

Topkapı Sarayı'nda Çalışanlar ve Ziyaretçilerin Sosyal Taşıma Kapasitesine Yönelik Değerlendirmeleri

Evaluation of Social Carrying Capacity of Topkapı Palace By Employees and Visitors

Kurban ÜNLÜÖNEN

Gazi Üniversitesi
kurban@gazi.edu.tr

Cüneyt TOKMAK

Gaziosmanpaşa Üniversitesi
cuneyttokmak@gmail.com

Özet

Çekicilik kaynaklarının ziyaretçiler tarafından optimum düzeyde kullanılması, alanların sürdürülebilir kullanımı açısından oldukça önemlidir. Topkapı Sarayı sahip olduğu kaynaklar itibarı ile dikkate değer bir ilgiye sahiptir. Bu ilgi sonuç olarak yoğun ziyaretçi seviyesi ve kullanım düzeylerini ortaya çıkarmaktadır. Alanda yaşanan yoğunluk ziyaretçi taşıma kapasitesi açısından oldukça önemlidir. Burada yaşanan yoğunluğu en iyi değerlendirebilecek olan taraflardan bir tanesi de ziyaretçilerle sürekli muhatap olan çalışanlardır. Topkapı Sarayı çalışanlarının ziyaretçi taşıma kapasitesine yönelik düşüncelerini ortaya koymak çalışmanın temel amaçlarından biridir. Çalışanlardan bilgi toplamak amacı ile yüz yüze mülakat tekniği kullanılmıştır. Çalışanların değerlendirmeleri, ziyaretçi yoğunluğunun olumsuz sonuçlar oluşturabilecek boyutlara ulaştığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Taşıma Kapasitesi, Ziyaretçi Yoğunluğu, Topkapı Sarayı

Abstract

Visitors' using attraction resources at an optimum level is essential for the sustainable usage of areas. In fact Topkapı Palace arouses a considerable level of interest in terms of resources it has and this interest consequently leads to a concentration of visitors and a high degree of usage. The concentration in the area has utmost importance in terms of visitor carrying capacity. One of the groups who can evaluate the concentration present in this area most efficiently is the employees of the palace who are in continuous interaction with the visitors. One of the main objectives of this study is revealing the opinions of the employees on visitor carrying capacity. In order to gather information from the employees, face-to-face interview technique has been used and the evaluations of the employees have shown that visitor concentration has reached a level which may cause some negative results.

Key Words: Social Carrying Capacity, Visitor Concentration, Topkapı Palace

GİRİŞ

Dünyada kitlesel bir hareket haline dönüşen turizmin, özellikle aşırı talebin yaşandığı turistik bölgelerde ekonomik, çevresel ve sosyal sorunlara yol açtığı kabul edilmektedir (Erdoğan, 2003, s.81). Bu sorunlar kapasite standartlarının aşağıya çekilmesine sebep olmuştur. Aşırı ve yoğun kullanım, kapasite üzerinde baskı yaparak çevresel bozulmalara, kalitenin düşmesine ve tatminsizliğe sebep olmaktadır (Burkart ve Medlik, 1992, s.246). Bozulan ve yıpranan mekânlar zamanla cazibesini yitirmekte ve turistik bir alan olmaktan çıkmaktadır.

Turizm literatüründe yoğunluk kavramının kitle turizmi ile yakından ilgili olduğu söylenebilir. Gruplar halinde gezen turistler zaman ve mekân açısından yoğunlaşmanın da bir sebebi olabilmektedir (Akış, 1999, s.36-37). Kitle turizmi ise bugün için kaynakların bozulmaması açısından tercih edilen bir turizm şekli değildir. Ancak alanların özellikleri, çekiciliği ve tatil tercihlerinin belirli zamanlarda yoğunlaşması bu durumu kaçınılmaz hale getirebilmektedir.

Taşıma kapasitesi kavramı turistik alanlarda yaşanan olumsuz gelişmeler neticesinde önem kazanmıştır. Taşıma kapasitesi kavramı geniş boyutta düşünülür ise, dünyada gelişen insan aktiviteleri ile evrenin bu aktiviteleri taşıyabilme gücü arasındaki ilişkidir. Paris'te 1968 yılında düzenlenen "UNESCO Biyosfer Konferansı"nda ve Washington'daki "Uluslararası Gelişimin Ekolojik Boyutları" isimli konferansta, bu ilişkinin daha çok çevresel taşıma kapasitesini baskı altına aldığı vurgulanmıştır (Southgate ve Sharply, 2002, s.238). Turizm literatüründe taşıma kapasitesi kavramı, ilk olarak Lucas'ın 1964 yılında, kano sporu yapılan bir alanda ziyaretçilerin vahşi yaşam algılamalarını incelediği bir çalışmada kullanılmıştır. Bu çalışmada taşıma kapasitesinin, çevresel unsurları ilgilendirdiği belirtilmiştir (Fennell, 2002, s.46-47).

Genellikle turistik bölgeler ve alanlar açısından kullanılan bu kavramla ilgili bazı çalışmalarda farklı isimlendirmelere rastlanmaktadır. Örneğin Toker (1995, s.74) taşıma kapasitesi kavramını "taşıma gücü", Bozok (2002, s.44) "turizm kapasitesi" olarak nitelendirmiştir. Toker (1995, s.74) taşıma gücünü, "*ziyaret eden turistler ile ziyaret edilen yerdeki insanlar için her hangi bir zamanda bir yerdeki optimum yoğunluk*" şeklinde tanımlamıştır. Dünya Turizm Örgütü ise taşıma kapasitesini, "*Her hangi bir yerde konaklayan ziyaretçilerin yüksek düzeyde tatminini sağlayan ve kaynaklarda düşük düzeyde etkilere yol açan ziyaretçi seviyesi*" şeklinde tanımlamıştır.

