



Yılmaz Büyükerşen Balmumu Heykeller Müzesi Ziyaretçilerinin Taşıma Kapasitesi ve Memnuniyet Algılarının Değerlendirilmesi** (Evaluation of Carrying Capacity and Satisfaction Perceptions of Yılmaz Büyükerşen Wax Sculpture Museum Visitors)

* Cüneyt TOKMAK ^a , Büşra ŞEN ^b 

^a Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Eskişehir/Turkey

^b Eskişehir Osmangazi University, Institute of Social Science, Department of Tourism Management, Eskişehir/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:25.06.2020

Kabul Tarihi:09.10.2020

Anahtar Kelimeler

Turizm

Turistik yoğunlaşma

Taşıma kapasitesi

Ziyaretçi memnuniyeti

Öz

Turistik mekânlarda, ziyaret yerlerinde yaşanan yoğunluk, hem ziyaret edenler hem de ziyaret edilen alanlar açısından büyük problemlere yol açabilmektedir. Bu çalışmada, Yılmaz Büyükerşen Balmumu Heykeller Müzesi (YBBHM) ziyaretçilerinin taşıma kapasitesi algılarını ve memnuniyetlerini değerlendirmek amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma, Haziran-Kasım 2018 tarihleri arasında müze ziyaretini tamamlayan 728 yerli ziyaretçi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde, aritmetik ortalama, faktör analizi ve korelasyon analizi kullanılmıştır. Ziyaretçilerin müzeyi gezerken kalabalıktan rahatsızlık hissetmedikleri, müzeye beklemeden giriş yaptıkları ve ziyaretçi trafiğinin iyi işlediği bulgusuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda, ziyaretçilerin taşıma kapasitesi algılarının olumlu olduğu ve memnuniyetlerinin yüksek düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.

Keywords

Tourism

Tourist concentration

Carrying capacity

Visitor satisfaction

Abstract

The concentration experienced in touristic places can cause major problems both visitors and visiting places. In this study, it is aimed to evaluate the perceptions and satisfaction of carrying capacity of Yılmaz Büyükerşen Wax Sculptures Museum visitors. For this purpose, one of the quantitative research methods, questionnaire technique was used. The research was conducted on 728 local visitors who completed the museum visit between June and November 2018. In the analysis of data, arithmetic mean, factor analysis, correlation analysis were used. In the study, it was found that the visitors did not feel any discomfort from the crowd while visiting the museum, they entered the museum without waiting and the traffic of the visitors worked well. As a result of the study, it was found that the perceptions of the carrying capacity of the visitors were positive and their satisfaction was high.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: cuneyttokmak@gmail.com (C. Tokmak)

DOI: 10.21325/jotags.2020.731

**Bu araştırma Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından desteklenmiştir. Ayrıca Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü adına yapılan yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

GİRİŞ

Müze ve ören yerleri gerek turistik gerekse de rekreasyon amaçlı olarak destinasyonların zenginliğini arttıran önemli merkezler arasındadır. Uzun dönemli olarak müzelerin ziyaretçi kullanımına sunulması için bir taraftan sahip olduğu değerlerin korunması, diğer taraftan ziyaretçilerinin deneyimlerinin tatmin edici düzeyde olması gerekmektedir. Bu iki temel amaca ulaşılmasına yardımcı olacak kritik değerlendirmelerden bir tanesi de taşıma kapasitesi algılarının ve memnuniyetlerin ölçülmesi ile mümkün olacaktır.

Taşıma kapasitesi, bir rekreasyon alanının biyolojik ve fiziksel özelliklerine zarar vermeyen, ziyaretçilerin deneyimlerinin olumsuz etkilenmediği birim zamanda alanı ziyaret edecek kişi sayısı olarak tanımlanmaktadır (Savariades, 2000). Turizm sektöründe yaşanan hızlı gelişme ve destinasyonlarda görülen belirli zamanlarda yoğunlaşma, kapasite düzeylerinin aşılmasına, çevre ve altyapıda bazı sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Bramwell, 2004). Özellikle, kıyı turizmi faaliyetlerinin geliştiği tatil yerlerinde turizm talebinin artması ve turistik işletmelerin düzensiz dağılımı sonucunda doğal kaynaklar, çevre ve sosyal yapıda birçok sorunla karşılaşmaktadır. Bu sorunlar arasında; çevresel kirlenme, su kaynaklarının azalması, toprağın erozyona uğraması, kentsel görünümün bozulması, tatil yerlerinde kalabalıklaşma yer almaktadır (Garcia & Servera, 2003).

Turizm alanlarında, ziyaretçi deneyimi ve fiziksel çevrede bozulma oluşmaması için farklı kapasite sınırlarının belirlenmesi ve ziyaretçi kullanımlarının sınırlandırılması gerekli olmuştur. Bu nedenle, çekim yerlerinde belirli bir zamanda en fazla ne kadar ziyaretçinin bulunabileceği üzerine araştırmalar yapılmıştır. Farklı araştırmalarda ise, turizm kaynaklarında ziyaretçi kullanımlarından dolayı hangi değişikliklerin kabul edilebilir olacağı konusuna dikkat çekilmiştir. Böylece, kabul edilebilir değişim sınırları, ziyaretçi deneyimi ve kaynak koruması gibi yönetim teknikleri kullanılmıştır (Nasha & Xilai, 2010).

Taşıma kapasitesi konusu ile ilgili yapılan birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmaların bir kısmı destinasyonların fiziksel taşıma kapasitesini, bir kısmı da sosyal ve psikolojik taşıma kapasitesini incelemiştir. Bu çalışmalar sonucunda, genellikle yılın belirli aylarında yaşanan mevsimsel yoğunluğun kaynaklar üzerinde bazı sorunlara neden olduğu ve ziyaretçilerin memnuniyetlerini etkilediği ortaya koyulmuştur. Bu doğrultuda, bu araştırmada önemli düzeyde bir ziyaretçi sayısına sahip olan YBBHM ziyaretçilerinin taşıma kapasitesi algılarını ve memnuniyetlerini değerlendirmek amaçlanmaktadır. Bu amaca bağlı olarak, ziyaretçilerin taşıma kapasitesi algıları ve memnuniyetleri arasında bir ilişkinin olup olmadığı incelenmektedir. Kavramsal çerçevede ise taşıma kapasitesi ve ziyaretçi memnuniyeti ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir.

Turizmde Taşıma Kapasitesi Kavramı

Doğal, kültürel kaynaklar, milli parklar, müzeler gibi korunan alanların turizmde kullanılması ve turist sayılarındaki artış kaynaklar üzerinde baskıya neden olmaktadır. Bu nedenle destinasyonlarda çevresel, sosyal ve ekonomik yönden sorunlarla karşılaşmaktadır. Taşıma kapasitesi kavramı, fiziksel, sosyal ve ekonomik çevreye zarar vermeden, ziyaretçi memnuniyetlerini azaltmadan turizm alanlarının çekebileceği maksimum kişi sayısının belirlenmesine ve kaynakların sürdürülebilirliğine katkı sağlamaktadır (Kostopoulou & Kyritsis, 2006).

Rekreasyon alanlarındaki faaliyetler sonucunda çevresel kirlilik, doğal kaynaklarda ve kültürel değerlerde değişimler gibi etkiler ortaya çıkmaktadır (Avcı, 2007). Bir destinasyonda turizmin kontrolsüz gelişimi ve arazilerin turizm yatırımı amaçlı yoğun bir şekilde kullanımı sonucunda kaynaklarda bozulma ve azalma gibi sorunlarla

karşılaşılmaktadır. Bu sorunların ortaya çıkması, sürdürülebilir planlama ve turizmde taşıma kapasitesi kavramlarına verilen önemi artırmıştır(Maggi & Fredella, 2010, s. 1).

