

Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/  
Journal of Travel and Hospitality Business  
Cilt/Vol:19(2),Yıl/ Year:2022, ss/pp,196-210  
Gönderim Tarihi/ Received:25.02.2022  
Kabul Tarihi /Accepted:26.04.2022  
DOI: 10.24010/soid.1079069


Araştırma Makalesi/ Research Article

## Temalı Parklarda Aşırı Kalabalıklaşmanın Deneyimsel Sonuçları\*

### Experiential Consequences of Overcrowding in Theme Parks

**Araş. Gör. Dr Hümevra DOĞRU DAŞTAN** 

Dokuz Eylül Üniversitesi  
İşletme Fakültesi, İzmir, Türkiye  
**E-posta:** humeyra.dogru@deu.edu.tr

**Prof. Dr. Burcu Selin YILMAZ** 

Dokuz Eylül Üniversitesi  
İşletme Fakültesi, İzmir, Türkiye  
**E-posta:** selin.yilmaz@deu.edu.tr

#### Öz

Ulaşım ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmelerin etkisiyle artan turizm hareketliliğinin bir sonucu olan aşırı kalabalıklaşma temalı parklar açısından ziyaretçi deneyimini olumsuz etkileyen önemli bir sorun olarak öne çıkmaktadır. Bu çalışma, nitel araştırma yöntemi uygulanarak kalabalığın temalı park ziyaretleri bağlamındaki sonuçlarını bütüncül bir bakış açısıyla ortaya koymayı amaçlamaktadır. Veriler, görüşme tekniği türlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile elde edilmiştir. Florida'daki temalı parkları ziyaret eden 35 katılımcıdan elde edilen veriler NVivo programı yardımıyla içerik analizine tabi tutulmuştur. Aşırı kalabalıklaşmanın temalı park ziyaretleri bağlamındaki sonuçları deneyimsel sonuçlar, güvenlik ve emniyetle ilgili sonuçlar, sosyal sonuçlar ve hareketlilik ve yetenekle ilgili sonuçlar olmak üzere dört ana tema altında toplanmaktadır. Araştırma, temalı parklarda kalabalıklaşmanın deneyime etkisini bütüncül olarak ele alan ilk nitel araştırma olarak önemli teorik katkılar sunarken, sektör temsilcileri için de uygulamaya yönelik öneriler içermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Aşırı Kalabalıklaşma, Kalabalık Algısı, Temalı Parklar, Ziyaretçi Deneyimi, Sosyal Sürdürülebilirlik

#### Abstract

As a result of increased international tourism arrivals stemmed from rapid improvements in transportation and communication technologies, overcrowding has been one of the most important issues affecting visitor satisfaction for theme parks. This study aims to explore the outcomes of overcrowding in the scope of theme parks with a holistic view by adopting qualitative method. Data was gathered with semi-structured interviews from 35 participants who visited theme parks located in Florida. Data was subjected to content analysis with NVivo software. The outcomes of overcrowding in theme park settings were categorized under four themes – namely, experiential outcomes, safety-related outcomes, social outcomes and capability-related outcomes. The study provides theoretical contributions since it is the first qualitative study examining the effect of overcrowding on theme park experience holistically and offers practical suggestions for sector representatives.

**Key Words:** Overcrowding, Perceived Crowding, Theme Parks, Visitor Experience, Social Sustainability

\*Bu makale, TÜBİTAK 2214-A Yurt Dışı Doktora Sırası Araştırma Burs Programı (Proje numarası: 1059B141801030) kapsamında desteklenen ve araştırması Florida Üniversitesi'nde gerçekleştirilen doktora tezinden üretilmiştir.

## Extended Summary

### Purpose

The rapid rise in the world population has led an increase in the number of individuals participating in tourism activities, so increasing number of tourists has become one of the main considerations in sustainable tourism development. When the number of people visiting a destination reduces other visitors' experience quality or has a negative impact on the lives of local people, social carrying capacity is exceeded. Overcrowding has been a significant issue which threatens visitor satisfaction and revisit intention in tourism and leisure industry (Mowen et al., 2003; Popp, 2012). After the overtourism concept has been introduced to the literature, the number of studies concentrating on perceived crowding in tourism and recreation fields have increased during the last decade. However, the majority of these studies have adopted quantitative methods which limit researchers' ability to gain a deeper understanding of crowding concept. Further, the number of studies focused on overcrowding issue in the scope of theme parks are limited (Martin, 2017), although theme parks are one of the touristic attractions that suffer from overcrowding problem which in turn, negatively affect the visitor experience. Therefore, this study aims to investigate the consequences of overcrowding on visitor experience in theme park settings using exploratory research design.

### Background

Overtourism, which occurs as a result of the rapid and uncontrollable increase in unsustainable mass tourism activities, is defined as the situation experienced in destinations where the local people or visitors feel that there are too many visitors in the environment and the quality of life and experience in the region is unacceptably deteriorated (Goodwin, 2017). Perceived crowding has been dominantly discussed in terms of social aspect of sustainability and accepted as a complex social phenomenon which is determined by various variables such as personal characteristics, norms, motivations, preferences, and expectations (Moyle and Croy, 2007). Therefore, perceived crowding is defined as an individual's socio-psychological evaluation of spatial constraints in a particular physical environment against certain standards, norms, and desired levels of interaction and knowledge (Rapoport, 1975; Vaske and Donnelly, 2002)

Previous studies examining the consequences of overcrowding for visitors have predominantly focused on the link between perceived crowding and overall visitor satisfaction. Even though crowding might arise positive emotions in festivals and event settings (Lee and Graefe, 2003), many studies supported that perceived crowding often leads to negative emotional reactions, lower visitor satisfaction, and a decrease in the intention to revisit and recommend (Neuts and Nijkamp, 2012; Zehrer and Raich, 2016). The most common behavioral responses to crowding are coping strategies including spatial, temporal and activity displacement (Ruph et al., 2019).

### Method

In this exploratory study, semi-structured interviews were conducted with participants who visited theme parks located in Florida, United States. The sample was selected with maximum variation sampling method. Since the perception of crowding has been accepted as a complex social phenomenon by Baum and Paulus (1987), qualitative method was chosen for this study. Qualitative research is appropriate method to

identify variables that cannot be easily measured and to bring a detailed understanding to a complex subject that cannot be directly observed (Patton, 2002; Creswell, 2013). Data gathered was subjected to a systematic content analysis through NVivo software.

## Findings

The outcomes of overcrowding in theme parks were divided into four categories: experiential, safety-related, social and capability-related outcomes. In terms of experiential outcomes, visitors mentioned that they were unable to execute preplanned activities, they encountered with a decrease in experience quality, enjoyment, and customer service quality in addition to deterioration of the thematic atmosphere and benefit-cost balance. Safety-related outcomes include increase in concerns about surroundings and personal belongings, sanitation and hygiene issues, possible quarrels, and difficulty in intervening in an emergency. Related to social outcomes, data revealed the themes such as misbehavior of other visitors, invasion of personal space and privacy, lack of courtesy, social interaction opportunity and higher competition among visitors. Finally, capability related outcomes comprehend mobility limitations, inability to meet basic needs, and a decrease in navigation capabilities of visitors.

## Results

The present study explored and analyzed possible consequences of over-crowding in the context of theme park experience. The findings of this study are in agreement with those of past empirical studies as regards the potentially strong influence of crowding on visitors' safety and security feelings (Tseng et al., 2009) and social conflicts among visitors (Emang et al., 2020; Usher et al., 2016). Many researchers who aim to conceptualize tourist experience proposed that physical place and spatial movement are important components enhancing visitor experiences especially for recreation activities. However, there is no any study addressing mobility capabilities caused by over-crowding in tourism and recreation settings to the authors' knowledge (Hayllar and Griffin, 2005). Thus, the findings related to capability-related outcomes constitute another contribution of this study in the theoretical context.

