genel olarak tüm hizmetlerle ilgili önermeler polisin sunduğu hizmetlerin algılanmasını ölçmeye yöneliktir. Alınan sonuçlara göre; katılımcıların çoğunluğu (%29,6) polisin ulaşılabilirlik açısından memnun edici olduğunu, %8,6 gibi küçük bir çoğunluk ise polisin ulaşılabilirliğini yeterli bulmadığını belirtmiştir. Turistlerde herhangi bir güvenlik problemi ile karşılaştıkları sürece polise ulaşma isteği oluşmamaktadır. Turistlerin çok küçük oranlarla güvenlik problemleri ile karşılaştıkları düşünülürse, polise ulaşılabilirlik konusunda çok az turistin tecrübesi vardır denilebilir. Tabloda da görüldüğü gibi, ulaşılabilirlik konusundaki yüzdesel oranlarda fikri olmadığını ifade eden turist oranı, diğer oranlara göre oldukça yüksektir (% 40,5). Turistlerin, Türk polisinin bilgi sağlama ve rehberlik hizmetleri konusundaki görüşleri ise şöyledir; ankete katılan turistlerin % 22,2'si bu konuda memnun olduklarını, % 12,8'i memnun olmadıklarını, % 21,2'si kararsız kaldıklarını ifade etmişlerdir. Turistler gerekli bilgileri daha önceden acente ve tur operatörlerinden aldıkları için, bilgi ve rehberlik konusunda polise başvurma oranları oldukça düşüktür. Bu yüzden, fikri olmadığını belirten kişilerin oranı (% 43,7) yine oldukça fazladır. Turistlerin güvenlik önlemlerini algılamalarına yönelik önermede, turistlerin % 29,4'ü güvenlik önlemlerini memnun edici olarak algılayarak, % 6,5'i memnuniyetsiz olduklarını ifade

etmişlerdir. Kararsız olduğunu ifade edenlerin oranı ise, % 19,8 olarak ortaya çıkmıştır. Herhangi bir fikre sahip olmadıklarını ifade edenler ise, % 44,2'lik büyük bir oranı oluşturmaktadır. Turistlerin polislerin sayısı ile ilgili algılamalarına yönelik önermeye verdikleri yanıtlara göre, etraflarındaki polis sayısından memnun olduklarını ifade eden turist oranı (% 41,4), memnun olmadığını ifade edenlerden (% 10,9) oldukça fazladır. Turistlerin Türkiye'de tatillerini geçirdikleri süre içerisinde polisle en fazla iletişimde oldukları yerlerin başında havaalanları gelmektedir. Ülkeye giriş ve çıkışlarında sürekli polislerle karşılaşan turistler polisi birçok yönden değerlendiremezken yada gözlemleyemezken, polis sayısını değerlendirmekte zorluk çekmemektedirler. Polis hizmetlerinin algılanmasına yönelik tüm bu önermelerin ardından genel hizmet memnuniyetini ölçmek amacıyla tek bir önerme daha verilmiştir. Genel olarak polis hizmetlerinden memnun kalma oranı % 29,5'dir. Memnuniyetsizlik oranı ise % 5,8'dir. Daha öncede belirtildiği gibi turistlerin güvenlik problemi yaşama oranları düşük olduğu için, polis hizmetlerine başvurma oranları da oldukça düşüktür. Dolayısıyla bu önermede olduğu gibi, fikrim yok seçeneğini işaretleyen turist oranı (% 42,1) diğer seçeneklere göre yüksektir.

3.1.3.3. Yaklaşım

Polislerin yaklaşımları konusunda turistlerin algılamalarını ölçmek amacıyla üç farklı önerme verilmiştir. "Türk polisi arkadaş canlısıdır" önermesine, turistlerin % 35,8'i polisin arkadaşça yaklaştığını ve bu durumun kendilerini memnun ettiği şeklinde cevap vermişlerdir. % 9'luk bölüm ise, bu önermeye olumsuz yanıt vermiştir. Algılama konusundaki diğer önermelerde olduğu gibi bu önermede de fikri olmadığını ifade edenlerin oranı yüksektir. Kararsızların oranı ise %19'dur. Polisin güvenilirliğinin sorgulandığı önermede ise; turistlerin % 20,8'i Türk polisinin güvenilir olduğu yönünde görüş bildirirken, % 5,3'ünün güvenilirlik konusunda olumsuz algılama içinde olduğu görülmektedir. Yine kararsız (% 24,4) ve herhangi bir fikre sahip olmadığını ifade edenler (% 49,0) görüş bildirenlere göre daha yüksek orandadır. Bu bölümde yer alan önermeler sonucunda ortaya çıkan en farklı görüntü; polislerin iletişimi ve yabancı dil bilgisi ile ilgilidir. Bu önermeye kadar alınan sonuçlar, turistlerin polis ve hizmetlerine yönelik algılamalarının olumlu yönde olduğuydu.

Fakat bu önermede alınan sonuçlara göre; polisin iletişimi ve yabancı dil bilgisinden memnun olmadığını belirten turistlerin oranı % 19,3, memnun olduklarını belirten turistlerin oranı ise % 16,3'dür. Yani polisin iletişimi konusunda memnuniyetsizlik vardır. Bununla birlikte “kesinlikle memnun değilim” seçeneğini işaretleyen turist oranının, daha önceki önermelere oranla daha yüksek olduğu Çizelge 9’da açıkça görülmektedir. İletişim ve yabancı dil bilgisi konusu, alan araştırması sırasında gerek çalışan polisler, gerekse turistler tarafından sıkça dile getirilen bir konu olmuştur. Bu konu araştırmanın nitel sonuçlarının da yer aldığı bölümde ayrıntılı olarak açıklanacaktır.

3.1.3.4. Genel Memnuniyet

Yukarıda sonuçları görülen önermeler dışında çizelge 10’nun sonunda sonuçları görülen “genel memnuniyet”e yönelik önermeye göre; katılımcıların % 37,9’u Türk polisinden memnun olduğunu, % 7,1’i memnun olmadığını, % 20,5’i kararsız olduğunu ve % 34,4’ü fikri olmadığını ifade etmiştir. Önermeden elde edilen sonuç, Çizelge 10’daki diğer önerme sonuçları ile örtüşmektedir.

Çizelge 10. Türk Polisinin Algılanması (%)

	1	2	3	4	5	6	ss	mean
Fiziksel görüntüş	1,5	7,1	14,5	49,6	3,8	23,4	1,2312	4,1730
Üniforma	1,3	4,8	7,5	67,8	8,0	10,8	0,9391	4,0875
İletişim (yabancı dil bilgisi)	5,3	14,0	19,5	13,5	2,8	44,9	1,7249	4,2907
Ulaşılabilirlik	1,5	7,1	21,4	26,5	3,1	40,5	1,4487	4,4377
Bilgi sağlama ve rehberlik hizmetleri	4,0	8,8	21,2	18,7	3,5	43,7	1,5998	4,3990
Arkadaş canlısı	3,0	6,0	19,0	30,0	5,8	36,8	3,3989	4,5325
Güvenilirliği	2,0	3,3	24,4	20,0	0,8	49,0	1,4649	4,5729
Güvenlik önlemleri	1,5	5,0	19,8	26,1	3,3	44,2	1,4190	4,5729
Etraftaki polis sayısı	1,8	9,1	14,1	41,4	7,3	26,3	1,3201	4,2222
Genel olarak hizmetler	1,5	4,3	22,2	27,5	2,5	42,1	1,4063	4,5139
Genel memnuniyet	1,5	5,6	20,5	35,4	2,5	34,4	1,3593	4,3519

* 1: kesinlikle memnun değilim 2: memnun değilim 3: kararsızım 4: memnunum 5: kesinlikle memnunum 6: fikrim yok

Çizelge 10’da da görüldüğü gibi; turistler genel olarak polisin fiziksel görüntüsü, hizmetleri ve yaklaşımlarından memnundur. “iletişim ve yabancı dil bilgisi” konusu dışında, diğer konulardan memnun olmaları, polise karşı

algılamalarının genel itibariyle olumlu yönde olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Yapılan açıklamaların bir çoğunda belirtildiği gibi, turistlerin tatilleri boyunca polisle çok fazla iletişim içinde olmamaları yada güvenlik sorunu yaşamamaları, polis hakkında detaylı bilgiye sahip olamamalarını da beraberinde getirmiştir. Bu nedenle, Çizlge 10'da yer alan önermelerin çoğunda “fikrim yok” seçeneği diğerlerine göre yüksek oranda işaretlenmiştir. Aynı şekilde bu durumu desteklercesine “kararsızım” seçeneğini işaretleyenlerin oranı da yüksektir.

Alan araştırması sırasında görülmüştür ki; turistlerin anket kağıtlarını doldurması sırasında özellikle Likert ölçeği şeklinde verilmiş önermeler için, çok fazla uç noktaları seçmeyip, genel olarak aynı seçenekleri sıkça işaretlemektedirler. Örneğin; anketi doldurmak için fazla zaman ayırmak istemeyen, çabuk sıkılan yada yabancı dili yeterli olmayıp anketi doldurmakta zorlanan kişiler (özellikle Rusya ve Doğu Avrupa'dan gelen turistler) Likert ölçekli anket bölümlerinde fazla düşünmeden sürekli aynı seçenekleri işaretlemişlerdir. Tabi ki bu durum elde edilen sonuçların genellenebilirliği açısından önemli sorunlar ortaya çıkarmaktadır.

3.2. İstatistiksel Analizler

Araştırmanın nicel bulgularını içeren anket uygulamasından elde edilen veriler doğrultusunda cevapların oransal değerleri yanında, belirlenen değişkenlerin konuyu açıklama derecelerini ortaya koymak amacıyla, bilgisayar ortamında tek değişkenli “Spearman's rho korelasyon analizi” uygulanmıştır. Anketin hazırlık aşamasında ve uygulaması sonrası, araştırmada ön plana çıkan konularla ilgili olarak belirlenen bağımlı değişkenler ve bağımlı değişkenleri etkileyen bağımsız değişkenler bu analize tabi tutulmuşlardır.

Araştırmada temel olarak dört adet “bağımlı değişken” belirlenirken, bu dört bağımlı değişkeni etkilediği düşünülen çeşitli değişkenler ise “bağımsız değişken” olarak kabul edilmiştir. Anket dizaynı esnasında belirlenen dört adet bağımlı değişken şöyledir;

- * Türkiye'deki tatiliniz süresince etrafta polisin varlığı size ne hissettirdi?
- * Türk polisinin olumlu bir imajı vardır.
- * Genel hizmet memnuniyeti

* Genel memnuniyet

Sperman's rho korelasyon analizinde önem derecesi $p=0,05$ olarak korelasyonlar değerlendirilmeye alınmıştır (DeVaus 1996:191). Buna göre, "Türkiye'deki tatiliniz süresince etrafta polisin varlığı size ne hissettirdi?" bağımlı değişkeni ile "Türkiye güvenli bir ülke" bağımsız değişkeni arasında önemli, düşük derecede ve negatif yönlü bir korelasyon ilişkisi vardır ($r:-0.140$, $p:0,006$, $n:388$). Korelasyon ilişkisine göre; etraflarındaki polis varlığından olumsuz yönde etkilenen turistler, Türkiye'nin güvenli bir ülke olmadığı şeklinde olumsuz bir algılamaya sahip olmaktadır. Bu tabloda da görülmektedir ki, Türk polisi sağladığı güven ile ülke imajına büyük katkılar sağlamaktadır. Bağımlı değişken ile, bu önerme için bağımsız değişken olarak kabul edilen "genel memnuniyet" önermesi arasında da önemli, düşük derecede ve negatif yönlü korelasyon ilişkisi tespit edilmiştir ($r:-0.110$, $p:0.022$, $n:386$). Bu sonuca göre, Türk polisi hakkında memnuniyet derecesi düştükçe, polisin etraflarında gördüklerinde kendilerini rahatsız ve tehlikede hissetmektedirler. Bağımlı değişken ile, "Türk polisi pozitif bir imaja sahiptir" bağımsız değişkeni arasında daha az önemli, düşük derecede ve negatif yönlü bir ilişki vardır ($r:-0.102$, $p:0.018$, $n:389$). Türk polisine karşı olumlu imaj besleyen turistlerin, Türk polisinin varlığından daha fazla güven duydukları ortaya çıkmıştır. Bağımlı değişken ile demografik faktörler ve turistlerin tatil özellikleri ile ilgili değişkenler arasında yapılan korelasyon analizinde, geceleme sayısı arttıkça turistlerin Türk polisine daha fazla güven duyduğu ($r:-0.124$, $p:0.026$, $n:381$), yaş büyüdükçe de güven duygusunun arttığı görülmüştür ($r:-0.217$, $p:0.000$, $n:374$). "Milliyet" değişkeni ile yapılan korelasyon yine önemli bir bağımsız değişken olarak görülmüştür ($r:-0.144$, $p:0.044$, $n:387$) (bakınız Çizelge 11).

Çizelge 11. Etrafta Polisin Varlığı Size Ne Hissettiriyor?