Mathieson ve Wall (1982) taşıma kapasitesini “fiziksel çevrede kabul edilemez değişikliğe neden olmayan ve rekreasyonel deneyim kalitesinde kabul edilemez bir düşüş olmaksızın bir yeri kullanabilecek maksimum kişi sayısı” şeklinde tanımlamıştır. Coccossis ve Parpairis (1992, s. 26), turizmde taşıma kapasitesini, bir turizm alanında ziyaretçilerin rekreasyon deneyimlerinde önemli bir azalma olmadan ve turizm ortamında kalıcı fiziksel bozulma ortaya çıkmadan her yıl turizm aktivitelerini desteklemeye devam edeceği kullanıcı sayılarının belirlenmesi olarak tanımlamıştır. Taşıma kapasitesi, bir turizm alanında ziyaretçi tatminlerinin azalmasına ve doğal ortamın bozulmasına yol açmadan ve yerli halkın turizmden bekledikleri ekonomik yararı sağlayacak en uygun kullanım düzeyinin belirlenmesi anlamına gelmektedir. Shelby ve Heberlein (1984), taşıma kapasitesini turistik veya rekreasyon aktivitelerinin kaynaklarda ya da ziyaretçi deneyimlerinde oluşturduğu etkilerin kabul edilebilir sınırları aşması olarak tanımlamıştır. Benzer tanımlara Savariades (2000) ve Göktuğ, Yıldız, Demir ve Bulut’un(2013) çalışmalarında da rastlamak mümkündür.

Taşıma kapasitesiyle ilgili tanımlar incelendiğinde, taşıma kapasitesi kavramının kesin bir tanımının olmadığı ve çeşitli yazarların farklı şekilde tanımladıkları görülmektedir. Tanımlardaki ortak noktaların ise; kaynakların zarar görmemesi ve uygun kullanım düzeylerinin belirlenmesidir denilebilir. Turizm alanlarının planlanması ve taşıma kapasitesi analizlerinin yapılması bu alanların sürdürülebilir kullanımı açısından önem taşımaktadır. Taşıma kapasitesini etkileyen çok sayıda faktör bulunmaktadır. Bunlar; turizm destinasyonunun doğal ve kültürel özellikleri, ekonomik yapısı, turizm gelişim seviyesi, yerli halkın özellikleri ve turistlerin sosyal, ekonomik, kültürel durumları, kalış süresi, memnuniyet düzeyleri, ve turizm alanının kullanım düzeyidir(Çavuş, 2002; Soylu, 2013).

Literatürde taşıma kapasitesinin farklı şekillerde sınıflandırıldığı görülmüştür. Watson ve Kopachevsky (1996), taşıma kapasitesini ekolojik ve çevresel kapasite, fiziksel ve tesis kapasitesi, sosyal ve algısal kapasite, ekonomik kapasite ve psikolojik kapasite olarak beş başlıkta incelemiştir. Avcıkurt (2007), taşıma kapasitesini ekolojik, sosyal (psikolojik), fiziksel ve ekonomik taşıma kapasitesi olmak üzere dört başlıkta incelemiştir. Bu çalışmada ziyaretçilerin taşıma kapasitesi algılamalarını doğrudan ilgilendiren bir kavram olarak psikolojik(algısal) taşıma kapasitesi ile ilgili açıklamalara değinilmiştir.

Psikolojik taşıma kapasitesi, bir rekreasyon alanını ziyaret eden turistlerin ve yerel halkın alana yönelik deneyimlerinde olumsuzluklara sebep olmadan alanda gerçekleştirilen turistik faaliyet seviyesine vurgu yapmaktadır(Zhiyong & Sheng, 2009). Uygulamada yansıması ise daha çok ziyaretçilerin taşıma kapasitesi algılarını ölçmek ile ilgilidir. Psikolojik taşıma kapasitesi ile ilgili yapılan çalışmalarda, daha çok ziyaretçilere dönük olarak araştırmaların yapıldığı görülmektedir. Örneğin Zhang, Li, Su ve Hu (2017), Çin’deki bir tema parkının taşıma kapasitesi belirleyicilerini araştırmak amacıyla yaptığı çalışmada, tema parkının taşıma kapasitesini, ziyaretçiler ve yönetim bakış açısına göre incelemişlerdir. Kılıçarslan (2016), psikolojik taşıma kapasitesi ile ilgili çalışmada Topkapı Sarayına gelen Türk ve Britanyalı ziyaretçilerin atmosfer ve kalabalık algılarının memnuniyetleri üzerine etkisini belirlemek için anket tekniğini kullanmıştır. Dinçer, Erkol ve Çakmak (2015), turistik destinasyonlarda taşıma kapasitesinin turistler tarafından nasıl algılandığını belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, Göbekli Tepe’de taşıma kapasitesi açısından bazı sorunların olduğunu tespit etmişlerdir. Salerno vd. (2013), Nepal’de Sagarmatha milli parkında turizm taşıma kapasitesinin çevresel, sosyal yönlerini birlikte analiz etmek amacıyla

yaptığı çalışmada, ziyaretçilerin algılarını ve farklı paydaşların görüşlerini incelemiştir. Ünlüöner ve Tokmak (2009), Topkapı Sarayında çalışanlar ve ziyaretçilerin taşıma kapasitesine yönelik düşüncelerini ortaya koymuşlardır. Literatürdeki taşıma kapasitesi ile ilgili yapılan çalışmalarda, destinasyonlara gelen ziyaretçi sayılarında bazı zamanlarda artışların olması ve alanların fiziksel, psikolojik ya da sosyal taşıma kapasitelerinin aşılması sonucunda bazı sorunların ortaya çıktığı tespit edilmiştir.

Ziyaretçi Memnuniyeti

Ziyaretçi memnuniyeti kavramı, pazarlama alanında kullanılan müşteri memnuniyeti kavramıyla benzerlik göstermektedir. Müşteri memnuniyeti, tüketicilerin bir mal veya hizmeti satın almaları ve tüketimleri ile ilgilidir. Ziyaretçi memnuniyeti ise turistlerin turistik ürünleri satın alımı, tüketimi ve tüketim sonrası süreçleri içermektedir.

Müşteri memnuniyeti, tüketicilerin bir ürünü ya da hizmeti kullanımları sonrasında deneyimlerini, bir mal ya da hizmetin özelliklerini, ürünü veya hizmeti tüketmeleri sonucunda beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığını ifade etmektedir(Oğlakcıoğlu, 2013, s. 13-14). “*Müşteri memnuniyeti, bir ürün veya hizmetin kullanımı sonucunda ortaya çıkan fizyolojik ve psikolojik etkilerle birlikte bilişsel ve duygusal süreçleri de kapsayan bir süreç olarak ifade edilmektedir* (Chu, 2002, s. 285-286). Tüketicilerin ürün veya hizmeti satın almalarıyla ilgili seçimini, ürün ya da hizmetin tüketimi sonrasında duygusal tepkilerini, ürünün ya da hizmetin performans, kalite ve kullanım amacı bakımından değerlendirmeleridir(Giese & Cote, 2000). Müşteriler, bir ürünü ya da hizmeti tüketimleri sonrasında kalite, performans bakımından değerlendirir ve memnun olup olmadıklarına karar verirler. Ürün veya hizmet müşteri beklentilerine uygun olduğunda memnuniyet gerçekleşmektedir(Midilli, 2011). Müşteriler tüketimi gerçekleştirdikten sonra, beklentileri ile karşılaştırarak öznel olarak değerlendirirler. Bunun sonucunda müşteri tatmini veya tatminsizliği ortaya çıkmaktadır(Türk, 2005). Bu nedenle işletmeler müşteri şikâyetlerini dikkate almalı ve çözmeye çalışmalıdır(Özgüven, 2008).

Turistler, beklentileri doğrultusunda ziyaret ettikleri yerleri değerlendirmekte ve bunun doğrultusunda memnuniyet düzeyi ortaya çıkmaktadır. Memnun olan ziyaretçilerde, tekrar ziyaret etme isteği ve başkalarına tavsiye etme durumu ortaya çıkmaktadır(İpar & Doğan, 2013). Turistler bir varış yerinde kendilerine sunulan bütün hizmetlerin kalitesini değerlendirmekte ve destinasyondan genel olarak memnun olup olmadığına karar vermektedir (Duman & Öztürk, 2005). Ziyaretçilerin bir destinasyondan memnun olarak ayrılmaları aynı yerin tekrar ziyaret edilmesini, ziyaretçiler tarafından destinasyonun daha fazla tercih edilmesini ve destinasyonla ilgili olumlu tutumların oluşmasını sağlamaktadır (Güngör, 2010).

