



Araştırma Makalesi • Research Article

Turist Güvenliğinin Risk Azaltma Davranışı, Tavsiye Ve Tekrar Ziyaret Etme Niyeti Üzerindeki Etkisi: İstanbul’u Ziyaret Eden İranlı Turistler Üzerine Bir Araştırma

The Impact of Tourist Safety on Risk Reduction Behavior, Recommendation and Revisit Intention: A Case Study on Iranian Tourists in Istanbul

Ayşe Nevin Sert ^{a*}

^a Dr. Öğretim Üyesi, Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Beyşehir-Konya /Türkiye
ORCID: 0000-0003-0751-9377

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 01 Şubat 2019

Düzeltilme tarihi: 17 Şubat 2019

Kabul tarihi: 25 Şubat 2019

Anahtar Kelimeler:

Algılanan Güvenlik,

Risk Azaltma Davranışı,

Tekrar Ziyaret ve Tavsiye Etme Niyeti,

İstanbul

ARTICLE INFO

Article history:

Received 01 February 2019

Received in revised form 17 February 2019

Accepted 25 February 2019

Keywords:

Perceived Security,

Risk Reduction Behaviour,

Revisit and Recommendation Intention,

Istanbul

ÖZ

Turist güvenliği turizmin gelişimi açısından önemli bir kavramdır. Turistlerin güvenlik algıları ve bu algılardan kaynaklı davranışlarının anlaşılması gerekmektedir. Çalışmada İstanbul’a gelen İranlı turistlerin İstanbul ile ilgili güvenlik algıları ve bu algılara bağlı olarak oluşan risk azaltma davranışları incelenmiştir. Ekim-Kasım, 2018 tarihlerinde İstanbul’u ziyaret eden 389 İranlı turiste yüz yüze anket uygulanmıştır. Yapılan çalışmada algılanan güvenliğin risk azaltma davranışı, tavsiye etme ve tekrar ziyaret etme niyeti üzerinde etkili olduğu bulgulanmıştır. Risk azaltma davranışlarıyla ilgili olarak İranlı turistlerin özellikle potansiyel bir kurban durumuna düşebilecekleri durumlardan kaçındıkları ve çevrelerinde olup bitenlere karşı uyanık oldukları görülmüştür. Bekar, tatile yalnız çıkanlar, gelir seviyesi yüksek, 45-49 yaş aralığındaki kişilerin güvenlik algılarının yüksek olduğu tespit edilmiştir

ABSTRACT

Tourist safety is an important concept for the development of tourism. It is necessary to understand the security perceptions of tourists and their behaviours related to these perceptions. In this study, the security perceptions of Iranian tourist in Istanbul and their risk reduction behaviours were investigated. A structured questionnaire was used to collect data from 389 Iranian tourist on between October-November, 2018. In the study, it was found that perceived safety had an effect on the risk reduction behaviour, recommendation and revisit intention. Regarding risk reduction behaviour, the findings show that Iranian tourists avoided situations in which they could potentially become a victim, and they were alert to what was happening around them. It is determined that the security perceptions are high with the single travellers, those who have high income levels and between 45-49 years old.

1. Giriş

Turizm endüstrisi açısından dünyanın her yerinde güvenlik hayati bir önem taşımaktadır. Güvenlik, Türk Dil Kurumu’na göre (2018) “toplum yaşamında yasal düzenin aksamadan yürütülmesi, kişilerin korkusuzca yaşayabilme durumu” olarak tanımlanmıştır. Turistin güvenlik algısı ise bulunacağı veya bulunmakta olduğu bölgede mevcut olan risklerin kendisine yönelme olasılığına ilişkin kişisel değerlendirmesi

neticesinde oluşmaktadır (Aras, 2017). Güvenlik, Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinde önerildiği gibi kişilerin temel ihtiyaçlarında fizyolojik ihtiyaçlardan sonra en yüksek ikinci ihtiyaçtır (Maslow, 1970). Güvenlik, turizm gelişimini sağlamak konusunda temel taşlardan biridir. Diğer tüm ekonomik faaliyetlerden çok, bir turizm destinasyonun başarısı veya başarısızlığı, ziyaretçiler için güvenli ortam sağlayabilmesine bağlıdır (UNWTO, 1996; Batra, 2008). Kısacası, Hall, Timothy ve Duval’in (2004) belirttiği gibi turist

* Sorumlu Yazar / Corresponding author
e-posta: nevinsert@selcuk.edu.tr

güvenliği turizmin ayrılmaz bir unsurudur. Ancak turistler, turist olmalarından kaynaklanan özelliklere bağlı olarak savunmasız oldukları söylenebilir (Batra, 2008). Özellikle yabancı turistler, kıyafetleri, görünüşleri ve ziyaret ettikleri yerler itibarıyla fark edildikleri için kolay hedefler haline gelebilmektedirler. Aynı zamanda koşulların elverişsizliği ve zaman kısıtlılığı nedeniyle maruz kaldıkları suçu yetkili makamlara bildirme olasılıkları daha düşük olarak görülmektedir. Suç duyurusunda bulunsalar bile, farklı bir millettense dolayısıyla suçluyu teşhis etmeleri de zordur. Bununla birlikte suçlunun yakalanıp yargılanması durumunda bile turistin geri dönüp şahitlik yapma şansı yok gibidir (Aktaş Polat ve Polat, 2014). Ayrıca farklı kültür, dil engelleri, evlerinden çok uzakta olmaları da (Khajuria ve Khanna, 2014) suç mağduru olma risklerini yükseltmektedir (Batra, 2008). Turistlerin maruz kalabileceği tehlikelerden bazıları, iç karışıklıklar, hırsızlık, gasp, yaralama, cinsel saldırı, terörizm, doğal afetler vb. gibi olaylardır. Bir destinasyonda yaşanabilecek söz konusu tehlikeler hem turistler hem de destinasyonları için ciddi sonuçlar doğurabilir (Ryan, 1993) ve destinasyona olan turizm talebinde sert düşüşler yaşanmasına yol açabilir (Seçilmiş ve Ünlüöner, 2009; George, 2010; Khajuria ve Khanna, 2014; Woosnam, Shafer, Scott ve Timothy, 2015).

Turizm ve güvenlik kavramları risk algısı, destinasyon imajı, terörizm, suç, motivasyon gibi çeşitli açılardan ele alınmıştır (Sönmez ve Graefe, 1998a, 1998b; Barker, Page ve Meyer, 2003; Hall vd., 2004; George, 2010; George ve Swart, 2012; Rittichainuwat ve Chakraborty, 2012; George ve Booyens, 2014; Seabra, Abrantes ve Kastenholz, 2014; Woosnam vd., 2015). Ancak çalışmalarda turistler tarafından algılanan güvenlik ile turistlerin risk azaltıcı davranışlarının birlikte ele alındığı çalışma sayısı oldukça azdır. Oysa tüm turizm paydaşlarının, turistlerin güvenlik algılarını ve bu algılardan yararlanarak gösterdikleri davranışları anlamaları gerekmektedir. Dolayısıyla bu çalışmanın dört temel amacı vardır. Birinci amaç güvenlik algısının risk azaltma davranışı üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. İkinci amaç turistlerin güvenlik algısının tekrar ziyaret ve tavsiye etme niyeti üzerindeki etkisini araştırmaktır. Üçüncü amaç sosyo-demografik özellikler ile güvenlik algısı ve risk azaltma tutumu-davranışı arasındaki ilişkiyi analiz etmektir. Dördüncü amaç ise, İstanbul'un İranlı turistler tarafından güvenli bir destinasyon olarak algılanıp algılanmadığını belirlemektir.

2. Kavramsal Çerçeve

Turizmin, destinasyonlar üzerinde önemli olumlu ve olumsuz ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri olduğu bilinmektedir. İstenmeyen en önemli sosyal etkilerinden biri de kuşkusuz suçtur (George, 2010). Turizm doğası gereği, mal ve hizmetlerinin soyut olması ve deneyime dayanmasına bağlı olarak risklere, tehditlere ve suça açık bir hizmet endüstrisidir (Taşcı ve Gartner, 2007). Dolayısıyla güvenlik konuları, turistler ve turizm endüstrisi için büyük önem taşımaktadır.