Taşıma kapasitesi gerek kavram olarak, gerekse de tanım olarak birtakım tartışmalara konu olmuştur (Lindberg vd., 1997; Brown vd., 1997; Buckley, 1998; Papageorgiou ve Brotherton, 1999; Saveriades, 2000; Simon vd., 2004). Kavram ilgi çekici olmakla birlikte, gerek tanımlarda gerekse de açıklamalarda ortaya konan bilgilerin konu alanını tam izah etmediği düşünülmektedir. Gerek tanımından gerekse de kavramın doğasından kaynaklanan güçlükler taşıma kapasitesini standart bir seviye olarak belirlemeyi zorlaştırmaktadır (Lindberg vd., 1997; Newsome, 2002). Bu nedenle kimi araştırmacılar kapasiteyi zorlayan düzeydeki yoğunlukları yönetmek ve olumsuz etkilerini minimum düzeye indirmek amacıyla farklı yöntem, kapasite yönetim ve planlama tekniklerinden bahsetmişlerdir. De-marketing(pazarlamama pazarlaması), fiyatlandırma ve destinasyon yönetimi(Burkart ve Meldik, 1992; Saveriades, 2000; Lewis, 2002; Zehrer vd., 2005;) ziyaretçi yoğunluğunu azaltmada kullanılan yöntemlerden birkaçıdır. Taşıma kapasitesi kavramı turizm alanında genellikle turist taşıma kapasitesi, ziyaretçi taşıma kapasitesi şeklinde kullanılmaktadır. Diğer taraftan tek başına turist

veya ziyaretçi taşıma kapasitesi kavramları, alan planlaması ve yönetimi açısından yeterli değildir. Ziyaretçilerin yönetilmesinde ve kapasite üzerindeki baskıların olumsuz yönlerini daha iyi görmede yardımcı olan; bir anlamda kavramın boyutlarını oluşturan çeşitli taşıma kapasitesi türlerinden bahsetmek mümkündür. Bunlar;

- Sosyal Taşıma Kapasitesi,
- Çevresel(Ekolojik) Taşıma Kapasitesi,
- Ekonomik Taşıma Kapasitesi,
- Fiziksel Taşıma Kapasitesi,
- Algısal Taşıma Kapasitesi.

Turistik alanlarda toplumsal ilişkilerin iki önemli tarafı yerli halk ve turistlerdir. Sosyal taşıma kapasitesi, turist ve yerli halk ilişkilerinde olumsuz etkilerin ve turistin deneyim kalitesinde düşmenin yaşanmadığı bir seviyeyi vurgulamaktadır. Turist ve yerli halk ilişkilerinde olumsuzlukların yaşanması, sosyal taşıma kapasitesinde sorunların yaşandığına işaret etmektedir. Sosyal taşıma kapasitesi, “*ziyaretçilerin deneyim kalitesinde kabul edilemez bir düşme olmadan ve bölge toplumunda kabul edilemez olumsuz bir etki yaşanmadan, bir bölgenin kaldırabileceği maksimum kullanım seviyesi(aktivitelerin türleri ve sayıları açısından)*”, şeklinde tanımlanmıştır(Saveriades, 2000, s.149). Sosyal taşıma kapasitesi, turistik alanlarda sosyal ilişkileri gerçekleştiren iki grubun, yani ziyaretçiler ve ev sahiplerinin ilişkileriyle ilgilidir. Turizmin sosyal yönü açısından oldukça temel bir ilişkinin önemi taşıma kapasitesi ile vurgulanmaktadır.

Sosyal taşıma kapasitesi turizmde her iki grubun (ziyaretçi-ağırlayan veya turist-yerel halk) ilişkileri bakımından da oldukça ilgi çekicidir. Uluslararası turizm bakımından düşünülecek olur ise, gelişmiş ülkelerden gelen turistlerin, gelişmekte olan ülkelerde yaşayan vatandaşlar tarafından adeta yeni bir sömürgecilik biçimi şeklinde algılanması ve bu nedenle düşmanca tavırlar sergilenmesi muhtemeldir (Bozok, 2002: 45). Türkiye’de turizmin yeni geliştiği bölgelerde bu tür davranışlara rastlanmıştır. Alanya ve Kemer’de 1995 yılında yapılan bir araştırmada yerli halk ile turistler arasındaki ilişkiler değerlendirilmiştir. Araştırmada turistler tarafından bölgeye getirilen yeni değer ve davranış biçimlerinin kuramsal olarak öncelikle reddedileceği daha sonra gördüğü işlev ve yarar çerçevesinde benimseneceği belirtilmiştir (Toros vd., 1997). Yerel halkın bir takım çevre, kültür, inanç gibi bir takım hassasiyetlere sahip olması, turizme karşı olumsuz davranışları da beraberinde getirebilmektedir. Nitekim Norveç’te yapılan bir araştırmaya göre yerel halkın çevre ve hayvan varlığı noktasındaki hassasiyetleri, dağ turizmine yönelik olumsuz algılamalar ve davranışlar sergilemesine neden olmuştur (Kaltenborn vd., 2008: 675). Yerel halk turizmle ilgili yeterli bilince sahip olur ve turizmin planlanması noktasında katılımları sağlanır ise, turizmin gelişimine karşı daha olumlu tavırlar sergileyebilirler. Farahani ve Musa’nın (2008: 1235) yaptığı araştırmaya göre, İran’ın Masooleh kasabasında bulunan yerel halk, bölge yönetiminin planlama sürecine dâhil olmamalarından dolayı rahatsızlık hissetmektedirler.