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın evrenini Yılmaz Büyükerşen Balmumu Heykeller Müzesine bir yıl içerisinde gelen tüm yerli ziyaretçiler oluşturmaktadır. Eskişehir Büyükşehir Belediyesinden elde edilen verilere göre 2017 yılı içerisinde müzeyi 390.507 kişi ziyaret etmiştir. Araştırmanın belirli bir zamanda yapılması, maddi kısıtlılıklar ve ana kütlelin tamamına ulaşmanın mümkün olmaması nedeni ile örneklem alma yoluna gidilmiştir. Evren büyüklüğü 100.000’den fazla olduğunda örneklem büyüklüğü %95 güven düzeyinde 384 olarak kabul edilir(Bal, 2001).

Ankette yer alan ifadelerin güvenilirliğini ve geçerliliğini belirlemek üzere 54 kişiye pilot çalışma uygulanmıştır. Taşıma kapasitesi ölçeğinden 1 soru, memnuniyet ölçeğinden 2 soru uzman yorumları dikkate alınarak anketten çıkartılmıştır. Taşıma kapasitesi algısı ölçeğinde 9 ifadeye ilişkin Cronbach alpha değeri 0.709 olarak bulunmuştur.

Bu değerin 0.60 ile 0.80 arasında olması ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu gösterir(Özdamar, 2004). Memnuniyet ölçeğinde 13 ifadenin Cronbach alpha değeri 0.662 olarak bulunmuştur. Anketin son haliyle uygulamaya geçilmiştir.

Tablo 1. Yılmaz Büyükerşen Balmumu Heykeller Müzesinin Yıllara Göre Ziyaretçi Sayıları

	YILLARA GÖRE ZİYARETÇİ SAYILARI
2013	148.664
2014	262.391
2015	261.738
2016	302.639
2017	390.507

Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örnekleme, araştırmaya katılmak isteyenlerin örnekleme dâhil edildiği, zaman ve maddi açıdan tasarruf sağlanan örnekleme biçimidir(Ural & Kılıç, 2005). Haziran-Kasım 2018 tarihleri arasında 748 kişiye anket uygulanmış, tam olarak doldurulmayan anketler değerlendirmeye alınmamıştır. 728 anket üzerinden analizler yapılmıştır. Hazırlanan ankette katılımcıların demografik bilgilerine dair 6 soru, müze ziyaretçilerinin taşıma kapasitesi algılarını ölçmeye yönelik 9 soru ve ziyaretçi memnuniyetlerini ölçmeye yönelik 5’li Likert tipinde 13 adet soru bulunmaktadır. Taşıma kapasitesi algısı ölçeğinin oluşturulmasında Tokmak (2008)’in, Kılıçarslan (2016)’ın ve Hsieh (2010)’in ve Chandler (2006)’nın çalışmalarından yararlanılmıştır. Memnuniyet ölçeği ise Chi Ming Hsieh (2010), El Adawy (2016), Altunel (2013), Tokmak (2008), Kılıçarslan (2016) ve Çalık (2014)’ın çalışmalarından yararlanılmıştır.

Bulgular

Katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin verilerin analizinde frekans ve yüzde analizi kullanılmıştır. Buna göre araştırmaya katılan 728 kişinin %47,1’i erkek, %52,9’u kadındır. Çalışmaya katılanların %36’sı 18-25 yaş arasında, %27,6’sı 26-35 yaş arasında, %20,3’ü 36-45 yaş arasındadır. Katılımcıların %68,3’ü üniversite mezunu, %16,6’sı lise mezunudur. Katılımcıların %26,2’si öğrenci, %13,5’i memur, %9,3’ü öğretmen ve %26,6’sı diğer mesleklerden oluşmaktadır. Katılımcıların %78,7’si diğer illerden gelenler, %20,1’i Eskişehir’den gelenler, %1’i yurt dışından gelenlerden oluşmaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Frekans ve Yüzde Analizi

DEĞİŞKEN	FREKANS	%
Cinsiyet		
Erkek	343	47,1
Kadın	385	52,9
Yaş		
18-25	262	36,0
26-35	201	27,6
36-45	148	20,3
46-55	81	11,1
56 ve üzeri	36	4,9
Eğitim Durumu		
İlköğretim	24	3,3
Lise	121	16,6
Üniversite	497	68,3
Lisansüstü	86	11,8
Medeni Durum		
Bekar	399	54,8
Evli	329	45,2

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Frekans ve Yüzde Analizi (Devamı)

Meslek		
Memur	98	13,5
İşçi	62	8,5
Emekli	38	5,2
Öğrenci	191	26,2
Ev Hanımı	50	6,9
Öğretmen	68	9,3
Esnaf	27	3,7
Diğer	194	26,6
Yaşanılan Şehir		
Eskişehir	146	20,1
Diğer İller	573	78,7
Yurt Dışı	9	1,2

Güvenirlilik ve Faktör Analizi Sonuçları**Tablo 3.** Taşıma Kapasitesi Algısı Soruları için Döndürülmüş Faktör Analizi ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Taşıma Kapasitesi Algısı Soruları	Faktör		
	1	2	3
Kalabalıktan dolayı müze ve müzedeki eserlerin sergilenme ömrünün azalabileceğine inanıyorum.	,854		
Kalabalıktan dolayı balmumu müzesinin ve müzedeki eserlerin daha çabuk yıpranabileceğine inanıyorum.	,819		
Ziyaretçi girişlerine belirli bir sınır getirilmesi gerektiğine inanıyorum.	,705		
Balmumu müzesindeki eserleri rahatlıkla inceleyebildim.		,860	
Balmumu müzesinde ziyaretçi trafiği iyi işlemektedir.		,820	
Balmumu müzesine rahat bir şekilde ve beklemeden giriş yaptım.		,756	
Balmumu müzesini gezerken kalabalıktan rahatsızlık hissettim.			,789
Müze ziyaretim süresince çevremdeki insanların konuşmalarından rahatsızlık hissettim.			,762
Genel anlamda balmumu müzesinde uygun sayıdan daha fazla ziyaretçi mevcuttur.			,560
Öz değer	3,234	1,758	0,872
Varyans Açıklama Oranı (%)	35,936	19,532	9,692
Açıklanan Toplam Varyans (%)	65,160		
Cronbach Alpha Değeri	0,772		
KMO Örneklem yeterliliği değeri	0,776		

Taşıma kapasitesi algısı sorularına güvenilirlik ve faktör analizi yapılmış, sonuçları Tablo 3'te belirtilmiştir. Taşıma Kapasitesi algısı ölçeğinde soru 4 ile soru 9 arasındaki sorular turizmin olumsuz etkileriyle ilgili oldukları için ters kodlanmıştır. Ölçekte yer alan 9 ifadeye ilişkin Cronbach alpha değeri 0,772 olarak bulunmuştur. Cronbach alpha değeri 0,60-0,80 aralığında olduğu için ölçeğin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir. Taşıma kapasitesi algısı soruları için KMO testinin değeri 0,776 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,50 üzerinde olması verilerin faktör analizi yapılmasına uygun olduğunu gösterir (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu & Yıldırım, 2010, s. 266-270). Bartlett Küresellik Testinin sonucu $p=0,000$ ($p<0,005$) da verilerin faktör analizine uygun olduğunu ifade eder.

Faktör analizi sonucunda taşıma kapasitesi algısı üç alt boyuta ayrılmıştır. Verilere göre faktör yükleri 0,560 ile 0,860 arasında değişmektedir. 1. Faktör, “kalabalığa ilişkin taşıma kapasitesi algısı”, 2. Faktör, “ziyaret deneyimlerine ilişkin taşıma kapasitesi algısı” ve 3. Faktör, “ziyaretçi sayısına ilişkin taşıma kapasitesi algısı” olarak adlandırılmıştır. Bu üç faktörlü yapı toplam varyansın % 65,160'ını açıklamaktadır.

