



## Perceptions of Istanbul Eurasia and the Turkish World Tourist Arrivals Istanbul

Kutluk Kağan SÜMER \*

\* İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ E-mail: [kutluk@istanbul.edu.tr](mailto:kutluk@istanbul.edu.tr)

Copyright © 2015 Kutluk Kağan SÜMER. This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

### ABSTRACT

Tourists coming from Eurasia to Istanbul are analysed in this paper . The method of this work is a stratified sampling survey. In this paper this tourists will be examined by the scope of the reasons for travel. Perceptions of Istanbul will be analysed by the tourists coming country and the aim of this trip. For this purpose, the another results of the survey will be presented in this study.

**Keywords:** Istanbul Turizm, Istanbul, Turkish World, Eurasia, Incoming, Turizm

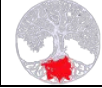
JEL-Classification: C83, L93

### İstanbul'a Avrasya ve Türk Dünyasından Gelen Turistlerin İstanbul Algıları

#### ÖZET

Çalışmada İstanbul'a gelen tüm turistler içerisinde çekilen Türk Dünyası kökenli Turistlerin İstanbul algıları, beklentileri, tercihleri ve memnuniyetleri incelenmeye çalışılacaktır. Çalışma İstanbul Turizm Master Planı yapılması amaçlı bir çalışmanın Türk Dünyasından gelenlere yönelik kısmını teşkil etmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** İstanbul Turizmi, İstanbul, Türk Dünyası, Avrasya, Gelen Turist, Turizm



## Giriş:

Çalışmaya başlanılmadan önce gerek Türkiye'nin gerekse İstanbul'un öncül (apriori) TÜİK verilerinden hareket edilmiş seçilen örneklem aylara göre dağıtılmıştır.

**Tablo 1:** Türkiye'den Çıkan Yabancıların Çıkış Kapılarına ve Aylara Göre Dağılımı - 2009

ÇIKIŞ KAPILARI VE VASITA CİNSİ			AYLAR-Months						AYLAR-Months						TOPLAM	
Provinces of Exit and Means of Transport			OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK		
			January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December		
İSTANBUL	A.H.L. (H)	HAVA	Air	380 830	348 788	429 839	525 046	537 149	498 445	579 543	805 314	577 628	693 514	514 350	448 046	6 338 492
	EM-5 (D)	DENİZ	Sea	1 371	1 654	3 543	20 475	64 369	54 382	65 619	65 323	64 017	72 240	25 586	1 755	440 334
	Pendik (D)	DENİZ	Sea	39	21	34	21	11	53	17	26	75	69	58	21	445
	S. Gökçen (HAVA)	HAVA	Air	43 518	39 460	44 939	55 302	58 648	59 608	84 865	129 548	86 524	89 739	80 704	77 562	850 417
TOPLAM-Total				425 758	389 923	478 355	600 844	660 177	612 488	730 044	1 000 211	728 244	855 562	620 698	527 384	7 629 688

Yabancı turistlere uygulanacak anketlerde, turistler öncelikle milliyet dağılım oranlarına göre sınıflandırıldıktan sonra tam tesadüf seçimi yöntemi uygulanmıştır (Havaalanları, tren garları, karayolu sınırlı çıkış kapılarında).

2010 TÜİK verilerine göre milliyetlerine göre İstanbul'a gelen turist sayıları aşağıdaki gibidir;

Bunların içinden Türk Dünyasından gelenler sınıflandırılacak olunursa kırmızıyla işaretlilerin oranları %15 civarındadır. Bunlar arasından Rusya ve Ukrayna içinden ayıklama yapılacak olunursa (Din ve diğer soru özelliklerine göre) İstanbul'a gelen Turistlerin yaklaşık %11'i Türk dünyasından % 20 si ise diğer islam dünyasından gelmektedir. Yani gelen turistlerin yaklaşık 1/3'ü manen Türkiye'ye ve İstanbul'a bağlılık hissetmektedir.

**Tablo 2:** Ülkelere göre İstanbul'a gelen Turistler

S. No	Ülke İsmi	Kişi S.	Oran	S. No	Ülke İsmi	Kişi S.	Oran
1	Almanya	892.968	0,13				
2	Rusya Federasyonu	407.431	0,06	20	Kazakistan	92.015	0,01
3	İtalya	403.579	0,06	21	Kkct	91.617	0,01
4	A.B.D	361.008	0,05	22	İsveç	89.602	0,01
5	İngiltere	359.634	0,05	23	Avustralya	82.853	0,01
6	Fransa	342.298	0,05	24	Kanada	80.208	0,01
7	İran	272.927	0,04	25	Çin	71.291	0,01
8	Hollanda	209.198	0,03	26	Lübnan	69.585	0,01
9	İspanya	200.678	0,03	27	Cezayir	63.847	0,01
10	Japonya	175.412	0,03	28	Suudi Arabistan	63.518	0,01
11	Azerbeycan	138.600	0,02	29	Özbekistan	58.600	0,01
12	Ukrayna	136.502	0,02	30	Mısır	57.584	0,01
13	Avusturya	115.557	0,02	31	Libya	56.843	0,01
14	Türkmenistan	112.411	0,02	32	Ürdün	56.001	0,01
15	Belçika	105.392	0,02	33	Hindistan	55.768	0,01
16	Güney Kore	101.334	0,01	34	Danimarka	53.547	0,01
17	İsviçre	101.092	0,01	35	Romanya	53.307	0,01
18	Yunanistan	95.360	0,01	36	Fas	51.473	0,01
19	Irak	94.082	0,01	37	Tunus	50.254	0,01
				38	Diğer	1.137.604	0,16

Toplam 6997 gözlemden 418 tanesi Türk Dünyası kökenli çıkmıştır. Araştırmanın örneklemini bu 418 kişi oluşturacaktır. Bu 418 kişinin vatandaşı olduğu ülkelere göre dağılımı



aşağıdaki tabloda verilmiştir. Yani 2011 Temmuz ile 2012 Nisan ayı arası İstanbul'a gelen Turistlerin yaklaşık %6 sı örneklemimiz içinde Türk dünyası kökenlidir.