## 1. Giriş

Dünya nüfusunun hızlı artışı ile birlikte bilgi, iletişim ve ulaşım teknolojilerindeki gelişmelerin de etkisiyle uluslararası turizm faaliyetlerine katılan kişi sayısı her geçen yıl artmaktadır. Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO, 2021) istatistiklerine göre 2019 yılında dünya genelindeki uluslararası turist sayısının %51'ini ağırlayan Avrupa kıtasındaki önde gelen destinasyonlar (Paris, Venedik, Barselona, vd.) aynı zamanda turizm karşıtı eylemlerin merkezi olmuş ve bu eylemler alanyazına aşırı turizm (overtourism) kavramını kazandırmıştır. Sürdürülebilir olmayan kitle turizmi faaliyetlerinin hızlı ve kontrol edilemez bir şekilde artması sonucu ortaya çıkan aşırı turizm, yerel halk veya ziyaretçilerin çevrede çok fazla ziyaretçi olduğunu hissettiği ve bölgedeki yaşam kalitesi ile deneyimin kalitesinin kabul edilemez bir şekilde bozulduğu destinasyonlarda yaşanan durum olarak tanımlanmaktadır (Goodwin, 2017).

Alandaki araştırmacılar tarafından sürdürülebilirliğin sosyal boyutu ile ilişkilendirilen aşırı kalabalıklaşma ziyaretçi açısından ait olma hissini kaybi, sıkışıklık ve izdihamın artması, mekân algısının azalması ve olumsuz turist tepkilerinin bir nedeni olarak ele alınmaktadır (Milano, 2018; Yeh ve diğ., 2012). Destinasyonlar açısından ise aşırı turizm halka açık yerlerin özelleştirilmesi, yerel halkın yaşam

kalitesinin ve satın alma g¼c¼n¼n azalması, çevrenin bozulması, k¼lt¼rel tahribat ve trafik sorunları gibi birçok olumsuz sonuçla ilişkilendirilmektedir (McKinsey ve Company, 2017; Milano, 2018). Her ne kadar t¼m d¼nyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisi sebebiyle uluslararası turizm hareketliliği 2020 yılında %70-75 oranında azalarak 30 yıl ¼nceki seviyelerine gerilese de sekt¼r¼n 2,5-4 yıl içinde 2019 rakamlarını yakalayabileceği tahmin edilmektedir (UNWTO, 2020).

Kalabalık algısı kavramı turizm ve rekreasyon alanlarındaki araştırmacılar tarafından yoğun bir şekilde çalışılmıştır. Bu konudaki ilk çalışmalar çoğunlukla açık hava rekreasyon alanlarındaki kalabalığın ziyaretçilerin davranışsal tepkilerine etkisine odaklanmıştır (Andereck ve Becker, 1993). ¼zellikle 2000’li yıllardan sonra kalabalık algısı ¼zerine yapılan çalışmalarda k¼lt¼rel miras alanları, festivaller ve şehir turizmi destinasyonları araştırma alanı olarak seçilmiştir (Lee ve Graefe, 2003; Neuts ve Nijkamp, 2012; Sun ve Budruk, 2017). Temalı parklar kalabalığın ziyaretçi deneyimini ve yeniden ziyaret etme niyetini olumsuz etkilediği ve ziyaretçi memnuniyetsizliği yarattığı turistik çekiciliklerden biri olmasına rağmen bu alandaki araştırmacıların ilgisini yeteri kadar çekmemiştir (Martin, 2017). Oysaki kalabalığın ziyaretçi deneyimine etkisini b¼t¼nc¼l olarak ele almak kalabalıklaşma sorununun derinlemesine anlaşılması ve olumsuz sonuçlarının ortadan kaldırılması için gerekli olan stratejilerin oluşturulması açısından ¼nemlidir. Bu bağlamda bu araştırmanın amacı keşfedici araştırma deseni kullanılarak aşırı kalabalıklaşmanın temalı park ziyaretçileri bağlamındaki deneyimsel etkilerini tespit etmektir.

## 2. Alanyazın Taraması

Çevresel psikoloji kapsamında ele alınan kalabalık algısı birçok sosyo-psikolojik paradigma ile açıklanmaya çalışılmıştır. Brehm’in (1966) psikolojik tepki teorisine g¼re kalabalık bireyin davranışsal ¼zg¼rl¼klerini kısıtlayan bir fakt¼r olduğundan birey ¼zg¼rl¼đ¼n¼ geri kazanmak amacıyla tepki g¼stermektedir. Aşırı uyarın y¼k¼ teorisi ise kalabalığı bir aşırı uyarın olarak kabul etmekte ve insanların diğer ziyaretçilerin varlığı nedeniyle bunaldıklarında kalabalık hissettiklerini ileri s¼rmektedir (Schmidt ve Keating, 1979). Bu kuramların yanı sıra, Hui ve Bateson (1990) bir kişinin icra etmek istediği eylemlerinin diğer insanların varlığı nedeniyle sınırlandırılması veya ortadan kaldırılması durumunda, bu insan sayısının aşırı olarak değerlendirileceğini ¼ne s¼ren davranışsal kısıtlama modelini ¼nermiřtir. Genel olarak bu modeller, alandaki yoğunluk seviyesi arttıa bireylerin kalabalık hissettikleri ve fiziksel alandaki hareket ¼zg¼rl¼kleri kısıtlandıka stres tepkisi g¼sterdikleri temel varsayımına dayanmaktadır.

Alandaki araştırmacılar ¼ncelikle yoğunluk ve kalabalık arasındaki farklılığı vurgulamışlardır. Stokols’a (1972) g¼re yoğunluk, bir alanın kısıtlı olması iken; kalabalık, o kısıtlı alanın sınırlayıcı boyutlarının birey tarafından algılanmasını ifade etmektedir. Kalabalıklaşma aynı zamanda belirli yoğunluk seviyelerinin belirli standartlara, normlara ve istenen etkileşim seviyelerine karşı olumsuz ¼znel deneyimi olarak tanımlanmaktadır (Rapoport, 1975). Vaske ve Donnelly (2002) ise kalabalık algısının tanımlayıcı bilgi (yoğunluk veya karşılaşma oranı) ile değerlendirici bilginin (bireyin o yoğunluğu veya karşılaşma oranının olumsuz değerlendirmesi) birleşiminden oluştuğunu belirtmişlerdir. Dolayısıyla algılanan kalabalık, bireyin belirli bir fiziksel çevredeki mekânsal kısıtlamaların sosyo-psikolojik değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır ve çoğunlukla olumsuz duygusal tepkilere ve daha d¼ř¼k ziyaretçi memnuniyetine yol açmaktadır (Neuts ve Nijkamp, 2012; Zehrer ve Raich, 2016). Kalabalık algısı kişisel, fiziksel ve sosyal fakt¼rlerden etkilenmekte ve bireysel ¼zelliklere ve durumsal fakt¼rlere g¼re değişkenlik g¼stermektedir (Hui ve Bateson, 1990).

