



TRIPADVISOR ZİYARETÇİ YORUMLARI İLE HATAY ARKEOLOJİ MÜZESİ'NİN DEPREMLER ÖNCESİ DURUMUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ

ASSESSMENT OF PRE-EARTHQUAKE CONDITION OF HATAY ARCHEOLOGY MUSEUM BASED ON TRIPADVISOR VISITOR REVIEWS

Funda VARNACI UZUN

Aksaray Üniversitesi

Eğitim Fakültesi

Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi Bölümü

fundavarnaciuzun@gmail.com

ORCID: 0000-0002-4915-9894

ÖZ

ABSTRACT

Geliş Tarihi:

25.04.2023

Kabul Tarihi:

07.08.2023

Yayın Tarihi:

06.10.2023

Anahtar Kelimeler

Hatay Arkeoloji
Müzesi,
Deprem,
Ziyaretçi yorumları,
Ziyaretçi deneyimi,
TripAdvisor

Keywords

Hatay Archeology
Museum,
Earthquake,
Visitor comments,
Visitor experience,
TripAdvisor

6 Şubat 2023 tarihinde Kahramanmaraş merkezli Mw 7,7 ve Mw 7,6 ile 20 Şubat 2023 tarihinde Hatay merkezli Mw 6,4 ve Mw 5,8 büyüklüklerindeki depremler sonrası Hatay ilinde çok büyük bir yıkım, can ve mal kayıpları ile kültürel miras değerlerinde de kayıplar yaşanmıştır. Hatay kültürel turizmi için önemli değerlerden biri olan Hatay Arkeoloji Müzesi depremlerden kısmen daha az hasar almasına rağmen depremler sonrası Antakya'nın yeniden yapılaşması sürecinde müzenin de bakıma ve yenilenmeye ihtiyacı vardır. Bu çalışmada, depremler öncesinde TripAdvisor'da paylaşılmış olan ziyaretçi yorumları aracılığıyla, ziyaretçi deneyimi açısından müzenin durumu ortaya konularak, Antakya'nın yeniden planlanması ve inşası sürecinde müzenin önceden var olan olumlu durumunun korunması, eksiklerinin ise giderilerek yeniden ziyarete açılabilmesi konusunda fikir vermesi amaçlanmaktadır. Ayrıca, Antakya'nın yeniden bir kültür turizmi destinasyonu olarak planlanmasına ilişkin olarak müzenin konumu ve çevresine yönelik öneriler oluşturulması da bu çalışmanın amaçları arasındadır. Çalışmada, Hatay Arkeoloji Müzesi ile ilgili TripAdvisor üzerinde yer alan 804 ziyaretçi yorumu MAXQDA Analytics Pro 2022, programı ile değerlendirilmiş ve içerik analizi yapılmıştır. Ziyaretçi motivasyonu, ziyaretçi deneyimi, ziyaretçi kazanımları, hizmet kalitesi ve mekânsal özellikler şeklinde 5 tema ortaya çıkmıştır. Temalar içinde en fazla kodlamaya sahip olan Ziyaretçi Motivasyonu teması ve bu tema kapsamındaki memnuniyet ve tavsiye etme kodlarıdır.

Hatay city has suffered a heavy loss of life and property, and also loss of cultural legacy values, after the earthquakes of 7,7 Mw and 7,6 Mw in Kahramanmaraş on February 6, 2023 and 6,4 Mw and 5,8 Mw in Hatay on February 20, 2023. Despite the fact that Hatay Archeology Museum, one of the most important values of Hatay's cultural tourism, has received relatively lesser damage due to the earthquakes, it still needs some maintenance and renewal while rebuilding Antakya after earthquakes. Determining the status of the museum in terms of visitor experience by means of visitor reviews shared on TripAdvisor before earthquakes, this study aims to provide suggestions regarding the preservation of its existing positive look and opening the museum to visitors by fulfilling deficiencies. Additionally, it is also aimed in this study to come up with suggestions on the location and premises of the museum, in regard to re-planning Antakya as a cultural tourism destination. In this study, 804 visitor reviews on TripAdvisor about Hatay Archeology Museum has been evaluated by using MAXQDA Analytics Pro 2022 software and a content analysis was made. 5 themes have been determined, which are visitor motivation, visitor experience, visitor gains, service quality and spatial characteristics. Visitor Motivation theme, and satisfaction and recommendation codes within this theme,

DOI: <https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.1287780>

Atıf/Cite as: Varnacı Uzun, F. (2023). Tripadvisor ziyaretçi yorumları ile Hatay Arkeoloji Müzesi'nin depremler öncesi durumunun değerlendirilmesi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi, İhtisaslaşma Özel Sayısı*, 18-41.

Giriş

Kültür turizminin en önemli ziyaret mekânlarından biri müzelerdir (Göktaş & Dinçer, 2017). Kültürlerin tanıtılması, kuşaklar arası aktarımının sağlanması, farklı zamanlarda yaşamış toplumların ürettiği bilim ve sanat eserlerinin sergilenmesi, korunması, geçmiş yaşamların izleri ile geleceğe ışık tutan müzeler kültür turizminin yapı taşı durumundadır (Güneş, vd., 2019; İşçi vd., 2020). Kültür turizminin özellikleri arasında bulunan ulusların ortak kültürel miraslarının öğrenilmesi, ülkeden ülkeye değişen kültürel değerlerin gözlemlenmesi ve kültürel mirasın korunması müzeler yoluyla olmaktadır (Çuhadar, 2021; Güneş, vd., 2019; Sop vd., 2020). Müzeler ile kültür turizminin gelişiminin karşılıklı olarak birbirine yararı bulunmaktadır. Turizm sayesinde müzelerde sergilenen eserlerin tanınırlığı artarken, müzeler turizm açısından alternatif destinasyonlar oluşturarak, turist sayısının artmasına neden olmakta, aynı zamanda buldukları bölgeye ekonomik anlamda gelir yaratmaktadır (Kervankıran, 2014). Bir destinasyondaki kültür turizmine yönelik ilginin artması, müzelerin de daha fazla ziyaretçiyi ağırlamasını sağlamaktadır (Göktaş & Dinçer, 2017). Ayrıca, müzeler buldukları destinasyona farklılık katarak destinasyonun markalaşmasına ve olumlu imaj oluşturmaya katkıda bulunduğu gibi, sosyo-kültürel ve sosyo-ekonomik etkileri ile destinasyonların pazarlanmasına da yardımcı olan unsurlardandır (Korkmaz vd., 2019; Köroğlu vd., 2017).

Yaşadığımız dönemde müzeler sadece arşivleme ve sergileme özelliğinden sıyrılıp modern müzecilik anlayışına geçmiştir. Müzeler artık ziyaretçiler tarafından gezilirken, eğlenilen, farklı deneyimler kazanılan, öğrenilen ve aynı zamanda kültür turizmine katkı sağlayan, destinasyonlara ciddi anlamda ekonomik kazanç sağlayan, etkileşimli ve dinamik mekânlar haline gelmişlerdir (Kervankıran, 2014). Modern müzecilik anlayışında ziyaretçiler sergilenen eserlerle iletişim kurmakta ve etkileşim halinde olmaktadır. Ayrıca, günümüz teknolojisine uygun olarak sanal müze, internet sayfaları, sosyal medya, mobil uygulamalar gibi gelişmeler müzelerin ziyaretçi etkileşimini artırmaktadır (Kervankıran, 2014; Yıldız & Diken, 2021). Modern müzecilik yaklaşımında ziyaretçilerin deneyimlerine verilen önem de artmıştır. Farklı kültürlerin, yerel yaşam biçimlerinin deneyimlenmesini sağlayan müzeler turizm destinasyonundaki rekabet avantajlarını korumak için ziyaretçi deneyimlerinin önemine odaklanmaktadır (Soltani-Nejad vd., 2022). Müze ziyaretçilerinin deneyimlerine ilişkin değerlendirmeler yapmak müze yöneticilerinin öncelikleri arasına girmiştir (Riva & Agostino, 2022). Ziyaretçilerin müze içerisinde buldukları süreçte yaşadıkları deneyimlerin belirlenmesi, müzelerin etkililiğinin artırılması yönünde önemlidir (İşçi vd., 2020). Ziyaretçilerin müze deneyiminden beklentilerinin belirlenmesi müze yöneticilerine uygulayacakları politikalar konusunda bilgi vermektedir (Harman & Akgündüz, 2014). Modern müzecilik anlayışı çerçevesinde ziyaretçilerin talepleri değerlendirilerek müzenin düzenlenmesinde yeniliklere gidilmektedir. Bir destinasyonun olumlu yönde tanıtımının yapılması, müzelerdeki sorunların ortadan kaldırılması, müze ziyaretçi sayılarının artırılması için çalışmalar müzeyi önceden ziyaret edenlerin yorumları doğrultusunda şekillenmektedir (Şad & Şahin, 2018).

Müzelere yönelik ziyaretçi deneyimi; ziyaret öncesi (karar verme süreci), ziyaret sırası (deneyimin odak noktası, süreç) ve ziyaret sonrası (kazanımlar) olmak üzere üç aşamada incelenmektedir. Ziyaretçilerin beklentileri ve istekleri ziyaret öncesindeki karar verme süreci içindeyken; ziyaret sırasında yaşadıkları deneyim, sürecin temelini oluşturmaktadır. Ziyaret sonrası ise, ziyaretçilerin etkilenme düzeylerine bağlı olarak tavsiye etme ve yeniden ziyaret etme isteğini kapsamaktadır (Bahçeci, 2022). Üç aşamalı olarak gerçekleşen müze ziyareti deneyimini değerlendirmek için geleneksel olarak yüz yüze yapılan anketler kullanılmaktadır. Ancak, anket yönteminin sınırlılıkları bulunmaktadır. Bunlardan ilki, deneyimin boyutlarının ziyaretçilerden ziyade müze uzmanları ya da yöneticileri tarafından önceden tanımlanmış olmasıdır. Bu şekilde ziyaretçilerin algılayabilecekleri farklı deneyimleri belirlemek mümkün olamamaktadır. Diğer sınırlılık ise, ziyaretçilerin memnuniyetinin genellikle sayısal ölçeklerle ölçülmesi ve gerçek düşüncelerine yer verilmemesidir. Geleneksel yöntemlere karşılık gelişen teknoloji ile birlikte müze deneyiminin boyutları ve bunların değerlendirilmesi konusunda dijital ve çevrimiçi teknolojiler ve bunlardan elde edilen veriler, ziyaret deneyimini analiz etmek için yeni fırsatlar sunmaktadır (Riva & Agostino, 2022). Bunların başında, ziyaretçilerin internet ortamındaki çeşitli platformlar üzerinden bir destinasyon ya da müze ile ilgili elektronik yorumları gelmektedir (Şad & Şahin, 2018). Ayrıca, sosyal medya platformları aracılığıyla deneyimlerin, görüntülerin ve tavsiyelerin paylaşılması, çağdaş turizmin merkezi bir unsuru haline gelmiştir (Van der Zee & Bertocchi, 2018). Sosyal medyanın maliyetinin az olması, güncel bilginin hızlı yayılımının sağlanması, deneyimlere ilişkin samimi iletişimin kurulabilmesi gibi sebeplerle potansiyel turistler için öncelikli bilgi edinme kaynağı haline gelmiştir (Köroğlu vd., 2017). İnternet üzerinde yer alan yorumlar hem

bir destinasyonu ziyaret etmek isteyen diğer kişiler için hem de destinasyonun yöneticileri için önemli bir veri kaynağı durumundadır (Korkmaz vd., 2019; Türker & Yaşar, 2018). Turizm sektöründe talebin sürdürülebilir olması ve talep artışının sürekliliği, destinasyonların turistlerin beklenti ve isteklerini karşılama ve memnuniyet sağlama düzeylerine bağlı olması sebebiyle, destinasyonların tüketici istek ve tercihlerini anlamalarında ve analiz etmelerinde elektronik yorumları takip etmeleri önemlidir (Türker & Yaşar, 2018). Bir yere seyahat edecek kişiler o destinasyonun kültürel zenginlikleri, konaklama, yeme-içme ve eğlence gibi hizmetleri hakkında bilgiye ve destinasyon ile ilgili olumlu-olumsuz yorumlara göre seyahat tercihlerini belirlemektedir (Gökçe vd., 2018; Göktaş & Dinçer, 2017; Türker & Yaşar, 2018). Memnuniyet, tavsiye ve yeniden gelme isteği ile ilgili ziyaretçi deneyimlerinin paylaşılması yeni ziyaretçilerin tercihlerini olumlu yönde etkilemektedir (Soltani-Nejad vd., 2022). İnternet üzerinde yer alan yorumlar tarafsız kişilerce yazılmış olduğu için tüketicilere daha güvenilir gelmektedir (Çoban vd., 2019; Van der Zee & Bertocchi, 2018). Turistik tüketiciler, turizm sektöründeki ürünler hakkında gerçek tüketicilerin deneyimlerine ilişkin önerilere daha fazla güven duymaktadırlar (Köroğlu vd., 2017).

Elektronik ortamda destinasyonlar, müzeler, oteller, restoranlar gibi turizme hizmet eden mekanlara yönelik yorum yapılabilen çok sayıda platform bulunmaktadır (Mancı & Tengilimoğlu, 2021). Bunlar arasında yer alan TripAdvisor dünya genelinde en fazla kullanıcıya ve yoruma sahip turizm içerikli site durumundadır (Göktaş & Dinçer, 2017). Bir milyardan fazla seyahat yorumuna sahip TripAdvisor'daki kullanıcıların gönüllü olarak yazdıkları yorumlar dünyanın her yerindeki turistlere ulaşmakta ve yeni ziyaretçiler için destinasyon imajı oluşturmaktadır (Maurer, 2011; Stoleriu vd., 2019). Turistler için güvenilir bilgi kaynağı olan TripAdvisor platformu turizm uygulayıcıları, resmi kurumlar ve turizm işletmeleri tarafından da kullanılacak bilgi üretmektedir (Soltani-Nejad vd., 2022). TripAdvisor platformunda müzeler ilgili çok sayıda ziyaretçi yorumu bulunmaktadır. TripAdvisor ortamında yer alan yorumları iyi değerlendirebilen müze yöneticileri için iyileştirme açısından fırsat sunmaktadır. Ayrıca, müze ziyaretçileri; müzelerin açılış saatleri, bilet fiyatları, çocuklara yönelik etkinlikler, müzede sergiler, müzenin fiziksel ortamı, sıcaklığı, kalabalık olma durumu, müze dükkânında satılan ürünler, tuvaletler, müzede yaşadıkları duygular, deneyimler gibi her konu hakkında yorumda bulunabilmektedir (Alexander vd., 2018). Ziyaretçilerin müze deneyimleri, yeni ziyaretçilerin karar verme sürecini hızlandırmakta, müzelerin tekrar ziyaret edilmesini etkilemekte ve yöneticilerin, ziyaretçilerin müzeden isteklerini anlamalarını sağlamaktadır (Riva & Agostino, 2022; Sarı Gök & Şalvarcı, 2020).

