

Göbeklitepe'nin sosyal medyadaki yansımaları: Turistlerin çevrimiçi olumsuz yorumlarının içerik analizi

Reflections of Gobeklitepe on social media: A content analysis of negative comments of tourists online

Gönderim Tarihi / Received: 24.02.2023

Kabul Tarihi / Accepted: 19.06.2023

Doi: [10.31795/baunsobed.1256207](https://doi.org/10.31795/baunsobed.1256207)

Sevgi KUZU**1

Metin SÜRME²

ÖZ: Teknolojik gelişmeler, turistik ürün seçiminde internet ağlarını kolay ulaşılabilir bir bilgi kaynağı haline getirmiştir. Bununla birlikte ziyaretçilerin fikir ve görüşlerini yansıtabilecekleri bir ortam oluşmasına olanak sağlamıştır. Tüketicilerin paylaşımları, bireylerin tercihleri ve karar almalarında önemli bir etkiye sahiptir. Araştırmada amaç, Göbeklitepe'ye yapılan ziyaretlerde, misafirlerin olumsuz yorumlarının incelenmesi sonucunda yapılması gerekenleri belirlemek ve alınması gereken önlemlerin neler olduğuna dair cevap bulmaya çalışmaktır. Bu kapsamda, Göbeklitepe ile ilgili 2019-2022 yılları arasında Tripadvisor sitesinde bulunan 59 olumsuz yorum içerik analiziyle incelenmiştir. Veriler MAXQDA programı ile değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, turistlerin giriş ücretinin çok pahalı olduğu olumsuz yorumlarda öne çıkan ifade olarak tespit edilmiştir. Araç park sorunu, devam eden kazılardan dolayı gezilecek alanın kısıtlı oluşu, görevlilerin ilgisiz ve sorumluluklarını yerine getirmemeleri, engelli ve çocuklu ailelere göre bir düzenlemenin olmaması da yakınılan durumlar arasındadır. Değerlendirme sonuçlarından yola çıkılarak olumsuz yorumların belirlenerek iyileştirilmesine yönelik düzenlemeler ve bir takım önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Göbeklitepe, Tripadvisor, Turist yorumları

ABSTRACT: Technological developments have made internet networks an easily accessible source of information in the selection of touristic products. In addition to this, it has provided an environment where visitors can reflect their ideas and opinions. The shares of consumers have a significant impact on the preferences and decision-making of individuals. The aim of the research is to determine what needs to be done as a result of examining the negative comments of the guests during the visits to Göbeklitepe and to try to find answers about the precautions to be taken. In this context, 59 negative comments about Göbeklitepe on the Tripadvisor site between 2019-2022 were analyzed through content analysis. The data were evaluated with the MAXQDA program. As a result of the research, it has been determined that the entrance fee of the tourists is very expensive as the prominent expression in the negative comments. The problem of car parking, the limited area to visit due to the ongoing excavations, the indifference of the officials and failure to fulfill their responsibilities, and the lack of an arrangement for families with disabilities and children are among the complaints. Based on the evaluation results, regulations and some suggestions were made for the determination of negative comments and their improvement.

Keywords: Gobeklitepe, Tripadvisor, Tourist reviews

** Sorumlu Yazar / Corresponding Author

¹ Yüksek Lisans, Gaziantep Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü/Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı/ kuzusevgi63@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7195-7884>

² Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi/ Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu/Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri, surmemetin@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-9810-7073>

EXTENDED ABSTRACT

Literature review

With the changing and developing technology, there are also differences in the purchasing behavior of people. With the rapid development of the internet and social tools, and with the use of smart devices by everyone, people have started to access information at all times and under all conditions. Technological changes and developments bring some innovations in tourism as well as in every field. Tourism is a labor-intensive service industry. The fact that it is intangible, cannot be stored and does not provide continuity makes it difficult to evaluate the service to be received before it is consumed. Developing technology and the fact that the internet is an easily accessible information store has enabled the formation of many online platforms that tourists can apply to. One of the most widely used online environments among these is the Tripadvisor site. Tripadvisor is a place where people can share their experiences and ideas about touristic products and services, and potential tourists can see these experiences and ideas. In this way, people can have information in advance by examining the comments on the websites while making their travel plans. It is known that the behavior of consumers in the decision-making process has an impact on their next choices and advice to their environment. The fact that tourists share their ideas and experiences through internet sites makes it easier for other tourists to make decisions as they provide information about the touristic product and service. It is considered important that tourists express the situations they experience during their visits in online comments, in positive and negative terms, in determining the deficiencies in touristic products and services and in carrying out improvement studies.

It is known that museums and ruins have an important place in the protection of cultural values and heritage in tourism. In addition, museums and ruins, which are at the forefront in the increase in the number of tourists and create a great attraction in tourism, play a great role in illuminating and keeping the history alive. Göbeklitepe, which is known to be the scene of important beginnings of human history, is located in Şanlıurfa, which has hosted different civilizations from past to present. Due to its geographical location, Şanlıurfa has been seen as an important strategic point for years. Göbeklitepe, which is ranked 18th on the World Heritage List, was entitled to be included in the list in 2018. 2019 has been declared the year of Göbeklitepe. Göbeklitepe is a new understanding of the beginning of settlement and agriculture and the first monumental belief center in human history. Göbeklitepe provides important information about the birth and progress of religion. Unlike the geological structure in the region, the soft soil layer in which the remains emerged reveals the situation that this area was closed on purpose. This situation has helped him reach unchanged until today. The fact that it is located on a high place and there are religious worship elements confirms the information that Göbeklitepe is the oldest belief center. The size and condition of the obelisks unearthed at the end of the excavations indicate that people used this area to gather at that time and performed their prayers collectively.

Methodology, Findings and discussion

In this study, it is aimed to determine what needs to be done as a result of examining the negative comments of the tourists visiting Göbeklitepe on the Tripadvisor site and to try to find answers about what measures to be taken. The study focused only on negative comments on the Tripadvisor site. Positive comments were not taken into consideration. The Tripadvisor site was preferred because it is used more actively, has more users, and the comments are more reliable and realistic than others. Therefore, especially negative comments were taken into consideration in order to determine the service deficiencies of Göbeklitepe. It is also important in terms of sustainability that negative comments are determined based on the evaluation results and improvement studies are carried out, increasing the service quality and tourist interest and reaching the quality of suggestion. In this research, 59 negative comments about Göbeklitepe on the Tripadvisor site between the years 2019-2022 were taken and content was analyzed with the qualitative analysis program MAXQDA. From the data obtained, codes and subcodes were created with open coding and the data was interpreted. The negative comments of tourists on Tripadvisor, information obtained from the relevant literature and documents were examined. With the MAXQDA program, the words frequently used in negative comments were determined and a word cloud was created. Codes and subcodes were determined and the frequencies of the codes were created.

Results and recommendations

As a result of the research, what draws attention in the negative comments is that the tourists stated that the entrance fee is very expensive. The problem of car parking, the limited area to visit due to the ongoing excavations, the indifference of the officials and failure to fulfill their responsibilities, and the lack of an arrangement for families with disabilities and children are among the complaints. Considering the situations that emerged as a result of the examination of negative comments, what should be done was tried to be determined and some suggestions were made for the precautions to be taken.

Giriş

Küreselleşme ve beraberinde internet kullanıcılarının artmasıyla insanlar interneti bilgi alışverişi için kullandıkları bir araç olarak görmektedir. Turistlerin ilgisini çekmek, onları yönlendirmek ve karar vermelerinde etkili olan, oldukça aktif kullanılan internet siteleri gidilecek bölge hakkında insanların bilgi sahibi olmalarına imkân tanımaktadır. Ayrıca turistlerin gittikleri destinasyon hakkındaki düşüncelerini belirttikleri yorumlar, o bölgeyle ilgili bilgi üreten ve yayan kişi konumuna gelmelerini sağlamaktadır (Arıca ve Çorbacı, 2019). İnsanlar alışveriş yapmadan önce almak istedikleri ürünlerle ilgili bir ön bilgi edinmek istemektedir. Ayrıca ürünü kullandıktan sonra da tecrübelerini diğer tüketiciler için bir fikir oluşturması açısından önemli görerek paylaşmak istemektedirler. Tüketiciler satın almak istedikleri ürün hakkında internet sitelerinde yer alan yorumları dikkate alarak hareket etmektedirler (Bilim vd., 2013; Civelek ve Dalgın, 2013).

