



Turizm Akademik Dergisi

Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



Turistlerin Sakin Şehir Deneyim Bileşenlerinin Netnografik Analizi: Aday Destinasyonlara Öneriler*

Fatih ÖZTÜRK^a, Bayram AKAY^{b**}

^a Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, BURDUR, fatihozturk958@gmail.com, ORCID: 0009-0005-6263-3852

^b Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, BURDUR, E-mail: bakay@mehmetakif.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4658-6994

Öz

Bu araştırma, sakin şehirleri ziyaret eden turistlerin deneyiminin bileşenlerini netnografik araştırma modeli kullanarak incelemeyi ve aday destinasyonlara yönelik öneriler sunmayı amaçlamaktadır. Netnografi, internette bulunan bilgilerin yorumlandığı kültürlerin ve toplulukların davranışlarını araştırmak için tasarlanmış nitel bir araştırma yöntemidir. Araştırmada, Türkiye'deki sakin şehir (cittaslow) unvanı alan 22 şehri ziyaret eden turistlerin Tripadvisor internet sitesindeki yorumları incelenmiştir. Bu yorumlar MAXQDA programı aracılığıyla kelime frekansı, kodlama istatistikleri, kod dağıtım ve Tek-Vaka Modeli analizleri yapılmıştır. Sonuç olarak, sakin şehirlerdeki turist deneyim bileşenleri hedonizm, yenilik, yenilenme, katılım, yerel kültür, anlamlılık ve bilgi olarak belirlenmiştir. Ayrıca olumlu davranış olarak tavsiye niyeti ve olumsuz deneyim olarak şikâyetler tespit edilmiştir. Sakin şehir adayı destinasyonlara öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Netnografi, sakin şehir, turist deneyimi bileşenleri, tripadvisor.

Netnographic Analysis of Tourists' Cittaslow Experience Components: Recommendations for Candidate Destinations

Abstract

This research aims to examine the components of the experience of tourists visiting cittaslow cities using netnographic research model and provide recommendations for candidate destinations. Netnography is a qualitative research method designed to investigate the behavior of cultures and communities, in which information found on the Internet is interpreted. In the research, the comments of tourists who visited 22 cities in Turkey that have received the title of cittaslow on the Tripadvisor website were examined. These comments were made by analyzing word frequency, coding statistics, code distribution and Single-Case Model through the MAXQDA Program. As a result, the components of the tourist experience in quiet cities have been identified as hedonism, innovation, regeneration, involvement, local culture, meaningfulness, and knowledge. In addition, intentions to recommend have been identified as positive behavior, while complaints have been recognized as negative experiences. Suggestions have been made for the cittaslow candidate destinations.

Keywords: Netnography, cittaslow, components of tourist experience, tripadvisor.

JEL CODE: L83, Z3

Makalenin Geçmişi:

Gönderim Tarihi : 15.03.2024

Birinci Düzeltme : 01.05.2024

İkinci Düzeltme : 16.09.2024

Kabul : 30.09.2024

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Öztürk, F. & Akay, B. (2024). Turistlerin Sakin Şehir Deneyim Bileşenlerinin Netnografik Analizi: Aday Destinasyonlara Öneriler, Turizm Akademik Dergisi, 11 (2), 219-237.

* Bu araştırma Doç. Dr. Bayram AKAY danışmanlığında, Fatih ÖZTÜRK tarafından 25/01/2024 tarihinde tamamlanan 873314 nolu yüksek lisans tezinden türetilmiştir. Bu araştırma etik kurul kararı gerektirmeyen araştırmalar arasında yer almaktadır.

** Sorumlu yazar e-posta: bakay@mehmetakif.edu.tr

GİRİŞ

İnsanların yaşadıkları şehirler yakın geçmişte başlayan değişimlerle yeniden şekillenmeye başlamıştır (Aktaş, 2022). Şehirlerdeki bu değişimlerin ekonomik, çevresel ve sosyo-kültürel anlamda önemli etkileri olmuştur (Bozkurt, 2022). Bu doğrultuda şehirlerin karşılaştıkları değişimlere uyum sağlayabilmesi ve sürdürülebilirliğin korunması için güncel yaklaşımlara gereksinim duyulmuştur (Cittaslow Türkiye, 2023). Bu güncel yaklaşımlardan birisi olarak sakin şehir hareketi, şehirlerin plansız ve hızlı bir şekilde büyümelerini yavaşlatırken, yaşam kalitesini yükseltmeyi hedeflemektedir (Aktaş, 2022). Sakin şehir yaklaşımı özünde, sürdürülebilirlik, yerellik ve sakin yaşam kavramları barındırmaktadır (Bozkurt, 2022).

Sakin şehirler, metropol şehirlerin gürültü, trafik, yoğun iş temposundan yorulan, farklılıklar arayan, çalışma hayatının olumsuz etkilerinden uzaklaşmak isteyen kişiler açısından oldukça ilgi çekici bir seçenek haline gelmektedir (Öztürk & Görkem, 2011; Baldemir, Şahin & Kaya, 2013). Sakin şehir hareketi yukarıda bahsedilen özellikleri ve etkileri nedeniyle yerel yönetimlerin ilgisini çekmektedir (Ekinci, 2014). Sakin şehir olması, tercih edilebilirliğinin artmasına ve turizm faaliyetlerinin sürdürülebilirliğine katkı sağlamaktadır (Sarıbaş, Kömürçü & Güler, 2016; Uslu & Avcı, 2020). Özellikle kırsal bölgelerdeki az gelişmiş ya da gelişmekte olan destinasyonlar kendi öz değerlerini koruyup alternatiflerine göre farklılaşarak rekabet avantajı sağlamaktadır (Dündar & Sert, 2018; Ongun, Gövdere, Kilinç & Yeşiltaş, 2017).

