

MÜZELERE YÖNELİK E-YORUMLARIN İÇERİK ANALİZİ YÖNTEMİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ

Dr. Öğr. Üyesi Seda ŞAHİN*

Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, (ssen@balikesir.edu.tr)

Berna ŞAD

(berna.sad@hotmail.com)

ÖZET

Kişilerin ürün ya da hizmet ile ilgili sanal ortamda bulunan bilgi ve yorumları yapması olarak ifade edilen e-yorumlar tüketiciler açısından önemli bir bilgi kaynağıdır. Bu çalışmada, Türkiye’de en çok ziyaret edilen müzelere yönelik yapılan e-yorumlar içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Değerlendirme sonucunda Türkiye’de en çok ziyaret edilen müzelere yönelik yapılan toplam 2224 yorum incelenmiştir. Bu yorumlar içerisinde 322’si olumlu, 176’u olumsuz olmak üzere toplam 498 tema saptanmıştır. Temalar 4857 kere olumlu, 793 kere olumsuz olmak üzere toplamda 5650 kere tekrarlanmıştır. Müzelere yönelik belirlenen temaların %85,96 oranında olumlu %14,04 oranında olumsuz yönde olması yorumcuların veya ziyaretçilerin genel olarak olumlu deneyim yaşadıklarını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: TripAdvisor, Türkiye, Müzeler, İçerik Analizi, Tema.

AN EVALUATION OF E-COMMENTS ON MUSEUMS WITH CONTENT ANALYSIS METHOD

ABSTRACT

E-comments, defined as the comments about the products and services in virtual environments, are important sources of information for the consumers. E-comments on most visited museums in Turkey have been examined using content analysis method in this study. As a result of the evaluation 2224 comments in total on the most visited museums in Turkey have been analyzed. 498 topics have been determined within these comments, 322 being positive and 176 being negative. These topics have been repeated 5650 times; 4857 times positively and 793 times negatively. The rate of positive topics has been determined as 85,96% and negative ones as 14,04%; which is an indication of the positive experiences the commentators had.

Keywords: TripAdvisor, Turkey, Museums, Content Analysis, Theme.

* Sorumlu yazar

1. Giriş

Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim ve gelişimler, insanlar arasında iletişimi de kolaylaştırmaktadır. İnternet bu teknolojik gelişmelerden birisi olarak, tüm dünyayı sarmış ve insanlar için vazgeçilmez bir unsur haline gelmiştir. İnternet gibi ağların kullanımının yaygınlaşması ile birlikte insanlar duygu ve düşüncelerini elektronik ortamda kolayca ifade edebilme ve yayabilme olanağına kavuşmuşlardır. Çünkü internet; kişilerin kendi bilgi ve düşüncelerini başkalarına da aktarabilmesine olanak sağlamaktadır. Çakır & Yalçın'a göre (2012), dünya çapında milyonlarca kullanıcıyı ve binlerce bilgisayarı birbirine bağlayan internet, tüm dünyaya yayılmış büyük bir kütüphane, bir yayın, ticaret, eğitim, iletişim ve tanıtım ortamıdır. Nitekim dünya nüfusunun internet kullanım oranına bakıldığında her geçen gün bu oranın arttığı gözlenmektedir. Haziran 2016 itibariyle toplam dünya nüfusu 7.340.159.492 kişi, internet kullanıcısı sayısı 3.675.824.813 kişi olarak tespit edilmiştir. Bu rakamlar dünyanın % 50,1'inin internet kullandığını göstermektedir. 2000 yılında 360.985.492 olan internet kullanıcısı sayısı 2016 yılında 3.675.824.813 kişiye ulaşmıştır. Bu durum dünya internet kullanıcıları sayısında 2000-2016 yılları arasında %918,3'lük bir artış olduğunu göstermektedir. (Dünya İnternet İstatistikleri, 2017). Bilişim ve teknolojiye son yıllarda büyük yatırımlar yapan Türkiye'de ise, internet kullanıcı sayısı 2000'li yılların başında yaklaşık 2 milyon iken 10 yıl içerisinde %1750 artmıştır (Strateji Geliştirme Başkanlığı, 2016). Günümüze, Türkiye'de internet kullanıcılarının oranı %55,9'a yükselmiştir (TÜİK, 2016).

İnternet sayesinde, insanlar oturdukları yerden dünyanın öbür ucundaki bölgeler ve hizmetler hakkında bilgi edinebilmekte veya bilgi paylaşımlarında bulunabilmektedirler. Bu durum insanların seyahatlerinde ve gezi tercihlerinde de etkili olmaktadır (Şahin & Şad, 2016: 1084). İnsanlar, tüketici tarafından oluşturulan bu bilgilere; satın alacakları hizmet hakkında açık bir ölçüt olamaması, almaları muhtemel hizmetler arasında iyi bir tercih yapmayı istemeleri ve araştırma maliyetlerinin düşük olması sebepleriyle önem vermektedirler (Bilim vd., 2013: 388). Elektronik yorum olarak nitelendirilen bu bilgi paylaşım aracı, müzeler için de sıkça kullanılmaktadır. Nitekim dünyanın en büyük seyahat sitesi olan 'TripAdvisor' da (Eröz vd., 2012: 145; Güzel, 2014: 199) çeşitli müze kategorileri içerisinde binlerce yorumun bulunduğu gözlemlenmektedir. Müzeye gelen ziyaretçiler müzeden edindikleri olumlu ya da olumsuz izlenimlerini paylaşabilmekte ve bu durum müzeye henüz gelmemiş olan kişilerin gelip gelmeme kararlarını çok büyük oranda etkileyebilmektedir (Cengiz, 2007: 99; Uralman, 2012: 85-86). Çünkü profesyonel olmayan ve kendisine benzeyen bir kişinin paylaşımı insanlara daha samimi ve güvenilir gelmektedir (Ateşoğlu & Bayraktar, 2011: 97). Bu nedenle paylaşımların olumlu yönde olması müzecilik faaliyetlerinin başarısını da olumlu yönde etkileyebilmektedir. Müzelerin bu anlamdaki iletişimi etkileyebilmelerinin tek yolu ise sundukları hizmetin kalitesini artırarak beklentileri karşılaması ve hatta aşmasıdır (Cengiz, 2007: 99). Bu doğrultuda mevcut müzecilik faaliyetlerinin düzenlenmesi ve geliştirilmesi, kültürel mirasın daha çok öğretilmesi, yerli-yabancı ziyaretçi sayılarının artırılarak ülke tanıtımının olumlu yönde geliştirilmesi açısından ziyaretçilerin olumlu veya olumsuz yorumlarının belirlenmesi gerekliliği, bu çalışmanın temel hareket noktasını oluşturmaktadır.

Bu çalışmada, müze ziyaretçilerinin elektronik ortamda birbirlerine deneyimlerini aktarırken hangi olumlu ve olumsuz özellikler üzerinde yoğunlaştığı ele alınmıştır. Bu bağlamda araştırma sanal ortamda paylaşılan seyahat yorumlarından faydalanarak, Türkiye'de en çok

ziyaret edilen müzeler hakkındaki olumlu-olumsuz yorumları belirlemeyi amaçlamaktadır. Son yıllarda ilgili yazında, elektronik yorumları inceleyen çalışmaların sayısının arttığı görülse de (Lee vd., 2004; Park vd., 2008; Ye vd., 2009; Zhang vd., 2010; Sparks vd., 2010; Bilim vd., 2013; Güzel, 2014; Aydın, 2014; Erdem & Gezen, 2014; Kızılırmak vd., 2015; Alrawadieh vd., 2015; Göral, 2015) müzelere yönelik yorumları değerlendiren yerli ve yabancı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ayrıca Türkiye’de en çok ziyaret edilen müzelerin, mevcut durum ve faaliyetleri hakkında yapılan olumlu ve olumsuz yönde yorumların tespit edilmesi ve bu tespitlere göre öneriler geliştirmesi açısından çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

2. İlgili Alan Yazın

Müzeler varlığını eğitim, koleksiyonların korunması ve sergilenmesi amaçlarıyla sürdüren, halka açık kuruluşlardır (Şimşek, 2014: 30). Geçmişin kültür değerlerini belirli bir düzen içerisinde korumak ve sergilemek için oluşturulan müzeler; kişilerin kendi kültürel miraslarını öğrenmesi, yerli-yabancı ziyaretçi sayılarını artırması ve diğer ülkelere tanıtımların yapılması bakımından büyük bir önem arz etmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2016)’nın yapmış olduğu tanıma göre müze; toplumun hizmetinde olan ve onun gelişimi için çalışan, insanlığın somut ve somut olmayan kültürel mirası ile çevresini tanınması ve sahiplenmesi amacıyla ilmi yöntemlerle açığa çıkararak, inceleyen, değerlendiren, koleksiyonlar oluşturan, koruyan, tanıtan, sürekli ve geçici olarak sergileyen, eğiten, kültürel, sanatsal zevkini ve dünya görüşünü geliştirmesinde etkili olan, kamuya açık, kar amacı gütmeyen daimi kuruluştur (Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, 2016a). Uluslararası Müzeler Konseyi’nin (ICOM) tanıma göre müze, toplumun ve onun gelişiminin hizmetinde, kamuya açık, eğitim, çalışma ve haz amacıyla insanlığın ve etrafındakilerin somut ve soyut mirasını toplayan, muhafaza eden, araştıran, ileten ve sergileyen, kar amacı gütmeyen kalıcı bir kuruluştur (ICOM, 2007).

‘Müze’ sözcüğünün ilham perilerinin tapınağı anlamına gelen ‘museion’dan geldiği birçok araştırmacı tarafından ifade edilmektedir. (Yücel, 2006; Kartal, 2007: 139; Altunbaş & Özdemir, 2012: 3; Akça, 2015: 8). Tarihsel süreçte müzecilik faaliyetleri Eski Mısır ve Mezopotamya’da değerli eşyaların tapınaklarda toplanması, savaşta galip gelen hükümdarların ele geçirdikleri ganimetleri gücün sembolü olarak halk önünde teşhir etmesiyle ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra; sanatsal ağırlıklı nesnelerin toplanması ilk olarak Eski Yunan’da, geçmişe ait eserleri toplama ve koleksiyon yapma fikri ise ilk defa Romalılarda görülmüştür (Cengiz, 2007: 49; Altunbaş & Özdemir, 2012: 3-4; Irmak, 2013: 5). Bugünkü anlamda müzenin ortaya çıkışı da 15. yüzyıla rastlamaktadır (Köse, 2010: 1; Altunbaş & Özdemir, 2012: 4). Türkiye’de ilk müzecilik faaliyetlerine bakıldığında, 1846 yılında Ahmet Fethi Paşa tarafından oluşturulan Aya İrini’deki müzenin, ilk müze olduğu görülmektedir. Osmanlı Dönemi’nde silah, ganimet, savaş araç ve gereçlerinin muhafaza edildiği Aya İrini Kilisesi’ndeki arkeolojik eserler toplanılarak bu anlamda ilk müzecilik adımları atılmıştır (Cengiz, 2007: 51; Kartal, 2007: 141; Akça, 2015: 9).