Geçtiğimiz on yıl boyunca, güvenlik, turizm endüstrisinin karşılaştığı en önemli küresel sorunlardan biri olmuştur (Woosnam vd., 2015). Güvenlik, turizm büyümesi ve destinasyon rekabetçiliği açısından önemli bir faktör olarak görülmektedir. Ryan'a (1993) göre suç, destinasyonun doğası gereği kırılabilir olan "güvenli" imajına ağır bir darbe indirerek bölgedeki turizmi azaltabilir hatta engelleyebilir. Bu nedenle

turistlerin bir ülkeyi ziyaret ederken herhangi bir suça maruz kalmaması çok önemlidir. Ancak turistlerin "turist" olmaktan kaynaklı suç mağduru olma risklerinin yüksek olduğu aynı zamanda turistik bölgelerin de suç mahalli olma potansiyeline sahip olduğu söylenebilir (Barker vd., 2003). Diğer bir deyişle turistlerin ve turistik bölgelerin karakteristik özellikleri "dışarıdan gelen" turistleri daha görünür kılabilir ve alışılmadık bir ortam da kendilerini daha az güvende hissettirebilir. Turistler ayrıca dil zorlukları ile kısıtlanabilir ve buldukları yer ve çevre ile ilgili sınırlı bilgiye sahip olabilirler. Sonuç olarak, turistler bilmedikleri bir ortamda yabancılarla etkileşim içinde olmaktadır ve bu da cinsel saldırı, yankesicilik, dolandırıcılık, gasp, kapkaç, çalıntı mal satma, kumarhane suçları, yaşlılığa bağlı suçlar, konaklama ve eğlence mekânlarında hırsızlıklar, terör eylemleri, toplu taşıma araçlarında saldırılar gibi suçlara mazur kalma risklerini artırmaktadır. (Barker vd., 2003; Monk, Heinonen, ve Eck, 2010; Aktaş Polat ve Polat, 2014; Rezaei vd., 2018).

Seyahat riskleri sadece suç olarak kendini göstermez aynı zamanda turizm mal ve hizmetlerin tüketiminden kaynaklı örneğin sağlık problemleri gibi "fiziksel riskler"; turistlerin paralarının karşılığını alamaması, para israfı, beklentilerinin karşılığını alamama durumu olan "finansal risk"; beklenen işlevlerin yerine getirilememesi örneğin, hava, aşırı kalabalık, olası grevler, elverişsiz turistik tesisler, misafirperverlik göstermeyen çalışanlar, düşmanca tavır takınan yerel halk, kötü yiyecekler gibi olumsuzlukları içeren "performans riski"; turistlerin risk alma tercihleriyle ilgili olan "sosyo-psikolojik" risk, son olarak da turistlerin zamanlarını boşa harcamaları ya da zaman kaybı olarak tarif edilen "zaman" riski de mevcuttur (Rezaei vd., 2018).

Risklerin algılanma biçimi güvenlik algısını şekillendirmektedir (George, 2010). Aras'ın (2017) belirttiği gibi turistin güvenlik algısı, bulunacağı veya bulunmakta olduğu bölgede mevcut olan risklerin kendisine yönelme olasılığına ilişkin kişisel değerlendirmesi neticesinde oluşur. Turistlerin güvenlik algıları ve bir suçun mağduru olma korkusu, turist davranışı üzerindeki etkisi bakımından suça maruz kalmak kadar önemli olup, algılanan risk turistin kabul edilebilir risk eşiğini aştığında, seyahat kararları üzerinde değişikliklere neden olabilir. (Barker vd., 2003). Irvine ve Anderson (2006), risk algısının turistlerin seyahat planlarını erteleme veya iptal etme davranışlarını etkilediğini tespit etmiştir. Demirci (2018), terörün İstanbul turizmine olan etkisini incelediği araştırmasında terörün korkusunun turist sayısında azalmaya yol açtığını belirtmiştir.

Daha önce de belirtildiği gibi turizm, güvenlik kavramına koşulsuz bir biçimde bağlıdır. Turist davranışı ve sonuç olarak destinasyonlar, güvenlik algısı ve risk yönetimi tarafından derinden etkilenmektedir (Hall vd., 2004). Turizm endüstrisinde güvenlik konusunun her geçen gün önem kazanması nedeniyle konuyla ilgili araştırmaların sayısında da artış gözlemlenmiştir (Hall vd., 2004). Yapılan çalışmalar genellikle algılanan risk (Sönmez ve Graefe, 1998b; Rezaei vd., 2018), güvenlik (Barker vd., 2003; George, 2003; Seçilmiş ve Ünlüöner 2009; Wichasin, ve Dounghummes, 2012; Rittichainuwat ve Chakraborty, 2012; Woosnam vd., 2015; Bayhan ve Ünlüöner, 2016; Aras, 2017), terörizm (Sönmez, Apostolopoulos ve Tarlow, 1999 Ryan, 2003; Yeşiltaş, Öztürk ve Türkmen, 2008; Seabra vd., 2014; Demirci, 2018), suç (Ryan, 2003; Schroeder ve Pennington-

Gray, 2014), destinasyon imajı (Sönmez ve Sirakaya, 2002; Chew ve Jahari, 2014; Ateşoğlu ve Türker, 2014), motivasyon (Pearce ve Lee, 2005; Rezaei vd., 2018) üzerinde yoğunlaşmıştır. Yeşiltaş vd., (2008), ikincil kaynakları kullanarak terör ve turizm ilişkisini ortaya koymaya çalışmış ve Türkiye’de turizmin terörizmden en az etkilenmesini sağlamaya yönelik, imaj oluşturma, kriz yönetimi, medya yönetimi, paydaş işbirliği gibi konularda öneriler sunmuşlardır. Seçilmiş ve Ünlüöner (2009), İstanbul’u ziyaret eden yerli ve yabancı turistlerin güvenlik algılarını incelemiştir. Çalışmada konaklama açısından güvenli bulunan İstanbul toplu taşıma araçları ve eğlence mekanları açısından güvensiz bulunmuştur. Aktaş Polat ve Polat (2014), turistlerin mağduru oldukları suç türü ile sosyo-demografik özellikler arasındaki ilişkiyi incelemiş olup, suç türünün turistlerin geldiği ülke ve ülkelerinin sahip olduğu kişi başına ortalama milli gelirlere göre farklılaştığını tespit etmişlerdir. Bayhan ve Ünlüöner (2016), Turist tercihlerinde güvenliğe ilişkin tutumlarının etkisi üzerine yaptıkları çalışmada, turistlerin güvenliğe verdiği önemin cinsiyete göre farklılaştığını, kadın turistlerin erkek turistlere göre güvenliğe daha fazla önem verdiklerini bulgulamışlardır. Aras (2017), yaptığı çalışmada Türkiye’de turizm güvenliği sorununu ele almış ve güvenlik hizmetlerinin “daha fazla görünürlük” sergileyerek sunulduğunda güvenlik algısına olumsuz etkide bulunacağını bu nedenle özgün güvenlik konseptlerinin geliştirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Turistlerin karşılaştığı riskler ve güvenlikle ilgili yapılan çalışmalar krizlerle baş edebilmek veya turistlere daha güvenli bir ortam oluşturmak amacıyla paydaşlar tarafından yapılan planlamalara dahil edilmesi açısından önem taşımaktadır (Woosnam vd., 2015).

Algılanan güvenliğin önemli bir sonucu da risk azaltma davranışlarını belirlemesidir (Baker vd., 2003). Risk azaltma davranışı öngörülen tehlikelere karşı turistlerin aldıkları kişisel önlemler olup, destinasyondan, bölgeden, belli bir merkezden uzak durmak (Sönmez ve Graefe, 1998a) veya kapsamlı bilgi arayışına girmek, fazla para taşımama, dikkat çekmemeye çalışmak vb. davranışlarla kendini göstermektedir. Risk azaltma davranışları turistlerin edinecekleri deneyimi ve tatilin kalitesini yakından etkilemektedir (Barker vd., 2003).