1999 yılında İtalya'da başlayan sakin şehir hareketi, dünya genelinde 33 ülkeye, 287 tane farklı şehre ve 20 farklı ağa yayılmıştır (Cittaslow International, 2024). Büyük bir ağ oluşumu haline gelen bu hareket, kendine has adı, logosu, ilkeleri ve misyonu ile destinasyon markasına dönüşerek ve hızla büyümeye devam ederek turizm alanındaki araştırmacıların da dikkatini çekmektedir (Heitmann, Robinson & Povey, 2011). Türkiye'de ise ilk olarak 2009 yılında İzmir'in Seferihisar ilçesi Sakin Şehir ağına dâhil olmuştur. Türkiye'de 2023 yılında 22 farklı şehir sakin şehir unvanı almıştır (Cittaslow Türkiye, 2023).

Turizm, bireylerin hayatlarını farkı biçimlerde yaşayabilmek için gezip görme ve seyahat gibi birçok deneyimi içerisinde barındıran bir endüstri olarak tanımlanmaktadır (Stamboulis & Skayannis, 2003). Turistler tatilleri sürecinde duygusal, bilişsel ve fiziksel anlamlarda farklı deneyimler yaşamaktadırlar (Çetin & Bilgihan, 2016). Türkiye'deki sakin şehirleri yıllık binlerce turist ziyaret ederek tripadvisor gibi seyahat sitelerine deneyimlerini yazmaktadır. Türkiye'deki sakin şehirlerin turist deneyim bileşenlerini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu noktadan hareketle

araştırmanın amacı turistlerin deneyim bileşenlerini ortaya çıkarmak ve sakin şehir adayı destinasyonlara öneriler sunmaktır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Yavaş Hareketi (Slow Movement) ve Yavaşlık Kavramı

Yavaş hareketi, modern dünyanın hız ve tüketim baskısına karşı çıkan, kültürel değerleri ve yaşam kalitesini korumayı amaçlayan sosyal bir harekettir (Sezgin & Ünüvar, 2011). Yavaş hareketi, yiyecek içecek kültürünü ve kültürel değerleri koruyarak yaşam kalitesini iyileştirmeyi hedefleyen "Yavaş Yemek (Slow Food)" yaklaşımıyla başlamıştır. Hayatın tüm alanında insan hayatını etkileyen teknolojik gelişmeler sonucu küresel ölçekte hızlı yemek sunan (fastfood) işletmeleri ortaya çıkmıştır. Hızlı yaşamın simgesi haline gelen fastfood zincirleri kültürel ve yerel anlamda bir tehdit haline gelmiştir (Yurtseven, Kaya & Harman, 2010). Toplumun yerel kültürün ve yemeklerin yok olma endişesi hızlı yemek anlayışına tepki olarak yavaş hareketinin ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Keskin, 2010: 35).

Yavaş Hareket, küreselleşme süreciyle birlikte dünya çapında hızlı tüketim temelli yaşam tarzının olumsuz etkilerinden kaçınmak amacıyla benimsenen bir felsefe haline gelmiştir (Görkem & Öztürk, 2014: 13). Honore (2008), "Yavaşlığa Övgü" adlı eserinde bir eylemin hızlıca değil, makul bir hızda gerçekleştirilmesi ve yaşamın her alanındaki aktivitelerin keyifli bir şekilde sürdürülmesini sağlayabileceğini vurgulamıştır. Son zamanlarda yapılan araştırmalar, "Yavaşlık" kavramının yavaş yaşam, yavaş ticaret, yavaş seyahat, yavaş turizm, yavaş işletme yönetimi, yavaş finans ve yavaş yemek gibi yaşamın çeşitli alanlarında uygulanmaya başladığını göstermektedir (Slow Movement, (2023).

Sakin Şehir (Cittaslow/Slow City) Hareketi

Küreselleşme, toplumların ilerlemesi, gelişmesi ve yayılması için önemli katkılar sağlamış olsa da yerelliğin ortadan kaldırma riskini de beraberinde getirmiştir. Küreselleşme sonucunda, toplulukların özgün kimliklerini yitirdiği, basit ve benzer modellerin ortaya çıktığı görülmüştür (Ak, 2017). Küreselleşme etkisi altındaki şehirlerde, yerel kültürün ve kimliğin kaybı, göç nedeniyle yaşanan sorunlar, yönetim zorlukları, çevresel bozulmalar, benzerlik ve ayrımcılık gibi sorunlarla karşı karşıya kalınmaktadır. Sakin şehir hareketi, küreselleşmenin yol açtığı bu yerel kimlik ve kültür erozyonuna karşı durmayı, homojenliği en aza indirmeyi ve yerel kültürü korumayı amaçlamaktadır (Coşar, 2014).

1999 yılında, İtalya'nın Chianti bölgesindeki Greve kasabasının Orvieto tiyatrosunda, yavaş yemek felse-

fesini benimsemiş dört küçük kasabanın (Greve in Chianti, Orvieto, Bra, Positano) belediye başkanları ve yavaş yemek hareketinin lideri Carlo Petrini, yavaşlık ilkelerini kentsel düzeyde uygulama isteğiyle bir araya gelerek Sakin Şehir Manifestosu'nu (Manifesto of Cittaslow) hazırlamışlardır. Sakin Şehir Manifestosu, gürültü kirliliğini azaltma, yeşil alanları artırma, yerel üretim yapan çiftçilere ve bu ürünleri satan işletmelere destek sağlama, yerel estetik öğeleri koruma gibi altı başlık ve 71 kriterden oluşan mükemmellik koşullarını içermektedir (Günerhan, Erdem & Günerhan, 2010).