	Türkiye güvenli bir ülkedir	Genel memnuniyet	Türk polisi pozitif bir imaja sahiptir	Geceleme sayısı	Yaş	Milliyet
Etrafta polisin varlığı size ne hissettiriyor	-0.14 0.006 388	-0.11 0.022 386	-0.102 0.018 389	-0.124 0.026 381	-0.217 0.000 374	-0.144 0.044 387

Türk polisinin genel olarak, güvenli ülke imajının gelişmesinde ve hizmetler açısından turistlerin kendilerini güvende hissetmelerinde önemli bir yapı olduğu araştırmanın diğer bölümlerinde olduğu gibi analizler sonucunda da ortaya çıkmıştır.

Anket sonuçlarına göre Türk polisinin turizm alanlarındaki varlığının turistlere güven hissettirmesiyle birlikte, korelasyon analizinde de Türk polisinin güven hissettirmesi ile ilgili olumsuz bir sonuç ortaya çıkmamıştır. Bu yönleri ile, Türk polisinin turizm alanlarında turistlerin etrafında görülmesi, turistlerin güven algılamasında son derece önemlidir.

“Türk polisinin pozitif bir imajı vardır” bağımlı değişkeni ile, bu konuda önemli bulunan çeşitli bağımsız değişkenler arasında da korelasyon analizine başvurulmuştur. Bağımlı değişken ile, “Türk polisi bizim polise benzer” bağımsız değişkeni arasında oldukça önemli, orta derecede ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir ($r:0.403$, $p:0.000$, $n:400$). Bu ilişkiye göre, turistler Türk polisini kendi ülke polislerine ne kadar çok benzetirlerse, Türk polisinin imajını daha olumlu yönde algılamaktadır. “Silahlı bir polis daha iyi güvenlik algılaması sağlar” bağımsız değişkeni ile yapılan korelasyonda önemli, düşük dereceli ve pozitif yönde ilişki vardır ($r:0.151$, $p:0.003$, $n:384$). Türk polisinin silah taşımalarının daha çok güven sağladığı hissini taşıyan turistler, bu güven duygusunun artmasıyla birlikte Türk polisinin imajını daha olumlu yönde algılamaktadır. Polis hizmetlerinden ve genel memnuniyet açısından bağımlı değişkenin ilişki derecesi incelendiğinde, hemen hemen her iki değişken için önemli, düşük dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki gözle çarpılmaktadır (hizmet memnuniyeti açısından; $r:0.252$, $p: 0.000$, $n:389$; genel memnuniyet açısından; $r:0.213$, $p:0.000$, $n:387$). Turistlerin Türk polisinin hizmetlerinden ve genel olarak polisten ne kadar çok memnun olursa, turistlerin Türk polisi hakkındaki olumlu imaj algılamasının da daha olumlu yönde geliştiği görülmüştür. Yani, hizmet ve memnuniyet açısından polislerin yeterlilikleri, turistlerin polisi algılamaları ile doğrudan ilgili olabilmektedir. Turistlerin genel tatil özellikleri ve demografik faktörler ile bağımlı değişken arasındaki ilişkilere bakıldığında, Türkiye’ye geliş sayısı ile önemli, düşük dereceli ve negatif yönlü ilişki vardır ($r:-0.127$, $p:0.011$, $n:398$). Turistler, Türkiye’ye gelme sayıları arttıkça polisin sahip olduğu imajı daha olumsuz algılamadığı söylenebilir. Burada vurgulanacak en önemli konu, bir turistin bir destinasyona gelme sayısının artışıyla, daha önceki dikkatlerin değişebileceği ve destinasyonu daha iyi tanıyabileceğidir. Bir başka deyişle, destinasyona ilk defa gelen turistlerin çevrelerindeki farklı yapıları algılamaları daha farklı iken, aynı destinasyon üzerindeki tecrübeler arttıkça bu algılamalarda değişme olduğu görülmüştür (Berlii ve

Martin 2003; Baloğlu 2001). Tıpkı Türkiye'ye daha önce gelme konusunda olduğu gibi, geceleme miktarı da olumlu imaj bağımlı değişkenini önemli, düşük dereceli ve negatif yönde etkilemektedir ($r:-0.121$, $p:0.018$, $n:383$). Geceleme sayısı arttıkça, Türk polisinin turistler üzerinde sahip oldukları olumlu imaj algılamaları azalmaktadır. Bu sonuç tıpkı, daha önce seyahat etme değişkeninde olduğu gibi açıklanabilir. Bir destinasyonda geçirilen her gün farklı konulardaki algılamaların oluşmasına yada değişmesine sebep olabilmektedir. Milliyetle ilgili değişkenin yine düşüğe olsa istatistiksel olarak önemli olduğu görülmektedir. Milliyet, bağımlı değişken ile olumlu yönde, düşük ve az önemli bir ilişki sergilemektedir (Kozak 2002) (bakınız Çizelge12).

Çizelge 12. Türk Polisi Pozitif Bir İmaja Sahiptir

	Türk polisi bizim polise benzer	Silahlı polis daha iyi güvenlik algılaması sağlar	Genel Hizmet	Genel memnuniyet	Daha önce Türkiye'ye geliş sayısı	Geceleme	milliyet
Türk polisi pozitif bir imaja sahiptir	0.403 0.000 400	0.151 0.003 384	0.252 0.000 387	0.213 0.000 387	-0.127 0.011 398	-0.121 0.018 383	-0.121 0.016 391

“Türk polisinin tüm hizmetlerinden memnuniyet” ve “Türk polisi hakkında genel memnuniyet” önermeleri, turist algılamaları açısından önemli bulunmuş ve bağımlı değişken olarak seçilmişlerdir. Daha önceki iki bağımlı değişkenle yapılan korelasyon analizinde memnuniyetle ilgili bu iki değişken bağımsız değişken olarak ilişkilendirilmiştir. Bağımlı değişken olarak ele alınan bu iki değişken için yapılan korelasyon analizinde genel olarak önem arz eden sonuçların birbirine benzedikleri görülmüştür. Her iki bağımlı değişken arasında yapılan korelasyon analizinde de bu sonuç görülmektedir. İki bağımlı değişken arasındaki ilişki çok önemli, yüksek düzeyde ve pozitif yönlüdür ($r:0.792$, $p:0.000$, $n:395$). Hizmetlerdeki memnuniyet artışı, Türk polisine duyulan genel memnuniyeti de arttırmaktadır. Bu iki değişken ile, “Türk polisi bizim polisimize benzer” bağımsız değişkeni arasında yapılan ilişkilendirmede, çok önemli, orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki vardır (hizmetler; $r:0.243$, $p:0.000$, $n:396$; genel memnuniyet; $r:0.229$, $p:0.000$, $n:394$). Bu sonuca göre, turistler Türk polisini kendi polislerine benzettikçe, hizmetlerden ve genel olarak Türk polisine karşı memnuniyetleri artmaktadır. Yine her iki bağımlı değişken ile, “silahlı

polis daha iyi güvenlik algılaması sağlamaktadır” bağımsız değişkeni arasında da daha az önemli, düşük düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (hizmetler; $r:0.103$, $p:0.045$, $n:380$; memnuniyet; $r:0.110$, $p:0.033$, $n:380$). İki bağımlı değişken ile, polislerin fiziksel imajı, hizmetleri, ve yaklaşımları ile ilgili önermelerin bulunduğu dokuz farklı bağımsız değişken arasında yapılan korelasyon analizinde, bu bölümdeki tüm bağımsız değişkenlerin önemli ölçüde, düşük yada yüksek düzeyde, pozitif yönlü olarak her iki bağımlı değişkenle ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu tablo itibariyle polisin fiziksel imajı, sunduğu hizmetler ve yaklaşımlarından duydukları memnuniyet arttıkça, genel olarak hizmetlerden duyulan memnuniyet ve genel memnuniyet de artmaktadır. Bu bölümdeki tüm bağımsız değişkenler, bağımlı değişkenlerle belli oranda ilişkili bulunurken, “güvenlik önlemleri” ve “etraftaki polis sayısı” bağımsız değişkenleri bu bölümde diğer değişkenlere göre daha önemli, yüksek düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki görülmüştür. Bu durumda, güvenlik önlemlerinden ve etraftaki polis sayısından duyulan memnuniyetin artışı, turistlerin hizmet memnuniyetinin ve genel memnuniyetin artışına diğer değişkenlere göre daha fazla etkili olmaktadır diyebiliriz. Genel polis hizmetlerinden ve genel olarak Türk polisinden memnun olma bağımlı değişkenlerinin, turistlerin “daha önce Türkiye’ye seyahat etme sayısı” bağımsız değişkeni ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bağımlı değişkenler ve bağımsız değişkenler arasındaki bu ilişki hizmet memnuniyeti açısından çok önemli, düşük düzeyde ve negatif yönlü ($r:-0.182$, $p:0.000$, $n:395$), genel memnuniyet açısından daha az önemli, düşük düzeyde ve negatif yönlüdür ($r: -0.108$, $p: 0.032$, $n: 313$). Yani, turistlerin Türkiye’ye seyahat sayısı arttıkça hizmet memnuniyeti ve genel memnuniyeti azalmaktadır (bakınız çizelge 13).

Çizelge 13. Genel olarak Türk Polisi ve Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet

	Genel hizmet memnuniyeti	Genel memnuniyet	Bizim polise benzer	Silahlı polis daha iyi güvenlik algılaması sağlar	Güvenlik önlemleri	Etraftaki polis sayısı	Geliş sayısı
Genel Hizmet memnuniyeti	1.000 , 395	0.792 0.000 395	0.243 0.000 396	0.103 0.045 380	0.687 0.000 395	0.618 0.000 393	-0.182 0.000 395
Genel memnuniyet	0.792 0.000 395	1.000 , 395	0.229 0.000 394	0.110 0.033 380	0.603 0.000 395	0.622 0.000 393	-0.108 0.032 393

Anket uygulamasından elde edilen verilere göre yapılan Spearman's rho korelasyon analizleri sonucunda, Türk polisinin turistler tarafından algılanması konusunda çeşitli önemli tablolar ortaya çıkmıştır. Bağımlı değişkenlerle ilişkili görülen bağımsız değişkenler göz önüne alındığında; turistlerin Türk polisini kendi ülke polisine benzetmeleri, Türk polisinin silah taşımalarının daha iyi bir güvenlik algılaması sağladığı inancı, Türkiye'nin güvenli bir ülke olarak görülmesi; tatil özellikleri açısından Türkiye'ye kaç defa geldiği, kaç gece kaldığı (Vogt ve Andereck 2003); demografik faktör olarak milliyet ve yaş Türkiye'ye gelen turistlerin Türk polisini algılamaları konusunda etkili olan bağımsız değişkenler olarak ortaya çıkmıştır.

3.3. Nitel (Kalitatif) Araştırma Bulguları

Güvenilir ve geçerli bir araştırma sonucuna ulaşabilmek için tek bir araştırma yönteminin kullanılması yeterli değil, aynı zamanda oldukça da güçtür (Tosun 1998). Fakat her iki yöntemin bir arada kullanılması araştırma sonuçlarına olumlu katkılar sağlar (Walle 1997:524). Sosyal bilimler ve özellikle turizm alanında daha önce yapılan birçok çalışmada nitel yada nicel araştırma yöntemlerinden sadece birisinin etkin olarak kullanıldığı görülmektedir. Özellikle turizm alanında çok az bilimsel araştırma her iki yöntemi bir arada kullanmış ve sonuçları birlikte sunmuştur (Davies 2003:98). Bu bağlamda, nitel (kalitatif) veriler teorik bilgiler ve alan araştırmasında elde edilen nicel veriler kadar araştırmanın deneysel kısmında önemli sonuçlar ortaya çıkarmak için gereklidir (Denzin ve Lincoln 1994:353).

“Avrupalı turistlerin Türk polisini algılaması” konulu bu çalışmada, yukarıda belirtildiği gibi; nicel bulgular yanında nitel bulgular araştırmanın önemli bir parçasını oluşturmuştur. Yapılan alan araştırmasında kullanılan üç farklı nitel araştırma yöntemi şöyledir;

3.3.1. Mülakat ve Merkezi Grup Tartışma Bulguları

Araştırmanın Havaalanı ayağında konuyla ilgili olarak çeşitli kişilerle mülakatlar yapılmıştır. Mülakatlar gerek çalışma alanının yoğunluğu, gerek zaman

problemleri nedeniyle düzenli bir şekilde uygulanamamıştır. Düzenli olmayan bu mülakatlar, aynı zamanda çeşitli dönemlerde çok katılımlı olarak bir tartışma grubuna dönüştürülerek devam etmiştir. Bilgi alınan kişilerin buldukları pozisyonlar ve görevleri itibariyle planlı bir mülakat çalışmasının yapılması oldukça zor olmuştur. Bu nedenle, ilgili kimseler ve turistlerle yapılan bu çalışmalarda mümkün olduğunca önemli ve ön plana çıkan konular üzerinde görüşmeler yapılmıştır.

Araştırma konusu turist algılamaları üzerinde yoğunlaşsa da, turistler dışında polisler ve konu hakkında bilgi verebilecek kişiler de mülakat çalışmalarına dahil edilmiştir. Bu bağlamda mülakat sonuçlarını mülakat yapılan kişi ve gruplara göre sınıflandırarak sunmak daha yararlı olacaktır.