TripAdvisor platformunda yer alan yorumlar müzeler için geniş bir veri seti sunmaktadır (Van der Zee & Bertocchi, 2018). Çevrimiçi incelemeler üzerine yapılan araştırmanın, veri kullanılabilirliği, veri toplamanın hızı ve deneklere müdahale etmeme gibi bir dizi avantajı bulunmaktadır. Bu veri setlerinin değerlendirilmesinde geleneksel istatistik yöntemler yerine genellikle nitel analiz teknikleri kullanılmaktadır (Taecharungroj & Mathayomchan, 2019). TripAdvisor verilerini değerlendirerek yöneticilere yol gösterici öneriler sunan akademik çalışmalar yapılmaktadır (Mancı & Tengilimoğlu, 2021). Bu yöndeki akademik çalışmalar, ulusal ve yabancı literatürde yer almaya başlamıştır. Şad ve Şahin (2018) tarafından yapılan çalışmada Türkiye'de en fazla ziyaret edilen müzelere yönelik TripAdvisor üzerinde yapılan olumlu-olumsuz yorumları içerik analizi ile değerlendirmiştir. Göktaş ve Dinçer (2017) ise, İstanbul'da bulunan ve en fazla yorum alan on müzeye ilişkin yorumları içerik analizi ile incelenmiştir. Literatürde ayrıca, Safranbolu (Türker & Yaşar, 2018), İznik (Çuhadar, 2021), Eskişehir (Çoban vd., 2019), Malatya Arslantepe Höyüğü (Topsakal, 2019), Adıyaman (Arıca & Çorbacı, 2019), Göbeklitepe Dünya Mirası Alanı (Mancı & Tengilimoğlu, 2021), Gelibolu (Çakar, 2018), Assos Arkeolojik Alanı ve Assos Antik Limanı (Başaran & Somuncu, 2021) gibi destinasyonlar ile ilgili TripAdvisor'da yapılmış yorumların ziyaretçilerin deneyimleri açısından incelendiği çalışmalar bulunmaktadır. Demirel ve Çamlıca (2021), Ağrı, Ardahan, Iğdır, Kars illerinin rekreasyon kaynaklarına yönelik değerlendirmeyi TripAdvisor'da yer alan turist yorumları doğrultusunda gerçekleştirmişlerdir. Burdur Müzesi (Sop vd., 2020), Ulucanlar Ceza Evi Müzesi (Kaya & Aylan, 2020), Mevlana Müzesi (Güneş, vd., 2019), Emine Göğüş Mutfak Müzesi (Arıca & Yeşilyurt, 2018), Safranbolu Türk Kahve Müzesi (Baycar, 2017) ve Troya Müzesi (Korkmaz, 2020) gibi müzelerde yaşanan deneyim, hissedilen duygular, motivasyonları, memnuniyet ve tavsiye düzeyleri, algılanan hizmet kalitesi gibi özellikleri bakımından müze ziyaretçilerinin çevrimiçi yorumları da yapılan diğer çalışmalarda değerlendirilmiştir. Literatürde, gastronomi müzeleri ve oyuncak müzeleri ile ilgili yapılan çevrimiçi yorumların netnografi tekniğine göre incelendiği çalışmalar da bulunmaktadır (Akoğlan Kozak & Güncan, 2021; Sarı Gök & Şalvarcı, 2020). İşçi vd., (2020) tarafından yapılan çalışmada TripAdvisor'da yer alan ziyaretçi deneyimine dayalı yorumlar ile 30 farklı müze yöneticisi ile yapılan görüşmeler birlikte değerlendirilmiştir. Yapılan bir başka çalışmada ise, TripAdvisor

kullanıcılarına göre 2016 yılında en iyi 10 müze seçilen Türkiye'deki müzelerle ilgili olumsuz yorumlar çözümlenmiştir (Köroğlu vd., 2017).

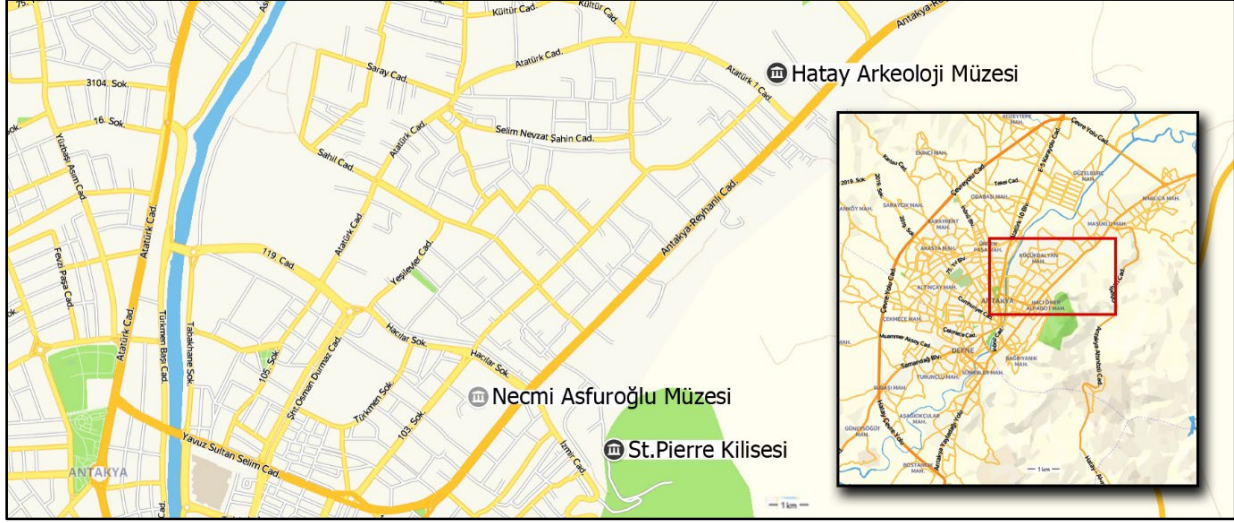
Yabancı literatür incelendiğinde, TripAdvisor yorumlarının turizm araştırmalarında veri kaynağı olarak sıklıkla kullanıldığı görülmektedir. Bu çalışmalar arasında yine çeşitli turistik destinasyonlara ve müzelere yönelik yorumların değerlendirildiği, büyük verilerin de kullanıldığı çalışmalar bulunmaktadır. Taecharungroj ve Mathayomchan (2019) çalışmalarında Tayland'ın Phuket kentine yönelik 65.079 TripAdvisor yorumunu kullanarak turizm destinasyon yöneticileri için makine öğrenmesine dayalı bir model geliştirmeye çalışmışlardır. Soltani-Nejad vd. (2022) tarafından yapılan çalışmada, nitel bir yaklaşım kullanılarak Eyfel Kulesi ziyaretçilerinin seyahat deneyimlerinin çağrışımları ve önemli kriterleri belirlenmiştir. Maurer (2011), çalışmasında müzeler ve büyük organizasyonların ziyaretçilerinin TripAdvisor'da yer alan görüşlerini beklentileri karşılama düzeyi açısından karşılaştırmıştır. Yabancı literatürde yapılan diğer bazı çalışmalarda; Tuna Deltası ziyaretçilerinin doğal alana yönelik deneyimleri (Stoleriu vd., 2019) ve Fransa Verdun'da ziyaretçilerin savaş alanı deneyimine (Bornarel vd., 2021) ilişkin TripAdvisor yorumları çözümlenmiştir. Paraskevaidis ve Weidenfeld (2019) çalışmalarında, Titanic Belfast ziyaretçilerinin çevrimiçi yorumlarına dayalı olarak müze tanımlarını keşfetmeyi, kuruluşların beklentileri nasıl karşıladığını değerlendirmeyi ve müzelere yönelik ziyaretçi algılarını anlamayı amaçlamıştır. Riva ve Agostino (2022), ise çevrimiçi incelemeleri kullanarak 2019'da en çok ziyaret edilen 30 İtalya müzesi için ziyaret deneyiminin gizli boyutlarını belirlemiş ve farklı kültürel geçmişlere sahip ziyaretçiler arasındaki farklılıkları değerlendirmiştir.

Çalışma alanını oluşturan Hatay Arkeoloji Müzesi özelinde ziyaretçilerin müze deneyimine yönelik az sayıda çalışma bulunmaktadır. TripAdvisor'da yer alan Hatay destinasyonu hakkındaki ziyaretçi deneyimlerini irdeleyerek destinasyonun olumlu ve olumsuz yönlerinin tespit edilmesinin amaçlandığı çalışmada, Hatay Arkeoloji Müzesi'ne yönelik verilen puanların dağılımı ölçüsünde kısa bir değerlendirme yapılmıştır (Gökçe vd., 2018). Keskin ve Köroğlu Keskin (2020) tarafından yapılan çalışmada, Hatay Arkeoloji Müzesi'ni ziyaret eden akademisyen ve lisansüstü öğrencilerine yüz yüze uygulanan ölçek ile hizmet kalitesi algılarının ölçülmesi amaçlanmıştır. Kalaba ve Saçlı (2021) çalışmalarında, hizmet kalitesi ile yenilenme kavramları arasındaki ilişkiyi, 2020 yılında Hatay Arkeoloji Müzesini ziyaret eden bireyler örnekleminde değerlendirmiştir. Saçlı ve Kalaba (2020) tarafından yapılan çalışmada 2019 yılının Nisan ve Mayıs aylarında Hatay Arkeoloji Müzesi'ni ziyaret eden 342 kişiye uygulanan ölçekler ile ziyaretçilerin hizmet kalitesi algıları belirlenmiştir. Literatürde, Hatay Arkeoloji Müzesi özelinde yapılan çalışmalarda belirli zaman dilimindeki ziyaretçilere yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Geniş bir zaman aralığında, ziyaretçilerin kendilerine özgü çevrimiçi yorumlarını ayrıntılı olarak inceleyen bir çalışma bulunmaması, bu çalışmanın önemini ortaya çıkarmakta ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma Kasım 2022'de yapılmaya başlanmıştır. Çalışmaya ilk başlama amacı Hatay Arkeoloji Müzesi'nin ziyaretçiler tarafından belirlenen olumlu ve olumsuz özelliklerini ortaya koyarak daha iyi bir ziyaretçi deneyimi için öneriler geliştirmektir. Ancak; 6 Şubat 2023 tarihinde Kahramanmaraş merkezli Mw 7,7 ve Mw 7,6 büyüklüğünde, 20 Şubat 2023 tarihinde Hatay merkezli Mw 6,4 ve Mw 5,8 büyüklüklerindeki depremler sonrası Türkiye'nin 11 ilinde çok geniş bir alanda can ve mal kayıpları yaşanmıştır. Hatay, bu depremlerden yıkımlar ve can kayıpları anlamında en fazla etkilenen il konumundadır. Yaşanan can kayıpları ile kıyaslanamayacak durumda olmakla birlikte, kültürel mirasın büyük kısmının hasar alması Hatay'ın yaşadığı önemli kayıplardandır. Özellikle Antakya'nın kadim kültürünü oluşturan unsurlar depremlerde büyük zarar görmüştür. Anadolu'nun ilk camisi Habib-i Neccar Cami, Katolik Kilisesi, Ortadoks Kilisesi, Sarımsı Cami, Hatay Meclis Binası, eski Antakya evleri gibi şehrin çok kültürlü yapısının ve tarihinin simgesi olan eserler yıkılmış ve ya ağır hasar almıştır (Göktaş, 2023; Varnacı Uzun & Somuncu, 2023). Hatay tarihine ve kültürüne ait önemli eserlerin sergilendiği Hatay Arkeoloji Müzesi ise, depremlerden kısmen daha az hasar almıştır. İnsanlığın ortak mirası durumundaki Antakya kültürel mirasının restorasyonu ve yeniden ayağa kaldırılması hem kültürlerarası etkileşimin devamlılığı hem de Antakya'nın kültürel turizminin yeniden canlanması için önemlidir (Varnacı Uzun & Somuncu, 2023). Bu bağlamda, depremler sonrasında tamamlanan bu çalışmada, depremler öncesinde ziyaretçilerin bakış açısıyla müzenin durumu ortaya konularak, Antakya'nın yeniden planlanması ve inşası sürecinde müzenin de önceden var olan olumlu durumunun korunması, eksiklerinin ise giderilerek yeniden ziyarete açılabilmesi konusunda fikir vermesi amaçlanmaktadır. Ayrıca, Antakya'nın yeniden bir kültür turizmi destinasyonu olarak planlanmasına ilişkin olarak müzenin konumu ve çevresine yönelik öneriler oluşturulması da bu çalışmanın amaçları arasındadır.