Sakin Şehir Manifestosu, sadece eko-gastronomik anlamlarla sınırlı olmayan bir belgedir. Aynı zamanda yerel yaşam kalitesini artırmaya yönelik, sürdürülebilir ve benzersiz şehirlerin oluşturulmasını teşvik eden yerel yönetim hedeflerini içermektedir. Bu nedenle, sakin şehirler, yavaş yemek hareketinin kentsel düzeyde uygulanma biçimi olarak kabul edilmektedir (Pink, 2009). Yavaş yemek hareketi, yeme içme kültürünü ve biyolojik çeşitliliği korur, küçük ölçekli işletmeleri destekleyerek yiyecek, beslenme ve çevre bilincini artırır (Akay & Yılmaz, 2018). Sakin şehirler kültürel ve mimari öğeleri koruyarak sürdürülebilirliği destekleyen yaşam alanları olarak görülmektedir (Radstrom, 2011).

Sakin şehir kriterlerine ve tüzüğüne göre bu inisiyatifte katılan şehirlerin yerine getirmesi gereken şartlar sürdürülebilirlikle sıkı bir ilişki içindedir (Coşar, 2014). Küreselleşmenin olumlu yönlerini vurgulayarak sürdürülebilirlik ve yerelleşmeyi teşvik etmek amacıyla tasarlanmıştır. Sakin şehir hareketi, öncelikle sürdürülebilirlik ve yerelleşme hedeflerini benimseyen, yerel düzeyden küresel düzeye yönelen ve küreselleşmenin ortaya çıkardığı sorunlara çözüm bulma amacını taşıyan bir modeldir. Genel olarak, tarihi, doğal ve kültürel mirasın korunmasını, şehir sakinlerinin ve ziyaretçilerin daha yüksek yaşam kalitesine sahip olmalarını, yerel kimliklerin muhafaza edilmesini, ekonomik, toplumsal ve kültürel yapıların sürdürülebilirliğini sağlamayı amaçlar ve bu nedenle yerelleşmeyi temel bir ilke olarak benimser (Koçaş, 2019).

Sakin Şehir Hareketi, Türkiye'de 28 Kasım 2009'da İzmir/Seferihisar ile başlamıştır. On beş yılda Türkiye geneline yayılan bu hareket, 22 yerleşim birimini içine almıştır. Bu yerleşim yerleri Seferihisar/İzmir, Akyaka/Muğla, Gökçeada/Çanakkale, Foça/İzmir, Köyceğiz/Muğla, Eğirdir/Isparta, Halfeti/Şanlıurfa, Göynük/Bolu, Şavşat/Artvin, İznik/Bursa, Mudurnu/Bolu, Gerze/Sinop, Yalvaç/Isparta, Ahlat/Bitlis, Vize/Kırklareli, Perşembe/Ordu, Yenipazar/Aydın, Uzundere/Erzurum, Finike/Antalya, Gündül/Ankara, Kemalipe/Erzincan ve Arapgir/Malatya'dır (Cittaslow Türkiye, 2023).

Turist Deneyimi ve Bileşenleri

Turist deneyimi, bireyin destinasyonda gündelik hayatındaki farklılaşarak edindiği deneyimlerdir (McCannell, 1973). Quan & Wang (2004)'e göre, insanların günlük hayatlarından farklı durumları deneyimleme yöntemidir. Çeltek (2010), turizmde sunulan ürünlerin satın alındıktan sonra bu ürünlerden sağlanan fayda veya turizmde gerçekleşen olay ve etkinliklere yapılan aktif katılımdan meydana gelen bilgi, beceri ve insanların akıllarında kalanlar olarak tanımlamaktadır. Başka bir çalışmada, turizme katılan kişilerin üzerinde pozitif ve kişisel etkileri oluşan, hatırlanan eğlenceli aktiviteleri ve algıları turist deneyimi olarak belirtilmektedir (Çetin & Bilgehan, 2016: 138). Büyükkuru & Aslan (2016) ise deneyimi, kişilerin turizme katılmadan öncesi, turizm olayı sırasında ve sonrasında deneyimlerinin tamamı olarak ifade etmektedir.

Turist deneyimi, destinasyonları ziyaret eden kişilerin deneyimlerini değerlendirmelerine bağlı olarak belirlenmektedir. Turist deneyimi bileşenleri literatürdeki birçok araştırmanın anlamaya ve yorumlamaya çalıştığı konular arasına girmektedir. Literatür deneyim konusunda teorik açıdan oldukça kuvvetli bir altyapı sağlamaktadır. Turist deneyimi bileşenlerini kapsayan birçok çalışmada özellikle yedi farklı deneyim üzerinde durulmaktadır (Ülker Demirel, 2020). Kim, Ritchie & McCormick (2012), turist deneyim bileşenlerini hedonizm, yenilik, katılım, yerel kültür, anlamlılık ve bilgi (eğitim, öğrenme) olmak üzere yedi boyutta ifade etmektedir. Bu boyutlar literatürde turist deneyimi konusunda üzerinde durulan birçok durumu kapsamaktadır (Kahraman, 2019).