3.3.1.1. Turistlerle Yapılan Mülakat ve Merkezi Grup Tartışma Bulguları

Araştırma metodolojisi bölümünde bahsedildiği gibi, turistlerin Türkiye’de tatillerini geçirdikten sonra, ancak yeterli bir algılamaya sahip olabilecekleri düşünüldükçe, araştırma alanı olarak turistlerin ülkelerine dönüşteki en son yer olan Antalya Havaalanı seçilmiştir. Turistlerin yoğun olarak bulunduğu havaalanında anket çalışması sırasında mülakat çalışmaları da yapılmıştır. Fakat, turistlere yönelik merkezi grup tartışmaları düzenleme imkanı olmamıştır. Turist gruplarının düzensiz ve çok yoğun olması, birçok turistin anketlerin yanı sıra böyle bir tartışma için yeterli zamanı olmadığını ifade etmesi ve alanın fiziksel olarak tartışma ortamına uygun olması turistlere yönelik merkezi grup tartışmalarının yapılmasını engelleyen temel sebeplerdir.

Mülakatlar genel olarak “anketi dolduran” turistlerle yapılmıştır. Fakat ankete katılmış bile olsa, çoğu turistin görüşme ve diyalog konusunda isteksiz olduğu gözlenmiştir. Düzenli olmayan mülakatlar, anket formlarının toplanması sonrasında kısa süreli diyaloglar şeklinde gerçekleştirilmiştir. Karşılaşılan bu problemler nedeniyle, mülakat uygulaması ancak sekiz yada on turisti kapsamıştır. Turistlerle yapılan mülakatlardan elde edilen bulgular genel olarak şöyle şekillenmiştir;

- Türk polisi yabancı dil olarak yeterli değildir. Anket sonuçlarında da görüldüğü gibi, turistler yabancı dil konusunda Türk polisini yeterli görmemektedirler. Bir

turizm merkezinde, turistlere hizmet veren polislerin biraz daha iyi yabancı bil bilgisine sahip olması gerektiği belirtilen önemli konuların başında gelmektedir. Mülakatlar sırasında “Karşılaştığınız herhangi bir polisin hangi özelliği size hoş geliyor?” şeklindeki soruya, birkaç turistin, “beni anlayabilmesi ve bana kendi dilimde hitap etmesi” şeklinde cevap verdikleri görülmüştür. Ayrıca, bazı turistler “Türkiye’ye giriş ve çıkışlarda çok fazla formalite olduğunu, bu sebeple formalitelerle uğraşan polislerin konuları turistlerle konuşarak daha çabuk halledebileceklerini, fakat polislerin bazı ezbere diyaloglar dışında yabancı dil bilgilerinin az olmasının formalite işlemlerini zorlaştırdığını” ifade etmişlerdir.

- Turistlerin büyük bir bölümü Türk polisinin hizmetleri sırasında çok ilgili ve güler yüzlü yaklaştıklarını, çok az bir bölüm ise polislerin hizmetleri sırasında çok asık yüzlü ve bazen ilgisiz davrandıklarını ifade etmişlerdir. Mülakat yapılan gruptan bir kişi ise, Türk polisinin yaklaşım açısından kendi ülke polisine göre daha samimi ve insancıl bir yaklaşım sergilediğini eklemiştir. Almanya’dan gelen bu turiste göre, Alman polisi birçok olayda daha resmi ve itici bir görüntü sergilemekte, Türk polisi ise daha yumuşak hareketleri benimsemektedir. Yine, Almanya’da uzun yıllar yaşayan bir Türk vatandaşı ifadelerinde, Türk polisinin diğer Avrupa ülkelerindeki polislere göre daha özverili hizmet verdiğini, diğer ülkelerdeki polislerin insanlara daha soğuk tavırlar sergileyen ve çok katı uygulamalarda bulunan bir yapıda olduğunu, yurtdışında yüzü gülen çok az polise rastladığını, görevi dışında hiçbir şekilde insanlarla ilgilenmeyen bir profil çizdiklerini vurgulamıştır.
- Yapılan anket çalışmasında, turistler büyük oranda polisin üniforması dış görünüşü konusunda memnun olduklarını ifade etmişlerdi. Fakat yapılan mülakat uygulamasında bazı turistlerin polisin dış görünüşü ve üniforması konusunda eleştirileri olmuştur. Eleştirilerde bulunan bazı turistlere göre, Türkiye’de turizm merkezlerinde görev yapan ve turistlerle birebir iletişimde bulunan polisler daha spor ve dikkat çekmeyecek kıyafetler giymelidir.
- Mülakatlar sırasında karşımıza çıkan ilginç bir konuda polislerin silah taşınması hakkındadır. İngiltere’den gelen ve polis memuru olarak çalıştığını ifade eden bu turiste göre Türk polisinin silah taşınması gerekli. Söz konusu turistin bu

düşüncesinin gerekçesi ise şöyledir; “turizm merkezlerinde birçok güvenlik problemi yaşanabilir. Yaşanacak bu problemleri önceden saptamak ya da önlemek gerekir. Havaalanları ve bazı açık alanlarda silahlı polis varlığı suç odaklarına karşı caydırıcı bir nitelik taşır ve işlenecek suçların önüne geçmiş olur”. Kendilerinin silah taşımadığını ve bu yüzden bir çok toplumsal olayda caydırıcı ve önleyici hizmet veremediklerini sözlerine eklemiştir. Bu İngiliz polis memuru aynı zamanda son dönemlerde yaşanan terör olaylarına da değinmiştir. Özellikle, Türkiye gibi geçmişte terörizm eylemlerine sahne olmuş bir ülkede polisin çok önemli bir görev üstlendiğini ve Türk polisinin elinden geldiğince turist güvenliği için çalıştığını gözlemlediğini sözlerinde vurgulamıştır.

- Turistler anketlerde çıkan nicel verileri destekleyerek, Türk polisinin etrafta görülmesinin kendilerine güven verdiğini mülakatlarda ifade etmişlerdir. Mülakatlardan elde edilen bir diğer veriye göre, çok az da olsa bazı turistlerin Türk polisinin etraflarındaki varlıklarının kendilerini bazen şüpheye ittiğini ve polisi bir tehlike sinyali gibi algıladıklarını sözlerine eklemiştir. Havaalanı dışında yapılan bazı kısa mülakatlarda turistler görevli bazı polislerin çok donanımlı olduğunu ve motorsikletli polislerin sürekli şehir içinde dolaşmalarının güven hissi verdiğini, ancak bazende etraflarında güvenlik problemi varmış gibi hissettiklerini belirtmişlerdir. Bu konu dışında, polisin tatilleri boyunca kendileri için hiçbir şekilde rahatsız edici bir davranışı olmadığını, hatta bazı durumlarda bilgi verme ve adres sorma konularında kendilerine fazlasıyla yardımcı olduğunu ve çok nazik davranışlarda bulduklarını vurgulamışlardır.
- Sonuç olarak mülakat yapılan turistlerin birçoğu Türk polisinin hizmetleri ve varlığı hakkında olumlu algılamalara sahip olduklarını belirtmişlerdir. Buna ek olarak yine birçok turist, polisin hangi ülkede ve nerede olursa olsun güvenlik açısından önemli bir yapı teşkil ettiğini, polisin sağladığı koruma sayesinde birçok güvenlik probleminin baştan önlendiğini, etraflarında polis gördüklerinde daha rahat hareket ettiklerini üzerine basarak yinelemişlerdir.

3.3.1.2. Polislerle Yapılan Mülakat ve Merkezi Grup Tartışma Bulguları

Antalya Havaalanında ve şehir merkezinde turistlerle yapılan mülakatlar dışında, araştırma konusuyla doğrudan ilgili olan polislerle de mülakat yapılması ve tartışma grupları oluşturularak konunun tartışılması, sonuçları itibariyle gerekli görülmüştür. Polislerle yapılan mülakat ve merkezi grup tartışmaları planlı olmadığı için temel olarak düzenli olmayan sorulardan oluşmuştur. Yapılan mülakat çalışmalarına havaalanı dış hatlar giden yolcu bölümünde ve idari kısımda görevli üç baş komiser, yine aynı bölgede idari kısımda görevli bir baş komiser ve alanda görevli sayıları tam olarak belirtilemeyecek bazı polis memurları dahil olmuşlardır. Havaalanında çalışan polislerin hemen hemen hepsi turistlerle ilgili yeterli görüşlere sahip oldukları için, mülakat yapılan polisler, amir olanlar (baş komiser) dışında belli bir sisteme göre seçilmemiştir. Mülakatlar tıpkı turistlerde olduğu gibi, yoğunluk ve zaman problemlerinden dolayı çok uzun sürdürülememiştir. Antalya il merkezinde yapılan mülakatlarda, turizm polisi bürosunda görevli ve asayişte görevli Yunus ekiplerinden bazı polisleri kapsamıştır. Fakat, il merkezinde yürütülen mülakat uygulamalarına katılan polis sayısı daha az olmuştur. Araştırmanın daha çok havaalanında sürdürülmesi ve il merkezinde görevli polislerin sürekli görevde bulunmaları katılımın azalmasının sebeplerindedir. Merkezi grup tartışmaları da mülakat uygulamalarında olduğu gibi çeşitli sebeplerden düzenli bir çerçevede yapılamamıştır. Ayrıca, grup tartışmaları sadece havaalanında yapılmıştır. Çünkü, şehir merkezinde görevli polisler en fazla iki kişi bir arada bulunmakta ve zamanları kısıtlı olmaktadır. Havaalanında yapılan grup tartışmalarında, mekan olarak polislerin dış hatlar pasaport kontrol noktalarında bulunan dinlenme yerleri seçilmiştir.

Polislerle yapılan mülakat ve grup tartışmalarında temel olarak polislerden, turistlerden kendilerine gelen eleştiriler, polislerin turistlerle olan ilişkileri sırasında gözlemleri ve çalışma sistemleri hakkında bilgi alınmaya çalışılmıştır. Mülakat ve grup tartışmaları sonucunda elde edilen bilgiler belirli konular üzerinde yoğunlaşmıştır. Konuya ilişkin bu bilgileri şu şekilde sıralayabiliriz;

- Havaalanında görev yapan tüm polisler turist algılaması yönünden kendilerinin diğer polislerle göre daha önemli bir konumda olduklarını ifade etmişlerdir.

Gerekçe olarak da, turistlerin ülkeye ilk girişlerinde ve çıkışlarında en fazla muhatap oldukları görevlilerin polisler olduğunu göstermişlerdir. Gerek havaalanına girişlerde, gerekse gümrük ve pasaport işlemlerinde polislerin etkinliğinin çok olduğunu vurgulamışlardır. Bu yüzden normal şartlarda havaalanında görevli polislerin, şehir merkezinde görevli polislerle göre turist algılamalarını daha fazla etkilediğini belirtmişlerdir. Polislerin kendi gözlemlerine göre, normal şartlarda turistlerden genel olarak olumsuz eleştiriler almadıklarını, işlerini en iyi şekilde yapmaya çalıştıklarını ve böylece turistlerin akıllarında olumlu bir imaj bıraktıklarını dile getirmişlerdir.

Çalışma sırasında polislerin en fazla üzerinde durdukları konu havaalanında görevli polis sayısının azlığı olmuştur. Yetersiz polis sayısı kendi işlerini zorlaştırdığı gibi, yetersizlikten kaynaklanan problemlerin aynı zamanda turistler tarafından olumsuz açıklamalar sıkça vurgulanmıştır. Verilen örnekler bu konuyu açıklamaya yetmiştir. Mülakat yapılan bir baş komiserin verdiği örneğe göre; “turistlerin yoğun olduğu dönemlerde pasaport işlemlerinde çalışan polisler çok zor durumlara düşmektedir. Bu yoğunluk içinde fiziksel ihtiyaçlar yanında psikolojik dinlenmeye ihtiyaç duyan polislerin, personel eksikliği yüzünden böyle bir lüksü kalmamaktadır. Pasaport kontrol sırasında üç-dört saate varan sürelerde kalkmadan sürekli çalışan polisler vardır. Bu derecede zor şartlarda çalışan polislerin hizmet kaliteleri ve performansları düşmektedir”. Sıra bekleyerek sıkılmış olan turist, performansı düşük bir polisle karşılaştığında çok olumlu bir algılamaya sahip olması beklenemez. Bu aşamada muhatap kim olursa olsun algılamaların olumsuz olması normaldir. Bu tablo karşısında turistlerin polise olan tepkisi de olumsuz yönde gelişmektedir. Birçok polis bu problemleri yoğun turist dönemlerinde sık sık yaşadıklarını, fakat yapabileceklerinin en iyisini yapmaya çalıştıklarını söylemişlerdir. Bunun yanında, çalışma saatlerinin uzun olması da polisin performansını ve hizmet kalitesini düşürmektedir. Tıpkı bir önceki örnekte olduğu gibi, uzun süre çalışan ve performansı düşen polis, bu görüntüsü ile hiçte iyi algılanmamaktadır.