Tablo 4. Memnuniyet Soruları için Güvenilirlik Analizi ve Döndürülmüş Faktör Analizi Sonuçları

Memnuniyet	Faktör			
	1	2	3	4
Balmumu müzesini gezmeye karar verdiğim için memnunum.	,837			
Balmumu müzesini ziyaret etmeleri için başkalarına tavsiyede bulunurum.	,828			
Balmumu müzesi ile ilgili olumlu söylemlerde bulunurum.	,813			
Harcadığım zamana göre bu müzeyi ziyaret etmek değerlidir.	,767			
Balmumu müzesini tekrar ziyaret etmeyi düşünürüm.	,708			
Balmumu müzesi içerisinde yol bulmak kolaydır.		,817		
Müzedeki aydınlatma koşulları yeterlidir.		,741		
Balmumu müzesinin temizlik hizmetleri yeterlidir.		,684		
Müzenin farklı bölümlerindeki eserler hakkındaki yazılı açıklamalar yeterlidir.			,796	
Müzedeki uyulması gereken kurallar ile ilgili bilgi verilmektedir.			,793	
Balmumu müzesindeki eserler uyumlu bir şekilde konumlandırılmıştır.			,463	
Müze ziyareti için ödenen bilet fiyatları uygundur.				,899
Balmumu müzesi personeli ziyaretçilere karşı kibar ve saygılıdır.				,462
Öz değer	5,672	1,361	1,068	0,787
Varyans Açıklama Oranı (%)	43,629	10,472	8,215	6,057
Açıklanan Toplam Varyans (%)	68,373			
Cronbach Alpha Değeri	0,876			
KMO Örneklem yeterliliği değeri	0,913			

Memnuniyet soruları için güvenilirlik ve faktör analizleri yapılmış, sonuçları Tablo 4'te bulunmaktadır. Buna göre memnuniyet sorularının Cronbach alfa değeri 0,80-1,00 aralığında olduğundan ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Faktör analizi için KMO ve Bartlett testleri yapılmıştır. KMO testinin değeri 0,913 olarak bulunmuştur. Bu değer örneklemin faktör analizi için yeterli ve çok iyi olduğunun göstergesidir. Bartlett Küresellik Testinin değeri $p=0,000$ ($p<0,005$) olarak bulunmuştur. Bu değer verilerin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir.

Tablo 4'te memnuniyet sorularının ifade ettiği boyutlar gösterilmiştir. Tabloya göre, faktör yükleri 0,462 ile 0,837 arasında değişmektedir. 1. Faktör "tavsiye etme niyeti" boyutunu, 2. Faktör "fiziksel unsurlar" boyutunu, 3. Faktör "algılanan değer" boyutunu ve 4. Faktör, "müze özellikleri" boyutunu oluşturmaktadır. Dört faktörlü bu yapı toplam varyansın %68,373'ünü açıklamaktadır.

Tablo 5. Ziyaretçilerin Taşıma Kapasitesi Algıları ve Memnuniyet Düzeylerine Dönük İfadelerinin Yüzde, Frekans ve Ortalama Değerleri

"Ziyaretçilerin Taşıma Kapasitesi Algılarına" yönelik ifadeler	1	2	3	4	5	n	\bar{x}	S.S.
1. Balmumu müzesine beklemeden giriş yaptım.	8,8	11,5	15,4	22,3	42,0	728	3,76	1,33
2. Balmumu müzesindeki eserleri rahatlıkla inceleyebildim.	2,9	5,1	15,5	26,8	49,7	728	4,15	1,04
3. Balmumu müzesinde ziyaretçi trafiği iyi işlemektedir.	3,4	4,5	20,1	33,8	38,2	728	3,99	1,03
4. Balmumu müzesini gezerken kalabalıktan rahatsızlık hissettim.	27,1	22,7	25,4	14,3	10,5	728	2,58	1,30
5. Kalabalıktan dolayı Balmumu müzesinin ve müzedeki eserlerin daha çabuk yıpranabileceğine inanıyorum.	27,7	21,6	25,4	13,0	12,3	728	2,60	1,33
6. Ziyaretçi girişlerine belirli bir sınır getirilmesi gerektiğine inanıyorum.	43,0	16,6	18,0	11,4	11,0	728	2,30	1,40
7. Kalabalıktan dolayı müze ve müzedeki eserlerin sergilenme ömrünün azalabileceğine inanıyorum.	32,6	23,8	22,1	12,6	8,9	728	2,41	1,29
8. Genel anlamda Balmumu müzesinde uygun sayıdan daha fazla ziyaretçi mevcuttur.	19,9	19,5	27,6	18,4	14,6	728	2,88	1,32
9. Müze ziyaretim süresince çevremdeki insanların konuşmalarından rahatsızlık hissettim.	40,7	24,1	17,9	9,5	7,8	728	2,19	1,27

Tablo 5. Ziyaretçilerin Taşıma Kapasitesi Algıları ve Memnuniyet Düzeylerine Dönük İfadelerinin Yüzde, Frekans ve Ortalama Değerleri (devamı)

“Ziyaretçilerinin Memnuniyetleri” ile ilgili ifadeler	1	2	3	4	5	n	\bar{x}	S.S.
10. Balmumu müzesi içerisinde yol bulmak kolaydır.	1,6	2,3	7,2	22,8	66,1	728	4,49	0,85
11. Müzedeki aydınlatma koşulları yeterlidir.	1,4	5,5	13,5	28,1	51,5	728	4,22	0,97
12. Balmumu müzesinin temizlik hizmetleri yeterlidir.	0,3	2,3	6,6	29,0	61,8	728	4,49	0,74
13. Balmumu müzesindeki eserler uyumlu bir şekilde konumlandırılmıştır.	2,1	4,9	12,0	28,4	52,6	728	4,24	0,98
14. Müzede uyulması gereken kurallar ile ilgili bilgi verilmektedir.	5,9	7,1	15,2	29,4	42,4	728	3,95	1,17
15. Müzenin farklı bölümlerindeki eserler hakkındaki yazılı açıklamalar yeterlidir.	5,1	7,8	23,5	26,0	42,4	728	3,83	1,16
16. Harcadığım zamana göre, bu müzeyi ziyaret etmek değerlidir.	1,1	3,1	11,1	24,5	60,2	728	4,39	0,88
17. Balmumu müzesini gezmeye karar verdiğim için memnunum.	0,7	1,8	8,5	21,7	67,3	728	4,53	0,78
18. Balmumu müzesi personeli ziyaretçilere karşı kibardır.	2,5	4,8	18,8	27,3	46,6	728	4,10	1,02
19. Müze ziyareti için ödenen bilet fiyatları uygundur.	12,5	9,1	21,5	20,5	36,4	728	3,59	1,37
20. Balmumu müzesini ziyaret etmeleri için başkalarına tavsiyede bulunurum.	0,7	4,1	9,9	21,6	63,7	728	4,43	0,87
21. Balmumu müzesi ile ilgili olumlu söylemlerde bulunurum.	0,8	2,9	10,9	22,4	63,0	728	4,43	0,85
22. Balmumu müzesini tekrar ziyaret etmeyi düşünürüm.	7,8	9,8	14,1	18,0	50,3	728	3,93	1,31

Araştırmanın temel amacını ortaya koymak adına ziyaretçilerin taşıma kapasitesi algıları ve memnuniyet düzeylerinin değerlendirmesinde aritmetik ortalamalar dikkate alınmıştır. Yorumlama yaparken aşağıda gösterilen değerler esas alınmıştır.

