

TOPKAPI SARAYI'NA GELEN ZİYARETÇİLERİN TAŞIMA KAPASİTESİ ALGILAMALARI

Kurban ÜNLÜÖNEN*

Cüneyt TOKMAK**

ÖZET

Topkapı Sarayı gerek yerli gerekse de yabancı ziyaretçilerin yoğun olarak ziyaret ettiği, özellikle Türk ve İslâm kültürüne ait eserlerin sergilen-
diği kültür turizmi açısından değerlendirilebilecek önemli bir kaynaktır.
Bu alanda yaşanan yoğunluk ziyaretçi taşıma kapasitesi ve Türk kültür-
rünün gelecek nesillere tanıtılması açısından oldukça önemlidir. Ziya-
retçilerin taşıma kapasitesine yönelik düşüncelerini ortaya koymak ça-
lışmanın temel amaçlarından. Ziyaretçilerden bilgi toplamak amacı ile
alan araştırması yöntemi kullanılmıştır. Ziyaretçilere dağıtılan soru form-
ları, günün farklı saatlerinde ve haftanın farklı günlerinde yüz yüze gö-
rüşülerek doldurulmuştur. Sarayı ziyaret eden yerli ve yabancı toplam
913 ziyaretçi ile görüşülmüştür. Toplanan veriler istatistiksel analize tabi
tutulmuştur. Araştırmanın sonuçlarına göre, ziyaretçi yoğunluğunun
yüksek olduğu Topkapı Sarayı'nda kalabalıktan kaynaklanan şikayetle-
rin olduğu görülmüştür. Türk ziyaretçilerin ise yabancı ziyaretçilere
oranla yoğunluktan daha fazla rahatsızlık duydukları çalışmanın önemli
sonuçlarındandır.

Anahtar Kelimeler: Taşıma Kapasitesi, Kültür Turizmi, Topkapı Sarayı.

VISITORS' PERCEPTIONS ON CARRYING CAPACITY OF TOPKAPI PALACE

ABSTRACT

Topkapı Palace is visited by not only local but also foreign visitors and it
is an important cultural source in which handiworks of Turkish and Isla-
mic culture are exhibited. The density encountered in the Palace is of
great significance in terms of carrying capacity and transmitting Turkish
culture into next generations. One of the main purposes of this study is
to present the perceptions of visitors on carrying capacity of the Palace.
Case study has been applied in order to gather information from the vi-
sitors. Questionnaires have been delivered and filled in face to face in
different times of the day and different days of the week. 913 visitors in

* Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Prof. Dr.)

** Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu (Yrd.
Doç. Dr.)

the Palace have participated in the study. Data gathered have been statistically analyzed. Results of the study have revealed that the visitors of Topkapı Palace have had complaints due to density of the visitors. That local visitors are more uncomfortable about the density than foreign visitors is one of the considerable results of this study.

Key Words: Carrying Capacity, Culture Tourism, 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: 81). Bu sorunlar kapasite standartlarının aşağıya çekilmesine sebep olabilecek hususlardır. Aşırı ve yoğun kullanım, kapasite üzerinde baskı yaparak çevresel bozulmalara, kalitenin düşmesine ve tatminsizliğe sebep olmaktadır (Burkart ve Medlik 1992: 246).

Ziyaretçi ve turistlerin tatminsizliğine, ziyaret edilen bölgenin istenmeyen düzeyde bozulmasına yol açan kitle turizminin ortaya çıkışı sorunu daha belirgin hale getirmiştir. Paket turların başlangıcı bir anlamda kitle turizminin kavram olarak girişine sebep olmuştur. İlk olarak 1870'lerden sonra, özellikle çalışan insanlar için ucuz tatil olarak ortaya çıkmaktadır (Bhatia 1991: 19) ve 1970'li yıllara gelindiğinde ise hızlı bir artış trendine girdiği görülmektedir. Toplu gruplar halinde seyahatlerin başlaması ile birlikte zaman ve mekân bakımından yoğunlaşma giderek artmıştır. Bu artış, kaynakların dikkatsiz ve plansız kullanımı sonucunu ortaya çıkarmış, taşıma kapasitesini zorlayan çok sayıda katılım ortaya çıkmıştır (Bahar 2003: 150; Akış 1999: 38). Ulaştırma işletmelerinin giderek daha konforlu ve hızlı hizmet vermeleri turizmin gelişimini hızlandırmış, turizmdeki gelişme ile birlikte birtakım olumsuz gelişmeler de kendini göstermiş; kaynakların kirlenmesi, kullanılamaz hale gelmesi söz konusu olmaya başlamıştır. Bu nedenle sağlıklı gelişmenin yaşanması, turistik kaynaklardan gelecek kuşakların da yararlanabilmesi için sürdürülebilir turizm anlayışına ihtiyaç hissedilmiştir. Bu anlayış ise her alanda toplumsal sorumluluk, ekonomik verimlilik ve ekolojik duyarlılığı içermektedir (Beyhan ve Ünügür, 2005: 80). Ziyaret edilen alanların, taşıma kapasitesi dikkate alındığında ekonomik, ekolojik, sosyal, algısal ve fiziksel anlamda daha duyarlı ve sağlıklı gelişim mümkün olabilir.

1.TAŞIMA KAPASİTESİ KAVRAMI

Taşıma kapasitesi kavramı geniş boyutta düşünülür ise, dünyada gelişen insan aktiviteleri ile evrenin bu aktiviteleri taşıyabilme gücüyle ilişkilidir.

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: 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: 46-47). 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.

Genellikle turistik bölgeler ve alanlar açısından kullanılan bu kavramla ilgili bazı çalışmalarda farklı isimlendirmelere rastlanmaktadır. Örneğin, Toker (1995: 74) taşıma kapasitesi kavramını "taşıma gücü", Bozok (2002: 44) "turizm kapasitesi" olarak nitelendirmiştir. Toker (1995: 74) taşıma gücünü, "ziyaret eden turistler ile ziyaret edilen yerdeki insanlar için her hangi bir zamanda bir yerdeki optimum yoğunluk" şeklinde tanımlamıştır.

Taşıma kapasitesi ile ilgili yapılan çalışmaların bazılarında kavram, turistik bölgelerin yaşam evreleri ile ilişkilendirilmiştir (İçöz vd., 2002: 47; Çavuş: 2002). Turistik bölgelerin her yaşam evresinde, farklı taşıma kapasitelerinin belirlenmesi gerektiği savunulmuştur.

Taşıma kapasitesini, ziyaretçilerin tecrübe kalitesinde ve doğal kaynaklarda istenmeyen bir düşüşün olmadığı ziyaretçi seviyesi olarak ifade etmek mümkündür (Prato, 2001: 322). Lindberg vd., (1997: 461) geleneksel taşıma kapasitesi kavramının üç tane kritik sınırlamaya sahip olduğunu belirtmişlerdir.

Birinci sınırlama, taşıma kapasitesi ile ilgili açıklamalar pratik anlamda çok kullanışlı olamamaktadır. Bu sınırlama özellikle Dünya Turizm Örgütü'nü taşıma kapasitesi kavramına getirdiği tanımlamada da mevcuttur. Dünya Turizm Örgütü taşıma kapasitesini şu şekilde tanımlamıştır (Lindberg vd. 1997: 462; Holden 2000: 138):

"Her hangi bir yerde konaklayan ziyaretçilerin yüksek düzeyde tatminini sağlayan ve kaynaklarda düşük düzeyde etkilere yol açan ziyaretçi seviyesi."

McIntyre ise taşıma kapasitesini şu şekilde tanımlamıştır (Lindberg vd. 1997: 462):

“Ziyaretçi tatmininde azalma olmadan, kaynaklarda negatif etki yaşanmadan ve o alanın toplum, ekonomi ve kültüründe elverişsiz etki oluşturmadan, bölgenin maksimum kullanımı.”