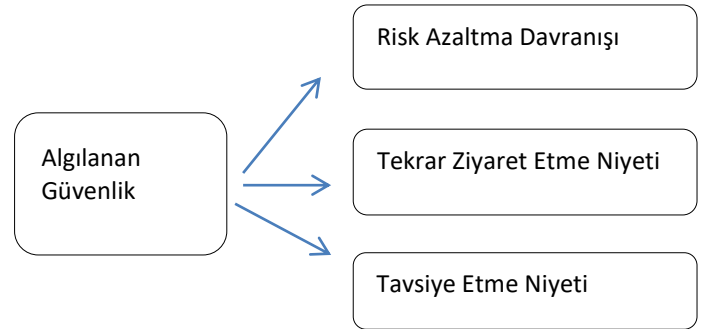
Güvenlik algısı risk azaltma davranışları yanında tavsiye etme ve tekrar ziyaret etme davranışını da etkilemektedir (Mansfeld ve Pizam, 2006; George, 2010; Woosnam vd., 2015). Kendilerini güvende hissetmeyen turistlerin destinasyonu tekrar ziyareti muhtemel değildir ve destinasyonu başkalarına tavsiye etmeleri olası değildir (Woosnam vd., 2015). Turizm endüstrisi güvenliği sağladığı ölçüde rağbet görecektir (George ve Swart, 2012). Mansfeld ve Pizam’ın (2006) öne sürdüğü gibi, turistlerin emniyeti ve güvenliğini sağlamak için önlemler almak ve uygulamak turizm destinasyonun geleceği ve tekrar ziyareti açısından son derece önemlidir.

3.Yöntem

3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Bu çalışma turistler tarafından algılanan güvenliğin risk azaltma davranışı ile tavsiye etme ve tekrar ziyaret niyeti arasındaki ilişkiyi ve etkiyi belirlemeye yöneliktir. Bu doğrultuda araştırma modeli Şekil 1.de gösterilmiştir.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Yukarıda belirtilen kavramsak çerçeveden yola çıkarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Katılımcıların algıladıkları güvenlik risk azaltma davranışlarını etkilemektedir.

H2: Katılımcıların algıladıkları güvenlik tekrar ziyaret niyetlerini etkilemektedir.

H3: Katılımcıların algıladıkları güvenlik tavsiye etme niyetlerini etkilemektedir.

3.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın amacı doğrultusunda çalışma alanı olarak birçok milletten turistlerin yıl boyu ilgi gösterdiği İstanbul şehri ve İranlı turistler seçilmiştir. İstanbul binlerce yıllık bir geçmişe sahip Türkiye Cumhuriyeti’nin nüfus ve ekonomi bakımından en büyük merkezidir. İstanbul aynı zamanda başta Osmanlı olmak üzere geçmişten günümüze üzerinde yaşayan bütün medeniyetlerin izlerinin halâ görünür olduğu bir kültür şehri (İstanbul Kültür Çalıştay, 2018) ve önemli bir turizm destinasyonudur. 2017 Temmuz ayı İstanbul turizmi istatistik raporlarına göre bir önceki yılın Temmuz ayına göre yabancı ziyaretçi sayısının %43 oranında artış kaydettiği görülmüştür. Söz konusu raporda 2015 ve 2016 yıllarındaki menfur saldırılar ve aleyhte yürütülen kampanyalar neticesi gerileme eğilimine giren İstanbul turizminin 2017 Nisan ayı itibarıyla yeniden yükselişe geçtiği ve Temmuz ayında rakamların yeniden 2015 yılı seviyesine yaklaştığı vurgulanmaktadır. 2016 yılının ilk 7 ayında 5.366.144 olan yabancı turist sayısı, 2017 Temmuz ayında 5.704.702 kişiye ulaşmıştır. Gelen turistlerde birinci sırada Almanlar (538.945 kişi), ikinci sırada ise İranlılar (427.018 kişi) yer almaktadır. Gelen İranlı turist sayısı her yıl artış göstermekte olup, 2010’da 272,927 olan turist sayısı 2017’de 427.018 kişiye ulaşmıştır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018).

Bu çalışmanın evreni İstanbul’a gelen İranlı turistlerden oluşturmaktadır. Araştırmada ana kütle baz alınarak örneklem yoluna gidilmiş ve tesadüfi örneklem yöntemlerinden biri olan kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Buna göre örneklem büyüklüğü aşağıdaki gibi hesaplanmıştır.

$$N = \frac{p \cdot q}{t^2} \cdot d^2$$

N= Örneklem büyüklüğü
N= Evren büyüklüğü
d= Tolerans düzeyi
t= Güven düzeyi ($\alpha = 0.05$ için 1,96;
 $\alpha = 0,01$ için 2,58)
p= Olayın görülme sıklığı ($q=1-p$)

Bu formüle göre %95'lik güven seviyesi ve %5 örnekleme hatası dikkate alınarak 378 kişi örneklem büyüklüğü olarak alınmıştır (Tanrıoğen 2009: 126). Çalışma 2018 yılı Ekim ayında başlamış, aynı yıl Kasım ayında tamamlanmıştır. Uygulama yüz yüze anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Uygulama sonucunda 400 anket geri dönüşü sağlanmıştır. 400 anketin 11 tanesi yeterli veri ve anlamlılığa sahip olmadığından değerlendirmeye alınmamıştır. Yeterli veri ve anlamlılığa sahip olmama durumu, anketlerde yöneltilen soruların tamamına cevap verilmemesi ya da okumadan rastgele işaretlemeler yapılması durumunda ortaya çıkmaktadır. Yeterli veriye sahip 389 anket araştırmaya tabii tutulmuştur.

3.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Söz konusu anket temel olarak iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde örneklem grubunu oluşturan bireylerin demografik ve sosyal özelliklerini belirlemek amacıyla 9 adet soruya (cinsiyet, meslek, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, gelir durumu, ziyaret sayısı, seyahatin amacı, kimlerle seyahat edildiği) yer verilmiştir. İkinci bölümde ise algılanan güvenlik, risk azaltma davranışı, tavsiye etme niyeti ve tekrar ziyaret etme niyeti ölçekleri yer almaktadır. 6 ifadeden oluşan algılanan güvenlik ölçeği George'un (2010), 14 ifadeden oluşan risk azaltma davranışı ölçeği Schroeder'in (2015), 2 ifadeden oluşan tavsiye etme niyeti ölçeği Hosany vd.,'nin (2015), 3 ifadeden oluşan tekrar ziyaret etme niyeti ölçeği ise Zhang, Wu ve Buhalis'in (2018) çalışmasından alınmıştır. Anket geliştirme sürecinde ilk olarak anket alanında uzman üç akademisyenin görüşüne sunulmuş olup alınan tavsiyeler doğrultusunda bazı düzeltmeler yapılmış ve anket ön deneme için hazır hale getirilmiştir. Anket formunun orijinali İngilizce olduğundan Farsça diline profesyonel tercüman tarafından çevrildikten sonra, anadili Farsça olan turist rehberlerine kontrol ettirilmiştir. Ön deneme için hazırlanan anket araştırmanın yapılmaya başlandığı tarihten 10 gün önce hedef kitleye uygun olarak seçilen 30 kişiye uygulanmıştır. Pilot test sonucunda yapılan analizler ile ölçeklerde yer alan ifadelerin hiç birinin ölçeklerden çıkarılmasına gerek görülmemiş, ancak daha iyi anlaşılması için bazı düzenlemeler yapılarak ankete son şekli verilmiştir. Ölçeklerde yer alan maddeler beşli Likert derecelendirilmesine tabi tutulmuş olup örneklem grubunu oluşturan bireylerin her bir maddeye yönelik katılım düzeyleri

Kesinlikle Katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Ne Katılmıyorum Ne Katılmıyorum=3, Katılmıyorum=4, Kesinlikle Katılmıyorum=5 şeklinde puanlandırılmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında katılımcılardan elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş bir istatistik paket programı olan SPSS 22.0 programına entegre edilmiştir. Araştırma analizlerinde istatistiksel olarak veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik kapsamında ele alınmıştır. Araştırmada bireylerin öncelikle demografik ve sosyal özelliklerini belirleyen frekans dağılımları elde edilmiştir. Daha sonra katılımcıların algılanan güvenlik, risk azaltma davranışı, tavsiye etme niyeti ve tekrar ziyaret etme niyeti tutumlarına yönelik eğilimleri test edilmiştir. Araştırma doğrultusunda veri setine Güvenilirlik, Faktör, Korelasyon, Regresyon, One-Sample T ve One-Way ANOVA testleri uygulanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach Alfa Katsayılarına bakılmıştır. Daha sonra ölçeklerin geçerliliğini sağlamak amacıyla Faktör analizleri yapılmıştır. Korelasyon testi ile iki bağımsız değişken arasındaki doğrusal ilişki veya bir değişkenin iki veya daha çok değişkenle olan ilişkisi ile varsa bu ilişkinin derecesi tespit edilmiştir. Regresyon analizi ile bir bağımsız değişken ile bir bağımlı değişkenin ya da birden fazla bağımsız değişken ile bağımlı değişkenin arasındaki neden sonuç ilişkisi ölçülmüştür. Son olarak da katılımcıların demografik ve sosyal özellikleri ile vermiş oldukları cevaplara yönelik ölçek değişkenleri arasındaki ilişkiler test edilmiştir.