Kalabalık algısını etkileyen etmenlerin başında yaş, cinsiyet, eğitim, gelir gibi demografik faktörler ile milliyet gelmektedir (Neuts ve Nijkamp, 2012). Birçok araştırma ise kalabalık algısının normatif bir kavram olduğunu ileri sürerek karşılaşma seviyeleriyle ilgili bireysel normlardan, beklentilerden ve kalabalık seviyesi tercihlerinden etkilendiğini ortaya koymuştur (Ziegler ve diğ., 2016). Bu faktörlerin yanı sıra bireysel motivasyon türü ve seviyesi ile destinasyonla ilgili geçmiş deneyimler kalabalık algısını etkileyen diğer kişisel etmenlerdir (Ruph ve diğ., 2019). Kişisel faktörlerin yanı sıra alanın kullanım seviyesi, araç sayısı gibi dışsal faktörler ile kaynak/tesis türü, kaynak müsaitliği/erişilebilirliği, çevresel şartlar, alanın popülerliği ve alandaki kalabalık yönetim stratejileri gibi ziyaret edilen destinasyonla ilgili faktörler de bireyin kalabalık algısını etkileyen unsurlar arasındadır (Brown ve diğ., 2013; Manning, 1999; Ziegler ve diğ., 2016). Ayrıca diğer ziyaretçilerin rahatsız edici davranışları ve ziyaretçi grupları arasındaki benzerlik seviyesinin az olması gibi sosyal etmenler ile ziyaretin zamanı ve hava koşulları gibi durumsal unsurlar da turizm ve rekreasyon alanlarındaki ziyaretçilerin kalabalık algılarını etkileyen diğer faktörlerdir (Eder ve Arnberger, 2012; Manning, 1999).

Aşırı kalabalıklaşmanın ziyaretçi açısından sonuçlarını ele alan araştırmalar çoğunlukla kalabalık algısı ve ziyaretçi tatmini arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Etkinlik ve festival alanlarında ziyaretçi deneyimi açısından olumlu etkilere yol açabilen aşırı kalabalıklaşma birçok turizm ve rekreasyon aktivitesi açısından düşük ziyaretçi tatminine sebebiyet vermektedir (Manning, 1999; Mowen ve diğ., 2003; Popp, 2012). Yüksek yoğunluk seviyelerinde oluşan ziyaretçi tatminsizliği ise, yeniden ziyaret etme ve tanıdıklara tavsiye etme niyetinde azalmanın yanında bazı baş etme stratejilerinin uygulanması ile sonuçlanmaktadır (Zehrer ve Raich, 2016). Kalabalığa yönelik gösterilen en yaygın davranışsal tepkiler; mekânsal yer değiştirme, zamansal yer değiştirme ve aktivite değiştirme stratejilerini kapsayan kalabalıkla baş etme stratejileridir (Popp, 2012; Ruph ve diğ., 2019). Davranışsal tepkilere ek olarak ziyaretçiler, aşırı kalabalıklaşma sonucunda ürün değiştirme ve rasyonelleştirme başta olmak üzere bazı bilişsel tepkiler göstererek kalabalığın deneyimlerine yönelik olumsuz etkisini azaltmaya çalışmaktadır (Johnson ve Dawson, 2004).

Temalı parklar aşırı kalabalıklaşmanın ziyaretçi deneyimi açısından en fazla sorun yarattığı turistik çekiciliklerin başında gelmesine rağmen kalabalık algısı, temalı parklar bağlamında oldukça sınırlı sayıdaki çalışmada ele alınmıştır. Yeh ve diğ. (2012), Çin'de bulunan bir temalı parkın ziyaretçileri ile gerçekleştirdikleri nicel araştırmada kalabalığın olumsuz duygulara neden olduğunu ve ziyaretçi tatminini olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadırlar. Brown ve diğ. (2013), Amerika Birleşik Devletleri'nde ve Avrupa'da bulunan iki temalı parkta gerçekleştirdikleri nicel çalışmada ziyaretçilere sunulan teşvik ve bilgilerle kalabalığın nasıl yönetilebileceğine dair bulgularını paylaşmışlardır. Zhang ve diğ. (2017), Çin'de yer alan bir temalı parkta karma yöntem yaklaşımı benimseyerek gerçekleştirdikleri çalışmalarında ziyaretçi hareketlerinin tesisin mekânsal yerleşim özelliklerinden etkilendiğini ortaya koymuşlardır. Milman ve diğ. (2020) ise, Florida'daki temalı parkları ziyaret eden kişilerden elde ettikleri nicel verilerin analizi sonucunda algılanan kalabalığın temalı park ziyaretçilerinin park içerisindeki hareketliliğini, ziyaretçi tatminini, ağızdan ağıza iletişim ve yeniden ziyaret etme niyetlerini olumsuz etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

### 3. Yöntem

Araştırmada nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Veriler görüşme tekniği ile elde edilmiştir. Görüşmelerde yarı-yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Nitel

araştırma, kolaylıkla ölçülmeyen değişkenleri belirlemek, karmaşık bir konuya ayrıntılı bir anlayış getirmek ve doğrudan gözlemlenemeyen karmaşık olguları ortaya çıkmak için uygun bir yöntemdir (Creswell, 2013: 48; Patton, 2002: 340). Bu nedenle, Baum ve Paulus (1987) tarafından karmaşık sosyal bir olgu olarak kabul edilen kalabalık algısının temalı park ziyaretleri bağlamındaki deneyimsel sonuçları hakkında derinlemesine veri toplamak amacıyla görüşme tekniği uygulanmıştır. Katılımcılara yönetilecek soruların belirlenmesinde alanyazındaki aynı konuda yapılmış nitel araştırmalardan yararlanılmış (Jin ve diğ., 2016; Popp, 2012) ve hazırlanan soru formu tüketici davranışları alanında uzman üç akademisyen tarafından incelenmiştir. Sonrasında görüşme sorularının anlaşılabilirliğini test etmek ve araştırma sorusuyla uyumlu olup olmadıklarını anlamak amacıyla turizm alanında doktora yapan ve daha önce temalı parkları ziyaret eden beş araştırma görevlisiyle pilot görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiş ve katılımcılara temalı parklarda aşırı kalabalıklaşma durumunda nasıl hissettikleri, ziyaretçi deneyimlerinin kalabalıktan nasıl etkilendiği, deneyimlerini olumlu veya olumsuz etkileyen kalabalık unsurlarının neler olduğu sorulmuştur. Araştırmada nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenirliliğin sağlanmasına yönelik stratejilerden katılımcı teydi, katılımcıların dürüst olmalarının teşvik edilmesi, uygulama alanını tanıma, araştırmacıda çeşitleme ve uzman incelemesi stratejileri uygulanmıştır (Flint ve diğ., 2002: 106).

### 3.1. Örneklem

Araştırmanın örneklemini son bir yıl içinde Florida'da bulunan temalı parkları ziyaret eden 35 katılımcı oluşturmaktadır. Örneklemin belirlenmesinde amaçlı örnekleme yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme ile kartopu örnekleme yöntemleri kullanılmıştır. Katılımcılara Florida'nın Gainesville kentinde yaşayan kişilerin üye olduğu sosyal medya gruplarından duyuru vasıtasıyla ulaşılmıştır. Görüşülen katılımcılara temalı parkları son bir yılda ziyaret eden tanıdıkları olup olmadığı sorulmuş ve örnekleme sayısı bu şekilde artırılmıştır. Katılımcıların farklı yaş, meslek, cinsiyet, eğitim gruplarından olmalarına ve farklı ülkelerden gelmiş bulunmalarına dikkat edilmiştir. Bu şekilde kalabalıklaşma sorununa taraf olabilecek bireylerin çeşitliliği artırılarak, çeşitlilik gösteren durumlar arasında ortak olguların ve her durumun kendine özgü boyutlarının ortaya konulması hedeflenmiştir (Patton, 2002). Örneklem büyüklüğu ise, Strauss ve Corbin (1998) tarafından vurgulanan doyum noktasına (satürasyon) göre belirlenmiş ve yeni görüşmelerden çok az yeni bilgi geldiğinde araştırma sonlandırılmıştır.