2016 itibariyle Türkiye’de, aralarında Avrupa’da yılın müzesi ödülünü de kazanmış, 191’i Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı, 217’si Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın denetiminde özel müze olmak üzere toplam 408 müze bulunmaktadır. Bu gelişimler ile birlikte müzeler, eserlerin saklanıp, korunduğu yerler olmaktan çıkarak, toplumun geçmişi ile olan duygusal bir bağ, bilgi, kültür ve beğenilerinin gelişerek artmasını sağlayan birimler haline dönüşmüştür

(Irmak, 2013: 5; Altunbaş & Özdemir, 2012: 5; Şimşek, 2014: 29). Nitekim Cengiz'in (2006) çalışmasında belirttiği üzere müzeler hizmet kavramının sahip olduğu avantaj ve dezavantajlardan etkilenmektedirler. Yani müzelerin performansı çalışanlarının, müzedeki işleyişin ve hizmeti sunan veya arka planda hizmetin sunumuna yardımcı olan herkesin performansından etkilenir. Müzecilik konusunda, gerek ekonomik ve teknolojik gerekse nitelikli insan gücünde ortaya çıkan gelişme ile birlikte klasik müzecilik anlayışı, yerini modern müzecilik anlayışına bırakmaktadır (Karadeniz, 2014: 407; Altunbaş & Özdemir, 2012: 5). Günümüzde müzecilik faaliyetlerinde artık ziyaretçilerin isteklerine önem verilmekte, müzeler buna göre düzenlenmekte ve potansiyel ziyaretçilerin davranışları incelenip, müzelere gelmeme nedenleri üzerinde durulmaktadır. Dolayısıyla turizm, ekonomi, kültür, eğitim vb. gibi birçok alanın geliştirilebilmesi, ülkenin olumlu yönde tanıtımının yapılması, müzelerde var olan sorunların ortadan kaldırılabilmesi ve yerli-yabancı ziyaretçi sayılarının artırılabilmesi açısından müzelere gelen ziyaretçilerin olumlu-olumsuz yorumlarının tespit edilmesi son derece önemlidir. Olumlu yorumların sürekliliğinin sağlanması, olumsuz yorumlardan yola çıkarak olumsuz yönlerin giderilmeye çalışılması gerekmektedir. Ancak yapılan çalışmalar genellikle otel deneyimlerine ilişkin elektronik yorumların incelenmesine yöneliktir (Lee vd., 2004; Park vd., 2008; Ye vd., 2009; Zhang vd., 2010; Sparks vd., 2010; Bilim vd., 2013; Güzel, 2014; Aydın, 2014; Kızıllırmak vd., 2015; Göral, 2015; Alrawadieh, 2015). Ayrıca, turizm işletmeleriyle ilgili iş ilanlara (Erdem & Gezen, 2014), yönelik çalışmalarda bulunmaktadır. Müzelerle yönelik elektronik yorumları inceleyen yerli ve yabancı herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

3. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışma sanal ortamda paylaşılan seyahat yorumlarından faydalanarak, Türkiye'de en çok ziyaret edilen müzeler hakkındaki yorumların değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Araştırmada, müze ziyaretçilerinin elektronik ortamda birbirlerine deneyimlerini aktarırken hangi olumlu ve olumsuz özellikler üzerinde yoğunlaştıkları ele alınmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda katılımcıların görüşlerinin içeriklerini sistematik olarak tanımlamaya olanak sağladığı için (Altunışık vd., 2015: 324) ve toplanan verileri açıklamaya yardımcı olacak kavramlara ve ilişkilere ulaşma imkanı sunduğu için (Karataş, 2015: 74), nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tercih edilmiştir. İçerik analizi; özellikle teknik avantajlar söz konusu olduğunda, çok miktardaki materyal ya da veri araştırmacının yorumlama yeteneğini aştığında kullanılan bir yöntemdir (Altunışık vd., 2015: 3246). Ayrıca yazılı metinlerin içeriğine bakarak en çok ya da en az hangi kavramlara, düşüncelere vurgu yapıldığı incelenerek, bir sonuca ulaşabilmek için (Kozak, 2015: 138) içerik analizi ideal bir yöntemdir.

3.1. Veri Toplama Kanalı

Türkiye'de en çok ziyaret edilen müzelerle yönelik yapılan yorumları incelemeyi amaçlayan bu çalışmada Dünya'nın en büyük seyahat bilgi kaynaklarından biri olan 'TripAdvisor' sitesi (Eröz vd., 2012: 145; Güzel, 2014: 199) kullanılmıştır. Turizm deneyimlerinin paylaşıldığı sosyal medya siteleri incelendiğinde; 'TripAdvisor', şu an dünyanın en büyük kullanıcı kitlesi tarafından oluşturulmuş seyahat içeriğine sahip içerik ve satış sitesidir. Ziyaretçilerin 'TripAdvisor' sitesini kullanmaktaki temel amacı ise "ilham almaktır" (Eröz vd., 2012: 145). Gezinlerin mükemmel seyahatlerini planlamasına ve rezervasyon yaptırmasına

olanak sağlayan ‘TripAdvisor’ kullanıcılarına milyonlarca gezginin tavsiyeleriyle birlikte çok çeşitli seyahat seçenekleri ve planlama özellikleri de sunmaktadır. Aylık 340 milyona yaklaşan tekil ziyaretçi, 320 milyondan fazla yorum ve görüşün yer aldığı site tüm dünyada 45 ülkede işlev görmektedir (TripAdvisor, 2016).

3.2. Veri Toplama Yöntemi ve Verilerin Analizi

2014 yılı itibariyle, Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü bünyesindeki müzelerde 3.204.103 adet (Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, 2016b), Bakanlığın denetimindeki özel müzelerde ise 387.554 adet (Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, 2016c) eser bulunmaktadır.

Bu çalışmada sanal ortamda yapılan yorumlar içerisinden müzelere yönelik olan tüm yorumların incelenmesinin emek ve zaman açısından mümkün olmaması nedeniyle araştırma örneklemini olarak Türkiye’de 2015 yılında en çok ziyaret edilen 10 müze tercih edilmiştir. Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü tarafından yayımlanan, 2015 yılında en çok ziyaret edilen müzelerin sıralaması Tablo 1’de yer almaktadır (Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, 2016d).

Tablo 1: 2015 Yılında En Çok Ziyaret Edilen 10 Müze

1	İstanbul Ayasofya Müzesi	3.446.638
2	İstanbul Topkapı Sarayı Müzesi	3.252.524
3	Konya Mevlana Müzesi	2.337.850
4	İstanbul Topkapı Sarayı - Harem Dairesi	877.331
5	İstanbul Arkeoloji Müzeleri	411.797
6	Ankara Cumhuriyet Müzesi	381.294
7	Antalya Demre Müzesi	364.529
8	Nevşehir Hacıbektaş Müzesi	363.457
9	Ankara Anadolu Medeniyetleri Müzesi	272.814
10	İstanbul Kariye Müzesi	233.000

Kaynak: <http://www.kulturvarliklari.gov.tr>

2015 yılı itibariyle Türkiye’de en çok ziyaret edilen müze, 3.466.638 ziyaretçi sayısı ile İstanbul Ayasofya müzesidir. Bu müzeden sonra sırasıyla 3.252.524 ziyaretçi ile İstanbul Topkapı Sarayı Müzesi, 2.337.850 ziyaretçi ile Konya Mevlana Müzesi, 877.331 ziyaretçi ile İstanbul Topkapı Sarayı-Harem Dairesi, 411.797 ziyaretçi ile İstanbul Arkeoloji Müzeleri, 381.294 ziyaretçi ile Ankara Cumhuriyet Müzesi, 364.529 ziyaretçi ile Antalya Demre Müzesi, 363.457 ziyaretçi ile Nevşehir Hacıbektaş Müzesi, 272.814 ziyaretçi ile Ankara Anadolu Medeniyetleri Müzesi ve son olarak 233.00 ziyaretçi ile İstanbul Kariye Müzesi gelmektedir. İstanbul Topkapı Sarayı-Harem Dairesi’nin İstanbul Topkapı Sarayı Müzesi dışında ayrı bir kategoride yer alması giriş yerlerinin farklı olması ve ayrı ücret alınmasından kaynaklanmaktadır.

Bu araştırmada; Antalya Demre Müzesi'ne ait 'TripAdvisor' sitesinde sekmeye rastlanmaması ve İstanbul Topkapı Sarayı-Harem Dairesi'ne ait yorumların genel olarak İstanbul Topkapı Sarayı Müzesi içerisinde bulunması sebepleriyle 2 müze incelenememiştir. 26 Mayıs- 28 Haziran 2016 tarihleri aralığında, Türkiye'de 2015 yılında en çok ziyaret edilen 8 müzeye yönelik 56441 yorum arasından 2224 Türkçe yorum incelemeye alınmıştır. Veriler taranırken, kullanılan 'TripAdvisor' seyahat sitesinin dinamik bir yapıya sahip olması ve her an yeni yorumların eklenmesi nedeniyle araştırma 01.06.2016 tarihine kadar yapılan yorumlar ile sınırlandırılmış, bu tarihten sonra yapılan yorumlar ise değerlendirmeye alınmamıştır. Müzelere yönelik olarak yapılan 2224 yorum içerik analizi işlem basamaklarına tabi tutulmuştur. 'TripAdvisor' sitesinden elde edilen nitel araştırma verileri Karataş'ın (2015) belirttiği gibi sırasıyla (1) verilerin kodlanması, (2) temaların bulunması, (3) verilerin temalara ve kodlara göre düzenlenerek tanımlanması, (4) son olarak bulguların yorumlanması olmak üzere dört aşamada gerçekleştirilmiştir. Verilerin organizasyonunda Yüksel & Yüksel (2004)'in belirttiği gibi verilerin frekansı dikkate alınarak analitik yapı kullanılmıştır. Kodlamalar sonucunda elde edilen veriler olumlu-olumsuz kategorilere ayrılmış, Excel çalışma sayfası yardımıyla bir araya getirilip tekrarlanma sıklıkları tespit edilmiştir. Araştırmanın güvenilirliğinin sağlanması amacıyla elde edilen kodlamaların temalaştırılması işlemi sırasında ve sonrasında hem araştırmacılar tarafından tartışılmış hem de başka akademisyenler ile uzman görüşlerine başvurulmuştur. Bu değerlendirmeler sonucunda kodlamaların temalaştırılması konusunda uyum ve fikir birliği sağlanmış, araştırmanın güvenilirliğinin sağlandığı varsayılmıştır.

3.3. Araştırma Bulguları

2015 yılında Türkiye'de en çok ziyaret edilen müzelere yönelik yapılan yorumları incelemeyi amaçlayan bu çalışmada 2224 yorum incelenmiş ve bu yorumlar içerisinde 477'si olumlu, 210'u olumsuz olmak üzere toplam 687 tema saptanmıştır. Temalar 4857 kere olumlu, 793kere olumsuz olmak üzere toplamda 5650 kere tekrarlanmıştır. Bilgi kaynağı olarak kullanılan 'Tripadvisor' sitesinin dinamik bir yapıya sahip olması ve her an yeni yorumların eklenmesi, yorum sayılarının fazlalığı, yabancı birçok dilde yorumların bulunması ve zaman kısıtı gibi nedenlerle yabancı ziyaretçi yorumlarının ele alınmaması bu araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Araştırmada elde edilen verilerin daha iyi ve anlaşılır bir şekilde sunulması amacıyla veriler düzenlenerek kendi içinde müzelerin temel unsurları (Ayaokur, 2014: 31-44) dikkate alınarak; koleksiyon, yönetim, personel, ücret, bina, çevre ve ziyaretçi olmak üzere 7 ana başlıkta verilmiştir. Temaların kategorileştirilmesi sonucu Türkiye'de en çok ziyaret edilen 8 müze için, toplam 322'i olumlu 176'u olumsuz olmak üzere 498 tema belirlenmiştir. Temalar uyumlaştırılırken ve kategorilere ayrılırken hem yorumların içerikleri ile vermeye çalıştıkları anlamlar dikkate alınmış, hem de ilgili alan yazında belirtilen, müzelerin temel unsurlarına göre düzenlenmiştir. Tablo 2'de bu müzelere yönelik yapılan olumlu ve olumsuz tema sayıları, tekrarlanma sıklıkları ve yüzde oranları yer almaktadır. Bu verilere göre Türkiye'de en çok ziyaret edilen müzelere yönelik yapılan yorumlar içerisinde olumlu tema sayısı 322 (%85,96) ve bunların tekrarlanma sıklığı 4857'dir. Olumsuz tema sayısı 176 (%14,04) ve tekrarlanma sıklığı 793'tür. Bu bulgudan hareketle müzelere yönelik yapılan yorumların tamamına yakın kısmının olumlu nitelikte olduğu söylenebilir.

Tablo 2'de görüldüğü gibi, en çok ziyaret edilen müzeler içerisinde; Ayasofya Müzesine ilişkin toplam tema sayısı 108 ve bunların tekrarlanma sıklığı 2051'dir. Topkapı Sarayı Müzesine

ilişkin toplam tema sayısı 68 ve tekrarlanma sıklığı 1204'dür. Mevlana Müzesine ilişkin toplam tema sayısı 72 ve tekrarlanma sıklığı 809'dur. İstanbul Arkeoloji Müzelerine ilişkin toplam tema sayısı 54 ve tekrarlanma sıklığı 423'tür. Cumhuriyet Müzesine ilişkin tema sayısı 26 ve tekrarlanma sıklığı 59'dur. Hacibektaş Müzesine ilişkin tema sayısı 35 ve tekrarlanma sıklığı 103'dur. Anadolu Medeniyetleri Müzesine ilişkin tema sayısı 56 ve tekrarlanma sıklığı 504'dür. Kariye Müzesine ilişkin tema sayısı 79 ve tekrarlanma sıklığı 497'dir. Bu bulgulardan hareketle, 2015 yılında en çok ziyaret edilen müzeler arasında birinci sırada yer alan İstanbul Ayasofya Müzesinin, aynı zamanda en fazla yorum alan (%36,30) müze olduğu ve %32,11 ile neredeyse tamamının olumlu yorumlardan oluştuğu söylenebilir.