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1'de gösterilmiştir. Tablo 1'e göre katılımcıların cinsiyet grupları değerlendirildiğinde % 65,8'inin kadın, % 34,2'sinin erkek olduğu, yaş grupları incelendiğinde % 20,1'i 30 ile 34 yaş arasına dâhil olurken, % 14,7'sinin 45 ile 49 yaş arasında, % 14,4'ünün 25 ile 29 yaş arasında, % 13,4'ünün 18 ile 24 yaş arasında, % 12,1 ile hem 35 ile 39 yaş arasında hem de 40 ile 44 yaş arasında, % 9,5'inin 50 ile 54 yaş arasında, % 2,1'inin 55 ile 59 yaş arasında ve % 1,8'inin de 60 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde de % 78,9'unun evli, % 21,1'inin ise bekar olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında % 40,1'inin üniversite mezunu, % 37,5'inin lise mezunu, % 15,9'unun ortaokul mezunu, % 3,3'ünün ilkökul mezunu ve % 3,1'inin ise lisansüstü düzeyinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların meslek grupları incelendiğinde, % 30,6'sının kendi hesabına çalışan, % 30,1'inin ücretli çalışan, % 16,2'sinin işveren, % 12,1'inin ev hanımı, % 7,2'sinin ev öğrenci ve % 3,9'unun ise emekli olduğu görülmüştür. Diğer bir analiz sonucunda katılımcıların aylık ortalama gelirleri değerlendirildiğinde, % 47'sinin yüksek gelire, % 41,1'inin orta gelire ve % 11,8'inin ise çok yüksek gelire sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı

Değişkenler	Sayı (f)	Yüzde (%)	
Cinsiyet	Kadın	133	34,2
	Erkek	256	65,8
Yaş	18-24 yaş	52	13,4
	25-29 yaş	56	14,4

	30-34 yaş	78	20,1
	35-39 yaş	47	12,1
	40-44 yaş	47	12,1
	45-49 yaş	57	14,7
	50-54 yaş	37	9,5
	55-59 yaş	8	2,1
	60 yaş ve üzeri	7	1,7
Medeni Durum	Evli	307	78,9
	Bekar	82	21,1
Eğitim	İlkokul	13	3,3
	Ortaokul	62	15,9
	Lise	146	37,5
	Üniversite	156	40,1
	Yüksek Lisans/Doktora	12	3,2
Meslek	İşveren	63	16,2
	Ücretli Çalışan	117	30,1
	Kendi Hesabına Çalışan	119	30,6
	Öğrenci	28	7,2
	Emekli	15	3,9
	Ev Hanımı	47	12,0
		Çok Düşük	0
Aylık Gelir	Düşük	0	0
	Orta	160	41,1
	Yüksek	183	47,1
	Çok Yüksek	46	11,8
Toplam		389	100,0

4.2. Katılımcıların Sosyal Özellikleri

Katılımcılara yöneltilen sorular sonucunda İstanbul'u daha önce kaç kez ziyaret ettiklerine bakıldığında, % 46,8'inin ilk ziyareti olduğu, % 39,3'ünün iki defa, % 8,2'sinin üç defa ve % 5,7'sinin ise dört defa geldikleri görülmektedir. Katılımcıların seyahat amaçlarına bakıldığında da % 61,7'sinin tatil, % 19,3'ünün iş, % 11,8'inin aile/arkadaş ziyareti ve % 7,2'sinin ise sağlık amacıyla seyahat ettikleri sonucuna ulaşılmaktadır. Son olarak katılımcıların kiminle seyahat ettikleri incelendiğinde ise, % 41,4'ünün eşi ve çocukları ile, % 23,7'sinin eşi/sevgili ile, % 16,2'sinin arkadaşları ile, % 14,1'inin yalnız ve % 4,6'sının ise ailesi ile geldiği görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Sosyal Özellikleri

Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde (%)	
Bu ziyaretiniz dahil İstanbul'u daha önce kaç kez ziyaret ettiniz?	Bu İlk Ziyaretim	182	46,8
	İki Defa	153	39,3
	Üç Defa	32	8,2
	Dört Defa	22	5,7
Seyahat amacını nedir?	Tatil	240	61,7
	İş	75	19,3
	Aile/Arkadaş Ziyareti	46	11,8
Kiminle Seyahat Ediyorsunuz?	Sağlık	28	7,2
	Yalnız	55	14,1
	Eşim/Sevgilim	92	23,7
	Eşim ve Çocuklarım	161	41,4
Toplam	Ailem	18	4,6
	Arkadaşlarım	63	16,2
	Toplam	389	100,0

4.3. Ölçeklere ve Değişkenlere Yönelik Bulgular

Araştırmanın amacına yönelik kullanılan ölçeklere ilk olarak güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Güvenilirlik analizinde yer alan Cronbach's Alpha, 0,00 ile 0,40 arasında ise ölçek güvenilir değildir. Cronbach's Alpha değeri 0,40 ile 0,60 arasında yer alırsa ölçeğin güvenilirliğinin düşük olduğu, 0,60 ile 0,80 arasında yer alırsa ölçeğin oldukça güvenilir olduğu ve 0,80 ve 1,00 arasında yer alırsa ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu belirtilmektedir (Kayış, 2014: 405). Bu doğrultuda araştırmanın ölçeklerine yönelik yapılan güvenilirlik analizi sonucu Algılanan Güvenlik Ölçeği'nin 6 maddelik Cronbach's Alpha katsayısı % 60, Risk Azaltma Davranışı Ölçeği'nin 14 maddelik Cronbach's Alpha katsayısı % 86 olarak tespit edilmiştir. Bu değerler ile Algılanan Güvenlik Ölçeği'nin oldukça güvenilir, Risk Azaltma Ölçeği'nin ise yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Araştırmada amacına yönelik kullanılan ölçeklerin ve değişkenlerin ortalamaları alındığında, "Algılanan Güvenlik" ölçeğinin ortalaması 3,633; "Risk Azaltma Davranışı" ölçeğinin ortalaması 3,746; "Tekrar Ziyaret Niyeti" değişkeninin ortalaması 4,357; "Tavsiye Etme Niyeti" değişkeninin ortalaması ise 4,171 olarak tespit edilmiştir.