Dünya Turizm Örgütü'nün tanımı dikkate alındığında özellikle “ziyaretçilerin yüksek düzeyde tatminini sağlayan” şeklindeki sınırlama taşıma kapasitesini belirsizleştirmektedir. Turistik bölgeye farklı milliyetlere ve farklı demografik yapılarla sahip turistler gelmektedir. Tüm ziyaretçilerin tatmin düzeyleri ve şekilleri birbirinden farklı olabilir. İkinci sınırlama ise, konunun objektif ve bilimsel olarak algılanmasından kaynaklanmaktadır. Oysa bu konu ile ilgili yapılabilecek tüm kriterler sübjektif olabilmektedir. Üçüncü sınırlama ise, alanın kullanım düzeyleri ile ilişkilidir. Taşıma kapasitesi ise daha çok yönetim anlayışı ve politikaları ile ilgili bir kavramdır (Lindberg vd. 1997: 461-462).

Bu alandaki kavramsal tartışmaları bir kenara bırakarak, problem odaklı düşünmek ve problemin varlığını tespit ettikten sonra çözüm için yapılması gerekenleri tartışmak daha faydalı olacaktır. Dolayısıyla bu aşamada taşıma kapasitesi ile ilgili sorunlara çözüm olabilecek kavramlara değinilecektir.

2. ZİYARETÇİ YOĞUNLUĞUNUN YÖNETİMİ VE PLANLAMASI İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Taşıma kapasitesi ile ilgili sorunlar ziyaretçi yoğunluğunun artışına ve ziyaret edilen alanın yönetim-planlama konusundaki başarısızlığına paralel olarak artmaktadır. Turistleri bölgeye çekmek anlamında bir destinasyonun sahip olduğu birçok unsur vardır. Destinasyon, çekicilik unsuru ile turizm faaliyetlerini ve hizmetlerini içeren, turistlerin veya turist gruplarının tercih ettiği yer olarak tanımlanmaktadır. Destinasyon yönetimi ise, “Destinasyonun stratejik amaçlarını gerçekleştirmek üzere alanın özelliklerini koordine eden, turistlerin istekleri doğrultusunda destinasyonun kullanımını gerçekleştirmeyi amaçlayan bir yönetim biçimidir”, şeklinde tanımlanabilir (Zehrer vd. 2005: 149). Taşıma kapasitesi ile ilgili çalışmalar, destinasyon yönetiminin stratejik bir amacdır. Destinasyon yönetimi literatürde daha bütüncül bir yaklaşımla ele alınmış ve destinasyonun özellikle çevresel değerlerinin yönetiminde değerlendirilebilecek bir sistem olduğu vurgulanmıştır (Lewis 2002: 97).

Yönetim ve planlama olmadan kaynakların rasgele kullanılması birçok problemi de beraberinde getirir. Problemlerin çoğu dikkatsizlik ve sorumsuzluk yüzünden ortaya çıkmaktadır. Bu ve benzeri sebeplerle eğer turistik alanların bahsi geçen problemleri yaşaması istenmiyor ise, öncelikle bu alanlarda taşıma kapasitesini etkileyen faktörlerin de göz önüne alınması gerekmektedir. Bunları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Holden 2000: 140):

- Gelişim ve değişime karşı alanın gösterebileceği esneklik,
- Mevcut turistik gelişim, altyapı ve üstyapı olanakları,
- Ziyaretçi sayıları, turist tipi ve davranışı,
- Turist ve yerel halkın çevresel eğitim düzeyleri,
- Ekonomik olarak turizme bağlılık düzeyi,
- Yoksulluk ve işsizlik düzeyleri,
- Yerel halkın çevreye karşı davranışları ve onların kısa dönem kazançları uğruna çevreyi feda edip edemeyeceklerine yönelik düşünceleri,
- Yerel kültür ve yaşam tarzlarının dışarıdan gelen etkilere karşı korunma düzeyleri,
- Organizasyon ve destinasyon yönetim seviyesi.

Yukarıda bahsedilen ve turistik alanların taşıma kapasitesini etkileyen faktörler göz önüne alınarak gelecek planlaması yapılmalıdır. Bu faktörler her turistik alan için farklılık arz edebilir.

Kapasite yönetiminde yapılabilecek müdahalelerden bir tanesi de fiyatlamadır. Fiyat mekanizması, bir yönetim stratejisi olarak iyi bir şekilde kullanılır ise, talebin düzenli bir hale gelmesi sağlanabilir. Fiyat politikası ile talebin artırılması veya azaltılarak istenilen seviyeye getirilmesi mümkündür (Burkart ve Medlik 1992: 247). Fiyat politikası destinasyonlar için bir giriş ücreti şeklinde uygulanabileceği gibi, genel olarak destinasyonun sahip olduğu kaynakların kullanım ve yararlanma fiyatında bir takım ayarlamalar yapılarak da uygulanabilir.

Kapasite yönetiminde değerlendirilebilecek bir diğer yaklaşım da “De-marketing” kavramıdır. De-marketing (pazarlamama pazarlaması), hedeflenen belirli bir gruba yönelik yapılan olumsuz pazarlama faaliyetlerini içerir. Bu anlayış, destinasyon alanlarının, rekreasyon alanlarının kapasite kontrolü için de değerlendirilebilir. Destinasyon veya alan, hedeflenen belirli turist

grubuna aktif olarak pazarlanır. Diğerlerinin ise kontrol amaçlı olarak turistik alanı ziyaret etmemesine yönelik çalışmalar yapılır (Saveriades 2000: 151).

Daha önce de belirtildiği gibi, taşıma kapasitesi kavramı tanımından ve kapsamından dolayı anlaşılması, ölçülmesi güç bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak, kapasite yönetimine yeni bir boyut katan Kabul Edilebilir Değişim Sınırları (LAC), konuyu daha somut bir hale getirmiştir. Buna benzer diğer yönetim ve planlama stratejileri ise; Ziyaretçi Etki Yönetimi (VIM), Ziyaretçi Tecrübesi Kaynak Koruma Modeli (VERP), Rekreasyon Fırsat Çeşitliliği (ROS), Turizm Optimizasyon Yönetim Modeli (TOMM), Ziyaretçi Aktivite Yönetim Süreci (VAMP) şeklinde belirtilebilir (Lindberg vd. 1997: 463; Newsome 2002: 157).

3. TAŞIMA KAPASİTESİ TÜRLERİ

Turizm ve rekreasyon alanında taşıma kapasitesinin birçok türünden bahsedilmiştir. Bu çalışmada taşıma kapasitesi türlerinden sosyal taşıma kapasitesi, çevresel taşıma kapasitesi, ekonomik taşıma kapasitesi, fiziksel taşıma kapasitesi, algısal taşıma kapasitesi ve rekreasyonel taşıma kapasitesi ile ilgili tanımlamalara değinilecektir.

Turizm, toplumun farklı kesimlerini ilgilendiren birçok unsura sahiptir. Geniş halk kitlelerinin bu sektörde gerek ziyaretçi, gerekse de ev sahibi olarak aktif olması turizmin sosyal yönünü artırmaktadır. Turizmin gelir getirici bir sektör olduğu ve etkilerinin gözle görünür bir şekilde yaşandığı bölgelerde, sosyal yaşamda önemli değişmelerin yaşandığı kabul edilmektedir. Ancak, bu değişmelerin olumlu ve olumsuz yönlerinin de olduğu bir gerçektir.