Çalışma Alanı

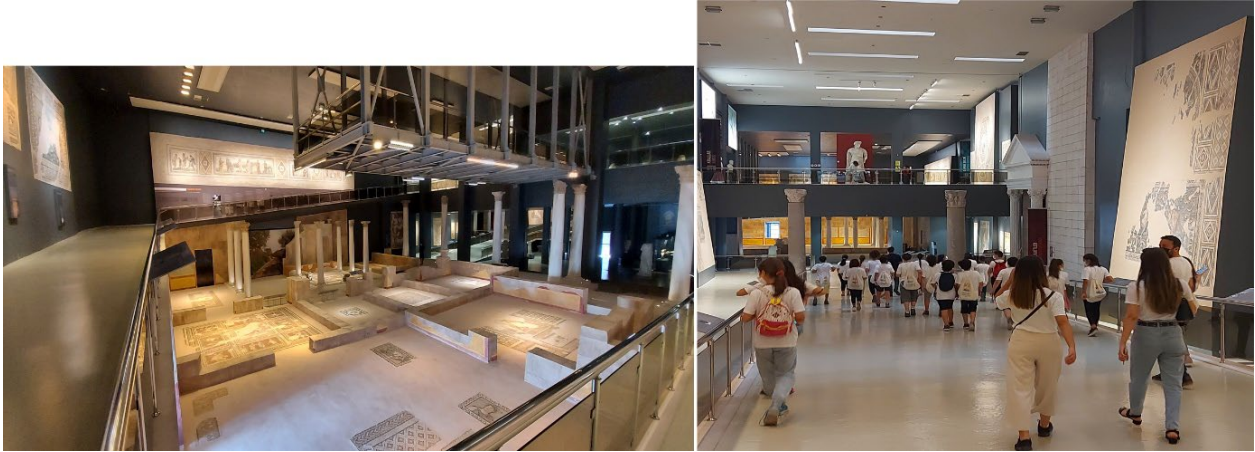
İlk olarak, 23 Temmuz 1948 tarihinde hizmete açılan ve 1975 yılında revizyondan geçen eski Hatay Arkeoloji Müzesi Antakya şehir meydanında Asi Nehri kıyısında bulunmaktaydı. Antakya Maşuklu Mahallesi'nde 2011 yılında inşasına başlanan ve 2014'te resmi olarak açılan yeni arkeoloji müzesi 10.700 m2 sergi alanı ve 3500 m2 sergilenen mozaikle dünyanın en büyük mozaik sergileme alanına sahip müze konumundadır. 2019 yılında ikinci kısmı da, ziyarete açılan Hatay Arkeoloji Müzesi, 19 sergi salonundan oluşmaktadır. Müzede Paleolitik Dönemden Ortaçağ'ın sonuna kadar birçok önemli eser, kronolojik ve tematik olarak sergilenmektedir. Merkezi Antakya olmak üzere İskenderun, Daphne (Harbiye), Tell Atçana, Tell Tayinat, Samandağ (Seleukeia Pieria), Erzin (Epiphaneia), Dört Yol, Altınözü, Kırıkhan, Hassa ilçelerinde yapılan kazılardan çıkan eserler müzenin zengin koleksiyonlarını oluşturmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023).



Şekil 1. Hatay Arkeoloji Müzesi konum haritası

Hatay'da 1932 yılında başlayan kazı çalışmalarında çıkan çoğu Roma Dönemi'ne tarihlendirilen mimari ve diğer buluntular kentin zenginliğini ve ihtişamını ortaya koymaktadır. 1932-1939 yıllarında Princeton Üniversitesi'nin yaptığı merkezi Antakya'da olmak üzere Harbiye, Narlıca, Güzelburç, Samandağ ve çevresinde araştırmalarla müzenin esas zenginliğini oluşturan mozaikler ortaya çıkarılmıştır (Türkiye Kültür Portalı, 2023).

Hatay Arkeoloji Müzesi'nde; Prehistorik, Paleolitik Kültür (Üçağzılı Mağarası Canlandırması), Amuk Kültürü (Amik Ovası Höyük Eserleri), Helenistik Dönem (Antakya'nın Kuruluşu), Roma Dönemi (Mozaikler), Nekropol Kültürü (Lahitler), Bizans Dönemi (Mozaikler), Hatay Orta Çağ Dönemi ve Dinler, Hatay Arkeolojisi tarihi, Güncel kazılar/sergiler olmak üzere dokuz farklı temada ve kronolojik sıralama içinde sergileme yapılmaktadır (Fotoğraf 1), (Hatay Valiliği, 2023).



Fotoğraf 1. Deprem öncesi müzedeki sergilemeler

Şuppiluliuma Heykeli, Arsuz Stelleri, Asur Ortastadı, Tyche Heykeli, Antakya Lahdi ve Çift Aslanlı Sütun Kaidesi ile “Terkedilmiş Ariadne Mozaïği”, “Yakto” “Satyr ve Hermaphroditos Mozaïği”, “Mevsimler Mozaïği”, “Venüsün Doğuşu Mozaïği”, “Artemis Mozaïği” ve “İskelet Mozaïği” müzedeki en önemli eserlerdir (Fotoğraf 2), (Türkiye Kültür Portalı, 2023).



Fotoğraf 2. Deprem öncesi Şuppiluliuma Heykeli ve Antakya Lahiti

6 Şubat 2023'te Kahramanmaraş merkezli ve 20 Şubat 2023'te Hatay merkezli gerçekleşen depremlerde müzenin bir kısmı hasar almıştır (Varnacı Uzun & Somuncu, 2023). Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yapılan açıklamaya göre ilk etapta elektrik kesintilerinin güvenlik zafiyeti oluşturmaması müzeye güneş enerjili kamera sistemleri kurulmuştur (“Müzeler güvenli durumda”, 2023). Hatay Arkeoloji Müzesi Müdürü Ayşe Ersoy'un belirttiğine göre de, meydana gelen hasar mozaiklere ve diğer önemli eserlere zarar vermemiştir. Hem arkeoloji müzesindeki eserler hem de şehirdeki diğer müzelerdeki eserler vitrinlerden çıkarılarak güvenli alanlar da toplanmıştır (Fotoğraf 3, 4).



Fotoğraf 3. Deprem sonrası müzenin durumu ve alınan önlemler 1

Kaynak: “Şuppiluliuma'ya çelik kafes”, 2023.

210 mozaik pano ile diğer müzelerden 555 eser ile müze vitrinindeki 3 bin 763 eser toplanarak Hatay Arkeoloji Müzesi'nde korumaya alınmıştır. Daha sonraki süreçte taşınabilir eserlerin bir kısmı kontrollü şekilde Kırşehir Müzesi'ne gönderilmiştir.



Fotoğraf 4. Deprem sonrası müzenin durumu ve alınan önlemler 2

Kaynak: “Şuppiluliuma’ya çelik kafes”, 2023.

Müze müdürünün açıklamasına göre, Kral Şuppiluliuma heykeli, Antakya Lahiti ve İskelet mozağinin olduğu salon ve mozaiklerin hepsi sağlam şekilde kalmıştır (“Eserler Hatay Müzesi’ne taşındı”, 2023).



Fotoğraf 5. Önlem olarak yapılan çelik kafesler

Kaynak: “Şuppiluliuma’ya çelik kafes”, 2023.

Ayrıca, heykeller zarar görmesin diye hazırlanan yol haritası uyarınca, Hitit kralının heykeli Şuppiluliuma, Arsuz Stelleri, Antakya lahdi, mozaikler için çelik kafesler hazırlanmıştır (Fotoğraf 5), (“Şuppiluliuma’ya çelik kafes”, 2023).

Depremler sonrası Kültür ve Turizm Bakanı’nın da katıldığı “Hatay Kültürel Mirasını Koruma Bilimsel Danışma Kurulu Toplantısı” gerçekleştirilmiştir. Bu toplantı sonucunda Bakan Mehmet Nuri Ersoy’un açıklamalarına göre; Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, Vakıflar Genel Müdürlüğü ile Hatay’da ortak bir operasyon merkezi oluşturulacaktır. Ayrıca Bakan Ersoy, Hatay’da yıkılan çok sayıda kültürel mirasın kurtarılması, enkazdan tarihi ve kültürel molozun çıkarılması ve tescilli yapıların hızlı şekilde restorasyonu ve rekonstrüksiyonuna başlayacaklarını da ifade etmiştir (“Deprem bölgesindeki kültür”, 2023).

Yöntem

Bu çalışmada, nitel araştırma desenlerinden netnografi kullanılmıştır. Netnografi, nitel araştırmalarda sıklıkla kullanılan etnografi araştırma geleneğinin değişen teknoloji ile birlikte internet üzerinden yürütülmesi şeklinde açıklanmaktadır. İlk olarak Kozinets (1997) netnografiyi, etnografi tekniklerinin çevrimiçi siber kültüre uyarlanması olarak tanımlamıştır. Netnografide amaç, etnografide olduğu gibi belirli bir grubun kültürünü tanımlama, anlama ve yorumlamadır. Etnografi/netnografi çalışmalarında bir topluluğun paylaştığı ortak deneyimlerin araştırma konusu olabileceğinden hareketle (Yıldırım & Şimşek, 2016); bu çalışmada, Hatay

Arkeoloji Müzesi'ni ziyaret etme deneyiminde bulunan ve bu deneyime ilişkin görüşlerini internet ortamında paylaşan ziyaretçiler çalışma grubu olarak belirlenmiştir.

Netnografi deseninde veriler internet ortamındaki sanal platformlar aracılığıyla toplanmaktadır. Bu çalışmada, Hatay Arkeoloji Müzesi ile ilgili TripAdvisor üzerinde yer alan ziyaretçi yorumları kullanılmıştır. Kasım 2022'ye kadar müze hakkında toplam 1008 yorum bulunmaktadır. Bu yorumların tamamı Outscraper programı aracılığıyla Excel ortamına aktarılmıştır. Sadece puan verilmiş ancak yazılı yorum bulunmayanlar ile Türkçe ve İngilizce dışındaki dillerde yazılmış olanlar çalışmaya dahil edilmemiştir. Eleme sonrası toplam 804 yorum değerlendirilmiştir. İngilizce yorumların çevirisinde çevrimiçi çeviri yöntemi kullanılmış ancak çevirinin Türkçe dilbilgisine uyumu yazar tarafından kontrol edilmiştir.

Netnografi araştırmalarında da, etnografide olduğu gibi verilerin analizinde betimsel ya da içerik analizinden yararlanılmaktadır (Akoğlan Kozak & Güncan, 2021). Grubun algılarının, deneyimlerinin ve tutumlarının kendi bakış açısıyla da aktarılması önem taşıdığından doğrudan alıntılara da sıklıkla yer verilmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2016). Bu çalışmada, veriler içerik analizi ile değerlendirilmiştir. Analizlerde, MAXQDA Analytics Pro 2022, programından yararlanılmıştır. Yorumların değerlendirilerek temalar oluşturulmuştur. Temaların belirlenmesinde müze ziyaretçilerinin görüşlerine yönelik literatürden de yararlanılmıştır (Arica & Yeşilyurt, 2018; Çakar, 2018; Erdoğan & Kırçova, 2017; Harman & Akgündüz, 2014; Sarı Gök & Şalvarcı, 2020; Sop vd., 2020; Yılmaz & Ardıç Yetiş, 2016). Her bir yorum ayrı ayrı değerlendirilerek temalara ilişkin kodlamalar yapılmıştır. Elde edilen bulguların sunulmasında hiyerarşik kod-alt kod modeline göre harita oluşturulmuştur. Ayrıca, kodların sıklığını vurgulamak için kod bulutu; yorumlarda kullanılan kelimelerin sıklığını göstermek için de kelime bulutu oluşturulmuştur. Tema ve kodlamalara ilişkin değerlendirmelerde ziyaretçi yorumlarından doğrudan alıntılara da yer verilmiştir.

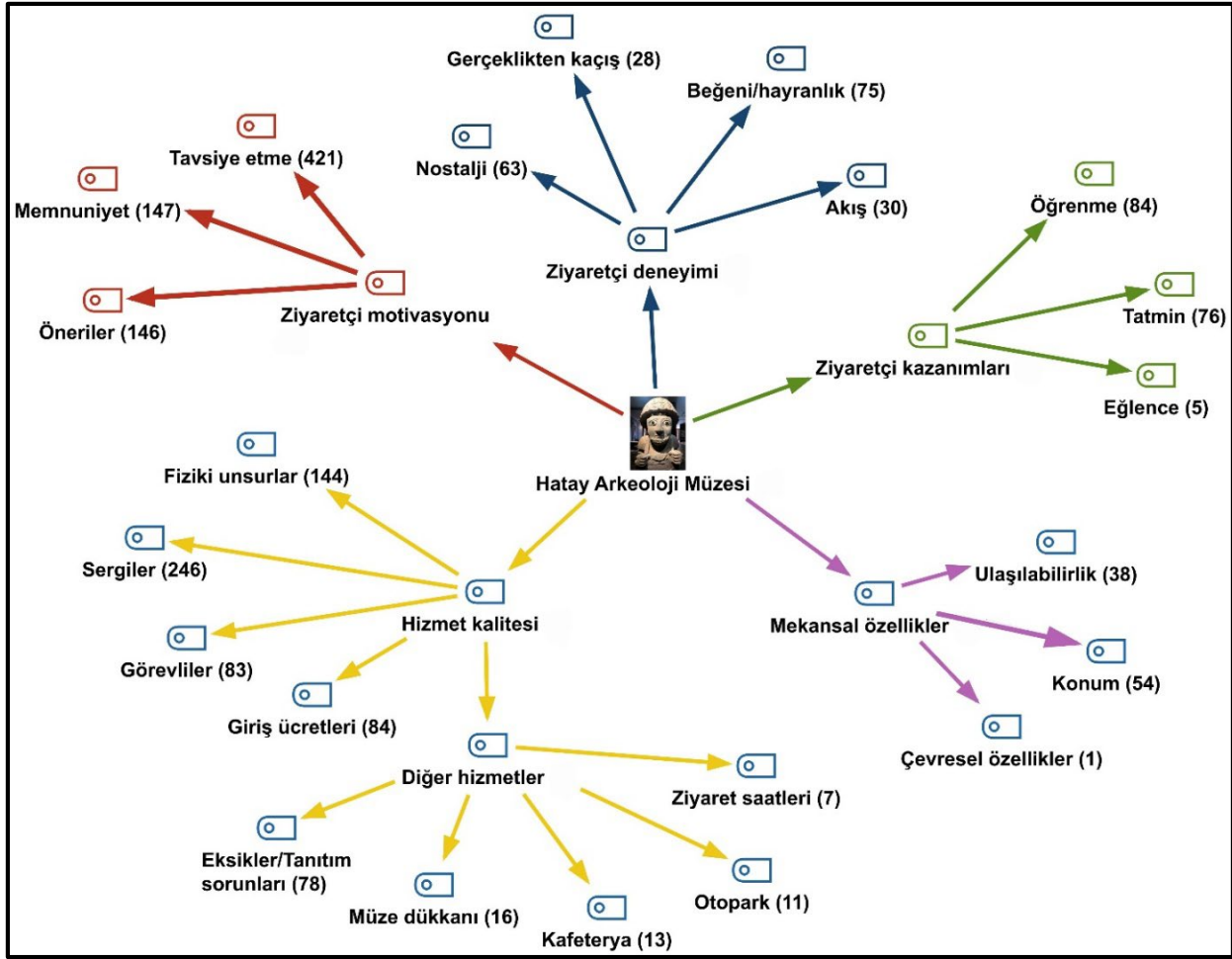
Ayrıca, müzenin bulunduğu konum ve yakın çevresi depremler öncesinde yazar tarafından defalarca ziyaret edilmiş ve alandaki turizm faaliyetlerine ilişkin gözlemler yapılmıştır. Bu gözlemlere dayalı olarak, deprem sonrasına yönelik öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır.

Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde, Hatay Arkeoloji Müzesi ile ilgili Kasım 2022'ye kadar TripAdvisor platformu üzerinde bulunan yorumların incelenmesi ile elde edilen bulgulara yer verilecektir. TripAdvisor'daki 1008 yorumun puanlama olarak dağılımı incelendiğinde 803 Mükemmel (5), 160 çok iyi (4), 36 orta (3), 6 kötü (2) ve 3 berbat (1) şeklinde bir puan dağılımı söz konusudur. Puanlamalara bakılarak ziyaretçilerin müze ile ilgili olumlu görüşlerinin büyük çoğunlukta olduğu görülebilmektedir.

Platform üzerinde puanlama ile birlikte yazılı yorumda da bulunmuş olan 804 kişinin yorumları içerik analizi ile incelendiğinde şu bulgulara ulaşılmaktadır:

Ziyaretçilerin görüşleri 5 ana temada üzerinde toplanmıştır. Bu temalar; ziyaretçi motivasyonu, ziyaretçi deneyimi, ziyaretçi kazanımları, hizmet kalitesi ve mekânsal özellikler şeklindedir (Şekil 2). Bu temalara ait 18 kodlama ve bir kodlamaya ait 5 alt kodlama yapılmıştır. Toplamda 23 kod 1859 defa kodlanmıştır.



Şekil 2. TripAdvisor'da yer alan ziyaretçi yorumlarına ilişkin içerik analizi

Kod bulutu incelendiğinde de görüleceği gibi bu kodlar arasında en fazla vurgulananı “*Tavsiye etme*” kodudur. Bunun yanında, “*memnuniyet*”, “*öneriler*”, “*sergiler*” ve “*fiziki unsurlar*” kodları da ön plana çıkan kodlar arasındadır (Şekil 3).

Öneriler Çevresel özellikler Gerçeklikten kaçış Müze dükkanı Fiziki unsurlar Çocuk, yaşlı veya engelli ziyaretçiler Memnuniyet Otopark Öğrenme Konum Nostalji Tuvaletler Tavsiiye etme Beğeni/hayranlık Görevliler Ulaşılabilirlik Tatmin Giriş ücretleri Akış Kafeterya Eksikler/Tanıtım sorunları Ziyaret saatleri Eğlence Sergiler

Şekil 3. Ziyaretçi yorumlarına ilişkin kod bulutu

Ziyaretçilerin tüm yorumları arasında en fazla kodlama “Ziyaretçi Motivasyonu” teması altında bulunmaktadır. Bu tema kapsamında “tavsiye etme” 421 defa kodlanmıştır (Şekil 2). Ziyaretçilerin 147 defa tekrar ettikleri gibi memnuniyet düzeylerinin yüksek olması müzeyi tavsiye etme oranlarını da artırmıştır. Ziyaretçiler müzeye ilişkin memnuniyetlerini ve tavsiyelerini şöyle dile getirmişlerdir:

- ... “Kesinlikle sadece müze için bile Antakya ziyaret edilmeli.”
- ... “Hatay'da görülmesi gereken ilk yer net, sadece bu müze için gelinebilir.”
- ... “Yolu Antakya'ya düşen herkesin kesinlikle görmesi gereken büyüleyici yer.”
- ... “Kesinlikle görülmeye değer. Şiddetle tavsiye ederim.”
- ... “Antakya'daki herkesin gitmesi gereken bir müze. Hatta tekrar tekrar gidilebilir.”
- ... “Mutlaka gidin görün. Çocuklarınızı künefenin tadını unutsa da burayı unutmayacaktır.”

Ziyaretçilerin müzeyi tavsiye etmeleri ile birlikte tekrar ziyaret niyetlerinin de yüksek oranda olduğu incelenen yorumlardan anlaşılmaktadır. Ziyaretçilerin memnuniyetlerini ifade ederken kullandıkları cümlelerden bazıları şu şekildedir:

- ... “Açıkgası gittiğimde o kadar güzel, profesyonel ve büyük bir müze olduğunu düşünmemiştim, Türkiye'de gezdiğim en güzel ve dolu müzeydi.”
- ... “Arkeoloji mezunu biri olarak Türkiye'de şimdiye dek gezdiğim en iyi müzeydi diyebilirim.”
- ... “Çok müze gezerim, ben böyle müze görmedim. Bir an kendimi Fransa ya da Hollanda'da gibi hissettim.”
- ... “Şimdiye kadar çok yerde müze gezdim ancak bu, dizaynı, binası ve içerisindeki eserleri ile bir barıkaydı.”

Yorumlarda müzeye gelecek ziyaretçiler için öneriler 146 defa kodlanmıştır. Ziyaretçilerin önerilerinde en fazla vurguladıkları konu müze gezisinin zamanlaması konusundadır. Müzenin mutlaka uzun zaman diliminde gezilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca, eserler ile ilgili önceden bilgi sahibi olarak ya da tanıtım filmini izleyerek geziye başlanması ya da rehberli bir tur yapılmasının önemine de dikkat çekmişlerdir. Önerilerin bir kısmı ise, ziyaretçilerin müze içinde görmesi gereken eserler hakkındadır. Ziyaretçiler yorumlarında önerilerini aşağıdaki sözlerle dile getirmişlerdir:

- ... “Gezmek için en az 3 saatinizi ayırmanız gerekiyor.”
- ... “En az 4-5 saat ayırmanız ve öncesinde bilgi toplayarak gitmenizi tavsiye ediyorum.”
- ... “Ancak konuları bilen iyi bir rehber ile gezmek çok yararlı olacaktır. Müzeyi hakkıyla gezmek için en az iki saatinizi ayırın, acele getirmeyin, her eser ayrı güzellikte.”

... “Eğer müzeleri seviyorsanız en az iki saatinizi ayırmanız gerekiyor. Mutlaka rehberli gezin çünkü her mozaiğin bir hikayesi var.”

... “8 dakikalık her saat başı kısa bir tanıtım var, gezmeden izleyin derim.”

... “Saat başı gösterilen videoyu mutlaka izlemenizi öneririm. Medeniyetler bakımında ve bölgenin tarihini çok iyi anlatıyor.”

... “Ayrıca geçmişten günümüze kadar tüm sikeke ve paralarla ilgili bir bölüm var. İlgili alan olarak para tarihine ilgilenenlere özellikle tavsiye ederim.”

... “Çıkışa yakın bir odada labitler var, odanın en arkasında daha küçük bir odada en önemli labit var, atlamayın sakın.”

... “Şuppiluliuma heykelini de mutlaka görün, hikayesini okuyun.”

... “Yalnız ayaküstü gezilecek bir yer değil. En az 2-3 saat zaman ayırın. Mümkünse müzeyi deneyimli bir rehberle gezin.”

... “Gezinize 1 gün ayırmanızı öneririm. Hele açıklamaları okuyan bir müze gezgini iseniz mutlaka 1 tam gün ayırın. Pişman olmazsınız.”

İçerik analizi sonucunda ulaşılan diğer tema “Ziyaretçi deneyimi”dir. Ziyaretçi deneyimi teması altındaki kodlamalar, *Beğeni/hayranlık* (f:75), *Nostalji* (f:63), *Akış* (f:30) ve *Gerçeklikten kaçış* (f:28) şeklindedir (Şekil 2). Ziyaretçilerin müzedeki eserlere yönelik hayranlıklarını aktardıkları sözlerden bazıları şöyledir:

... “Eşimin ve benim gezi boyunca müthiş etkilendiğimiz yerlerden birisi oldu; muazzam.”

... “Eserler büyüleyici.”

... “43000 yıllık mağaramı dersiniz, Hititler Romalılar mı? dersiniz kesinlikle hayran kaldım. Hem Hatay’a hem müzeye.”

... “Özellikle Roma Dönemine ait mozaikler büyüliyor insanı.”

... “Harika mozaikler ve ihtişamlı heykeller... Bunları nasıl çıkarmışlar yerin altından diye düşüneceğiniz büyüklükte mitolojik heykeller ihtişamıyla göz kamastırıcıydı.”

Nostalji kodlamasında ziyaretçiler eski dönemleri yeniden yaşamış, o zamana gitmiş gibi hissettiklerini ve tarihte yolculuk hislerini aşağıdaki ifadelerle dile getirmişlerdir:

... “Müze sizi direkt tarihin sayfalarında yolculuğa çıkarıyor.”

... “Tarihin derinliklerinde kaybolmak için iyi bir yer.”

... “Ülkenin en büyük mozaiik müzesinde kendinizi adeta yüz yıllar öncesinde yaşıyor gibi hissediyorsunuz.”

... “Tarihe ilgi duyanlar için mutlaka görülüp, gezilmesi gereken bir müze, tarihin derinliklerine doğru yolculuk yapmış hissi uyandırıyor gezerken.”

Akış kodlaması ziyaretçilerin müzeyi gezme etkinliği sırasında müzedeki eserlere, buldukları ortama tamamen odaklandıklarını, kendilerini tamamen olayın içinde hissettiklerini ve etkinlikten çok keyif alarak kendilerini tamamen etkinliğe verdiklerini belirttikleri yorumlara dayanarak oluşturulmuştur. Akış kodlamasına ilişkin ziyaretçilerin ifadeleri şu şekildedir:

... “Kendinizi atmosferin içine çekilmiş buluyorsunuz.”

... “İçerde zaman nasıl aktı bilmiyorum.”

... “Ağzımız açık gezeceğimiz çok büyük bir envantere sahip Dünya'nın en büyük müzelerinden biri.”

Ziyaretçilere müze gezileri sürecinde günlük yaşamdan uzaklaşma ve farklı bir dünyada yaşıyor gibi hissi veren “gerçeklikten kaçış” kodlaması kapsamında yaptıkları yorumlardan bazı alıntılar şu şekildedir:

... “Müze size bir zaman makinasındaymışsınız hissi veriyor.”

... “Bu müzede göreceğiniz sizi büyüleyecek, bu dünyadan kopartacak, milattan önce binlerce yıl öncesine ışınlanacaksınız. Bu müzeyi gezerken insanoğlunun geçen zaman içinde geliştiğine mi yoksa gerilediğine mi karar veremeyebilirsiniz. MÖ3000 yılında yapılan bir eserin estetiğine sahip bugün böyle bir tasarım bulamayabilirsiniz. Müze de yer alan Roma hamamı ve mozaiikler ise insanı büyüliyor. Kağıtların olduğu bölümde saatin nasıl geçtiğini anlayamadım. Kağıtların üzerindeki heykeller kabartmalar beni aldı bir hayal alemine götürdü. O zamanlarda doluştım o çağlarda gezdim, inanılır gibi değildi. Mozaiikler ve tasvir edilen hikayelere girdim, her mozaiik eseri beni başka bir mitin içine çekti. Zaman su gibi aktı. Burası büyüli bir yer. Buraya geldiğinizde kendinizi serbest bırakın akıp gidin tarihin içine ve o hikayeleri okuyun, savaşları dinleyin, kralların prenslerin konuşmalarına misafir olun. Bırakın buranın büyüü sizi hipnotize etsin. Apollo'nun hikayesini, Eros'un planlarını, Defne'nin kaçışını okuyun sonra gidin, Defnenin gözyaşları dedikleri şelalelere, Defne'yi görün.”

... “Çocukluğumdan beri ne zaman gitssem kendimi, Hititler’le, Asurlular’la, Bizans ve Romalı’larla çevrili beyecanlı bir girdapta bulduğum müzeyi yeni yerinde ve yeni şekli ile görmek büyük bir keyif.”

Gerçeklikten kaçış kodlaması kapsamında ziyaretçiler eserlerin etkileyciliği ile kendilerini o dönemlerin içinde, o zamanı tekrar yaşıyor gibi hissettiklerini vurgulamışlardır.

Ziyaretçi kazanımları teması kapsamında ortaya çıkan üç koddan özellikle “öğrenme” (f:84) ve “tatmin” (f:76) kodlarına yorumlarda ağırlıklı olarak yer verildiği belirlenmiştir. “Eğlence” ziyaretçilerin müze ziyaretinden elde ettiği kazanımlardan bir olmasına rağmen yorumlarda sadece 5 defa yer almıştır.

Öğrenme kodlaması kapsamında ziyaretçi yorumlarında yer alan ifadelerden örnekler şu şekildedir:

... “Anadolu tarihinin ne kadar köklü ve eskiye dayandığını hayretler içinde gezerek bir kere daha anlayacaksınız.”

... “Antakya’nın, medeniyetlerin beşiği olduğunu ve milattan önce yaşayan insanların hangi imkânlarla sahip olduğunu, hangi araç gereçleri kullandığını görüyorsunuz. Öyle dikkatinizi çeken eserler oluyor ki, merak edip o zamanlarda ne için kullanıldığını, mahiyetini okuyarak öğreniyorsunuz. Kısa zamanda arkeoloji noktasında birçok konuda bilgi sahibi olmak istiyorsanız muhakkak gidilmesi gerekli.”

... “Hakkını vere vere okuya okuya gezerseniz, Hatay medeniyeti üzerine çok şey öğrenirsiniz.”

... “Ülkemiz topraklarında bulunan tarih miraslarına sahip çıkmak ve bilgi sahibi olmak adına mutlaka gidilmesi, gezilmesi gereken bir müze.”

... “Antakya tarihi hakkında bir hayli bilgi edinmenizi sağlıyor, etkileyici eser ve kalıntılar var.”

... “Hatay’ın derin tarihi konusunda oldukça yararlı bilgiler içeren kapsamlı bir müze.”

... “Meşhur birkaç mozaike var ama benim en ilgimi çeken kem göz evi oldu. O zamanlarda insanların nazara inandığını burası sayesinde öğrendim.”