Turistlerin yoğun olduğu bölgelerde, yerli halkın turistlere karşı davranışlarının bir alışkanlık haline dönüştüğü görülmektedir. Alışma, yeni yapılara, yoğun trafiğe, farklı lisanlara, farklı giyim tarzlarına uyum sağlama biçiminde ortaya çıkmaktadır.

Yerli insanlar bilinçaltılarında sanki bu tür olaylar yokmuş gibi düşünerek, olumsuz etkileri bertaraf etme eğilimindedirler. Bu olay belli bir süreç gerektirir ve bazen de alışma yaşanmayabilir. Alışma olmadığı takdirde düşmanlıklar ve bilinçli tepkiler ortaya çıkmaktadır (Doğan, 2004, s. 95). Bu tepkiler ve düşmanlıklar ise, sosyal taşıma kapasitesini olumsuz yönde etkilemektedir. Diğer taraftan turistlerin yerli halka karşı tavırları da bu ilişkinin yönünü etkileyen önemli bir husustur. Bu konu ile ilgili olarak Ryan, (1997: 132) turizmin sosyo-kültürel anlamda olumsuz etkilerini altı maddede toplamıştır. Özetle Ryan bu hususta turistlerin uluslararası anlayışı geliştirmek, kültürel ve yerel formlara değer vermek, yerel halkı anlamak adına yeterince çaba sarf etmediklerini belirtmektedir.

MATERYAL VE YÖNTEM

Taşıma kapasitesi ile ilgili kavramsal boyutta yaşanan tartışmalar konu ile ilgili yapılacak çalışmaları güçleştirmektedir. Bu nedenle araştırmada, uygulama alanının mevcut durumunu ortaya koyan betimsel (tasvirî) yöntem kullanılmıştır.

Araştırmanın yapıldığı Topkapı Sarayı 400 yıl süresince Osmanlı sultanlarının yaşadığı yer ve devletin yönetim merkezi olarak kullanılan bir alandır. Bu nedenle yeri, yerleşim düzeni, binaları, törenleri ve yaşama biçimi ile Avrupalı ve Osmanlı yazarların daima ilgisini çekmiştir. Saray'a 3 Nisan 1924 tarihinde Bakanlar Kurulu Kararı ile Müze işlevi verilmiştir (Seçkin, 1998, s.5). Yoğun bir ziyaretçi akınına sahne olan Topkapı Sarayı araştırma alanına uygun özellikler taşıdığı gözlenmiştir. Topkapı Sarayı yönetiminin verdiği bilgilere göre 2006 yılında Türkiye'nin en çok gelir getiren ve en fazla ziyaretçi girişine (yıllık ortalama 2.100.000 kişi) sahne olan bir alandır. Çalışmada ziyaretçileri sürekli kontrol eden ve yöneten çalışanlara yönelik bir mülakat formu hazırlanmış ve verilen cevaplar yorumlanmıştır. Diğer taraftan ziyaretçilere çalışanları ilgilendiren birkaç soru sorulmuştur. Bu amaçla, yaklaşık 900 ziyaretçi ile görüşülmüş, bu görüşmeden, çalışma alanını ilgilendiren hususlar araştırmada değerlendirilmiştir.

Toplam 30 çalışan ve yönetici, 5 adet rehber ile mülakat yapılmıştır. Mülakat formunun hazırlanmasında ve uygulanmasında, Doğan, 1987 (s. 65-68), Yıldırım ve Şimşek, 2006 (s. 119-147), Balcı, 2006 (s. 159-165), Bailey, 1987 (s. 173-209), Öngel, 1983 (s. 232-245) kaynaklarından yararlanılmıştır. Yapılan mülakatta çalışanların Topkapı Sarayı'nın taşıma kapasitesi ile ilgili görüşleri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

BULGULAR

Mülakat yapılan çalışanlar ile ilgili bilgileri özet bir biçimde görmek maksadı ile aşağıdaki tablo düzenlenmiştir. Tablo 1’de görüldüğü üzere yönetici ve alt kademe çalışanlarla görüşülerek, bakış açısı genişletilmeye çalışılmıştır. Çünkü alt kademe çalışanların, yöneticilere göre farklı düşüncülere sahip olması muhtemeldir. Alt kademe çalışanlar arasında bulunan güvenlik görevlileri de ayrı bir yer teşkil etmektedir. Güvenlik görevlileri, ziyaretçilerle her an ilişki içinde olan, onları yönlendiren ve sorunlara daha yakın olan çalışanlardandır.

Tablo 1: Mülakat Yapılan Çalışanlar ile İlgili Bilgiler

Görev Unvanları	Görüşülen Kişi Sayısı
Müdür	1
Müdür Yardımcısı	1
Uzman Personel	2
Güvenlik Görevlisi	20
Turnike Görevlisi	1
Bilet Kontrol	1
Teknisyen	1
Servis Personeli	3
Toplam	30

Topkapı Sarayı Müdürü ile yapılan görüşmede, özellikle taşıma kapasitesi ile ilgili bu araştırmanın yaşanan sorunlarla doğrudan ilgili olduğu ve böyle bir çalışmanın ziyaretçi yoğunluğu ile ilgili yaşanan problemlere ışık tutacağı belirtilmiştir. Konu ile ilgili yorumunda:

“Yeni seksiyonlar ve salonlar oluştukça mevcut ziyaretçi yoğunluğu dağıtılmış olacaktır. Özellikle öğrenci gruplarının diğer ziyaretçilerin az olduğu zaman dilimlerinde almak yararlı olacaktır.” şeklinde ifade etmiştir.