Sosyal taşıma kapasitesi kavramının turisti ve toplumu ilgilendiren yönleri bulunmaktadır. Her iki grubun da ihtiyaçları söz konusudur ve bu ihtiyaçların ortak bir şekilde giderilmesi gerekir. Turizm literatüründe bu sorun, faydalara dayalı yönetim kavramı olarak da vurgulanmaktadır (Anderson vd. 2000: 197). Turistler açısından düşünülecek olursa sosyal taşıma kapasitesi, bir anlamda yerli halkın turistlerin davranış ve tutumlarına karşı gösterdikleri hoşgörü düzeyleri ile yakından ilgilidir (Bozok 2002: 45). Saveriades (2000: 149)'e göre 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 seviyesidir (aktivitelerin türleri ve sayıları açısından). Sosyal taşıma kapasitesinin iki temel belirleyicisi olan turist ve yerli halk ilişkileri dengede olduğu müddetçe sorunlar daha azdır.

Çevre turizm açısından vazgeçilmez değerlerden bir tanesidir. Bu bakımdan telafisi olmayan değişmelerin yaşanmaması yada minimum seviyede kalması için çevresel taşıma kapasitesinin dikkate alınması gerekmektedir. Brown vd., (1997: 317) taşıma kapasitesi kavramını genellikle ekolojik analiz için kullanmışlardır. Daha sonra dünya genelinde artan bir düzeyde, insan taşıma kapasitesi ile ilişkilendirilerek “Turist Taşıma Kapasitesi” şeklinde ve turizm-çevre bağlamında kullanılmaya başlanmıştır. Çevresel anlamda taşıma kapasitesine bir tanım getirilecek olursa; “Çevrenin, çevresel değerlerin kalitesinde ve ziyaretçilerin tatmininde istenmeyen bir değişme olmaksızın bir bölgeyi kullanan maksimum ziyaretçi sayısı” şeklinde ifade edilebilmektedir. Turizm sektörü açısından taşıma kapasitesi hem fiziksel çevre, hem de toplumun ve ziyaretçilerin deneyim kalitesinin devamını sağlayacak bir seviyeyi vurgulamaktadır (Demir ve Çevirgen, 2006: 157).

Ekonomik anlamda taşıma kapasitesi, turizmin bölgeye sağlayacağı finansal getiri ile ilgilidir (Pappageorgiou ve Brotherton, 1999: 271). Esasen turizmin ekonomik getirisi de tartışılan bir husustur. Tartışmaların odak noktası turizmin ekonomik getirisinin abartıldığı, sızıntıların yüksek olduğu, turizmin mevsimlik olduğu ve büyük yatırımlar gerektirdiği noktasındadır (Clancy, 1999: 4). Fiziksel taşıma kapasitesi ise taşıma kapasitesinin en önemli türlerindedir. Turizm fiziksel çevrede gözle görünür bir değişikliğe yol açmaktadır. Bu etkilerin maddî etkiler olması nedeni ile gözlenmesi, negatif ve pozitif maliyetlerinin hesaplanması, önceden tahmin edilmesi mümkündür. Fiziksel taşıma kapasitesinin ise bütün bu alanlarla ilgili olduğunu söylemek mümkündür. Bugün için geniş ölçüde kabul gören anlayış, turizmin fiziksel çevreyi şekillendirmede önemli etkisi olduğu yönündedir (Kousis 2000: 468). Rekreasyon taşıma kapasitesini de diğer taşıma kapasiteleri ile birlikte ve benzer anlamda düşünmekte fayda vardır. Rekreasyon alanları, insanların hoş vakit geçirmek, dinlenmek, eğlenmek ve spor yapmak amaçları ile değerlendirdikleri alanlardır. Bu alanların kapasite sorunları da hem ziyaretçi tatminini, hem de rekreasyon alanlarının olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. Diğer taraftan rekreasyonel taşıma kapasitesi ziyaretçilerin özelliklerinden oldukça fazla etkilenmektedir (Pappageorgiou ve Brotherton 1999: 273). Ziyaretçi davranışları, algılamaları ve beklentileri toplam tatmini ve kullanım alanının mevcut durumunu olumlu ya da olumsuz olarak değiştirebilmektedir.

Algısal taşıma kapasitesi turistlerin psikolojisi ve tatmini ile ilişkilidir. Bi-reylerin toplam tatminini artıran rekreasyonel kullanım seviyesi (Pappageor-

giou ve Brotherton 1999: 271) şeklinde tanımlanmıştır. Başka bir tanımda algısal taşıma kapasitesi, turistik bölgelerdeki gelişme düzeyi ile turistler arasındaki ilişkiyi kapsayan bir kapasite türü (Çavuş 2002: 28) şeklinde ifade edilmiştir. Algısal taşıma kapasitesini, ziyaretçilerin alanla ilgili yoğunluk algılamaları olarak da anlamak mümkündür. Ziyaretçilerin ziyaret ettiği alanla ilgili olumlu ya da olumsuz düşünceleri, kendi seyahat motivasyonları, ilgi alanları, beklentileri ve psikolojileri ile yakından ilgilidir. Her ziyaretçinin motivasyonu, psikolojisi, beklentisi ve ilgi alanı farklı olabileceğinden herkes için farklı bir algısal taşıma kapasitesinden bahsetmek mümkündür. Nitekim Baysan'ın (2001) ve Tuna'nın (2007) çalışmalarında ziyaretçilerin aynı bölge için farklı algılamalara sahip olduğu ortaya konulmuştur.

4. ÇALIŞMA ALANI

Çalışma Türkiye'nin en çok ziyaret edilen müzelerinden olan Topkapı Sarayı'nda gerçekleştirilmiştir. 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: 5). Saray Marmara ve Boğaziçi'ni aynı anda görebilen çok özel bir bölüme ve 700.000 metrekaarelik bir alana inşa edilmiştir. Fatih'le başlayan ilk yapılaşma, her padişahın eklettiği yapılarla büyük bir yapılar topluluğu haline dönüşmüştür (Akşit 1994: 6; Sözen 1998: 23). Topkapı Sarayı Sarayburnu'ndan Ayasofya'ya kadar olan alanı tümüyle kaplar (Türkoğlu, 1994, s.7). Saray halkı, Dolmabahçe Sarayı ve Yıldız Sarayı gibi yerlere geçene kadar burada yaşamışlardır. Padişahlar tarafından terk edildikten sonra da görevlilerin yaşadığı bir alan olarak önemini kaybetmemiştir. Padişah ve ailesi kimi zaman Sarayı ziyaret etmişler ve özellikle Kutsal Emanetler kısmının düzenli olarak bakımını gerçekleştirmişlerdir (Topkapı Sarayı, 2007).

Mevcut hali ile Topkapı Sarayı, küçük bir zaman dilimi içerisinde ziyaret edilip çıkılacak bir müzeden çok, birçok eserin ayrı salonlarda ve orijinal tarihi yapılarda sergilendiği, yukarıda sayılan bölümleri ile büyük bir kompleks, aynı zamanda tarihi ve turistik bir alandır. Yerine göre ziyaretçiler tatil zamanlarının birkaç saatini veya bir gününü Topkapı Sarayı'nda geçirmektedirler. Yıllık ortalama 2 milyon kişinin üzerinde bir ziyaretçi girişine sahne olan Topkapı Sarayı'ndaki yoğunluk önemli boyutlardadır. Bu yoğunluk, alanın sürdürülebilir kullanımı açısından da güçlük ortaya çıkarabilir. Bu nedenlerle Topkapı Sarayı çalışma alanı olarak tercih edilmiştir.

5. YÖNTEM

Taşıma kapasitesi ile ilgili tanımsal güçlükler, kavramın uygulanabilirliği ya da uygulama alanına dönük güçlükleri de ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle araştırmada, uygulama alanının mevcut durumunu ortaya koyan betimsel yöntem kullanılmıştır.