Havaalanında çalışan polislerin üzerinde durdukları diğer konu ise, turistlerin her türlü olayda polise yönelmeleri ve polisi sorumlu tutmalarıdır. Polislerin bu

konuda esas olarak belirttikleri nokta, yabancı olmalarından dolayı turistlerin Türk polisinin yetki alanını ve görevini tam olarak bilmemeleridir. Her türlü olayda polisi sorumlu olarak görebilmektedirler. Polisin yetkisini ve alanını aşan konularda yardımcı olamaması, turistler tarafından Türk polisinin yetersiz ve işini yapmayan bir yapıya sahip olduğu inancını artırmaktadır. Araştırmacının da şahit olduğu ve polislerinde sık sık karşılaştığı bir örneği vermek yerinde olacaktır. “Antalya şehir merkezleri dışında jandarma bölgesinde bulunan bir otelde tatil yapan turist, odasına hırsız girdiğini otel yönetimine haber verdiğini, fakat otel yönetiminin üç defa güvenlik güçlerine haber vermesine rağmen hiç kimsenin olay hakkında kendini aramadığını” ifade etmiştir. Turistin bu konudaki yorumu, güvenlikten doğrudan sorumlu tuttuğu polisin bu görevini yerine getirmekte yetersiz kaldığıdır. Olay sonucunda mağdur turist, olayın jandarmayı ilgilendirdiğini bilmeksizin, Türk polisinin görevini yapmadığı zannıyla kafasında polise karşı olumsuz algılama oluşturmuştur. Yörede çalışan polisler buna benzer bir çok olay yaşadıklarını, bu yüzden her defasında “günah keçisi” olarak görüldüklerini ifade etmişlerdir. Acente delegeleri ile tartışan turistler genellikle, hakkını acente yönetimine bildirerek araması gerekirken doğrudan polise şikayet yoluna gitmektedir. Olayda sorumluluğu bulunmayan polisin durumu kızgın turiste anlatması bu durumda oldukça zorlaşmaktadır. Dolayısıyla, polis yine işini yapmadığı gerekçesi ile kötü algılanmaktadır. Havaalanlarında polislerle birlikte hizmet veren üniformalı özel güvenlik personelleri ile turistler arasında yaşanan problemler aynı şekilde polise yansıtılmaktadır. Özel güvenlik personelinin niteliğini bilmeyen turist, bu personelleri polis gibi algılayıp, yaptığı yorumlarda Türk polisi hakkında kötü bir izlenime sahip olduğunu belirtmektedir. Fakat, polisler tarafından söylenen şudur ki; böyle yanlış anlaşılmalardan kaynaklanan olumsuz algılama yanında, Türk polisi elinde bulundurduğu yetkiyi ve hizmet alanını son noktasına kadar turistlerin rahatı için ve onların lehine kullanmakta, hatta çoğu zaman fazlasını yapmaktadır. Tıpkı anket ve turistlerle yapılan mülakatlardan çıkan sonuçlarda olduğu gibi, havaalanında ve şehir merkezinde görevli polisler yabancı dil problemi yüzünden turistlerin olumsuz algılamalarına sebep olduklarını ifade etmişlerdir.

Turizm merkezlerine yabancı dili iyi polisler gönderildiği şeklindeki açıklamalara karşılık, yabancı dil bilgisi iyi olan polis sayılarının çok az olduğu açıklamalara eklenmiştir. Turizm merkezlerinde görevli polislerin yabancı dil bilgisi ezbere ve belli kalıplara dayanmaktadır. Bu bilgi, ancak turistlerle ilgili çok küçük problemlerin çözümüne yardımcı olmakta, daha ileriye gidememektedir. Dolayısıyla çıkan herhangi bir problemde polis, yabancı dil eksikliğinden işlerin aksamasına sebep olabilmektedir. Turistler açısından bu durum hiçte olumlu bir sonuç değildir. Özellikle havaalanında çalışan polisler, işlemler sırasında turistlere kendi dillerinde belli kalıplar dışında, tatilleri ile ilgili yada işlem dışında ilgilerini çeken farklı konularda konuşulduğunda çok hoş karşılandıklarını ve olumlu tepkiler aldıklarını ifade etmişlerdir. Fakat, bu olayı gerçekleştiren polis sayısının da çok az olduğu bir gerçektir. Polisler bu noktada olumsuz algılanmanın dışında, kendilerinin de bu konuda eksik olduğunu kabul etmektedirler.

Havaalanında görevli bazı baş komiserlerle yapılan mülakatta, polisin turizm alanlarında ve kamu alanlarında turizm gelişimine uygun olarak yürütülen farklı yöntemler ve uygulamalar üzerinde durulmuştur. Öncelikle turizm alanlarında sivil polislerin düşünüldüğünden daha fazla ve normal şartlara göre daha etkin olarak hizmet verdikleri ifade edilmiştir. Baş komiserlerden alınan bilgiye göre, sivil polisler turistlerin içine girerek tanınmaksızın çevreyi suç odaklarına karşı kontrol etmektedirler. Sivil polislerin özellikle turist algılamaları üzerinde olumlu katkıları vardır. Sivil polisler üniforma giymedikleri için turistler tarafından tanınmamaktadırlar. Turistleri endişelendirmeden görevlerini yerine getirmektedirler. Ayrıca, sivil polisler görevleri sırasında turistlerin birbirleri arasında yaşadıkları tartışmalarda, küçük problemler ve karışıklıklarda anında müdahale ederek, olayı kontrol altına almaktadırlar. Bu tip olaylarda özellikle üniformalı polislerin olaylara müdahalesinde dikkatlerin o yöne kayması önlenmiş olmaktadır. Kimseyi rahatsız etmeden sağlanan bu hizmetler, turistlerin ülke ve polis imajını olumlu algılamaları sağlanabilir.

Polislerin gözlemleri sonucu elde ettikleri bazı sonuçlar, çalışma açısından önemli bilgileri içermektedir. Bu gözlemlerden en önemlisi, turistlerin

milliyetleri ile polise bakış açıları ve yaklaşımları arasında bağlantı olmasıdır. Polislerin verdikleri bilgilere göre; Doğu Avrupa'dan gelen turistlerin (Rusya, Bağımsız Devletler Topluluğu ülkeleri) ülkelerindeki polis sistemi ve devletin siyasi yapısından dolayı polise karşı yaklaşımları çok daha saygılı ve nazikler. Bu turistlerin geçmişte tecrübe ettikleri sıkı yönetimler, katı ve dayatmacı devlet yönetimi, mafyalaşmış toplumsal düzen ve bu düzenler içindeki polis yapısı, insanları korkuyla karışık bir saygıya itmiştir. Bu sebeple, Doğu Avrupa ülkelerinden gelen turistler Türk polisine karşı daha olumlu yaklaşımlar içindedirler. Ayrıca, bu ülkelerden gelen turistlerin kendi ülkelerinde yüksek eğitim görmüş olmaları da bu saygı ve olumlu yaklaşımların bir sebebi olabilir. Batı Avrupa Ülkelerinden gelen turistlerde bu durum biraz daha farklı bir görüntü çizmektedir. Bu Ülkelerden gelen turistlerin devlet yapıları ve toplumsal düzenleri biraz daha rahat olması sebebiyle, tatilleri sırasında polise olan saygıları da o derece rahat ve umursamaz niteliktedir. Bazen gelişmiş birçok Batı Avrupa ülkesinden gelen turistler Türkiye gibi daha az gelişmiş bir ülkede kendilerini biraz daha ayrıcalıklı görüp, polise karşı daha saygısız davranabilmektedirler. Bu insanlar, Türk polisini kendi polisine göre biraz daha aşağı seviyede görebilmektedirler. Genel ifadeler kullanan polisler, bu açıklamaların tüm ülkeler için aynı olmadığını sadece ayırım açısından bir genelleme yaptıklarını vurgulamışlardır.

Polisler her ne kadar yabancı dil konusunda turistlerle problemler yaşasa da, incelendiği zaman Türk polisinin eğitim düzeyinin Türkiye'ye gelen bir çok turiste göre daha iyi olduğu ifade edilmiştir. Polis hizmet eden konumunda olmasına rağmen, hizmeti alan kişilerin düşük eğitim seviyeleri yüzünden çok defa yanlış algılanmakta ve değerlendirilmektedir. Yasal açıdan gerçekten haklarını bilmeyen bir çok turist, kendisinden kaynaklanan bazı problemleri polise yansıtmaktadır. Görüntü itibariyle yapay bir olumsuz algılama oluşmaktadır.

Havaalanında ve şehir merkezinde çalışan polisler tamamen turizmin ülke açısından ne kadar önemli olduğunu farkındadırlar. Ellerinden gelen her şeyin en iyisini yapmaya çalışmaktadırlar. Özellikle havaalanında çalışan polisler çoğu zaman kendi işlerinin bırakıp, turistlerin memnuniyetini sağlamak

amacıyla öncelikleri turistlerden tarafa kullandıklarını her defasında dile getirmişlerdir. Polisler, turistler tarafından olumsuz algılanmalarına rağmen, hiçbir zaman olumsuz yönleri düşünmeden, olumsuz algılamaları olumlu yöne çevirme gayretinde olduklarını sözlerine eklemişlerdir.

Türk polisinin olumsuz algılanmasına sebep olan bir diğer konu, önlem olarak uygulanan birçok prosedürün, turistler tarafından oyalama yada şüpheli konumuna koyulma hissini verdiği rahatsızlıklarla ilgilidir. Polislerin bu konuda yaptıkları açıklama şu şekildedir; turistler genel olarak gerçekten mağdur duruma düştükleri için polise başvurmaktadırlar. Fakat, her turistten aynı tepkiyi görmek mümkün değildir. Bazı turistler kendi ülkelerindeki bazı yasal düzenlemelerden faydalanmak ve maddi çıkar elde etmek amacıyla polisleri kullanmaya çalışmaktadırlar. Pasaportunu başka bir yerde kaybetmesine rağmen, havaalanında kaybettiğini yada çalındığını söyleme, pasaport süresi dolduğu halde ülkede kaldığı için pasaportunu kendi eliyle imha edip polisler kayıp ihbarı yaparak cezalandırılmaktan kurtulmaya çalışma, bazı eşyaları ellerinde olmasına rağmen sigorta şirketlerinden tazminat alabilmek için çalındığını polisten aldıkları bir belge ile kanıtlamaya çalışma gibi davranışlar sergileyebilmektedir. Polis daha önce şahit olduğu bu olayları önlemek için bazen gereğinden fazla işlem yapmaktadır. Yapılan fazla işlemde memnun olmayan yada zan altında kaldığını söyleyen turistlerin polisi olumsuz algıladıkları ifade edilmiştir.

3.3.1.3. Turistler ve Polisler Dışında Konuyla İlgili Kişilerle Yapılan Mülakat Bulguları

Havaalanında yapılan mülakat ve grup tartışmalarına konuyla ilgisi olan, havaalanında görev yapan ve her iki grupta da iletişim içinde olan kişiler dahil edilmiştir. Özel güvenlik şirketinin yetkilileri, havaalanında çalışmalarını sürdüren bir gazeteci ve yer hizmetlerinde çalışan çeşitli özel şirket yetkililerinin oluşturduğu bu grupta sadece mülakatlar yapılabilmektedir. Hem polis, hem de turistlere uygulanan yöntemlerde karşılaşılan problemler, bu grupta yapılan çalışmada da ortaya çıkmıştır. Polisler ve turistler dışında konuyla ilgili olan kişilerle mülakatların yapılmasının

sebebi, bu kişilerin her iki grubu iyi tanımaları ve yapacakları yorumların daha tarafsız olabileceğidir.

Polis ve turistlerin dışındaki bu grupla yapılan mülakatlardan elde edilen bulgular genel itibariyle diğer iki gruptan çok farklı olmamakla birlikte, yaptıkları yorumlar daha tarafsızdır. Düzenli olmayan mülakat çalışmasında fikir beyan eden her bir kişi, kendi görevli oldukları alan doğrultusunda turistlerin polisi algılamasıyla ilgili yorumlarda bulunmuştur. Bu açıdan bakıldığında, özel güvenlik şirketinde görevli bazı yetkililerin verdikleri bilgiler, konuya daha yakın bulgular içermektedir. Bu bağlamda, turistlerin Türk polisini algılamalarıyla ilgili olarak bu kişilerden elde edilen bulgular şöyledir;

- Hem turistler, hem de polislerle yapılan görüşmelerde polisin turistlerle iletişimde ve özellikle yabancı dil konusunda problemler yaşandığı vurgulanmıştı. Bu iki grubun dışında kalan kişilerle yapılan görüşmelerde genel olarak ilk sıralarda yer alan konu yine yabancı dil yada yabancı dille ilgili problemler olmuştur. Özel güvenlik şirketi yetkilileri ve yer hizmetlerinde görevli yetkililer yaptıkları gözlemlerde, polisin yabancı dil eksikliği nedeniyle sık sık problem yaşadığını ve ortaya çıkan problemlerin çözümünde de iletişimden kaynaklanan sıkıntıların ön plana çıktığını ifade etmişlerdir.
- Türk polisinin gerek havaalanı gerekse şehir merkezlerinde, turizmin zarar görmesini engelleyecek her türlü önlemi turistleri rahatsız etmeden aldığı, büyük özveri içinde ve uzun süreler görevlerini en iyi şekilde yerine getirmeye çalıştığı, havaalanında özel güvenlik hizmetlerinden sorumlu bir yetkili tarafından ifade edilen önemli bir konudur. Türk polisinin bu çalışmaları ve bu çalışmalar sonundaki etkinlikleri turistlerin gözünden kolay kolay kaçmamaktadır. Yapılan uygulamaların farkında olan bilinçli ve eğitimli turistlerin polislere yönelik eleştirileri de olumlu olmaktadır. Arada çıkabilecek istisnaların Türk polisinin imajını çok fazla etkilemeyecek kadar az olduğu ek olarak verilen bilgiler arasındadır. Yine bu konu ile ilgili olarak, havaalanında sürekli görev yapan bir gazeteci bazı örnekler vererek araştırma bulgularına katkıda bulunmuştur. Bu gazetecinin verdiği örneklerden çıkartılan iki önemli sonuç; “Türk polisi turizm konusunda çok bilinçlidir ve hizmetlerinde mümkün olduğunca turisti ön planda tutmaktadır” şeklindedir.