4.4. Algılanan Güvenlik ve Risk Azaltma Davranışına Yönelik Betimsel İstatistikler

Tablo 3'de yer alan "Algılanan Güvenlik" ve "Risk Azaltma Davranışı" değişkenlerinin maddelerin aritmetik ortalamaları ve standart sapmalarına ilişkin değerler sunulmuştur. Değerler incelendiğinde katılımcıların "Algılanan Güvenlik" tutumlarının 5'li Likert Ölçeği derecelendirmesinde orta değer olan 3'ün (\bar{x} : 3,63) üstünde katılım gösterdiği görülmektedir. Ayrıca "Algılanan Güvenlik" değişkeni içerisinde en yüksek

katılım oranı (\bar{x} : 4,22) ile “İstanbul da diğer turistik yerler kadar güvenlidir.” ifadesine ait olduğu görülmüştür. Diğer bir değişken incelendiğinde ise, katılımcıların “Risk Azaltma Davranışı” tutumlarının (\bar{x} : 3,74) ile katılım gösterdiği ve bu katılım içerisinde de en yüksek oranın (\bar{x} : 4,56) ile “Potansiyel

bir kurban durumuna düşebileceğim durumlardan kaçınıyorum.” ifadesinin olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Algılanan Güvenlik ve Risk Azaltma Davranışına Yönelik Betimsel İstatistikler

Maddeler	Katılım Düzeyi					\bar{x}	SS
	1	2	3	4	5		
	%	%	%	%	%		
Algılanan Güvenlik						3,63	0,53
1. İstanbul güvenli bir şehirdir.	,3	8,7	21,1	51,7	18,3	3,78	,85
2. İstanbul’da bir suçun mağduru olabilirim	9,8	26,5	43,7	17,2	2,8	2,76	,94
3. İstanbul da diğer turistik yerler kadar güvenlidir.	1,0	2,3	10,0	46,3	40,4	4,22	,79
4. Çevremdekiler bana İstanbul’un tehlikeli olduğunu söyledi.	6,2	49,6	23,9	20,1	,3	2,58	,88
5. İstanbul’da kişisel güvenliğim konusunda endişelenmişim.	11,3	42,7	24,9	20,6	,5	2,56	,95
6. Gezmeye gelecek diğer kişilere İstanbul’da tehlikelere karşı dikkatli olmalarını söyleyeceğim.	27,0	34,2	21,9	15,9	1,0	2,29	1,06
Risk Azaltma Davranışı						3,74	0,61
7. Sadece turistik bölgelerde dolaşırım.	1,5	14,9	22,9	44,5	16,2	3,58	,97
8. Otelimin bulunduğu bölgenin dışında gezmekten kaçınıyorum.	36,2	37,8	14,7	8,7	2,6	2,03	1,04
9. Zenginlik göstergesi kabul edilebilecek şeyleri (mücevher, pahalı saat, fotoğraf makinesi, pahalı cep telefonu vb.) taşımaktan kaçınıyorum.	-	2,1	8,7	39,3	49,9	4,37	,72
10. Çevremde olup bitenlere dikkat ederim. (Çevreme karşı uyanık olmaya çalışırım)	-	4,6	6,2	37,8	51,4	4,35	,79
11. Potansiyel bir kurban durumuna düşebileceğim durumlardan kaçınıyorum.	-	-	2,6	38,3	59,1	4,56	,54
12. İstanbul’u yalnız dolaşmaktan kaçınıyorum.	5,7	19,5	5,7	35,2	33,9	3,72	1,27
13. Uluslararası bilinirliği olan bir banka değilse ATM’yi kullanmaktan kaçınıyorum.	1,3	19,3	16,5	28,8	34,2	3,75	1,15
14. Sadece bildiğim duraklardan taksiye binerim.	4,6	21,3	11,6	29,0	33,4	3,65	1,26
15. Fazla miktarda nakit para taşımaktan kaçınıyorum.	-	-	12,9	44,5	42,7	4,29	,68
16. Dikkatlerimi üzerime çekmekten kaçınıyorum.	-	-	3,3	54,5	42,2	4,38	,55
17. Geceleri kendi başıma dolaşmaktan kaçınıyorum.	,8	7,7	18,8	39,1	33,7	3,97	,95
18. “Uber” gibi hizmetleri kullanmaktan kaçınıyorum.	29,0	26,7	11,1	12,1	21,1	2,69	1,51
19. İstanbul’a gelemeden önce güvenlikle ilgili internette araştırma yaptım.	3,1	18,3	11,1	35,7	31,9	3,75	1,17
20. İstanbul’a gelmeden önce seyahat sigortası yaptırmayı düşündüm.	9,8	18,3	31,6	13,4	27,0	3,29	1,30

Kesinlikle Katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum=3 Katılıyorum=4, Kesinlikle Katılıyorum=5

4.5. Ölçekler ve Değişkenler Arasındaki Korelasyon Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde, “Algılanan Güvenlik” ölçeği, “Risk Azaltma Davranışı” ölçeği, “Tekrar Ziyaret Niyeti” değişkeni ve “Tavsiye Etme Niyeti” değişkeni arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizleri sunulmuştur. Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir

değişkenin iki veya daha çok değişken ile olan ilişkisini test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. İki değişken arasında Pearson Korelasyon Katsayısı'nın 0,00-0,25 aralığında çok zayıf; 0,26-0,49 aralığında zayıf; 0,50-0,69 aralığında orta; 0,70-0,89 aralığında yüksek; 0,90-1,00 aralığında çok yüksek seviyede olduğu belirtilmektedir (Sungur, 2014:116). Yapılan analizin ilk sonucuna göre, *Algılanan Güvenlik* değişkeni ile *Risk Azaltma Davranışı* değişkeni arasında anlamlı ($p<0,05$; $p: ,000$) fakat negatif yönlü zayıf ($r: ,421$) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir analiz sonucunda *Algılanan Güvenlik* değişkeni ile *Tekrar Ziyaret Niyeti* değişkeni

arasında anlamlı ($p<0,05$; $p: ,000$) ve pozitif yönlü zayıf ($r: ,351$) bir ilişki olduğu sonucu görülmüştür. Yapılan diğer bir analiz sonucuna göre, *Risk Azaltma Davranışı* değişkeni ile *Tekrar Ziyaret Niyeti* değişkeni arasındaki ilişkinin anlamlı olmadığı ($p>0,05$; $p: ,139$) sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca *Risk Azaltma Davranışı* değişkeni ile *Tavsiye Etme Niyeti* değişkeni arasındaki ilişkinin de anlamlı olmadığı ($p>0,05$; $p: ,443$) sonucu görülmektedir. Son olarak *Tekrar Ziyaret Niyeti* değişkeni ile *Tavsiye Etme Niyeti* değişkeni arasında anlamlı ($p<0,05$; $p: ,022$) ve pozitif yönlü çok zayıf ($r: ,116$) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4. Algılanan Güvenlik, Risk Azaltma Davranışı, Tekrar Ziyaret Niyeti ve Tavsiye Etme Niyeti Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonucu

		Algılanan Güvenlik	Risk Azaltma Davranışı	Tekrar Ziyaret Niyeti	Tavsiye Etme Niyeti
Algılanan Güvenlik	Korelasyon Katsayısı	1,000	-,421**	,351**	,046
	Sig. (2-tailed)	-	,000	,000	,367
Risk Azaltma Davranışı	Korelasyon Katsayısı	-,421**	1,000	-,075	,039
	Sig. (2-tailed)	,000	-	,139	,443
Tekrar Ziyaret Niyeti	Korelasyon Katsayısı	,351**	-,075	1,000	,116**
	Sig. (2-tailed)	,000	,139	-	,022
Tavsiye Etme Niyeti	Korelasyon Katsayısı	,046	,039	,116**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,367	,443	,022	-

** $p<0,05$ N= (389)

4.6. Araştırmanın Hipotezlerine Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde, katılımcıların vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda "*Algılanan Güvenlik*" değişkeni ile "*Risk Azaltma Davranışı*", "*Tekrar Ziyaret Niyeti*" ve "*Tavsiye Etme Niyeti*" değişkenleri arasındaki etkiye yönelik

regresyon analizleri sunulmuştur. Regresyon analizi, bir bağımsız değişken ile bir bağımlı değişkenin ya da birden fazla bağımsız değişken ile bir bağımlı değişkenin arasındaki neden sonuç ilişkisini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir.

Tablo 5. Algılanan Güvenlik Değişkeni ile Risk Azaltma Davranışı, Tekrar Ziyaret Niyeti ve Tavsiye Etme Niyeti Değişkenlerine Yönelik Regresyon Analiz Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	R	R ²	B	Beta	Sig.	F
Algılanan Güvenlik	Risk Azaltma Davranışı	0,463	0,215	,424	,463*	,000	11,378
	Tekrar Ziyaret Niyeti	0,133	0,018	,085	,133*	,006	7,502
	Tavsiye Etme Niyeti	0,189	0,036	,149	,189*	,000	15,338

* $p<0,05$

H1: Katılımcıların algıladıkları güvenlik risk azaltma davranışlarını etkilemektedir.

Yapılan Regresyon Analizi sonucunda, katılımcıların *Algılanan Güvenlikleri* ile *Risk Azaltma Davranışları* arasındaki etkiye yönelik ilişki değerlerinin anlamlı ($p>0,05$; $p: ,000$) ve pozitif yönlü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, oluşturulan **H1** hipotezinin desteklendiğini göstermektedir.