### 3.2. Veri Toplama

Veri toplama sürecine başlamadan önce görüşmeleri gerçekleştirecek olan birinci yazar Florida'nın Orlando şehrinde konumlanan üç temalı parkı ziyaret etmiştir. Araştırmacının uygulama alanını tanımak amacıyla alanda fazladan geçirdiği süre nitel araştırmanın geçerlik ve güvenilirlik ölçütlerinden inandırıcılık alt ölçütünü karşılamasına yardımcı olmaktadır (Şener ve diğ., 2017). Görüşmelere başlamadan önce Florida Üniversitesi Kurumsal Etik Kurulu (IRB) kuralları gereğince katılımcılardan; araştırmanın amacı ve içeriğinin, kişisel bilgilerinin gizli tutulacağının belirtildiği ve araştırmaya gönüllü olarak katıldıklarına dair bilgilendirilmiş onam formu (*informed consent*) alınmıştır. Böylece katılımcıların dürüst, doğru ve bilgilendirici cevaplar vermeleri teşvik edilerek verinin inandırıcılığı artırılmıştır (Sekaran, 2003). Görüşmeler, katılımcıların uygun olduklarını belirttikleri zaman ve yerlerde gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeler İngilizce dilinde yapılmış olup, araştırmacıların İngilizce diline hâkim olması ve bu dili akıcı konuşamayan kişilerin örnekleme dahil edilmemesi sayesinde

veri toplamada dil açısından herhangi bir sorun yaşanmamıştır. Kişisel bilgiler gizli tutulduğundan katılımcılardan elde edilen doğrudan alıntılar İngilizce'den Türkçe'ye çevrilerek Katılımcı 1 (K1), Katılımcı 2 (K2), ..., Katılımcı 35 (K35) olarak cinsiyet, yaş ve ülke bilgileriyle beraber verilmiştir. Veriler 2 Aralık 2019 – 2 Mart 2020 tarihleri arasında toplanmış, görüşmeler katılımcılardan izin alınarak kayıt altına alınmıştır. Görüşmelerden elde edilen ses kayıtları bilgisayar ortamında yazıya dökülmüştür. Yazılı hale getirilen verinin katılımcıların sözlerini yansıttığından ve ifade etmek istedikleri anlamı karşıladığından emin olmak amacıyla katılımcılara kendi görüşmelerinin bir dökümü gönderilmiş ve incelemeleri ve gerekli gördükleri yerleri düzeltmeleri istenmiştir. Böylece, 'katılımcıların kontrolü' stratejisi uygulanarak katılımcıların söyledikleri ile araştırmacının söyledikleri ne şekilde yorumladığı arasında bir denge sağlanmış ve araştırmanın geçerlik ve güvenilirliği artırılmıştır (Williams ve Morrow, 2009).

### 3.3. Veri Analizi

Katılımcılardan gelen geri dönüşler sonucunda düzeltilen yazılı dokümanlar içerik analize tabi tutulmuştur. İçerik analizi QSR NVivo 12 Nitel Veri Analiz Programında açık kodlama, eksenel kodlama ve seçici kodlama olmak üzere üç aşamada gerçekleştirilmiştir (Strauss, 2003). Öncelikle farklı konsept ve temalar sınıflandırılmış ve ilk geniş tematik alanlar oluşturulmuştur (açık kodlama). Sonrasında kategoriler arasındaki ortak temalar belirlenerek kodların sayısı azaltılmıştır (eksenel kodlama). Eksenel kodlamada araştırmacı sistematik analiz ve verilerin sürekli karşılaştırılması yoluyla aralarındaki ilişkiyi gösterecek biçimde kodları bir araya toplamaktadır (Strauss ve Corbin, 1998: 188). En son olarak, katılımcılardan elde edilen cümlelerden çıkartılan ilk temalar sınıflandırılmış ve araştırmacıların yorumuna göre ortak örüntü ve temalar baz alınarak ikinci sıra ve üçüncü sıra temalar gruplandırılmıştır (seçici kodlama). İçerik analizinin bu son aşamasında araştırma amacıyla uyumlu merkezi kategori seçilir ve diğer kategorilerle sistematik bir şekilde ilişkilendirilir, iyileştirilmesi ve geliştirilmesi gereken kategoriler düzenlenir (Strauss, 2003: 62). İki araştırmacı analizleri bağımsız olarak gerçekleştirerek, sonuçları karşılaştırmış ve kodlamalarda fikir birliğine varmak amacıyla anlaşmazlıklarını tartışmışlardır. Böylece kodlama ve analitik karar sürecinde araştırmacıda çeşitleme yapılarak doğrulanabilirlik alt ölçütü karşılanmış, araştırmanın geçerlik ve güvenilirliği artırılmıştır (Lincoln ve Guba, 1985).

## 4. Bulgular

### 4.1. Katılımcı Profili

Görüşmeye katılanların 22'si kadın, 13'ü erkektir. Büyük çoğunluğu lisans veya yüksek lisans derecesine sahiptir. Katılımcıların geldikleri başlıca ülkeler ABD, Çin, Brezilya ve Arjantin olup sağlık uzmanı, öğretmen, akademisyen, iletişim uzmanı, emlak uzmanı ve mühendis gibi farklı meslek gruplarındadırlar. Katılımcıların yaş ortalaması 31 olup, katılımcılar tarafından en fazla ziyaret edilen ilk üç temalı park sırasıyla Magic Kingdom Park, Universal Studios Florida ve Disney Hollywood Studios'dur. Görüşmelerden elde edilen bulgulara göre katılımcıların çoğu temalı parklarla ilgili bilgi araştırma sürecinde mobil uygulamalar ve sosyal medyadan bilgi edinen ve ziyaret öncesi biletlerini internette veya temalı parka gelerek kapıdan satın alan kişilerdir. Ziyaretçilerin temalı parka gelişlerinde en etkili olan motivasyonları eğlenmek, sosyalleşmek, atmosferi deneyimlemek ve öğrenmektir. Katılımcıların temalı park seçimini en fazla etkileyen faktörler; temalı park araçlarının çeşitliliği ve yaratılan temalardır.

## 4.2. Kalabalığın Temalı Park Ziyaretleri Bağlamındaki Sonuçları

Çalışma kapsamında görüşülen temalı park ziyaretlerinin görüşme sorularına verdikleri yanıtların içerik analizine tabi tutulması sonucunda aşırı kalabalıklaşmanın temalı park ziyaretleri bağlamında neden olduğu sonuçlar dört ana kategori altında toplanmıştır. Tablo 1'de her alt kategori altında yer alan temalar ve katılımcılar tarafından dile getirilme sıklıkları gösterilmektedir.

**Tablo 1: Aşırı Kalabalıklaşmanın Temalı Park Ziyaretleri Bağlamındaki Sonuçları**

cnc kategori	İkinci kategori	Birinci kategori	Sıklık
Kalabalığın Sonuçları	Deneyimsel Sonuçlar	Planlanan aktivitelere katılamama	35
		Tematik atmosferin bozulması	21
		Deneyim kalitesinde azalma	15
		Fayda-maliyet dengesinde bozulma	13
		Eğlencenin azalması	10
		Hizmet kalitesinde azalma	8
		<i>Toplam</i>	<i>102</i>
	Güvenlik ve Emniyetle İlgili Sonuçlar	çevreyle ilgili endişeler	21
		Kişisel eşyalarla ilgili endişeler	14
		Temizlik ve hijyen konuları	8
		Muhtemel kavgalar	6
		Acil durumlarda müdahale gclğ	4
		<i>Toplam</i>	<i>53</i>
	Sosyal Sonuçlar	Diğer ziyaretlerin olumsuz davranışları	18
		Kişisel alanın istilası	10
		Nezaketsizlik	7
		Sosyal etkileşim imkânı	6
		Ziyaretçiler arasında rekabetin artışı	4
		İnsanlardaki umursamazlığın artışı	3
		Kişisel mahremiyetin ihlali	2
		<i>Toplam</i>	<i>50</i>
	Hareketlilik ve Yetenekle İlgili Sonuçlar	Hareketlilik kısıtları	21
		Temel ihtiyaçları karşılama gclğ	15
		Yön bulma yeteneğinde azalma	8
		İnsanlar tarafından hareket etmeye zorlanma	2
		Deneyimin kendisine ulaşamama	2
		<i>Toplam</i>	<i>48</i>

### 4.2.1. Deneyimsel Sonuçlar

Katılımcılar tarafından en fazla vurgulanan deneyimsel sonuç planlanan aktivitelere katılamamaktır. Katılımcılar kalabalık nedeniyle sırada çok beklediklerini, planladıkları aktiviteleri gerçekleştiremediklerini, deneyimlemek istedikleri temalı park araçlarına ulaşamadıklarını ve özellikle de tek günlük bilet aldıklarında kalabalık yüzünden deneyimleriyle ilgili tatminsizlik duygusu yaşadıklarını ifade etmişlerdir.