Rekabet ortamlarındaki değişiklikler ve tüketicilerde ortaya çıkan farklı davranış şekilleri ile birlikte bilgilerin internet ve sosyal ağların çoğunluk oluşturmasıyla hemen yayılması, insanların her konuda birçok bilgiye anında ulaşabilmesini sağlamaktadır. Tüketicilerin bir ürünle ilgili satın alma düşüncelerinde bilgi alabilecekleri çevrimiçi ortamlar da gün geçtikçe artış göstermektedir. Bunlar arasında en çok kullanılanlardan Tripadvisor sitesi önemli ölçüde bilgi edinmeyi sağlayan internet sitesidir. Turizm ürünleriyle ilgili de çevrimiçi sitelerin kullanılarak bilgilere ulaşılması çok yaygın hale gelmiştir (Arkadaş ve Ayyıldız, 2020). Teknolojide yaşanan ilerlemelerle birlikte turistik ürün seçiminde internet sitelerinin bilgi yuvası olması, alandaki çalışmaları da artırmaktadır (Mancı ve Tengilimoğlu, 2021a).

Müzeler, ülkelerin tanıtımında, yörenin tarihi değerleri, kültürel varlıklarının yansıtılmasında ve korunmasında önemli bir role sahiptir. Kültürel değerler ve mirasın korunması kapsamında önemli bir yere sahip olan ve yıldan yıla artan potansiyel turist sayısı açısından öne çıkan müze ve ören yerleri, turizm alanında büyük bir çekicilik oluşturmaktadır (Jolliffe ve Smith, 2001).

Turistlerin bir yeri ziyaretlerinde yaşadığı durumları çevrimiçi yorumlarda olumlu ve olumsuz anlamda dile getirdikleri bilinmektedir. Bununla beraber bu olumsuz yorumlar mercak altına alınarak eksikliğin bulunduğu noktaların belirlenmesi iyileştirme çalışmalarının yapılması adına elzemdir (Aylan, 2019). Turistin, turistik bir ürünü satın alma ve değerlendirme sürecindeki davranışının bir sonraki seçimlerinde ve çevresine öneride bulunması üzerindeki etkisi büyüktür. Turistlerin deneyimlerini internet siteleri üzerinden dile getirmeleri, turistik ürün hakkında karar almada kolaylık sağlamaktadır (Cohen vd., 2014).

Bu araştırmada, Göbeklitepe'yi ziyaret eden turistlerin Tripadvisor sitesindeki olumsuz yorumlarının incelenmesi sonucunda yapılması gerekenlerin belirlenmesi ve alınacak önlemlerin neler olduğuna dair cevap bulmaya çalışılması amaçlanmaktadır. Ayrıca Göbeklitepe'nin hizmet eksikliklerinin tespit edilmesi, müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyen unsurların belirlenip iyileştirme çalışmalarının yapılması için çevrimiçi olumsuz yorumlar tercih edilmiş ve bu yorumlar değerlendirilmiştir. Çalışmada özellikle olumsuz yorumlara odaklanılmış, olumlu yorumlar değerlendirmeye alınmamıştır.

Literatür taraması

Turizm emek yoğun bir hizmet sektörüdür. Hizmetin soyut olması, depolanamaması ve devamlılığı olmaması gibi nedenler turistik ürünün tüketilmeden değerlendirilmesini zorlaştırmaktadır (Yaylı ve Bayram, 2012). İnternet sitelerinin önemli bir bilgi kaynağı haline gelmesiyle birlikte sitelerde bulunan yorumları dikkate alarak hareket eden tüketiciler, çevrimiçi ortamlarda fikir ve görüşlerini sıklıkla paylaşmaktadır. İnternet ve sosyal medya kullanıcılarının bilgiye her zaman ve her konuda ulaşabilmesi, her sektörde olduğu gibi turizmde de bazı farklılıkları beraberinde getirmiştir (Şahin vd., 2020). Turizm sektörünün yer aldığı çevrimiçi siteler aracılığıyla görüşlerini paylaşmak isteyen tüketiciler, aldıkları hizmetin olumlu ve olumsuz etkisini değerlendirerek potansiyel ziyaretçilerin karar verme süreçlerini de etkilemektedir (Göral, 2015).

İnsanlar satın almak istedikleri ürünle ilgili, ürünü daha önceden almış ve hakkında bilgi sahibi olan insanlardan fikir almak istemektedirler. Bilginin hemen yayılması, güvenilir bilgi olması, güncel olması ve kolay ulaşılabilir olmasından dolayı diğer bilgi edinme ortamlarına göre, sosyal medya ortamlarının daha çok ve öncelikli olarak tercih edildiği görülmektedir (Eryılmaz ve Zengin, 2014).

Teknolojideki gelişmeler beraberinde internet ve sosyal ağların kullanımını hızlandırmıştır. Kullanıcıların da artmasıyla farklı düşünce ve deneyimleri paylaşma imkânı bulunan Tripadvisor sitesine de önemli ölçüde rağbet edildiği görülmektedir (Köroğlu vd., 2014).

Çevrimiçi yorumların yer aldığı internet siteleri, ziyaretçilerin bilgilendirilmesine, üretim süreçlerine katılmalarına ve turistik ürün hakkında bilgi edinmelerine imkân tanımaktadır (Cheng vd., 2019). Zengin bir içeriği bulunan çevrimiçi sitelerdeki yorumların, turizmde de artarak önemli bir hale gelmesiyle birlikte yapılan araştırmalara da katkısı gün geçtikçe artmaktadır. Literatüre bakıldığında, turizm ürünleriyle ilgili destinasyonlara, ören yerlerine, yiyecek-içecek işletmelerine, konaklama ve seyahat işletmelerine yönelik çevrimiçi yorumların içerik analizi yöntemi gibi pek çok yöntemle incelenmesi sonucu önemli bulguların elde edildiği çalışmaların bulunduğu da görülmektedir (Eser, 2021).

UNESCO Dünya Mirası Listesinde yer alan Göbeklitepe ile ilgili yapılan ve tarihi alanları konu edinen çalışmalar oldukça kısıtlıdır (Mancı ve Tengilimoğlu, 2021b). Alanyazında ilgili çalışmalara bakıldığında, olumsuz yorumların değerlendirileceği bu çalışmada, dikkat çeken unsurların diğer bilimsel araştırmaları destekler nitelikte olduğunun yanı sıra bazı farklılıklarıyla da literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Literatür incelendiğinde, benzer yöntemlerle farklı konuları inceleyen çalışmaların bulunduğu görülmektedir. Turistik destinasyon ve müze ziyareti kapsamında, Şanlıurfa'nın dikkat çeken turizm unsurlarıyla alakalı ziyaretçi yorumlarını inceleyen Belli ve Çolak (2017), ziyaretçilerin çoğunun yüksek bir seviyede memnun olduğunu belirlemiştir.

Burdur Müzesi ile ilgili müze deneyimini etkileyen unsurları inceleyen Sop, Ongun ve Abalı (2020), çevrimiçi yorumları dikkate alarak müze deneyimi hakkında değerlendirmeleri incelemiştir. Yorumların incelenmesi sonucunda; turistlerin olumlu ve olumsuz görüşlerini inceleyerek, yetersiz görülen müze tanıtım, bilgilendirme ve materyal eksikliğinin giderilmesinde önemli noktalara bilgilendirici görsellerin asılması ve rehberlerin görevlendirilmesi gerektiğine yönelik önerilerde bulunmuşlardır. Köroğlu, Dumanlı, Şalk, İnanır, Gürsoy, Karataş Bahar ve Özgöller (2017), yaptıkları çalışmada çevrimiçi kullanıcılar tarafından en iyi 10 müze seçilen yerlere ait olumsuz yorumları incelemiştir. Hizmet eksiklikleri ve olumsuz görülen durumları belirleyerek önerilerde bulunmuşlardır. Troya Müzesini ziyaret eden turistlerin yorumlarını inceleyen Korkmaz (2020), gelen turistlerin müzeyle alakalı tutumlarını ve memnuniyetlerini belirlemeye çalışmıştır. Çalışma sonucunda turistlerin yüksek derecede memnun oldukları ve ayrıca diğer insanlara da müzeyi ziyaret etmeyi önerdikleri belirlenmiştir.

Turizm ürünü tercih sebebinde etkili olan konuk yorumları ve deneyimlerinin, turistik ürüne ilişkin olacak değişikliklerle ıslah çalışmaları yapılması gerektirdiğini belirten ve Çatalhöyük'ü konu alan çalışmalarında Halaç, Sarıaydın Ulaş ve Karaçor (2020) turist yorumlarını göz önüne alarak yetersiz görülen bilgi aktarımına yönelik, yönetimdekilere düzenleme yapılması için karekod ile yol belirleme önerilerinde bulunmuşlardır.