Öğrenme kodlaması kapsamında ziyaretçi yorumlarında özellikle Hatay’ın tarihi ile ilgili öğrenilebilecek bilgiler olduğu, eserler ile ilgili bilgilerin edinilebileceği ve daha önce bilinmeyen bazı dikkat çekici bilgilerin bu müze sayesinde öğrenilebileceği vurgulanmıştır.

Tatmin kodlaması kapsamında ise ziyaretçiler müze ziyaretlerinin beklentilerin üzerinde olduğunu, eserlerin, müzenin yapısının pek çok müzeden daha iyi ve etkileyici, ziyaretlerinin tatmin edici olduğunu vurgulamışlardır. Bu kodlama kapsamında yorumları şu ifadelerle belirtmişlerdir:

... “Bu kadar büyük, dolu dolu ve organize bir müze olacağını düşünmeden gidip ağzımı açık bırakan müze.”

... “Beklentilerimizin çok üstünde.”

... “Şu güne kadar onlarca müze gezmişimdir ama bu kadar büyük, güzel ve dolu dolu bir müzeyi gezmişlik sayım bir elin parmaklarını geçmez.”

... “Paleolitik dönem eserleri, lahitler muhteşem. Tarihe meraklı olanı fazlasıyla tatmin edebilecek şekilde ve çok modern bir yapıya sahip.”

... “Bugüne kadar yurtiçi ve yurtdışında birçok arkeoloji müzesine gitmiş biri olarak bu kadar etkilendiğimi hatırlamıyorum.”

... “Uzun zaman önce gitmiştim, keşke tekrar ailece gidebilsem, dünyanın en büyük arkeoloji müzelerini ve mozaiiklerini barındıran bu müze gerçekten sizi doyuracak nitelikte.”

... “Hem dopdolu içeriği hem de tasarımı, erişim kolaylığı, açıklamaları açısından çok tatmin edici bir müze.”

... “Antakya’da görüp büyüleneceğiniz en güzel mekan. Ötesi berisi yok. Bence ne künefesi ne tepsi kebabı. Arkeoloji müzesi girtlak payesinin gerisinde kalmış eşsiz bir değer.”

Hizmet kalitesi teması altındaki kodlar kod bulutunda da görüleceği gibi yorumlarda sıklıkla vurgulanan kodlar arasındadır (Şekil 3). Bu tema kapsamında *sergiler* (f:246) ve *fiziki unsurlar* (f:144) en fazla sıklığa sahip kodlardır. Bu iki kod dışında da, aynı temaya ait *giriş ücretleri* (f:84), *görevliler* (f:83) ve *diğer hizmetler* kodları tespit edilmiştir. Diğer hizmetler kodu kapsamında, *eksikler/tanıtım sorunları* (f:78), *müze dükkânı* (f:16), *kafeterya* (f:13), *otopark* (f:11) ve *ziyaret saatleri* (f:7) alt kodları belirlenmiştir (Şekil 2).

Ziyaretçiler “Sergiler” kodlaması kapsamında özellikle müzede yer alan sergilerin çeşitliliğine vurgu yapmışlar ve Paleolitik, Neolitik, Kalkolitik, Tunç Çağı, Hitit, Helenistik, Roma, Selçuklu ve Osmanlı dönemine ait farklı eserlerin sergilendiğini belirtmişlerdir. Bunun yanında özellikle mozaikler, lahitler, sikkeler ve Şuppuliuma heykelinin varlığı en fazla değinilen eserler arasındadır. Ayrıca, müzede eserlerin sergilenme düzeni, tarihin

akışına uygun olarak farklı konseptlerde sergileniyor olması da ziyaretçilerin dikkatini çekmiştir. Ziyaretçilerin sergiler ile ilgili düşüncelerini şu sözlerinde görmek mümkündür:

...“İlk Çağ’dan başlayan Osmanlı’ya kadar gelen birçok eser antik eserler sikkeler heykeller özellikle labitler en son odadaki olan labit işlemleri göz kamaştırıyor.”

...“Bu müzedeeki eserler eşi benzeri olmayan parçalar. Roma İmparatorluğunun en zengin döneminde yapılmış mozaik panolar büyük bir emek ve özenle duvarlara yerleştirilmiş. Labitler salonunu muhteşem eserler süslüyor.

Antik çağ ile Helenistik ve Roma dönemine ait eserlerin sergilendiği sanat müzesi.”

...“Çok zengin bir mozaik koleksiyonu var. Gez gez bitmiyor. Kral Şuppiluliuma Heykeli, mezar stelleri, Antakya Labiti, Neşelen mozaığı bizim anlarımızda yer etti.”

...“2500 metrekaare mozaik alanı olduğunu öğrendim. Her biri muhteşem sanat eseri. Antakya’nın altın mozaik kaplı olduğunu anlıyor insan.”

...“Paleolitik çağdan başlayarak Helenistik Roma Bizans Selçuklu İslam tarihi eserleri sizi büyüleyecek.”

...“Mozaikler dışında, oldukça güzel düzenlenmiş labitler salonunu ve de müzenin en değerli eserlerinden birisi olan Antakya Labdini muhakkak görün. Madeni paraların sergilendiği kısım da oldukça güzel düzenlenmiş, her döneme ait onlarca sikkelyi yakından inceleyebilirsiniz. Hemen müze girişinde sizi karşılayan Kral Suppiluliuma heykeli görülmesi gereken bir diğer önemli eser.”

...“Mozaikler dışında, oldukça güzel düzenlenmiş labitler salonunu ve de müzenin en değerli eserlerinden birisi olan Antakya Labdini muhakkak görün. Madeni paraların sergilendiği kısım da oldukça güzel düzenlenmiş, her döneme ait onlarca sikkelyi yakından inceleyebilirsiniz. Hemen müze girişinde sizi karşılayan Kral Suppiluliuma heykeli görülmesi gereken bir diğer önemli eser.”

...“Bir çok döneme ait zengin bir koleksiyon var, Kral Suppiluliuma ya ait heykel mozaikler çok etkileyici

Hatay Arkeoloji Müzesinin önemli bir bölümünü oluşturan mozaik salonunda, çevre kentlerden çıkarılan mozaikler sergilenmekte, genellikle Harbiye’de ve Samandağ’da yapılan kazı çalışmaları sırasında ortaya çıkarılan eserlerin her biri birbirinden özel ve canlı renklerde, tasvirler Mitolojiden alınmış.”

...“Sergi alanı harika. Her biri çok değerli ve geçmiş yüzyıllara dayanan parçalar eserler sergileniyor.”

...“Bu kadar güzide eserlere yakışan bir müze binası yapılmış. Eserler çok iyi kategorilenmiş. Eski dönemden yeni döneme doğru galeriler sıralanmış.”

...“Çok büyük ve düzenli bir müze. İçerik çok fazla. Birçok devri içine alan anlatan ve kalıntıları olan bölüm bölüm ayrılmış kapsamlı bir müze. Mozaik bölümleri ve kral mezarları ayrıca ilgi çekici ve güzel.”

...“Müze yeni yerinde, daha sistematik ve tarihin akışına da uygun olarak düzenlenmiş. Kronolojik olarak tarihin yerel (aslında küresel) olarak nasıl aktığını çok güzel gözlemleyebiliyorsunuz.”

...“Mağara buluntularının sergilendiği kısım oldukça ilgi çekici. Eserlerin yanındaki açıklamalar yeterli bence. Mozaikler de oldukça güzel ama en çok göze çarpan ve simgesi olabilecek olan ise Kral Şuppiluliuma’nın büst heykeli.”

...“Hatay’da çıkan tarihi eserler kronolojik sıraya göre hazırlanmış. Taş devri, tunç devri, demir devri, roma, osmanlı dönemi diye gidiyor. Bütün eserler tane tane ayrıntılı bir şekilde anlatılmış: Eserlerin nerede çıkarıldığı, ilk hallerinin fotoları, ne olduğu, amacı. Eserlerin sunumları da çok güzel. Özellikle mozaikler. Burayı kesinlikle görün derim.”

...“Görkemli tarihin buluntularının sergilendiği müze dünyanın en büyük mozaik koleksiyonuna sahip olması ile ünlüdür. Birbirlerinden güzel mozaik süslemelerinin yanı sıra, antik heykeller, çeşitli buluntular ev eşyası, silahlar, paralar ve özellikle dünyanın en iyi korunmuş ve en güzel mezar oyması olan Antakya Labiti ile görülmeye değerdir.”

Fiziki unsurlar kodlaması da, yorumlarda en fazla sıklığa sahip olan kodlamalardandır. Bu kodlama kapsamında müzenin fiziki unsurları ile ilgili olumlu yorumlar çoğunlukta olmakla birlikte olumsuz ve eleştirel yorumlar da yer almaktadır. Olumlu yorumlardan bazı örnekler şöyledir:

...“Avrupa’da birçok müzeyi gördüm. Gerçekten hem mimari olarak hem de iç dizayn olarak Avrupalı müzelerle yarışır.”

...“Hem müzenin dizaynı hem de eserlerin kronolojik olarak sunulması muhteşem.”

...“Gerek bina tasarımı gerekse de müze yerleşim planı olarak gayet başarılı. Türkiye’de müzecilik alanında örnek gösterilebilecek kalitede olmuş.”

...“Müze oldukça güzel olmuş. Geniş ve ferah, salonlar ve eserler çok güzel. Bilgilendirme panoları anlaşılır.”

... “Her mozaiğin yanında yer alan panolardaki açıklamalar yeterli.”

... “Müze binası yeterli büyüklükte, mimarisi iyi planlanmış. Sergilenen nesnelere anlamlı biçimde gruplandırılmış ve takibi kolay şekilde yerleştirilmiş. Işık düzeni mükemmel. Bilgilendirme çok yeterli. Bazı bölümlerde TV ekranlarından Türkçe ve İngilizce ek sunumlar yapılıyor. Müze binası öylesine büyük ve düzenli ki en kalabalık anlarda dahi karmaşa yaşanmıyor.”

... “İçeride geniş salonlarda sergilenen mozaiğin yanında Türkçe ve İngilizce açıklamalar yapılmış. Bu açıklamalar hem bulunduğu yeri hem de o eserin dönemini hem de hikayesini anlatıyor.”

... “İçinde çok güzel havadar alanlar yapmışlar, insanın içine ferahlık geliyor. Mutlaka tavsiye ederim Roma’daki yerleri hatırlatıyor. Işıklandırmalar da çok güzel yapılmış.”

Olumlu yorumlar arasında müzenin fiziksel yapısı ile ilgili özellikle vurgulanan müzenin büyüklüğü ve iç dizaynıdır. Eserlerin kronolojik sıralamada sergilenmesi, sergilemelerde zamanın koşullarına uygun ortam düzenlemelerinin olması ziyaretçi yorumlarında vurgulanmıştır. Eserlerin yanında yer alan bilgilendirme panolarının ve ekranlarının varlığı da, müzenin fiziksel özellikleri ile ilgili olumlu yorumlar arasında yer almaktadır.

... “Güzel bir mekan, çok büyük ve modern, yerleşim başarılı, ama büyüklüğünden dolayı bir süre sonra ilgi ve ilgi zayıflıyor, bir de yeterli yer olmasına rağmen müze gezisi sırasında mola verilebilecek yerler yok.”

... “Ancak galeriler arasında atlamaları oldu. Sıralama nasıl gidiyor ilk anda çözemedim. Geri dönerim sandım bir bakmışım bitirmişim. Girişte müze planı var, ama aralarda buradasınız diye gösteren planlar da olmalı.”

... “Çok etkileyici. Müzeye dair tek olumsuzluk, galerilerin bazılarının iç içe oluşu ve gezerken düzenli bir sırada gidemeyip bazı yerleri atlama ihtimalinin olması.”

... “Ama mozaiğin bölümlerinin ışıklandırması çok kötüydü. Bazı parçalar kötü ışıklandırma nedeniyle çok şey kaybediyor.”

... “Bazı bölümlerde aydınlatma sorunları vardı ama çok emek verildiği belli.”

... “Müze güzel dizayn edilmiş ancak ışıklandırma sorunlu, bazı bölümler aşırı karanlık.”

... “Müzenin mimarisi de oldukça güzel fakat oldukça eski olan eserler korumasız bir şekilde müzede sergileniyor ve maalesef insanlar heykellere dokunarak fotoğraf çekiyorlar, bu durum üzüntü vericiydi.”

Müze ile ilgili yorumlar incelendiğinde fiziksel özelliklerin bazılarının ziyaretçiler tarafından olumlu olarak değerlendirildiği, aynı özelliklerin bazı ziyaretçiler tarafından da olumsuz olarak nitelendirildiği görülmüştür. Müzenin büyüklüğü ve düzenlemesi hakkında çok sayıda olumlu yoruma rağmen bazı ziyaretçiler çok geniş alana yayılmış olmasının dikkat dağıtıcı ve takibi zorlaştırıcı olduğunu vurgulamışlardır. Eserlerin ışıklandırması genellikle çok farklı ve güzel olarak değerlendirilirken bazı ziyaretçiler tarafından karanlık ve yetersiz bulunmuştur. Ayrıca, eserlerin korunmasız ve kolay erişilebilir olarak sergilenmesinin de, eserleri yıpratığı yönünde yorumlar bulunmaktadır.

Hizmet kalitesi teması altında yer alan kodlamalardan bir diğeri 83 defa ile “Görevliler” kodlamasıdır. Bu kodlama kapsamındaki ziyaretçi yorumları müzedeki görevlilerin davranışları ile ilgilidir. Bu bağlamda yapılan yorumlardan bazıları şu şekildedir:

... “Müze çalışanları da bilgilendirip çok yardımcı oluyorlar.”

... “Çalışanlar güler yüzlü ve ilgili.”

... “Güvenlik ve görevliler ise oldukça ilgili ve özenliler.”

... “Güvenlikler görevlerini güzel yapıyorlar ve gelen ziyaretçilere çok iyi davranıyorlar.”

... “Müze personeli güler yüzlü ve yardımsever. Sinevizyon bittiği halde, grubumuz için açtılar yeniden.”

... “Bir de müzede güvenlikler inanılmaz bilgili ve yardımcı oluyor, tek güderseniz fotoğraf için rica etmekten çekinmeyin.”