6. EVREN VE ÖRNEKLEM

Topkapı Sarayı'na gelen tüm ziyaretçiler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Konuya bu açıdan bakınca evrenin sınırlarını belirlemek oldukça güçtür. Bu nedenle son beş yıl içerisinde Topkapı Sarayı'nı ziyaret eden insan sayısının yıllık ortalaması evren olarak düşünülmeye gerekmektedir. Topkapı Sarayı Türkiye'deki müzeler içerisinde en fazla ziyaretçi çeken ve en çok gelir getiren müze olarak dikkati çekmektedir (Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, 2007). Diğer taraftan, Topkapı Sarayı Müdürlüğü'nden alınan bilgilere göre, 2002-2006 yıllarında Topkapı Sarayı'nı ziyaret edenlerin yıllık ortalaması 2.168.665'tir (Topkapı Sarayı Müdürlüğü, 2007). Bu sayı Yamane'nin (2001: 116-117) örneklem formülünde kullanılmış ve örneklem sayısı 783 olarak bulunmuştur. Örneklem formülü aşağıda verilmiştir.

$$n = \frac{Nz^2 pq}{Nd^2 + z^2 pq}$$

7. VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZİ

Ziyaretçilere yönelik olarak hazırlanan anketler, algısal taşıma kapasitesinin mevcut durumunu ortaya koymayı amaçlamaktadır. Anket geliştirilirken literatürde Harrill ve Potts 2003; Papageorgiou ve Brotherton 1999; Saverides 2000; Baysan 2001 gibi kaynaklardan yararlanılmıştır. Ancak, alana yönelik spesifik sorular, araştırmacılar tarafından geliştirilmiş ve geliştirilen bu anket ön test uygulamasına tabi tutulmuştur. Ön test uygulamasından önce, izlenim ve tecrübe edinmek amaçları ile Kasım, 2006 ve Mart 2007 tarihlerinde Topkapı Sarayı ziyaret edilmiştir.

Ön test için toplam 120 anket uygulanmış, uygulanan bu anketlerden toplam 107 tanesinin kullanılabilir olduğu ortaya çıkmıştır. Anket soruları Alpha (Cronbach) yöntemi kullanılarak güvenilirlik testine tabi tutulmuştur. Bu testin sonucuna göre Alpha değeri 0,83 olarak tespit edilmiştir. Anket sorularının güvenilirlik düzeyi yeterli bulunduktan sonra ziyaretçilere yönelik ve daha çok algısal taşıma kapasitesini ilgilendiren araştırma yapılmaya baş-

lanmıştır. Araştırma Mayıs-Haziran 2007 tarihlerinde sürdürülmüştür. Türkçe, İngilizce, Fransızca ve Almanca dillerine çevrilen soru formları, toplam 1300 adet çoğaltılmış ve bir kısmı (150 adet) bizzat araştırmacı tarafından ziyaretçilerle yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Diğerleri, Saray'da çalışan stajyer öğrenciler ve Saray rehberi tarafından ziyaretçilere uygulanmıştır. Toplanan anketlerden toplam 913 adedi kullanılabilir olarak tespit edilmiş ve bunlar çeşitli istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Ziyaretçilerin, ankette belirtilen ifadelere cevap verirken, kendilerine uygun düşen katılım düzeylerini (Hiç Katılmıyorum:1, Az Katılıyorum:2, Orta Düzeyde Katılıyorum:3, Çok Katılıyorum:4, Tamamen Katılıyorum:5) işaretlemeleri istenmiştir. Sonuçlar frekans analizi ve t testi ile analiz edilmiş, anlamlılık düzeyi ise 0,05 olarak alınmıştır.

8. BULGULAR VE YORUM

Topkapı Sarayı'nda yaşanan ziyaretçi taşıma kapasitesine yönelik sorunları ortaya koyabilmek amacı ile ilgili araştırma ve çalışmalar Kasım 2006-Haziran 2007 tarihleri arasında sürdürülmüştür. Kasım 2006-Mart 2007 tarihlerinde yapılan gözlemlerde kış ayı olmasına rağmen Topkapı Sarayı'nın yoğun bir ziyaretçi seviyesine sahne olduğu görülmüştür. Ayrıca, grupların düzensiz ve rezervasyonsuz ziyaretleri beklenmedik, ani kalabalıklaşma sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Özellikle ilköğretim öğrencilerinin oluşturduğu kalabalık grupların gürültü ve kargaşaya neden olduğu gözlenmiştir.

Ziyaretçilerle İlgili Genel Bilgilerin Değerlendirilmesi: Topkapı Sarayı'nı ziyaret edenlerle ilgili bazı bilgiler (yaş grupları, cinsiyet, milliyet, ziyaretçilerin geldikleri yerler, eğitim düzeyleri) Tablo 1'de gösterilmiştir. Tablo 1'e göre araştırmaya toplam 913 kişi katılmıştır. Ziyaretçilerin yaş grupları dikkate alındığında, her grubun nispeten eşit sayıda olduğu görülmektedir. Dolayısıyla her yaş grubundaki frekans dağılımı %25 civarındadır. Araştırmaya katılanların %55,3'ü erkek, %44,7'si ise kadından oluşmaktadır. Cinsiyetler açısından, araştırmaya katılanların sayısının çok farklı olmadığı görülmektedir. Ziyaretçilerin sayıları milliyetler itibarı ile dikkate alındığında, Türk ziyaretçilerden sonra en çok Alman ve Amerikan ziyaretçiler araştırmaya katılmıştır. Diğer seçeneğinde sayıları az olduğu için tek bir grupta yazılmış yaklaşık 44 çeşit milliyet yer almaktadır. Dolayısıyla, toplamda 50 farklı türde milliyete sahip ziyaretçilerle görüşülmüştür. Araştırmaya katılanların büyük bir bölümünü (%55,86) yurt dışından gelen ziyaretçiler oluşturmaktadır. Topkapı Sarayı, sahip olduğu tarih, kültür ve cazibe ile özellikle yabancı ziyaretçilerin İstanbul gezilerine dâhil ettikleri önemli bir ziyaret alanıdır. Bu neden-

le, Türkiye dışından gelen ziyaretçilerin sayısının yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

Ziyaretçilerin eğitim durumu dikkate alındığında, daha çok üniversite düzeyinde bir eğitime sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca lisansüstü düzeydeki ziyaretçi oranı da azımsanamayacak kadardır. Lisansüstü eğitime sahip ziyaretçilerin %17'ye yakın bir oranı oluşturduğu görülmektedir. Bu oran üniversite eğitimi almış ziyaretçilerin oranı ile toplandığında elde edilen rakam %60'lara ulaşmaktadır. Ziyaretçilerin genel anlamda eğitim seviyelerinin yüksek olması, Topkapı Sarayı'nın hitap ettiği turist kitlesi hakkında da fikir vermektedir. Bu açıdan düşünüldüğünde, Topkapı Sarayı kültür turizminin bir merkezi olarak düşünülebilir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Ziyaretçilerle İlgili Genel Bilgiler

Yaş Grupları	Frekans	Yüzde
23 ve altı	215	23,5
24-31 arası	227	24,8
32-49 arası	236	25,8
50 ve üstü	235	25,9
Cinsiyet		
Erkek	505	55,3
Kadın	408	44,7
Milliyet		
Türk	400	43,81
Alman	131	14,35
Amerikan	91	9,97
İngiliz	55	6,02
Fransız	40	4,38
Hollandalı	23	2,52
Diğer (Rus, İtalyan, İspanyol vb.)	173	18,95
Ziyaretçilerin Geldikleri Yerler		
İstanbul' da İkamet Edenler	241	26,40
Türkiye'nin Diğer İllerinden Gelenler	162	17,74
Türkiye Dışından Gelenler	510	55,86
Eğitim Düzeyleri		
İlköğretim	92	10,08
Lise (Orta öğretim)	270	29,57
Üniversite (Önlisans-Lisans)	396	43,37
Lisansüstü (Y.Lisans-Doktora)	155	16,98
Toplam	913	100,00

Ziyaretçilerin Ziyaret Tekrarları, Geliş Amaçları ve Geliş Zamanları ile İlgili Bilgiler: Ziyaretçilerin Topkapı Sarayı'na kaç kez geldikleri, en önemli ziyaret amaçlarının ne olduğu ve ziyaretlerini hafta sonu veya hafta içi gerçekleştirmelerine göre hazırlanan bilgiler yorumlanmıştır. Hafta sonu Topkapı Sarayı'nın yoğun ziyaret edildiği bir zaman dilimi olması nedeniyle hafta içi ile mukayese edilmektedir.