Ateş ve Sunar (2019) yaptıkları çalışmada, İvriz'le ilgili yorumları ele almışlar. Ziyaretçilerin çoğunluğu doğal, tarihi ve kültürel değerlerden etkilendiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca ziyaretçilerin şikâyet ettikleri durumları belirtmişler ve önerilerde bulunmuşlardır. Safranbolu'ya gelen turistlerin gezileriyle ilgili yorumlarını inceleyen Türker ve Yaşar (2018) yaptıkları çalışmada, Safranbolu'nun kültürel değerleri ve özellikleriyle ilgili yorumlar üzerinde olumlu ve olumsuz olanları belirlemiştir. Olumlu yorumların daha çok olduğu ve ziyaretçilerin kültürel değerlerden memnun oldukları görülmüştür. Malatya'nın turistik yapısı ve buraya gelenlerin yorumlarıyla ilgili incelemeler yapan Türkoğlu ve Demir (2020), ziyaretçilerin ulaşım noktasında memnuniyetlerini dile getirdiklerini belirlemiş buna karşın turistik tanıtımın eksik olduğunu görmüşlerdir.

Ongun, Kervankıran ve Çuhadar (2021) Şirince köyü ile ilgili yaptıkları çalışmada, ziyaretçi yorumlarının çoğunluğunun olumlu olduğunu göstermişlerdir. Ayrıca Şirince'ye gelen ziyaretçilerin paylaştığı olumlu tecrübelerin turistik değerler ve yöresel mutfak olduğu, yol durumu ve ücret artışlarının da olumsuz öğeler arasında yer aldığını belirtmişlerdir.

Yazıcıoğlu, Alphan ve Onur (2020), yaptıkları çalışmada Salda Gölü hakkındaki yorumları inceleyerek aşırı turizmi ele almışlardır. Bu kapsamda sürdürülebilirliğe ilişkin değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Salda Gölü'nü konu alan diğer bir çalışmada, İnanır ve Ongun (2019) çevrimiçi yorumları inceleyerek yörenin sahip olduğu özellikler, imkânlar ve halkın bakışı açısından olumlu yorumların yer aldığını, çevre düzenlemesi, turizm işletmeleri ve alt yapı açısından ise olumsuz yorumların yer aldığını belirlemiştir.

Alan yazındaki diğer turizm ürünleri kapsamında yiyecek- içecek işletmeleri, konaklama ve seyahat işletmeleri değerlendirildiğinde çevrimiçi yorumların incelendiği çalışmalarda Mancı ve Tengilimoğlu

(2021a) yaptıkları araştırmada Şanlıurfa' daki konaklama işletmelerinin çevrimiçi olumsuz yorumlarını incelemişlerdir. Odalar, yiyecek-ıçecek ve personelle ilgili olumsuz yorumların yer aldığını, personellerin ilgisiz olduğunu ve ayrıca temizlik ve bakımsızlık gibi sorunların daha çok olduğunu belirtmişlerdir. Gerenaz ve Yetgin (2021) yaptıkları araştırmada Sapanca'da hizmet veren beş yıldızlı SPA otelleri hakkında misafirlerin beklentileri ve misafir memnuniyetine etki eden faktörleri belirlemeye çalışmışlardır. SPA otellerinde verilen hizmetin genel memnuniyet üzerinde etkili olduğunu belirlemişlerdir. Ayrıca SPA hakkındaki yorumlarda havuzların çeşitliliği ve temizliği ile ilgili gerekenlerin yapılması ve uzman personel bulunması hususundaki faktörlerin önemli olduğunu belirlemişlerdir.

Şen (2021) çalışmasında Trabzon'daki restoran işletmeleri ile ilgili çevrimiçi olumsuz yorumları incelemiş, şikâyetlere yönelik yapılması gerekenler ve bazı önerilere yer verdiği görülmüştür. Giritlioğlu, Tan, Sürme ve Akmaz (2019) yaptıkları araştırmada Gaziantep'te hizmet sunan yiyecek-ıçecek işletmeleri hakkında yapılan yorumları incelemişlerdir. Çalışma sonucunda tüketicilerin olumlu yorumlarının çoğunlukta olduğunu belirtmişlerdir. Şahin Perçin ve Yiğit (2020) yaptıkları çalışmada Kapadokya bölgesindeki yiyecek ıçecek işletmeleri hakkındaki yorumları incelemişlerdir. Şikâyetlerin yiyecek ıçecek, kalite, fiyat ve işletmede çalışanların davranışları gibi unsurlar olduğu belirlenmiştir. Ayrıca işletmelerin daha iyi hizmet sunabilmeleri için önerilerde bulunulduğu görülmüştür. Yetgin, Keküç ve Şayin (2020) yaptıkları araştırmada, dikkate aldıkları çevrimiçi sitede en yüksek puanlamaya sahip İstanbul'da bulunan ilk beş restoranla ilgili yorumları incelemişlerdir. Müşterilerin restoranda aldıkları hizmetin yanı sıra restoranın görüntüsü hakkında da yorumları olduğunu belirlemişler ve önerilerde bulunmuşlardır.

İlgili yazın incelendiğinde, dijital ortamda turistlerin yorumlarının ve konukların tecrübelerinin insanların turistik ürünlerle ilgili kararlarında etkili olduğu görülmektedir (Çuhadar vd., 2018). Turistik ürün tercihinde bireylerin bu yorumları ve değerlendirmeleri dikkate alarak hareket etmeleri internet siteleri ve sosyal ağların yol gösterici özelliği olması açısından önemlidir (Aymankey ve Demirbulat, 2016).

İlgili literatürde destinasyonlara (Belli ve Çolak, 2017; Türker ve Yaşar, 2018; İnanır ve Ongun, 2019; Türkoğlu ve Demir, 2020; Yazıcıoğlu vd., 2020; Ongun vd., 2021) müzelere (Koroğlu vd., 2017; Sop vd., 2020; Korkmaz, 2020) yiyecek - ıçecek işletmelerine (Giritlioğlu vd., 2019 ; Şahin Perçin ve Yiğit, 2020; Yetgin vd., 2020; Şen, 2021) konaklama işletmelerine (Mancı ve Tengilimoğlu, 2021a; Gerenaz ve Yetgin, 2021) ilişkin pek çok çalışma bulunurken tarihi alanları konu edinen çalışmaların az sayıda olduğu görülmektedir. Çevrimiçi platformların ilgi görmesiyle birlikte turistlerin ziyaretleri sırasında gözlemedikleri durumları paylaşımlarına imkân bulmaları, iyileştirme çalışmalarının yapılması ve kalitenin artırılmasında önem arz etmektedir.

Yukarıdaki bilgilere göre literatür değerlendirdiğinde destinasyon, konaklama, yiyecek ve ıçecek işletmelerine ilişkin çalışmalarda, çevrimiçi platformlarda yer alan olumsuz yorumlara odaklanıldığı fakat Göbeklitepe gibi önemli kültürel mirasa yönelik olumsuz yorumlara odaklanan bir çalışma bulunmadığından gelecek çalışmalara referans olabileceğinden önemli görülmüştür.

Tarihin başlangıç noktası: Göbeklitepe

İnsanlık tarihinin önemli başlangıçlarına sahne olduğu bilinen Göbeklitepe, geçmişten bugüne farklı medeniyetlere ev sahipliği yapmış olan Şanlıurfa'da yer almaktadır. Sahip olduğu coğrafi konumu sebebiyle Şanlıurfa, tarih boyunca önemli bir stratejik nokta olarak görülmektedir (Sevimli vd., 2021). Dünya Mirası Listesinde 18. sırada bulunan ve tarihin başlangıç noktası vasfına sahip Göbeklitepe, 2018 yılında bu listeye girmeye hak kazanmıştır. Ayrıca 2019 yılı da Göbeklitepe yılı ilan edilmiştir. Göbek ve tepe kelimelerinin birleşmesiyle oluşan Göbeklitepe'nin keşfi tarihi aydınlatmakta önemli bir rol üstlenmektedir (Çakmak, 2013; Mancı ve Tengilimoğlu, 2021b).