Tablo 2: Müzelere Yönelik Olumlu-Olumsuz Temalar

Müzeler	Olumlu Temalar			Olumsuz Temalar			Toplam Temalar		
	Tema Sayısı	n	%	Tema Sayısı	n	%	Tema Sayısı	n	%
Ayasofya	67	1814	32,11	41	237	4,19	108	2051	36,30
Topkapı Sarayı	47	1027	18,18	21	177	3,13	68	1204	21,31
Mevlana	44	671	11,88	28	138	2,44	72	809	14,32
Arkeoloji	40	382	6,76	14	41	0,73	54	423	7,49
Cumhuriyet	17	50	0,88	9	9	0,16	26	59	1,04
Hacibektaş	21	79	1,40	14	24	0,42	35	103	1,82
A.Medeniyetleri	42	460	8,14	14	44	0,78	56	504	8,92
Kariye	44	374	6,62	35	123	2,18	79	497	8,80
Toplam	322	4857	85,96	176	793	14,04	498	5650	100,00

Tablo 3'te İstanbul Ayasofya Müzesine ilişkin yapılan yorumların incelenmesi sonucunda ortaya çıkan olumlu-olumsuz temaların tekrar etme sıklıkları ve yüzde oranları yer almaktadır. Verilerin daha iyi ve anlaşılır bir şekilde sunulması amacıyla veriler koleksiyon, yönetim, personel, ücret, bina, çevre ve ziyaretçi olmak üzere 7 ana başlıkta verilmiştir. Ayasofya Müzesi için değerlendirilen yorumların içeriği analiz edildiğinde 67 adet olumlu (n=1814) ve 41 adet olumsuz (n=237) tema saptanmıştır. Bina ile ilgili saptanan 65 temanın 50'sinin olumlu 15'inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Bina ile ilgili olumlu temalar 1159 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 63,89'unu oluşturmaktadır. Bina ile ilgili olumsuz temalar 36 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 15,19'unu oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili saptanan 12 temanın 6'sının olumlu 6'sının olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ziyaretçi ile ilgili olumlu temalar 552 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 30,43'ünü oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili olumsuz temalar 33 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 13,92'sini oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili saptanan 7 temanın 4'ünün olumlu 3'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Çevre ile ilgili olumlu temalar 42 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 2,32'sini oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili olumsuz temalar 31 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumsuz yorumların %

13,08'ini oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili saptanan 5 temanın 3'ünün olumlu 2'sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ücret ile ilgili olumlu temalar 30 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 1,65'ini oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili olumsuz temalar 25 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 10,55'ini oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili saptanan 16 temanın 2'sinin olumlu 14'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Yönetim ile ilgili olumlu temalar 17 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 0,94'ünü oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili olumsuz temalar 111 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 46,84'ünü oluşturmaktadır. Koleksiyon ile ilgili sadece 2 olumlu tema saptanmıştır. Bu temalar 14 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 0,77'sini oluşturmaktadır. Personel ile ilgili sadece 1 olumsuz tema saptanmıştır. Bu tema 1 kez tekrarlanmış ve Ayasofya Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 0,42'sini oluşturmaktadır.

Olumlu temaların tekrarlanma sıklığı genel olarak incelendiğinde en çok tekrarlanan temanın görülmeye değer \ ölmeden görülmeli \ görülmesi gereken \ mutlaka tavsiye edilir şeklindeki tema olduğu, 416 kez tekrarlandığı ve ziyaretçi kategorisindeki olumlu yorumların %22,93'ünü oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu bina kategorisinde %21,78 oranıyla mükemmel \ muhteşem \ harika \ inanılmaz \ müthiş \ olağanüstü \ çok güzel \ muazzam \ hayran kalınan \ harikulade \ fevkalade bir müze şeklindeki tema takip etmektedir. Daha sonra yine bina kategorisinde %9,76 oranıyla büyüleyici \ ilgi çekici \ etkileyici \ nefes kesici \ göz kamaştırıcı bir müze temaları gelmektedir. Olumsuz temaların tekrarlanma sıklıkları incelendiğinde sürekli restorasyon çalışması olan bir müze temasının 51 kez tekrarlandığı ve yönetim kategorideki olumsuz yorumların %21,52'sini oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu çevre kategorisinde %12,24 oranıyla uzun süren sıra \ kuyruklar ve ücret kategorisinde %8,86 oranıyla giriş fiyatı pahalı temaları takip etmektedir.

Tablo 3: İstanbul Ayasofya Müzesine İlişkin Olumlu-Olumsuz Temalar

Kategoriler	Olumlu Temalar	n	%
Koleksiyon	Tarihe Yolculuk	13	0,72
	Tek Eserde Bin Farkındalık	1	0,06
Yönetim	Bakımlı\İyi Korunmuş Bir Müze	14	0,77
	Temiz Bir Müze	3	0,17
Ücret	Müzekart Alınmalı	24	1,32
	Giriş Ücretine Değer	5	0,28
	Giriş Fiyatı Ucuz (Dünya Müzelerine Göre)	1	0,06
Bina	Mükemmel\Muhteşem\Harika\İnanılmaz\Müthiş\Olağanüstü\ÇokGüzel\Muazzam\HayranKalınan\Harikulade\Fevkalade Bir Müze	395	21,78
	Büyüleyici\İlgi Çekici\Etkileyici\Nefes Kesici\Göz Kamaştırıcı Müze	177	9,76
	Görkemli\Gösterişli\İhtişamlı Bir Müze	58	3,20
	Tarih Kokan Bir Müze	53	2,92
	Şaşırtıcı\Tüyler Ürpertici\Hayret Verici Bir Eser	49	2,70
	Baş Yapıt\Şaheser	42	2,32

Tablo 3 devam

Bina	İstanbul'un Olmazsa Olmazı	38	2,09
	Mistik\Gizemli Yapı	32	1,76
	Dinlerin Buluşma Noktası	30	1,65
	Devasal\Heybetli\Çok Büyük Bir Müze	23	1,27
	Dünya Kültür Mirası	23	1,27
	Mükemmel Ötesi\Muhteşem Ötesi Bir Müze	21	1,16
	Dünya Harikası	20	1,10
	Kelimelerle Anlatılamayan Bir Müze	19	1,05
	Eşsiz Sanat Eseri	16	0,88
Bina	Tarihi Doku \Yer\Hazine	14	0,77
	Yıllara Meydan Okuyan	14	0,77
	İstanbul'un Simgesi\Sembolü	13	0,72
	Dünyadaki En Önemli Mimari	12	0,66
	Huzur Dolu	12	0,66
	Mimarlık Mucizesi\Harikası	9	0,50
	Kutsal Mekan	7	0,39
	Enteresan\Farklı\İlginç Yer	6	0,33
	İstanbul'un En Eski Yapısı	6	0,33
	Osmanlı ve Bizans'ın Ortak Sunumu	6	0,33
	Bir Çok Rivayeti\Hikayesi Olan Müze	5	0,28
	Dünyanın Gözbebeği\İncisi	5	0,28
	Önemli Tarihi Eser	5	0,28
	Dünya Tarafından Bilinen	4	0,22
Bina	Fantastik	4	0,22
	Sanat Harikası	4	0,22
	Baş Döndürücü	3	0,17
	Benzeri Olmayan Mimari	3	0,17
	Bizans Şaheseri	3	0,17
	Bizans'ın En Büyük Eseri	3	0,17
	En İyi Müze	3	0,17
	Otantik Hava\Mekan	3	0,17
	Paha Biçilemez	3	0,17
	Eğitici Bir Yapı	2	0,11
	Enfes Bir Yapı	2	0,11
	Mucize Eser	2	0,11
	Sade veya Şatafatlı Olmayan	2	0,11
	Çok Başarılı Bir Eser	1	0,06
Din ve Kültürün Harmanlandığı Bir Yapı	1	0,06	
Görsel Şölen Sağlayan	1	0,06	

Tablo 3 devam

Bina	Günümüze Işık Tutan Mabet	1	0,06
	Her Devrin Gözdesi	1	0,06
	Hoş Bir Yapı	1	0,06
	Rüya Gibi	1	0,06
	Tarihin Kalbinde Bir Yer	1	0,06
Çevre	Merkezi Yerde\Ulaşımı Kolay	29	1,60
	Çevresi Çok Güzel	7	0,39
	Akşamüstü Işık Manzarasıyla Büyüleyen Eser	5	0,28
	Çevresindeki Dükkanlar Gezilebilir	1	0,06
Ziyaretçi	Görölmeye Değer\Ölmeden Görölmeli\Görölmesi Gereken Bir Müze\ Mutlaka Tavsiye Edilir	416	22,93
	Rehber Kulaklık Satın Alınarak\Rehber İle\Bilgi Edinilerek Gidilmesi Gereken	66	3,64
	Defalarca Gidip Gezilen	52	2,87
	Turistler İçin İlgı Odağı	15	0,83
	Güzel Bir Deneyim	2	0,11
	Pazar Gezmesi İçin Güzel	1	0,06
Toplam		1814	100,0
Kategoriler	Olumsuz Temalar	n	%
Yönetim	Sürekli Restorasyon Çalışması Olan Müze	51	21,52
	Yeterince Korunamamış\Tahrip olmuş\Bozulmuş	16	6,75
	Korunması\Sahip Çıkılması Gereken Yer	13	5,49
	İnşaat\iskeleler\Şantiye Gibi Olması Can Sıkıcı	6	2,53
	Temiz Olmayan Bir Müze	5	2,11
	Bakımsız\Düzensiz\İtina Gösterilmeyen Bir Müze	4	1,69
	Çok Fazla Kapalı Bölümün Olduğu Müze	3	1,27
	Restorasyonların Yavaş İlerlediği Bir Müze	3	1,27
	Tanıtımda Eksikliği Olan Bir Müze	3	1,27
	Kablo Yığını Mekan	2	0,84
	Tadilat Gerekli	2	0,84
	Çifte Standardın Olduğu(Yerli-Yabancı Turist)	1	0,42
	Mekan Kokuyor	1	0,42
	Müze Olarak Yeterli Olmayan Bir Yer	1	0,42
Personel	Güvenlik İstediği Kişileri İçeri Alıyor	1	0,42
Ücret	Giriş Fiyatı Pahalı	21	8,86
	Giriş Ücretsiz Olmalı	4	1,69

Tablo 3 devam

Bina	İslam'a Ait Olan Eser	7	2,95
	Kasvetli\Soğuk Mekan	6	2,53
	Değeri Bilinmeyen Bir Müze	4	1,69
	Kilise Değil Cami	4	1,69
	Camiye Dönüşünce Bozulmuş	2	0,84
	Gürültülü Yer	2	0,84
	Fena değil\Eh işte	2	0,84
	Soğuk Yer (Hava)	2	0,84
	Abartılan Eser	1	0,42
	Bazı Noktalara Yazılar Kazınmış\Sevgili İsimleri Gibi)	1	0,42
	Beklentiyi Karşılamaayan Müze	1	0,42
	Güzel ve Çekici Değil	1	0,42
	Medeniyet Müzesine Dönüştürülmeli	1	0,42
	Sıkıcı	1	0,42
	Tarihin Değiştirdiği Mekan	1	0,42
Çevre	Uzun Süren Sıra\Kuyruklar	29	12,24
	Çevresindeki Seyyar Satıcılar Rahatsız Edici	1	0,42
	Karmaşık Bir Yer (Ne Kilise Ne Cami Ne Müze)	1	0,42
Ziyaretçi	Kalabalık Bir Mabet	15	6,33
	Sabah Erken Gelinmesi Gereken Bir Müze	11	4,64
	Yerli Turistler Yok	4	1,69
	Kapıda Bekleyen Rehberler Rahatsız Edici	1	0,42
	Türkçe Rehber Eksik	1	0,42
Sadece Hristiyanlar İçin Değerli	1	0,42	
Toplam		237	100,0

Tablo 4'de İstanbul Topkapı Sarayı Müzesine ilişkin yapılan yorumların incelenmesi sonucunda ortaya çıkan olumlu-olumsuz temalar, temaların tekrar etme sıklıkları ve yüzde oranları yer almaktadır. Topkapı Sarayı Müzesi için değerlendirilen yorumların içeriği analiz edildiğinde 47 adet olumlu (n=1027) ve 21 adet olumsuz (n=177) tema saptanmıştır. Bina ile ilgili saptanan 37 temanın 34'ünün olumlu 3'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Bina ile ilgili olumlu temalar 607 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 59,10'unu oluşturmaktadır. Bina ile ilgili olumsuz temalar 11 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 6,21'ini oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili saptanan 9 temanın 5'inin olumlu 4'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ziyaretçi ile ilgili olumlu temalar 240 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 23,37'sini oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili olumsuz temalar 57 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 32,20'sini oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili saptanan 5 temanın 2'sinin olumlu 3'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Çevre ile ilgili olumlu temalar 114 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumlu

yorumların % 11,10'unu oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili olumsuz temalar 23 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 12,99'unu oluşturmaktadır. Koleksiyon ile ilgili sadece 2 olumlu tema saptanmıştır. Bu temalar 44 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı müzesi için yapılan olumlu yorumların % 4,28'ini oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili saptanan 4 temanın 1'inin olumlu 3'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ücret ile ilgili olumlu temalar 14 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 1,36'sını oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili olumsuz temalar 50 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 28,25'ini oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili saptanan 9 temanın 2'sinin olumlu 7'sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Yönetim ile ilgili olumlu temalar 7 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 0,68'ini oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili olumsuz temalar 33 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 18,64'ünü oluşturmaktadır. Personel ile ilgili saptanan 2 temanın 1'inin olumlu 1'inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Personel ile ilgili olumlu temalar 1 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 0,10'unu oluşturmaktadır. Personel ile ilgili olumsuz temalar 3 kez tekrarlanmış ve Topkapı Sarayı Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 1,69'unu oluşturmaktadır.