... “Bir de çalışanları biraz daha profesyonel olmayı ve insanlara davranışlarını biraz daha düzeltse daha da iyi olabilir. Her saat başı yapılması gereken sinevizyon gösterisini istemezseniz açmıyorlar ve talep ettiğinizde de suratları düşüyor ve insanlara konuşma şekilleri de saygıdan uzak. Müze Müdürlüğü’nün bu konuya el atması gerek.”

... “Çalışanlar iyi niyetli ama biraz lakaytlar sanırım. Eşimin ayağı alçada olduğu için tekerlekli iskemle gerekiyordu, iki tane vardı ama ikisinin de lastiklerinin uzun zamandan beri patlak olduğunu öğrendik ve içimiz sızlayarak bununla dolaşmak zorunda kaldık.”

...“Tek eksik bilgilendirme. Şu an birçok personel bilgilendirme için görevlendirilmiş fakat maalesef ilgilenen yok. Bazıları hiç ilgilenmiyor bazıları da kısaca anlatıp başından savıyor. Kulaklık sistemi ile bilgilendirme en uygunu olacak sanırım. Ya da bu personelin sıkı denetimi gerekecek.”

Yorumlar incelendiğinde bazı ziyaretçilerin görevlilerin tutumundan memnun kaldıkları görülürken bazılarının ise görevlilerin davranışlarından ve ilgisizliklerinden rahatsızlıklarını belirttikleri dikkati çekmektedir.

Hizmet kalitesi teması altında “Giriş ücretleri” 84 defa yer almıştır. Ziyaretçiler yorumlarında özellikle müzeye, müze kart ile giriş yapılabilirdiğinden bahsetmişlerdir. Ayrıca, giriş ücretlerinin miktarını belirten çok sayıda yorum da bulunmaktadır.

Hizmet kalitesi teması kapsamındaki diğer kodlama “diğer hizmetler” adını taşımaktadır. Bu kodlamaya ait, Eksikler/tanıtım sorunları (f:78), Müze dükkanı (f:16), Kafeterya (f:13), Otopark (f:11) ve Ziyaret saatleri (f:7) şeklinde 5 alt kodlama bulunmaktadır (Şekil 2). Bunlar arasında özellikle Eksikler/Tanıtım sorunları alt kodlaması kapsamında yapılan yorumlar dikkat çekicidir. Müzenin ziyaretçiler tarafından tespit edilen eksikleri ya da sorunlu kısımlarına ilişkin yorumlardan örnekler şu şekildedir:

...“Müze için bir kitap, yeterli bilgi içeren bir broşür olmaması büyük eksiklik.”

...“Ayrıca, bir broşür bile yok; dün kalabalık bir grup gelmiş de, broşür kalmamış... Müze müdürü, müzeyi pek gezmiyor galiba.”

...“Ancak, rehberlik hizmeti eksik. Hafta içi gittiğim için olmayabilir ama en azından mobil uygulama yapılabilir ve daha detaylı bilgi alınarak geliştirilebilir. Ekim ortasında gittim ve broşür yoktu.”

...“Tek eleştirim bu kadar güzel müzeyi gezdikten sonra müze kitap satış dükkanında müzede bulunan eserler ile kitabın bulunmadığıdır.”

...“Eksiklik olarak söyleyeceğim tek belki de çok önemli nokta, müzede bulunan eserleri anlatan herhangi bir dokümanın olmaması.”

...“Zeugma Müzesinde olduğu gibi çocuklara, gençlere hitap eden dokümatik yapıboz, yere yansıtılan havuz mozaikleri vb. olsaydı kızlarım da sıkılmadan gezebilirdi.”

...“Böyle bir müzede kulaklık olmaması şaşkınlık yarattı. Herkes rehberle gezmeye lüksüne sahip değil.”

...“Şuppuliuma heykeli son derece etkileyici, ancak sadece bununla bile, büyük bir ekonomi yaratılabilecekken, yetersiz tanıtım burada da üçüncü. Yerel halk bile tanımıyor, O’nu!”

...“Kesinlikle tanıtımı çok az yapılan bir hazîne.”

...“Bu kadar iyi korunmuş eserlere daha iyi bir tanıtım yapılmalı.”

...“Eserler büyüleyici fakat rehberlikte eksiklikler var, sesli rehberler acilen eklenmeli; tanıtım yaygınlaştırılmalı.”

Müze ile ilgili ziyaretçilerin belirttiği en önemli eksiklerin başında broşür, tanıtım kitapçığı ve rehber kulaklık hizmetinin olmayışı gelmektedir. Ayrıca, müzenin tanıtımının yeterli düzeyde yapılmıyor olması da ziyaretçilerin vurguladığı sorunlar arasındadır.

Müze dükkanı kodlaması yorumlarda 16 defa yer almıştır. Bu yorumlarda en çok dile getirilen, müze dükkanında fiyatların çok yüksek olması ve buna karşılık ürün çeşitliliğinin az ve ürünlerin kalitesiz olmasıdır:

...“Müze Cafe’de satılan hediyelik eşyalardan bazıları çok basit ve aslına uygun değildi. Konuyu ilettiğimiz görevliler objelerin Bakanlıktan geldiğini kendilerinin elinde bir şey olmadığını ve yetkililere iletceklerini söylediler.”

...“Kitap satış ofisi yetersiz, kitaplar dışarıya göre daha pahalı.”

...“Tespit edebildiğim tek sıkıntı neredeyse bütün müzelerde olduğu gibi hediyelik eşya fiyatları!”

...“Müze satış mağazası çok pahalı. Yeterince kitap broşür harita yoktu.”

Ziyaretçi yorumlarında müzenin kafeteryasının yeterli düzeyde olduğundan ve otoparkının yetersiz ve düzensiz olduğundan bahsedilmektedir. Ayrıca, müzenin açık olduğu saat aralığı bazı yorumlarda yer almaktadır.

Mekânsal özellikler teması altında yer alan kodlamalar “Ulaşılabilirlik” (f:38), Konum (f:54) ve Çevresel Özellikler (f:1) şeklindedir (Şekil 2).

Müzenin kent merkezinden biraz daha dışına taşınmış olması sebebiyle müzenin konumu ve ulaşımı ile ilgili düşünceler ziyaretçi yorumlarında sıklıkla yer almaktadır. Bu düşüncelerden bazılarının şöyledir:

...“Şehir merkezinden biraz uzakta bulunuyor ama kesinlikle üşenmeyin ve gidin.”

gerçekleştirilecek tadilat ve yenileme çalışmalarına ışık tutması amacını taşıyan bu çalışmada şu sonuçlara ulaşılmıştır:

Değerlendirilen 804 yorumdan ziyaretçi motivasyonu, ziyaretçi deneyimi, ziyaretçi kazanımları, hizmet kalitesi ve mekânsal özellikler şeklinde 5 tema ortaya çıkmıştır. Bu temalara ait 18 kodlama ve bir kodlamaya ait 5 alt kodlama yapılmıştır. Toplamda 23 kod 1859 defa kodlanmıştır. TripAdvisor ziyaretçi yorumlarının değerlendirildiği farklı müzelere yönelik çalışmalar incelendiğinde genellikle içerik analizi kullanıldığı ve bu çalışmaya benzeyen ve farklılaşan temalar oluşturulduğu görülmüştür. Gastronomi müzelerine yönelik yapılan bir çalışmada, estetik, kaçış, eğitim, olumsuz yorumlar, tarihsel hatırlatıcılar ve çalışanlar temaları oluşturulmuştur (Sarı Gök & Şalvarcı, 2020). Burdur Müzesi'ne ilişkin yorumlar antik kent çağrışımı, eser ve heykellerin niteliği, ilgili personel, ulaşım kolaylığı, iç tasarım, açıklayıcı ve işaretler, çevredeki mekânlar, engelli bireylere uygunluk, temizlik ve bakım, çağdaş müzecilik anlayışı alt kodlarında toplanmıştır (Sop vd., 2020). Emine Göğüş Mutfak Müzesi ziyaretçilerinin deneyimlerine ilişkin yorumlar, eğitim, estetik, kaçış, tarihsel hatırlatıcılık ve çalışanlarla yaşadıkları deneyim olarak beş temada incelenmiştir (Arıca & Yeşilyurt, 2018). İşçi vd., (2020) tarafından yapılan çalışmada, müzelerin eğlence, estetik ve kaçış deneyimlerinin de sunulduğu ve müze ziyaretçileri tarafından bu deneyimlerin yaşandığı belirtilmiştir. Literatürdeki diğer çalışmalarda ziyaretçi yorumları, bina, restoran ve hediyelik eşya, yönetim, çevre ve ulaşım, ücret, koleksiyon ve personel (Göktaş & Dinçer, 2017) ve turist beklentisi, hissedilen duygu, tavsiye gibi temalarla değerlendirilmiştir (Kaya & Aylan, 2020). Oyuncak müzeleri ile ilgili yapılan yorumlar, beğeni ifadeleri, müze hakkında genel bilgiler, müzenin yetişkinlerde yarattığı duygular, memnuniyet bilgileri, müzenin hitap ettiği kesim, oyuncaklar hakkında düşünceler, müze hakkında düşünceler, müzenin çocuklarda yarattığı duygular şeklinde sekiz temada incelenmiştir (Akoğlan Kozak & Güncan, 2021). Müzelerin niteliğine göre yapılan yorumlar ve oluşturulan temalar değişmekle birlikte genellikle müzelere yönelik çalışmalarda, bu çalışmada da olduğu gibi, ziyaretçi deneyimi, ziyaretçi motivasyonu ve ziyaretçi kazanımlarının ön planda olduğu belirlenmiştir (Tezgel & Akova, 2017). Ayrıca literatürde yer alan pek çok çalışmada ziyaretçi yorumlarına yönelik yapılan değerlendirmeler sadece olumlu-olumsuz düşünceler temaları altında incelenmiş, ayrıntılı içerik analizi yapılmamıştır (Bornarel vd., 2021; Çuhadar, 2021; Göktaş & Dinçer, 2017; Köroğlu vd., 2017; Mancı & Tengilimoğlu, 2021; Stoleriu vd., 2019; Şad & Şahin, 2018; Topsakal, 2019).

Temalar içinde en fazla kodlamaya sahip olan *Ziyaretçi Motivasyonu* temasıdır. Bu tema kapsamındaki memnuniyet ve tavsiye etme kodlarının en fazla vurgulanma sıklığına sahip olması bir müzenin ziyaretçi sürdürülebilirliği açısından en önemli unsurlarıdır. Ziyaretçilerin müzede aldıkları hizmetten ve yaşadıkları deneyimden memnun olmaları, yeniden ziyaret niyetlerinin olması ve müzeyi yeni gelecek ziyaretçilere tavsiye etmeleri müzenin ziyaretçi potansiyelinin sürekli katlanarak artmasına neden olacak bir unsurdur. Soltani-Nejad vd., (2022) tarafından yapılan çalışmada olumlu deneyimlerin, tekrar ziyaretlerin yanı sıra ziyaretçi memnuniyetine ve sadakatine katkıda bulunduğu belirlenmiştir. Diğer çalışmalar da incelendiğinde, bu çalışmayla yakın sonuçlara rastlanmıştır. Kaya & Aylan (2020) ziyaretçilerin Ulucanlar Cezaevi Müzesini tekrar ziyaret niyetinin olduğunu belirtirken, Korkmaz (2020), ziyaretçilerin Troya Müzesi'ne yönelik memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu ve başkalarına da müzeyi tavsiye ettiklerini tespit etmiştir.

Memnuniyetin yüksek olması, Hatay Arkeoloji Müzesi ziyaretçi yorumlarında dile getirilen önerilerin, büyük bir kısmının olumsuzluklar yönünde değil, gelecek ziyaretçilerin müze içindeki davranışlarına yönelik olmasını sağlamıştır. Müzenin uzun zaman diliminde ve rehberli gezilmesi gelecek ziyaretçilere yönelik önerilerin başında gelmektedir. Müzede zaman yönetimine ilişkin deneyimler Riva & Agostino (2022) tarafından yapılan çalışmada da belirtilmektedir.

Ziyaretçi deneyimi ile ilgili ulaşılan sonuçlar literatürde bu kavrama ilişkin belirlenen içeriklerle büyük oranda uyumludur. Ziyaretçiler Hatay Arkeoloji Müzesi'nde eski dönemleri yaşamış gibi hissetme, buldukları ortama odaklanma, günlük yaşamdan uzaklaşma ve farklı dünyada yaşıyormuş hissi gibi duyguları yoğun olarak yaşamışlardır. Literatürde ziyaretçi deneyimi ile ilgili yapılan çalışmaların bazılarında da bu duyguların ziyaretçiler tarafından ifade edildiği görülmüştür. Çakar (2018), Gelibolu'yu ziyaret eden turistlerin duygusal hissettiğini ve nostalji deneyimi yaşadığını tespit etmiştir. Arıca & Yeşilyurt (2018) tarafından yapılan çalışmada, ziyaretçiler müzede otantik deneyimler yaşadıkları, kaçış deneyiminden etkilendikleri ve farklı bir zamanda yaşıyormuş hissini vurguladıkları görülmektedir. Ulucanlar Cezaevi Müzesi ziyaretçileri ise, ziyaret sonrası Hatay Arkeoloji Müzesi ziyaretçilerinden farklı olarak hüüzün ve korku duyguları yaşadıklarını belirtmiştir (Kaya & Aylan, 2020).

Hatay Arkeoloji Müzesi ziyaretçileri, müzede yaşadıkları deneyimin beklentilerinin çok üzerinde ve müzenin yapısının çok etkileyici olduğunu düşünmektedir. Ayrıca, öğrenme deneyimi kodlamasında Hatay tarihine ilişkin çok kapsamlı bilgiler edindikleri sonucuna ulaşmaktadır.