Göbeklitepe, Anadolu'nun güney doğusunda, Şanlıurfa'ya 15 km mesafede ve bölgenin tam ortasında yer almaktadır (Sepici, 2013). Kireç taşlarının plato üzerine doğru yükselmesiyle göbeği andığından dolayı Göbeklitepe şeklinde adlandırılmıştır. Neolitik Dönemle ilgili olduğu belirlenen Göbeklitepe, ilk inanç ve ibadet merkezidir. Bu dönemde henüz insanların yerleşmeye başlamadığı fakat ibadetleri için bir inanç alanı yaptıkları da dini yaşantılarına verdikleri önemi göstermektedir. Yukarı yönde bir tepede konumlandırılmış, T harfini andıran dikili taşlarla yapılmış daire şeklindeki yapısı ve taşların üzerinde hayvan figürü kabartmalarının yer almasıyla labirenti andıran C tapınağı, ibadet mekânının önemli özellikleri arasındadır (Kurt ve Göler, 2017). T harfini andıran ve tek halde şekil verilmiş dikili taşların

yükseklikleri 4-5.5 m. arasında değişmekte ve 40-60 ton ağırlığında olduğu bilinmektedir. Dairesel alan içinde bulunan dikili taşlar, ortada iki adet T harfini andıran dikili taşlara bakacak şekilde dizilmişlerdir. Ortada yer alan dikili taşların insana benzer bir yanı olduğu düşünülmektedir. Taşlar üzerindeki hayvan figürleri ve alanda yer alan betimlemeler, o dönemdeki insanların fikir ve inançları hakkında pek çok bilgi vermektedir (Notroff vd., 2015).

Şekil 1: Dikili taşların yer aldığı dairesel ibadet alanından bir görüntü



Kaynak: Görsel Araştırmacı tarafından çekilmiştir.

Göbeklitepe, yerleşme süreci ve tarımın başlangıcının tamamen yeni bir anlayışı, insanlık tarihinin ilk anıtsal inanç merkezidir. Alanı 15 m. yükseklikte ve 3 m. çapındadır. Kabartma şeklindeki sembolik anlatımlar alanı M.Ö. 10.000 yıllarına kadar dayandırmaktadır. İnsanoğlu tarafından yapılan en eski kült mimarisi olarak kabul edilmektedir. Keşfedildiği günden beri kazı çalışmaları devam etmektedir. Uzun süredir devam eden çalışmalarda, bu anıtsal mekânın etkileyici özellikleri ortaya çıkarılmıştır (Luckert, 2016 ; Notroff vd., 2015).

Göbeklitepe etkileyici mimarisinin yanı sıra tarihi bir eser niteliğindedir. Yazılı kaynakların bulunmadığı dönemin inanç dünyasını da göstermektedir. Göbeklitepe, dinin doğuşu ve ilerleyişi hakkında pek çok önemli bilgiler sunmaktadır. Buradaki bölgede jeolojik yapının sahip olduğu özellikler dışında kalıntıların ortaya çıktığı tabakanın yumuşak toprak olması, bu alanın bilinçli olarak kapatılması durumunu ortaya çıkarmaktadır. Bu durum bugüne kadar değişmeden ulaşmasına yardımcı olmuştur. Araştırmacılar, dinlerin, avcı ve toplayıcı toplumlardan yerleşik hayata ve tarımsal üretime geçişle ortaya çıkan yeni toplumlardaki sorunlara çözüm arayışları sonucunda doğduğunu düşünmektedir. Fakat öteden beri merak edilen ve araştırılan bu durum, gün geçtikçe ortaya çıkan görüşleri karıştırmıştır (Doğaner, 2013; Kurt ve Göler, 2017).

Yüksek bir bölgede yer alması ve dini ibadet unsurlarının bulunması Göbeklitepe'nin en eski inanç merkezi olduğu konusunda ulaşılan bilgileri de doğrulamaktadır (Magli, 2016). Kazı sonrası ortaya çıkan dikili taşların devasa büyüklükte olması, o dönemde insanların toplanmak için bu alanı kullandığını ve insanların bu ibadet alanını hep birlikte meydana getirmeye çalıştıklarını göstermektedir (Çakmak, 2013).

Şekil 2: Göbeklitepe'ye ait görsel



Kaynak: Görsel Araştırmacı tarafından çekilmiştir.

Yöntem

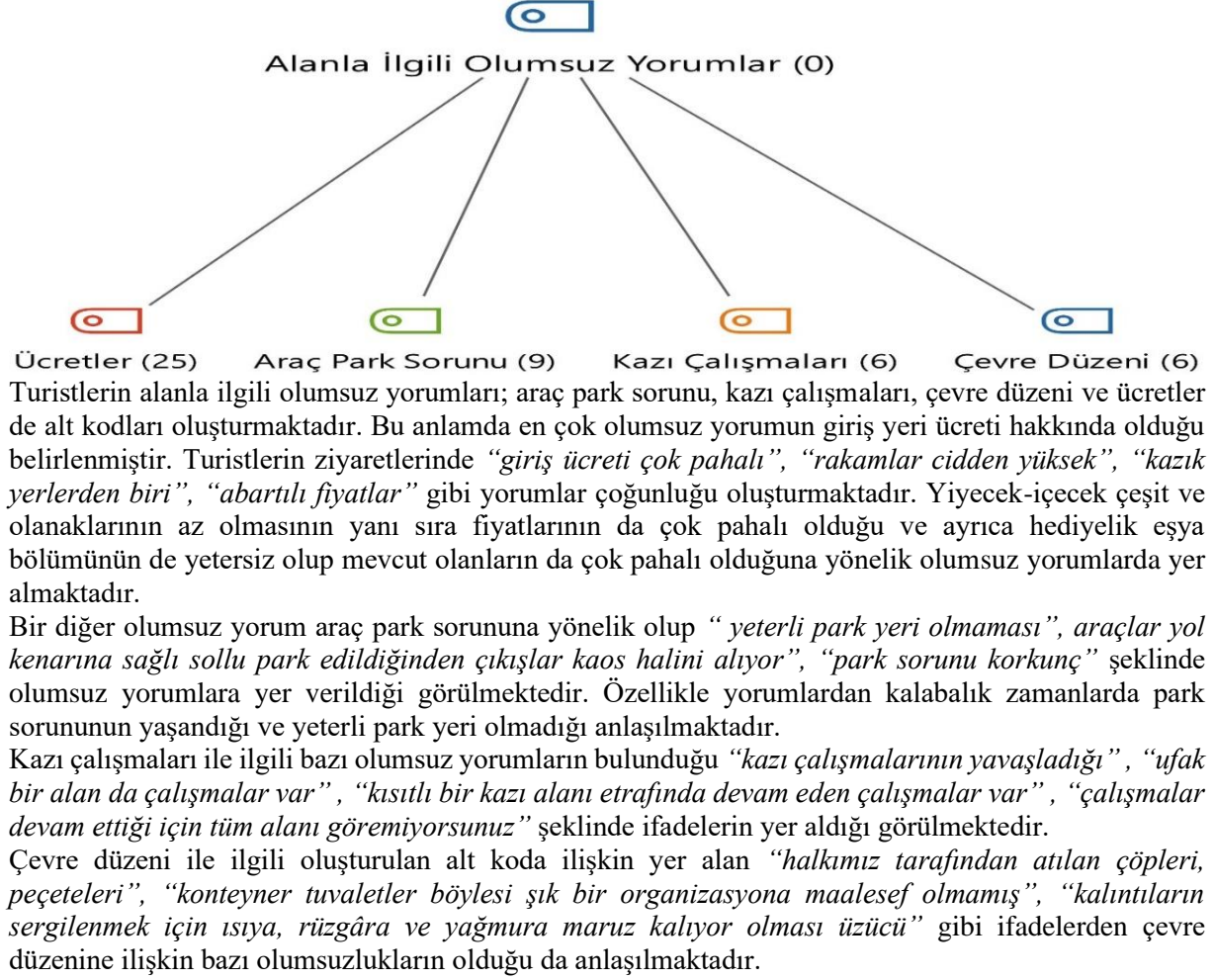
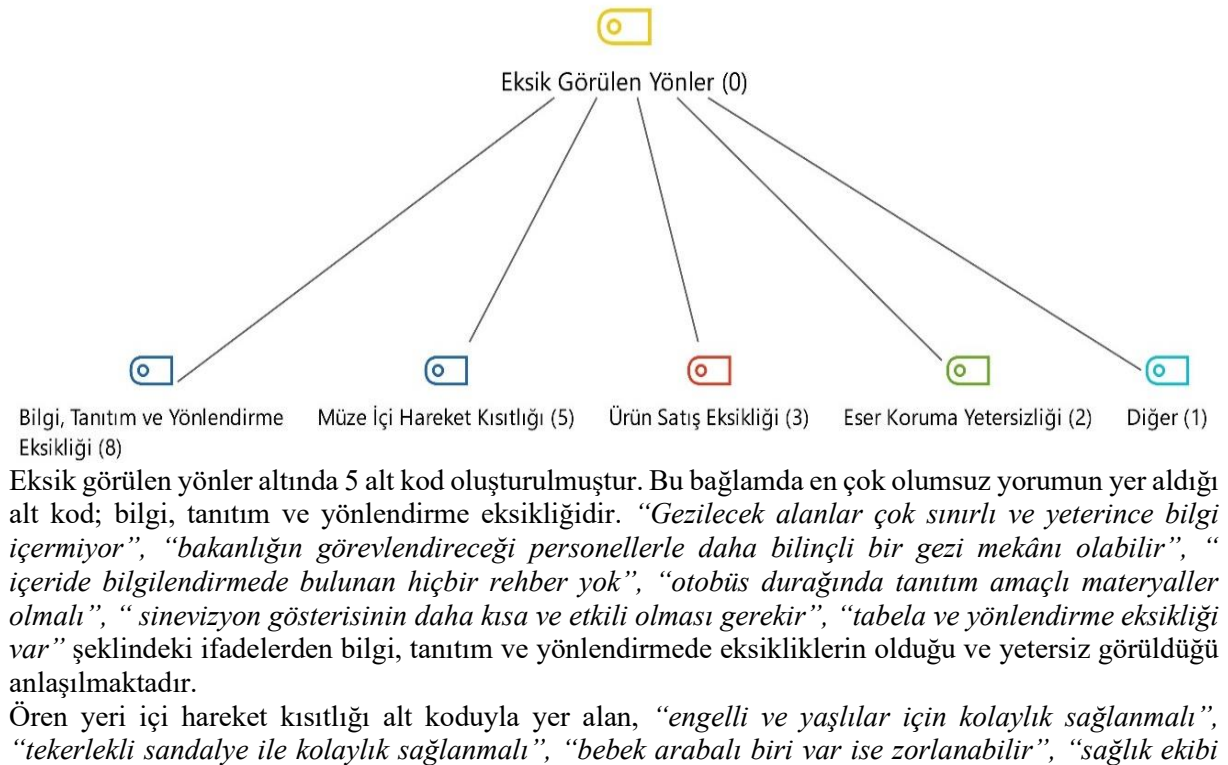
Bu çalışmanın amacı Göbeklitepe'yi ziyaret eden misafirlerin olumsuz yorumlarının incelenmesi sonucunda yapılması gerekenleri belirlemek ve alınması gereken önlemlerin neler olduğuna cevap bulmaya çalışmaktır. Çalışmada sadece Tripadvisor sitesindeki olumsuz yorumlara odaklanılmıştır. Diğerlerine göre daha aktif kullanılması, daha çok kullanıcıya sahip olması ve yorumların daha güvenilir ve gerçekçi olması sebebiyle Tripadvisor sitesi tercih edilmiştir. Dolayısıyla Göbeklitepe'nin hizmet eksikliklerinin tespit edilmesi için özellikle olumsuz yorumlar değerlendirilmeye alınmıştır. Değerlendirme sonuçlarından yola çıkılarak olumsuz yorumların belirlenerek iyileştirilme çalışmalarının yapılması, hizmet kalitesini ve turist ilgisini artırarak öneri niteliğine ulaşması sürdürülebilirlik anlamında da önem arz etmektedir.