- Mülakata katılan gazeteci ayrıca, polisin turizm merkezlerinde eskiye nazaran daha dikkatli davrandığını vurgulamıştır. Gazetecinin bu konuda verdiği ayrıntılı bilgiye göre; Antalya Emniyet Müdürlüğü artık turizm merkezlerinde meydana gelen güvenlik problemleriyle ilgili bilgileri basın ile işbirliği içinde, ülke imajını, ülkenin güvenlik imajını ve turistlerin olumlu algılamalarını zedelememek amacıyla, farklı şekillerde ve kimseyi korkutmadan aktarmaya başlamıştır. Bu durumun gerekçesi olarak; daha önce turizm merkezlerindeki olayların basın tarafından doğrudan aktarılmasının destinasyon ve ülke imajını olumsuz yönde etkilemesi olarak gösterilmiştir.
- Polislerin kendi meslektaşlarıyla iletişimlerinde ve turistlere karşı yaklaşımlarında arkadaş canlısı tavırlarının çok olumlu bir imaj kaynağı olduğu gruptaki tüm görüşmelerde belirtilen bir konudur. Polisin bu olumlu tavrının meslektaşları ile olan iletişimini olumlu yönde etkilemesi ve performansı artırması yanında, turistlerin polise daha rahat yaklaşımlarını ve polisi daha arkadaş canlısı olarak görmelerini de sağlamaktadır. Polise olan bu yakınlık ve samimiyet, turistlerin Türk polisini olumlu yönde algılamasını da beraberinde getirmektedir.

3.3.2. Katılımcı Gözlemler

Havaalanında ve şehir merkezinde araştırma süresince konuyla ilgili yerlerde, konuyla ilgili gruplar ve alanlar içinde düzenli ve planlı olmayan bir katılımcı gözlem metodu uygulanmıştır. Katılımcı gözlem yolu ile diğer yöntemlerle birlikte konuya katkı sağlayacak daha fazla bilgiye ulaşılmaya çalışılmış (Selltiz ve diğerleri 1976:269), araştırmacının kendi düşünceleri ve yorumları katılmaksızın, tarafsız bir gözlem yapılmıştır. Ayrıca bu yöntem ile anket, mülakat ve merkezi grup tartışmalarından elde edilen bulguların araştırmacının bakış açısı ile desteklenmesi yada bu yöntemlerle elde edilmesi zor olan bilgilerin toplanması hedeflenmiştir (Karasar 1991:156).

Özellikle havaalanındaki katılımcı gözlemlerden elde edilen bulgular önemli sonuçlar içermesine karşın, şehir merkezinde yapılan gözlemlerde çok değerli bilgilere ulaşılamamıştır. Bunun sebebi, turistlerin şehir merkezinde çok fazla görülmemesidir.

Yapılan anket çalışmasının havaalanında yürütülmesi, aynı anda turistler ve polisle ilgili gözlemlerin yapılmasına da olanak sağlamıştır. Anket uygulanan turistlerin konuya yaklaşımları aynı anda gözlem olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca anket uygulamasının yapıldığı alanda, polislerin yoğun olarak çalışmalarını yürüttükleri pasaport kontrol birimleri, gümrükleme departmanları ve polis dinlenme odaları sık sık ziyaret edilerek gözlemler yapılmıştır. Yapılan gözlem sonuçları aynı anda düzenli olmayan notlar halinde kayıt altına alınmaya çalışılmıştır.

Genel olarak katılımcı gözlemlerden elde edilen bulgular, diğer yöntemlerle elde edilen bulgularla örtüşen bulgulardır. Katılımcı gözlemlerle de desteklenen ve daha önceden ifade edilen önemli bulguların yanında, diğer yöntemlerle elde edilemeyen önemli bazı bulgular değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeye göre ortaya çıkan eski ve yeni önemli bulgular şöyledir;

- Anket sonuçları, mülakat ve merkezi tartışma gruplarında üzerinde sıkça durulan iletişim konusunda polisin yetersizliği (özellikle yabancı dil), gözlemler yoluyla da elde edilen bir bulgudur. Havaalanında yapılan gözlemlerde, Türk polisinin yabancı dil konusunda yetersiz olduğu araştırmacı tarafından da tespit edilmiştir. Polislerin bir çoğunun bunu dile getirmesi ise bu yetersizliğin herkes tarafından açık bir şekilde bilindiğini de göstermektedir. Yabancı insanlarla yoğun şekilde iletişim içinde olan ve turizm merkezi olarak bilinen bir yörede görev yapan polislerin bu eksikliğini gidermeye yönelik çabaların olmayışı burada görülen bir diğer eksikliklerdir. Polislerin bu eksikliği gidermeye yönelik çalışmaların yapılması hususunda oldukça istekli oldukları, hatta araştırmacıya “yabancı dil konusunu bir şekilde dile getirin” şeklindeki istekleri konu hakkındaki duyarlılıklarını göstermektedir. Polislerin yabancı dil eksiklerini kapatmak amacıyla, turistlerle olan iletişimlerinde sıkça mimiklerini kullandıkları gözlemlenmiştir. Polislerin bu hareketleri turistler tarafından da olumlu bir şekilde algılanmakta ve çabaları takdir görmektedir. Turistlerin kendilerine karşı gösterilen bu uğraşları görmesi, polisler üzerinde olumlu algılamaya sebep olmaktadır.
- Araştırma sırasında gözlemlenen diğer bir önemli konu, turistlerin yaşadıkları olumsuz birçok olayı, kamu görevlisi olması sebebiyle doğrudan polise yansıtılmalarıdır. Görülen bir çok örnekte aynı sonuca varmak mümkün

olmuştur. Otellerde karşılaşılan sorunlar ve kötü muamele sonucu sinirlenen turistler bir çok kez, konuyla ilgili olmamasına karşın önlem almadığı gerekçesi ile polisi suçlamakta ve polise karşı “antipati” geliştirebilmektedir. Bu tip olaylar sadece otellerde yada konaklama sırasında karşılaşılan problemlerden değil, alış-verişlerdeki problemler, yerli halkla yaşanan sıkıntılar, havaalanlarında işlemler sırasında beklemler, istediği şekilde tatilini geçirememesi gibi bir çok olumsuz faktör şikayet yada tepki olarak polise yönlendirilmektedir. Bu tip konulara çözüm bulması zor olan polisin turistler tarafından yetersiz olarak algılanması bu konudaki bir diğer sonuçtur. Hatta bazı olaylarda suçlu yada haksız durumdaki turistlerin bile, kendilerini haklı çıkarmak için polisi suçladıkları görülmüştür.

- Polis mesleğinin getirmiş olduğu bazı zorluklar polislerin verimin düşürmekte, düşen verim turistlere sunulan hizmeti de etkilemektedir. Oluşan bu zincirin son halkasını ise, hizmetten memnun olmayan turistlerin olumsuz, kötü, yetersiz polis imajları oluşturmaktadır.
- Özellikle turistlerin polise olan yaklaşımı, mülakat ve tartışma gruplarında bahsedildiği gibi, milliyetlere göre büyük farklılıklar göstermektedir. Milliyetlerin polisi algılamaya yönelik etkileri görevli polisler tarafından kısaca belirtilmesiyle birlikte, gözlemler sonucunda bu konuya ilişkin önemli bulgular elde edilmiştir. Her ne kadar Doğu Avrupa ülkelerinin geçmiş siyasi ve toplumsal yapısı Türk polisine karşı daha saygılı olmalarını beraberinde getirirse de, her ülkenin ekonomik ve toplumsal gelişmişlik seviyesi polis ve diğer hizmetleri algılamasında farklılar yaratmaktadır. Orta Avrupa ülkesinden gelen bir turist her ne kadar demokratik ve serbest bir siyasi rejimden gelmiş olsa da, gelir seviyesinin düşük olması ve sahip olduğu kamu hizmetlerinin az olması seyahat ettiği ülkedeki birçok hizmeti algılamasında etkilidir. Türk polisinin sunmuş olduğu kamu hizmeti, refah seviyesi yüksek ülkelerden gelen turistler için biraz düşük yada ilkel olarak algılanırken, Türkiye’ye göre daha düşük yada aynı seviyede refah seviyesine sahip ülke turistleri için algılama daha olumlu yönde olmaktadır. Yapılan gözlemlerde bu açıklamalara ilişkin bir çok örnek görülmüştür. Örneğin; kaldığı otelde küpeleri çalınan bir Ukraynalı turist, polise durumunu ve yaşadıklarını saygılı ve çekingen bir şekilde ifade

ederken, bir Alman turist sadece pasaport işlemlerini yavaş yaptığı gerekçesiyle bütün Türk polisini tembel, işini yapmayan kişiler olarak nitelendirebilmektedir.

- Genel olarak gerek şehir merkezi gerekse havaalanında yapılan gözlemlerde, turistlerin Türk polisi hakkındaki algılamalarının olumlu yönde olduğu görülmüştür. Polisin özellikle hiçbir turisti rahatsız etmeden sağladığı hizmetler, turistlerin kendilerini rahat hissetmelerini sağlamaktadır. Turistlerin polisle rahatlıkla iletişim kurmaları ve kolay ulaşılabilir olmaları polisi olumlu algılamaları yönünde önemli birer etken olarak göze çarpmaktadır. Türk polisi ayrıca, kendi işleri dışında turistlere yardımcı olma konusunda çok istekli oldukları için, “yardımsever” olarak çoğu turist tarafından olumlu yönde algılanmaktadır.

Araştırmaya katılan turistlerin konuya hakimiyeti yada konu hakkında yeterli bilgiye sahip olmalarına ilişkin bazı konuların varlığı gözlerden kaçmamıştır. Bu konular, genel olarak turistlerin Türkiye’ye seyahat şekillerine ve geliş amaçlarına bağlı olarak gelişmektedir. Elde edilen verilere bakıldığı zaman; Türkiye’ye gelen yabancıların büyük bir kısmı (% 43) seyahatini paket turlar yolu ile organize etmiştir. Seyahat organize şekli itibariyle gelen turistlerin % 16’sı paket turun dışındaki organizasyonları, % 41’i ise bireysel olarak seyahati tercih etmişlerdir (Turizm Bakanlığı 2001). Bireysel seyahatin büyük bir kısmının turistik amaçlar dışında olduğu düşünülürse, paket turları tercih eden ve turist olarak nitelendirilebilecek kişilerin oranı daha da artacaktır. Bu bağlamda; gerek anket gerekse mülakat yapılan kişilerin büyük kısmı paket turlarla Türkiye’ye gelmiş, tatillerini her şey dahil sistemi içinde belli bir program dahilinde, çevreyle iletişim kurmadan yada şehrin günlük yaşantısına girmeden geçirmişlerdir. Dolayısıyla otellerine gelip fazla para harcamadan ve çok fazla etrafı gezmeden tatillerini sonlandırmışlardır. Bu açıklamalar ışığında, gelen turistlerin günlük şehir yaşantısına katılmamaları, tatilin dışında çevreyle çok fazla ilgilenmemeleri ve güvenlik problemleri ile hemen hemen hiç karşılaşmamaları Türk polisini gözleme yada Türk polisi hakkında yorum yapabilmelerini büyük oranda zorlaştırmaktadır denilebilir. Yapılan anket çalışmasında da polislerle ilgili önermelere verilen cevaplarda “kararsızım” ve “fikrim yok” seçeneğini işaretleyen turistlerin oranının yüksek olması bu bulguyu destekler niteliktedir. Polislerin turistlerin dikkatini

çekmemek ve onları endişelendirmemek amacıyla çalışmalarında titiz davranmış olma ihtimali ve gerçekten polisin aldığı gizli önlemler sonucu etrafta polis varlığının hissedilmeme düşüncesi, turistlerin polisler hakkında yorum yapmasını etkileyen faktörler olabilir. Bu durumda, problem yaşamayan ve polisin varlığını bile hissetmeyen bir turist için polisin olumsuz algılanması da oldukça zordur.