Müdür Yardımcısı ise, yılda bir gün ücretsiz ziyaretin uygulandığı zamanlarda ciddi sorunların yaşandığını, ancak ücretsiz ziyaretin ayda bir gün şeklinde düzenlenmesi ile bu sorunun kısmen çözüldüğünü belirtmiştir.

Uzman personelden birincisi (sosyolog), Topkapı Sarayı’nda taşıma kapasitesi açısından yaşanan sorunlarla ilgili bir araştırmanın ilk defa yapıldığını ve böyle bir araştırmanın kendileri açısından da çok faydalı olacağını belirtmiştir. Aşağıdaki açıklamasında ziyaretçi yoğunluğunu, hem ziyaretçi hem de çalışan açısından değerlendirmiştir:

“Ziyaretçi yoğunluğu Topkapı Sarayı Müzesi’nde mevsimlere, günlere göre farklılık göstermektedir. Bahar-yaz dönemi artan ziyaretçi sayısı, seksiyonlarda yığılmaya neden olurken, ziyaretçi adına sağlıklı bir müze ziyareti gerçekleşmemektedir. Okul döneminde öğrenci grupları bu sıkıntıyı arttırmaktadır. Öğrenci grupları bir yandan sıkıntının sebebi olurken, bir yandan da sıkıntıya maruz kalmaktadırlar. Gerek öğrenci grupları gerekse yerli-yabancı ziyaretçiler, “Ziyaretçi”

statüsünde olup, sağlıklı bir ziyareti talep etme hakkını sahiptirler. Öğrenci gruplarına ve yerli-yabancı ziyaretçilerin sayısına belli bir sınır getirilmesi çözüm mahiyetinde olabilir.”

Uzman personelden ikincisinin konu ile ilgili açıklamaları aşağıdaki gibidir:

“Müzedeki ziyaretçi yoğunluğu bayramlarda ve halk günlerinde görülüyor. Bazen sadece “Kutsal Emanetleri” görmek veya “Kaşıkçı Elması”nu görmek için gelenler bile bir yoğunluk oluşturabiliyor. Ücretli bölümü gezmek ile ücretsiz bölümü gezmek arasında farklar var. Doğal olarak ücretsiz bölümlerde yoğunluk daha fazla oluyor.”

Topkapı Sarayı'nın idari bölümünde çalışan müdür, müdür yardımcısı ve uzmanların ortak görüşleri aşağıdaki gibidir:

- Topkapı Sarayı yoğun ziyaretçi talebi ile karşı karşıyadır ve taşıma kapasitesinin üstünde kullanılmaktadır.
- Eğitim-öğretim döneminde öğrenci gruplarının düzensiz ve plansız gezileri bir takım sorunlara yol açmaktadır.
- Ziyaretçi yoğunluğunun arttığı zamanlarda kurallara uygun olmayan ziyaretçi davranışları da artmaktadır.
- Ziyaretçi yoğunluğunun arttığı zamanlarda oluşan ekstra maliyetler ekonomik taşıma kapasitesini zorlamaktadır.
- Ziyaretçi yoğunluğunun arttığı zamanlarda çevresel düzenlemelerde de sorunlar yaşanmaktadır.

Mülakat yapılan diğer personelin büyük bir çoğunluğunu güvenlik görevlileri oluşturmaktadır. Diğerleri de (servis, bilet kontrol, teknisyen, turnike görevlisi) ziyaretçi ile sürekli karşı karşıya gelen çalışanlardır. Dolayısıyla, belirttikleri görüşleri, çalışma tecrübelerinin bir sonucudur. Çalışanlarla yapılan görüşmelerde, yapılandırılmış mülakat formu kullanılmıştır. Mülakat formunda belirtilen ifadeler, çalışanların müzenin yoğunluğu hakkındaki görüşlerini ve bu yoğunluktan kaynaklanan problemleri ortaya koymaya yöneliktir. Mülakat formunda, belirtilen ifadelere çalışanların katılım düzeyleri işaretlenmiştir. Çalışanların katılım düzeyleri için yine beşli ölçek kullanılmıştır ve aşağıdaki gibi derecelendirilmiştir:

- Hiç Katılmıyorum (1),
- Az Katılıyorum (2),
- Orta Düzeyde Katılıyorum (3),
- Çok Katılıyorum(4),
- Tamamen Katılıyorum (5).

Ayrıca ek bilgi veren ve yorumu olan kişilerin açıklamaları bu forma yazılmıştır. Aşağıdaki gösterilen Tablo 2'de toplam 26 çalışanın belirtilen ifadelere verdiği değerlerin ortalamaları yazılmıştır. Tablo 2'de değerlendirilen yorumların içerisine müdür, müdür yardımcısı ve iki uzmanın görüşleri yukarıda ayrıca ele alındığı için burada bahsedilmemiştir. Tabloda, çalışanların değerlendirmelerinin aritmetik ortalamaları alınmış ve yorumlanmıştır.