Geniş bir alana sahip ve devasa bir çevrimiçi platform olan Tripadvisor sitesi, bu çalışmanın veri kaynağını oluşturmaktadır. Tripadvisor, insanların gerçekleştireceği seyahatler için bilgi edinmeleri ve diğer insanlara fikir vermesi açısından deneyimlerini paylaşmalarına imkân tanıyan, güvenilir bilgi elde etmek için oldukça yaygın kullanılan bir internet sitesidir (Miguéns, 2008). Çalışmada Tripadvisor sitesinin tercih edilmesinde, siteye milyonlarca insanın kayıtlı olması ve insanların deneyimlerini paylaşmasının yanında turizm sektöründe en çok tercih edilen, güvenilir ve gerçekçi bulunan geniş çaplı bir çevrimiçi site olması etkili olmuştur.

UNESCO Dünya Mirası Listesi'ne alınmasının ardından 2019 yılının Göbeklitepe Yılı ilan edilmesiyle birlikte daha da önem kazanan Göbeklitepe'yi diğer anıtlardan farklı kılan unsur, 12 bin yıllık bir geçmişe sahip olmasıdır. Çanak çömlek yapımının dahi olmadığı bir döneme ait olduğu bilinen bu anıtsal mekân, inşa edildiği dönem ve o dönemde yaşayanlara dair ilgi ve merakı artırmaktadır.

Kısıtlı bir ziyaret alanı ile 2018 yılında kısmen ziyarete açılan Göbeklitepe'yi o dönem yaklaşık 70 bin kişi ziyaret etmiştir. 2019 yılı Göbeklitepe Yılı ilan edilmesiyle birlikte ören yerini 412 bin 378 kişinin ziyaret ettiği bilinmektedir. 2020 yılında Covid-19 salgınından dolayı 197 bin 912 ziyaretçi sayısına anca ulaşabildiği görülmektedir. 2021 yılında ise 567 bin 453 ziyaretçiyi ağırlamıştır. Ayrıca Göbeklitepe 2022 yılında 850 bin ziyaretçiyi barındırarak yüksek bir ziyaretçi seviyesine ulaşmıştır (NTV, 2023). Göbeklitepe'ye ilişkin olarak 2019-2022 yılları arasında Tripadvisor sitesinde yer alan toplam 301 yorum incelenmiştir. Bunlardan 242 yorumun olumlu olduğu belirlenmiştir. Tripadvisor ziyaretçi yorumlarında 2019- 2022 yıllarının dikkate alınması, Göbeklitepe'nin henüz yeni keşfediliyor olması ve ziyaretçilerde bıraktığı etki, istek, şikâyet ve önerileri de belirlemek hedeflenmiştir.

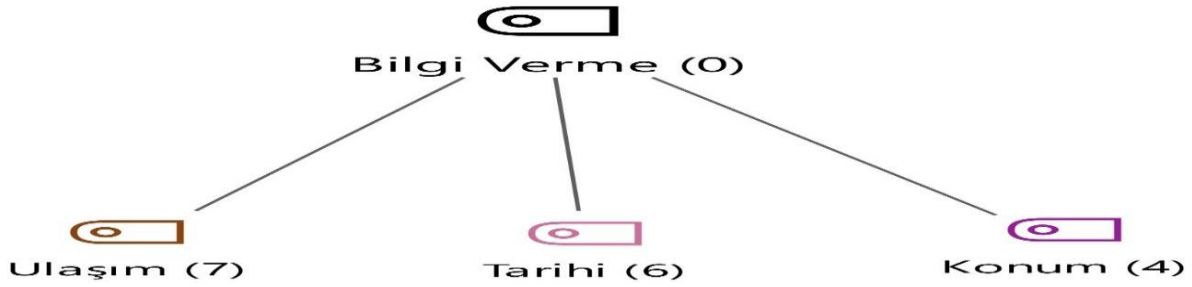
Bu çalışmada Göbeklitepe'ye dair 2019-2022 yılları arasında Tripadvisor sitesinde yer alan 59 olumsuz yorum alınarak nitel analiz programı MAXQDA ile içerik analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonucu elde edilen verilerden, açık kodlama ile kod ve alt kodlar oluşturulup veriler yorumlanmıştır. Tripadvisor'da turistlerin olumsuz yorumları ilgili literatürden ve dokümanlardan elde edilen bilgiler incelenmiştir. MAXQDA programı ile olumsuz yorumlarda sıklıkla kullanılan kelimeler belirlenerek kelime bulutu oluşturulmuştur. Olumsuz yorumların desteklenmesi için bazı turistlerin söz edilen temayla alakalı çevrimiçi olumsuz yorumları doğrudan alınarak konunun derinlemesine anlaşılması

Şekil 5: Alanla ilgili olumsuz yorumlar kod alt kod modeli**Şekil 6:** Eksik görülen yönler kod alt kod modeli

yok acil bir müdahale gerekse olsa Urfa'dan ambulans beklemek zorundasınız” gibi yorumlarda ören yeri içerisinde hareketin kısıtlı olduğu ve alanın her bireye hitap etmesi gerektiği düşünceleri anlaşılmaktadır. Bir diğer alt kod ürün satış eksikliği olarak ifade edilen, yiyecek-içecek ve hediyelik eşya kısmındaki yetersizliklerden oluşmaktadır. “Çevresinde içecek satan bir yer bulamazsınız”, “markette küçücük su”, “hediyelik eşya bölümü zayıf” şeklindeki yorumlarda ürünlerin eksik ve ihtiyacı karşılamada yetersiz olduğu görülmektedir.