**Tablo 3: Hangi ülke vatandaşısınız?**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Azerbaycan	95	22,7	22,7	22,7
Türkmenistan	77	18,4	18,4	41,1
KKTC	65	15,6	15,6	56,7
Kazakistan	63	15,1	15,1	71,8
Özbekistan	40	9,6	9,6	81,3
Rusya Federasyonu	39	9,3	9,3	90,7
Kırgızistan	19	4,5	4,5	95,2
Ukrayna	10	2,4	2,4	97,6
Çin	8	1,9	1,9	99,5
Moğolistan	2	,5	,5	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	

Bu 418 kişilik Türk Dünyası kökenli turistlerin % 22,7 si Azerbaycan %18,4 ü Türkmenistan, % 15,6 sı KKTC %15,1 i Kazakistan, %9,6 sı Özbekistan, %9,3 ü Rusya Federasyonundaki Türk bölgeleri (Tataristan, Başkurdistan, Yakudistan, Tuva v.s.) %4,5 i Kırgızistan %2,4 ü Kırım, %1,9 u Doğu Türkistan, binde 5 i Moğolistan uyrukludur. (Tablo 3)

Cinsiyete göre dağılım Tablo 4 de verilmiştir. Turistlerin % 51,7 si kadın %48,3 ü erkektir.

**Tablo 4: Cinsiyet**

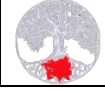
	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadın	216	51,7	51,7	51,7
Erkek	202	48,3	48,3	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	

Söz konusu turistlerin yaş dağılımına baktığımızda %64,6 sının 21-40 yaş aralığında yer aldığını görebiliriz. Buradan daha ziyade bu turistlerin genç kategorisinde yer aldığını söyleyebiliriz. %25,1 i ise 41-60 yaş gurubunda yani orta yaşlıdır. Türk Dünyasının üst yaş gurubunun İstanbul a ilgisi oldukça düşüktür (%5,4). Bu yaş gurubunun İstanbul dışı turizm alışkanlıkları bir başka araştırmanın konusunu teşkil eder. (Tablo 5)

**Tablo 5: Yaş**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
21-40	270	64,6	65,9	65,9
41-60	103	24,6	25,1	91,0
61 ve üzeri	22	5,3	5,4	96,3
20 ye kadar	15	3,6	3,7	100,0
Toplam	410	98,1	100,0	

Turistlerin ülkelerindeki ekonomik standartlar doğrultusundaki yerleri sorulduğunda %87,3 ü orta ve yüksek kategoride olduğunu söylemiştir. Bunlardan %60,6 sı orta gelir gurubunda olduklarını ifade etmiştir. (Tablo 6)

**Tablo 6:** Ülkenizin ekonomik standartlarına göre gelir seviyeniz nasıldır?

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Orta	252	60,3	60,6	60,6
Yüksek	111	26,6	26,7	87,3
Düşük	35	8,4	8,4	95,7
Çok Yüksek	12	2,9	2,9	98,6
Çok Düşük	6	1,4	1,4	100,0
Toplam	416	99,5	100,0	
Cevapsız	2	,5		
Toplam	418	100,0		

**Tablo 7:** Mesleğiniz

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Serbest meslek, Esnaf, Çiftçi	125	29,9	29,9	29,9
Beyaz yaka Çalışan	76	18,2	18,2	48,1
Uzman Çalışan	49	11,7	11,7	59,8
Öğrenci	47	11,2	11,2	71,1
Yönetici, Üst düzey yönetici	37	8,9	8,9	79,9
Diğer çalışan	30	7,2	7,2	87,1
Emekli	26	6,2	6,2	93,3
Ev kadını / ev kocası (tam zamanlı)	18	4,3	4,3	97,6
Şu an çalışmayan	9	2,2	2,2	99,8
Diğer	1	,2	,2	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	

Türk dünyası kökenli turistlerin Meslek dağılımı incelendiğinde %29,9 unun serbest meslek erbabı, esnaf veya çiftçi olduğunu görürüz. %18,2 Beyaz yakalı çalışan %11,7 uzman çalışan %11,2 öğrencidir. %8,9 u yöneticidir. (Tablo 7)

**Tablo 8:** Kalınan Gün Sayısı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
1 gün	38	9,1	9,1	9,1
2-3 gün	116	27,8	27,8	36,9
3 gün - 1 hafta	139	33,3	33,3	70,3
1 - 2 hafta	76	18,2	18,2	88,5
2 - 3 hafta	13	3,1	3,1	91,6
3 hafta - 1 ay	15	3,6	3,6	95,2
1 - 3 ay	15	3,6	3,6	98,8
3 aydan fazla	5	1,2	1,2	100,0
Toplam	417	99,8	100,0	
Toplam	418	100,0		

İstanbul'da kalınan gün sayısı incelendiğinde % 9,1 in tek gün kaldığı görülebilir. Ağırlık %33,3 3 gün – 1 haftadadır. İstanbul'da bir haftaya kadar kalanların oranı %70,3 dür. Bu oran 2 haftaya kadar hesaplandığında %88,5 e çıkar. (Tablo 8)



Ortalama aylık hane geliri incelendiğinde (Tablo 9) %26,2 1500 Euro'dan az, %37,6 1500-3000 Euro arası, %18,6 3001-6000 Euro arasıdır. Yaklaşık %18,5 un aylık geliri 4500 Euronun üstündedir. Bütün bunlar oldukça yüksek gelirli bir gurubun İstanbulu ziyaret ettiğini göstermektedir. (Tablo 10)