*“Hız trenine binmeyi sevdiğim için temalı parka gidiyorum, on yerine üç araca binersen hayal kırıklığına uğrarım....Özellikle günlük bilet aldığımda ve oraya birden çok kez gidemeyeceğim durumlarda. (K10, Kadın, 28, Çin)*



Sınırlı sayıdaki katılımcı, diğer ziyaretçilerle etkileşime girdiklerinde kalabalığın deneyimlerini zenginleştirebileceğini belirtse de, görüşmeye katılanların büyük çoğunluğu kalabalığı parkın mekân ruhunu ve tematik atmosferi bozan bir unsur olarak gördüklerini belirtmişlerdir.

*“Kalabalığın, ziyaretçileri insanların temalı parka gitme nedenlerinden biri olan sihirden uzaklaştırdığını hissediyorum. Disneyland'da bazı insanlar prenses gibi giyiniyorlar, böylece Disneyworld ile gerçek bir etkileşime giriyorsunuz, tüm insanların bir peri masalının prensesi olduğu bir hayal dünyası yaratıyorsunuz, ama normal kıyafetli insanlar beni atmosferin özgünlüğünden uzaklaştırıyor.”* (K20, Kadın, 24, Çin)

Aşırı kalabalıklaşmanın deneysel sonuçlarından üçüncüsü ise deneyimin kalitesinde azalmadır. Katılımcıların önemli bir bölümü kalabalığın hedeflerine ulaşmalarını engellediğini, deneyimden bir şeyler götürdüğünü ve kalabalık nedeniyle parkın artık heyecan verici ve eğlenceli olmadığı için deneyimlerinin kalitesinde genel olarak azalma olduğunu ifade etmişlerdir.

*“Çevrenizde çok fazla insan olduğunda, çok gürültülü ve çok kalabalık olduğunda, deneyimin kendisinden bir şeyler eksildiğini hissediyorum. O kadar etkili olmuyor, heyecan verici ve unutulmaz olmuyor; çünkü çevrenizde çok fazla insan olduğunda endişeleniyorsunuz... Bu yüzden kalabalığın sanki genel olarak deneyimden götürdüğünü düşünüyorum.”* (K19, Kadın, 26, ABD)

Katılımcıların büyük bir kısmı temalı park kalabalık olduğunda ödedikleri paranın ve harcadıkları zamanın karşılığını alamadıklarını, bu nedenle de kalabalığın fayda-maliyet dengesinde bozulmaya yol açtığını dile getirmişlerdir. Katılımcılara kalabalığın deneyim açısından sonuçları sorulduğunda Katılımcı 3 görüşlerini şu şekilde belirtmiştir;

*“Ayrıca kesinlikle finansal olarak düşünüyorum, eğer bir yere gitmek için para harcıyorsam ve yapmak istediğim her şeyi yapamıyorsam, o zaman bu büyük bir engel, kalabalıklar büyük bir mesele, çünkü o temalı parka geri dönmek için tekrar para ödemek istemiyorum, özellikle de fiyatlar bu kadar yüksekken.”* (K3, Kadın, 28, Kanada)

Kalabalığın temalı park ziyaretleri bağlamındaki deneysel sonuçlarına yönelik katılımcıların bir kısmı deneyimden aldıkları zevkin ve deneyimin sunduğu eğlencenin azaldığını; bir kısmı ise parklarda oluşan kalabalık nedeniyle temalı park araçlarında hizmet kalitesi ile restoran, tuvalet, hediyeleş eşya dükkânı gibi tesislerde aldıkları hizmetin kalitesinde önemli oranda azalma olduğunu belirtmişlerdir.

*“Muhtemelen kalabalık olmadığında aldığınız hizmeti alamayacaksınız. Çünkü daha az kalabalık olduğunda daha az insanla uğraşmaları gerekecek. Ancak çok fazla insan olduğunda hizmet kalitesinin düştüğünü düşünüyorum.”* (K33, Erkek, 26, ABD)

#### 4.2.2. Güvenlik ve Emniyetle İlgili Sonuçlar

Temalı parklarda oluşan aşırı kalabalıklaşmanın güvenlikle ve emniyetle ilgili sonuçlarına yönelik cevaplar analiz edildiğinde katılımcıların çoğunluğu kalabalık yüzünden çevreyle ilgili endişe ve kaygılarının arttığını dile getirmişlerdir. Ayrıca ortam kalabalık olduğunda ziyaretçilerin çevreyle ilgili kaygıları arttığından, telefon, cüzdan, çanta gibi sahip oldukları kişisel eşyalarla ilgili endişelerinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

*“Eğer parka yalnız gelmişsem bu kalabalıkta etrafıma, çevreme, çantama, telefonuma ve cüzdanıma aşırı dikkat ederim.”* (K13, Kadın, 33, Meksika)

Görüşmeye katılanların önemli bir bölümü aşırı kalabalıklaşma nedeniyle temalı parkta oluşan çevre kirliliğinden, etraftaki çöplerden ve tuvaletlerdeki hijyen eksikliğinden şikâyet etmişlerdir.

*“Kirlilik önemli bir sorun. Her yerde çöp ve plastik atıklar oluyor.”* (K17, Kadın, 20, ABD)

Temalı parklardaki aşırı kalabalıklaşmanın emniyetle ilgili bir diğer olumsuz sonucu ise ziyaretçiler arasında ortaya çıkabilecek muhtemel kavgalardır. Birçok katılımcı eğer ortamda özel alan kalmazsa ve ziyaretçiler birbirlerine çok yakın olurlarsa aralarında çatışmalar olabildiğini ve kavgalar çıkabildiğini dile getirmişlerdir. Kalabalığın temalı park ziyaretleri bağlamındaki bir diğer sonucu ise acil durumlarda müdahale güçlüğüdür. Bazı katılımcılar aşırı kalabalıklaşma durumunda parkta oluşabilecek acil bir durumda park yönetiminin müdahale etmekte zorlanacağını dile getirilerken, bazı katılımcılar çocuklarıyla ilgili acil bir durum olduğunda kendilerinin olaya müdahale etmekte zorlanacaklarını belirtmişlerdir.

*“Koşmayı, oynamayı ve şımarmayı seven iki yaşında ve dört yaşında iki çocuğunuz olduğunda, kendinizi çok daha korumacı, biraz stresli, endişeli hissediyorsunuz, çünkü sürekli bir korku var, benim kızım sadece dört, oğlum ise iki yaşında. Kendime defalarca sordum, eğer kızım koşmaya başlarsa ve oğlum pusetten inip koşmaya başlarsa, onları zamanında nasıl yakalarım diye. Bunun gibi bir çok şey var. Ben kesinlikle tetikte oluyorum. Acil bir durum olursa nasıl müdahale ederim diye düşünüyorum bu kalabalıkta”* (K8, Erkek, 38, ABD)

#### 4.2.3. Sosyal Sonuçlar

Görüşmelerde katılımcılar tarafından en fazla vurgulanan sosyal sonuç, kalabalıkta diğer ziyaretçilerin hoşa gitmeyen davranışlarının artmasıdır. Ziyaretçilerin diğer ziyaretçilere gösterdiği olumsuz davranışlardan en fazla dile getirilenler birbirlerini itmeleri, birbirlerine bağırmaları, kavga etmeleri, birbirlerine çarpacak kadar yaklaşmaları ve etrafa çöp atmalarıdır.