Turistlerin eserlerin daha iyi korunabilirliğine ilişkin yorumlarının da eser koruma yetersizliği alt kodu altında yer aldığı görülmektedir. Diğer alt kodunda yer alan olumsuz yorumda Göbeklitepe'ye ulaşımın Örencik köyü yolundan geçmemesi, turistler tarafından “köyün kalkınmasının önüne geçilmiş” şeklinde ifade edilmiştir.

Şekil 7: Bilgi verme kod alt kod modeli



Turistlerin turistik ürünle ilgili yorumlarında bilgi verdikleri de görülmektedir. Ulaşım, tarih ve konumla ilgili bilgilerin önemli görüldüğü ve dikkate alındığı yorumlardan da anlaşılmaktadır. Bununla ilgili en çok ulaşım hakkında yorumların yer aldığı görülmektedir. Göbeklitepe'ye ulaşımın şehir merkezinden hareket eden belediye otobüsleriyle sağlandığı ve ayrıca ören yeri içerisinde ücretsiz servislerle kazı alanına kadar gidilebildiği konusunda yorumlar yer almaktadır.

En çok bahsedilen konulardan biri de insanlık tarihinin başlangıcı olarak geçen ve ayrıca tarihin sıfır noktası olarak ifade edilen Göbeklitepe'nin tarihidir. Tarihi ve kültürel değerler kapsamında önemli görülen yerlerin geleceğin ışığı olan çocuklara tanıtılması ve öğretilmesi gerektiğini ifade eden yorumlarda bu kısımda yer almaktadır.

Şekil 8: Ziyaretçilere öneriler kod alt kod modeli



Turistlerin ziyaretleri sonucu düşüncelerini belirtmeleri, gelecek diğer ziyaretçilere fikir oluşturması açısından önemlidir. Ziyaretçilere öneriler kodu altında 3 alt kod yer almaktadır. En çok bahsedilen konu, hava koşulları ve zamandır. Bu kapsamda turistlerin gelecek ziyaretçilere önerileri arasında yazın erken saatlerde gezilmesi, hava sıcaklığından dolayı olası durumlara karşı önlem alınarak gelinmesi yönündedir. Ayrıca yağmur yağdığında tahta yolun kaygan olabileceği ve dikkatli olunması gerektiği belirtilmiştir. Zaman dilimi anlamında çok uzun bir süreyi kapsamadığı da yorumlar arasında yer almaktadır.

Ziyaret edin alt kodu altında, insanlık tarihinin başlangıç noktası olması ve sahip olduğu eşsiz güzelliğiyle herkesin görmesi gerektiği bir yer olduğu, üzerinde en çok durulan yorumlar arasındadır. Bir diğer alt kod ise gezi, bilet ve müze kart hakkındadır. Müze kartın geçerli olduğu ve daha ekonomik olmasından dolayı önceden alıp gidilmesi öneriler arasındadır. Ayrıca geziye grup halinde gelinmemesi ve ziyaretçilerin giriş biletlerinin tek kullanımlık olanlarını tercih etmemeleri gerektiği önerilmektedir.

Tablo 1: Kod frekans tablosu

Kodlar	Frekans
Görevlilerle İlgili Olumsuz Yorumlar	5
Alanla İlgili Olumsuz Yorumlar	46
Eksik Görülen Yönler	19
Bilgi Verme	17
Ziyaretçilere Öneriler	30
Toplam Kodlama Sayısı	117

Sonuç, tartışma ve öneriler

Teknolojik gelişmelerle birlikte internet, kolay ulaşılabilir bir bilgi kaynağı haline gelmiştir. Bunun beraberinde bireyler turistik ürün tercih ve karar verme aşamalarında çevrimiçi paylaşımlardan oldukça yararlanmaktadır. Bu ortamlarda belirtilen tecrübeler, insanların turizm ürünüyle ilgili kararlarını da önemli ölçüde etkilemektedir (Tengilimoğlu ve Hassan, 2020).

Bu araştırmada, tarihin devasa keşiflerinden biri olması yönüyle, insanın kültür, din ve tarihini anlamasına ışık tutacak önemli bir rol üstlenen Göbeklitepe'ye yönelik Tripadvisor sitesinde yer alan turistlerin olumsuz yorumlarının incelenmesi sonucunda yapılması gerekenleri belirlemek ve alınması gereken önlemlerin neler olduğuna dair cevap bulmaya çalışmak amaçlanmıştır. Bu bağlamda 2019-2022 yılları arasında Tripadvisor sitesinde bulunan 301 yorum arasından 59 olumsuz yorum incelenerek kelime bulutu ile en çok kullanılan 25 kelime belirlenmiştir. Daha sonra açık kodlamayla kod ve alt kodlar oluşturulmuş ve kod frekansları görülmüştür. Oluşturulan kelime bulutunda pahalı, ücret ve park gibi kelimelerin sıklıkta kullanıldığı belirlenmiştir. Olumsuz yorumların giriş ücretinin çok pahalı olduğu ve araç park sorunun yaşandığı gibi konuları kapsadığı görülmektedir.

Çalışmada olumsuz yorumlar belirlenerek kodlar oluşturulmuştur. Kodlar ziyaretçilerin hangi konuda yorum yaptığını ifade etmektedir. Bununla beraber, ziyaretçiler tarafından dile getirilen olumlu olumsuz görüşler ve verilen bilgilerin potansiyel ziyaretçiler için öneri niteliğinde olduğu söylenebilir.

Görevlilerle ilgili olumsuz yorumlarda yer alan, özellikle kalabalık günlerde ziyaretçileri belli bir sıraya sokamayan görevlilerin sorumluluklarını yerine getirmediklerini ifade eden ziyaretçilerin bu durumdan rahatsız olduklarını belirttikleri görülmektedir. Ayrıca görevlilerin ortalıkta laubali bir şekilde dolaştıkları, ilgisiz oldukları yönünde de olumsuz yorumların dile getirildiği görülmektedir. Ziyaretçilerin, yönetim şeklinin berbat olduğunu söyledikleri de bu yorumlar arasındadır. Bu yönüyle değerlendirildiğinde, önceki çalışmalarda konunun ilgili yönüne değinilen bölümü olmaması da çalışmada farklılık oluşturmaktadır.

Alanla ilgili olumsuz yorumlar temasında en çok göze çarpan ören yeri giriş ücretleri, yiyecek-içecek ve hediyelik ürünlerin aşırı pahalı olduğuna dair söylemlerdir. Ücretlerin yüksek olmasından dolayı kalabalık ailelere bir külfet oluşturduğu, ülke güzelliklerinin görülmesinin bu kadar pahalı olmaması gerektiği gibi ifadeler de yer verildiği görülmektedir. Bu da Eser 'in (2021) gerçekleştirdiği araştırma sonuçlarıyla da örtüşmektedir. Yetersiz otopark hizmeti ve araç park sorunu da olumsuz yorumlar arasındadır. Ziyaretçilerden bazılarının, kazı alanı ile ilgili beklediklerinden daha kısıtlı bir alan olduğunu, kazı çalışmalarının devam ettiğini ve pek bir şey göremediklerinden yakınan bir tutum sergiledikleri görülmektedir. Benzer sonuçlar Mancı ve Tengilimoğlu' nun (2021b) yaptığı çalışmalarda da yer almış ve bu çalışmayı destekler niteliktedir.