YÖNTEM

Araştırmada nitel araştırma yöntemi ve netnografi analiz tekniği kullanılmıştır. Netnografi tekniği, katılımcıların çevrimiçi ortamda oluşturdukları metinleri, görselleri ve diğer dijital içerikleri analiz ederek onların davranışlarını, tutumlarını, değerlerini anlamak ve genellikle çevrimiçi toplulukları incelemek için kullanılmaktadır (Kozinets, 2010). Araştırmada sakin şehirleri ziyaret eden turistlerin sakin şehirler ağına kabul edildikleri yıldan 2023 Mayıs ayına kadar olan 13.859 Türkçe dilinde yapılmış Tripadvisor yorumları kullanılmıştır. Dünya'nın en büyük seyahat bilgi kaynağı olduğu için TripAdvisor yorumları kullanılmıştır (Balıkoğlu, Yıldırım & Hacıoğlu, 2020). TripAdvisor yorumları kullanıldığı için bu araştırma, etik kurul kararı gerektirmeyen araştırmalar arasında yer almaktadır.

Araştırmada, Kim, Ritchie & McCormick (2012), Kahraman, (2019) ve Ülker Demirel, (2020)'in 7 boyutta değerlendirdikleri turist deneyim bileşenlerine (hedonizm, yenilik, yenilenme, katılım, yerel kültür, anlam-

lilik, bilgi) ek olarak tavsiye ve şikâyet boyutları kullanılmıştır. Araştırmada MAXQDA nitel analiz programı ile kelime frekansları, kelime bulutu, kod ilişkileri, kod dağıtımı ve her bir sakin şehre ait tek vaka modeli analizi yapılmıştır. Araştırmada aşağıdaki araştırma soruları oluşturularak bu sorulara cevap aranmıştır;

- Sakin şehir turist deneyim bileşenleri nelerdir?
- Turist deneyim bileşenleri sakin şehirlere göre farklılaşmakta mıdır?
- Sakin şehir ziyaretçileri deneyimlerini başkalarına tavsiye eder mi?
- Sakin şehir ziyaretçilerinin şikâyetleri nelerdir?
- Sakin şehir adayı destinasyonlara öneriler nelerdir?

Netnografik Analiz

Etnografi, insan topluluklarının günlük yaşam içinde derinlemesine incelenmesini içeren bir araştırma yöntemidir (Anbarlı, 2020). Bu yöntem, antropolojik temellere dayanır ve insanların günlük yaşam deneyimlerine odaklanarak etkileşim içindeki toplulukları anlama ve betimleme amacını taşımaktadır (Neuman, 2010). Etnografik araştırmaların çevrimiçi ortamlarda yapılmaya başlaması, ilk olarak 1990'ların ortalarına dayanmaktadır (Kozinets, 2010). İnternetin yaygın kullanımı, sanal ortamda giderek artan bir şekilde varlık gösteren tüketicilerin davranışlarını anlamak amacıyla etnografik araştırma tekniklerinin sanal dünyaya uyarlanma gerekliliğini ortaya koymuştur. Sanal topluluklardaki tüketici davranışlarını inceleyen yeni bir araştırma yaklaşımı geliştirilmiştir (Varnalı, 2012). Netnografi, internet veya teknolojik ağ etnografisi olarak tanımlanabilir (Özbölük & Dursun, 2015). Netnografi, internetteki mevcut kültürlerin ve toplulukların tüketici davranışlarını araştırmak için özel olarak tasarlanmış yeni bir nitel yöntemdir ve çevrimiçi kaynaklardan toplanan metinleri incelemeyi içerir (Bozbas & Gül, 2022). Netnografi araştırmaları aşamaları giriş ve araştırma planlaması, veri toplama, analiz ve yorumlama, araştırma etiğinin sağlanması ve üye kontrolü olmak üzere beş temel aşamadan oluşur (Varnalı, 2013).

Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenilirliği

Nitel araştırmalarda geçerlilik ölçütleri iç geçerlilik (inandırıcılık-geçerlilik) ve dış geçerlilik (aktarılabirlik) iken, güvenilirlik ise araştırma bulgularının genellebilirliği ile ilgilidir (Tutar, 2022). Araştırmada, sanal ortamda yer alan turist yorumları yazarlarının kimliklerinin ve yorumların hangi tarihte yazıldığı gibi bilgiler çıkarıldıktan sonra yazılı bir metin durumuna getirilerek tek bir dosyada toplanmıştır. Araştırmada, turist yorumlarından elde edilen veriler araştırmanın amacına ve yöntemine uygun olacak bir şekilde aktarılmıştır. Bö-

lece gelecekte benzer çalışma yapmak isteyenlere, araştırmanın nasıl tasarlanabileceği, verilerin nasıl toplanıp analiz edilebileceği ve bulguların nasıl aktarılabilirliği konusunda bir yol gösterici özelliği taşımaktadır.

Araştırmanın güvenilirliği için turist yorumları, araştırmanın amacına uygun olarak kodlanmıştır. Kodlama sonucunda, alan yazından 7 turist deneyim bileşenine ek olarak araştırmacılar tarafından tavsiye ve şikâyet kodları eklenmiştir. Bu kategoriler, araştırma bulgularının daha anlaşılır ve yorumlanabilir olmasını sağlamaktadır. Analizde kullanılan kodlamalar ve kategoriler ile ilgili doğrudan turist yorumlarına da yer verilmiştir.