H2: Katılımcıların algıladıkları güvenlik tekrar ziyaret niyetlerini etkilemektedir.

Başka bir Regresyon Analizi sonucunda, katılımcıların *Algılanan Güvenlikleri* ile *Tekrar Ziyaret Niyetleri* arasındaki etkiye yönelik ilişki değerlerinin anlamlı ($p>0,05$; $p: ,006$) ve pozitif yönlü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, oluşturulan **H2** hipotezinin desteklendiğini göstermektedir.

H3: Katılımcıların algıladıkları güvenlik tavsiye etme niyetlerini etkilemektedir.

Son olarak yapılan Regresyon Analizi sonucunda, katılımcıların *Algılanan Güvenlikleri* ile *Tavsiye Etme Niyetleri* arasındaki etkiye yönelik ilişki değerlerinin anlamlı

($p>0,05$; $p: ,000$) ve pozitif yönlü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, oluşturulan **H3** hipotezinin desteklendiğini göstermektedir. Ayrıca Regresyon modeline ait R^2 değerleri incelendiğinde, *Algılanan Güvenlik* değişkeni *Risk Azaltma Davranışı* değişkeninin % 11'ini, *Tekrar Ziyaret Niyeti* değişkeninin % 6'sını ve *Tavsiye Etme Niyeti* değişkeninin ise % 15'ini açıkladığı görülmektedir.

4.7. Tanımlayıcı Değişkenlere Göre Farklılık Analizi Sonuçları

Değişkenlere yönelik yapılan Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda verilerin $p>0,050$ 'nin üstünde olduğu ve normal dağılım gösterdiği bulgulanmıştır. Bu nedenle değişkenler arasındaki anlamlılık değerlerini ölçmek için One-Sample T ve One-Way ANOVA testlerine analiz için ihtiyaç duyulmuştur. Çalışmada katılımcıların "*Algılanan Güvenlik*" ve "*Risk*

Azaltma Davranışı" demografik özelliklere göre karşılaştırılmış olup cinsiyete göre anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Anlamlı farklılıklar tespit edilen ($p<0,05$), yaş, medeni durum, eğitim, meslek, gelir, kaç kez ziyaret edildiği ve seyahatin amacına göre karşılaştırmalar Tablo 6'da sunulmuştur. Yaşla ilgili olarak ortalamalar incelendiğinde "*Algılanan Güvenlik*" tutumunun en fazla 45-49 yaş, "*Risk Azaltma Davranışı*" tutumunun en fazla 60 yaş ve üzeri katılımcılarda olduğu görülmektedir. Medeni durumda "*Algılanan Güvenlik*" tutumunun en fazla bekar katılımcılarda, "*Risk Azaltma Davranışı*" tutumunun en fazla evli katılımcılarda olduğu görülmektedir. Eğitim durumuyla ilgili "*Algılanan Güvenlik*" tutumunun en yüksek lisans/doktora mezunu katılımcılarda, "*Risk Azaltma Davranışı*" tutumunun en fazla ilkökul mezunu katılımcılarda olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Katılımcıların Tanımlayıcı Değişkenleri ile Güvenlik Tutumları Arasındaki İlişkiye Yönelik One-Sample T ve One-Way ANOVA Test Sonuçları

Değişkenler	Algılanan Güvenlik	Risk Azaltma Davranışı
Cinsiyet	F: ,452	F: 1,324
Kadın	3,30	4,16
Erkek	3,80	3,53
Yaş	F: 10,139**	F: 4,349**
18-24 yaş	3,30	3,88
25-29 yaş	3,44	3,97
30-34 yaş	3,74	3,59
35-39 yaş	3,73	3,76
40-44 yaş	3,61	3,70
45-49 yaş	3,91	3,81
50-54 yaş	3,82	3,36
55-59 yaş	3,16	3,81
60 yaş ve üzeri	3,02	4,14
Medeni Durum	F: 46,445**	F: 4,122**
Evli	3,59	3,82
Bekar	3,76	3,45
Eğitim Durumu	F: 8,352**	F: 2,898**
İlkokul	3,02	4,02
Ortaokul	3,51	3,81
Lise	3,61	3,81
Üniversite	3,71	3,64
Yüksek Lisans/Doktora	4,05	3,49
Meslek	F: 28,411**	F: 18,684**
İşveren	4,05	3,39
Ücretli Çalışan	3,69	3,75
Kendi Hesabına Çalışan	3,67	3,72
Öğrenci	3,39	3,39
Emekli	3,22	4,19
Ev Hanımı	3,09	4,30
Aylık Ortalama Gelir	F: 14,394**	F: 12,623**
Orta	3,53	3,65

Yüksek	3,62	3,89
Çok Yüksek	3,99	3,46

** p<0,05

Meslek de ise “Algılanan Güvenlik” tutumunun en fazla işveren olan katılımcılarda, “Risk Azaltma Davranışı” tutumunun en fazla ev hanımı olan katılımcılarda olduğu görülmektedir. Aylık ortalama gelir bazında “Algılanan

Güvenlik” tutumunun en fazla çok yüksek gelire sahip olan katılımcılarda, “Risk Azaltma Davranışı” tutumunun en fazla yüksek gelire sahip olan katılımcılarda olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Devamı

Değişkenler	Algılanan Güvenlik	Risk Azaltma Davranışı
İstanbul’un kaç kez ziyaret edildiği	F: 15,602**	F: 36,681**
Bu İlk Ziyaretim	3,55	3,85
İki Defa	3,58	3,85
Üç Defa	3,82	3,26
Dört Defa	4,28	2,75
Seyahatin amacı	F: 12,281**	F: 17,260**
Tatil	3,52	3,84
İş	3,86	3,42
Aile/Arkadaş Ziyareti	3,62	3,51
Sağlık	3,94	4,18
Kiminle Seyahat Edildiği	F: 14,240**	F: 42,560**
Yalnız	4,04	2,99
Eşim/Sevgilim	3,67	3,79
Eşim ve Çocuklarım	3,47	4,00
Ailem	3,54	4,06
Arkadaşlarım	3,61	3,58

** p<0,05

“İstanbul’un kaç kez ziyaret edildiği” ile ilgili olarak “Algılanan Güvenlik” tutumunun en fazla İstanbul’a dört defa gelen katılımcılarda ve “Risk Azaltma Davranışı” tutumunun ise en fazla İstanbul’a bir defa ile iki defa gelen katılımcılarda olduğu görülmektedir. Katılımcıların güvenlik tutumlarının “seyahatin amacı” bazında “Algılanan Güvenlik” ile “Risk Azaltma Davranışı” tutumunun en fazla sağlık amacıyla gelen katılımcılarda olduğu görülmektedir. Son olarak “kiminle seyahat edildiği” ile ilgili olarak “Algılanan Güvenlik” tutumunun en fazla seyahate yalnız çıkan katılımcılarda, “Risk Azaltma Davranışı” tutumunun en fazla seyahate ailesi ile çıkan katılımcılarda olduğu görülmektedir.

5. Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Turizm ve güvenlik kavramı birbiriyle sıkı ilişki içindedir. Turist davranışı ve sonuç olarak, destinasyonlar, güvenlik algısı ile güvenlik ve risk yönetiminden derinden etkilenmektedirler (Hall vd., 2004). Yabancı turistlere karşı işlenen suçlar medya aracılığı ile yayılmakta ve kısa sürede yabancı turist sayısında azalmaya neden olmaktadır (Kapusinski ve Richards, 2016) ayrıca destinasyonun,

bölgenin ve hatta ülkenin imajını zedelemektedir (Batra, 2008). Kendilerini güvende hissetmeyen turistler de tatil deneyimlerini olumsuz etkileyecek şekilde risk azaltma davranışı olarak adlandırılan kişisel güvenlik önemleri alabilmektedirler. Bu nedenle turistler için güvenli bir ortam oluşturmak, kendilerini güvende hissetmelerini sağlamak oldukça önemlidir. Dolayısıyla turistlerin güvenlik algılarını ve bu algı sonucunda gösterdikleri risk azaltıcı davranışları belirlemek gerekmektedir. Buradan yola çıkarak çalışmada güvenlik algısının risk azaltma davranışı üzerindeki etkisi, turistlerin güvenlik algısının tekrar ziyaret etme ve tavsiye etme niyeti üzerindeki etkisini, sosyo-demografik özellikler ile güvenlik algısı ve risk azaltma davranışı arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlanmıştır. Aynı zamanda İranlı turistlerin İstanbul’la ilgili güvenlik algılarının belirlenmesine çalışılmıştır.