*“İnsanlar daha hızlı ayrılmak için parkta birbirlerini itekliyorlardı.”*(K1, Kadın, 25, Brezilya)

Temalı park ziyaretçilerinin en fazla vurguladığı ikinci sosyal sonuç ise, kişisel alanın diğer ziyaretçiler tarafından istila edilmesidir. Ayrıca birçok katılımcı, temalı parktaki kalabalık seviyesi artıkça insanların birbirlerine karşı daha nezaketsiz davrandıklarını belirtmiştir. Bazı katılımcılar ise kalabalıkta insanların diğer insanlara yönelik daha umursamaz davrandıklarını dile getirmişlerdir.

*“Küçük bir alanda çok fazla insan var, büyük bir park ve birçok farklı bölümü var, ama insanlar genellikle belirli alanlarda kalabalıklaşıyor. Çok tedirgin edici durumlar oluşuyor, insanlar size çarpıyor, kişisel bir alanınız kalmıyor.”*(K33, Erkek, 26, ABD)

Aşırı kalabalıklaşmanın olumsuz sosyal sonuçlarının yanı sıra olumlu sonuçları da olabilmektedir. Katılımcılardan bazılarına göre temalı park ziyaretleri bağlamında oluşan aşırı kalabalıklaşma ziyaretçiler arasında sosyal etkileşim imkânı yaratmaktadır.

*“...Kalabalığın içindeyken heyecan duyuyorum. Çevremdeki insanlarla etkileşime girdiğimi hissediyorum, çevremde diğer insanları görmeyi seviyorum, sanırım daha iyi hissediyorum.”*(K3, Kadın, 28, Kanada)

Görüşmelerde ortaya çıkan sonuçlardan bir diğeri ise, temalı parklardaki ziyaretçi sayısının fazla, kaynakların ise yetersiz olması nedeniyle ziyaretçiler arasındaki rekabetin artmasıdır.

*“Genel olarak kalabalık olumsuz, çünkü insanlar arasında bir rekabet oluşuyor. Daha hızlı gitmeliyiz, sıradaki ilk kişi olmalıyız gibi düşünüyorlar. Ayrıca çok fazla insan olduğunda kendimi aşırı gergin hissediyorum. Çünkü binmek istediğimiz temalı park aracına kalabalık yüzünden binmemekten endişe ediyorum.”* (K15, Kadın, 27, Güney Kore)

Sınırlı sayıdaki katılımcı ise temalı parklardaki aşırı kalabalıklaşma nedeniyle kişisel mahremiyetlerinin ihlal edildiğini hissettiklerini vurgulamıştır.

*“Kalabalık ortamlarda yanınızdaki kişiyle sohbet ettiğiniz zamanlar da vardır. Ben çok çekingen bir insanım, bu yüzden bir sürü insanın etrafında olmak benim gerçekten cesaretimi kıran bir şey. Yanımdaki insanla konuştuklarımı duymaları beni rahatsız ediyor.”* (K17, Kadın, 20, ABD)

#### 4.2.4. Hareketlilik ve Yetenekle İlgili Sonuçlar

Katılımcıların büyük çoğunluğu temalı park aşırı kalabalık olduğunda hareket etmekte zorlandıklarını ve kalabalığın onları kısıtladığını dile getirmişlerdir. Katılımcıların önemli bir kısmı ise kalabalık nedeniyle parkta yön bulmakta zorlandıklarını, kaybolma korkusu yaşadıklarını ve yön bulma yeteneklerinin azaldığını vurgulamışlardır.

*“Kalabalıklar arasında gezinmek zorlaşıyor, herhangi bir yere varmak zorlaşıyor, temalı park çok kalabalık olduğunda yönümü bulmak için sürekli turlamak zorunda kalıyorum.”* (K10, Kadın, 28, Çin)

Temalı parklarda oluşan aşırı kalabalıklaşmanın hareketlilikle ilgili en fazla dile getirilen olumsuz sonuçlarından bir diğeri ise, ziyaretçilerin yiyecek ve içecek almak ve tuvalete gitmek gibi temel ihtiyaçlarını bile karşılayamamaları, hatta kuyruklarda beklememek için bu ihtiyaçlarını ertelemek zorunda kalmalarıdır.

*“Kalabalığın en sıkıcı yanı sıra beklemek. Diyelim ki kola veya bir fincan kahve içmek istedim. Sırada beklemeliyim ve sırada beklemekten nefret ediyorum. Veya tuvalete gitmem gerek. Bundan kaçınıyorum. Tuvalete gitmekten, kendime bir içecek almaktan vazgeçerim. Gerçekten sırada beklemem gereken hiçbir yere gitmek istemem. Çok sinirleniyorum. Büyük kalabalıklardan hoşlanmıyorum. Temel ihtiyaçlarımı karşılamak bile zorlaşıyor.”* (K18, Erkek, 55, ABD)

Sınırlı sayıdaki katılımcı, ziyaretleri sırasında parktaki bir şey dikkatlerini çektiğinde kalabalık onları hareket etmeye ve ilerlemeye zorladığı için orada diledikleri kadar zaman geçiremediklerini ifade etmişlerdir. Bazı katılımcılar ise temalı park aşırı kalabalık olduğunda deneyimin kendisine bile ulaşamadıklarını belirtmişlerdir.

## 5. Tartışma, Sonuç ve neriler

Bu çalışmanın amacı aşırı kalabalıklaşmanın temalı park ziyaretleri bağlamında yol açtığı sonuçları ortaya koymaktır. Bulgular aşırı kalabalığın ziyaretçilerin deneyim kalitesini, deneyimlemeyi hayal ettikleri eğlenceyi ve temalı park deneyimlerine ilişkin önceden yaptıkları planları olumsuz etkilediğini göstermektedir. Kalabalık bir destinasyonu ya da turistik çekiciliği ziyaret eden bireylerin deneyim öncesi hedefledikleri amaçlara ulaşmalarını engellediğinden ziyaretçilerin algılanan deneyim kalitesinde ve deneyimden elde edilen eğlence ve hazda azalmaya neden olmaktadır (Milman ve diğ., 2020; Morgan ve Lok, 2000). Araştırma sonuçlarına göre aşırı kalabalıklaşmanın diğer deneyimsel sonuçları ise; temalı park atmosferinin bozulması, ziyaretçilerin fayda-maliyet dengesine yönelik algılarında düşüş ve algılanan hizmet kalitesindeki azalmadır.

Aşırı kalabalıklaşmanın temalı park ziyaretçileri tarafından en fazla vurgulanan ikincil sonuçları güvenlik ve emniyetle ilgili sonuçlardır. Alanyazındaki sınırlı sayıdaki araştırma kalabalığın ziyaretçilerin emniyet hislerinde olumlu etkisi olduğunu iddia etse de (Yeh ve diğ., 2012), aşırı kalabalıklaşma kruvaziyer gezileri, rekreasyon aktiviteleri ve ulaşım hizmetleri gibi birçok turizm alanında ziyaretçilerde emniyet endişesi oluşturan faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir (Bajada ve Titheridge, 2017; Tseng ve diğ., 2009). Araştırma bulguları, temalı park aşırı kalabalık olduğunda ziyaretçilerin vreleriyle ve kişisel eşyalarıyla ilgili kaygılarının arttığını, temizlik ve hijyen konularında sıkıntılar yaşadıklarını ve ziyaretçiler arasında çıkabilecek kavgalardan endişe ettiklerini göstermektedir. Ayrıca katılımcılar temalı parkta sağlıkla ilgili yaşanabilecek acil bir durumda yetkililerin ya da kendilerinin sorunun zm için müdahale edebilme yeteneğinde azalma yaşanacağını düşünmektedirler. Temalı park yöneticileri parkın aşırı kalabalık olması durumunda yaşanabilecek olası durumları göz önüne alarak ziyaretçilerin güvenlik ve emniyetini temin edebilmek amaçıyla gerekli önlemleri almalıdırlar.