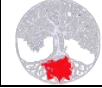
**Tablo 9:** Ortalama aylık hane geliriniz ne kadardır

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
1500 Euro'dan az	97	23,2	26,2	26,2
1501 – 3000 Euro arası	139	33,3	37,6	63,8
3001 – 4500 Euro arası	69	16,5	18,6	82,4
4501 – 6000 Euro arası	29	6,9	7,8	90,3
6001 Euro'dan fazla	36	8,6	9,7	100,0
Toplam	370	88,5	100,0	
Cevapsız	48	11,5		
Toplam	418	100,0		

İstanbul'a geliş sayıları incelendiğinde bunların%23,9 unun 2-3 kere geldiği görülmektedir. İlk kez gelenlerin oranı %26,1 dir. İstanbul a gelenlerin yarısı 3 den fazla kez gelmişlerdir. Bu da göstermiştir ki İstanbul önemli bir çekim alanı oluşturmuştur. (Tablo 10)

**Tablo 10:** İstanbula Kaçınıcı Gelişiniz?

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlk	109	26,1	26,1	26,1
2-3	100	23,9	23,9	50,0
3-5	44	10,5	10,5	60,5
6-10	55	13,2	13,2	73,7
11-20	46	11,0	11,0	84,7
21-50	49	11,7	11,7	96,4
50+	15	3,6	3,6	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	

**Tablo 11:** İstanbul Kaçınıcı Gelişiniz? \* Eğitim Durumu Crosstabulation

			Eğitim Durumu						Toplam
			Okuryazar (Herhangi bir okul bitirmemiş)	İlkokul (5 yıllık)	Ortaokul veya ilköğretim	Lise ve dengi okul	Lisans (Fakülte ve Yüksekokul)	Lisansüstü (Yüksek lisans veya doktora)	
İstanbul Kaçınıcı Gelişiniz?	İlk	Sayı	0	3	10	26	54	16	109
		% si	,0%	,7%	2,4%	6,2%	12,9%	3,8%	26,1%
		Toplam							
	2-3	Sayı	1	1	5	30	50	13	100
		% si	,2%	,2%	1,2%	7,2%	12,0%	3,1%	23,9%
		Toplam							
	3-5	Sayı	0	0	3	7	24	10	44
		% si	,0%	,0%	,7%	1,7%	5,7%	2,4%	10,5%
	Toplam								
6-10	Sayı	0	1	5	15	26	8	55	
	% si	,0%	,2%	1,2%	3,6%	6,2%	1,9%	13,2%	
	Toplam								
11-20	Sayı	0	1	3	11	19	12	46	
	% si	,0%	,2%	,7%	2,6%	4,5%	2,9%	11,0%	
	Toplam								
21-50	Sayı	0	1	3	19	23	3	49	
	% si	,0%	,2%	,7%	4,5%	5,5%	,7%	11,7%	
	Toplam								
50+	Sayı	0	0	2	3	8	2	15	
	% si	,0%	,0%	,5%	,7%	1,9%	,5%	3,6%	
	Toplam								
Toplam	Sayı	1	7	31	111	204	64	418	
	% si	,2%	1,7%	7,4%	26,6%	48,8%	15,3%	100,0%	
	Toplam								

Türk dünyası kökenli turistlerin %64,1 in yüksek ve üstü tahsilli olduğu görülebilir. Bu üst tahsil gurubu turistlerin %16,7 sinin İstanbul'u ilk kez ziyaret etmiştir. Özetle İstanbul'a gelen Türk dünyası kökenli turistlerin büyük çoğunluğu üst tahsil ve gelir düzeyindedir. (Tablo 11)

Türk dünyası kökenli turistlerin %22,4 ünün çalışmak için İstanbul'a geldiği tablodan da gözükmektedir. Bunların büyük çoğunluğu ülkelerindeki ekonomik durumunu orta ve yüksek olarak belirtmişlerdir. Bunun haricinde yine yoğunluğu orta ve üst gelir diliminden olan %16,1 tatil, %12,7 seyahat, %9,6 turizm sebebiyle İstanbul'a geldiklerini ifade etmişlerdir. (Tablo 12)

**Tablo 13:** Yanınızdaki Yetişkin Sayısı

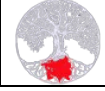
	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tek Başıma	201	48,1	48,1	48,1
1 yetişkin	140	33,5	33,5	81,6
2 yetişkin	44	10,5	10,5	92,1
3-5 yetişkin	24	5,7	5,7	97,8
5+ yetişkin	9	2,2	2,2	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	



**Tablo 12:** Sizi İstanbul'a getiren şey nedir? \* Ülkenizin ekonomik standartlarına göre gelir seviyeniz nasıldır?  
Crosstabulation