Tablo 2: Çalışanların Topkapı Sarayı'ndaki Ziyaretçi Yoğunluğu İle İlgili İfadelere Katılım Düzeylerinin Ortalamaları

İfadeler	Ortalama
1. Topkapı Sarayı kimi zaman yoğun ziyaretçi akınına uğramaktadır.	4,42
2. Ziyaretçi yoğunluğunun arttığı zamanlarda işimi yapmakta güçlük çekiyorum.	3,88
3. Kalabalık grupları kontrol etmek zor oluyor.	4,15
4. Kalabalık zamanlarda ziyaretçilerin kurallara uygun olmayan davranışları artıyor. (Fotoğraf çekme, eserlere dokunma, yasak bölgelere geçme gibi)	4,31
5. Daha az kalabalığın olduğu zamanlarda işimi yapmak daha kolay oluyor.	3,92
6. Müzeye, bazı günlerde taşama kapasitesinin üstünde ziyaretçi geldiğini düşünüyorum.	3,85
7. Ziyaretçi yoğunluğunun arttığı zamanlarda müze ve çevresinin daha çok tahrip olduğunu düşünüyorum.	3,92
8. Kalabalık zamanlarda ortaya çıkan olumsuzluklardan dolayı ekstra maliyetlerin oluşabileceğini düşünüyorum. (Tadilat, tamirat, yenileme ve düzenleme gibi)	3,62
9. Ziyaretçiler içerisinde niteliksiz ziyaretçilerin mevcut olduğunu düşünüyorum. (Topkapı Sarayı'nın önemini anlamayan, tarihi eserlere değer vermeyen kurallara uygun davranış göstermeyen)	4,08
10. Niteliksiz ziyaretçilerin kalabalık zamanlarda arttığını düşünüyorum.	4,31
11. Ücretsiz girişlerin niteliksiz ziyaretçi sayılarını arttırdığını düşünüyorum.	4,31
12. Ziyaretçilerin geziye başlamadan önce uyarı nitelikli kısa bir eğitime tâbi tutulması gerektiğini düşünüyorum.	4,04
13. Ziyaretçi sayılarına belirli bir sınıra getirilmesi gerektiğini düşünüyorum.	4,04

Tablo 2'den anlaşıldığı üzere, çalışanların ifadelere verdiği değerlerin ortalamaları oldukça yüksektir. Bu durum genel anlamda çalışanların belirtilen ifadelere büyük oranda katıldıklarını göstermektedir. Ancak ortalamaları en yüksek olan ifadeler dikkat çekicidir. Bunlardan ilki, "Topkapı Sarayı kimi zaman yoğun ziyaretçi akınına uğramaktadır." ifadesine aittir. Bu ifade, 4,42 ortalama ile en yüksek değere sahiptir. Bu ortalamalara göre çalışanlar büyük oranda Topkapı Sarayı'ndaki ziyaretçi yoğunluğunu kabul etmektedirler.

Ortalaması 4,31 olan diğer ifadelerden ilki, "Kalabalık zamanlarda ziyaretçilerin kurallara uygun olmayan davranışları artıyor." ifadesine aittir. Aynı ortalamaya sahip diğer ifadeler ise, "Niteliksiz ziyaretçilerin kalabalık zamanlarda arttığını düşünüyorum." ve "Ücretsiz girişlerin niteliksiz ziyaretçi sayılarını arttırdığını düşünüyorum." şeklindedir. Bu ifadelere göre ise çalışanlar, kalabalık zamanlarda ziyaretçilerin kurallara uygun olmayan davranışlarının arttığını belirtmektedirler. Ayrıca, yine kalabalık zamanlarda niteliksiz ziyaretçilerin (müzedeki eserlerin değerini kavramayan ve bilinçsiz davranışlar sergileyen) sayısında artış olduğu ve bu artışın özellikle ücretsiz girişlerden kaynaklandığını düşünmektedirler. Birçok güvenlik görevlisi özellikle yerli ziyaretçilerin daha dikkatsiz ve özensiz davrandıklarını vurgulamışlardır. Öğrenci gruplarının ise müzede kontrolsüz ve plansız bir şekilde gezdirilerek sorunlara yol açtığı belirtilmiştir. Ziyaretçilerin eğitilmesi hususunun faydalı olabileceği ancak bunun pek mümkün olmadığı yorumu yapılmıştır. Bir güvenlik görevlisi Saray'daki yoğunluğun günlük hatta anlık olarak değiştiğini,

buradaki önemli problemin yoğunluğun zamana yayılamayışından kaynaklandığını belirtmiştir.

Rehberlerle yapılan görüşmelerde ise, daha çok ziyaretçilerin müze ziyaretinde hangi hususlardan rahatsızlık hissettikleri açıklanmıştır. Genel anlamda tüm rehberler öğrenci gruplarının bazı sorunlara yol açtığını kabul etmekte ancak her şeye rağmen öğrencilerin mutlaka Topkapı Sarayı'ni görmeleri gerektiğine inanmaktadırlar. Bir rehber, turistlerin etrafta çocuk yaşta ziyaretçi görmekten rahatsızlık hissetmediklerini belirtmiştir. Diğer taraftan bütün rehberler kalabalıktan dolayı özellikle tuvalet konusunda yetersizlikler yaşandığını belirtmişlerdir. Başka bir rehber önerisinde, müzenin özellikle yaz aylarında çalışma saatlerinin (ziyarete açık olan saatlerin) arttırılarak ziyaretçi yoğunluğuna çözüm getirilebileceğini ifade etmiştir.