Eksik görülen yönler kodu altında, bilgilendirmedeki yetersizliğin oluşturduğu eksiklikten bahseden yorumlar yer almaktadır. Tanıtım ve yönlendirmenin de yetersiz olduğu, tanıtım amaçlı materyallerin olması gerektiği ifadeleri de olumsuz yorumlarda görülmektedir. Ayrıca engellilere yönelik bir düzenleme olmadığı, bebek arabası ile gelen aileler için uygun alan yapılması ve kolaylaştırıcı önlemlerin eksikliğine dair yorumlar yer almaktadır. Hediyelik ürün çeşitliliği ve yiyecek-içecek ürün

fiyatlarının çok yüksek olmasından yakınan ziyaretçilerin de yorumlarda bu durumu dile getirdikleri görülmektedir. Sağlık problemi olması halinde ambulansın bulunmaması ve Urfa'dan gelecek olması da ziyaretçilerin huzursuz olduklarını belirttikleri yorumlar arasındadır. Turistlerin bu yorumlarda önemseydiği durumlar ortaya çıkmaktadır. Sonuçlar Eser' in (2021) gerçekleştirdiği araştırmayla da örtüşmektedir. Bilgi verme kodu ile ilgili alt kodlarda, Göbeklitepe'nin tarihi, ulaşımı ve konumu ile ilgili yorumların yer aldığı görülmektedir. Önceki çalışmalarda, Göbeklitepe'nin ortaya çıkma sürecinin başlangıcı olduğundan pek çok eksikliğin yorumlarda belirtilmiş olduğu görülse de iyileştirme çabalarının ivedilik kazanmadığı görülmektedir. Ziyaretçilere öneriler kodu altında en çok bahsedilen konu hava koşulları ve zamanla ilgili ifadelerin yer aldığı yorumlardan oluşmaktadır. Turistlerin gelecek ziyaretçilere hava koşullarının uygun olduğu zamanları tercih etmeleri konusunda ve erken saatlerde önlem olarak gelmeleri hususunda önerilerde buldukları görülmektedir. Ayrıca yağmurlu havalarda tahta yolun kaygan olabileceği ve gereken eşyaları yanlarında bulundurmaları gerektiğine dair ifadeler yer almaktadır. Gezi süresinin çok uzun bir zaman dilimini kapsamayacağı, gezilecek alanın kısıtlı ve dar oluşuna dair söylemler de bulunmaktadır. Göbeklitepe'nin muhteşem bir güzelliğe sahip olduğu, gerçekten herkes tarafından ziyaret edilmesi ve görülmesi gerektiğini ifade eden yorumlar da öneriler arasındadır. Ayrıca müze kart almanın avantajlı olduğunu söyleyen ve tek kullanımlık kartlardan yakınan ziyaretçi yorumları da yer almaktadır.

Ören yerlerinin ziyaret edilmesi sırasında ziyaretçilerin görüşlerine ilişkin unsurların belirlenmesi kültürel mirasa ilgilinin artması ve ören yerlerinin daha etkin kullanılmasına katkı sağlayabilir (Güneş vd., 2019). Ziyaretçi görüşlerinin değerlendirilmesi, olumlu ve olumsuz unsurların belirlenmesinde çok sık kullanılmaktadır. Turistlerin olumlu ve olumsuz yorumlarının belirlenmesi, memnuniyet seviyesinin artmasında ve potansiyel ziyaretçilere öneriler sunmasında önemli görülmektedir (Aylan,2019). Alanla ilgili olumsuz yorumların fazla oluşu genel anlamda ziyaretçilerin ören yeri giriş ücretini yüksek bulmaları, araç park sorunundan çok bahsetmeleri bu durumdan memnun olmadıkları şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca görevlilerle ilgili yorumların yer alması, yakınılan durumların dikkate alınarak giderilmesi memnuniyeti sağlamak adına önemlidir.

Olumsuz yorumların incelenmesi sonucunda ortaya çıkan durumlar dikkate alınarak yapılması gerekenler belirlenmeye çalışılmış ve alınması gereken önlemlere yönelik bir takım önerilerde bulunulmuştur:

Giriş ücretini daha uygun ve kalabalık ailelerin de geziye ailecek katılabilmelerini sağlayacak şekilde olması için imkânlar oluşturulmalıdır. Her gelir grubundan insanların yararlanması için kolaylıklar sağlanmalıdır. Önemli gün ve haftalarda ören yerine ücretsiz giriş sağlanmalıdır. Bilet gişeleri artırılarak, sırada beklemek ve uzun kuyruklar oluşmasına engel olmaya yönelik bir düzenleme yapılabilir. Görevlilere uygun eğitimler verilerek daha kolay koordinasyon sağlanabilir. Yeterli hizmet verilebilmesi için görevlilerin sayısı artırılabilir. Görevli sağlık ekibi mutlaka bulunmalıdır.

Kazı alanında çalışmaların hızlandırılarak ziyaretçilere daha geniş bir ortam oluşturulmalı ve ayrıca çalışmalar yapılırken eserlerin doğasına zarar vermeyecek şekilde önlemler alınmaya çalışılmalıdır.

Bilgilendirme eksikliğini gidermeye yönelik mutlaka rehberler görevlendirilmeli ve tanıtımın daha fazla, etkileyici şekilde yapılması için yol, durak gibi yerlerde ilgili görsel ve materyaller yer almalıdır. Çevrenin temiz tutulması, yetersiz otopark nedeniyle oluşan araç park sorununa yönelik düzenlemeler yapılarak daha fazla park yeri ve kolay ulaşım için alanlar açılmalıdır. Yiyecek-icecek ve hediyelik eşya bölümüne çeşitli yöresel ürünler eklenmeli ve ayrıca makul fiyatlarla satılmalıdır. Tahta yolda yürümeyi kolaylaştıracak malzeme kullanılarak oluşabilecek tehlikelere karşı önlem alınmalıdır.

Çalışmada turistlerin olumsuz yorumları incelenerek, önerilerde bulunulmuştur. Çalışmada, Göbeklitepe'yi ziyaret eden turistlerin sadece Türkçe ve olumsuz yorumları incelenmesi sınırlılığı oluşmaktadır. Çalışmada, özellikle olumsuz yorumlara odaklanılmıştır. Gelecek araştırmalarda olumlu yorumlar dahil edilerek bu çalışma sonuçları da değerlendirilerek kıyaslanabilir. Ayrıca yabancı turistlerin olumsuz yorumları, demografik özellikleri açısından da incelenebilir ve karşılaştırılabilir. Önceki çalışmalardan farklı olarak görevlilerle ilgili yaşanan sorunlar ve eserlerin korunarak, kazılarının dikkatli ve sakınarak yapılmaması ile ilgili bazı durumlar farklılık olarak görülmüştür. Bu anlamda araştırmanın literatüre fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Olumsuz yorumlardan hareketle öneriler dikkate alınarak yapılanlar çevrimiçi yorumlara yansıtacağından, olumsuz yanların giderilerek iyileştirilmesiyle turistlerin kararları etkilenebilir ve çevreye tavsiye etmeye yönelik dönütlerle sürdürülebilirliğe yararı dokunabilir.