			Ülkenizin ekonomik standartlarına göre gelir seviyeniz nasıldır?					Toplam
			Çok Düşük	Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek	
Sizi İstanbul'a getiren şey nedir?	Tatil	Sayı	1	11	39	15	1	67
		% si Toplam	,2%	2,6%	9,4%	3,6%	,2%	16,1%
	Seyahat	Sayı	0	4	31	16	2	53
		% si Toplam	,0%	1,0%	7,5%	3,8%	,5%	12,7%
	Turizm	Sayı	2	5	21	9	3	40
		% si Toplam	,5%	1,2%	5,0%	2,2%	,7%	9,6%
	İş	Sayı	0	0	14	11	1	26
		% si Toplam	,0%	,0%	3,4%	2,6%	,2%	6,3%
	Çalışmak	Sayı	3	5	47	36	2	93
		% si Toplam	,7%	1,2%	11,3%	8,7%	,5%	22,4%
	Alışveriş	Sayı	0	1	14	4	0	19
		% si Toplam	,0%	,2%	3,4%	1,0%	,0%	4,6%
	Ziyaret	Sayı	0	3	23	5	2	33
		% si Toplam	,0%	,7%	5,5%	1,2%	,5%	7,9%
	Evlilik	Sayı	0	0	2	0	0	2
		% si Toplam	,0%	,0%	,5%	,0%	,0%	,5%
	Eğitim	Sayı	0	1	11	1	0	13
		% si Toplam	,0%	,2%	2,6%	,2%	,0%	3,1%
	Spor	Sayı	0	0	1	0	0	1
		% si Toplam	,0%	,0%	,2%	,0%	,0%	,2%
	Sağlık	Sayı	0	0	7	3	0	10
		% si Toplam	,0%	,0%	1,7%	,7%	,0%	2,4%
	Macera	Sayı	0	1	2	0	0	3
		% si Toplam	,0%	,2%	,5%	,0%	,0%	,7%
	Kongre / Konferans/ Fuar	Sayı	0	0	4	2	0	6
		% si Toplam	,0%	,0%	1,0%	,5%	,0%	1,4%
	Eğlence	Sayı	0	0	1	2	1	4
		% si Toplam	,0%	,0%	,2%	,5%	,2%	1,0%
	Tarih / Kültür	Sayı	0	0	5	2	0	7
		% si Toplam	,0%	,0%	1,2%	,5%	,0%	1,7%
	Aile / Arkadaş	Sayı	0	4	22	5	0	31
		% si Toplam	,0%	1,0%	5,3%	1,2%	,0%	7,5%
	Gezinti	Sayı	0	0	4	0	0	4
		% si Toplam	,0%	,0%	1,0%	,0%	,0%	1,0%
	Zevk	Sayı	0	0	1	0	0	1
		% si Toplam	,0%	,0%	,2%	,0%	,0%	,2%
	Diğer	Sayı	0	0	2	0	0	2
		% si Toplam	,0%	,0%	,5%	,0%	,0%	,5%
	Balayı	Sayı	0	0	1	0	0	1
		% si Toplam	,0%	,0%	,2%	,0%	,0%	,2%
Toplam		Sayı	6	35	252	111	12	416
		% si Toplam	1,4%	8,4%	60,6%	26,7%	2,9%	100,0%

Türk dünyası kökenli turistlerin %48,1 i tek başına %33,5 i yanında bir yetişkinle seyahat etmektedir. Toplamda %81,6 sı 1 veya iki kişidir. (Tablo 13) İstanbul'a gelenlerin %95,2 si



çocuksuzdur. Bu da İstanbul turizminde çocuk ve çocuklu aileleri cezp edecek faaliyetlere ihtiyaç vardır. (Tablo 14)

**Tablo 14:** Yanınızdaki Çocuk Sayısı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Çocuksuz	398	95,2	95,2	95,2
1 Çocuk	11	2,6	2,6	97,8
2 Çocuk	5	1,2	1,2	99,0
3-5 Çocuk	2	,5	,5	99,5
5+ Çocuk	2	,5	,5	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	

İstanbul'a gelen ulaşım aracı incelendiğinde %96,7 si uçakla gelmiştir. (Tablo 15) İstanbulun Türk Dünyasına açılan tek yolu hemen hemen uçaktır. Deniz ve kara yolu kullanımını zayıftır.

**Tablo 15:** İstanbul'a hangi ana ulaşım aracı ile geldiniz?

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Özel oto	4	1,0	1,0	1,0
Tren	2	,5	,5	1,4
Uçak	404	96,7	96,7	98,1
Feribot	2	,5	,5	98,6
Yat/Kruvaziyer	1	,2	,2	98,8
Otostop	4	1,0	1,0	99,8
Cevapsız	1	,2	,2	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	

### İstanbul İçi Seyahatlerde Kullanılan Araç:

**Tablo 16:** İstanbul İçi Seyahatlerde Kullanılan Araç

	Evet %	Hayır %
Yürüyüş	72,0	28,0
Tren, metro, tramvay	64,6	35,4
Taksi	64,6	35,4
Yat, feribot, vapur	35,9	64,1
Şehir içi otobüsleri	32,5	67,5
Özel Oto / Minibüs	17,2	82,8
Tur otobüsleri	10,3	89,7
Kiralık Oto / Minibüs	6,0	94,0
Bisiklet	2,9	97,1

Türk dünyası kökenli turistlerin en çok kullandığı araç yürüyüştür. Yürüyüşten sonra Tren-metro-Tramvay ve Taksi gelmektedir.(Tablo 16)



**Tablo 17:** İstanbul'u ziyaret etme nedeniniz

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tarihi ve Turistik yerleri ziyaret	99	23,7	23,8	23,8
İş	87	20,8	20,9	44,7
Akraba ve Arkadaş Ziyareti	58	13,9	13,9	58,7
Alışveriş	44	10,5	10,6	69,2
Kültürel Aktivitelere Katılmak (müzik, performans sanat, v.s.)	19	4,5	4,6	73,8
Eğitim / Kurs	15	3,6	3,6	77,4
Spor Aktivitelerine Katılmak	12	2,9	2,9	80,3
Tabi Çevre Ziyareti	12	2,9	2,9	83,2
Sağlık	10	2,4	2,4	85,6
Bir toplantıya katılmak	10	2,4	2,4	88,0
Ticari amaçla bir mal veya hizmeti ısmarlamak	10	2,4	2,4	90,4
Türk insanını tanımak	6	1,4	1,4	91,8
Eğlence	6	1,4	1,4	93,3
Konferans veya Kongreye katılmak	5	1,2	1,2	94,5
Fuar veya Sergiye Katılmak	5	1,2	1,2	95,7
Tatil	5	1,2	1,2	96,9
Ticari amaçla bir mal veya hizmeti satmak	3	,7	,7	97,6
Düşük maliyetli tatil veya alışveriş	3	,7	,7	98,3
Değişik mutfakları tatmak	2	,5	,5	98,8
Turizm	2	,5	,5	99,3
Aktif Spor Yapmak	1	,2	,2	99,5
Dini sebepler	1	,2	,2	99,8
Diğer	1	,2	,2	100,0
Toplam	416	99,5	100,0	
Cevapsız	2	,5		
Toplam	418	100,0		