Araştırmaya katılan ziyaretçilerin birçoğu (%61,99) müzeyi ilk kez ziyaret etmiştir. Ancak birden fazla ziyaret eden ziyaretçi sayısının da önemli bir oranı oluşturduğu görülmektedir. Topkapı Sarayı'nı 4 ve daha fazla kez ziyaret edenler ise genellikle rehberler ve İstanbul'da ikamet eden ziyaretçilerdir (Tablo 2).

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Ziyaretçilerin Ziyaret Sayısı ve Nedenleri

Ziyaretçilerin Müzeyi Kaçınıncı Kez Ziyaret Ettikleri	Frekans	Yüzde
İlk Kez	566	61,99
2. Defa	159	17,42
3. Defa	59	6,46
4 ve Daha Fazla	128	14,02
Ziyaret Nedenleri		
Müzedeki Kültürel, Tarihi ve Sanatsal Eserleri Görmek	512	56,08
Kutsal Emanetleri Görmek	55	6,02
Kaşıkçı Elmasını Görmek	34	3,72
Osmanlı Tarihini ve Eserlerini Görmek	204	22,34
Gezi Programında Olduğu İçin Geldim	48	5,26
Vaktimi Değerlendirmek İçin Geldim	23	2,52
Diğer	36	3,94
Toplam	912	100

Tablo 2'ye göre, araştırmaya katılanların büyük bir çoğunluğu (% 56,08) müzedeki kültürel, tarihi ve sanatsal eserleri görmek için gelmektedir. Önemli bir kısmı ise (%22,34) Osmanlı tarihini ve eserlerini görmek için müzeyi ziyaret etmiştir. Bu sayılarda önemli olan nokta, tek başına kaşıkçı elmasının veya müzenin sadece küçük bir bölümünü oluşturan kutsal emanetler bölümünün bile önemli düzeyde ziyaret nedeni olarak düşünülmesidir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Ziyaretçilerin Müzeyi Ziyaret Zamanlarına Göre Dağılımları

Ziyaretçilerin Müzeyi Ziyaret Zamanları	Frekans	Yüzde
Hafta İçi	266	29,14
Hafta Sonu	647	70,86
Toplam	913	100

Tablo 3'e göre, araştırmaya katılanların ziyaret zamanları dikkate alındığı takdirde %70'inin hafta sonunda geldiği görülmektedir. Topkapı Sarayı genel anlamda hafta sonu daha fazla ziyaretçi akınına uğramaktadır. Bu bağlamda, taşıma kapasitesi ile ilgili belirgin sorunlar hafta sonunda daha net bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

Ziyaretçilerin Algısal Taşıma Kapasitesine Yönelik Değerlendirmeleri: Ziyaretçilerin, taşıma kapasitesini algılamaları (algısal taşıma kapasitesi) ve kalabalık ziyaretçi seviyesinin ortaya çıkardığı olumsuz durumları ortaya koyan ifadelerle ilgili düşünceleri Tablo 4 ve 5'de verilmiştir. Arkasından bu değerler yorumlanmıştır. Tablo 4'de belirtilen ifadeler ziyaretçilerin gezi tecrübeleri esnasında müzenin yoğunluğu (algısal taşıma kapasitesi) ile ilgili algılamalarını ortaya koymaya yöneliktir. Bu ifadeler algısal taşıma kapasitesinin sınırını ortaya koymaktan çok bu hususta ziyaretçilerin yaşadığı muhtemel olumsuz tecrübeleri ve onların müze yoğunluğu ile ilgili fikirlerini ortaya çıkarmaya yöneliktir. Bu ifadelerle ziyaretçilerin mevcut olan kalabalığı bir sorun olarak algılayıp algılamadıkları da değerlendirilmektedir. Tablo 5'de ise ziyaretçiler, taşıma kapasitesi ile ilgili kavramları, Topkapı Sarayı'ndaki gezi tecrübelerini esas alarak değerlendirmişlerdir. Burada aritmetik ortalaması yüksek olan ifadeleri kısaca değerlendirmek mümkündür.

Tablo 4 incelendiğinde, ziyaretçilerin "Müzeye Rahat Bir Ortamda ve Beklemeden Giriş Yaptım" ifadesine katılım düzeylerinin ortalamasının 3,63 olduğu görülmektedir. Bu değer, genelde ziyaretçilerin bu ifadeye ortalamasının üstünde bir düzeyde katıldıklarını göstermektedir. Bununla birlikte araştırmaya katılanların % 22,7'sinin (207 kişi) bu ifadeye "Hiç katılmıyorum" veya "Az Katılıyorum" şeklinde cevap vermiştir. Burada muhtemelen, Topkapı Sarayı girişlerindeki yoğunlaşmanın anlık olarak değişmesinden dolayı farklı algılamalar yaşanmaktadır.

Araştırmaya katılanların "Müzedeki Güvenlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum" ifadesine katılım düzeylerinin ortalamasının 3,74 olması, ziyaretçile-

rin genel olarak güvenlik hizmetlerini yeterli gördüklerini göstermektedir. Dördüncü sırada yer alan bu ifadeye, ziyaretçilerin katılım düzeylerinin ortalamasının üzerinde olması, güvenlikle ilgili algılamaların olumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Ziyaretçilerin Algısal Taşıma Kapasitesi ile İlgili İfadelere Katılım Düzeyleri

İfadeler	Katılım Düzeyleri										n	A.O.	ss
	Hiç Katılmıyorum		Az Katılıyorum		Orta Düzeyde Katılıyorum		Çok Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Müzeye rahat bir ortamda ve beklemeden giriş yaptım.	85	9,3	122	13,4	165	18,1	211	23,1	329	36,1	912	3,63	1,33
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
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
Müzedeki güvenlik hizmetlerini yeterli buluyorum	64	7	69	7,6	183	20,4	305	34	278	31	899	3,74	1,18
Müzedeki eserleri rahatlıkla inceleyebildim.	65	7,2	147	16,4	194	21,6	277	30,8	214	24	897	3,48	1,22
Müzeyi gezerken kalabalıktan rahatsızlık hissetmedim.	126	14	174	19,4	217	24	213	23,6	168	19	898	3,14	1,31
Müzenin çıkışında beklemeden ve rahat bir şekilde çıkış yaptım.	61	7,1	70	8,2	171	20	249	29	306	35,7	857	3,78	1,21
Genel anlamda müzede uygun sayıdan daha fazla ziyaretçi mevcuttur.	76	8,5	160	18	224	25,3	242	27,2	184	21	886	3,34	1,23
Müzenin gezilen bölümlerinde uygun sayıdan daha fazla ziyaretçi mevcuttur.	71	8	116	13,2	193	21,8	253	29	249	28	882	3,56	1,25