BULGULAR

Sakin Şehirlerin Kelime Frekansı ve Bulutu, Kod İstatistikleri ve Kod Dağıtım Modeli Bulguları

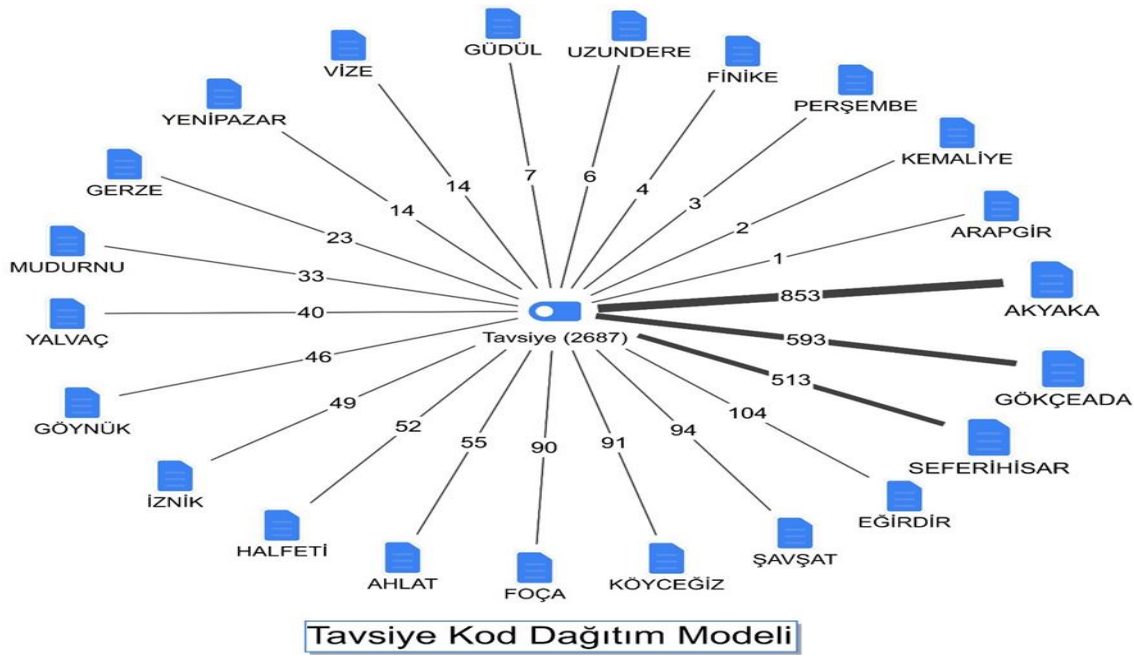
Araştırmada, Türkiye'deki 22 sakin şehre ait TripAdvisor sitesindeki ziyaretçi yorumları netnografik analizlere tabi tutulmuştur. Daha sonraki süreçte MAXQDA analiz programı kullanılmıştır. Analizler, çevrimiçi yorumların kelime frekansları, kelime bulutu, kelime trend analizi, kod ilişkileri ve kod dağılımı ve her bir sakin şehre ait tek vaka modeli analizi yapılmıştır.

Tablo 1. Kelime Frekansı

Kelimeler	Frekans	Yüzde (%)
Güzel	5874	8,25
Mekan	2936	4,12
Tavsiye	2685	3,77
Lezzetli	2502	3,51
Yemek	2370	3,33
Harika	2321	3,26
Mutlaka	1787	2,51
Servis	1769	2,48
Balık	1761	2,47
Akyaka	1607	2,26
Kesinlikle	1587	2,23
Kahvaltı	1584	2,22
Fiyatlar	1502	2,11
Mezeler	1493	2,10
Deniz	1327	1,86
Mükemmel	1299	1,82
Akşam	1167	1,64

Turistlerin deneyimlerini paylaşırken kullandıkları en sık kelimelerden oluşan kelime bulutu Şekil 1’de yer almaktadır.

Turistlerin deneyimlerini içeren çevrimiçi yorumlar incelenerek kodlamaları gerçekleştirilmiştir. Analizlerde turist deneyimi bileşenleri hedonizm (hazcılık), yenilik, yenilenme, katılım, yerel kültür, anlamlılık ve bilgi şeklinde 7 adet kod oluşturulmuştur. Bu kodlamaların haricinde şikâyet ve tavsiye olmak üzere 2 adet kodlama daha oluşturulmuştur. Bu kodlamaların 22 sakin şehir ile arasındaki ilişkilerin daha iyi görülebilmesi için tavsiye ve şikâyet kod dağıtım modeli ile incelenmiştir.



Şekil 3. Tavsiye Kod Dağıtım Modeli

Bulgulara göre, tüm sakin şehirlerde tavsiye kodlamasıyla eşleşen ya da ilişkili olan turist deneyimlerinin olduğu görülmektedir. Tavsiye kodlamasına ilişkin en yoğun ilişkilerin bulunduğu şehirler Akyaka (853), Gökçeada (598) ve Seferihisar (513) olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, Tavsiye kodlamasının 2687 turist deneyimi veya yorumu ile bağlantısı olduğu görülmektedir.