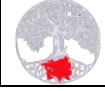
Türk dünyası kökenli turistlere İstanbul'u ziyaret etme nedenleri sorulduğunda % 23,8 Tarihi ve Turistik yerleri ziyaret, %20,9 İş, %13,9 Akraba ve Arkadaş Ziyareti, 10,6 Alışveriş, % 4,6 Kültürel Aktivitelere Katılmak (müzik, performans sanat, v.s.) , %3,6 eğitim – kurs aktiviteleri başta gelmektedir. Bunların kümülatif toplamları %77,4 etmektedir. Diğer faktörler %22,6 yı teşkil etmektedir. Bu kollarla sağlanabilecek gelişme veya Türk Dünyasına yönelik reklam kampanyaları İstanbul turizmini geliştirecektir.

### İstanbul'a Gelişinizde neler etkili oldu:

Türk dünyası kökenli turistlerin İstanbul'a gelişlerine etkili olan faktörler incelendiğinde önceki deneyimleri %38,3 kesinlikle etkisiz bulurken %37,8 çok etkili bulmaktadır. Pozitif yargılara bakıldığında %61,7 önceki deneyimler etkilidir. (Tablo 18)

**Tablo 18:** Önceki deneyimlerim

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle etkisiz	160	38,3	38,3	38,3
Çok etkili	158	37,8	37,8	76,1
Etkili	88	21,1	21,1	97,1
Biraz etkili	12	2,9	2,9	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	



Arkadaş dost akraba tavsiyesi %55,3 etkisizdir. (Tablo 19)

**Tablo 19:** Arkadaş / dost / akraba tavsiyesi

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle etkisiz	231	55,3	55,3	55,3
Çok etkili	112	26,8	26,8	82,1
Etkili	61	14,6	14,6	96,7
Biraz etkili	14	3,3	3,3	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	

- Yazılı ve görsel medya reklamları %85,6 etkisizdir.
- Yazılı ve görsel medya reklamları %88 etkisizdir.
- Tanıtım video / cd ve broşürleri %88,5 etkisizdir.
- Televizyon ve Radyo Programları %88,8 etkisizdir.
- Televizyon ve Radyo Reklamları %91,6 etkisizdir.
- İlgili internet sayfaları, sosyal medya %86,8 etkisizdir.
- Seyahat acentesi tavsiyesi %93,8 etkisizdir.
- Turist bilgi merkezi %94 etkisizdir.
- Ulusal Turizm Büroları %93,8 etkisizdir.
- Kişisel merak ve ilgi sadece %43,3 etkilidir.
- İstanbul'un Avrupa Kültür Başkenti olmasının uyandırdığı merak %82,5 etkisizdir.
- İstanbul'un tanıtıldığı fuar ve sergiler %83,7 etkisizdir.

Buradan da anlaşılacağı üzere Türk dünyasında İstanbul'un tanıtımı için kullanılan aktiviteler ve buna harcanan para tamamen etkisiz kalmaktadır. Türk dünyasına yönelik her türlü reklam faaliyeti yanlış yapıla gelmektedir.

### Seyahatin organizasyonu:

Türk dünyası kökenli turistlerin %79,4 ü İstanbul seyahatini kendisi organize etmiştir. Seyahat acentesi kullananların oranı çeşitli seviyelerde ancak %15,1 dir.

Tatil rezervasyonunu 6 ay önce planlayanların oranı %3,1, üç ay önce planlayanların oranı %4,3, 1-3 ay önce yapanların oranı 8,4 dür. %42,1 son bir ay içinde rezervasyon yaptırmış %21,8 geldikten sonra kalacak yer bulmuştur. Buradan İstanbul seyahatlerinin kısa vadede planlandığı söylenebilir. (Tablo 20)

**Tablo 20:** Bu tatiliniz için rezervasyonu ne zaman yaptınız?

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Gelmeden 0-1 ay önce	176	42,1	42,1	42,1
Geldikten sonra	91	21,8	21,8	63,9
Rezervasyon yaptırmadım	85	20,3	20,3	84,2
Gelmeden 1- 3 ay önce	35	8,4	8,4	92,6
Gelmeden 3 ay önce	18	4,3	4,3	96,9
Gelmeden 6 ay önce	13	3,1	3,1	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	



### İstanbul Seyahatindeki Personelin Yeterliliği:

Türk dünyası kökenli turistlerin seyahat esnasındaki insan gücüne ait değerlendirmeleri aşağıdaki şekildedir:

- Konaklama personelini %68,9 yeterli bulmuş %38 bunu üst düzey tatminle değerlendirmiştir.
- Yiyecek-içecek personelini %82,7 yeterli bulmuş %44,8 bunu üst düzey tatminle değerlendirmiştir.
- Turist Rehberlerini %29,4 yeterli bulmuş %13,4 bunu üst düzey tatminle değerlendirmiştir. %65 fikrim yok demmiştir.
- Turizm enformasyon hizmet personeli için %63,5 fikrim yok derken %19,7 yeterli bulmuş %13,4 bunu üst düzey tatminle değerlendirmiştir.
- Şöförler için %9,6 fikrim yok derken %55,3 yeterli bulmuş %19,9 bunu üst düzey tatminle değerlendirmiştir.
- Güvenlik personeli için %25,6 fikrim yok derken %62,9 yeterli bulmuş %24,4 bunu üst düzey tatminle değerlendirmiştir.
- Sağlık personeli için %62,7 fikrim yok derken %32,1 yeterli bulmuş %14,4 bunu üst düzey tatminle değerlendirmiştir.
- Ticaret ve mağaza personelini %78,9 yeterli bulmuş %38,8 i bunu üst düzey tatminle değerlendirmiştir. %65 fikrim yok demmiştir.