Ziyaretçilerin, müzedeki rehberlik, personel, temizlik ve güvenlik hizmetleri hakkında yaptıkları değerlendirmeler Tablo 3'te gösterilmiştir. Tablo 3'te, ziyaretçileri karşılayan, onlara güvenlik ve rehberlik hizmetinde bulunan çalışanlarla ilgili değerlendirmeler yer almaktadır. Ayrıca ziyaretçilerin temizlik ve WC hizmetlerini de değerlendirmeleri istenmiştir. Ziyaretçilerin özellikle güvenlik hizmetleri ile ilgili ifadeye katılımlarının ortalamaları diğerlerine göre oldukça yüksektir. Bu husus, ziyaretçilerin güvenlik ile ilgili algılamalarının olumlu olduğunu göstermektedir. Ancak görüşmede bazı ziyaretçiler güvenlik görevlilerinin olumsuz davranışlarından duydukları rahatsızlığı bildirmişlerdir. Sayıları az da olsa bazı ziyaretçilerin, güvenlik görevlilerinin olumsuz davranışları ile karşılaşmaları yaşanan yoğunluğun bir sonucu olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Ziyaretçilerin Rehberlik, Personel, Temizlik ve Güvenlik Hizmetleriyle İlgili İfadelere Katılım Düzeyleri ve Aritmetik Ortalamalar

İfadeler	Katılım Düzeyleri										n	A.O.	ss
	Hiç Katılmıyorum		Az Katılıyorum		Orta Düzeyde Katılıyorum		Çok Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
1. Müzedeki rehberlik ve personel hizmetlerini yeterli buluyorum.	111	12,4	136	15,3	212	23,7	244	27,4	189	21,2	892	3,30	1,29
2. Müzedeki temizlik ve WC hizmetlerini yeterli buluyorum.	81	9,4	137	15,6	255	29	242	27,5	163	18,5	878	3,31	1,20
3. Müzedeki güvenlik hizmetlerini yeterli buluyorum	64	7	69	7,6	183	20,4	305	34	278	31	899	3,74	1,18

Müzedeki rehberlik ve personel hizmetleri ile ilgili ifadeye ve çalışanların gerçekleştirdiği temizlikle ilgili ifadeye ziyaretçilerin katılım düzeylerinin ortalamaları diğer ifadeye göre daha düşüktür. Özellikle WC hizmetlerin yetersizliği hususunda bazı ziyaretçiler görüş bildirmişlerdir. Mevcut ziyaretçi düzeyinin yüksek olması tuvalet ve lavaboların yetersizliği ile sonuçlanmaktadır.

SONUÇ

Ziyaret edilen alanlarda yaşanan kalabalıklaşma ve yoğunlaşma hem ziyaretçilerin tatmin düzeyini etkilemekte, hem de ziyaretçileri ağırlayanlar açısından sorun teşkil etmektedir. Turizm sektörünün en önemli özelliklerinden bir tanesi toplumsal ilişkileri geliştirmesi, ziyaretçi ve yerel toplumun karşılıklı olarak birbirini tanımaya fırsat vermesidir.

Turistik faaliyetlerden beklenen faydalardan bir tanesi de yukarıda bahsedildiği gibi toplumsal ilişkilerin olumlu düzeyde geliştirilmesidir. Ancak bu durum her zaman böyle gerçekleşmemektedir. Literatürde de bahsedildiği gibi kimi zaman turist ve yerli halk arasında gerçekleşen ilişkilerde bir takım çatışmalar yaşanmaktadır. Topkapı Sarayı'nda yapılan bu çalışma dikkate alındığında, sosyal taşıma kapasitesinin sınırlarının zorlandığını gösteren bir takım bulguların elde edildiği söylenebilir. Elde edilen bulgulardan bir kısmı çalışanlarla yapılan mülakat neticesinde ortaya çıkmıştır. Yapılan görüşmelerde özetle Saray'da çalışanların ziyaretçi yoğunluğu ile ilgili problemlere değindikleri görülmüştür. Kalabalık zamanlarda, uygunsuz ziyaretçi davranışlarının arttığı, alanın maddi ve manevi değerlerinin önemsenmediği belirtilmiştir. Ayrıca ücretsiz girişlerin olumsuzlukların artması noktasında daha etkili olduğu, ziyaretçilerin mutlaka bilinçlendirilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Sosyal taşıma kapasitesinin taraflarından birisi turistler veya ziyaretçilerdir. Ziyaretçilerin yaşları, cinsiyetleri, motivasyonları, beklentileri, davranışları, etnik kökenleri (Saveriades, 2000: 150) ve yerel halkın veya ağırlayanların da benzer şekilde sosyo-kültürel özellikleri sosyal taşıma kapasitesinin boyutlarını etkilemektedir. Topkapı Sarayı'nda ağırlayan rolünü üstlenen kişiler çalışanlardır. Çalışanların ise ziyaretçi kalabalığını algılamalarına yönelik ifadeler yüksek düzeyde katıldıkları görülmektedir. Kalabalık grupların kontrolünde güçlükler yaşandığı da araştırma sonuçlarından anlaşılmaktadır. Dolayısıyla sosyal taşıma kapasitesi açısından bir takım problemlerin yaşandığını söylemek mümkündür. Ancak bu tür problemler ziyaretçilere olumsuz bir davranış olarak çok fazla yansımamıştır.

Bu aşamada araştırma sonuçlarına dayanarak bir takım önerilerde bulunmakta fayda vardır. Öncelikle Topkapı Sarayı gerçekten yoğun bir ilgiye sahne olan müzelerden bir tanesidir. Türkiye'nin en çok ziyaret edilen müzesi olması bu bilgiyi desteklemektedir. Bu nedenle bir takım fiziksel yetersizliklerinin giderilmesi gerekmektedir. Ziyaretçilerden elde edilen bilgilere göre özellikle tuvaletler ve dinlenme yerlerinin nitelik ve niceliğinde bir takım sorunlar vardır. Bu sorunların giderilmesi ziyaretçilerin memnuniyet düzeyini arttıracaktır.