4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünya Seyahat İşletmeleri Birliği tarafından 2002 yılında yapılan bir araştırmada, turistlerin %15'nin gittikleri destinasyonlarda güvenlik sorunları yüzünden endişe hissettikleri belirtilmiştir. Bu bilgilerin elde edildiği dönemlerin 11 Eylül saldırılarından önce olduğu düşünüldüğünde, bu oranın daha artmış olabileceği büyük olasılıktır (Cain 2002:2). Bu açıklamalarda ve araştırmanın genelinde görüldüğü gibi, turizm sektöründe güvenlik konusu iyice önemini artırmış ve dünya turizminde tartışılan birincil konu olarak ortaya çıkmıştır. Turistik destinasyonlarda güvenlikle ilgili meselelerin ön plana çıkmasıyla birlikte alınan güvenlik önlemlerinin önemli hale geldiği sonucu, araştırmanın temel dayanağını oluşturan konu olmuştur.

“Avrupalı turistlerin Türk polisi ve hizmetlerini algılamaları” konulu bu araştırmada görülmüştür ki; turistik destinasyonlarda güvenlik ve güvenlik önlemleri konusundaki gelişmelerin ön sıralarında “polis ve hizmetleri” ile ilgili konular yer almaktadır. Bu bağlamda, günümüz turizm sektöründe güvenlik ihtiyacının her geçen gün artması, turizm alanlarında güvenlik sağlayıcı ve yasa uygulayıcı olarak polisin ağırlığının giderek hissedilmesine sebep olmuştur. Güvenlik önlemlerinin alınmasında birincil rol oynayan polisin, turistlerin algılamalarında bir çok yönüyle etkili bir yapıyı ifade ettiği araştırmada ele alınan diğer bir önemli bulgudur.

Araştırmanın yürütüldüğü Antalya’da, Türk turizmi için de önem kazanan güvenlik konusunun bir parçası olarak Türk polisinin çeşitli yönleri ile turistler tarafından nasıl algılandığı sorgulanmıştır. Türk polisinin turizm merkezlerinde turistler üzerindeki güven algılaması, otorite olarak bulunduğu yer, fiziksel imaj, silah kullanması, sayısı, ulaşılabilirliği, iletişimi (yabancı dil bilgisi), güvenilirliği, sağladığı genel hizmet memnuniyeti ve genel memnuniyet algılamaları, bununla birlikte turistlerin kişisel yapıları ve tatil özelliklerinin polis algılamalarına etkileri alan araştırmasında üzerinde durulan konulardır.

Çalışma literatürü ve uygulanan alan araştırmasından elde edilen veriler doğrultusunda hazırlanan metinlerde Avrupalı turistlerin Türk polisi ve hizmetlerini algılamaları konusunda ön plana çıkan konular değerlendirilerek, genel bir sonuç bölümü ve bu sonuçlara göre sunulacak öneriler oluşturulmuştur.

Yapılan araştırmada Avrupalı turistlerin Türk polisine karşı olumlu bir imaj beslediği görülmüştür. Gerek anket sonuçlarında ve gerekse nicel verilerde bu yönde

baskın bir görüş birliği vardır. Bununla birlikte, Türk polisinin sahip olduğu bu olumlu imajın Türkiye'nin güvenli bir ülke olduğu imajına önemli katkılar sağladığı yapılan korelasyon analizlerinde ortaya çıkmıştır. Araştırma sonucunda, turistlerin Türk polisi hakkında sahip olduğu olumlu imajları yanında, polislerin fiziksel imajı, yaklaşımları, sunduğu hizmetler ve genel yapısı itibarıyla turistleri oldukça memnun ettikleri görülmüştür. Güven algılamasını etkilemesi açısından polisin silah taşımamasının olumlu bir etkiye sahip olduğu, bu konudaki diğer bir olumlu sonuçtur. Turistlerin Türk polisine yönelik olarak sahip oldukları imaj ve memnuniyet algılamalarında milliyet, yaş, Türkiye'ye daha önce gelmiş olma ve geceleme miktarlarının önemli etkileri olduğu tespit edilmiştir. Avrupalı turistlerin Türk polisini algılamaları konusunda elde edilen önemli verilerden birisi de, turistlerin polisi etraflarında gördüklerinde güven ve rahatlık hissetmeleridir. Bu sonuç, Türk polisinin turistleri korkutmadan ve onları rahatsız etmeden görevlerini yerine getirdiklerini göstermektedir. Özellikle turizm alanlarında turistlerin kendilerini hem rahat hissetmeleri hem de güven duygusuna sahip olmaları güvenlik güçlerinin önemli bir etkinliğini işaret etmektedir (Cain 2002:3). Bu yönüyle Türk polisinin turizm konusunda ne kadar hassas olduğu görülmektedir.

Türk polisinin genel olarak turistler tarafından olumlu algılanması yanında, bazı konular algılamayı olumsuz yönde etkilemektedir. Araştırmanın literatür bölümünde görüleceği gibi, dünyadaki çeşitli destinasyonlarda görev yapan polislerin en büyük eksikliği yabancı dil konusundadır. Türk polisinin de aynı problemle karşılaştığı alan araştırması sırasında sıkça dile getirilmiş ve gözlenmiştir. Turist algılamalarını etkileyen olumlu yönlerine karşın, Türk polisi yabancı dil konusunda yeterli değildir. Polislerle yapılan mülakatlarda polislerin bir çoğu bu sonucu doğrulamışlardır. Kendilerinin yabancı dil konusunda yeterli olmadığını kabul eden polisler, bu durumun herkes tarafından bilinmesi ve kabul edilmesine rağmen, gerekli önlemlerin alınmadığının altını çizmişlerdir.

Türk polisinin turistler tarafından olumlu yönde algılamasını etkileyen bir diğer olumsuz yapının, işlem yapılan pasaport ve gümrük gişelerinin yetersiz olmasıdır. Bu yetersizlikler, gereksiz yere sıra bekleyen turistlerin polis ve güvenlikle ilgili birçok yapıyı olumsuz yönde algılamalarına sebep olmaktadır. Yapılan araştırmalarda bu sonucun sadece Türk polisine ait bir olumsuzluk olmadığı ortaya çıkmıştır. Turizmde

Bu Sabah.com adlı web sitesinde (2004a) verilen bilgiye göre, 11 Eylül saldırıları sonrasında Avrupa'dan Amerika'ya seyahat eden birçok turist, güvenlik önlemleri nedeniyle uzun süre havaalanlarında bekletilmeleri konusunda şikayetlerde bulunmuşlardır.

Yapılan anket uygulamalarından elde edilen sonuçlarda turistlerin fiziksel imaj açısından Türk polisinden memnun oldukları görülürken, uygulanan nicel yöntemlerde, turistler turizm alanlarında görev yapan polislerin daha az dikkat uyandıran ve daha rahat hareket etmelerini sağlayacak kıyafetler giymelerinin göze daha hoş geleceğini ifade etmişlerdir. Polislerle yapılan mülakatlarda da polislerin bu yönde açıklamaları görülmüştür. Fakat bu açıklamaların polisin görünüşünün turistlerin polisleri olumsuz yönde algılamalarına sebep olmadığı, sadece polislerin daha rahat çalışabilmeleri ve sempatik görünmeleri yönünde bir tavsiye niteliği taşıdığı görülmüştür.

Turistler açısından bakıldığında, Türkiye'ye tamamen yabancı olan bu kişilerin Türk güvenlik yapısını ve polislerin yetkilerini tam olarak bilememelerinin bazen olumsuz algılamalara sebep olduğu söylenebilir. Örneğin; turistlerin çoğu defa, bazı olaylar karşısında yetkisi dışında kaldığı için müdahale etmeyen polisi, görevini yerine getirmediği gerekçesi ile olumsuz algılamaktadır. Bununla birlikte, Türk polisini tam olarak ayırt edemeyen turistlerin, çevrelerindeki özel güvenlik personelinden yada üniformalı kişilerden kaynaklanan problemler sonucu Türk polisini kötü yada olumsuz yönde algıladıkları ortaya çıkmıştır.

Araştırmada elde edilen bilgiler ışığında ortaya çıkan bu genel sonuçlar doğrultusunda, Avrupalı turistlerin Türk polisi ve hizmetlerini algılamaları konusunda bazı öneriler yada stratejiler geliştirilmiştir. Bu öneri ve stratejiler genel olarak şöyledir;

- Öncelikle polislerin turistlerin gözünde sahip olduğu olumlu algılamaları etkileyen olumsuz algılamalara yönelik gerekli önlemler alınmalıdır. Bu konuyla ilgili olarak polisin dışında, konuyla ilgili olan kurum ve kuruluşlar, yerel halk ellerinden gelen hassasiyeti göstermeli ve polisle ortak çalışmalarda bulunmalıdırlar (George 2003; Pizam ve Tarlow 1997; Tourism and More 2004; Tarlow ve Santana 2002; Mabudafhasi 2003; Pizam 2002; Kumbasar 1988; Dünya Seyahat & Turizm Konseyi 2004a). Tüm bu çalışmalar "katılımcı

güvenlik modeli” adı altında toplanarak turist güvenliği politikaları olarak kullanılabilir. Ortak çalışmalarla ve güvenlik politikalarıyla polisin turizm merkezlerindeki etkinliği artırılarak, turistler açısından olumsuz algılamaların önüne geçilmiş olacaktır.

- Gerek turizm merkezleri, gerekse turizmle ilgisi olmayan illerde görev yapan polisler turizmle ilgili eğitimler verilmelidir. Bu eğitimlerde turizmin ülke açısından önemini vurgulayan bilgiler yanında özellikle yabancı dil konusuna özen gösterilmelidir (Cain 2002; Tarlow ve Santana 2002; Kumbasar 1988). Gerekli durumlarda eğitimlerde yüksek başarı gösteren ve yabancı dili iyi olan kişiler turizm merkezlerinde “turizm polisi” olarak istihdam edilmelidir. Turizm bilgisi iyi ve yabancı dil bilen bir polisin turist algılamalarını iyi yönde etkileyeceği önemli bir gelişme olacaktır.
- Turizm merkezlerinde polislerin yetkileri ile ilgili yasal düzenlemeler getirilmelidir (Olsen ve Pizam 1999). Bu yasal düzenlemelerle polislerin çalışma alanları, yasal olarak turistler üzerindeki yetkileri, alınması gerekli önlemlerin niteliği, turizm polisi yada turizm merkezlerinde görevli polislerin nitelikleri ile ilgili düzenlemeler ve turizm merkezlerindeki polislerin çalışma saatleri ve şekilleri ile ilgili konular masaya yatırılmalıdır. Böylece turizmin birçok yönüyle geliştirilmesi, turist güvenliği ile ilgili problemlerin ortadan kaldırılması ve polislerin daha iyi hizmet vermesi sağlanmış olacaktır. Daha iyi hizmet, daha pozitif bir imaj ve algılama anlamına gelir.
- Polis, turizm merkezlerinde aldığı güvenlik önlemleri konusunda çok dikkatli olmalıdır. Güvenlik önlemleri açısından en önemli konu polislerin turizm merkezlerindeki sayısı yada etraftaki varlıkları ile ilgilidir. Turizm merkezlerinde etrafta çok fazla polisin yer alması bazen turistlerin kendilerini daha fazla güvende hissetmelerini sağlarken, bazen de turistlerin fazla sayıdaki polis varlığından endişe duyarak rahatsız olmalarına neden olabilir (Cain 2002; Pizam ve Tarlow 1997; EGM Eğitim Daire Başkanlığı 1993; Luhrman 2004; Muehsam ve Tarlow 1995; Tarlow 2001). Bu yüzden mümkün olduğunca turistleri rahatsız etmeden gerekli önlemlerin alınması gereklidir. Bunun yanında alınması gereken önlemlerden biriside, turizm merkezlerindeki polis departmanlarının suç istatistikleri ve güvenlik problemleri ile ilgili kayıtları

tam olarak tutmalarınıdır. Bu önlemin amacı, elde edilen kayıtlarla gelecekte olması muhtemel güvenlik problemlerinin tahminini önceden yaparak, gerekli önlemleri olaylar gerçekleşmeden almaktır (George 2003).

- Turizm sezonlarının yoğun olduğu dönemlerde, muhtemel güvenlik problemlerine karşı turistleri korumak amacıyla, turistlere çeşitli güvenlik önlemlerini açıklayan ve destinasyonun güvenli bölgelerini gösteren broşürler hazırlanmalıdır (EGM Eğitim Daire Başkanlığı 1993; Barker ve Page 2002). Bu broşürlerde turistleri korkutmayacak şekilde hazırlanmış güvenlik bilgileri yanında, polis ve güvenlik güçlerine her zaman ulaşabilecekleri iletişim bilgileri de yer almalıdır. Her destinasyonun güvenlik haritası çıkarılarak, şehrin güvenilir noktaları turistlere bildirilebilir. Bu plan turistlerin güvenlik konusunda bilinçlenmesi açısından önemlidir. Böylece turistler önceden bilinçlenerek, kendileri için gerekli önlemleri alacaktır. Turistlere bu hizmeti veren polis güçleri önleyici bir hizmet sunmuş olacaklardır.
- Polisin imajını zedeleyecek her türlü medya yapımından kaçınılmalıdır. Aynı zamanda mümkün olduğunca bu yapımların yayınlanması engellenmelidir. Özellikle uluslararası yazılı ve görsel yayınların rakiplerimiz tarafından Türk turizmi ve Türk polisi aleyhine kullanılacağı düşünülerek, turistik imajımızı sarsacak hareketlerden kaçınılmalıdır (Göymen 2000; Goeldner ve diğerleri 1999). Yıllar öncesinde "Midnight Express" adlı bir yapım tıpkı bu anlatılanlara örnek teşkil edecek tablo oluşturmuştur. Yayınlanan program tüm dünyada Türkiye'nin yönetsel yapısı ve özellikle güvenlik güçleri hakkındaki imajını çok olumsuz etkilemiştir (Ritche ve Crouch 2003).
- Polis, turistlerin güvenliğini sağlama konusunda elinden geleni yaparken yerli halkın ihtiyaçlarını da gözden kaçırmamalıdır. Bu konuda özellikle turizm merkezlerindeki polis departmanları yetkilileri dışa dönük olarak hareket ederek, turistlerle birlikte yerli halkın da güvenlik ihtiyaçlarını yerine getirmelidir (Muehsam ve Tarlow 1995; Tarlow ve Pizam 1997). Turizm merkezlerinde bu şekilde bir güvenlik stratejisi geliştirilirse, turistlerin sadece kendilerine yönelik değil etraflarındaki yerli halkla ilgili güvenlik olaylarından etkilenmeleri önlenmiş olacaktır. Turist hem kendini güvende hissedecek hem de bulunduğu ortamın her yönden güvenli olduğunu düşünecektir. Tüm bunlar

olurken turistin polise karşı olan duyguları olumlu yönde daha da fazla artacaktır.