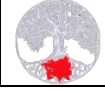
### İstanbul Algısı:

İstanbul'a gelen Türk Dünyası Kökenli Turistlerin % 82,3 ü İstanbul dışında Türkiye'de herhangi bir şehri ziyaret etmemiştir.

İstanbul denildiğinde aklınıza gelen en önemli şey nedir? Sorusuna verilen cevaplardan öne çıkanlar % 9,7 Boğaz ,% 7,8 Tarih ,% 6,9 İş ,% 6,1 Yiyecek ve Mutfak ,% 5,8 Diğer ,% 5 Cami , % 4,4 Deniz ,% 4,4 Arkadaş canlısı insanlar ,% 3,9 Kültür ve Kültürle ilgili şeyler ,% 3,9 Sultanahmet şeklindedir. Bu grupta çok ilginç detaylar da söz konusudur.

**Tablo 21:** İstanbul denildiğinde aklınıza gelen en önemli şey nedir?

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Boğaz	35	8,4	9,7	9,7
Tarih	28	6,7	7,8	17,5
İş	25	6,0	6,9	24,4
Yiyecek ve Mutfak	22	5,3	6,1	30,6
Diğer	21	5,0	5,8	36,4
Cami	18	4,3	5,0	41,4
Deniz	16	3,8	4,4	45,8
Arkadaş canlısı insanlar	16	3,8	4,4	50,3
Kültür ve Kültürle ilgili şeyler	14	3,3	3,9	54,2
Sultanahmet	14	3,3	3,9	58,1
Güzel Şehir	14	3,3	3,9	61,9
Alışveriş	13	3,1	3,6	65,6
Tarihi ve Kültürel yerler	9	2,2	2,5	68,1



İstanbul hakkındaki olumlu görüşünüz nelerdir? Sorusuna gelen cevaplar dan öne çıkanlar ise % 17,6 Yiyecek ,% 16,2 Dost İnsanlar ,% 12,3 Güzellik ,% 4,9 Tarih / Tarihi ,% 4,6 Temizlik ,% 4,2 Tabiat, manzara, atmosfer ,% 3,9 Diğer ,% 3,2 Alışveriş, Alışveriş merkezleri ,% 2,8 Toplu Taşıma ,% 2,5 Deniz ,% 2,5 Boğaz ,% 2,1 Kültürel Binalar şeklindedir. (Tablo 22)

**Tablo 22:** İstanbul hakkındaki olumlu görüşünüz nelerdir?

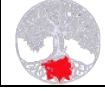
	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli Yiyecek	50	12,0	17,6	17,6
Dost İnsanlar	46	11,0	16,2	33,8
Güzellik	35	8,4	12,3	46,1
Tarih / Tarihi	14	3,3	4,9	51,1
Temizlik	13	3,1	4,6	55,6
Tabiat, manzara, atmosfer	12	2,9	4,2	59,9
Diğer	11	2,6	3,9	63,7
Alışveriş, Alışveriş merkezleri	9	2,2	3,2	66,9
Toplu Taşıma	8	1,9	2,8	69,7
Deniz	7	1,7	2,5	72,2
Boğaz	7	1,7	2,5	74,6
Kültürel Binalar	6	1,4	2,1	76,8
Kültür	6	1,4	2,1	78,9
Güzel Hava	6	1,4	2,1	81,0
Cami	5	1,2	1,8	82,7

İstanbul hakkındaki olumsuz görüşünüz nelerdir? Sorusuna verilen cevaplar çarpıcıdır. Bunların öne çıkanları % 38,5 Trafik Yoğunluğu ,% 8,2 Kalabalık Şehir ,% 7,6 Kızgın, Öfkeli kural tanımaz taksi sürücülerini ,% 6,3 Pahalılık ,% 6,3 Diğer ,% 5,3 Kirlilik ,% 3,9 Yabancı dil bilmeyen Türk İnsanları ,% 3,3 Kaba Erkekler ve tavırlar ,% 3,3 Ulaşım ,% 2,3 Güvensizlik ve Tehlikedir. Bununla beraber Çevre Kirliliği, Sıcak Hava , Gürültü , Hava Alanı Personeli , Satıcılar / Kaba Satıcılar / Israrcı Satıcılar / Yapışkan Satıcılar , Karanlık Cadde ve Yollar , Hile , Saldırgan İnsanlar , Kirli Caddeler , Kirli Tuvaletler , Bazı satıcıların Turistlerden fahiş fiyat istemesi , Yamyam Hava Alanı Taksicileri , Meşguliyet , Sokak Hayvanları , Kokan Lokanta Personeli , Taciz , Organize olamama öne çıkan diğer problem kaynakları olarak karşımıza çıkmaktadır. (Tablo 23)