1.00- 1.80	Hiç Katılmıyorum (Oldukça Düşük)
1.81- 2.60	Az Katılıyorum (Düşük)
2.61- 3.40	Orta Düzeyde Katılıyorum (Orta)
3.41- 4.20	Çok Katılıyorum (Yüksek)
4.21- 5.00	Tamamen Katılıyorum (Oldukça Yüksek)

Tablo 5’teki sonuçlara göre, “Balmumu müzesine beklemeden giriş yaptım” ifadesinin aritmetik ortalaması 3,76’dır. Bu değer, katılımcıların bu ifadeye yüksek düzeyde (çok) katıldıklarını göstermektedir. “Balmumu müzesindeki eserleri rahatlıkla inceleyebildim” ifadesinin aritmetik ortalaması 4,15 ile en yüksek ortalamaya sahiptir. “Balmumu müzesinde ziyaretçi trafiği iyi işlemektedir” ifadesinin aritmetik ortalaması, 3,99’dur. Bu değerler, katılımcıların bu ifadelere yüksek düzeyde (çok) katıldıklarını göstermektedir. Bu sonuçlara göre, katılımcıların beklemeden giriş yaptıkları, eserleri rahatlıkla inceledikleri ve ziyaretçi trafiğinin iyi işlediğine katıldıkları söylenebilir.

“Balmumu müzesini gezerken kalabalıktan rahatsızlık hissettim” ifadesinin aritmetik ortalaması 2,58 olarak bulunmuştur. Bu değer, katılımcıların bu ifadeye düşük düzeyde (az) katıldıklarını gösterir. Buna göre, ziyaretçilerin kalabalıktan rahatsızlık hissetmedikleri söylenebilir. “Ziyaretçi girişlerine belirli bir sınır getirilmesi gerektiğine inanıyorum” ifadesinin aritmetik ortalaması 2,30’dur. “Kalabalıktan dolayı müze ve müzedeki eserlerin sergilenme ömrünün azalabileceğine inanıyorum” ifadesinin aritmetik ortalaması 2,41’dir. “Kalabalıktan dolayı Balmumu müzesinin ve müzedeki eserlerin daha çabuk yıpranabileceğine inanıyorum” ifadesinin ortalaması 2,60’dır. Bu

değerler, katılımcıların bu ifadelerle düşük düzeyde (az) katıldıkları anlamına gelmektedir. “Genel anlamda Balmumu müzesinde uygun sayıdan daha fazla ziyaretçi mevcuttur” ifadesinin aritmetik ortalaması ise, 2,88’dir. Bu ifadeye katılımcılar orta düzeyde katılmışlardır. En düşük ortalamaya sahip ifade ise 2,19 ile “Müze ziyaretim süresince çevremdeki insanların konuşmalarından rahatsızlık hissettim.” ifadesidir. Bu sonuçlara göre, katılımcıların kalabalıktan dolayı müzenin ve müzedeki eserlerin yıpranabileceğine, eserlerin sergilenme ömrünün azalabileceğine az katıldıkları söylenebilir. Ayrıca, katılımcıların ziyaretçi girişlerine belirli bir sınır getirilmesine az katıldıkları ve müzeyi kalabalık algılamadıkları ifade edilebilir.

Memnuniyet düzeyleri ile ilgili ifadeler incelendiğinde, “Balmumu müzesi içerisinde yol bulmak kolaydır” ve “Balmumu müzesinin temizlik hizmetleri yeterlidir” ifadelerinin aritmetik ortalamaları aynı değerde olup 4,49’dur. “Balmumu müzesindeki eserler uyumlu bir şekilde konumlandırılmıştır” ifadesinin aritmetik ortalaması ise, 4,24’tür. Buna göre, bu ifadelerle katılımcıların oldukça yüksek düzeyde (tamamen) katıldıkları söylenebilir..

“Harcadığım zamana göre, bu müzeyi ziyaret etmek değerlidir” ifadesinin aritmetik ortalaması 4,39 olarak bulunmuştur. “Balmumu müzesini gezmeye karar verdiğim için memnunum” ifadesinin aritmetik ortalaması 4,53, “Balmumu müzesini ziyaret etmeleri için başkalarına tavsiyede bulunurum” ifadesinin aritmetik ortalaması 4,43’tür. Buna göre, bu ifadelerle katılımcıların oldukça yüksek düzeyde (tamamen) katıldıkları anlaşılmaktadır. “Balmumu müzesini tekrar ziyaret etmeyi düşünürüm” ifadesinin aritmetik ortalaması 3,93’tür. Bu değer ise, katılımcıların bu ifadeye yüksek düzeyde katıldıklarını göstermektedir. Bu sonuçlara göre, katılımcıların genel olarak müze ziyaretlerinden memnun oldukları, başkalarına tavsiyede bulunacakları ve müzeyi tekrar ziyaret etmek istedikleri anlaşılmaktadır.

Memnuniyet ile ilgili ifadelerden en düşük ortalamaya sahip olanlar incelendiğinde, “Müze ziyareti için ödenen bilet fiyatları uygundur” ifadesinin aritmetik ortalaması 3,59 ve “Müzenin farklı bölümlerindeki eserler hakkındaki yazılı açıklamalar yeterlidir” ifadesinin aritmetik ortalaması 3,83’tür.

Tablo 6. Taşıma Kapasitesi ve Memnuniyet Alt Boyutları için Korelasyon Analizi

		Kalabalık	Ziyaret Deneyimi	Ziyaretçi Sayısı	Tavsiye Etme	Fiziksel Unsurlar	Algılanan Değer	Müze Özellikleri
Kalabalık	Pearson Korelasyon	1	,000	,000	-,009	,000	,048	,030
Ziyaret Deneyimi	Pearson Korelasyon	,000	1	,000	,242	,269	,215	,118
Ziyaretçi Sayısı	Pearson Korelasyon	,000	,000	1	,083	,071	,073	,032
Tavsiye Etme	Pearson Korelasyon	-,009	,242	,083	1	,000	,000	,000
Fiziksel Unsurlar	Pearson Korelasyon	,000	,269	,071	,000	1	,000	,000
Algılanan Değer	Pearson Korelasyon	,048	,215	,073	,000	,000	1	,000
Müze Özellikleri	Pearson Korelasyon	-,030	,118	,032	,000	,000	,000	1

Taşıma kapasitesi algısının alt boyutları ile memnuniyetin boyutları arasındaki korelasyon analizi sonucu Tablo 5’te verilmiştir. Buna göre ziyaret deneyimi ile tavsiye etme niyeti arasında zayıf ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir ($r=0,242$). Benzer şekilde ziyaret deneyimi ile fiziksel unsurlar arasında zayıf ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r=0,269$). Ziyaret deneyimi ile algılanan değer arasında zayıf ve pozitif yönlü ($r=0,215$), ziyaret

deneyimi ile müze özellikleri arasında zayıf ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r=0,118$). Ziyaretçilerin müze ziyaretinden memnun olmaları ziyaret deneyimlerinin olumlu geçtiğini göstermektedir. Bu durum ziyaretçilerin ziyaret deneyimi arttıkça, tavsiye etme ile ilgili memnuniyetlerinin artacağı şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 7. Taşıma Kapasitesi Algısı ve Memnuniyet Boyutları için Korelasyon Analizi

		Taşıma Kapasitesi	Memnuniyet
Taşıma Kapasitesi	Pearson Korelasyon	1	,338**
	P		,000
Memnuniyet	Pearson Korelasyon	,338**	1
	P	,000	

Taşıma kapasitesi algısı ve memnuniyet değişkenleri yeniden tanımlanmış, aralarındaki korelasyon analizi sonucu Tablo 6’da verilmiştir. Buna göre taşıma kapasitesi algısı ile memnuniyet arasında düşük düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r=0,338$; $p<0,05$). Buna göre ziyaretçilerin taşıma kapasitesi algısı olumlu yönde arttıkça memnuniyetlerinin artacağı söylenebilir.