Araştırmaya katılanların "Müzenin Çıkışında Beklemeden ve Rahat Bir Şekilde Çıkış Yapım" ifadesine katılım düzeylerinin ortalaması (3,78) da oldukça yüksektir. Bu durum genelde ziyaretçilerin müze çıkışında çok sıkıntı yaşamadıkları şeklinde yorumlanabilir. Nitekim yapılan gözlemlerde de, ziyaretçilerin girişte aranmalarından dolayı bir sıkışıklık olduğu, çıkışta ise arama yapılmadığından daha seri ve kolay bir şekilde çıkış yapıldığı görülmüştür.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Ziyaretçilerin Topkapı Sarayı'ndaki Gezi Tecrübelerine Göre Taşıma Kapasitesi ile İlgili İfadelere Katılım Düzeyleri

İfadeler	Katılım Düzeyleri										n	A.O	ss
	Hiç Katılmıyorum		Az Katılıyorum		Orta Düzeyde Katılıyorum		Çok Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Müzei az sayıda ziyaretçinin olduğu bir zamanda ziyaret etmek isterim.	77	8,5	98	10,8	156	17,4	200	22,3	369	41	900	3,76	1,31
Ziyaretçi girişlerine belirli bir sınır getirilmesi gerektiğine inanıyorum.	204	22,8	163	18,2	208	23	169	19	152	17	896	2,89	1,39
Maksimum ziyaretçi sayısının belirlenmesi gerektiğine inanıyorum.	162	18	143	16	224	25	208	23,1	161	17,9	898	3,07	1,35
Kalabalıktan dolayı müzenin ve müzedeki eserlerin daha çabuk yıpranabileceğine inanıyorum.	181	20,1	182	20,2	224	24,8	174	19,4	140	15,5	901	2,90	1,34
Kalabalıktan dolayı müzedeki çevresel düzenlemelerin zarar görebileceğine inanıyorum.	148	16,4	165	18,3	227	25,3	211	23,5	149	16,5	900	3,05	1,31
Kalabalıktan dolayı müze ve müzedeki eserlerin sergilenme ömrünün azalabileceğine inanıyorum.	167	18,8	164	18,4	235	26,4	204	23	120	13,4	890	2,94	1,30
Topkapı Müzesi'ni ziyaret etmekten son derece memnunum.	34	3,7	22	2,5	73	8	197	21,6	584	64,2	910	4,40	0,99

Araştırmaya katılan ziyaretçilerin Topkapı Sarayı'ndaki gezi tecrübelerine göre taşıma kapasitesi ile ilgili katılım düzeyleri Tablo 5'de verilmiştir. Ziyaretçilerin, "Müzei Az Sayıda Ziyaretçinin Olduğu Bir Zamanda Ziyaret Etmek İsterim" ifadesine katılım düzeyleri ile ilgili bilgiler tablonun ilk satırında görülmektedir. Bu ifadede, hem algının hem de düşüncenin birlikte etkisi olduğunu söylemek mümkündür. Daha açık bir ifade ile ziyareti esnasında müzei kalabalık algılayan bir ziyaretçi, daha az kalabalığın olduğu bir zamanda müzei tekrar ziyaret etmek isteyebilir. Bu ifadeye katılım düzeylerinin ortalaması ise 3,76'dır ve yüksek sayılabilecek bir ortalamaya sahiptir. Ziyaretçilerin birçoğu kalabalığın az olduğu zamanda ziyaretlerini gerçekleştirmek istemektedirler.

Araştırmada, taşıma kapasitesi sorunlarına bir anlamda çözüm önerisi olarak da düşünülebilecek ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelerden ikinci sırada yer alan ve ziyaretçi sayılarına sınır getirilmesine dair olan ifadeye katılımın düşük olduğu görülmektedir. Oysa bir anlamda aynı sonuçla neticelebilecek olan "maksimum ziyaretçi sayısının belirlenmesi"ne dair ifadeye katılımın ortalamasının diğerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonucun ifadeleri algılama ile ilgili olduğu söylenebilir. Maksimum ziyaretçi sayısının belirlenmesi gerektiğine yönelik ifadeye katılımın yüksek olmasının nedeni; bu ifadede alanı koruma vurgusunun belirgin olmasından kaynaklanabilir.

Genel anlamda, araştırmada belirtilen ifadeler içerisinde, ziyaretçilerin katılım düzeylerinin ortalaması en yüksek olan ifade, 4,40 ortalama ile "Topkapı Müzesini Ziyaret Etmekten Son Derece Memnunum" ifadesine aittir. Bu durum gerçekten de birçok ziyaretçi tarafından da anketlerde ayrı olarak belirtilmiştir. Özellikle yabancı ziyaretçiler Topkapı Sarayı'ndan ve sergilenen eserlerden çok etkilendiklerini ve "çok mükemmel bir tecrübe" edindiklerini bildirmişlerdir.

Türk ve Yabancı Ziyaretçilerin Algısal Taşıma Kapasitesini Değerlendirmelerinde Görülen Farklılıklar: Tablo 6, Topkapı Sarayı'nı ziyaret eden Türk ve yabancı ziyaretçilerin taşıma kapasitesi ile ilgili algılamalarında bir farklılığın olup olmadığını görmek amacı ile düzenlenmiştir. Uygulanan t testi sonuçlarına göre birkaç ifade dışında Türk ve yabancı ziyaretçilerin algılamalarının farklılaştığı gözle çarpmaktadır.

Tablo 6'dan rahatlıkla anlaşılacağına göre, Türk ziyaretçiler yabancı ziyaretçilere göre oldukça farklı düşünmektedirler. Örneğin, Türkler müzeye girişinin kalabalık olması, müzedeki eserleri rahatlıkla inceleyebilme, kalaba-

lıktan rahatsızlık hissetme gibi noktalarda yabancılara göre daha olumsuz düşüncelere sahiptirler. Diğer taraftan kalabalıktan dolayı müzenin ve içindeki eserlerin yıpranabileceği konusuna yabancı ziyaretçilere oranla Türkler daha yüksek bir ortalama ile katılmaktadırlar.

Tablo 6. Türk ve Yabancı Ziyaretçilerin Algısal Taşıma Kapasitesini Değerlendirmelerinde Görülen Düşünce Farklılıkları

İfadeler	Milliyetler	n	A. Ort.	ss	t	Sig.
1. Müzeye rahat bir ortamda ve beklemeden giriş yaptım.	Türk	400	3,315	1,373	16,15	,000
	Yabancı	511	3,883	1,251		
2. Müzedeki rehberlik ve personel hizmetlerini yeterli buluyorum.	Türk	399	2,842	1,360	24,67	,000
	Yabancı	492	3,667	1,117		
3. Müzedeki temizlik ve WC hizmetlerini yeterli buluyorum.	Türk	393	3,069	1,270	3,690	,055
	Yabancı	484	3,500	1,113		
4. Müzedeki güvenlik hizmetlerini yeterli buluyorum.	Türk	397	3,516	1,294	47,59	,000
	Yabancı	501	3,914	1,051		
5. Müzedeki eserleri rahatlıkla inceleyebildim.	Türk	396	3,384	1,290	9,310	,002
	Yabancı	500	3,550	1,160		
6. Müzeyi gezerken kalabalıktan rahatsızlık hissetmedim.	Türk	394	2,982	1,409	8,247	,004
	Yabancı	503	3,256	1,220		
7. Müzenin çıkışında beklemeden ve rahat bir şekilde çıkış yaptım.	Türk	390	3,849	1,310	7,630	,006
	Yabancı	466	3,721	1,128		
8. Genel anlamda müzede uygun sayıdan daha fazla ziyaretçi mevcuttur.	Türk	390	3,597	1,282	10,12	,002
	Yabancı	495	3,133	1,149		
9. Müzenin gezilen bölümlerinde uygun sayıdan daha fazla ziyaretçi mevcuttur.	Türk	391	3,744	1,299	3,301	,070
	Yabancı	490	3,414	1,186		
10. Müzeyi az sayıda ziyaretçinin olduğu bir zamanda ziyaret etmek isterim.	Türk	397	3,952	1,394	7,959	,005
	Yabancı	502	3,610	1,232		
11. Ziyaretçi girişlerine belirli bir sınır getirilmesi gerektiğine inanıyorum.	Türk	396	2,811	1,588	83,96	,000
	Yabancı	499	2,956	1,221		
12. Maksimum ziyaretçi sayısının belirlenmesi gerektiğine inanıyorum.	Türk	398	3,008	1,534	49,89	,000
	Yabancı	499	3,122	1,185		
13. Kalabalıktan dolayı müzenin ve müzedeki eserlerin daha çabuk yıpranabileceğine inanıyorum.	Türk	396	2,871	1,538	67,14	,000
	Yabancı	504	2,925	1,175		
14. Kalabalıktan dolayı müzedeki çevresel düzenlemelerin zarar görebileceğine inanıyorum.	Türk	398	3,090	1,506	64,46	,000
	Yabancı	501	3,026	1,147		
15. Kalabalıktan dolayı müze ve müzedeki eserlerin sergilenme ömrünün azalabileceğine inanıyorum.	Türk	396	2,843	1,496	80,85	,000
	Yabancı	493	3,018	1,123		
16. Topkapı Müzesi'ni ziyaret etmekten son derece memnunum.	Türk	399	4,466	1,023	,082	,774
	Yabancı	510	4,349	0,975		