İstanbul'da ziyaret edilen yerler incelendiğinde Türk Dünyası Kökenli Turistlerin % 70,57 u Sultanahmet i , % 57,18 u Sultanahmet Camii ini , % 55,02 u Kapalı Çarşını , % 48,33 u İstiklal Caddesini , % 48,33 u Ayasofyayı , % 44,74 u Topkapı Müzesini , % 40,43 u Mısır Pazarını , % 39,23 u Topkapı Sarayını , % 31,1 u Galata Kulesini , % 30,86 u Beyoğlunu , % 30,38 u Süleymaniye Camiini , % 25,12 u Boğaz (Avrupa Yakası)nı , % 24,4 ü Boğaz Turunu , % 22,73 u Dolmabahçe Sarayını , % 21,29 u Galata Köprüsünü , % 19,14 u Boğaz (Asya Yakası)nı , % 18,66 u Yerebatan Sarnıcını , % 18,66 u Yeni Camiyi , % 18,42 u Kadıköyü , % 16,27 u Laleliyi , % 15,31 u Ortaköyü , % 14,59 u Beşiktaş , % 14,59 u Eyüp Sultan Camini , % 12,92 u Karaköyü , % 12,2 u Cevahir Shopping Centeri , % 11,48 u Cihangiri , % 11,24 u Kız Kulesini , % 10,77 u Üsküdarı , % 10,77 u Beyazıt Camiini , % 10,53 u Süleymaniye , % 10,05 u Laleli Camiini görmüştür. (Tablo 24)

**Tablo 23:** İstanbul hakkındaki olumsuz görüşünüz nelerdir?

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli	Trafik Yoğunluğu	117	28,0	38,5	38,5
	Kalabalık Şehir	25	6,0	8,2	46,7
	Kızgın, Öfkeli kural tanmaz taksi sürücüleri	23	5,5	7,6	54,3
	Pahalılık	19	4,5	6,3	60,5
	Diğer	19	4,5	6,3	66,8
	Kirlilik	16	3,8	5,3	72,0
	Yabancı dil bilmeyen Türk İnsanları	12	2,9	3,9	76,0
	Kaba Erkekler ve tavırlar	10	2,4	3,3	79,3
	Ulaşım	10	2,4	3,3	82,6
	Güvensizlik ve Tehlike	7	1,7	2,3	84,9
	Çevre Kirliliği	5	1,2	1,6	86,5
	Sıcak Hava	5	1,2	1,6	88,2
	Gürültü	5	1,2	1,6	89,8
	Hava Alanı Personeli	5	1,2	1,6	91,4
	Satıcılar / Kaba Satıcılar / Israrcı Satıcılar / Yapışkan Satıcılar	4	1,0	1,3	92,8
	Karanlık Cadde ve Yollar	4	1,0	1,3	94,1
	Hile	4	1,0	1,3	95,4
	Saldırgan İnsanlar	3	,7	1,0	96,4
	Kirli Caddeler	2	,5	,7	97,0
	Kirli Tuvaletler	2	,5	,7	97,7
	Bazı satıcıların Turistlerden fahiş fiyat istemesi	1	,2	,3	98,0
	Yamyam Hava Alanı Taksicileri	1	,2	,3	98,4
	Meşguliyet	1	,2	,3	98,7
	Sokak Hayvanları	1	,2	,3	99,0
	Kokan Lokanta Personeli	1	,2	,3	99,3
	Taciz	1	,2	,3	99,7
	Organize olmama	1	,2	,3	100,0
	Toplam	304	72,7	100,0	
Cevapsız		114	27,3		
Toplam		418	100,0		

**Tablo 24:** İstanbul'da ziyaret edilen yerler.

Yer	Adet	%
Sultanahmet	295	70,57
Sultanahmet Camii	239	57,18
Kapalı Çarşı	230	55,02
İstiklal Caddesi	202	48,33
Ayasofya	202	48,33
Topkapı Müzesi	187	44,74
Mısır Pazarı	169	40,43
Topkapı Sarayı	164	39,23
Galata Kulesi	130	31,10
Beyoğlu	129	30,86
Süleymaniye Camii	127	30,38
Boğaz (Avrupa Yakası)	105	25,12
Boğaz Turu	102	24,40
Dolmabahçe Sarayı	95	22,73
Galata Köprüsü	89	21,29
Boğaz (Asya Yakası)	80	19,14
Yerebatan Sarnıcı	78	18,66
Yeni Camii	78	18,66
Kadıköy	77	18,42
Laleli	68	16,27
Ortaköy	64	15,31
Beşiktaş	61	14,59
Eyüp Sultan Camii	61	14,59
Karaköy	54	12,92
Cevahir Shopping Center	51	12,20
Cihangir	48	11,48
Kız Kulesi	47	11,24
Üsküdar	45	10,77
Beyazıt Camii	45	10,77
Süleymaniye	44	10,53
Laleli Camii	42	10,05

İstanbul'a gelen Türk Dünyası kökenli turistlerin % 98,6 sı İstanbul'u arkadaşlarınıza / akrabalarınıza / vb. önereceklerini söylemiştir. (Tablo 25) Daha önce İstanbul'a geliş sebebi ile ilgili en öne çıkan faktörlerden birinin arkadaşlarınıza/akrabalarınıza/vb. tavsiyesi olduğu hatırlanacak olursa İstanbul kendi reklamını kendi yapmaktadır.

**Tablo 25:** İstanbul'u arkadaşlarınıza/akrabalarınıza/vb. önerir misiniz?

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	412	98,6	98,6	98,6
Hayır	6	1,4	1,4	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	

İstanbul'u tekrar ziyaret etmeyi düşünüyor musunuz? Sorusunun cevabı %78,7 kesinlikle geleceği % 14,6 muhtemelen geleceği doğrultusunda olmuştur. Toplamda %93,3 tekrar İstanbul'a gelmeyi arzulamaktadır. (Tablo 26) Bu oran daha önceki İstanbul'a geliş sayılarıyla birleştirildiğinde bir önceki sorudaki İstanbul'un kendi reklamını kendi yaptığı yorumu bir kez daha doğrulanmaktadır.