Müze de çok çeşitli dönemlere ait çok sayıda eserin sergileniyor olması, eserlerin sergilenme düzeni, tarihin akışına uygun olarak farklı konseptlerde ve kronolojik olarak, canlandırılmalı şekilde de sergileniyor olması ziyaretçilerin dikkatini çekmiştir. Eserlerin yanında bilgilendirme panolarının ve ekranlarının varlığı da, ziyaretçilerin müzeye yönelik olumlu görüşleri içindedir. Diğer müzelere yönelik ziyaretçilerin yorumlarının değerlendirildiği çalışmalarda da, buradakine benzer, olumlu görüşler yer almaktadır. Ziyaretçilerin müzelerde olumlu olarak gördükleri özelliklerin paralellik gösterdiği belirlenmiştir. Örneğin, Troya Müzesi ziyaretçileri, Troya kültürü ile kahramanlarını gözünde canlandırma deneyimi yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, Troya Müzesinin mimarisi, müzede sergilenen koleksiyon ve eserler, teknoloji kullanımı, sunum şekli ve bilgi içeriği ziyaretçilerin de ğindiği olumlu özellikler arasındadır (Korkmaz, 2020). Göbeklitepe’de de sinevizyon gösterisi ve olağanüstü tarihsel ortam ziyaretçilerin belirttiği olumlu özelliklerdir (Mancı & Tengilimoğlu, 2021).

Ziyaretçilerin müzeye yönelik olumsuz görüşlerinin başında müzenin büyüklüğünün dikkat dağıtıcı olması, bazı eserlerin ışıklandırmasının yetersiz olması, eserlerin korunmasız ve kolay erişilebilir olarak sergilenmesidir. Kolay erişilebilir sergilemenin bilinçsiz ziyaretçiler tarafından suistimal edildiği, eserlere zarar verilebileceği vurgulanmaktadır. Bazı müze görevlilerin olumlu tutumlarına rağmen bazılarının da ilgisiz ve bilgisiz olması ziyaretçilerin memnuniyet düzeylerini düşürmektedir. Hâlbuki bir müzenin görünümü, konforu kadar dostça ve kibar hizmet veren eğitimli personel de önem taşımaktadır (Emekli, 2003).

Müzenin hem basılı materyalle hem de çevrimiçi ortamlarda tanıtımının yetersiz olması, müze içi rehber kulaklık kullanımının yetersizliği, müze dükkânının pahalı ve ürün çeşidinin az olması ziyaretçilerin eleştirileri arasındadır. Müzenin otoparkının düzensiz ve yetersiz oluşu da belirtilen olumsuzluklardandır. Müze dükkânı kodlamasına ilişkin yorumlarda en çok dile getirilen de, müze dükkânında fiyatların çok yüksek olması ve buna karşılık ürün çeşitliliğinin az ve ürünlerin kalitesiz olmasıdır. Ayrıca, müzenin açık olduğu saat aralığı bazı yorumlarda yer almaktadır. Müze açılış saatleri, bilet fiyatları, tuvalet, yeme-içme imkanları gibi bilgilerin yorumlarda bulunması müzeyi önceden araştıran turistler için yol gösterici olacaktır (Alexander vd., 2018).

Literatürdeki çalışmalarda müzelere yönelik vurgulanan olumsuz özelliklerin genellikle Hatay Arkeoloji Müzesi ile benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Göbeklitepe’ye yönelik dile getirilen en önemli olumsuzluklar giriş ücretlerinin yüksek olması, bireysel gezenlere rehberlerin eşlik etmemesi ve otoparkın yetersizliğidir (Mancı & Tengilimoğlu, 2021). Gökçe vd., (2018) tarafından yapılan çalışmada da, Hatay destinasyonu ile ilgili tanıtım eksikliği, yön levhalarının yetersizliği, otopark problemi gibi olumsuz yorumlar tespit edilmiştir. Burdur Müzesi ile ilgili yorumların incelendiği çalışmada alanın küçük olması, bilgilendirme materyallerinin yetersizliği, aydınlatma sorunları, satış mağazasının bulunmaması müzenin olumsuz unsurları olarak belirtilmiştir (Sop vd., 2020).

Müzenin yeni yerine taşınmış olması sebebiyle ulaşımın araçsız zor olduğu, yön levhalarının eksikliğinin ulaşılabilirliği etkilediğine dikkat çekilmektedir. Ancak, konum olarak merkezden uzaklaşmasına rağmen St. Pierre Kilisesi ile yakın konumda olması olumlu bir özellik olarak belirtilmiştir.

Verilerin analizi ile elde edilen sonuçlar ve alanda yapılan gözlemlere dayalı olarak, Antakya’nın depremler sonrası yeniden yapılaşması, kültürel mirasının yeniden canlandırılması ve turizmin yeniden başlaması hedefleri doğrultusunda şu öneriler sunulmaktadır:

Hatay Arkeoloji Müzesi’ne yönelik ziyaretçi memnuniyet düzeyinin yüksek olması ve yeniden ziyaret etme niyetinin var olması sebebiyle, müzenin yeniden açılacağı tarihe kadar sanal müzenin aktif olarak kullanılmaya devam etmesi, sanal müzenin tanıtımına ağırlık verilmesi ziyaretçilerin merakını canlı tutacaktır.

Ziyaretçilerin müzede gerçeklikten kaçış, başka zamanda yaşıyormuş hissi, akışa kapılma duygularını yaşamış olmaları ve müzenin sergileme özelliklerine ilişkin olumlu düşünceleri sebebiyle müze yeniden yapılandırılırken canlandırılmalı ve kronolojik sıralamaya uygun sergileme düzeninin yeniden oluşturulması gereklidir. Ancak, bazı ziyaretçilerin alanın büyüklüğünün takibi zorlaştırdığını belirtmeleri nedeniyle müzenin gezi rotasının daha belirgin işaretlemelerle yapılması ve o anda bulunan konumu gösteren planların müze içinde sıklıkla yer alması alanda gezilme noktalarının atlanmamasını sağlayacaktır.

Müzedede öğrenme deneyimine vurgu yapıldığı için müze yenilenirken öğrenme araçlarının eksik bırakılmaması gerekmektedir. Her eser için sesli, görüntülü ve yazılı Türkçe dışındaki bazı dillerde de bilgilendirmelerin mutlaka yer alması gereklidir. Ayrıca, müze gezisi sırasında çocukların da yetişkinlerle aynı öğrenme ve aynı zamanda eğlenme deneyimine sahip olabilmeleri için eserlerin yanlarına dokunmatik puzzle, bulmaca, yere yansıyan görüntü gibi interaktif etkileşimlerin yenilenen müzedede yer alması gereklidir.

Eserlerin ışıklandırmasına yönelik olumsuz görüşler değerlendirilmeli, ışıklandırmalarda yeniliklere gidilmelidir. Eserlerin kolay erişilebilir olması müze deneyiminin daha tatmin edici olmasını sağlamakla birlikte eserlerin bilinçsiz ziyaretçiler tarafından zarar görmesini engellemek için daha etkili önlemler alınmalıdır, bu konuda eğitsel bilgilendirmeler yapılmalıdır.

Müzenin yeniden hayata geçirilmesi aşamasında önceden de eksiklik olarak belirtilen tanıtım eksiklikleri giderilmelidir. Basılı materyaller artırılmalı ve ziyaretçiler tarafından ulaşılabilir olmalıdır. Ayrıca, müzenin ulusal ve yerel düzeyde tanıtımları yapılmalıdır. Tanıtım için sosyal medya araçları etkin kullanılmalıdır. Müze içinde farklı dillerde kulaklık kullanım imkanları yaygınlaştırılmalıdır. Müze personeli hem ziyaretçi ağırlama konusunda hem de müzedeki eserler hakkında eğitilmelidir. Müze personeli, talep eden rehbersiz, bireysel ziyaretçiler için rehberlik hizmeti verebilmelidir.

Müze dükkanı geliştirilmeli, markalaştırılmalıdır. Müzenin en önemli eserleri konumundaki mozaiklerden yapılan çeşitli hediyelik eşyalar bu dükkanda yer almalıdır. Geniş bir alana kurulmuş olan müzenin otoparkının da yeni düzenlemede daha düzenli ve yeterli hale getirilmesi gereklidir. Ayrıca, cadde üzerinde indirme-bindirme yapan tur otobüsleri için daha güvenli bir yolcu alanı oluşturulmalıdır.

Hatay Arkeoloji Müzesi 2014 yılında yeni yerine taşınmıştır. Müzenin konumu şehir merkezinin biraz dışında olmasına rağmen Hristiyanlığın ilk kilisesi kabul edilen St.Pierre Kilisesi ve mozaik eserlerin bulunduğu, aynı zamanda üst kısmı otel olarak da hizmet veren Necmi Asfuroğlu Müzesi ile çok yakın konumda bulunmaktadır. Hatay Arkeoloji Müzesi ile St. Pierre Kilisesi arası 1,6 km, Hatay Arkeoloji Müzesi ile Necmi Asfuroğlu Müzesi 1,4 km ve Necmi Asfuroğlu Müzesi ile St.Pierre Kilisesi arası 600 m'dir. Arkeoloji müzesinin bulunduğu çevre tamirciler, demirciler gibi küçük sanayi esnafının ve düzensiz yerleşmelerin olduğu bir bölge durumundaydı. Müze çevresinde turizme yönelik herhangi bir çekicilik bulunmamaktaydı. Deprem sonrasında Antakya yeniden inşa edilirken bu bölgenin kültürel turizme yönelik, Amsterdam, Paris gibi şehirlerde olduğu gibi bir müze bölgesi olarak ele alınması gereklidir. Kültürel miras unsurlarının birbirine yakın konumu bir avantaja çevrilererek bu üç kültürel değer arasında, bir müze yürüyüş ve bisiklet rotası oluşturulabilir. Rota boyunca da, turizme hizmet edecek yeme-içme mekanları, hediyelik eşya dükkanları, dinlenme alanları, bisiklet yolları, bisiklet kiralama imkanları gibi hizmetlerin gelişimi teşvik edilmelidir. Bir sonraki aşamada da bu rota, kent merkezinde oluşturulabilecek kültürel miras rotası ile bütünleştirilmeli ve Antakya kenti yeniden bir kültürel turizm merkezi konumuna getirilmelidir.

Gelecek çalışmalar için depremde zarar gören tüm illerdeki kültürel miras hakkında çevrimiçi platformlarda yapılmış olan ziyaretçi yorumlarının değerlendirilmesi önerilmektedir. Bu sayede, bu illerdeki kültürel mirasın değeri vurgulanarak, yeniden yapılaşma sürecinde dikkate alınmaları sağlanabilecektir.

Kaynakça

- Akoğlan Kozak, M., & Güncan, Ö. (2021). Oyuncak Müzeleri ve Ziyaretçi Deneyimleri. *Social Science Development Journal*, 6(24), 74-97. <https://doi.org/10.31567/ssd.347>
- Alexander, V. D., Blank, G., & Hale, S. A. (2018). TripAdvisor Reviews of London Museums: A New Approach to Understanding Visitors. *Museum International*, 70(1-2), 154-165. <https://doi.org/10.1111/muse.12200>
- Arıca, R., & 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. <https://doi.org/10.24010/soid.655292>
- Arıca, R., & Yeşilyurt, H. (2018). Mutfak Müzesi Ziyaretçilerinin Deneyimlerinin İncelenmesi: Emine Göğüş Mutfak Müzesi Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 60-70. <https://doi.org/10.26677/tutad.2018.24>

- Bahçeci, V. (2022). Müze Yöneticileri Gözünden Ziyaretçi Deneyimleri: İzmir İlinde Bir Araştırma. *Journal of Global Tourism and Technology Research*, 3(1), 42-49. <https://doi.org/10.54493/jgtr.1063939>
- Başaran, T., & Somuncu, M. (2021). Sürdürülebilir Destinasyon İçin Ziyaretçi Görüşlerinin Önemi: Assos Antik Kenti Örneği. *Ankara Üniversitesi Çevre Bilimleri Dergisi*, 8(2), 31-45
- Baycar, A. (2017). Yerel Gastronomik Kimlik Oluşum Unsuru Olarak Gastronomi Müzeleri: Safranbolu Türk Kahve Müzesi Örneği. *Aydın Gastronomi*, 6(2), 119-136. https://doi.org/10.17932/IAU.GASTRONOMY.2017.016/gastronomy_v06i2002
- Bornarel, F., Delacour, H., Liarte, S., & Virgili, S. (2021). Exploring travellers' experiences when visiting Verdun battlefield: A TripAdvisor case study. *Current Issues in Tourism*, 24(6), 824-841. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1751593>
- Çakar, K. (2018). Experiences of visitors to Gallipoli, a nostalgia-themed dark tourism destination: An insight from TripAdvisor. *International Journal of Tourism Cities*, 4(1), 98-109. <https://doi.org/10.1108/IJTC-03-2017-0018>
- Çoban, S., Çoban, E., & Yetgin, D. (2019). Şehir Turizminde Faaliyet Gösteren Otellere Yönelik E-Yorumların İncelenmesi: Eskişehir İli Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 542-558. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.177>
- Çuhadar, Y. (2021). İznik'i Ziyaret Eden Turistlerin Kültürel Deneyimleri Üzerine Bir Araştırma. *Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Uygulamalı Sosyal Bilimler ve Güzel Sanatlar Dergisi*, 3(5), 38-53.
- Demirel, N., & Çamlıca, K. (2021). Serhat İllerinin Rekreasyon Kaynaklarının Değerlendirilmesi: Tripadvisor Örneği. *İğdir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(25), 574-597.
- Deprem bölgesindeki kültür varlıkları için 'Afet Bölgesi Kazı Başkanlığı' oluşturulacak. (2023, Şubat 24). TRT Haber. <https://www.trthaber.com/haber/gundem/deprem-bolgesindeki-kultur-varliklari-icin-afet-bolgesi-kazi-baskanligi-olusturulacak-748775.html>
- Emekli, G. (2003). Kültür Mirasının Kültürel Turizm Yaklaşımıyla Değerlendirilmesi. 2. *Coğrafi Çevre Koruma ve Turizm Sempozyumu*, 16-18, Nisan 2003, İzmir.
- Erdoğan, H., & Kırcova, İ. (2017). Müze Deneyimi Boyutları: İstanbul Oyuncak Müzesi Örneği. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 16. *UIK Özel Sayısı*, 649-664. <https://doi.org/10.18092/ulikidince.323747>
- Gökçe, F., Altunöz Sürücü, Ö., & Sunar, H. (2018). Hatay'ın Turizm Değerlerinin Online Müşteri Deneyimleri Aracılığıyla İncelenmesi. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 5(4), 63-71. <https://doi.org/10.31771/jrtr.2018.9>
- Göktaş, L. S. (2023). Kahramanmaraş Merkezli Depremlerin Turizm Sektörüne Etkisi ve Deprem Sonrası Atılması Gereken Adımlar Hakkında Öneriler. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 6(2), 624-635. [10.33083/joghat.2023.288](https://doi.org/10.33083/joghat.2023.288)
- Göktaş, L. S., & Dinçer, M. Z. (2017). İstanbul'da Bulunan Özel Müzelere Yönelik E-Yorumların İçerik Analiziyle Birlikte Değerlendirilmesi. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4(1), 328-342.
- Güneş, E., Pekerşen, Yeliz, Alagöz, Gürkan, & Sivrikaya, Kadri Koray. (2019). Müze Ziyaretçilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Algılamaları: Mevlana Müzesi Örneği. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 11(22), 591-612.
- Harman, S., & Akgündüz, Y. (2014). Efes Örenyeri Ziyaretçilerinin Müze Deneyimi Beklentilerini Belirlemeye Dönük Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 113-133.
- Hatay Valiliği. (2023). Hatay Arkeoloji Müzesi. <http://www.hatay.gov.tr/arkeoloji-muzesi>
- İşçi, C., Güzel, B., Maktol Cankö, D. Y., İşçi, T., & Moroğlu, F. (2020). Müze Deneyimi: Yönetim ve Ziyaretçi Perspektiflerinin Karşılaştırılması. *Turizm Akademik Dergisi*, 7(1), 29-45.