SONUÇ VE ÖNERİLER

Taşıma kapasitesi kavramı, turistik alanlar açısından düşünüldüğünde uygun kullanım seviyesini vurgulamaktadır. Ancak bu seviyeyi belirlemek, tanımlamanın içeriğinden ve kavramın karmaşıklığından dolayı oldukça güçtür. Kavramı tanımlamaktaki güçlük alanda yapılan çalışmalara da yansımış ve kavramın içeriği araştırmalarda tartışılmıştır. Turistik alanların taşıma kapasitesi açısından yaşadığı sorunları çeşitli boyutları itibarı ile ortaya koymak, problemi tanımak bakımından oldukça önemlidir. Bilindiği üzere problemi tanımak ve anlamak, sorunu çözmek adına atılmış en önemli adımdır. Bu söylenenlerden taşıma kapasitesi kavramının her hangi bir turistik alanda problemler ortaya çıktığı zaman ele alınması gerektiği şeklinde bir sonuç çıkarılmamalıdır. Esasen taşıma kapasitesi turistik alanlar henüz planlanırken ve turizme açılmadan önce düşünülmesi gereken, daha çok alan yöneticilerinin ilgi alanına girmesi gereken bir kavramdır.

Bu araştırmada uygulama alanı olarak seçilen Topkapı Sarayı'nın da benzer problemler yaşadığı düşünülmüştür. Öncelikle taşıma kapasitesine yönelik problemlerin var olup olmadığı görüşme ve araştırmalarla ortaya konulmuştur. Araştırma neticesinde, Topkapı Sarayı'nda taşıma kapasitesi açısından problemlerin yaşandığı ortaya çıkmıştır.

Algısal taşıma kapasitesi, daha önce de belirtildiği gibi ziyaretçilerin psikolojisi ve tatmini ile ilgilidir. Topkapı Sarayı'nda ziyaretçilere yönelik gerçekleştirilen bu araştırmada da ziyaretçilerin kalabalıktan rahatsızlık hissedip hissetmedikleri, hizmetlerden memnuniyet düzeyleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Genel anlamda ziyaretçiler Saray'ın tarihi dokusundan, kültürel özelliklerinden ve sergilenen eserlerden fazlasıyla etkilenmektedirler. Bu memnuniyetlerini özellikle, "Topkapı Sarayı'nı ziyaret etmekten son derece memnunum" ifadesine verdikleri değerlerin yüksek ortalaması ile göstermişlerdir. Ancak, özellikle müzedeki kalabalıktan, gürültüden, rehberlik ve diğer hizmetlerin yetersizliğinden şikâyetlerini ortaya koyan ziyaretçiler de mevcuttur. Bu olumsuz durumlar yukarıdaki tablolarda ve analizlerde açıkça görülmektedir. Tüm bunlardan yola çıkarak Topkapı Sarayı'nı ziyaret eden ziyaretçiler açısından algısal taşıma kapasitesinde bir takım problemlerin yaşandığını söylemek mümkündür.

Algısal taşıma kapasitesi ile ilgili düşüncelerde Türkler ve yabancılar açısından da anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Türkler ve yabancılarla ilgili olarak yapılan testte, grupların birbirinden oldukça farklı düşüncelere sahip olduğu görülmüştür. Türkler ve yabancılar, algısal taşıma kapasitesi ile ilgili belirtilen ifadelerin birçoğunda birbirinden farklı düşünmektedirler. Özellikle

Türklerin yabancı ziyaretçilere oranla alandaki yoğunluktan daha fazla rahatsızlık duydukları söylenebilir.

Ziyaretçilerin turistik alanlarda yol açtığı etkileri değerlendiren birçok araştırma, her düzeyde gerçekleştirilen rekreasyonel ve turistik kullanımın kaynaklarda kaçınılmaz bir şekilde bozulmaya yol açacağını göstermiştir (Marion ve Reld 2007: 5-6). Bu bakımdan Topkapı Sarayı'nda da, kültürel ve çevresel kaynakların hiç bozulmayacağı bir ziyaretçi seviyesinin var olduğunu söylemek doğru olmaz. Önemli olan bu bozulmanın minimum seviyede kalmasını sağlamaya çalışmaktır. Topkapı Sarayı bu anlamda ciddi ziyaretçi akımına sahne olan bir müzedir. Gerek içinde sergilenen eserler gerekse de müzenin bulunduğu alan Türk Dünyası açısından da büyük öneme sahiptir. Çalışma esnasında bazı ziyaretçilerin Avrupa'dan gelmiş olmalarına rağmen milliyetlerine "Osmanlı" yazmaları da bunun önemli göstergelerindedir. Bu nedenle, bozulmanın minimum seviyede kalmasını sağlamaya çalışmak için birtakım öneriler sunulmuştur. Bunlar:

- Giriş bileti ile birlikte her ziyaretçiye bir adet harita veya kroki verilebilir: Bu husus bazı ziyaretçiler tarafından belirtilmiştir: Araştırmada Topkapı Sarayı'na gelen ziyaretçilerin iyi takip ve kontrol edilmediği ve yönlendirilmediği görülmüştür. Bu nedenle, gelen ziyaretçilerin müzeyi nasıl gezeceklerini, gezilerine nereden başlayıp nerede bitireceklerini gösteren bir harita veya krokiye ihtiyaç vardır. Bu harita ziyaretçinin bilinçli bir şekilde ziyaretini gerçekleştirmesini sağlayacak ve bilgisizlikten kaynaklanan kargaşa azaltılmış olacaktır.
- Mevcut ziyaretçi sayılarının takip edildiği bir sistem oluşturulabilir: Ziyaretçi sayıları günlük, aylık ve yıllık olarak takip edilmektedir. Ancak taşıma kapasitesi açısından daha teferruatlı bilgilere ihtiyaç vardır. Ziyaretçi sayılarının takip edildiği sistemde giriş-çıkış yapan ziyaretçiler hesap edilerek anlık ziyaretçi seviyesi hakkında bilgi sahibi olunmalıdır. Bu sayede alan yönetimi, hali hazırda müzeyi kaç kişinin ziyaret etmekte olduğunu görebilir.
- Ziyaretçi, geziye başlamadan evvel bilgilendirme yazıları veya anonslarla uyarılabilir: Bilgilendirme çalışmaları büyük tabelalar veya kısa anonslarla gerçekleştirilebilir. Ziyaretçi bilgilendirmesi değişik amaçlarla yapılabilir. Birinci olarak ziyaretçiyi bilinçlendirmek ve ziyaretçiden kaynaklanan olumsuz davranışları önlemek amaçlanabilir. Örneğin kutsal emanetler bölümünün girişinde benzer amaçlı yazılmış bir tabela mevcuttur. İkinci