“Hem lezzetli hem ekonomik, servis hızlı ve güler yüzlü. Mekân, göl kenarında, herkese tavsiye ederim (Eğirdir: Z.734)”

“Adı gibi küçük Ayasofya. Yolunuz Vize’ye düşerse mutlaka en az bir kere görün. Kilise izlerinden bir şey kalmamış olsa da değişim ve tarihini bilmek farklı hissettiriyor (Vize: Z.29)”

“Aksam geç saatte gittiğim için ön tarafta boş masa bulamadım ancak arka sokakta güzel müzik eşliğinde

birkaç saat geçirebilirsiniz. Ahtapot söğüş çok başarılı (Seferihisar: Z.2873)”

“Antep gezimizde Eski Halfeti’ye uğramadan olmaz dedik, geldik. Kıyı boyunca yürüyüş yapılabilir, tekne gezisini şiddetle tavsiye ederim (Halfeti: Z.311)”

“...araştırmak ve burada en azından bir cuma günü geçirmenizi tavsiye ederim ülkemizin korunması gereken en önemli kültürlerinden biri bence (Mudurnu: Z.125)”

“Doğa ile iç içe huzur dolu bir mekân. Yolunuz düşerse mutlaka uğrayın (Göynük: Z.178)”

“...hem çeşit bolluğu açısından zengin, hem oldukça temiz, kültürel açıdan da gözlerinizin kamaşacağı Kemaliye’yi en güzel tanıtan güler yüzleriyle karşılayan bu güzel kafeye herkesin deneyimlemesini tavsiye ederim (Kemaliye: Z.4)”

“Kesinlikle tavsiye edilir. Fiyatları da oldukça makul. Denemelisiniz (Arapgir: Z.6)”

“Çok güzel bir ortam, kesinlikle gidilmesi gereken bir yer. Her yerini gezmeme rağmen Camburnu farkı gösteriyor (Perşembe: Z.54)”

“Pideleri harika ötesi Yenipazar’a geldiğinizde mutlaka Şahin Pideye uğramalısınız (Yenipazar: Z.14)”

“Ama belediyenin el atması gerek, temizlenip daha da güzel olabilir (Gündül: Z.9)”

“Atmosferi sizi huzura götürüyor. Foça sokaklarında iseniz mutlaka buraya uğrayın (Foça: Z.599)”.

“antik kent Antokya’yı gezmenizi tavsiye ederim (Yalvaç: Z.75)”.

“Ağustos ayında gitmenizi etkinlikleri görmenizi mezarlık ve kümbetleri gezmenizi tavsiye ederim sahilde de saç tava yemeyi Van gölü kıyısında ünlü dönerini yemeyi unutmayın(Ahlat: Z.53)”.

“Köyceğiz’in en güzel börek ve poğaçalarını yiyebilirsiniz... İnsanlar, hem güler yüzlü hem samimi ve en önemlisi cana yakın. Kesinlikle gidin ve deneyin. Ayrıca fiyat olarak çok uygun (Köyceğiz: Z.1147)”.

“Adanın ürünleri kullanılarak evinizde hissedebileceğiniz bir ortamda karnınızı doyurabilirsiniz. Mutlaka deneyin (Gökçeada: Z.2770)”.

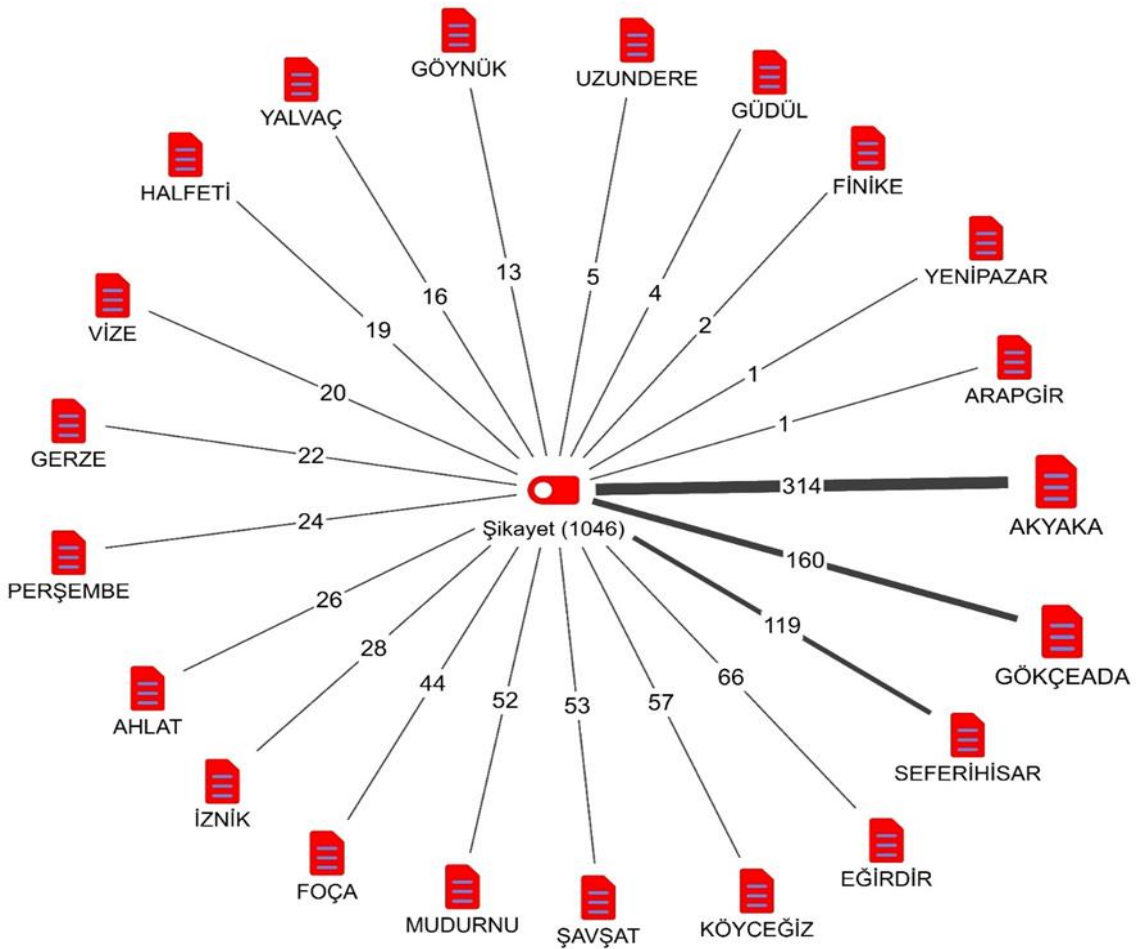
“Acil gidin şiddetle tavsiye ediyorum (Şavşat: Z.168)”.