Araştırma sonuçlarına göre temalı park ziyaretçilerinin kalabalıkla ilgili en fazla dile getirdikleri sonuçların yer aldığı nc kategori ise sosyal sonuçlardır. Katılımcılar temalı parktaki kalabalık seviyesi arttığıa ziyaretçilerin birbirlerini itmek, bağırmak, etrafa çöp atmak ve gürültü yapmak gibi uygunsuz davranışlarının da arttığını dile getirmişlerdir. Ayrıca kalabalık durumlarda ziyaretçiler arasındaki rekabet artışı ile bireylerdeki nezaketsizlik artışı diğer sosyal sonuçlar olarak öne çıkmaktadır. Bu durum, kalabalıkta bireylerin arkadaşlarının ve tanıdıklarının yanında olduklarından farklı davranmalarına yol açan bireysellikten uzaklaşma ve anonimlik duygusu ile açıklanabilir (Neal, 1993). Ayrıca, geçmiş çalışmalarda da ortaya konulduğu gibi, belirli bir turistik alandaki kalabalık seviyesi arttığıa, ziyaretçilerde kişisel alanlarının istila ve kişisel mahremiyetlerinin ihlal edildiği algısı da artmaktadır (Andereck ve Becker, 1993). Kalabalık, hem ziyaretçiler arasında hem de ziyaretçilerle çalışanlar veya yerel halk arasında ortaya çıkabilecek sosyal çatışmaların bir sebebi olarak görülmektedir (Emang ve diğ., 2020; Usher ve diğ., 2016). Bütün bu olumsuz sonuçlara rağmen, araştırma sonuçları, aşırı kalabalıklaşmanın diğer ziyaretçilerin özelliklerine bağlı olarak yeni insanlarla tanışma, sosyalleşme ve deneyimleri paylaşma gibi olumlu sosyal sonuçlar da doğurabileceğini göstermiştir (Manning, 1999).

Temalı parklar örneğinde aşırı kalabalıklaşmanın sonuçlarından sonuncusu ise hareketlilik ve yetenekle ilgili sonuçlardır. Davranışsal kısıt modeline göre belirli bir alandaki insan sayısının aşırı artması sonucu kişinin davranışsal özgürlüğü kısıtlanmakta veya tamamen engellenmektedir (Hui ve Bateson, 1990). Araştırma sonuçlarına göre temalı park aşırı kalabalık olduğunda ziyaretçilerin hareket etme

kabiliyetleri ve yön bulma yetenekleri önemli ölçüde kısıtlanmaktadır. Ayrıca kalabalık, temalı park ziyaretçilerinin deneyimin kendisine ulaşabilmelerini ve temel ihtiyaçlarını karşılayabilmelerini engelleyen bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Ziyaretçiler aynı zamanda kalabalık yüzünden temalı parkta istedikleri alanda istedikleri kadar kalamadıklarından ve kalabalığın onları ilerlemeye zorladığından şikayet etmişlerdir. Turist deneyimini kavramsallaştırmayı amaçlayan birçok araştırmacı, fiziksel yer ve mekânsal hareket özgürlüğünün, özellikle rekreasyon faaliyetleri açısından, ziyaretçi deneyimini zenginleştiren önemli bileşenlerden olduğunu öne sürmektedir (Hayllar ve Griffin, 2005). Buna karşın, turizm ve rekreasyon alanyazınında aşırı kalabalıklaşmanın neden olduğu hareketlilik kısıtlarını ele alan başka bir çalışma bulunmadığından, araştırmada ortaya konulan hareketlilik ve yetenek kısıtlarıyla ilgili bulgular çalışmanın alanyazına teorik anlamdaki bir başka katkısını oluşturmaktadır.

Bu araştırmada temalı park ziyaretleri sırasında karşılaşılan aşırı kalabalıklaşma sorununun yol açtığı deneysel sonuçlar ortaya konulmaktadır. Turizm profesyonelleri araştırma bulgularını dikkate alarak kalabalığın olumsuz sonuçlarını azaltmak amacıyla daha etkili kalabalık yönetim stratejileri uygulayarak ziyaretçi tatminini, ziyaretçilerin yeniden ziyaret etme ve olumlu ağızdan ağıza iletişimde bulunma niyetlerini artırabilirler. Ayrıca başta temalı parklar başta olmak üzere, destinasyon ve turistik çekicilik yöneticileri bu sonuçları dikkate alarak ziyaretçilerin kalabalık algılarını azaltarak destinasyon tercihini etkileyebilecek pazarlama mesajları oluşturabileceklerdir. Bu çalışmada temalı park ziyaretçileriyle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilerek kalabalığın ziyaretçi deneyimine olan etkisi bütüncül bir bakış açısıyla irdelenmiştir. Gelecek çalışmalarda araştırma bulgularından yola çıkılarak temalı parklardaki kalabalık sorunuyla ilgili ölçekler geliştirilebilir ve bu sonuçlarla farklı değişkenler arasındaki ilişkiler nicel çalışmalarda incelenebilir. Araştırma, sadece Florida'da yer alan temalı parkları ziyaret eden kişilerle gerçekleştirilmiştir. Benzer keşfedici araştırmalar farklı destinasyonlardaki temalı park ziyaretçileri ile ya da farklı turizm alanlarını ziyaret eden bireylerle gerçekleştirilerek bulguların genellenebilirliği artırılabilir.

## 6. Kaynakça

- Andereck, K. L., ve Becker, R. H. (1993), 'Perceptions of Carry-Over Crowding in Recreation Environments' *Leisure Sciences*, 15(1), ss. 25-35.
- Baum, A. ve Paulus, P. B. (1987), 'Crowding' İçinde D. Stokols ve I. Altman (Editörler), *Handbook of Environmental Psychology*, ss. 533-570, New York: Wiley.
- Bajada, T. ve Titheridge, H. (2017), 'The attitudes of tourists towards a bus service: implications for policy from a Maltese case study' *Transportation research procedia*, 25, ss. 4110-4129.
- Brehm, J. W. (1966), *A Theory of Psychological Reactance*, 1. Baskı, New York, NY:Academic.
- Brown, A., Kappes, J. ve Marks, J. (2013), 'Mitigating theme park crowding with incentives and information on mobile devices' *Journal of Travel Research*, 52(4), ss. 426-436.
- Creswell J. W. (2013), *Qualitative Inquiry & Research Design Choosing Among Five Approaches*, 4. Baskı, Los Angeles, CA: SAGE Publications.
- Eder, R. ve Arnberger, A. (2012), 'The Influence of Place Attachment and Experience Use History on Perceived Depreciative Visitor Behavior and Crowding in an Urban National Park' *Environmental Management*, 50(4), ss. 566-580.
- Emang, D., Lundhede, T. H. ve Thorsen, B. J. (2020), 'The Role of Divers' Experience for Their Valuation of Diving Site Conservation: The Case of Sipadan, Borneo' *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 32(1), ss. 1-12.