Olumlu temaların tekrarlanma sıklığı genel olarak incelendiğinde gezilmesi gereken \ görülmeye değer \ tavsiye edilir temasının 183 kez tekrarlandığı ve ziyaretçi kategorisindeki olumlu yorumların %17,82'sini oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu bina kategorisinde %14,12 oranıyla muhteşem \ harika \ mükemmel \ harikulade \ süper \ şahane \ inanılmaz \ kusursuz \ müthiş bir müze ve çevre kategorisinde %8,18 oranıyla çevresi \ manzarası müthiş temaları takip etmektedir. Olumsuz temaların tekrarlanma sıklıkları incelendiğinde çok kalabalık bir müze temasının 29 kez tekrarlandığı ve ziyaretçi kategorisindeki olumsuz yorumların %16,38'ini oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu ücret kategorisinde %15,25 oranıyla hareme giriş için ekstra ücretin ödendiği ve yine ücret kategorisinde %10,73 oranıyla giriş ücreti pahalı temaları takip etmektedir.

Tablo 4: İstanbul Topkapı Sarayı Müzesine İlişkin Olumlu-Olumsuz Temalar

Kategoriler	Olumlu Temalar	n	%
Koleksiyon	Tarihe Yolculuk	42	4,09
	Kültür Hazinesi	2	0,19
Yönetim	İyi Korunmuş\Çok Bakımlı Bir Müze	6	0,58
	Başarılı Yönetime Sahip	1	0,10
Personel	Profesyonel Personele Sahip	1	0,10
Ücret	Müzekart Alınmalı	14	1,36
Bina	Muhteşem\Harika\Mükemmel\Harikulade\İnanılmaz\Kusursuz\Müthiş	145	14,12
	Büyüleyici Tarihi Eserlerin Bulunduğu	60	5,84
	Görkemli\Gösterişli\İhtişamlı	38	3,70
	Harika Harem Bölümü	33	3,21
	Büyüleyici\Etkileyici Yapıt	32	3,12

Tablo 4 devam

	Mükemmel Mimari	32	3,12
	Tarih Kokan Yapı	28	2,73
	Dünyada Tek Olan\Eşsiz Yer	25	2,43
	Harika Hazine Bölümü	23	2,24
	Devasal\Çok Büyük Bir Yer	21	2,04
	Çok Güzel Bir Yer	20	1,95
	Harika Kutsal Emanetler Bölümü	19	1,85
	Muhteşem Kaşıkçı Elmasının Sergilendiği	16	1,56
	Gizemli\Mistik Hava	14	1,36
	Mütevazı\Sade Bir Yapı	14	1,36
	İstanbul'un En Önemli Yapısı	13	1,27
	Gurur Verici Eser	12	1,17
	Kelimelerle Anlatılmaz	10	0,97
	Huzur Dolu	9	0,88
	Muhteşem Bir Atmosfere Sahip	8	0,78
	Rüya Gibi\Cennet Gibi\Bir Masal Mekanı	5	0,49
	Tüyler Ürpertici	5	0,49
	Efsane\Fantastik Bir Mekan	4	0,39
	Önemli\Olmazsa Olmaz Eser	4	0,39
	İlgi Çekici Eser	3	0,29
	Yaşayan Efsane	3	0,29
	Dünya Mirası	2	0,19
	Osmanlı'nın İncisi	2	0,19
	Saltanatın Beşiği	2	0,19
	Dünyanın Gözbebeği	1	0,10
	Her Yönüyle Farklı Bir Yer	1	0,10
	Modern Bir Müze	1	0,10
	Sıra Dışı	1	0,10
	Vazgeçilmez Bir Müze	1	0,10
Çevre	Çevresi\Manzarası Müthiş	84	8,18
	Mükemmel Bir Konumda Bulunan	30	2,92
Ziyaretçi	Gezilmesi Gereken\Görölmeye Değer\Tavsiye Edilir	183	17,82
	Harem Bölümü Ziyaret Edilmeli	21	2,04
	Rehber ile\ Kulaklık Satın Alınarak Gezilmesi Gereken	15	1,46
	Kutsal Emanetler Bölümü Gezilmeli	12	1,17
	Kaşıkçı Elması Görölmeli	9	0,88
Toplam		1027	100,0

Tablo 4 devam

Kategoriler	Olumsuz Temalar	n	%
Yönetim	Sürekli Restorasyonun Olduğu	10	5,65
	Çok Fazla Kapalı Bölümün Olduğu Bir Müze	9	5,08
	Sunumu Kötü Olan	5	2,82
	Bakımsız Bir Yer	3	1,69
	Eser Yanındaki Açıklamalar Yeterli Değil ve Okunmuyor	3	1,69
	Müze İçerinde Engelliler Düşünülmemiş	2	1,13
	Bebek Arabasıyla Girişe Müsait Değil	1	0,56
Personel	Güvelik Görevlileri Kaba	3	1,69
	Hareme Giriş İçin Ekstra Ücretin Ödendiği	27	15,25
Ücret	Giriş Ücreti Pahalı	19	10,73
	İçerisi Pahalı Olan	4	2,26
	Hayal Kırıklına Uğratan Mekan	8	4,52
Bina	Kötü Mimariye Sahip	2	1,13
	Havasız ve Sıcak	1	0,56
	Uzun Süren Sıra \Kuyruklar	14	7,91
Çevre	Otopark Sıkıntısı Var	5	2,82
	Tabela ve Yönlendirmelerin Yeterli Olmadığı	4	2,26
	Çok Kalabalık Müze	29	16,38
Ziyaretçi	Hafta İçi veya Erken Saatlerde Ziyaret Edilmesi Gereken Bir Müze	18	10,17
	Harem Bölümü Boşuna Ziyaret Etmeyin	7	3,95
	Fotoğraf Çekmenin Yasak Olduğu	3	1,69
Toplam		177	100,0

Tablo 5’de Konya Mevlana Müzesine ilişkin yapılan yorumların incelenmesi sonucunda ortaya çıkan olumlu-olumsuz temalar, temaların tekrar etme sıklıkları ve yüzde oranları yer almaktadır. Mevlana Müzesi için değerlendirilen yorumların içeriği analiz edildiğinde 44 adet olumlu (n=671) ve 28 adet olumsuz (n=138) tema saptanmıştır. Bina ile ilgili saptanan 31 temanın 25’inin olumlu 6’sının olumsuz olduğu belirlenmiştir. Bina ile ilgili olumlu temalar 308 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 45,90’ını oluşturmaktadır. Bina ile ilgili olumsuz temalar 10 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 7,25’ini oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili saptanan 11 temanın 6’sının olumlu 5’inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ziyaretçi ile ilgili olumlu temalar 259 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 38,60’ını oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili olumsuz temalar 72 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 52,17’sini oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili saptanan 3 temanın 1’inin olumlu 2’sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ücret ile ilgili olumlu temalar 44 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 6,56’sını oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili olumsuz temalar 10 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 7,25’ini oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili saptanan 11 temanın 4’ünün olumlu 7’sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir.

Çevre ile ilgili olumlu temalar 25 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 3,73'ünü oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili olumsuz temalar 18 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 13,04'ünü oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili saptanan 11 temanın 4'ünün olumlu 7'sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Yönetim ile ilgili olumlu temalar 20 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 2,98'ini oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili olumsuz temalar 24 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 17,39'unu oluşturmaktadır. Koleksiyon ile ilgili sadece 2 olumlu tema saptanmıştır. Bu temalar 10 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 1,49'unu oluşturmaktadır. Personel ile ilgili saptanan 3 temanın 2'sinin olumlu 1'inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Personel ile ilgili olumlu temalar 5 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 0,75'ini oluşturmaktadır. Personel ile ilgili olumsuz temalar 4 kez tekrarlanmış ve Mevlana Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 2,90'ını oluşturmaktadır.

Olumlu temaların tekrarlanma sıklığı genel olarak incelendiğinde, herkes görmeli \ ölmeden görülmeli \ görülmeye değer \ gezilmesi gereken \ tavsiye edilir bir müze temasının 173 kez tekrarlandığı ve ziyaretçi kategorisindeki olumlu yorumların %25,78'ini oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu bina kategorisinde %14,16 oranıyla huzur verici bir yer ve ücret kategorisinde %6,56 oranıyla ücretsiz giriş temaları takip etmektedir. Olumsuz temaların tekrarlanma sıklıkları incelendiğinde kalabalık bir müze (özellikle haftasonu) temasının 44 kez tekrarlandığı ve ziyaretçi kategorisindeki olumsuz yorumların %31,88'ini oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu ziyaretçi kategorisinde %8,70 oranıyla hafta içi veya sabah saatlerinde tercih edilmeli ve yine aynı kategorideki %7,25 oranıyla yasak olduğu halde fotoğrafların çekildiği müze temaları takip etmektedir.

Tablo 5: Konya Mevlana Müzesine İlişkin Olumlu-Olumsuz Temalar

Kategoriler	Olumlu Temalar	n	%
Koleksiyon	Kültür Hazinesi	7	1,04
	Mankenler Kullanılarak Yapılan Canlandırmalar Çok İyi	3	0,45
Yönetim	Düzenli\Temiz Bir Müze	15	2,24
	İyi Korunmuş Müze	3	0,45
	İyi Yönetime Sahip	1	0,15
	İyi Hizmetin Sunulduğu Bir Müze	1	0,15
Personel	Personelin Misafirperver\Güler yüzlü Olduğu Müze	4	0,60
	Kibar Personele Sahip	1	0,15
Ücret	Ücretsiz Giriş	44	6,56
	Huzur Verici Bir Yer	95	14,16
Bina	Muhteşem\Mükemmel\Muazzam\Harika\Çok Güzel\Rüya Gibi\Hayran Kalman\Müthiş Bir Müze	40	5,96
	Büyüleyici\Etkileyici\İlgi Çekici Bir Müze	28	4,17
	Mistik Hava\Esrarengiz Atmosfer	19	2,83
	Müthiş\Muhteşem\Mükemmel\Büyüleyici\Harika Bir Atmosfere Sahip Olan	17	2,53

Tablo 5 devam

	Huzur Veren Ney Eşliğinde Gezilen	14	2,09	
	Manevi Atmosferi Olan Müze	12	1,79	
	Konya'nın Gözbebeği\Kalbi\İncisi\Olmazsa Olmazı	11	1,69	
	Sakal'ı Şerif'in Bulunduğu Müze	9	1,34	
	Hoş Bir Kokunun Hakim Olduğu Müze	8	1,19	
	İçerisinde Dua Edilmesi Gereken	8	1,19	
	Kelimelerle Anlatılamayan Yer	8	1,19	
	Konya'nın Anlamlı ve Önemli Yeri	7	1,04	
	Tarih Kokan Bir Müze	7	1,04	
Bina	Barış\Hoşgörü\Kardeşliğin Simgesi Olan Müze	5	0,75	
	Tüylar Ürpertici	5	0,75	
	Dünyadaki Eşsiz Yerlerden	4	0,60	
	Harika Mimariye Sahip	2	0,30	
	Paha Biçilemez	2	0,30	
	Türkiye ve Konya'nın Simgesi	2	0,30	
	Aşkın Vücut Bulduğu Yer	1	0,15	
	Baş Yapıt	1	0,15	
	Ender İlahi Mekanlardan Biri	1	0,15	
	İnsanı Heyecanlandıran Müze	1	0,15	
	Türkiye'deki En İyi Müzelerden	1	0,15	
		Kolay Ulaşım\Merkezi Yerde	12	1,79
	Çevre	Çevresi Çok Güzel	7	1,04
		Gece Işıklandırması Çok Güzel	5	0,75
Bahçesi Rengarenk Lalelerle Dolu		1	0,15	
Ziyaretçi	Herkes Görmeli\Ölmeden Görülmeli\Görülmeye Değer\Gezilmesi Gereken\Tavsiye Edilir	173	25,78	
	Gel Ne Olursan Ol Yine Gel	37	5,51	
	Bilgi Edinilerek \Rehberler ile \Rehber Kulaklık Satın Alınarak Gezilmesi Gereken	24	3,58	
	Defalarca Gidilip Gezilen	21	3,13	
	Konya'da İlk Durak	3	0,45	
	Dünyanın Her Yerinden İnsanlarla Dolu	1	0,15	
Toplam		671	100,0	
Kategoriler	Olumsuz Temalar	n	%	
Yönetim	Restorasyonun Olduğu\Hiç Bitmeyen İnşaat Alanı Gibi Bir Müze	7	5,07	
	Bakımsız\Düzensiz\ Özensiz Bir Müze	4	2,90	
	Lavabolar Yeterince Temiz Değil	3	2,17	
	Tanıtımı Yeterince Yapılamayan	3	2,17	
	Yeterince Korunamamış	3	2,17	
	Güvenlik Yetersiz	2	1,45	
	Kaçak Rehberlerin Yanlış Bilgilendirme Yaptığı	2	1,45	