Yapılan çalışma, İstanbul’a gelen İranlı turistlerin İstanbul ile ilgili güvenlik algılarının olumlu olduğunu göstermektedir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre en çok “İstanbul’da diğer turistik yerler kadar güvenlidir” ifadesine, ikinci olarak da “İstanbul güvenli bir şehirdir” ifadesine katılım

gösterilmiştir. İranlı turistlerin İstanbul'u diğer turistik yerler kadar güvenli buldukları görülmektedir. Söz konusu algının Avrupalı turistlerden daha olumlu olması coğrafi, kültürel, dini vb. yakınlığa bağlanabilir.

Çalışmada ayrıca İstanbul'u ziyaret eden İranlı turistlerin risk azaltma davranışıyla ilgili önemli sonuçlar elde edilmiştir. İfadelere gösterilen katılımlar turistlerin potansiyel bir kurban durumuna düşebilecekleri durumlardan kaçındıkları, dikkatleri üzerlerine çekmemeye çalıştıklarını ve otellerinin bulunduğu bölge dışına çıktıkları ancak daha çok turistik bölgelerde dolaştıklarını göstermektedir. Ayrıca zenginlik gösterisi kabul edilen pahalı takılar, eşyalar ile fazla nakit para taşımaya tercih etmedikleri görülmektedir. Gece daha az dışarıya çıkma eğilimi içinde oldukları da belirlenmiştir. Bununla birlikte taksi hizmeti veren Uber'i yaygın kullandıkları, her duraktan taksiye binmekte bir mahsur görmedikleri tespit edilmiştir. Turistlerin İstanbul'un güvenli bir şehir olduğuna dair algılarının olumlu olmasına karşın risk azaltma davranışlarında turist olmalarının getirdiği bazı dezavantajların üstesinden gelebilmek amacıyla daha dikkatli oldukları görülmüştür. Literatürde farklı kültür, dil engelleri, evlerinden çok uzakta olmaları gibi turist olmalarından kaynaklı suç mağduru olma risklerinin yüksek olduğunu belirten çalışmalar (Hall vd., 2004; Batra, 2008; Monk vd., 2010; Khajuria ve Khanna, 2014; Rezaei vd., 2018), İranlı turistlerin İstanbul'a ait risk algısının olumlu olmasına karşın oldukça "temkinli" olmalarını açıklamaktadır.

Çalışmanın ortaya çıkan bulgularından bir diğeri ise algılanan güvenliğin risk azaltma davranışı üzerinde etkili olduğudur. Algılanan güvenlik seviyesi düştükçe risk azaltma davranışları artmaktadır. Bulgular turistlerin gittikleri destinasyonu güvensiz bulduklarında, kendilerini güvene almak amacıyla daha temkinli davrandıklarını ortaya koyan daha önceki çalışmalar (Barker vd., 2003; George, 2010; Woosnam vd., 2015) ile örtüşmektedir. Ayrıca, kendilerini güvende hissetmeyen turistlerin destinasyonu tekrar ziyaretlerinin ve destinasyonu başkalarına tavsiye etme ihtimallerinin çok düşük olduğunu bulgulamış olan çalışmalara (Mansfeld ve Pizam, 2006; George, 2010; Woosnam vd., 2015) paralel olarak bu çalışmada da güvenlik algısının tavsiye etme ve tekrar ziyaret etme davranışını etkilediği görülmüştür.

Çalışmanın dikkat çekici bir sonucu da algılanan güvenlik ve risk azaltma davranışında cinsiyet farkı olmamasıdır. Algılanan güvenliğin cinsiyete göre farklılaştığını, özellikle kadınlarda daha yüksek olduğunu belirten çalışmaların (Barker, Page ve Meyer, 2003; George, 2010; Rezaei vd., 2018) aksine bu çalışmada algılanan güvenlik cinsiyete göre farklılık göstermemiştir. İranlı kadınlar daha önce de belirtildiği gibi kendilerini İstanbul'da yabancılık çekmedikleri, ülkelerinde olduğu kadar rahat oldukları söylenebilir. Kadın olmalarından dolayı fazladan bir tehdiye açık olmadıklarını düşünmekte. Bununla birlikte, algılanan güvenliğin en yüksek olduğu gruplar 45-49 yaş aralığında bekar iyi eğitilmiş yüksek gelir seviyesine sahip tatil yapanlardır. George'un (2010) çalışmasında da benzer yaş aralığında güvenlik algısı yüksek bulgulanmıştır. İstanbul'a ailesi, eşi ve çocuklarıyla gelenler de risk azaltma davranışına önem verdikleri görülmüştür. Yanlarında çocukların olması yetişkinleri daha dikkatli olmaya sevk ettiği düşünülebilir. İstanbul'a sık sık gelen turistlerin algıladıkları güvenlik yüksek, risk azaltma davranışları ise düşük çıkmıştır. Ancak 1

veya 2 defa gelenlerde algılanan güvenlik daha düşük ve risk azaltma davranışlarının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Turistlerin güvenlik algılarını yükseltmek ve buna bağlı olarak risk azaltma davranışlarını makul bir düzeye çekmek amacıyla kolluk kuvvetleri ve turizm endüstrisi, suçları önleme konusunda koordinasyon içinde hareket etmelidirler. Güvenlik algısının yükseltilmesiyle risk azaltma davranışının makul düzeye indirilmesi sonucunda bazı faydalar elde edilebilmektedir. Turistler gece daha çok dışarıya çıkamaya başlayabilir ve turistik bölgelerden farklı bölgelere gidebilirler. Böylece eğlence yerlerinin daha çok iş yapma olasılıkları ortaya çıkmış olur ve turistik bölge dışındaki bölgelerde turistlerin harcamaları oteller ve turistik tesislerden farklı yerlere dağılmış olur.

Diğer önemli bir konu ise turistlerin güvenlikleriyle ilgili olarak uyarılmaları ve bilgilendirilmeleridir. Literatürde bazı çalışmalar (Batra, 2008; Wichasin, ve Dounghummes, 2012; Bayhan ve Ünlüöner, 2016; An, 2016) alınan önlemlerin görünür olmasının ve yoğun bilgilendirmenin güvenlik duygusunu yükselteceğini, bazı çalışmalar (Aras, 2017) ise görünür olmasının endişe uyandıracağını belirtmiştir. Bu noktada dikkat edilmesi gereken nokta turistler güvenlikleri konusunda uyarılıp bilgilendirilirken endişeye kapılmalarına yol açacak ve rahatça dolaşmalarına, etkinliklere katılmalarına engel olacak bir durumun oluşmamasına dikkat edilmelidir. Zira turistler için risklere karşı korunacağından şüphe duymamak değil, risklerle yüzleşmeyeceğinden emin olmak daha önemlidir (Aras, 2017). Bununla birlikte turistler güvenlikleriyle ilgili yardıma ihtiyaçları olduğunda bu yardımı kolayca alabileceklerini de hissetmelidirler. İstanbul'u ziyaret eden İranlı turistler özelinde bazı önemli bilgilendirmeler Farsça yazılabilir, İstanbul'un en yoğun turistik merkezlerinde bu dili konuşan, olası bir suçu önlemek için değil de ihtiyaç duyulan herhangi bir konuda yardımcı olmak amacıyla orada bulunan bir görevli gibi davranan turizm polislerinin varlığı turistleri rahatlatılabilir, güvenlik duygularını yükseltebilir.

Çalışmanın sonuçları da teyit etmektedir ki, turizm endüstrisi güvenliği sağladığı ölçüde rağbet görecektir. Turistlerin emniyeti ve güvenliğini sağlamak için önlemler almak ve uygulamak turizm destinasyonun geleceği ve tekrar ziyareti açısından son derece önemlidir (George ve Swart, 2012; Mansfeld ve Pizam, 2006). Yabancı turistlere karşı işlenen suçlar yoğun bir şekilde kamuoyuna duyurulmakta ve yabancı ziyaretçi sayısının azalmasına ve ulusal ve uluslararası destinasyon imajının zedelenmesine neden olmaktadır (Batra, 2008).