- Turistlerin polislerle en çok karşılaştıkları yer olan havaalanlarında çalışan polis sayısı artırılmalı yada ağır şartlarda uzun süre çalışan polislerin çalışma saatleri ve şartları düzeltilmelidir. Çalışma şartları düzelen ve daha az yorulan polislerin turistlere olan yaklaşımları ve hizmetlerdeki kaliteleri olumlu yönde gelişecektir. Bu olumlu gelişmeler, turistlerin polisi algılamasında da olumlu sonuçlar ortaya çıkartacaktır.

Avrupalı turistlerin Türk polisi ve hizmetlerini algılamaları konusunda ortaya çıkan öneriler ve stratejiler böylece şekillenmiştir. Antalya'da yapılan alan araştırmasında ortaya çıkan bu stratejiler ve öneriler sadece araştırma alanına özel değildir. Bu bağlamda amaç, örnek bir çalışma ile genel olarak tüm turizm merkezlerinde turistlerin polisi algılamaları konusunda etkili olacak strateji ve önerileri ortaya koymaktır. Bu strateji ve önerilerin turizm merkezlerinde sadece uygulama açısından değil, aynı zamanda literatür olarak bir eksikliği tamamlama açısından da kullanılması düşünülmüştür.

KAYNAKLAR

- Alaç, A. E., 2004. "Türkiye'de Suç Ve Suç İstatistikleri Üzerine Bir Araştırma", **Çağın Polisi Dergisi**, Sayı: 36
(http://www.egm.gov.tr/apk/dergi/36/web/anayasa_hukuku_insan_haklari/ali_e_rkan_alac.htm adresinden alınmıştır).
- Albuquerque, K. ve McElroy, J., 1999. "Tourism And Crime İn The Caribbean", **Annals of Tourism Research**, 26(4): 968-984.
- Alleyne, D. ve Boxill, I., 2003. "The İmpact Of Crime On Tourist Arrivals İn Jamaica", **International Journal of Tourism Research**. 5; 381-391.
- Aly, H. Y. ve Strazicich, M. C., 2004. "Terrorism And Tourism: İs The İmpact On Permanent Or Transitory? Time Series Evidence From Some MENA Countries". (<http://www.eldis.org/static/DOC12772.htm> adresinden alınmıştır).
- Argan, M., 2004. "Spor Ve Turizm Pazarlamasının Kesişim Noktası Olarak Spor Turizmine Kuramsal Bir Bakış." **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**. Cilt: 15, sayı: 2, güz 2004, ss: 158-169.
- Arıkan, R., 2000. **Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma**, Gazi Kitapevi, Üçüncü Baskı, Ankara.
- Arslan, F., 2004. "Türkiye'nin Güvenliği Sempozyumu: Tarihten günümüze İç ve Dış Tehditler", **Polis Dergisi**, Sayı: 29.
(http://www.egm.gov.tr/apk/dergi/29/yeni/web/Feyzullah_ARSLAN.htm adresinden alınmıştır).
- Baloğlu, Ş. ve Mangaloğlu, M., 2001. "Tourism Destination Images Of Turkey, Egypt, Greece, And Italy As Perceived By US-Based Tour Operators And Travel Agents" **Tourism Management**, 22 (2001): 1-9.

- Baloğlu, Ő., 2001. "Image Variations Of Turkey By Familiarity Index: Informational And Experiential Dimensions", **Tourism Management**, 22 (2001): 127-133.
- Barker, M. ve Page, J. S., 2002. "Visitor Safety In Urban Tourism Environments: The Case Of Auckland, New Zeland", **Cities**, 19 (4): 273-282.
- Barker, M., Page, J. S. ve Meyer D., 2002. "Modelling Tourism Crime: The 2000 America's Cup." **Annals of Tourism Research**, Vol: 29, no: 3, s: 762-782.
- Berli, A. ve Martin, J. D., 2003. "Tourists' Characteristics And The Perceived Image Of Tourist Destinations: A Quantitative Analysis – A Case Study Os Lanzarote, Spain". **Tourism Management**, 25 (2004): 623-636.
- Brunt, P., Mawby, R. ve Hambly, Z., 2000. "Tourist Victimasation And Fear Of Crime On Holiday", **Tourism Management**, 21 (2000): 417-424.
- Cain, S., 2002. "Tourism Officials Focus On Security Of Events And Sites As Key To Attracting Visitors", **Hotel Online:Special Report**.
- Carr, N., 2001. "An Explatory Study Of Gendered Differences in Young Tourists Perception Of Danger Within London", **Tourism Management**, 22 (2001): 565-570.
- Cavlek, N., 2002. "Tour Operators and Destination Safety", **Annals of Tourism Research**, 29 (2): 478-496.
- Clark, M., Michael, R., Wilkie, E. ve Wood, R. C., 1998. **Researching and Writing Dissertations in Hospitality and Tourism**, İngiltere: International Thomson Bussiness Press, Birinci Baskı.
- Coffey, W. R., 2004. "Elements Of A Travel Safety Program", **Professional Safety**, January 2004: 41-45 (www.asse.org adresinden alınmıştır).

- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D. ve Wanhill, S., 1993. **Tourism: Principles and Practice**, Pitman Publishing, Birinci Baskı. İngiltere.
- Coshall, J. T., 2003. "The Threat Of Terrorism An İntervention On International Travel Flows", **Journal of Travel Research**, Vol: 42, August 2003; 4-12.
- Crompton, J., 1979. "An Assessment Of The Image Of Mexico As A Vacation Destination And The İnfluence Of Geographical Location Upon That Image", **Journal of Travel Research**, 17 (4): 18-23.
- Donovan, D., 2003. "Assessing Consumer Perceptions Of Destinations: A Necessary First Step in The Destination Branding Process." **Yayınlanmış Doktora Tezi**, The Florida State University.
- Davies, B., 2003. "The Role Of Quantitative And Qualitative Research in Industrial Studies Of Tourism", **The International Journal of Tourism Research**, Mar/Apr 2003; 5, 2: 97-111. .
- Decrop, A., 1999. "Triangulation in Qualitative Tourism Research", **Tourism Management**, 20 (1999): 157-161.
- Demir, H., 2001. "Demokratik Devlet ve Polis", **21. Yüzyılda Polisin Eğitimi Sempozyumu Bildiri Kitapçığı**, ss: 833-836, 25-27 Ekim 2000 Dedeman Oteli Ankara. İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Daire Başkanlığı. Ankara.
- Demirer, H., 1998. **Türkiye'ye Gelen Alman, Fransız, Japon Ve Rus Turistlerin Türk İnsanı, Türk Ürünleri Ve Türkiye İmajı: Karşılaştırmalı Kültürel Bir Araştırma**. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi. İstanbul.

Denzin, N. K. ve Lincoln, Y. S., 1994. **Handbook of Qualitative Research**, Sage Publications, Birinci Baskı, İngiltere.

De Vaus, D. A., 1996. **Surveys in Social Research**, UCL Press Yayınları, Dördüncü Baskı, Avustralya.

Duman, T. ve Mattila, A. S., 2004. "The Role Of Affective Factors On Perceived Cruise Vacation Value", **Tourism Management** (article in press).

Dünya Seyahat & Turizm Konseyi, 2003a. "Travel & Tourism – A World Of Opportunity: The 2003 Travel & Tourism Economic Research", (www.wttc.org adresinden alınmıştır).

Dünya Seyahat & Turizm Konseyi, 2003b. "Turkey Report: Executive Summary", (www.wttc.org adresinden alınmıştır).

Dünya Seyahat & Turizm Konseyi, 2004a. "Travel & Tourism Security Action Plan" (www.wttc.org adresinden alınmıştır).

Dünya Seyahat & Turizm Konseyi, 2004b. "Travel & Tourism Forging Ahead: The 2004 Travel & Tourism Economic Research." (www.wttc.org adresinden alınmıştır).

Dünya Turizm Örgütü, 1979. "Tourist Images", **World Tourism Organization**, Madrid.

Dünya Turizm Örgütü, 2003a. "Tourism Highlights", **World Tourism Organization** (www.world-tourism.org adresinden alınmıştır).

Dünya Turizm Örgütü, 2003b. "WTO World Tourism Barometer" **World Tourism Organization**, June 2003, 1 (1): 1-14.

Dünya Turizm Örgütü, 2003c. "WTO World Tourism Barometer Rising, Iraq And SARS Influences Not Yet Overcome" **World Tourism Organization**, 29 Ekim 2003 Madrid.

Dünya Turizm Örgütü, 2004a. "Turkey: Safety and Security", **World Tourism Organization**, 27 Mayıs 2004 (www.world-tourism.org adresinden alınmıştır).

Dünya Turizm Örgütü, 2004b. "WTO World Tourism Barometer", **World Tourism Organization**, June 2004, 2 (2): 2-19.

Dünya Turizm Örgütü, 2004c. "WTO World Tourism Barometer", **World Tourism Organization**, January 2004, 2 (1): 2-19.

Browne, D., 2004. "London Police Steps Up Transport Security", **e-Turbo News** (18.03.2004 www.eturbonews.com adresinden alınmıştır).

Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Daire Başkanlığı, 1993. **Polis – Halk İlişkileri ve Polis Okulları Ders Kitabı**, Eğitim Daire Başkanlığı. Ankara.

Emniyet Genel Müdürlüğü, 2004. **Basın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü: 2003 Yılı Asayiş Olaylarının İllere Göre Dağılımı**, Emniyet Genel Müdürlüğü, Ankara.

Erdem, H. H., 2001. "Nasıl Bir Polis, Nasıl Bir Polis Eğitimi?", **21. Yüzyılda Polisin Eğitimi Sempozyumu Bildiri Kitapçığı**, ss: 367-371, 25-27 Ekim 2000 Dedeman Oteli Ankara. İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Daire Başkanlığı. Ankara.

Gartner, C. W., 1996. **Tourism Development: Principles, Processes And Policies**. Wiley Publishing, Birinci Baskı, U.S.A.

- Goodman, A., 2004. "Surveys and Sampling." **Deakin University** (<http://www.deakin.edu.au/~agoodman/sci101/index.php> adresinden alınmıştır).
- Goodrich, J. N., 2002. "September 11, 2001 Attack On A America: A Record Of The Immadiate İmpacts And Reactions in The USA Travel And Tourism Industry", **Tourism Management**, 23 (2003): 573-580.
- George, R., 2003. "Tourist's Perception Of Safety And Security While Visiting Cape Town", **Tourism Management**, 24 (2003): 575-585.
- Goeldner, C. R., Ritche, J.R. B. ve McIntosh, R. W., 1999. **Tourism: Principles, practices,philosophies**, Wiley Publications, Sekizinci Baskı, U.S.A.
- Göymen, K., 2000. "Tourism And Governance in Turkey", **Annals of Tourism Research**, vol: 27, no: 4, ss: 1025-1048.
- Hall, C. M., 1994. **Tourism and Politics: Policy, Power and Place**, John Wiley and Sons, Birinci Baskı, Chichester.
- Heat, E. ve Wall, G., 1992. **Marketing tourism destinations: A strategic planning approach**, U.S.A.: Wiley Publications.
- Hopkins, W. G., 2000. "Quantitative Research Design", **Sport Science**, 4 (1) (www.sportsci.org/jour/0001/wghdesign.html adresinden alınmıştır).
- Karasar, N., 1991. **Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler**, Sanem Matbaacılık, Dördüncü Basım, Ankara.
- Kester, J. G. C., 2002. "Preliminary Results For International Tourism in 2002: Air Transport After 11 September", **Tourism Economics**, 2002, 9 (1): 95-110.