Tablo 5 devam

Personel	İlgisiz\Yetersiz\Saygısız\Somurtkan Çalışanların Olduğu	4	2,90
Ücret	Hediyelik Eşyaların Sahte ve Pahalı	5	3,62
	Ücretsiz Olmamalı (İlgili Olmayan Herkes İçeride)	5	3,62
Bina	Arka Fondaki Müzik Garip\Saçma\Rahatsız Edici	4	2,90
	Fena Değil	2	1,45
	Beklentiyi Karşılamaayan Müze	1	0,72
	Müze Değil Cami Gibi	1	0,72
	Mekan Yeniden Tasarlanmalı	1	0,72
	Küçük Bir Müze	1	0,72
	Ağaçların Kesilmesiyle Betonlaşan Müze	6	4,35
Çevre	Otopark Sıkıntısı Var	6	4,35
	Şems Tebrizi'ye Uzak	2	1,45
	Çevredeki Restoranlar Pahalı	1	0,72
	Çevresinde Kaliteli Mekan Olmayan Yer	1	0,72
	Etraftaki Dilencilerin Rahatsız Ettiği Yer	1	0,72
	Yönlendirmelerin Bulunmadığı Bir Müze	1	0,72
	KalabalıkMüze (Özellikle Haftasonu)	44	31,88
Ziyaretçi	Hafta İçi veya Sabah Saatlerinde Tercih Edilmeli	12	8,70
	Yasak Olduğu Halde Fotoğrafların Çekildiği	10	7,25
	Yerli Turistler Yabancı Turistlere Göre Az	4	2,90
	Yerli Turistler Saygısız	2	1,45
Toplam		138	100,0

Tablo 6'da İstanbul Arkeoloji Müzelerine ilişkin yapılan yorumların incelenmesi sonucunda ortaya çıkan olumlu-olumsuz temalar, temaların tekrar etme sıklıkları ve yüzde oranları yer almaktadır. Arkeoloji Müzeleri için değerlendirilen yorumların içeriği analiz edildiğinde 40 adet olumlu (n=382) ve 14 adet olumsuz (n=41) tema saptanmıştır. Bina ile ilgili saptanan 33 temanın 29'unun olumlu 4'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Bina ile ilgili olumlu temalar 249 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumlu yorumların % 65,18'ini oluşturmaktadır. Bina ile ilgili olumsuz temalar 4 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumsuz yorumların % 9,76'sını oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili saptanan 3 temanın 2'sinin olumlu 1'inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ziyaretçi ile ilgili olumlu temalar 79 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumlu yorumların % 20,68'ini oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili olumsuz temalar 4 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumsuz yorumların % 9,76'sını oluşturmaktadır. Koleksiyon ile ilgili saptanan 3 temanın 2'sinin olumlu 1'inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Koleksiyon ile ilgili olumlu temalar 24 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumlu yorumların % 6,28'ini oluşturmaktadır. Koleksiyon ile ilgili olumsuz temalar 1 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumsuz yorumların % 2,44'ünü oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili saptanan 4 temanın 3'ünün olumlu 1'inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Çevre ile ilgili

olumlu temalar 18 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumlu yorumların % 4,71'ini oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili olumsuz temalar 2 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumsuz yorumların % 4,88'ini oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili saptanan 9 temanın 3'ünün olumlu 6'sının olumsuz olduğu belirlenmiştir. Yönetim ile ilgili olumlu temalar 7 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumlu yorumların % 1,83'ünü oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili olumsuz temalar 29 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumsuz yorumların % 70,73'ünü oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili sadece 1 olumlu tema saptanmıştır. Bu tema 5 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumlu yorumların % 1,31'ini oluşturmaktadır. Personel ile ilgili sadece 1 olumsuz tema saptanmıştır. Bu tema 1 kez tekrarlanmış ve Arkeoloji Müzeleri için yapılan olumlu yorumların % 2,44'ünü oluşturmaktadır.

Olumlu temaların tekrarlanma sıklığı genel olarak incelendiğinde, tarihe ışık tutan\ tarihi zenginlikler diyarı olan\ tarih kokan\zengin ve muhteşem tarihi eserlere sahip bir müze temasının 87 kez tekrarlandığı ve bina kategorisindeki olumlu yorumların %22,77'sini oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu ziyaretçi kategorisinde %20,16 oranıyla görülmeye değer\gezilmesi gereken\tavsiye edilir bir müze, bina kategorisinde %12,30 oranıyla harika\ muhteşem\şahane\müthiş\inanılmaz\mükemmel\olağanüstü\ süper\çok güzel bir müze temaları takip etmektedir. Olumsuz temaların tekrarlanma sıklıkları incelendiğinde, bitmek bilmeyen restorasyonların olduğu müze temasının 15 kez tekrarlandığı ve yönetim kategorisindeki olumsuz yorumların %36,59'unu oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu yönetim kategorisinde %17,07 oranıyla tanıtımın yetersiz olduğu bir müze, ziyaretçi kategorisinde %9,76 sabah saatlerinde gelinmeli temaları takip etmektedir.

Tablo 6: İstanbul Arkeoloji Müzelerine İlişkin Olumlu-Olumsuz Temalar

Kategoriler	Olumlu Temalar	n	%
Koleksiyon	Tarihe Yolculuk	23	6,02
	Kültür Hazinesi	1	0,26
Yönetim	Temiz\Düzenli Bir Müze	4	1,05
	Harika Sunuma Sahip	2	0,52
	İyi Dizayn Edilmiş Bir Müze	1	0,26
Ücret	Müzekart Alınmalı	5	1,31
Bina	Tarihe Işık Tutan\Tarihi Zenginlikler Diyarı Olan\ Tarih Kokan\ Zengin ve Muhteşem Tarihi Eserlere Sahip Bir Müze	87	22,77
	Harika\Muhteşem\Şahane\Müthiş\İnanılmaz\Mükemmel\ Olağanüstü	47	12,30
	Büyüleyici\İlgi Çekici\Etkileyici\Göz Kamaştırıcı\ Hayran Kalınan Müze	20	5,24
	Türkiye'nin En İyi Müzelerinden Biri	11	3
	Mükemmel\Muhteşem Mimariye Sahip	9	2,36
	Çok Büyük Bir Müze	8	2,09
	Dünya'nın En Büyük Müzelerinden	7	1,83
	İstanbul'daki En İyi Müze	5	1,31

Tablo 6 devam

	Dünya'nın Gözbebeği\ Sayılı Müzelerden	4	1,05
	Mistik\Gizemli Hava	4	1,05
	Muhteşem\Mükemmel Atmosfere Sahip	4	1,05
	Saklı Bir Tarih Cenneti	4	1,05
	Baş Yapıt\Şaheser	3	0,79
	Çok Değerli\Önemli Müze	3	0,79
	Enteresan\Sıra Dışı Bir Müze	3	0,79
	Eşsiz Bir Müze	3	0,79
	Hayret Verici\Şaşırtıcı Bir Müze	3	0,79
	Heyecan Verici	3	0,79
Bina	Sakin\Huzurlu Bir Müze	3	0,79
	Sevilen Müze	3	0,79
	Uluslararası Standartlarda Müze	3	0,79
	Arkeoloji Şaheseri	2	0,52
	İhtişamlı\Görkemli Bir Müze	2	0,52
	İstanbul'un Kalbi	2	0,52
	Kelimelerle Anlatılamayan Bir Yer	2	0,52
	Eğitici Bir Müze	1	0,26
	İnsanı Cezbeden Müze	1	0,26
	İsminin Hakkını Veren	1	0,26
	Tam Bir Sanat Eseri	1	0,26
	Çevresi Çok Güzel	15	3,93
Çevre	Çok İyi Konuma Sahip Bir Müze	2	0,52
	Merkezi Yerde	1	0,26
Ziyaretçi	Görülmeye Değer\Gezilmesi Gereken\Tavsiye Edilir	77	20,16
	Rehber Kulaklık Satın Alınarak\ Rehber İle Gezilmesi Gereken Bir Müze	2	0,52
Toplam		382	100,0
Kategoriler	Olumsuz Temalar	n	%
Koleksiyon	Müzeden Çok Antikacı Gibi	1	2,44
	Bitmek Bilmeyen Restorasyonlar	15	36,59
	Tanınmanın Yetersiz Olduğu Bir Müze	7	17,07
Yönetim	Kapalı Bölümlerin Çok Fazla Olduğu Bir Müze	3	7,32
	Bakımsız Bir Müze	2	4,88
	Kötü Tadilatın Yapıldığı Bir Müze	1	2,44
	Sunumu Kötü \Açıklamaları Yetersiz Olan Müze	1	2,44
Personel	Kaba Personele Sahip Bir Müze	1	2,44

	Değeri Bilinmeyen Müze	1	2,44
Bina	Hayal Kırıklığı	1	2,44
	Sıkıcı Bir Müze	1	2,44
	Soğuk Atmosfere Sahip Bir Müze	1	2,44
	Çevre	Tabelalar Küçük\Yetersiz Yönlendirme	2
Ziyaretçi	Sabah Saatlerinde Gelinmeli	4	9,76
Toplam		41	100,0

Tablo 7’de Ankara Cumhuriyet Müzesine ilişkin yapılan yorumların incelenmesi sonucunda ortaya çıkan olumlu-olumsuz temalar, temaların tekrar etme sıklıkları ve yüzde oranları yer almaktadır. Cumhuriyet Müzesi için değerlendirilen yorumların içeriği analiz edildiğinde 17 adet olumlu (n=50) ve 9 adet olumsuz (n=9) tema saptanmıştır. Bina ile ilgili saptanan 14 temanın 10’unun olumlu 4’ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Bina ile ilgili olumlu temalar 26 kez tekrarlanmış ve Cumhuriyet Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 52,00’ını oluşturmaktadır. Bina ile ilgili olumsuz temalar 4 kez tekrarlanmış ve Cumhuriyet Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 44,44’ünü oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili saptanan 4 temanın 3’ünün olumlu 1’inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ziyaretçi ile ilgili olumlu temalar 13 kez tekrarlanmış ve Cumhuriyet Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 26,00’ını oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili olumsuz temalar 1 kez tekrarlanmış ve Cumhuriyet Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 11,11’ini oluşturmaktadır. Koleksiyon ile ilgili saptanan 3 temanın 2’sinin olumlu 1’inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Koleksiyon ile ilgili olumlu temalar 4 kez tekrarlanmış ve Cumhuriyet Müzeleri için yapılan olumlu yorumların % 8,00’ını oluşturmaktadır. Koleksiyon ile ilgili olumsuz temalar 1 kez tekrarlanmış ve Cumhuriyet Müzeleri için yapılan olumsuz yorumların % 11,11’ini oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili sadece 1 olumlu tema saptanmıştır. Bu tema 5 kez tekrarlanmış ve Cumhuriyet Müzeleri için yapılan olumlu yorumların % 10,00’ını oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili sadece 1 olumlu tema saptanmıştır. Bu tema 2 kez tekrarlanmış ve Cumhuriyet Müzeleri için yapılan olumlu yorumların % 4,00’ını oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili sadece 3 olumsuz tema saptanmıştır. Bu temalar 3 kez tekrarlanmış ve Cumhuriyet Müzeleri için yapılan olumsuz yorumların % 33,33’ünü oluşturmaktadır. Ayrıca personel kategorisi için herhangi bir yoruma rastlanmamıştır.