Kaynakça

- Arıca, R. ve Çorbacı, A. (2019). Turizm sektöründe müşterilerin bilgi üretici rolü: Adıyaman'daki turistik çekiciliklere yönelik Tripadvisor sitesinde yer alan yorumlar üzerine bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(3), 437-455.
- Arkadaş, A. R. ve Ayyıldız, T. (2020). Uludağ'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin çevrimiçi tüketici yorumlarının incelenmesi: "TripAdvisor.com" üzerinden içerik analizi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(30), 2633-2658.
- Ateş, A. ve Sunar, H. (2019). *İvriz kültürel peyzajı alanının çevrimiçi ziyaretçi yorumları ile analizi: Google haritalar örneği*. Ereğli Uluslararası Bilim ve Akademi Kongresi içinde (s. 335-339).
- Aylan, S. (2019). Ulubey kanyonlarına yönelik sosyal medyada yapılan ziyaretçi yorumlarının içerik analizi: TripAdvisor.com örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 2582-2598.
- Aymankuy, Y. ve Demirbulat, Ö. G. (2016). Batum destinasyonuna yönelik e-yorumların içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmesi, (Editör), Doğdubay, M. 15. *Geleneksel Turizm Sempozyumu 2016 Bildiriler Kitabı*, Detay Yayıncılık.
- Belli, S. ve Çolak, O. (2017). Şanlıurfa'nın turistik çekim unsurlarına yönelik ziyaretçi e-yorumlarının analizi: tripadvisor örneği. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(15), 444-457.
- Bilim, Y., Başoda, A. ve Özer, Ö. (2013). *Elektronik Tüketici yorumlarının Nitel Çözümlemesi ve Pazarlama Bilgi Aracı Olarak Kullanımı: Tatil Otellerine Yönelik Bir Uygulama*, 14.Ulusal Turizm Kongresi, 387-407.
- Cheng, X., Fu, S., Sun, J., Bilgihan, A. ve Okumus, F. (2019). *An investigation on online reviews in sharing economy driven hospitality platforms: A viewpoint of trust*. *Tourism Management*, 71, 366-377.
- Civelek, M. ve Dalgın, T. (2013). *Turizm pazarlamasında sosyal medya, turizm işletmeleri üzerine bir araştırma: Muğla örneği*, 14.Ulusal Turizm Kongresi, 266-282.
- Cohen, S. A., Prayag, G. ve Moital, M. (2014). Consumer behaviour in tourism: Concepts, influences and opportunities. *Current Issues in Tourism*, 17(10), 872-909.
- Çakmak, F. (2013). *İnanç turizminde Göbekli Tepe'nin yeri ve önemi*, *International Conference on Religious Tourism and Tolerance*, 9-12 May 2013, s.3-4.
- Çuhadar, M., Köseoğlu, S., ve Gültepe, Ö. (2018). Isparta ilindeki konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi müşteri değerlendirmelerinin incelenmesi: Tripadvisor örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 227-239.
- Doğaner, S. (2013). *Türkiye kültür turizmi, sosyologca kitapları dizisi-31*. Doğu Kitabevi.
- Eryılmaz, B. ve Zengin, B. (2014). Sosyal medyada konaklama işletmelerine yönelik tüketici yaklaşımları üzerine bir araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi*. 2(1), 147-167.
- Eser, S. (2021). Ziyaretçi deneyimleri üzerine nitel bir araştırma: Göbekli Tepe örneği, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 18(2), 478-495.
- Geranaz, H. ve Yetgin, D. (2021). SPA otel işletmelerinin çevrimiçi müşteri değerlendirmeleri: Tripadvisor örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13 (3), 2800-2818.
- Giritlioğlu, İ., Tan, A., Sürme, M. ve Akmaz, A. (2019). Gaziantep'te bulunan yiyecek-içecek işletmelerinin Foursquare yorumlarının değerlendirilmesi. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 23, 81-93.
- 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.
- Güneş, E., Pekerşen, Y., Alagöz, G. ve Sivrikaya, K. K. (2019). Müze ziyaretçilerinin hizmet kalitesine yönelik algılamaları: Mevlâna müzesi örneği. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 11(21), 591-612.
- Halaç, H. H., Sarıaydın Ulaş, E. ve Karaçor, F. (2020). Çevrimiçi ziyaretçi yorumlarında Çatalhöyük neolitik kenti. *Neşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 11(3), 1506-1520.
- İnanır, A. ve Ongun, U. (2019). Yeşilova Salda'yı ziyaret eden turistlerin deneyimlerinin incelenmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 1028-1041.
- Jolliffe L. ve Smith, R. (2001). Heritage, tourism and museums: The case of the North Atlantic Islands of skye, Scotland and Prince Edward Island, Canada. *International Journal of Heritage Studies*. 7 (2), 149-172.

- Korkmaz, H. (2020). Troya müzesi elektronik ziyaretçi yorumlarının hizmet özellikleri, memnuniyet ve tavsiye açısından incelenmesi. *Gastroia: Journal of Gastronomy And Travel Research*, 4 (1), 43-56.
- Köroğlu, Ö., Cevizkaya, G., Kazoğlu, İ. H., Ar, H., Eraslan, O., Aydoğmuş, F. ve Açıksözlü, Ö. (2014). *Arkeolojik sit alanlarına yönelik e-yorumların içerik analizi*. VII. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi.
- Köroğlu, Ö., Dumanlı, Ş., Şalk, S., İnanır, İ., Gürsoy, H. ve Karataş Bahar, A. (2017). Müzelere yönelik olumsuz kullanıcı güdümlü içerik çözümlemesi: Tripadvisor.com örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research* 4 (3), 29-48.
- Kurt, A. O. ve Göler, M. E. (2017). Anadolu'da ilk tapınak: Göbeklitepe. *Cumhuriyet İlahiyat Dergisi*, 21(2), 1107-1138.
- Luckert, Karl W. (2016). *Göbekli Tepe*. (Çev. Basmacı, L.) Alfa Yayınları.
- Magli, G. (2016). *Sirius and the project of the megalithic enclosures at Gobekli Tepe*. *Nexus Network Journal*, 18, 337-346.
- Mancı, A. R. ve Tengilimoğlu, E. (2021a). Şanlıurfa'daki konaklama işletmelerinin çevrimiçi olumsuz yorumlarının içerik analizi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 2021, 9 (2), 1123-1148.
- Mancı, A. R. ve Tengilimoğlu, E. (2021b). Content analysis on Tripadvisor visitors' reviews: The Case of Göbeklitepe, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(2), 1525-1545.
- Miguéns, J., Baggio, R. ve Costa, C. (2008). *Social media and tourism destinations: tripadvisor case study. Proceedings of the IASK International Conference on, Advances in Tourism Research*, At Aveiro, Portugal, Volume: 194-199, <http://www.iby.it/turismo/papers/baggio-aveiro2.pdf>.
- Notroff, J., Oliver D., Jens N. ve Çiğdem K.S. (2015). Göbeklitepe uygarlık doğuşunda neolitik şölenlerin izleri, *Aktüel Arkeoloji Dergisi*, Sayı:46, 52- 68.
- NTV, (2023). 11.04.2023 tarihinde https://www.ntv.com.tr/n-life/gezi/gobeklitepe-2022-yilinda-ziyaretci-rekoru-kirdi,rGzLqGzsRUmtZ1rBU_fXHg# adresinden erişildi.
- Ongun, U., Kervankıran, İ. ve Çuhadar, M. (2021). Kültür ve kırsal turizm destinasyonlarına yönelik çevrimiçi yorumlarının incelenmesi: Şirince köyü örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 219-235.
- Sepici, L. (2013). *Anadolu'da keşfedilen Dünya'nın ilk mabedi Göbekli Tepe*. Sınır Ötesi Yayınları.
- Sevimli, Y., Tatlı, M., ve Kızıldemir, Ö. (2021). Göbeklitepe'nin Gastronomi turizmi bağlamında değerlendirilmesi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 263-286.
- Sop, S. A., Ongun, U. ve Abalı, R. (2020). Müze deneyimini etkileyen unsurlar: çevrimiçi yorumlar üzerine nitel bir araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2): 1123-1138.
- Şahin, H., Çolakoğlu, O. E., Kılıçdere, S. ve Atay, H. (2020). Kuşadası'nda bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik yapılan sosyal medya yorumlarının incelenmesi. *Tourism and Recreation*, 2(Ek 1), 103-110.
- Şahin Perçin, N. ve Yiğit, S. (2020). Tripadvisor'da yer alan yiyecek ve içecek işletmeleri hakkındaki e-şikayetlerin değerlendirilmesi: Kapadokya bölgesi örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 2020, 8 (4), 2985-3001.
- Şen, M. A. (2021). Tripadvisor kullanıcılarının restoranlardaki olumsuz deneyimlerine ilişkin yorumlarının incelenmesi: Trabzon Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 2021, 9 (3), 1771-1786.
- Tengilimoğlu, E. ve Hassan, A. (2020). Applying flow theory to the online booking experience: The role of utilitarian and hedonic features. *Journal of Tourismology*, 6(1), 1-12.
- Türker, N., ve Yaşar, Z. (2018). *Safranbolu'nun kültürel çekiciliklerine yönelik ziyaretçi e-yorumlarının değerlendirilmesi: TripAdvisor örneği*. I. Uluslararası Turizm ve Mimarlık Konferansı.
- Türkoğlu, T. ve Demir, M. (2020). Malatya ilinin turistik bölgelerinin çevrimiçi yorumlar kapsamında değerlendirilmesi: TripAdvisor örneği. *Sanat ve İnsan Dergisi*, 4(2), 66-85.
- Yaylı, A. ve Bayram, M. (2012). E-wom: The effects of online consumer reviews on purchasing decisions. *International Journal of Marketing and Advertising*. 7 (1), 51-64.
- Yazıcıoğlu, İ., Alphan, E. ve Onur, M. (2020). Aşırı turizm kapsamında Tripadvisor yorumları üzerine nitel bir inceleme: Salda Gölü örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(4), 505-522.

Yetgin, D., Keküç, M. ve Şayin, M. (2020). Restoranlara yönelik Tripadvisor yorumlarının içerik analizi yöntemi ile değerlendirilmesi: İstanbul örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 2020, 8 (3), 2090-2109.

Etik kurul onayı

Çalışmamın/çalışmamızın insan veya hayvan üzerinde bir araştırma/deney yapılmaması sebebi ile bu araştırma etik kurul izni gerektirmeyen çalışmalar arasında yer almaktadır.

Araştırmacıların katkı oranı beyanı

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

Çıkar çatışması beyanı

Bu çalışmada herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.