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmanın temel amacı, Yılmaz Büyükerşen Balmumu Heykeller Müzesinde ziyaretçilerin taşıma kapasitesi ve memnuniyet algılarını değerlendirmektir. Araştırmada, ziyaretçilerin taşıma kapasitesi algısına ilişkin ifadelerin ortalamalarına göre, ziyaretçilerin müzeyi gezerken kalabalıktan rahatsızlık hissetmedikleri, müzeye beklemeden giriş yaptıkları ve ziyaretçi trafiğinin iyi işlediği ortaya çıkmıştır. Ziyaretçilerin, kalabalık nedeniyle eserlerin yıpranacağı ve sergilenme ömrünün azalacağına, ziyaretçi girişlerine belirli bir sınır getirilmesi gerektiğine az katıldıkları görülmüştür. Genel olarak, ziyaretçilerin taşıma kapasitesi algılarının olumlu olduğu ve taşıma kapasitesi sınırlarının aşılmadığı söylenebilir. Bu sonuç, Erdemir (2018), Seçilmiş ve Kılıç(2018)’in sonuçları ile uyumludur. Taşıma kapasitesi ile ilgili diğer çalışmalarda, müze ve turistik alanlarda ziyaretçi yoğunluğu nedeniyle fiziksel ve algısal taşıma kapasitesinde ve temel turizm ürününde sorunlar yaşandığı belirlenmiştir(Tokmak, 2008; Dinçer, Erkol & Çakmak, 2015).

Araştırmada yapılan faktör analizinde taşıma kapasitesi algısı, 3 boyutta incelenmiştir. Bu boyutlar, “kalabalığa ilişkin taşıma kapasitesi algısı”, “ziyaret deneyimine ilişkin taşıma kapasitesi algısı” ve “ziyaretçi sayısına ilişkin taşıma kapasitesi algısı” olarak adlandırılmıştır. Taşıma kapasitesinin kalabalığa ilişkin taşıma kapasitesi ve ziyaretçi sayısına ilişkin taşıma kapasitesi boyutu ziyaretçilerin kalabalık ile ilgili algılarını ortaya koymaktadır. Ziyaretçiler kalabalık ile ilgili algı seviyelerinin artması durumunda bunu olumsuz olarak değerlendirirler. Taşıma kapasitesi algısının ziyaret deneyimi boyutu ise, müze ziyareti ile elde edilen ziyaret deneyimini belirtmektedir. Memnuniyet ifadeleri için yapılan faktör analizinde ise memnuniyet ile ilgili 4 boyut ortaya çıkmıştır. Bu boyutlar, “tavsiye etme niyeti”, “fiziksel unsurlar”, “algılanan değer” ve “müze özellikleri” olarak ifade edilmiştir.

Araştırmada yapılan korelasyon analizine göre, taşıma kapasitesi algısı ve memnuniyet arasında düşük düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r=0,338$). Ziyaretçilerin taşıma kapasitesi algısı olumlu düzeyde arttıkça, memnuniyetlerinin artacağı rahatlıkla söylenebilir. Taşıma kapasitesi algısı alt boyutları ve memnuniyet alt boyutları arasında korelasyon analizi yapılmıştır. Bunun sonucunda, ziyaret deneyimine ilişkin taşıma kapasitesi algısı olumlu düzeyde arttıkça, tavsiye etme ile ilgili memnuniyetin artacağı söylenebilir.

Ziyaretçilerin memnuniyet ile ilgili ifadelerine yüksek düzeyde katıldıkları görülmüştür. Ziyaretçilerin genel olarak müze ziyaretlerinden memnun oldukları, başkalarına tavsiye etmek istedikleri ve müzeyi tekrar ziyaret etmek istedikleri anlaşılmıştır. Ayrıca, ziyaretçilerin müzeyi çok kalabalık algılamadıkları, kalabalıktan kaynaklanan rahatsızlık hissetmedikleri ve memnuniyetlerinin yüksek düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç, diğer çalışmalarda ulaşılan sonuçları destekler niteliktedir. Çalık (2014) çalışmasında, Beypazarı'nda turizmin ekonomik, sosyal ve kültürel etkilerini ziyaretçiler ve yerel halk açısından incelemiş, ziyaretçilerin yerel halkla iletişim kurdukları, bölgenin ziyaretçi yoğunluğundan memnun oldukları ve turizmin gelişmeye devam etmesine katıldıklarına ulaşmıştır. Seçilmiş ve Kılıç (2018) çalışmasında, Eskişehir'in turizm hareketlerinin sosyal, kültürel ve ekonomik etkilerini, artan turizm talebini ziyaretçiler ve yerel halk açısından incelemiş, ziyaretçilerin ziyaretçi yoğunluğundan ve şehrin imkânlarından memnun olduğuna ulaşmıştır. Tüm bu sonuçlardan yola çıkılarak, müzede taşıma kapasitesi ve ziyaretçi memnuniyeti ile ilgili problemlerin henüz yaşanmadığını söylemek mümkündür. Ancak, gelecekte ziyaretçi sayısındaki artışın sürmesi ile problemlerin ortaya çıkmayacağını garanti edilemez. Bu nedenle şimdiden müze yönetimi ile ilgili düzenlemelerin yapılması ve yoğunluğun takip edilmesi önerilmektedir. Ziyaret edilen alanların taşıma kapasitesi ve ziyaretçi memnuniyeti ile ilgili araştırmalar, gerek ziyaret edilen alanın sürdürülebilir kullanımı, gerekse de ziyaretçilerin pozitif bir deneyim elde etmesi için oldukça önemlidir. Taşıma kapasitesi kavramının vurgulamaya çalıştığı en önemli noktalardan bir tanesi, makul bir kullanım düzeyidir. Destinasyonlar, müzeler, turistik mekânlar için uygun kapasitelerin belirlenerek karşılıklı faydaların artırılması ve olumsuzlukların minimize edilmesinin mümkün olabileceği savunulmaktadır. Ne gariptir ki; bu yıl tüm dünya ülkeleri açısından ciddi bir sağlık krizine neden olan Covid-19 adeta zorunlu olarak bu kapasitelerin gözetilerek alanların kullanılmasını sağlamıştır. Temel gerekçe salgının önlenmesi olsa da esasen taşıma kapasitesi problemlerine çözüm olacak uygulamalar devreye girmiştir. Bu bakımdan düşünüldüğünde de araştırmanın gerek bilime gerekse de sağlıklı ziyaretçi deneyimi hedeflerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Diğer taraftan bu tür araştırmaların kritik öneme sahip ziyaret yerlerinde yapılması, oraların uzun dönemli kullanımına destek olunması açısından tavsiye edilmektedir.

KAYNAKÇA

- Altunel, M. C. (2013). "Turistlerin beklenti ve deneyimleme kalitesinin tavsiye etme kararına etkisi: Müze ziyaretçileri üzerine bir araştırma" (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı*, İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Avcı, N. (2007). Turizmde taşıma kapasitesinin önemi. *Ege Akademik Bakış*, 7(2), 485-501.
- Avcıkurt, C. (2007). *Turizm sosyolojisi*. 2. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık
- Bal, H. (2001). *Bilimsel araştırma yöntem ve teknikleri*, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Yayınları.
- Bramwell, B. (2004). *Coastal mass tourism: Diversification and sustainable development in Southern Europe*. ABD: Channel View Publications.