Olumlu temaların tekrarlanma sıklığı genel olarak incelendiğinde, görülmeye değer \ görülmesi gereken bir yer \ tavsiye edilir bir müze temasının 11 kez tekrarlandığı ve ziyaretçi kategorisindeki olumlu yorumların %22,00’ını oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu bina kategorisinde %16,00 oranıyla tarihi bir değer \ tarih kokan müze \ tarihin önemli mekanlarından biri ve yine bina kategorisinde %10,00 oranlarıyla duygu verici bir yer ve merkezi bir yerde olan \ kolay ulaşımına sahip müze temaları takip etmektedir. Olumsuz temaların tekrarlanma sıklıkları incelendiğinde, tüm temaların 1 kez tekrarlandığı ve kategorilerdeki olumsuz temaların tümünün %11,11’lik oranı oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 7: Ankara Cumhuriyet Müzesine İlişkin Olumlu-Olumsuz Temalar

Kategoriler	Olumlu Temalar	n	%
Koleksiyon	Tarihe Yolculuk	3	6,00
	Kültürel Yapı ve Ruhu Yansıtan Müze	1	2,00
Ücret	Giriş Fiyatı Makul Olan	2	4,00
Bina	Tarihi Bir Değer\Tarih Kokan Müze\Tarihin Önemli Mekanlarından Biri	8	16,00
	Duygu Verici Bir Yer	5	10,00
	Cumhuriyetin Kurulduğu ve Başladığı Yer	3	6,00
	Çok Hoş ve Güzel Bir Müze	2	4,00
	Etkileyici Mekan	2	4,00
	Harika\Müthiş Bir Tarihi Yapı	2	4,00
	Cumhuriyet Şaheseri	1	2,00
	Eşsiz Bir Yer	1	2,00
	Ergonomik ve İşlevsel Bir Salona Sahip Olan	1	2,00
	Kelimelerle Anlatılamayan Bir Yer	1	2,00
Çevre	Merkezi Bir Yerde Olan\Kolay Ulaşım Sahip	5	10,00
	Görilmeye Değer\Görülmesi Gereken Bir Yer\Tavsiye Edilir	11	22,00
Ziyaretçi	Gençlerin Gezmesi Gereken Bir Yer	1	2,00
	Her Türk'ün Ziyaret Etmesi Gereken Bir Müze	1	2,00
Toplam		50	100,0
Kategoriler	Olumsuz Temalar	n	%
Koleksiyon	Sergilenen Öğelerin Çok Az Sayıda Olduğu Bir Müze	1	11,11
	Büyük Kısmı Tadilatla Olan Bir Yer	1	11,11
Yönetim	Sunumuyla Yetersiz Olan Bir Müze	1	11,11
	Teknolojinin Faydalarından Yararlanmayan	1	11,11
Bina	Fena Değil	1	11,11
	Kısa Sürede Gezilip Biten	1	11,11
	Tek Etkileyici Kısmı Ana Salonu	1	11,11
	Yetersiz Bir Yapı	1	11,11
Ziyaretçi	Değeri Bilinmeyen Bir Yapı	1	11,11
Toplam		9	100,0

Tablo 8'de Nevşehir Hacıbektaş Müzesine ilişkin yapılan yorumların incelenmesi sonucunda ortaya çıkan olumlu-olumsuz temalar, temaların tekrar etme sıklıkları ve yüzde oranları yer almaktadır. Hacıbektaş Müzesi için değerlendirilen yorumların içeriği analiz edildiğinde 21 adet olumlu (n=79) ve 14 adet olumsuz (n=24) tema saptanmıştır. Bina ile ilgili saptanan 11 temanın 10'unun olumlu 1'inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Bina ile ilgili olumlu temalar 28 kez tekrarlanmış ve Hacıbektaş Müzesi için yapılan olumlu yorumların %

35,44'ünü oluşturmaktadır. Bina ile ilgili olumsuz temalar 1 kez tekrarlanmış ve Hacıbeğtaş Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 4,17'sini oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili saptanan 8 temanın 5'inin olumlu 3'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ziyaretçi ile ilgili olumlu temalar 34 kez tekrarlanmış ve Hacıbeğtaş Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 43,04'ünü oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili olumsuz temalar 5 kez tekrarlanmış ve Hacıbeğtaş Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 20,83'ünü oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili saptanan 4 temanın 3'ünün olumlu 1'inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Yönetim ile ilgili olumlu temalar 10 kez tekrarlanmış ve Hacıbeğtaş Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 12,66'sını oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili olumsuz temalar 1 kez tekrarlanmış ve Hacıbeğtaş Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 4,17'sini oluşturmaktadır. Koleksiyon ile ilgili saptanan 3 temanın 2'sinin olumlu 1'inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Koleksiyon ile ilgili olumlu temalar 4 kez tekrarlanmış ve Hacıbeğtaş Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 5,06'sını oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili olumsuz temalar 2 kez tekrarlanmış ve Hacıbeğtaş Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 8,33'ünü oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili sadece 7 olumsuz tema saptanmıştır. Bu temalar 14 kez tekrarlanmıştır ve Hacıbeğtaş Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 58,33'ünü oluşturmaktadır. Personel ile ilgili sadece 1 olumlu tema saptanmıştır. Bu tema 3 kez tekrarlanmıştır ve Hacıbeğtaş Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 3,80'ini oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili sadece 1 olumsuz tema saptanmıştır. Bu tema 1 kez tekrarlanmıştır ve Hacıbeğtaş Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 4,17'sini oluşturmaktadır.

Olumlu temaların tekrarlanma sıklığı genel olarak incelendiğinde, görülmeye değer \ mutlaka görülmesi gereken bir müze temasının 21 kez tekrarlandığı ve ziyaretçi kategorisindeki olumlu yorumların %26,58'ini oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu bina kategorisinde %11,39 oranıyla huzur verici bir mekan, yönetim kategorisinde %10,13 oranıyla temiz \ bakımlı \ düzenli bir müze temaları takip etmektedir. Olumsuz temaların tekrarlanma sıklıkları incelendiğinde, etraftaki dilencilerin rahatsızlık verdiği bir müze temasının 4 kez tekrarlandığı ve çevre kategorisindeki olumsuz yorumların %16,67'sini oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu ziyaretçi kategorisinde %12,50 oranıyla kalabalık bir müze teması takip etmektedir. Diğer olumsuz temaların ise %8,33 ve %4,17 oranlarıyla sıralandığı görülmektedir.

Tablo 8: Nevşehir Hacıbeğtaş Müzesine İlişkin Olumlu-Olumsuz Temalar

Kategoriler	Olumlu Temalar	N	%
Koleksiyon	Balmumuyla Yapılan Canlandırmaların Çok Güzel Olduğu Müze	3	3,80
	İçerik Bakımından Zengin Bir Müze	1	1,27
Yönetim	Temiz\Bakımlı\Düzenli Bir Müze	8	10,13
	Çok İyi Korunmuş Tarihi Mekan	1	1,27
	Restorasyonu Güzel Yapılan Müze	1	1,27
Personel	Bilgili\Nazik Görevlilerin Bulunduğu Bir Yer	3	3,80

Bina	Huzur Verici Bir Mekan	9	11,39
	Çok Güzel Bir Mekan	5	6,33
	Altın Öğretilerin Bulunduğu	4	5,06
	Etkileyici Bir Müze	3	3,80
	Eşsiz Bir Yer	2	2,53
	Çok Özel Bir Yer	1	1,27
	Güzel Kokan Müze	1	1,27
	Kardeşlik ve Barışın Simgesi Olan Bir Yer	1	1,27
	Mistik Hava	1	1,27
	Tarih Kokan Bir Müze	1	1,27
Ziyaretçi	Görölmeye Değer\Mutlaka Görölmesi Gereken Bir Müze	24	30,38
	Bilgi Edinilerek\Rehber Kulaklık Satın Alınarak Gezilmesi Gereken	3	3,80
	Defalarca Gezilen Bir Müze	3	3,80
	Kapadokya Gezilerinin Durak Noktası	3	3,80
	Yerli Turistin Fazla Olduğu Bir Yer	1	1,27
Toplam		79	100,0
Kategoriler	Olumsuz Temalar	N	%
Koleksiyon	Değerli Eşyaların Cam Korumasız Sergilendiği ve Bozulduğu Müze	2	8,33
Yönetim	Koruma Altına Alınması Gereken Bir Müze	1	4,17
Ücret	Ticarete Dökülen Bir Müze	1	4,17
Bina	Hüsrana Uğratan Bir Yer	1	4,17
Çevre	Etraftaki Dilencilerin Rahatsızlık Verdiği Bir Müze	4	16,67
	Çevresi Gürültülü\Kötü Kokan	2	8,33
	Otoparkının Olmadığı	2	8,33
	Şehre Uzak Müze	2	8,33
	Yemek Yiyecek Yerin Olmadığı Yer	2	8,33
	Bulunduğu Şehir Bakımsız	1	4,17
	WC Bulunmayan Müze	1	4,17
	Kalabalık Bir Müze	3	12,50
Ziyaretçi	Müze Değil Dergah Olmalı	1	4,17
	Sadece Alevilere Özel Olmuş Bir Müze	1	4,17
Toplam		24	100,0

Tablo 9'da Ankara Anadolu Medeniyetleri Müzesine ilişkin yapılan yorumların incelenmesi sonucunda ortaya çıkan olumlu-olumsuz temalar, temaların tekrar etme sıklıkları ve yüzde oranları yer almaktadır. Anadolu Medeniyetleri Müzesi için değerlendirilen yorumların

içeriği analiz edildiğinde 42 adet olumlu (n=460) ve 14 adet olumsuz (n=44) tema saptanmıştır. Bina ile ilgili saptanan 27 temanın 25'inin olumlu 2'sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Bina ile ilgili olumlu temalar 198 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 43,04'ünü oluşturmaktadır. Bina ile ilgili olumsuz temalar 3 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 6,82'sini oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili saptanan 5 temanın 3'ünün olumlu 2'sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ziyaretçi ile ilgili olumlu temalar 124 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 26,96'sını oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili olumsuz temalar 3kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 6,82'sini oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili saptanan 12 temanın 8'inin olumlu 4'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Yönetim ile ilgili olumlu temalar 54 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 11,74'ünü oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili olumsuz temalar 21 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 47,73'ünü oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili saptanan 5 temanın 2'sinin olumlu 3'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Çevre ile ilgili olumlu temalar 12 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 2,61'ini oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili olumsuz temalar 8 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 18,18'ini oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili saptanan 3 temanın 1'inin olumlu 2'sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ücret ile ilgili olumlu temalar 4 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 0,87'sini oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili olumsuz temalar 4 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 9,09'unu oluşturmaktadır. Personel ile ilgili saptanan 2 temanın 1'inin olumlu 1'inin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Personel ile ilgili olumlu temalar 3 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 0,65'ini oluşturmaktadır. Personel ile ilgili olumsuz temalar 5 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 11,36'sını oluşturmaktadır. Koleksiyon ile ilgili sadece 2 olumlu tema saptanmıştır. Bu temalar 65 kez tekrarlanmış ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 14,13'ünü oluşturmaktadır.

Olumlu temaların tekrarlanma sıklığı genel olarak incelendiğinde, gezilmesi gereken \ görülmeye değer \ tavsiye edilir bir müze temasının 103 kez tekrarlandığı ve ziyaretçi kategorisindeki olumlu yorumların %22,39'unu oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu bina kategorisinde %15,65 oranıyla harika \ muhteşem\ müthiş \ süper \ inanılmaz \ çok güzel \ çok iyi \ mükemmel \ hayran kalınan \ harikulade bir müze ve koleksiyon kategorisinde %10,87 oranıyla zengin tarihi eserlere sahip bir müze temaları takip etmektedir. Olumsuz temaların tekrarlanma sıklıkları incelendiğinde, bitmek bilmeyen restorasyon çalışmalarının olduğu bir müze temasının 14 kez tekrarlandığı ve yönetim kategorisindeki olumsuz yorumların %31,82'sini oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu personel kategorisinde %11,36 oranıyla güvenlik ve temizlik görevlilerinin rahatsızlık verdiği müze (sürekli temizlik ve telsiz sesiyle) ve çevre kategorisinde %9,09 oranıyla otopark sıkıntısının olduğu müze temaları takip etmektedir.