Diğer taraftan ziyaretçi sayılarının anlık olarak sürekli değişmesi, belli zaman dilimlerinde yoğunlaşmaya neden olmaktadır. Ziyaretçi sayılarının takip edildiği bir sistemin oluşturulması, periyodik olarak hangi zaman dilimlerinde yoğunlaşmanın gerçekleştiği noktasında bilgi sağlayacaktır. Kalabalıklaşmanın arttığı bu zamanlara yönelik çözümler üretilmesi gerekecektir. Bunlardan bir tanesi rezervasyon sistemidir. Ziyaretçilerin hangi gün ve saatte ne kadar süre ile ziyareti gerçekleştireceği rezervasyon sistemi ile kontrol ve takip edilebilir. Özellikle grup halinde gerçekleştirilen ziyaretler için rezervasyon sistemi çok faydalı olabilmektedir. Araştırma esnasında bazı bölümlerin kimi zaman kapatılarak düzenlendiği görülmüştür. Bu bölümler bazı ziyaretçiler için en önemli ziyaret nedeni olabilmektedir. Eğer yeterince

bilgilendirme yazısı ve ilan ile kapalı olan bölümler ziyaret etme düşüncesi olan kişilere bildirilir ise hem ziyaretçi hem de müze yoğunluğu açısından fayda sağlanır.

Yoğunluğun giderilmesinde literatürde bahsedilen fiyatlandırma stratejisini kullanmak mümkündür. Ancak giriş fiyatlarını belli bir düzeyin üstüne çıkarmak, ziyaretçilerde bir takım rahatsızlıklara sebep olabilir. De-marketing (pazarlamama pazarlaması) kavramı da Topkapı Sarayı'nın sahip olduğu ve taşıdığı kültürel misyon açısından çok uygun bir yöntem olmayacaktır. Topkapı Sarayı'nı bir destinasyon gibi düşünüp, destinasyon yönetiminin gereklerini dikkate alarak planlamak en mantıklı davranışlardan olacaktır.

Literatürde de belirtildiği üzere sosyal taşıma kapasitesinin en önemli taraflarından birisi ağırlayanlardır. Topkapı Sarayı açısından bu rolü üstlenen çalışanlar olduğu için, özellikle ziyaretçilerin nasıl yönetileceği, nasıl bir planlama ile alanın ziyaret ve kullanım kalitesinin arttırılacağı, taşıma kapasitesini olumsuz anlamda etkileyen hususların nasıl giderileceği noktasında mutlaka görüşleri alınmalıdır. Planlama ve yönetim konusunda çalışanların da katılımı sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akış, S. (1999). Sürdürülebilir Turizm ve Türkiye. **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, Mart-Haziran, 36-46.
- Bailey, K. D. (1987). **Methods of Social Research**, New York. Macmillan Publishing Co., Inc.
- Balcı, A. (2006). **Sosyal Bilimlerde Araştırma, Yöntem Teknik ve İlkeler**, Ankara: Pegem Yayınları.
- Bozok, D. (2002). Turizm ve Çevre. **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, Şubat, 43-46.
- Brown, K., Turner, R. K., Hameed, H. and Bateman, I. (1997). Environmental Carrying Capacity and Tourism Development in the Maldives and Nepal, **Environmental Conservation**, 24(4), 316-325.
- Buckley, R. (1998). Tools and Indicators for Managing Tourism in Parks, **Annals of Tourism Research**. 25(4), 208-210.
- Burkart, A.J. ve Medlik, S. (1992). **Tourism, Past, Present and Future**, Second Edition, London: Butterworth Heinemann.
- Doğan, H. Z. (1987). **Davranışsal Araştırma**, İzmir: Uğur Ofset Matbaası.
- Erdoğan, N. (2003). **Çevre ve (Eko)Turizm**, Ankara: Erk Yayınevi.
- Farahani, H. Z. and Musa, G. (2008). Residents' Attitudes and Perception Towards Tourism Development: A case Study of Masooleh, Iran, **Tourism Management**, 29, 1233-1236.
- Fennell, D.A. (2002). **Planning Natural Resource Based Tourism Programs**, New York: Cabi Publishing.
- Kaltenborn, B. P., Anderson, O., Nellemann, C., Bjerke, T. and Thrane, C. (2008). Resident Attitudes Towards Mountain Second-Home Tourism Development in

- Norway: The Effects of Environmental Attitudes, **Journal of Sustainable Tourism**, 6 (6), 664-680.
- Lewis, R. D. (2002). Modelling Tourism Impacts Using IT Based Destination Management System. **Information & Communication Technologies in Tourism 2002: Proceedings of the International Conference in Innsbruck, Austria**, 97-104.
- Lindberg, K., Mccool, S., and Stankey, G. (1997). Research Notes: Rethinking Carrying Capacity (Sustainable Tourism). **Annals of Tourism Research**, 24(2), 461-465.
- Newsome, D. (2002). **Aspects of Tourism 4: Natural Area Tourism: Ecology, Impacts and Management**. Clevedon: Channel View Publications.
- Öngel, E. (1983). **A Review of Research Concepts, For Practitioners of the Social Sciences**, Ankara: Gazi Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Basımevi.
- Papageorgiou, K. ve Brotherton, I. (1999). A Management Planning Framework Based on Ecological, Perceptual and Economic Carrying Capacity: The Case Study of Vikos-Aoos National Park, Greece. **Journal of Environmental Management**, 56, 271-284.
- Saveriades, A. (2000). Establishing the social tourism carrying capacity for the tourist resorts of the east coast of the Republic of Cyprus. **Tourism Management**, 21, 147-156.
- Seçkin, N. (1998). **Topkapı Sarayı'nın Biçimlenmesine Egemen Olan Tasarım Gelenekleri Üzerine Bir Araştırma (1453-1775)**. Ankara: Atatürk Kültür Merkezi Başkanlığı Yayınları.
- Simon, F. J. G., Narangajavana, Y. and Marques, D.P. (2004). Carrying Capacity in the Tourism Industry: A Case Study of Hengistbury Head. **Tourism Management**, 25, 275-283.
- Southgate, C. and Sharply, R. (2002). Tourism, Development and the Environment. In **Aspects of Tourism 5: Tourism and Development: Concepts and Issues**. Sharply, R. (Ed.), (p. 231-262).
- Toker, M. C. (1995). **Türkiye'de Turizm ve Çevre (Karşılıklı Etkileşim Yaklaşımı Açısından Bir İnceleme)**. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zehrer, A., Pechlaner, H. and Holzl, B. (2005). The Development of a Destination Management System (DMS) in South Tyrol. **Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research**, 16(2), 147-161.