- Kalaba, B., & Saçlı, Ç. (2021). Hizmet Kalitesi ile Yenilenme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hatay Arkeoloji Müzesi Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 1704-1722. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.815>
- Kaya, İ., & Aylan, S. (2020). Bir Hüzün Turizmi Destinasyonu Olarak Ulucanlar Cezaevi Müzesi Ziyaretçilerinin Elektronik Yorumlarının İçerik Analizi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 488-504. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.325>
- Kervankıran, İ. (2014). Dünyada Değişen Müze Algısı Ekseninde Türkiye'deki Müze Turizmine Bakış. *Turkish Studies*, 9(11), 345-369.
- Keskin, M., & Köroğlu Keskin, M. (2020). Müze Ziyaretçilerinin Hizmet Kalitesi Algılarının Ölçülmesi: Hatay Arkeoloji Müzesi Örneği. *Çatalböyük International Journal of Tourism and Social Research*, 5, 84-98.
- Korkmaz, H. (2020). Troya Müzesi Elektronik Ziyaretçi Yorumlarının Hizmet Özellikleri, Memnuniyet ve Tavsiye Açısından İncelenmesi. *Gastoria: Journal of Gastronomy And Travel Research*, 4(1), 43-56. <https://doi.org/10.32958/gastoria.708307>
- Korkmaz, H., Savaşçı, U., & Aydın, B. (2019). Müze Tanıtım Faaliyetleri ve Ziyaretçi Deneyiminin Değerlendirilmesi: Troya Müzesi Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 3156-3173. <https://doi.org/10.21325/jotags.2019.521>
- Kozinets, R.V. (1997). "I want to believe": A netnography of the X-Philes' subculture of consumption. *Advances In Consumer Research*, 24(1), 470-475.
- Köroğlu, Ö., Dumanlı, Ş., Şalk, S., İnanır, İ., Gürsoy, H., Karataş Bahar, A., & Özgöller, G. (2017). Müzelere Yönelik Olumsuz Kullanıcı Güdümlü İçerik Çözümlemesi: TripAdvisor Örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4(3), 29-48.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2023). Hatay Müze Müdürlüğü. <https://kvmgm.ktb.gov.tr/TR-44091/hatay-muze-mudurlugu.html>
- Kültür ve Turizm Bakanlığı: Müzeler güvenli durumda. (2023, Şubat 09). Sözcü Gazetesi. https://www.sozcukom.tr/hayatum/kultur-sanat-haberleri/kultur-ve-turizm-bakanligi-muzeler-guvenli-durumda/?utm_source=ilgili_haber&utm_medium=free&utm_campaign=ilgihaber
- Mancı, A. R., & Tengilimoğlu, E. (2021). TripAdvisor Ziyaretçi Yorumlarının İçerik Analizi: Göbeklitepe Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 1525-1545. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.779>
- Maurer, E. L. (2011). My Tripadvisor: Mining Social Media for Visitors'. *Exhibitionist*, Spring(11), 28-35.
- Ongun, U., Ballı, R., & Sop, S. A. (2020). Müze Deneyimini Etkileyen Unsurlar: Çevrimiçi Yorumlar Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1123-1138. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.386>
- Paraskevaïdis, P., & Weidenfeld, A. (2019). Sign consumption and sign promotion in visitor attractions: A netnography of the visitor experience in Titanic Belfast. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1937-1955. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2018-0543>
- Riva, P., & Agostino, D. (2022). Latent dimensions of museum experience: Assessing cross-cultural perspectives of visitors from tripadvisor reviews. *Museum Management and Curatorship*, 1-25. <https://doi.org/10.1080/09647775.2022.2073560>
- Saçlı, Ç., & Kalaba, B. (2020). Müze Ziyaretçilerinin Hizmet Kalitesi Algıları: Hatay Arkeoloji Müzesi Örneği. 4. *Uluslararası Mersin Sempozyumu*, 22 – 24 Ekim 2020, Mersin.
- Sarı Gök, H., & Şalvarcı, S. (2020). Türkiye'deki Gastronomi Temalı Müzelere Yönelik Çevrimiçi Ziyaretçi Deneyimlerinin İncelenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 18(1), 120-140. <https://doi.org/10.24010/soid.810798>

- Soltani-Nejad, N., Rastegar, R., Shahriari-Mehr, G., & Taheri-Azad, F. (2022). Conceptualizing Tourist Journey: Qualitative Analysis of Tourist Experiences on TripAdvisor. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 1-22. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2022.2124575>
- Sop, S. A., Ongun, U., & Abalı, R. (2020). Müze Deneyimini Etkileyen Unsurlar: Çevrimiçi Yorumlar Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1123-1138. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.386>
- Stoleriu, O. M., Brochado, A., Rusu, A., & Lupu, C. (2019). Analyses of Visitors' Experiences in a Natural World Heritage Site Based on TripAdvisor Reviews. *Visitor Studies*, 22(2), 192-212. <https://doi.org/10.1080/10645578.2019.1665390>
- Şad, B., & Şahin, S. (2018). Müzelere Yönelik E-Yorumların İçerik Analizi Yöntemi ile Değerlendirilmesi. *International Journal of Management Economics and Business*, 14(1), 199-232. <https://doi.org/10.17130/ijmeb.2018137582>
- Şehirdeki tüm müzelerdeki eserler Hatay Müzesi'ne taşındı. (2023, Şubat 20). Sözcü Gazetesi. https://www.sozcu.com.tr/hayatim/kultur-sanat-haberleri/sehirdeki-tum-muzelerdeki-eserler-hatay-muzesine-tasindi/?utm_source=dahafazla_haber&utm_medium=free&utm_campaign=dahafazlahaber
- Şuppiluliuma'ya çelik kafes... Hatay Arkeoloji Müzesi'nde üst düzey koruma. (2023, Mart 02). Karar Haber. <https://www.karar.com/foto-galeri/suppiluliumaya-celik-kafes-hatay-arkeoloji-muzesinde-ust-duzey-koruma-1731905>
- Taecharungroj, V., & Mathayomchan, B. (2019). Analysing TripAdvisor reviews of tourist attractions in Phuket, Thailand. *Tourism Management*, 75, 550-568. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.06.020>
- Tezgel, E., & Akova, O. (2017). Müze Ziyaretçileri Üzerine Yapılan Çalışmalara İlişkin Alanyazın Taraması. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4(1), 13.
- Topsakal, Y. (2019). Arslantepe Höyüğü TripAdvisor Çevrimiçi Yorumlarının İçerik Analizi İle İncelenmesi. *Gastoria: Journal of Gastronomy And Travel Research*, 3(4), 753-764. <https://doi.org/10.32958/gastoria.570808>
- Türker, & Yaşar. (2018). *Safranbolu'nun Kültürel Çekiciliklerine Yönelik Ziyaretçi E-Yorumlarının Değerlendirilmesi: TripAdvisor Örneği*. I. Uluslararası Turizm ve Mimarlık Konferansı.
- Türkiye Kültür Portalı. (2023). Hatay Arkeoloji Müzesi. <https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/hatay/gezilecekyer/arkeoloji-muzesi149365>
- Van der Zee, E., & Bertocchi, D. (2018). Finding patterns in urban tourist behaviour: A social network analysis approach based on TripAdvisor reviews. *Information Technology & Tourism*, 20(1-4), 153-180. <https://doi.org/10.1007/s40558-018-0128-5>
- Varnacı Uzun, F., & Somuncu, M. (2023). Depremler Sonrası Antakya Kentsel Kültürel Mirası Hakkında Değerlendirme. *Ankara Üniversitesi Çevre Bilimleri Dergisi*, 10(1), 9-23.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, S. B., & Diken, B. (2021). Müze Ziyaretçilerinin Hizmet Kalitesi Algılamalarının Memnuniyetleri Üzerindeki Etkisi: Topkapı Sarayı Müzesi Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 12(3), 848-859.
- Yılmaz, İ., & Ardiç Yetiş, Ş. (2016). Göreme Açık Hava Müzesi'ne Gelen Ziyaretçilerin Müze Deneyiminin Demografik Özelliklerine Göre Değişmesi. *JOMAT Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 1(1), 44-59.

EXTENDED SUMMARY

In a very large area, 11 cities of Turkey have suffered a heavy loss of life and property after the earthquakes of 7,7 Mw and 7,6 Mw in Kahramanmaraş on February 6, 2023 and 6,4 Mw and 5,8 Mw in Hatay on February 20, 2023. Hatay is the city with the heaviest losses in terms of destruction and loss of lives. Though it is not comparable with loss of lives, the damage in the cultural legacy is among the biggest losses Hatay suffered. Especially the parts that constituted the ancient culture of Antakya have been damaged severely. Many historical landmarks, symbols of the multi-cultural tissue of the city, such as the first mosque of the Anatolia Habib-i Neccar Mosque, Catholic Church, Orthodox Church, Sarimiye Mosque, Hatay Council Building and old Antakya houses, have either been destroyed or heavily damaged. Displaying important artifacts that belong to Hatay's history and culture, Hatay Archeology Museum has been relatively less damaged by the earthquakes. For both the continuation of intercultural communication and the revival of the cultural tourism in Antakya, it is important to restore and rebuild the Antakya cultural legacy, which is the common heritage of all humanity. Accordingly, completed after the earthquakes, this study aims to form an opinion regarding the protection of the museum's earlier positive looks, while re-planning and rebuilding Antakya, and overcoming the deficiencies to be able to open the museum to visitors, by presenting the status of the museum in the eyes of visitors before earthquakes. Additionally, it is also aimed in this study to come up with suggestions on the location and premises of the museum, in regard to re-planning Antakya as a cultural tourism destination.

In this research, one of the qualitative research patterns, netnography has been used. In netnography pattern, the data is obtained via virtual platforms on the Internet. In this study, the visitor reviews about Hatay Archeological Museum on TripAdvisor have been used. There is a total of 1008 reviews about the museum until 2022. All these reviews have been transferred to Excel by using Outscraper software. Visitor ratings without written reviews have not been included in the study. 804 reviews in total after elimination have been evaluated. In this study, the data has been evaluated by content analysis. In the analyses, MAXQDA Analytics Pro 2022 software has been used. The themes have been determined by examining the reviews and literature. Each review has been evaluated separately and coded regarding the themes. In the presentation of findings, a map has been created based on the hierarchical code-subcode model. Additionally, a code cloud to emphasize the frequency of codes and a word cloud to show the frequency of words used in the reviews have been created. In the evaluations regarding the theme and coding, direct quotes from visitor comments have been included.

By analyzing 804 reviews, five themes have been determined: visitor motivation, visitor experience, visitor gains, service quality and spatial characteristics. 18 coding for these themes and 5 sub-coding for one coding have been made. 23 codes have been coded 1859 times in total. The theme having the most codes among all is Visitor Motivation theme. Having the highest frequency in satisfaction and recommendation codes within the scope of this theme is the most important aspect of a museum in terms of visitor sustainability. Having a high level of satisfaction led the suggestions made by Hatay Archeology Museum visitors in reviews to be more towards the behavior of future visitors inside the museum but not towards negative aspects. One of the leading suggestions for future visitors is that the time spared for visiting the museum should be long in company with a guide. At Hatay Archeology Museum, visitors intensely experienced the feelings to have lived ancient times, to focus on the surrounding environment, to become distant to the daily life and to feel as if they lived in a different world. Visitors criticized that the Museum was not properly advertised both with printed and online instruments, that the guide headsets in the museum were insufficient, and that the museum shop was expensive and there was a lack of diversity in products. Lack of order and space in the museum parking lot was among the negative aspects addressed.

Because the visitors have experienced the feelings to flight from reality, to live in different times and to flow with the current, and due to their positive opinion on the displaying qualities of the museum, the museum should be reanimated and a chronological order should be set for displaying. However, as some visitors stated that the size of the space makes it hard to follow, putting clearer signs on the visit route within the museum and placing museum plans with current location marks around the museum would help visitors not to skip any tour points.

While reorganizing the museum, the lack of advertisement should be dealt with as it was also criticized earlier. Printed materials should be increased and be accessible by the visitors. Additionally, the museum should be promoted nationally and locally. Social media tools should be efficiently used for promotion.

Hatay Archeological Museum has been moved to its new location in 2014. Although the location of the museum is relatively distant to the city center, it is very close to Necmi Asfuroğlu Museum, where there located St. Pierre Church believed to be the first church of Chirstianity and mosaic artifacts and of which upper floor is also used as a hotel. While rebuilding Antakya after earthquakes, this region should be taken into account as a museum location devoted to cultural tourism. The proximity of cultural legacy elements should be seen as an advantage, and there must be established a museum walking and bicycle route connecting these three cultural values. Services along the route such as food-beverage places, souvenir shops, resting places, bicycle routes and bicycle renting opportunities that would serve the tourism should be encouraged. As the next step, this route should be integrated with a cultural legacy route that could be created in the city center and Antakya city should be turned into a cultural tourism center again.