- Chandler, L. A. (2006). "The effects of crowding and noise on visitors' interpretive experiences at the Castillo de San Marcos National Monument", Stephen F. Austin State University.
- Chu, R. (2002). Stated importance versus derived importance customer satisfaction measurement. *Journal of Services Marketing*, 16(4), 285-301.
- Coccosis H., & Parpairis A. (1992), Tourism and the environment: Some observation on the concept of carrying capacity. Briassoulis H. ve van der Straaten J. (Edt), *Tourism and the environment: Regional, economic and policy issues*, Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
- Çalık, A. Ö. (2014). "Turistik Merkezlerin Sosyal Taşıma Kapasitesi: Beypazarı Örneği", Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü (Doktora Tezi).Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Çavuş, Ş. (2002). Turistik merkezlerin taşıma kapasiteleri ile yaşam evreleri arasındaki ilişkiler ve Kuşadası örneğinde değerlendirme (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Dinçer, F. İ., Erkol, G., & Çakmak, T. F. (2015). Algısal taşıma kapasitesinin turistlerin memnuniyetleri üzerindeki etkisi: Göbekli Tepe örneği. *16. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, 12-15 Kasım 2015, Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi, 629-646.
- Duman, T., & Öztürk, A. B. (2005). Yerli turistlerin Mersin Kızkalesi destinasyonunu ve tekrar ziyaret niyetleri ile ilgili algılamaları üzerine bir araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(1), 9-23.
- El-Adawy, E. (2016). "A visitor-centric Approach to Socially Sustainable Museums: The Egyptian Geological Museum", The American University in Cairo.
- Erdemir, B. (2018). Sürdürülebilir turizm kapsamında destinasyonların fiziksel ve psikolojik taşıma kapasitesi analizi: Pamukkale Hierapolis ören yeri örneği (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Garcia, C.,& Servera, J. (2003). Impacts of tourism development on water demand and beach degradation on the island of Mallorca (Spain), *Geografiska Annaler*, 85(3-4), 287–300.
- Giese & Cote, (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, (1), 1-24.
- Güngör, (2010). Turistik yörelerden memnuniyet ve geleceğe yönelik ziyaretçi davranışları: Antalya örneği (Doktora Tezi). Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Göktaş, T. H., Yıldız, N. D., Demir, M., & Bulut, Y. (2013). Taşıma kapasitesi kuramının milli parklarda oluşum, gelişim ve modellenme süreci. *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 44(2), 195-206.
- Hsieh, C. M. (2010). "Roles of motivations, past experience, perceptions of service quality, value and satisfaction in museum visitors' loyalty", Michigan State University.
- İpar, M. S., & Doğan, M. (2013). Destinasyonun turist açısından önem-memnuniyet modeli ile değerlendirilmesi: Edremit üzerine bir uygulama. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(13), 130-154.
- Kılıçarslan, D. (2016). Ziyaretçi yönetimi kapsamında ziyaretçilerin atmosfer ve kalabalık algılarının memnuniyet üzerindeki etkisinin tespitine yönelik bir araştırma: Topkapı Sarayı örneği (Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

- Kostopoulou, S., & Kyritsis, I. (2006). A tourism carrying capacity indicator for protected areas. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 17(1), 5-24.
- Maggi, E., & Fredella, F. L. (2010). "The carrying capacity of a tourist destination, The case of a coastal Italian city", *50th Congress of the European Regional Science Association: Sustainable Regional Growth and Development in the Creative Knowledge Economy*, 19-23 Ağustos 2010, İsviç.
- Mathieson, A., & Wall, G. (1982). *Tourism: Economic, physical and social impacts*. New York: Longman, New York.
- Midilli, Ö. (2011). Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin pazarlamaya etkisi (Yüksek Lisans Tezi). Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Nasha, Z., & Xilai, Z. (2010). Conceptual framework of tourism carrying capacity for a tourism city: Experiences from national parks in the United States. *Chinese Journal of Population Resources and Environment*, 8(2), 88-92.
- Oğlakcioğlu, Z. (2013). Butik otellerde müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi ilişkileri: İzmir örneği (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özdamar, K. (2004). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi: Çok değişkenli analizler*, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özguven, N. (2008). Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerinde bir uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 651-682.
- Salerno, F., Viviano, G., Manfredi, E., Caroli, P., Thakuri, S., & Tartari, G. (2013). Multiple carrying capacities from a management-oriented perspective to operationalize sustainable tourism in protected areas. *Journal of Environmental Management*, (128), 116-125.
- Savariades, A. (2000). Establishing the social tourism carrying capacity for the tourist resorts of the east coast of the Republic of Cyprus. *Tourism Management*, (21), 147-156.
- Seçilmiş, C., & Kılıç, İ. (2018). "Turistik destinasyonlarda yerel halk ve turist gözünden taşıma kapasitesinin değerlendirilmesi: Eskişehir örneği", *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(3), 506-522.
- Shelby, B., & Heberlein, T. A. (1984). A conceptual framework for carrying capacity determination. *Leisure Sciences: An Interdisciplinary Journal*, 6(4), 433-451.
- Soylu, Y. (2013). Turistik destinasyonlarda taşıma kapasitesi: Gelibolu Yarımadası tarihi milli parkı örneği (Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Tokmak, C. (2008). "Sürdürülebilir turizm açısından taşıma kapasitesi: Topkapı Sarayı örneği" (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Türk, M. (2005). Perakendeci işletmelerde personelin davranışsal özellikleri ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 195-219.
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2005). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

- Ünlüönen, K., & Tokmak, C. (2009). Topkapı Sarayı'nda çalışanlar ve ziyaretçilerin sosyal taşıma kapasitesine yönelik değerlendirmeleri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 17-30.
- Watson, G. L., & Kopachevsky, J. P. (1996). Tourist carrying capacity: A critical look at the discursive dimension. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 2(2), 169-179.
- Zhiyong, F., & Sheng, Z. (2009). Research on psychological carrying capacity of tourism destination. *Chinese Journal of Population, Resources and Environment*, 7(1), 47-50.
- Zhang, Y., Li, X., Su, Q., & Hu, X. (2017). Exploring a theme park's tourism carrying capacity: A demand-side analysis. *Tourism Management*, 59, 564-578.

Evaluation of Carrying Capacity and Satisfaction Perceptions of Yılmaz Büyükerşen Wax Sculpture Museum Visitors

Cüneyt TOKMAK

Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Eskişehir/Turkey

Büşra ŞEN

Eskişehir Osmangazi University, Institute of Social Science, Eskişehir/Turkey

Extensive Summary

Introduction

Carrying capacity is defined as the number of people who will visit the area at the unit time, which does not harm the biological and physical characteristics of a recreation area and where the experience of the visitors is not negatively affected (Savariades, 2000). Rapid development in the tourism sector and concentration at certain times in destinations cause excessive capacity levels and some problems in the environment and infrastructure (Bramwell, 2004). Especially, in holiday resorts where coastal tourism activities are developed, many problems are encountered in natural resources, environment and social structure as a result of increased demand for tourism and uneven distribution of touristic enterprises. These problems include: environmental pollution, reduction of water resources, erosion of the soil, deterioration of urban appearance, crowding in resort (Garcia & Servera, 2003).

In order to prevent visitor experience and physical environment deterioration, it was necessary to set different capacity limits and limit the use of visitors. For this reason, researches have been conducted on how many visitors can be found at a certain time in the places of attraction. In different studies, attention was drawn to what changes would be acceptable due to visitor use in tourism resources. Thus, management techniques such as acceptable change limits, visitor experience, and resource protection were used (Nasha & Xilai, 2010).

There are many studies on carrying capacity. Some of these studies have examined the physical carrying capacity of the destinations and some have examined the social and psychological carrying capacity. As a result of these studies, it was revealed that the seasonal density, which is generally experienced in certain months of the year, causes some problems on the resources and affects the satisfaction of the visitors. Accordingly, in this research, it is aimed to evaluate the carrying capacity perceptions and satisfaction of YBBHM visitors, which have a significant number of visitors.

The Concept of Carrying Capacity in Tourism

As a result of activities in recreation areas, effects such as environmental pollution, changes in natural resources and cultural values emerge (Avcı, 2007). As a result of uncontrolled development of tourism in a destination and intensive use of land for tourism investment, problems such as degradation and decrease in resources are encountered. The emergence of these problems increased the importance given to sustainable planning and bearing capacity in tourism (Maggi & Fredella, 2010).

Mathieson and Wall (1982) defined the carrying capacity as "the maximum number of people who can not use unacceptable changes in the physical environment and can use a place without an unacceptable decrease in the quality

of recreational experience". Coccossis and Parpairis (1992, p. 26) have defined the carrying capacity in tourism as the determination of the number of users that will continue to support tourism activities every year without a significant reduction in the recreational experiences of visitors in a tourism area and without permanent physical deterioration in the tourism environment. Carrying capacity means determining the most appropriate level of use that will provide the economic benefit that the locals expect from tourism, without leading to the reduction of visitor satisfaction and the deterioration of the natural environment in a tourism area. Shelby and Heberlein (1984) defined carrying capacity as the effects of tourist or recreational activities on resources or visitor experiences exceeded acceptable limits. Similar definitions can be found in the works of Savariades (2000) and Göktuğ, Yıldız, Demir & Bulut (2013).