Çalışmada bazı kısıtlar mevcuttur. Çalışma, sağlık, hastalık, kazalar, terörizm ve doğal tehlikelerle ilgili daha geniş güvenlik hususlarını kapsamamaktadır. Ayrıca çalışma İstanbul'da İranlı turistlerle yapılmıştır. Gelecek çalışmalar farklı milletlerden turistlerle yapılabilir, böylece karşılaştırma yapma olasılığı elde edilmiş olur.

Kaynakça

An, S. (2016). *Examining the Relationships Among Perceived Risk, Attitude and Intention to Travel to Destinations Along the US-Mexico Border* (Doctoral dissertation), A&M University, Texas.

- Aras, H. (2017). Türkiye’de Turizm Güvenliği Sorunu, Hitit Üniversitesi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(1), 585-610.
- Ateşoğlu, İ., & Türker, A. (2014). Tatil Yeri Seçiminde Ülke İmajının Turistin Risk Algısı Üzerine Etkisi, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(2), 9-28.
- Aktaş Polat, S., & Polat, S. (2014), “Yabancı Turistlerin Müşteki ‘Mağdur’ Olarak Müdahil Oldukları Asayiş Suç Türlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 38-57.
- Barker, M., Page, S. J., & Meyer, D. (2003). Urban visitor perceptions of safety during a special event. *Journal of Travel Research*, 41(4), 355-361.
- Batra, A. (2008). Foreign tourists' perception towards personal safety and potential crime while visiting Bangkok. *Anatolia*, 19(1), 89-101.
- Bayhan, İ., & Ünlüönen, K. (2016). Turist Tercihlerinde Güvenliğe İlişkin Tutumlarının Etkisi: Bir Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(56), 1-20.
- Chew, E. Y. T., & Jahari, S. A. (2014). Destination image as a mediator between perceived risks and revisit intention: A case of post-disaster Japan. *Tourism Management*, 40, 382-393.
- Demirci, Y. (2018). Terörün İstanbul Turizmine Etkileri. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği, İstanbul.
- George, R. (2010). Visitor perceptions of crime-safety and attitudes towards risk: The case of Table Mountain National Park, Cape Town. *Tourism Management*, 31(6), 806-815.
- George, R., & Booyens, I. (2014). Township tourism demand: Tourists' perceptions of safety and security. In *Urban Forum* 25(4), 449-467). Springer Netherlands.
- George, R., & Swart, K. (2012). International tourists' perceptions of crime-risk and their future travel intentions during the 2010 FIFA World Cup™ in South Africa. *Journal of Sport & Tourism*, 17(3), 201-223.
- Hall, C. M., Timothy, D. J., & Duval, D. T. (2004). Security and tourism: towards a new understanding?. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(2-3), 1-18.
- Hosany, S., Prayag, G., Deesilatham, S., Caussevic, S. ve Odeh, K. (2015). Measuring tourists' emotional experiences: Further validation of the destination emotion scale. *Journal of Travel Research*, 54(4), 482-495
- Irvine, W., & Anderson, A. R. (2006). *The effect of disaster on peripheral tourism places and the disaffection of prospective visitors*. In Y. Mansfeld, & A. Pizam (Eds.), *Tourism, Security & Safety: From theory to practice* (pp. 169-186). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- İstanbul Kültür Çalıştay (2018). *İstanbullu Olmak: Şehir, Kimlik, Şuur*. İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Yayınları.
- Kapuscinski, G., & Richards, B. (2016). News framing effects on destination risk perception. *Tourism Management*, 57, 234-244.
- Kayış, A., (2014). Güvenilirlik Analizi, Editör: Şeref Kalaycı, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (ss: 401-419), 6. Baskı, Ankara, Asil Yayın Dağıtım.
- Khajuria, S., & Khanna, S. (2014). Tourism risks and crimes at pilgrimage destinations—A case study of Shri Mata Vishnu Devi. *International Journal of Event Management Research*, 8(1), 77-93.
- Kültür Turizm Bakanlığı. (2018). İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (Erişim: 06.12.2018), <http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/TR-187624/temmuz-2017-istanbul-turizm-istatistikleri-yayinlanmist.html>
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2006). *Tourism, security and safety: From theory to practice*. New York: Routledge.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (Second Edition) New York: Harper & Row. Publishers, US.
- Monk, K. M., Heinonen, J. A., & Eck, J. E. (2010). Problem-Oriented Guides for Police Problem-Specific Guides Series No. 59.
- Pearce, P. L., & Lee, U. I. (2005). Developing the Travel Career Approach to Tourist Motivation. *Journal of Travel Research*, 43(3), 226-237.
- Rezaei, S., Shahijan, M. K., Valaei, N., Rahimi, R., & Ismail, W. K. W. (2018). Experienced international business traveller's behaviour in Iran: A partial least squares path modelling analysis. *Tourism and Hospitality Research*, 18(2), 163-190.
- Rittichainuwat, B. N., & Chakraborty, G. (2012). Perceptions of importance and what safety is enough. *Journal of Business Research*, 65(1), 42-50.
- Ryan, C. (1993). Crime, violence, terrorism and tourism: an accidental or intrinsic relationship?. *Tourism Management*, 14(3), 173-183.
- Schroeder, A., & Pennington-Gray, L. (2014). Perceptions of crime at the Olympic Games: What role does media, travel advisories, and social media play?. *Journal of Vacation Marketing*, 20(3), 225-237.
- Schroeder, A. (2015), *Revisiting travel risk after three decades of study: the role of perceive risk, perceived efficacy, and risk reduction behaviors*, unpublished doctoral dissertation, University of Florida, Gainesville, FL.
- Seabra, C., Abrantes, J. L., & Kastenzholz, E. (2014). The influence of terrorism risk perception on purchase involvement and safety concern of international travellers. *Journal of Marketing Management*, 30(9-10), 874-903.
- Seçilmiş, C., & Ünlüönen, K. (2009). İstanbul’u Ziyaret Eden Turistlerin Güvenlik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 65-84.
- Sungur, O. (2014). *Korelasyon Analizi*, Editör: Şeref Kalaycı, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (ss: 116), 6. Baskı, Ankara, Asil Yayın Dağıtım.

- Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998a). Influence of Terrorism Risk on Foreign Tourism Decisions. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 112-144.
- Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998b). Determining Future Travel Behavior from Past Travel Experience and Perceptions of Risk and Safety. *Journal of Travel Research*, 37, 171-177.
- Sönmez, S. F., & Sirakaya, E. (2002). A Distorted Destination Image? The Case of Turkey. *Journal of Travel Research*, 41, 185-196.
- Sönmez, S. F., Apostolopoulos, Y., & Tarlow, P. (1999). Tourism in Crisis: Managing the Effects of Terrorism. *Journal of Travel Research*, 38, 13-18
- Tanrıoğen, A. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara, Anı Yayıncılık.
- Taşcı, A. D., & Gartner, W. C. (2007). Destination image and its functional relationships. *Journal of Ttravel Research*, 45(4), 413-425.
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2018). Güncel Türkçe Sözlük. (Erişim: 02.09.2018), http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gt s&guid=TDK.GTS.5c0cf3df6ce6e1.61007618
- UNWTO (1996). Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations. (Erişim: 04.01.2019), <http://www2.unwto.org/publication/tourist-safety-and-security-practical-measures-destinations>
- Wichasin, P., & Dounghummes, N. (2012). A comparative study of international tourists' safety needs and Thai tourist polices' perception towards international tourists' safety needs. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 67(1), 1372-1378.
- Woosnam, K. M., Shafer, C. S., Scott, D., & Timothy, D. J. (2015). Tourists' perceived safety through emotional solidarity with residents in two Mexico–United States border regions. *Tourism Management*, 46, 263-273.
- Yeşiltaş, M., Öztürk, İ., & Türkmen, F. (2008). Terör faaliyetlerinin turizm sektörüne etkilerinin çözüm önerileri perspektifinde değerlendirilmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 175-189.
- Zhang, H., Wu, Y., & Buhalis, D. (2018). A model of perceived image, memorable tourism experiences and revisit intention. *Journal Of Destination Marketing & Management*, 8(1), 326-336.