olarak, ziyaretçinin gezi kalitesi bu şekilde artırılabilir. Araştırmada ortaya konulduğu üzere bazı ziyaretçiler özellikle müzenin bazı bölümlerini gezmek için gelmektedir. Ancak, müzede bazı bölümler çeşitli nedenlerle (tadilat, restorasyon vb.) ziyarete kapanabilmektedir. Ziyaretçi kapalı olan bölümü gezmek maksadı ile gelmiş ve kapalı olduğundan habersiz olarak müzeye girmiş ise ciddi bir memnuniyetsizlik yaşamaktadır. Eğer bu tür ziyaretçiler düşünülerek de giriş kısmında bilgilendirme yapılır ise hem ziyaretçinin yaşayacağı memnuniyetsizlik önlenmiş olur, hem de bu tür ziyaretçilerin meydana getireceği kalabalık önlenmiş olur.

- Öğrenci grupları için mutlaka ayrı bir takvim veya organizasyon oluşturulmalıdır: Araştırma esnasında edinilen bilgilere göre öğrenci gruplarının ne zaman ve hangi yoğunlukta ziyaret gerçekleştireceği çoğu zaman bilinmemektedir. Bu nedenle, aniden ve arka arkaya gelen öğrenci grupları Saray'da ciddi yoğunlaşmalara ve rahatsızlıklara neden olmaktadır. Bu durumun önlenmesi için yoğunluğun azaldığı zamanlara öğrenci grupları yönlendirilmelidir.
- Grup niteliğindeki ziyaretçiler için rezervasyon sistemi oluşturulabilir: Topkapı Sarayı'na gelen ziyaretçilerin birçoğu yerli ve yabancı gruplardan oluşmaktadır. Araştırma neticesinde de yoğunluğu zamana yayamamanın önemli bir problem olduğu ortaya çıkmıştır. Mevcut yoğunluğu zamana yaymak açısından bazı müzelerde de uygulanan rezervasyon sistemi burada da uygulanabilir.
- Ziyaretçilerin iyi takip edildiği bir ziyaretçi yönetim modelinin kullanılması alan yöneticilerine tavsiye edilebilir.
- Aynı anda müzeyi gezen maksimum ziyaretçi sayısının ne olacağına karar verilmelidir: Topkapı Sarayı'nda ziyaretçi sayısı anlık olarak değişmektedir. Yukarıda belirtilen öneriye bağlı olarak ziyaretçi sayısının riskli rakamlara ulaşmasını önlemek açısından, aynı anda müzede bulunması gereken maksimum ziyaretçi sayısının belirlenmesinde fayda vardır.
- Belirtilen önerileri daha da arttırmak mümkündür. Ancak burada önemli olan var olan değerlerin uygun kullanım seviyeleri ile yönetilmesidir. Topkapı Sarayı bu bakımdan sürdürülebilir bir anlayışla yönetilmek zorunda olan bir alandır. Sürdürülebilir bir anlayışın gereği olarak taşıma kapasitesi sorunlarının dikkate alınması, Türk tarih ve kültürü açısından gelecek nesillere mutlaka aktarılması gereken bu alanın korumacı bir anlayışla ziyaretçi kullanımına sunulması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- AKIŞ, S. (1999). Sürdürülebilir Turizm ve Türkiye. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Mart-Haziran, 36-46.
- ANDERSON, D. H., NICKERSON, R., STEIN, T.V. and LEE, M.E. (2000). Planning to Provide Community and Visitor Benefits from Public Lands. In *Trends in Outdoor Recreation, Leisure and Tourism*. Gartner, W. and Lime, D.W. (Editors), (p. 197-211). New York: Cabi Publishing.
- BAHAR, O. (2003). Kitle Turizminin Çevre Üzerindeki Olası Etkileri: Bodrum Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 150-158.
- BAYSAN, S. K. (2001). Perceptions of the Environmental Impacts of Tourism: A Comparative Study of the Attitudes of German, Russian and Turkish Tourists in Kemer, Antalya. *Tourism Geographies*, 3(2), 218-235.
- BEYHAN, Ş. G. ve ÜNÜGÜR, S. M. (2005). Çağdaş Gereksinimler Bağlamında Sürdürülebilir Turizm ve Kimlik Modeli. *İTÜ Dergisi/a, Mimarlık, Planlama, Tasarım*, 4 (2), 79-87.
- BHATIA, A.K. (1991). *International Tourism, Fundamentals and Practices*, New Delhi, India: Sterling Publishers Private Limited.
- 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.
- CLANCY, M. J. (1999). Tourism Development, Evidence from Mexico. *Annals of Tourism Research*. 26(1), 1-20.
- ÇAVUŞ, Ş. (2002). Turistik Merkezlerin Taşıma Kapasiteleri ile Yaşam Evreleri Arasındaki İlişkiler ve Kuşadası Örneğinde Değerlendirme. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Doktora Tezi).
- DEMİR, C. ve ÇEVİRGEN, A. (2006). *Turizm ve Çevre Yönetimi, Sürdürülebilir Gelişme Yaklaşımı*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- ERDOĞAN, N. (2003). *Çevre ve (Eko)Turizm*, Ankara: Erk Yayınevi.
- FENNELL, D.A. (2002). *Planning Natural Resource Based Tourism Programs*, New York: Cabi Publishing.
- HARRILL, R. and POTTS, T. D. (2003). Tourism Planning in Historic Districts. *Journal of the American Planning Association*, 69(3), 233-244.
- HOLDEN, A. (2000). *Environment and Tourism*, London and New York: Routledge.

- İÇÖZ, O., Var, T. ve İLHAN, İ. (2002). Turizm Planlaması, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü. (2007). (Bilgiler kurumdan alınmıştır).
- KOUSIS, M. (2000). Tourism and The Environment (A Social Movements Perspective). *Annals of Tourism Research*. 27(2), 468-489.
- 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.
- MARION, J. L. and RELD, S.E. (2007). Minimising Visitor Impacts to Protected Areas: The Efficacy of Low Impact Education Programmes. *Journal of Sustainable Tourism*, 15(1), 5-27.
- MATHIESON, A. and WALL, G. (1993). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*. London: Longman Press.
- NEWSOME, D. (2002). *Aspects of Tourism 4: Natural Area Tourism: Ecology, Impacts and Management*. Clevedon: Channel View Publications.
- 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.
- PRATO, T. (2001). Modelling Carrying Capacity in National Parks. *Ecological Economics*, 39, 321-331.
- 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.
- SEÇKİN, 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).
- SÖZEN, M. (1998). Bir İmparatorluğun Doğuşu, Topkapı. İstanbul: Hürriyet Gazetecilik ve Matbaacılık A.Ş.
- 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).

- Topkapı Sarayı Müdürlüğü. (2007), (Bilgiler kurumdan alınmıştır).
- TUNA, M. (2007). Turizm, Çevre ve Toplum (Marmaris Örneği). (İkinci Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- TÜRKOĞLU, S. (1994). Topkapı Sarayı. İstanbul: Net Turistik Yayınlar A.Ş.
- YAMANE, T. (2001). Temel Örneklem Yöntemleri. (Birinci Baskı). Çeviren: Alptekin ESİN, M. Akif BAKIR, Celal AYDIN ve Esen GÜRBÜZSEL. İstanbul: Literatür 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.