- Kozak, M. ve Rimmington, M., 1999. "Measuring Tourist Destination Competitiveness: Conceptual Considerations And Empirical Findings" **International Journal of Hospitality Management**, 18 (1999): 273-283.
- Kozak, M., 2002. "Comparative Analysis Of Tourist Motivations By Nationality And Destinations", **Tourism Management**, 23 (2002): 221-232.
- Köletavitoğlu, T., 1998. "Sektör – Devlet İlişkisi Açısından Turizmin Dünü-Bugünü-Yarını", **Görüş**, 1998, ss: 46-54.
- Kumar, R., 1999. **Research Methodology: a step-by-step guide for beginners**, Sage Publication, İkinci Baskı, İngiltere.
- Kumbasar, Z., 1988. **Turizmin Gelişmesinde Emniyet Faktörü ve Turizm Polisi Uygulaması**, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Leisen, B., 2001. "Image Segmentation: The Case Of A Tourism Destination", **The Journal of Services Marketing**. Vol: 15, no: 1, ss: 49-61.
- Lepp, A. ve Gibson, H., 2003. "Tourist Roles, Perceived Risk And International Tourism", **Annals of Tourism Research**, 30 (3): 606-624.
- Levantis, T. ve Gani, A. 2000. "Tourism Demand And The Nuisance Of Crime", **International Journal of Social Economics**, Vol: 27, no: 7/8/9/10, s: 959-967.
- Luhrman, D., 2004. "Crisis Guidelines For The Tourism Industry", **AMFORT World Tourism Forum 2004**, s: 11-16, Antalya / Turkey.
- Matheison, A. ve Wall, G., 1988. **Tourism: Economic, Physical And Social Impacts**, Longman Group, Altıncı Baskı, U.S.A.

- Mazursky, D., 1989. "Past Experience And Future Tourism Decisions", **Annals of Tourism Research**, Vol: 16, no: 3, s: 333-345.
- Mill, R. C. ve Morrison, A. M., 1985. **The Tourism System: An Introductory Text**, Prentice – Hall International Inc. Press. Birinci Baskı, U.S.A.
- Minnesota University, 2004. "Guideline Qualitative Research Proposals". A.B.D. (<http://www.tc.umn.edu/~musi0012/guideline2.HTM> adresinden alınmıştır).
- Mitra, A. ve Lankford, S., 1999. **Research Methods in Park, Recreation, And Leisure Services**, Sagamore Publishing, Birinci Baskı, İngiltere.
- Morgan, D. L., 1997. **Focus Groups as Qualitative Research**, Sage Publication, Birinci Baskı, U.S.A.
- Mabudafhasi, R., 2003. **Western Cape Provincial Safety and Security Tourism Conference**, Cape Town International Centre, 15 Ekim 2003, Cape Town.
- Muehsam, J. M. ve Tarlow, E. P., 1995. "Involving The Police in Tourism", **Tourism Management**, Vol: 16, no: 1, s: 9-14.
- Murphy, P., Pritchard, P. M. ve Smith, B., 2000. "The Destination Product And Its Impact On Traveller Perceptions", **Tourism Management**, 21(2000): 43-52.
- Myers, M. D., 1997. "Qualitative Research in Information Systems." **MISQ Discovery**, June 1997.
- Organization of American States, 1997. "Sustaining Tourism By Managing Safety And Security At The Destination", **XVII Inter-American Travel Congress**, 7-11 April, 1997, San Jose, Costa Rica.

- Olsen, D. M. ve Pizam, A., 1998. "Think – Tank On Safety And Security Executive Summary", **International Hotel and Restaurant Association**, s: 4-9, Orlando / U.S.A.
- Olsen, D. M. ve Pizam, A., 1999. "Think – Tank On Safety And Security: Key Findings", **International Hotel and Restaurant Association**, s: 6-11, Stokholm / İsveç.
- Orhunbilge, N., 1997. **Örnekleme Yöntemleri Ve Hipotez Testleri**, Avcıol Basın Yayın, Birinci Baskı, İstanbul.
- Park, M., 2000. "Relationship Between Crime And Tourism Development: A Comperative Study Of Rural Colorado Communities", **Yayınlanmış Doktora Tezi**, M. S. Pennsylvania State University.
- Patton, M. Q., 1990. **Qualitative Evaluation and Research Methods**, Sage Publication, İkinci Baskı, U.S.A.
- Pehlivan, A., 1994. "Suç, Şiddet, Terörizm Ve Turizm", **Anatolia: Turizm ve Çevre Kültürü Dergisi**, Ocak – Haziran 1994: 58-63.
- Pizam, A. ve Fleischer, A., 2002. "Severty Versus Frequency Of Acts Of Terrorism: Which Has A Larger Impact On Tourism Demand?", **Journal of Travel Research**, 40: 337-339.
- Pizam, A., 2002. "Tourism And Terrorism (Editorial)", **International Journal of Hospitality Management**, 21 (2002): 1-3.
- Pizam, A. ve Sussmann, S., 1995. "Does Nationality Affect Tourist Behaviour", **Annals of Tourism Research**, Vol: 22, no: 4, s: 901-918.

- Pizam, A. ve Tarlow, P. E., 1997. "Making Tourists Feel Safe: Whose Responsibility Is It?", **Journal of Travel Research**, Vol: 36, no: 1, ss: 23-28.
- Pratt, M. G., 2004. "Some Thoughts On Publishing Qualitative Research", **University of Illinois** (<http://www.aom.pace.edu/rmd/prattfiles/pratt.htm> adresinden alınmıştır).
- Regina, E., 1993. "Violence Against Tourists Forces Miami To Address Safety Issues", **The Public Relations Journal**, Dec 1993: 10-11.
- Remenyi, D., Williams, B., Money, A. ve Swartz E., 2002. **Doing Research in Business and Management**, London: Sage Publications. Üçüncü Baskı.
- Riddick, C. C. ve Russel, R. V., 1999. **Evaluative Research İn Recreation, Park, And Sport Settings: Searching For Useful İnformation**, Sagamore Publishing, Birinci Baskı, A.B.D.
- Riley, R. W. ve Love, L. L., 2000. "The State Of Qualitative Tourism Research", **Annals of Tourism Research**, vol: 27, no: 1, s: 164-187.
- Ritchie, B. J. R. ve Crouch, I. G., 2003. **The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective**, CABI Publishing, Birinci Baskı. İngiltere.
- Ryan, C. ve Garland, R., 1999. "The Use Of A Specific Non-Response Option On Likert Type Scales", **Tourism management**, 20 (1999): 107-113.
- Selltiz, C., Wrightsman, L. S. ve Cook, S. W., 1976. **Research Methods in Social Relations**, U.S.A.: Holt, Rinehart and Winston Inc., Üçüncü Baskı.
- Sezgin, O. M., 2001. **Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı**, Detay Yayıncılık, İkinci Baskı, Ankara.

- Sharpley, R., 1994. **Tourism, Tourists & Society**, ELM Publications, Birinci Baskı, İngiltere.
- Sönmez, S., 1998. "Tourism, Terrorism and Political Instability", **Annals of Tourism Research**, 25 (2): 416-456.
- Sönmez, S. ve Graefe, A. R., 1998. "Influence Of Terrorism Risk On Foreign Tourism Decisions", **Annals of Tourism Research**, 25 (2): 112-144.
- Tarlow, P. E., 1999. "Seventh Annual Las Vegas Tourism Security Seminar, May 1998", **International Journal of Tourism Research**, Jan/Feb 1999: 69-70.
- Tarlow, P. E., 2000. "Risk Management." **Tourism and More: Tourism Tidbits**, June 2000, ss: 1.
- Tarlow, P. E., 2001. "Toward A Safer And Happier Tourism Industry" **Tourism and More: Tourism Tidbits**, April 2001, ss: 1.
- Tarlow, P. E., 2002a.. " Tourism in The Twenty-First Century", **The Futurist**, September-October 2002: 48-51.
- Tarlow, P. E., 2002b. "Thinking About Tourism Security", **Tourism Tidbits**, August 2002.
- Tarlow, P. E., 2003. "Taking A Realistic Look At Tourism in A Time Of Terrorism.", **USA Today**, March 2003: 52-53.
- Tarlow, P. E. ve Santana, G., 2002. "Providing Safety For Tourist: A Study Of Selected Sample Of Tourist Destinations in United Satates And Brazil", **Journal of Travel Research**, 40: 424-431.

- Taşçı, A. D. A., 2003. "Determinants of destination image." *Yayınlanmış Doktora Tezi*.
- Tosun, C., 1998. **Local Community Partipation in The Tourism Development Process: The Case Of Urgup in Turkey**, İngiltere: The Scottish Hotel School University of Strathclyde, Basılmış Doktora Tezi.
- Tosun, C., 2000. "Host Perceptions Of Tourism Impacts: A Comparative Study", **Annals of Tourism Research**, 28(4): 231-253.
- Tosun, C. and Jenkins, C. L., 1996. "Need For Regional Planning Approaches To Tourism Development: The Case Of Turkey", **Tourism Management**, 17 (7):519-531.
- Tosun, C. ve Timothy, D. J., 2001. "Shortcomings in Planning Approaches To Tourism Development in Developing Countries: The Case Of Turkey", **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 13/7 (2001): 352-359.
- Tosun, C. and Timothy D. J., 2003. "Arguments For Community Participation in The Tourism Development Process", **Journal of Tourism Studies**, 14(2):2-14.
- Tosun, C., Timothy, D. J. ve Öztürk, Y., 2004. "Tourism Growth, National Development And Regional İnequality in Turkey." **Journal of Sustainable Tourism**, Vol: 11, nos: 2&3, ss: 133-161.
- Tourism and More, 2004. "Tourism Faces The Terrorism Threat", (09.06.2004 www.tourismandmore.com adresinden alınmıştır).
- Turizm Bakanlığı, 2001. "Çıkış yapan yabancı ziyaretçiler-vatandaş giriş araştırmaları (2001)" (www.turizm.gov.tr adresinden alınmıştır).

Turizm Bakanlığı, 2003. “İllere Göre Konaklayan Kişi, Geceleme Sayısı, Ortalama Kalış Süresi Ve Milliyetlerin Dağılımı (2002)” (www.turizm.gov.tr adresinden alınmıştır).

Turizm Bakanlığı, 2004. “2003 Yılı Değerlendirmesi” (www.turizm.gov.tr adresinden alınmıştır).

Turizmde Bu Sabah, 2004. “Turisti Korkutan 10 Şehir Ve 10 Tehdit Saptandı”, **Boyut Yayın Grubu, On-line Günlük Turizm Gazetesi** (orijinal kaynak metni; www.traveltelegraph.com, yorum 08.05.2004; www.turizmdebusabah.com adresinden alınmıştır).

Turizmde Bu Sabah, 2004a. “ABD Havaalanlarında Güvenlik Zulmü”, **Boyut Yayın Grubu, On-line Günlük Turizm Gazetesi** (10.05.2004; www.turizmdebusabah.com adresinden alınmıştır).

TÜRSAB Boğaziçi Bölge Yürütme Kurulu, 2004. “Turizm Polisi” (<http://www.bogazicibyik.com/tpolis.asp> adresinden alınmıştır).

Tütüncü, Ö., 2001. **Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi**, Ankara: Turhan Kitapevi Yayınları. Birinci Baskı.

University of Minnesota, 2000. “Guideline: Qualitative Research Proposal” (18 Nisan 2000 <http://www.tc.umn.edu/~musi0012/guideline2.HTM> adresinden alınmıştır).

U.S. Department of State, 2004. **Consular Information Sheet: Turkey** (<http://travel.state.gov/turkey.html> adresinden alınmıştır.)

Vogt, C. A. ve A., K. L., 2003. “Destination Perceptions Across A Vacation”, **Journal of Travel Research**, 41: 348-354.

Walle, A. H., 1997. "Quantitative Versus Qualitative Tourism Research." **Annals of Tourism Research**, vol: 24, no: 3, s: 524-536.

Yaşar, Y., 2002. **Polis Meslek Hukuku**, Ankara: Başkent Klişe Matbaacılık. 14. Baskı.

Yavaş, A. ve Aydoğdu Ö., 2004. "Küreselleşen Terör Ve Devlerin Turizm Sektöründe Uyguladığı Kriz Yönetim Stratejileri", **AMFORT World Tourism Forum 2004**, s: 77-83. Antalya.

Yüksel, A., 2003. "Writing Publishable Papers", **Tourism Management**, 24 (2003): 437-446.

İnternet Kaynakları

www.allafrika.com/stories/200406100116

www.threecities.co.za/News

www.touristpolices.go.th

www.sanpedro.sun.net

www.allado.next/travelinfo/tourism_police

www.frekans.com.tr

www.macorr.com

www.altis.ac.uk

www.scirus.com

www.sosig.uc.uk

www.egm.gov.tr

. Please state your opinion on level of safety regarding following areas in Turkey!

	very unsafe	unsafe	uncertain	safe	very safe	no idea
Food (restaurants)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Road (transportation)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hotel room	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Port	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casinos – Bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bus station	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Train station	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Shopping areas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
City tours	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Public areas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

How many times have you been in Turkey? first 2 3 4 5 more

Which destinations did you visit in Turkey?.....

Number of nights spent in Turkey:

Do you have any children under 18 travelling with you? yes no

.....

Education : primary school secondary school high school undergraduate graduate

Gender : male female

Marital Status : single married

Occupation :.....

Monthly personal income (after tax):.....

Nationality :.....

Comments:

Thanks for your help and time!