Şekil 4’deki şikâyet kodlamasına ilişkin en yoğun ilişkilerin bulunduğu şehirler Akyaka (314), Gökçeada (160) ve Seferihisar (119) olduğu görülürken bunun yanında, Şikâyet kodlamasının toplamda 1046 turist deneyimi veya yorumu ile bağlantısı olduğu tespit edilmiştir. Şikâyet kodu adı altında kodlanan bazı ziyaretçi yorumları aşağıda verilmiştir:

“Servis rezalet. Kimin hangi masaya baktığı belli değil. Kahvaltı için gittik. Evde yapşak daha iyiydi. 45 dakika bekledik sonucunda peynir reçel harici bir şey gelmedi. Sipariş ettiğimiz sıcaklar gelmediği için iptal etmek zorunda kaldık (Ahlat: Z.155)”.

“Maalesef inanılmaz kalabalık ve bakımsız bir plajı var, etraf sahil çok pis denizde aynı şekilde, halk plajı son tercihiniz olsun (Akyaka: Z.263)”.

“İnsan kazıkıyorlar gereksiz pahalı lezzetsiz yemekler servis çok kötü ve menü çeşitsiz tavsiye etmiyorum kimseye sanırım buraya daha hoş bir yer açılrsa daha güzel olur (Göynük: Z.379)”.



Şikâyet Kod Dağıtım Modeli

Şekil 4. Şikâyet Kod Dağıtım Modeli

“Eşim ile 2 Eylül akşamı yediğimiz ızgaralardan köftenin içinden tel çıktı işletmeci arkadaşlara söylediğimizde ızgaranın telinin olduğunu söylediler ve geçıştirdiler berbat bir yerdı hiç bir özür dâhil dilemediler yediklerimizi bıraktık ve çıktık işletmeden tavsiye etmiyorum (Finike: Z.82)”.

“Malatya’ya gelen bir pazarlamacı arkadaşı götürdüm. Böyle bir patlıcan Tava olamaz. Yağ berbat ürün kalitesi berbat mideler hala bozuk. Tavsiye etmiyorum (Arapgir: Z.3)”.

“Kahvaltı sonrası deniz havası alıp kahve çay sohbeti için gittiğimiz mekânda yalnızca içecek satışı yapılmadığıyla karşılaştık ve mekândan kaldırdık kibarca. Uzun bir yoldan gelmiştik. Hiç bir şekilde memnun kalmadık (Perşembe: Z.44)”.

“Ancak bunca ziyaretçi akınına uğrayan bir mekâna mescit, tuvalet yapılmaması ve çöp konteynurları konulmamış olması tam bir facia. İnsanlar çöplerini dereye atıyor maalesef (Uzundere: Z.18)”.

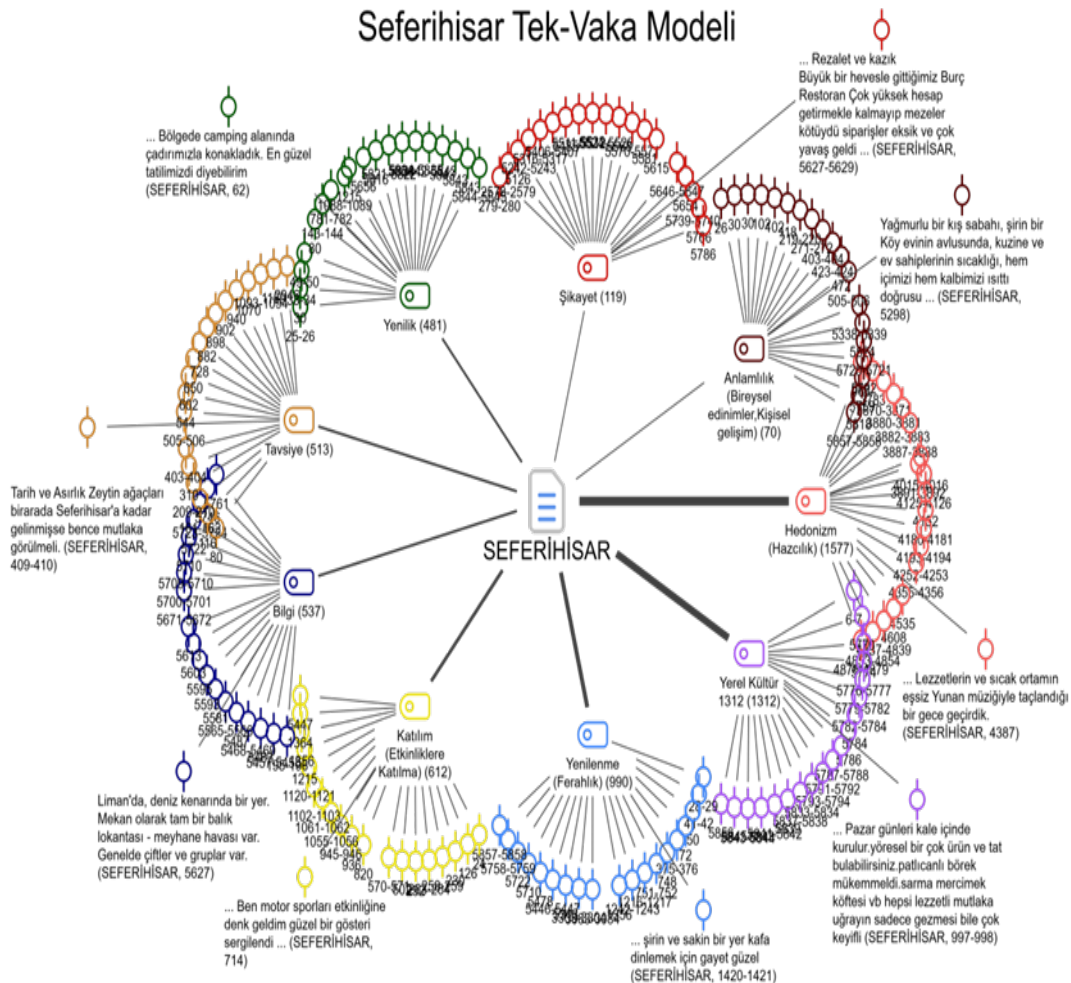
“Servis kötüydü, personel suratsızdı. Pideler çok çok başarısızdı. Pişmemiş çamur gibi pide kondu önümüze. Çağlayan Pide ve Yenipazar bizim için bitmiştir. Çok üzgünüz (Yenipazar: Z.28)”.