- Flint, D. J., Woodruff, R. B. ve Gardial, S. F. (2002), 'Exploring the Phenomenon of Customers' Desired Value Change in A Business-To-Business Context' *Journal of marketing*, 66(4), ss. 102-117.
- Goodwin, H. (2017), 'The Challenge of Overtourism. Responsible tourism partnership working paper' <http://haroldgoodwin.info/pubs/RTP'WP4Overtourism01'2017.pdf> (23.01.2022).
- Hayllar, B. ve Griffin, T. (2005), 'The Precinct Experience: A Phenomenological Approach' *Tourism Management*, 26(4), ss. 517-528.
- Hui, M. K. ve Bateson, J. E. (1990), 'Testing a Theory of Crowding in the Service Environment' İçinde M. E. Goldberg, G. Gorn, ve R. W. Pollay (Editörler), *Advances in Consumer Research*, ss. 866-873, Provo, UT: Association for Consumer Research.
- Jin, Q., Hu, H. ve Kavan, P. (2016), 'Factors Influencing Perceived Crowding of Tourists and Sustainable Tourism Destination Management' *Sustainability*, 8(10), ss. 976-993.
- Johnson, A. K. ve Dawson, C. P. (2004), 'An Exploratory Study of the Complexities of Coping Behaviour in Adirondack Wilderness' *Leisure Sciences*, 26(3), ss. 281-293.
- Lee, H. ve Graefe, A. R. (2003), 'Crowding at an Arts Festival: Extending Crowding Models to the Frontcountry' *Tourism Management*, 24(1), ss. 1-11.
- Lincoln, Y. S. ve Guba, E. G. (1985), *Naturalistic Inquiry*, Beverly Hills: Sage Yayınları.
- Manning, R. E. (1999), *Studies in Outdoor Recreation: Search and Research for Satisfaction*, 1. Baskı, Oregon: Oregon State University Press.
- Martin, H. (2017), 'Too Many tourists: Crowding is a Big Headache at National Parks and Theme Parks', [www.latimes.com/business/la-fi-overtourism-20171028-story.html](http://www.latimes.com/business/la-fi-overtourism-20171028-story.html) (24.01.2022).
- McKinsey ve Company (2017), 'Coping with Success: Managing Overcrowding in Tourist Destinations. World Travel and Tourism Council, New York', [www.mckinsey.com/industries/travel-transport-and-logistics/our-insights/coping-with-success-managing-overcrowding-in-tourism-destinations](http://www.mckinsey.com/industries/travel-transport-and-logistics/our-insights/coping-with-success-managing-overcrowding-in-tourism-destinations) (23.01.2022).
- Milano, C. (2018), 'Overtourism, malestar social y turismofobia.Un debate controvertido' *Paso Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(1), ss. 551-534.
- Milman, A., Tasci, A. D. ve Wei, W. (2020), 'Crowded and popular: The two sides of the coin affecting theme-park experience, satisfaction, and loyalty' *Journal of Destination Marketing & Management*, 18, ss. 1-15.
- Morgan, D. J. ve Lok, L. (2000), 'Assessment of a comfort indicator for natural tourist attractions: The case of visitors to Hanging Rock, Victoria' *Journal of Sustainable Tourism*, 8(5), ss. 393-409.
- Mowen, A. J., Vogelsong, H. G. ve Graefe, A. R. (2003), 'Perceived Crowding and Its Relationship to Crowd Management Practices at Park and Recreation Events' *Event Management*, 8(2), ss. 63-72.
- Moyle, B. ve Croy, G. (2007), 'Crowding and Visitor Satisfaction during the Off-season: Port Campbell National Park' *Annals of Leisure Research*, 10(3-4), ss.518-531.
- Neal, D. M. (1993), 'A Further Examination of Anonymity, Contagion, and Deindividuation in Crowd and Collective Behavior' *Sociological Focus*, 26(2), ss.93-107.
- Neuts, B. ve Nijkamp, P. (2012), 'Tourist Crowding Perception and Acceptability in Cities: An Applied Modelling Study on Bruges' *Annals of Tourism Research*, 39(4), ss. 2133-2153.
- Patton, M. Q. (2002), *Qualitative Research & Evaluation Methods*, 3. Baskı, Thousand Oaks, California: Sage Publications.

- Popp, M. (2012), 'Positive and negative urban tourist crowding: Florence, Italy' *Tourism Geographies*, 14(1), ss. 50-72.
- Rapoport, A. (1975), 'Toward a Redefinition of Density' *Environment and Behavior*, 7(2), ss. 133-158.
- Rupf, R., Haegeli, P., Karlen, B. ve Wyttenbach, M. (2019), 'Does Perceived Crowding Cause Winter Backcountry Recreationists to Displace?' *Mountain Research and Development*, 39(1), ss. 60-70.
- Schmidt, D. E. ve Keating, J. P. (1979), 'Human Crowding and Personal Control: An Integration of the Research' *Psychological Bulletin*, 86(4), ss. 680-700.
- Sekaran, U. (2003), *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, New York, NY: John Wiley & Sons.
- Stokols, D. (1972), 'On the Distinction between Density and Crowding: Some Implications for Future Research' *Psychological Review*, 79(3), ss. 275-277.
- Strauss, A. L. (2003), *Qualitative Analysis for Social Scientists*, 14. Baskı, Cambridge: Cambridge University Press.
- Strauss, A. L. ve Corbin, J. M. (1998), *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, 3. Baskı, California, CA: Sage Publications.
- Sun, Y. Y. ve Budruk, M. (2017), 'The Moderating Effect of Nationality on Crowding Perception, Its Antecedents, and Coping Behaviours: A Study of an Urban Heritage Site in Taiwan' *Current Issues in Tourism*, 20(12), ss. 1246-1264.
- Şener, S., Bahçeci, V., Doğru, H., Sel, Z. G., Ertaş, M., Songür, S. ve Tütüncü, Ö. (2017), 'Turizm alanındaki nitel araştırmaların güvenilirlik ve geçerlik ölçütleri kapsamında değerlendirilmesi', *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28(1), ss. 7-26.
- Tseng, Y. P., Kyle, G. T., Shafer, C. S., Graefe, A. R., Bradle, T. A. ve Schuett, M. A. (2009), 'Exploring the Crowding-Satisfaction Relationship in Recreational Boating' *Environmental management*, 43(3), ss. 496-507.
- UNWTO [United Nations World Tourism Organization] (2020), 'Impact Assessment of The Covid-19 Outbreak on International Tourism', [www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism](http://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism) (23.01.2022).
- UNWTO [United Nations World Tourism Organization] (2021), 'International Tourism Highlights, 2020 Edition' [www.unwto.org/publications](http://www.unwto.org/publications) (23.01.2022).
- Usher, L. E., Goff, J. ve Gómez, E. (2016), 'Exploring surfers' perceptions of municipal regulations using grounded theory' *Annals of Leisure Research*, 19(1), ss.98-116.
- Vaske, J. J. ve Donnelly, M. P. (2002), 'Generalizing the Encounter--Norm--Crowding Relationship' *Leisure Sciences*, 24(3-4), ss. 255-269.
- Williams, E. N. ve Morrow, S. L. (2009), 'Achieving Trustworthiness in Qualitative Research: A Pan-Paradigmatic Perspective', *Psychotherapy Research*, 19 (4-5), ss.576- 582.
- Yeh, S. S., Aliana, L. M. W. ve Zhang, F. Y. (2012), 'Visitors' Perception of Theme Park Crowding and Behavioral Consequences' *Advances in Hospitality and Leisure*, 8(1), ss. 63-83.
- Zhang, Y., Li, X. R., Su, Q. ve Hu, X. (2017), 'Exploring a Theme Park's Tourism Carrying Capacity: A Demand-side Analysis' *Tourism Management*, 59(1), ss. 564-578.
- Zehrer, A. ve Raich, F. (2016), 'The Impact of Perceived Crowding on Customer Satisfaction' *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29(1), ss. 88-98.
- Ziegler, J. A., Dearden, P. ve Rollins, R. (2016), 'Participant Crowding and Physical Contact Rates of Whale Shark Tours on Isla Holbox, Mexico' *Journal of Sustainable Tourism*, 24(4), ss. 616-636.