Evaluation of Social Carrying Capacity of Topkapi Palace By Employees and Visitors

Kurban ÜNLÜÖNEN

Gazi Üniversitesi

kurban@gazi.edu.tr

Cüneyt TOKMAK

Gaziosmanpaşa Üniversitesi

cuneyttokmak@gmail.com

Introduction

It can be stated that the concept of density in tourism literature is closely related to mass tourism. Tourists travelling as groups may also cause density in terms of time and place (Akış, 1999, p.36-37). Today mass tourism is not preferred in order not to cause destruction of the sources. Nevertheless due to certain characteristics and attractiveness of some destinations and because holiday preferences may concentrate on certain time periods, this type of tourism is sometimes inevitable.

The concept of carrying capacity has gained importance after some undesired events occurring in touristic areas. In the grand scheme of things carrying capacity is the relationship between human activities taking place in the universe and the carrying power of the universe. In “UNESCO Biosphere Conference” held in Paris in 1968 and in “Ecological Dimensions of International Development Conference” held in Washington it was emphasized that this relationship is mostly influential on environmental carrying capacity (Southgate and Sharp, 2002, p.238). The concept of carrying capacity in tourism literature was first used in 1964 in Lucas’s study dealing with visitors’ perception of wild life in a place where people go canoeing. In this study it was stated that carrying capacity is related to environmental elements (Fennell, 2002, p.46-47).

The same concept which is generally used for touristic regions or areas can appear in some studies with different names. For example the concept of carrying capacity was referred as “carrying power” by Toker (1995, p.74) and “tourism capacity” by Bozok (2002, p.44). Toker (1995, p.74) defined carrying power as “optimum density in a place at any time for visiting tourists and people living in that visited place”. On the other hand World Tourism Organization defines carrying capacity as “the visitor level which allows high satisfaction of visitors staying in a place, but at the same time effects sources of that place at a minimum level”.

Material and Method

In fact discussions on the conceptual nature of carrying capacity make studies to be conducted on that subject difficult. Therefore, in this study descriptive method revealing the situation in the application area has been employed.

According to the information supplied by the administration of Topkapı Palace, it was the most yielding destination in 2006 and witnesses the highest number of visitors (a yearly average of 2.100.000 people). Within the framework of the study an interview form was prepared for the employees of the museum who consistently control and guide the visitors and their answers were interpreted. On the other hand visitors were also asked a few questions considering the employees. For this purpose about 900 visitors

were interviewed and the issues revealed by these interviews were covered in this study as long as they were related to the field of study.

Findings

Director, vice director and experts working at the administrative section of Topkapı Palace agree on the following statements:

- Topkapı Palace is subject to dense visitor demand and used more than its carrying capacity.
- During the education period disordered and unplanned visits of student groups cause some problems.
- Rule-violating visitor behaviors show an increase parallel with the increase of visitor density.
- Extra expenses emerging parallel with the increase at visitor density forces the limits of carrying capacity.
- Problems with the environmental arrangements are also experienced when the visitor density increases.

It is observed that a rather large number of visitors agree particularly on the statement related to security when compared with the other issues mentioned in the interview, which shows that visitors' perception of security is positive. On the other hand some visitors expressed their discontentment about the behaviors of the security staff. Though the number of visitors who were mistreated by the security staff is small, this situation can be considered as an outcome of intensity encountered at the palace.

Conclusion

It can be stated that some findings obtained from this study show that limits of social carrying capacity are being forced at Topkapı Palace. The findings were partly obtained from the interviews made with employees. Briefly talking it is seen that during the interviews palace staff dealt with the problems related to visitor density. They expressed that unfavorable visitor behaviors increase and neither material nor moral values of the area are cared at crowded times. Besides they emphasized that negative behaviors tend to rise also parallel with free entrance and there is an urgent need to raise the awareness of the visitors.

At Topkapı Palace visitors are hosted by the palace staff and it is seen that the staff highly agree on the statements related to their perception of crowded visitors. The results of the study suggest that they also have difficulties controlling crowded groups. Therefore it can be concluded that problems related to social carrying capacity are present at the palace. However these problems are not usually reflected as negative behaviors to the visitors.

It is possible to use pricing strategy mentioned in the literature to prevent intensity. On the other hand marking up the entrance fees over a standard limit may cause discontentment with the visitors. The concept of demarketing would not be a suitable method considering the cultural mission Topkapı Palace has. Handling Topkapı Palace as a destination and planning by taking the needs of destination management into consideration would be reasonable.

As stated in the literature hosts are one of the most important sides of social carrying capacity. As in Topkapı Palace case hosting mission is undertaken by the staff, they should definitely be asked for their opinions particularly on how to manage visitors, how to eliminate the aspects which influence carrying capacity in a negative way and the right type of planning to improve the visiting and of the area. Employees' contribution to the issues of planning and management should be ensured.