In the literature, it has been observed that the carrying capacity is classified in different ways. Watson and Kopachevsky (1996) examined the carrying capacity under five headings: ecological and environmental capacity, physical and facility capacity, social and perceptual capacity, economic capacity and psychological capacity. Avcıkurt (2007) examined the carrying capacity under four titles as ecological, social (psychological), physical and economic carrying capacity. In this study, the explanations about psychological (perceptual) carrying capacity as a concept directly related to perceptions of carrying capacity of the visitors are mentioned.

Psychological carrying capacity emphasizes the level of touristic activities carried out in the area, without causing adversities in the experience of tourists and local people visiting a recreation area (Zhiyong & Sheng, 2009). In practice, its reflection is more about measuring the perception of carrying capacity of visitors. In studies on psychological carrying capacity, it is seen that more researches are conducted for visitors. For example, Zhang, Li, Su and Hu (2017) studied the theme capacity of a theme park in China in order to investigate the carrying capacity determinants of a theme park in China. Kılıçarslan (2016) used the questionnaire technique to determine the effect of Turkish and British visitors coming to Topkapı Palace on the satisfaction of the atmosphere and crowd perception in his study on psychological carrying capacity. Dinçer, Erkol and Çakmak (2015) found that there are some problems in Göbekli Tepe in terms of carrying capacity in their study to determine how the carrying capacity is perceived by the tourists in touristic destinations. Salerno et al. (2013) examined the perceptions of the visitors and the opinions of different stakeholders in a study conducted in Nepal in Sagarmatha national park to analyze the environmental and social aspects of tourism carrying capacity together. Ünlüönen and Tokmak (2009) revealed the opinions of the employees and visitors in the Topkapı Palace about their carrying capacity. In the studies related to the carrying capacity in the literature, it has been determined that some problems arise as a result of the increase in the number of visitors to the destinations at some times and the physical, psychological or social transportation capacities of the areas are exceeded.

Visitor Satisfaction

The concept of visitor satisfaction is similar to the concept of customer satisfaction used in the field of marketing. Customer satisfaction is about consumers' purchasing and consumption of a good or service. Visitor satisfaction includes the purchase of tourist products, consumption and post-consumption processes.

Customer satisfaction refers to whether consumers meet their experience after using a product or service, the characteristics of a good or service, whether their expectations are met as a result of consuming the product or service (Oğlacioğlu, 2013, pp. 13-14). "Customer satisfaction is expressed as a process that includes cognitive and

emotional processes along with the physiological and psychological effects that result from the use of a product or service” (Chu, 2002, pp. 285-286). It is the evaluation of consumers' choice of purchasing the product or service, their emotional reactions after the consumption of the product or service, in terms of performance, quality and purpose of use of the product or service (Giese & Cote, 2000).

Tourists evaluate the places they visit in line with their expectations and accordingly, the level of satisfaction emerges. Satisfied visitors appear to want to visit again and to recommend to others (İpar & Doğan, 2013). Tourists evaluate the quality of all the services provided to them at a destination and decide whether they are generally satisfied with the destination (Duman & Öztürk, 2005). The fact that visitors leave a destination satisfied ensures that the same place is visited again, that the destination is preferred more by the visitors and positive attitudes about the destination (Güngör, 2010).

Research Method

In the research, easy sampling method was used. Easy sampling is a sampling form that saves time and money in terms of those who want to participate in the research (Ural & Kılıç, 2005). Between June and November 2018, a questionnaire was applied to 748 people, and surveys that were not fully filled in were not evaluated. Analyzes were made on 728 questionnaires. In the prepared questionnaire, there are 6 questions regarding the demographic information of the participants, 9 questions to measure the perception of the visitors of the museum, and 13 questions in the 5-point Likert type to measure visitor satisfaction. The works of Tokmak (2008), Kılıçarslan (2016) and Chi-Ming Hsieh (2010) and Linda Chandler Ba (2006) were utilized in creating the carrying capacity perception scale. The scale of satisfaction was benefited from the works of Chi Ming Hsieh (2010), Eman Taha El Adawy (2016), Altunel (2013), Tokmak (2008), Kılıçarslan (2016) & Çalık (2014).

Conclusion and Suggestions

The main aim of this research is to evaluate the carrying capacity and satisfaction perceptions of the Yılmaz Büyükerşen Wax Sculptures Museum. According to the average of the expressions regarding the perception of the carrying capacity of the visitors, it was revealed that the visitors did not feel uncomfortable with the crowd while visiting the museum, they entered the museum without waiting and the visitor traffic worked well. It has been observed that visitors have little participation in the fact that the works will wear out due to the crowd and their exhibition life will decrease, and a certain limit should be placed on visitor entrances. In general, it can be said that the perception of carrying capacity of the visitors is positive and the carrying capacity limits are not exceeded. This result is in line with the results of Erdemir (2018), Seçmiş and Kılıç (2018). In other studies on carrying capacity, it has been determined that there are problems in physical and perceptual carrying capacity and basic tourism product due to the density of visitors in museums and touristic areas (Tokmak, 2008; Dinçer, Erkol & Çakmak, 2015).

The perception of carrying capacity was examined in 3 dimensions in the factor analysis made in the research. These dimensions were named as “crowd carrying capacity perception”, “visit carrying capacity perception” and “visitor capacity perception”. The bearing capacity of the carrying capacity for the crowd and the number of visitors for the number of visitors reveal the perceptions of the visitors about the crowd. Visitors consider this negative if the perception of the crowd increases. The visiting experience dimension of the carrying capacity perception indicates the visiting experience obtained by visiting the museum. In factor analysis for satisfaction statements, 4 dimensions

related to satisfaction emerged. These dimensions are expressed as "intention to recommend", "physical elements", "perceived value" and "museum features".

According to the correlation analysis conducted in the study, it was determined that there was a low level and positive relationship between perception of carrying capacity and satisfaction ($r = 0.383$). It can be easily said that as the perception of carrying capacity of visitors increases positively, their satisfaction will increase. A correlation analysis was conducted between the carrying capacity perception sub-dimensions and satisfaction sub-dimensions. As a result, it can be said that as the perception of carrying capacity related to the visit experience increases positively, the satisfaction regarding the recommendation will increase.

It has been observed that the visitors agree with the statements about satisfaction at a high level. It has been reached that the visitors are generally satisfied with the museum visits, they want to recommend to others and they want to visit the museum again. In addition, it was revealed that the visitors did not perceive the museum too crowded, did not feel uncomfortable due to the crowd and their satisfaction was high. This result supports the results obtained in other studies. Çalık (2014), in his study, examined the economic, social and cultural effects of tourism in Beypazarı in terms of visitors and local people, and reached that visitors communicate with the local people, they are satisfied with the visitor density of the region and participate in the development of tourism. In the study of Seçilmiş and Kılıç (2018), they examined the social, cultural and economic effects of tourism movements of Eskişehir, the increasing tourism demand in terms of visitors and local people, and reached that visitors are satisfied with the density of visitors and the opportunities of the city. Based on all these results, it is possible to say that the problems regarding carrying capacity and visitor satisfaction in the museum have not yet been experienced. However, there is no guarantee that problems will not arise with the continued increase in the number of visitors in the future. For this reason, it is already recommended to make arrangements for museum management and to follow the density. Research on the carrying capacity of the visited areas and visitor satisfaction is very important for both the sustainable use of the area visited and for the visitors to have a positive experience. One of the most important points that the carrying capacity concept tries to emphasize is a reasonable level of use. It is argued that it is possible to increase mutual benefits and minimize negativities by determining suitable capacities for destinations, museums and touristic places. It is surprising that; Covid-19, which caused a serious health crisis for all countries of the world this year, made it necessary to use the areas by considering these capacities. Although the main reason is the prevention of the epidemic, applications that will essentially solve the carrying capacity problems have come into play. When considered in this respect, it is thought that the research will contribute to both science and healthy visitor experience goals. On the other hand, it is recommended to carry out such research in critical places of visit and to support the long-term use of those places.