**Tablo 26:** İstanbul'u tekrar ziyaret etmeyi düşünüyor musunuz?

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet kesinlikle	329	78,7	78,7	78,7
Edebilirim	61	14,6	14,6	93,3
Söylemek için erken/belki	23	5,5	5,5	98,8
Etmeyeceğimi düşünüyorum	5	1,2	1,2	100,0
Toplam	418	100,0	100,0	

**Sonuç:**

Türk Dünyasından İstanbul'a turistik amaçla gelen 418 denek üzerinde yapılan çalışmada Türk dünyasından gelen turistlerin çoğunlukla 21-40 yaş gurubunda olduğu, çoğunluğunun ülkelerinin orta ve üst gelir gurubunda yer aldıkları, yüksek tahsilli oldukları genellikle çocuksuz ve tek veya bir yetişkinle beraber seyahat ettikleri, çoğunlukla uçakla seyahati tercih ettikleri, % 23,8 Tarihi ve Turistik yerleri ziyaret, %20,9 İş, %13,9 Akraba ve Arkadaş Ziyareti, 10,6 Alışveriş, % 4,6 Kültürel Aktivitelere Katılmak (müzik, performans sanat, v.s.) sebebiyle İstanbul'a geldikleri bulgularına ulaşılmıştır.

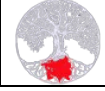
Söz konusu turistler büyük oranda ülkelerindeki medyalardaki İstanbul reklamlarından etkilenmemiştir. Yani turizm bakanlığı ve Türk Tanıtma Fonu kaynakları bu ülkelerde etkisiz kalmıştır.

İstanbul'a gelen Türk Dünyası Kökenli Turistlerin % 82,3 ü İstanbul dışında Türkiye'de herhangi bir şehri ziyaret etmemiştir; İstanbul denildiğinde aklınıza gelen en önemli şey nedir? Sorusuna verilen cevaplardan öne çıkanlar % 9,7 Boğaz, % 7,8 Tarih, % 6,9 İş, % 6,1 Yiyecek ve Mutfak, % 5,8 Diğer, % 5 Cami derken; İstanbul hakkındaki olumlu görüşünüz nelerdir? Sorusuna gelen cevaplar dan öne çıkanlar ise % 17,6 Yiyecek, % 16,2 Dost İnsanlar olmuştur.

İstanbul hakkındaki olumsuz görüşünüz nelerdir? Sorusuna verilen cevaplar çarpıcıdır. Bunların öne çıkanları % 38,5 Trafik Yoğunluğu, % 8,2 Kalabalık Şehir, % 7,6 Kızgın, Öfkeli kural tanımaz taksi sürücülerini, % 6,3 Pahalılık, % 6,3 Diğer, % 5,3 Kirlilik, % 3,9 Yabancı dil bilmeyen Türk İnsanları, % 3,3 Kaba Erkekler ve tavırlar, % 3,3 Ulaşım olmuştur.

İstanbul'da ziyaret edilen yerler incelendiğinde Türk Dünyası Kökenli Turistlerin % 70,57 u Sultanahmet i, % 57,18 u Sultanahmet Camii ini, % 55,02 u Kapalı Çarşmayı, % 48,33 u İstiklal Caddesini, % 48,33 u Ayasofyayı, % 44,74 u Topkapı Müzesini, % 40,43 u Mısır Pazarını, % 39,23 u Topkapı Sarayını ziyaret ettiği görülmüştür.

İstanbul'a gelen Türk Dünyası kökenli turistlerin % 98,6 sı İstanbul'u arkadaşlarınıza / akrabalarınıza / vb. önereceklerini söylemiştir. İstanbul'u tekrar ziyaret etmeyi düşünüyor musunuz? Sorusunun cevabı %78,7 kesinlikle geleceği % 14,6 muhtemelen geleceği doğrultusunda olmuştur. Toplamda %93,3 tekrar İstanbul'a gelmeyi arzulamaktadır. Bu oran daha önceki İstanbul'a geliş sayılarıyla ve birleştirildiğinde ve yine daha önce İstanbul'a geliş sebebi ile ilgili en öne çıkan faktörlerden birinin arkadaşlarınıza/akrabalarınıza/vb. tavsiyesi olduğu bulgularının ışığında İstanbul'un kendi reklamını kendi yaptığı yorumu bir kez daha doğrulanmaktadır.

**REFERENCES**

- Euromonitor International, Travel and Tourism 2011, <http://www.euromonitor.com> (erişim tarihi: 19 Kasım 2011)
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İmar ve Şehircilik Daire Başkanlığı Şehir Planlama Müdürlüğü, İstanbul Büyükşehir Alanı ve Çevresinde; Hizmet Sektörünün Gelişim Sürecinin Mekansal Boyutu ile Birlikte İncelenmesi ve Araştırılması, Bu Sektörün Geleceğe Dönük Gelişme Eğilim ve Potansiyellerinin Belirlenmesi, Planlamaya Dönük Gelişme Stratejileri ve Modellerinin tanımlanması Konularına Yönelik Analitik Etüdler İşi, İstanbul, Ocak 2008
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İstanbul Hizmet Sektörü Analiz Çalışmaları Sonuç Raporu, 2008
- İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, İstanbul Turizm İstatistikleri, 2010, <http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr> (erişim tarihi: 10 Eylül 2011)
- İstanbul Metropolitan Planlama Merkezi, Çevre Düzeni Planı Araştırma ve Sentez Raporları, 2004
- Selma Şenol (2011), Dünya Turizminin Yıldızı: İstanbul; İTOVİZYON DERGİSİ; Sayı:103 p.58-63
- WORLD ECONOMIC FORUM, (2008), The travel & tourism competitiveness report 2008, <http://www.weforum.org/en/index.htm>.
- C. WILLIAMS, J. BUSWELL, (2003), Service quality in leisure and tourism, CABI publishing.