Tablo 9: Anadolu Medeniyetleri Müzesine İlişkin Olumlu-Olumsuz Temalar

Kategoriler	Olumlu Temalar	n	%
Koleksiyon	Zengin Tarihi Eserlere Sahip	50	10,87
	Tarihe Yolculuk	15	3,36
Yönetim	Çok İyi Dizayna Sahip	16	3,48
	Eserlerin Sunumu Harika	16	3,48
	Çok İyi Düzenlemelerin Olduğu Müze	13	2,83
	Bakımlı\Temiz Bir Müze	3	0,65
	Çok Başarılı Bir Müze	2	0,43
	Kapsamlı ve Sistemli Yönetim	2	0,43
	Eksiksiz ve Kusursuz Yönetim	1	0,22
	Engellilerin Düşünüldüğü Bir Müze	1	0,22
	Personel	Kibar Personele Sahip	3
Ücret	Müzekart Alınmalı	4	0,87
	Harika\Muhteşem\Müthiş\Süper\İnanılmaz\Çok Güzel\Çok İyi\Mükemmel\Hayran Kalınan\Harikulade Bir Müze	72	15,65
Bina	Ankara'nın En İyi Müzesi	14	3,04
	Dünya Çapında Bir Müze\Dünyanın En iyi Müzelerinden	14	3,04
	Avrupa'da En İyi Müze Ödülünü Alan	13	2,83
	Medeniyetlerin Beşiği	11	2,39
	Eğitici Bir Müze	10	2,17
	Hediyelik Eşya Kısmı Mükemmel	9	1,69
	Tarih Kokan Bir Müze	9	1,96
	Görkemli\Görkemli\Göz Alıcı Bir Müze	5	1,09
	Mükemmel Mimariye Sahip	5	1,09
	Büyüleyici\Etkileyici\İlgi Çekici Bir Müze	4	0,87
	Türkiye'deki Sayılı Müzelerden	4	0,87
	Büyük\Geniş Bir Müze	3	0,65
	Eğlenceli ve Keyifli Bir Müze	3	0,65
	Farklı Bir Atmosfere Sahip	3	0,65
	Modern\Medeni Bir Müze	3	0,65
	Önemli Bir Değer	3	0,65
	Baş Yapıt	2	0,43
	Çok Özel Bir Müze	2	0,43
	Gurur Verici	2	0,43
	Kelimelerle Anlatılamayan	2	0,43

Tablo 9 devam

Bina	Tüyer Ürpertici	2	0,43
	Ankara'nın Olmazsa Olmazı	1	0,22
	Örnek Bir Müze	1	0,22
	Sade Bir Müze	1	0,22
Çevre	Çevresi Çok Güzel	9	1,96
	Konumu Çok İyi	3	0,65
Ziyaretçi	Gezilmesi Gereken\Görülmeye Değer\Tavsiye Edilir	103	22,39
	Rehber ile \Kulaklık Alınarak Gezilmesi Gereken	11	2,39
	Çocukların Getirilmesi Gereken	10	2,17
Toplam		460	100,0
Kategoriler	Olumsuz Temalar	n	%
Yönetim	Bitmek Bilmeyen Restorasyon Çalışmalarının Olduğu	14	31,82
	Kötü Yönetime Sahip	3	6,82
	Düzensiz Bir Müze	2	4,55
	Engelli Dostu Olmayan Bir Müze	2	4,55
Personel	Güvenlik ve Temizlik Görevlilerinin Rahatsızlık Verdiği (Telsiz Sesiyle)	5	11,36
Ücret	Giriş Ücreti Pahalı	3	6,82
	Öğrenci İndiriminin Olmadığı	1	2,27
Bina	Hayal Kırıklığı	2	4,55
	Uyduruk Bir Müze	1	2,27
Çevre	Otopark Sıkıntısının Olduğu Müze	4	9,09
	Ulaşım Sorunu Olan Bir Müze	3	6,82
	Yönlendirmenin Olmadığı Müze	1	2,27
Ziyaretçi	Kulaklık Alınmamalı (Eser Altındaki Açıklamalar Yeterli)	2	4,55
	Kalabalık Bir Müze	1	2,27
Toplam		44	100,0

Tablo 10'da İstanbul Kariye Müzesine ilişkin yapılan yorumların incelenmesi sonucunda ortaya çıkan olumlu-olumsuz temalar, temaların tekrar etme sıklıkları ve yüzde oranları yer almaktadır. Kariye Müzesi için değerlendirilen yorumların içeriği analiz edildiğinde 44 adet olumlu (n=374) ve 35 adet olumsuz (n=123) tema saptanmıştır. Bina ile ilgili saptanan 39 temanın 26'sinin olumlu 13'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Bina ile ilgili olumlu temalar 144 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 38,50'sini oluşturmaktadır. Bina ile ilgili olumsuz temalar 51 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 41,46'sını oluşturmaktadır. Ziyaretçi ile ilgili saptanan 9 temanın 5'inin olumlu 4'ünün olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ziyaretçi ile ilgili olumlu temalar 140 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 37,43'ünü oluşturmaktadır.

Ziyaretçi ile ilgili olumsuz temalar 13 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 10,57'sini oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili saptanan 11 temanın 4'ünün olumlu 7'sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Çevre ile ilgili olumlu temalar 8 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 2,14'ünü oluşturmaktadır. Çevre ile ilgili olumsuz temalar 23 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 18,70'ini oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili saptanan 6 temanın 1'inin olumlu 2'sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Ücret ile ilgili olumlu temalar 5 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 1,34'ünü oluşturmaktadır. Ücret ile ilgili olumsuz temalar 7 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 5,69'unu oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili saptanan 8 temanın 4'ünün olumlu 7'sinin olumsuz olduğu belirlenmiştir. Yönetim ile ilgili olumlu temalar 8 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 2,14'ünü oluşturmaktadır. Yönetim ile ilgili olumsuz temalar 28 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumsuz yorumların % 22,76'sını oluşturmaktadır. Koleksiyon ile ilgili sadece 5 olumlu tema saptanmıştır. Bu temalar 69 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 18,45'ini oluşturmaktadır. Personel ile ilgili sadece 1 olumsuz tema saptanmıştır. Bu tema 1 kez tekrarlanmış ve Kariye Müzesi için yapılan olumlu yorumların % 0,81'ini oluşturmaktadır.

Olumlu temaların tekrarlanma sıklığı genel olarak incelendiğinde, herkes görmeli \ görülmeye değer \ görülmesi gereken \ tavsiye edilir bir müze temasının 101 kez tekrarlandığı ve ziyaretçi kategorisindeki olumlu yorumların %27,01'ünü oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu koleksiyon kategorisinde %11,23 oranıyla harika \ muhteşem \ inanılmaz \ görkemli \ eşsiz \ nefes kesici \ çok güzel mozaiklere sahip müze, bina kategorisinde %10,96 oranıyla etkileyici \ ilgi çekici \ büyüleyici \ mest edici \ hayran kalınan bir müze temaları takip etmektedir. Olumsuz temaların tekrarlanma sıklıkları incelendiğinde, restorasyonların olduğu müze temasının 21 kez tekrarlandığı ve yönetim kategorisindeki olumsuz yorumların %17,07'sini oluşturduğu görülmektedir. Sonrasında onu bina kategorisinde %10,57 oranıyla küçük bir müze,ve yine bina kategorisinde %9,76 oranıyla tavana bakmaktan başın ağrıdığı müze temaları takip etmektedir.

Tablo 10: İstanbul Kariye Müzesine İlişkin Olumlu-Olumsuz Temalar

Kategoriler	Olumlu Temalar	n	%
Koleksiyon	Harika\Muhteşem\İnanılmaz\Görkemli\Eşsiz\Nefes Kesici\Çok Güzel Mozaiklere Sahip	42	11,23
	Eşsiz\Şahane\Muhteşem\Harika Fresklere Sahip	22	5,88
	Kültürel Miraslarla Dolu	3	0,80
	En Fazla Mozaik Olan	1	0,27
	Nadir Tarihi Eserlerin Korunduğu Müze	1	0,27
Yönetim	İyi Korunmuş Bir Müze	7	1,87
	İyi Restore Olmuş Bir Müze	1	0,27
Ücret	Müzekart Alınmalı	4	1,07
	Fiyatı Makul Olan Bir Müze	1	0,27

Tablo 10 devam

	Etkileyici\İlgi Çekici\Büyüleyici\Mest Edici\ Hayran Kalınan	41	10,96	
	Muhteşem\Müthiş\Mükemmel\Harika\Harikulade\Süper\ Olağanüstü\Güzel	30	8,02	
	Çok Az Hasarla Günümüze Ulaşan	10	2,67	
	Tarihi Miras\Hazine	7	1,87	
	Bizans Mirası\Eseri	6	1,60	
	Bilinmeyen\Gizli KalmışHazine	5	1,34	
	İstanbul'un En Önemli ve İyi Müzelerinden	5	1,34	
	Gizemli Bir Müze	4	1,07	
	Baş Yapıt\Şaheser	3	0,80	
	Eşsiz Bir Müze	3	0,80	
	Göz Alıcı\Göz Kamaştırıcı Eser	3	0,80	
	Heyecan Verici Bir Yer	3	0,80	
Bina	İlginç\Sıra Dışı Bir Müze	3	0,80	
	Kıymetli\Önemli Bir Müze	3	0,80	
	Zarif Bir Müze	3	0,80	
	Dışı Mütevazı Olan Bir Müze	2	0,53	
	Farklı Bir Atmosfere Sahip Müze	2	0,53	
	Tarih Kokan Bir Müze	2	0,53	
	Paha Biçilemez	2	0,53	
	Çok İyi Bir Mimariye Sahip Müze	1	0,27	
	Dünyadaki Sayılı Kiliselerden	1	0,27	
	Fantastik	1	0,27	
	İçi En Süslü Kiliselerden Biri	1	0,27	
	Kelimelerle Anlatılamayan	1	0,27	
	Olmazsa Olmaz Bir Müze	1	0,27	
	Rüya Gibi	1	0,27	
	Çevre	Bahçesi Harika\Huzurlu	4	1,07
		Çevrede Güzel Restoranların Bulunduğu Bir Müze	2	0,53
		Kolay Ulaşım Sahip	1	0,27
Otopark Sorununun Olmadığı Bir Müze		1	0,27	
Ziyaretçi	Herkes Görmeli\Görölmeye Değer\Görölmeli Gereken\Tavsiye Edilir	101	27,01	
	Bilgi Edinilerek\Rehber Kulaklık Satın Alınarak\ Rehber ile Gezilmeli	32	8,56	
	Kalabalık Olmayan Bir Müze	4	1,07	
	Defalarca Gidip Gezilen	2	0,53	
	İstanbul'da İlk Görölmeli Gereken Müze	1	0,27	
Toplam		374	100,0	

Tablo 10 devam

Kategoriler	Olumsuz Temalar	n	%
Yönetim	Restorasyonların Olduğu(Bir Çok Yerin Görülemediği)	21	17,07
	Tanıtm Eksikliği Olan Bir Müze	3	2,44
	Şantiyede Ziyaretçi Ağırlayan Müze	1	0,81
	Eser Açıklamaların Yetersiz Olduğu	1	0,81
	Orijinalliğe Uygun Restore Edilmeli	1	0,81
	Tavandaki Mozaiklere Bakmak İçin Bank Koymamışlar	1	0,81
Personel	Güvenlik Görevlilerinin Yetersiz Olduğu Müze	1	0,81
Ücret	Restoranlar Çok Pahalı	3	2,44
	Restorasyonlara Rağmen Alınan Ücretler Hiç Hoş Değil	2	1,63
	Giriş Ücreti Pahalı	2	1,63
	Parasız Bilgi Alınamayan Bir Müze	1	0,81
Bina	Küçük Bir Müze	13	10,57
	Tavana Bakmaktan Baş Ağrıyor	12	9,76
	Gözden Kaçmış/Pek Bilinmeyen Müze	11	8,94
	Hakkettiği Değeri Görmeyen	4	3,25
	Keşfedilmeyi Bekleyen Bir Müze	3	2,44
	Bir Kısmı Hasarlı	1	0,81
	Camiye Dönüştürülmüş Kilise	1	0,81
	Çok Güzel Sayılmaz	1	0,81
	Dokusu Bozulmuş	1	0,81
	Görkemli Değil	1	0,81
	İçerisi Çok Sıcak	1	0,81
	Kaderine Terk Edilmiş	1	0,81
	Kısa Sürede Gezilip Biten	1	0,81
	Çevre	Konum Olarak Ters Bir Mevkide	9
Ulaşım İyileştirilmeli		7	5,69
Müzeye Ulaşım İçin Yeteri Kadar Tabela Yok		2	1,63
Çevresindeki Mahalleler Rezil		2	1,63
Dış Yapı ve Bahçesi Bakımsız		1	0,81
Mahalle Arasına Sıkışıp Kalmış		1	0,81
Rezalet Restoranların Bulunduğu Yer		1	0,81
Ziyaretçi	Flash ile Fotoğraf Çekmek Yasak	5	4,07
	Yabancı Turistlerin Daha İyi Bildiği	4	3,25
	Yerli Turist Az	2	1,63
	Hristiyanlar Gitmeli	1	0,81
Toplam		123	100,0

4. Sonuç ve Öneriler

Dünya'nın en büyük seyahat sitesi olan 'TripAdvisor' sitesinden yararlanılarak, Türkiye'de en çok ziyaret edilen müzelere yönelik sanal ortamda yapılan yorumları değerlendirmeyi amaçlanan bu çalışmada içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma yöntemlerinden biri olan ve katılımcıların görüşlerinin içeriklerini sistematik olarak tanımlamaya olanak sağlayan içerik analizi sonucunda 2224 yorum incelenmiş ve bu yorumlar içerisinde 322'si olumlu, 176'u olumsuz olmak üzere toplam 498 tema saptanmıştır. Temalar 4857 kere olumlu, 793 kere olumsuz olmak üzere toplamda 5650 kere tekrarlanmıştır. Müzelere yönelik belirlenen temaların %85,96 oranında olumlu %14,04 oranında olumsuz yönde olması yorumcuların veya ziyaretçilerin genel olarak olumlu deneyim yaşadıklarını göstermektedir. Verilerin kolay ve anlaşılabilir halde sunumu için ayrılan, müzelerin temel unsurları kategorilerine göre sıklık değerleri ve yüzdeleri incelendiğinde; müzeler hakkındaki olumlu yorumların genelinin bina kategorisi ile ilgili olarak yapıldığı, olumsuz yorumların ise başta çevre, bina, ziyaretçi olmak üzere birçok kategoriye göre dağılım gösterdiği belirlenmiştir.

Sonuç olarak Türkiye'de en çok ziyaret edilen müzeler; ziyaretçilerinin çok sık tekrarlanan yorumlarına göre; görülmeye değer \ölmeden görülmesi gereken \ mutlaka tavsiye edilen müzelerdir. Fakat bu yorumların içerisinde incelenen müzelere ilişkin oran olarak bakıldığında düşük olarak görülse de, birçok olumsuz yorum da bulunmaktadır. Müzelerin belirlenen amaçlarına ulaşabilmeleri veya pazarlama yoluyla daha geniş bir kitleye ulaşarak, gelirlerini yükseltmeleri, ziyaretçi tatminini artırmaları ve daha fazla imkan sunabilmeleri için olumsuz temalardan yola çıkarak düzenlemeler yapması gerekmektedir. Özellikle müze yöneticileri sıklıkla yapılan olumsuz yorumlardan hareketle yönetim ile ilgili;

- Restorasyonların başlangıç ve bitiş tarihleri iyi belirlenmeli ve ziyaretçilere doğru bilgi aktarılmalı,
- Restorasyon olan bölümlerle ilgili, özellikle müzeye giriş yapılmadan önce bilgi verilmeli,
- Müzelerin temizliğine dikkat edilmeli ve bu anlamda denetimler sıklaştırılmalı,
- Çocuklar, engelliler, yaşlılar düşünülmesi,
- Ziyaretçilerin dinlenebilmesi için uygun yerlere koltuklar eklenmeli,
- Müze girişlerinde müzenin değişik bölümlerini tanıtıcı bilgisayarlı ortamlar veya broşürler bulunmalı,
- Eser açıklamalarının yetersiz olduğu belirtilen müzelerde, sunulan açıklamalar gözden geçirilmeli,
- Ulusal ve yerel medyada müzenin reklam ve tanıtımları yapılmalıdır.

Çevre ile ilgili olumsuz yorumlardan hareketle;

- Müzelerin park yeri sorunları halledilmeli,
- Çocuklar için oyun alanları yapılmalı,
- Müzelerin yeri kolayca bulunabilir yerde olmalı veya yerlerini iyi tarif eden tanıtımlar yapılmalı,

- Müzenin dış çevresinin de temizliğine dikkat edilmeli,
- Müze çevresinde restoran, alışveriş mağazası, dinlenme yeri, kafe gibi alanlara yer verilmelidir.

Personel ile ilgili olumsuz yorumlardan hareketle;

- Personel seçimleri dikkatle yapılmalı,
- Belirli periyotlarla müze personellerine gerekli eğitimler verilmeli,
- Özellikle güvenlik personeli sayısına dikkat edilmeli,
- Müze personeli cana yakın ve bilgili olmalıdır.

Ziyaretçiler ile ilgili olumsuz yorumlardan hareketle;

- Müzenin kalabalık olması veya uzun süren kuyrukların bulunması durumlarına çözümler geliştirilmeli,
- Belirli kurallar koyarak ziyaretçilerin birbirlerini rahatsız etmemesin önüne geçilmeli,
- Randevu sistemleri getirilip gruplar halinde ziyaretçiler alınmalıdır.

Ücret ile ilgili olumsuz yorumlardan hareketle;

- Kafelerde ailelerin bütçelerine uygun yiyecek ve içecekler satılmalı,
- Müze girişlerinde öğrenci indirimleri uygulanmalı,
- Özellikle yüksek ücretlerden şikayet edilen müzelerde, ücretler tekrar gözden geçirilmeli,
- Müze kartın avantajları daha çok duyurulmalıdır.

Bu araştırmanın bundan sonra yapılacak çalışmalara da ışık tutacağı düşünülmektedir. Zaman kısıtı ve yorumların sayısının çok fazla olması nedeniyle bu çalışma Türkçe yorumlar ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca literatürde müzeler ile ilgili ziyaretçi görüşlerinin incelendiği benzer bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu anlamda bundan sonraki çalışmalarda;

- Müzeler ile ilgili aynı araştırma tekrarlanabilir ve farklı tarihler baz alınarak ziyaretçi görüşleri karşılaştırılabilir,
- Türkçe yorumlar dışında yabancı dilde yapılmış yorumlar da değerlendirmeye alınabilir ya da sadece yabancı dildeki yorumlar incelenerek, bu çalışmayla karşılaştırması yapılabilir,
- Kullanıcılarının deneyimlerini paylaşabildiği ‘TripAdvisor’ dışındaki seyahat siteleri de araştırma kapsamına alınabilir,
- Türkiye’de en çok ziyaret edilen müzeler dışındaki diğer müzeler de araştırmaya dahil edilebilir,
- Yurt dışındaki en çok ziyaret edilen müzelere yönelik yapılan yorumlar incelenerek, Türkiye ile karşılaştırması yapılabilir.

Kaynakça

- Akpınar, E. (2007). Türkiye'nin dünya mirası listesindeki yeri ve yeni bir aday önerisi. *Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1), 81-106.
- Akça, E. (2015). *Kültürel varlıklarımızda inovasyonun etkisi, teknolojik yeniliklerin uygulanabilirliği: Çorum-Kastamonu arkeoloji müzeleri. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük.
- Altunbaş, A. & Özdemir, Ç. (2012). *Çağdaş müzecilik anlayışı ve ülkemizde müzeler*. Ankara, Erişim Tarihi: 18. Haziran 2016, http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/4655_makale.pdf?0.
- Alrawadieh, Z. & Demirkol, Ş. (2015). Konaklama işletmelerinde e-şikâyet yönetimi: İstanbul'daki beş yıldızlı oteller üzerinde bir çalışma. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 132-151.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemler*. 8.Baskı, Adapazarı: Sakarya Kitabevi.
- Ateşoğlu, İ. & Bayraktar, S. (2011). Ağızdan ağıza pazarlamanın turistlerin destinasyon seçimindeki etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 95-108.
- Ayaokur, A. (2014). *Müzelerde bilgi yönetimi: Sadberk Hanım Müzesi örneği. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aydın, O. (2014). Elektronik ağızdan ağıza iletişim: Tüketici motivasyonlarının analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32(2014), 13-25
- Bilim, Y., Başoda, A. & Özer, Ö. (2013). Elektronik tüketici yorumlarının nitel çözümlemesi ve pazarlama bilgi aracı olarak kullanımı: Tatil otellerine yönelik bir uygulama. 14. Ulusal Turizm Kongresi, 05-08 Aralık 2013, Kayseri, 387-407.
- Cengiz, E. (2006). Müze pazarlaması: Pazarlama karması elemanlarının müzelere uyarlanması. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 87-108.
- Cengiz, E. (2007). *Kar amacı gütmeyen kurumlar olarak müzelerde pazarlama faaliyetleri: Pazarlama karması unsurlarının müzelerde müşteri sadakatine etkisine ilişkin yapısal bir model önerisi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Çakır, M. & Yalçın, A. E. (2012). *Kültür ve turizm tanıtımında bir araç olarak internet kullanımı*. Ankara, Erişim Tarihi: 18. Haziran 2016, <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,46107/mufettis-yardimcileri-mustafa-cakir-ve-ali-erdem-yalcin-.html>.
- Dünya İnternet İstatistikleri (2017). Erişim Tarihi: 01 Ocak 2017, <http://www.internetworldstats.com/stats.html>.
- Erdem B. & Gezen T. (2014). Turizm işletmelerine yönelik iş ilanlarının içerik analizi yöntemiyle incelenmesi. *Uluslararası Yönetim ve İşletme Dergisi*, 10(21), 19-41.
- Erdoğan, E.G. (2012). Bizans Dönemi'nde Ayasofya, tarihçesi ve mimari özellikleri hakkında genel bilgiler. *İstanbul Sosyal Bilimler Dergisi*, (1).
- Eröz, S. S. & Doğdubay, M. (2012). Turistik ürün tercihinde sosyal medyanın rolü ve etik ilişkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1), 133-157.

- Göral, R. (2015). E-WOM'a dayalı çok kriterli karar verme teknikleri ile en uygun otelin belirlenmesi ve bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33, 1-17.
- Güzel, F. Ö. (2014). Deneyimsel kritik değer sürütçülerinin elektronik ağızdan ağıza iletişimle seyahat 2.0 bilgi kanallarına yansımaları: Tripadvisor.com üzerine bir içerik analizi. *Uluslararası Yönetim, İktisat ve İşletme Dergisi*, 22(2014), 193-210.
- ICOM (2007). Uluslararası Müzeler Komitesi, Erişim Tarihi: 18.06.2016, <http://icomturkey.org/tr/icom-tuzugü>.
- Irmak, E. (2013). *Müzelerin araştırma işlevi ve müzelerde araştırma faaliyetleri yönetimi üzerine bir değerlendirme. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kartal, Z. (2007). *Isparta Müzesi örneği ve Süleyman Demirel Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencileri çalışmaları*. Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi, 10-15 Eylül 2007, Ankara, Atatürk Kültür, Dil Ve Tarih Yüksek Kurumu Yayınları: 8, 137-149.
- Karadeniz, C. (2014), Müzenin toplumsal işlevleri bağlamında Türkiye'deki devlet müzeleri ile özel müzelerde çalışan uzmanların kültürel çeşitlilik ve müzenin ulaşılabilirliğine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(35), 405-422.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Kızılrırmak, İ., Alrawadieh, Z. & Aghayeva, S. (2015). Doğu Karadeniz Bölgesindeki otel misafirlerinin seyahat e-yorumlarına yönelik bir içerik çözümlemesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 6(14), 110-121.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel araştırma: Tasarım, yazım ve yazım teknikleri*. 2.Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köse, E. (2010). Uygulamalar ışığında Türkiye'de kent müzeciliği kavramının değerlendirilmesi. *(Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi)*, Kültür ve Turizm Bakanlığı Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü (2016a). *Türkiye'de müzecilik*. Erişim Tarihi: 18.06.2016, <http://www.kulturvarliklari.gov.tr/TR,69904/turkiyede-muzecilik.html>.
- Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü (2016b). *Bakanlığa bağlı müzeler*. Erişim Tarihi: 18.06.2016, http://www.kulturvarliklari.gov.tr/TR,43253/bakanligimize-bagli-muzeler.html?_tag1=-8587411612936765808.
- Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü (2016c). *Bakanlığın denetiminde özel müzeler*. Erişim Tarihi: 18.06.2016, <http://www.kulturvarliklari.gov.tr/TR,43980/ozel-muzeler.html>.
- Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü (2016d). *Müze istatistikleri*. Erişim Tarihi: 18.06.2016, <http://www.kulturvarliklari.gov.tr/TR,43336/muze-istatistikleri.html>.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2016). *Müzeler*. Erişim Tarihi: 20.06.2016, <http://www.muze.gov.tr/tr/muzeler>.

- Lee, C. C. & Clark H. (2004). Analyzing hotel customers' e-complaints from an internet complaint forum. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17(2-3), 167-181
- Park, D. H. & Kim, S. (2008). The effects of consumer knowledge on message processing of electronic word-of-mouth via online consumer reviews. *Electronic Commerce Research and Applications*, 7(4), 399-410.
- Strateji Geliştirme Başkanlığı (2016). *Türkiye'de internet kullanım yüzdesi*. Erişim Tarihi: 19.06.2016, <http://sgb.kulturturizm.gov.tr/TR,15252/turkiyede-internet-kullanimi-yuzde-1750-artti.html>.
- Sparks, B. A. & Browning V. (2010). Complaining in cyberspace: the motives and forms of hotel guests' complaints online. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(7), 797-818.
- Şahin, S. & Şad B. (2016). Turist rehberlerine yönelik e-yorumların içerik analizi yöntemi ile değerlendirilmesi. *Akademik Bakış Dergisi*, 54, 1083-1095.
- Şimşek, H. (2014). *Sanat eğitimi ortamı olarak üniversite sanat müzelerinin işlevi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- TripAdvisor (2016), *TripAdvisor Hakkında*, Erişim Tarihi: 20.06.2016, https://www.tripadvisor.com.tr/pages/about_us.html.
- TÜİK (2016). *Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması*. Erişim Tarihi: 19.06.2016, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660>.
- Uralman, N. H. (2012). Müze halkla ilişkileri aracılığıyla kentlilik bilinci oluşturma: Çanakkale'deki müzelerin değerlendirilmesi. *(Yayımlanmamış Doktora Tezi)*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ye, Q., Law, R. & Gu, B. (2009). The impact of online user reviews on hotel room sales. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 108-182
- Yücel, D. (2006). İlham Perileri Tapınağı'ndan müze'ye. *Hürriyet Gösteri Dergisi*, Erişim Tarihi: 19.06.2016, http://www.academia.edu/6221391/Turkiyede_muzecilik.
- Yüksel, A. & Yüksel, F. (2004). *Turizmde bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Turhan Kitapevi.
- Zang, Z., Ye, Q., Law, R. & Li, Y. (2010). The impact of e-word-of-mouth on the online popularity of restaurants: A comparison of consumer reviews and editor reviews. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 694-700.