“Burada tek kötü taraf bu güzelliğin insan eliyle bozulması. Kıyıda bulunan restoranların kalitesiz hizmet vermesi, tekne turlarının bir gezi olmaktan çok göbek atılacak yer olması ve bu turların size hiç bir şey göstermeden geri dönmesi, eski Halfeti’nin içinin çok bakımsız ve pis olması gibi sayılacak birçok eksi tarafı var (Halfeti: Z.415)”.

“Duşlar ve soyunma odaları hiç iç açıcı bir görünüm sağlamıyor. Bazı soyunma kabinlerinin kapıları kapanmıyor. Duş yerleri çok eski, bakımsız (Gökçeada: Z.51)”.

“Sit alanı ama Mogan gölü mangal alanından farkı yok. Son gittiğimde araçtan müziğin sesini açmış birileri, mangal yakmışlar, vizyonsuz (Güdül: Z.3)”.

“Ne yazık ki bu kadar muhteşem bir tarihe sahip olan TEOS kenti klasik anlayış ile kaderine terk edilmiş. Bakımsızlık ve başboşluk hâkim. Büyük hayal kırıklığı oldu bizim için (Seferihisar: Z.92)”.



Şekil 5. Seferihisar Tek-Vaka Modeli

“Bütün bungalovlar örümcek ağı içindeydi ve her yerden böcekler vardı (Vize: Z.105)”.

“Kesinlikle tavsiye etmiyorum çalışanlar çok ilgisiz bizim siparişimiz geç geldi ne zaman gelir diye sorduk sorun çıkarmanıza gerek yok diye olayı kavgaya çevirmeye başladılar (Eğirdir: Z.668)”.

“Tek kelimeyle rezalet! Tuvaletler dış alanları iğrenç uyarmamıza rağmen ilgilenen olmadı kesinlikle girilmez. Çalışanlar çok ilgisiz ve ters. Kamp alanı çok pis düzensiz. Asla tavsiye etmiyorum (Foça: Z.45)”.

“Yolunun bozuk olduğunu yorumlardan okumuştum ama bu denli bozuk olduğunu tahmin etmemiştim. 9 km

yol inanılmaz bozuk. İki araç yan yana geçemiyor biri diğerine yol vermesi gerekiyor (Mudurnu: Z.26)”.

Sakin Şehir Turist Deneyimi Bileşenlerinin Tek Vaka Modeli Bulguları

Türkiye'deki Sakin şehir unvanına sahip 22 sakın şehir destinasyonunu ziyaret eden turistlerin, çevrimiçi yorumları kodlanarak Tek-Vaka modeli analizi yapılmıştır. Turistlerin deneyimlerinde, bileşenleri tanımlayan ve örtüşen yorumlar açığa çıkartılmıştır. Tek Vaka Modeli; seçilen belgenin kodlarını, kod bölümlerini görünür kılmayı amaçlar. Belge ile kodlar çizgilerle incelemeye konu olan sakın şehirlere bağlanmıştır ve her bir çizginin genişliği birbirinden farklıdır. Genişlik her

Tablo 2. Deneyim Bileşenlerinin Sakin Şehirlere Göre Dağılımı

Şehirler \ Deneyim	Hedonizm	Yenilik	Yenilenme	Katılım	Yerel Kültür	Anlamlılık	Bilgi (Eğitim ve Öğr.)	Şikâyet	Tavsiye
Seferihisar/İzmir	1577	481	990	612	1312	70	537	119	513
Akyaka/Muğla	3560	1077	2383	1873	2434	80	830	314	853
Gökçeada/Çanakkale	2636	761	1965	742	1625	73	679	160	593
Foça/İzmir	353	134	145	130	253	45	72	44	90
Köyceğiz/Muğla	349	90	288	172	240	7	125	57	91
Eğirdir/Isparta	308	87	319	119	304	17	122	66	104
Halfeti/Şanlıurfa	188	50	143	259	105	9	153	19	52
Göynük/Bolu	120	46	100	53	144	1	63	13	46
Şavşat/Artvin	98	3	48	1	28	0	21	53	94
İznik/Bursa	65	32	21	3	96	27	57	28	49
Mudurnu/Bolu	61	33	31	0	119	17	28	52	33
Gerze/Sinop	59	16	34	2	79	15	4	22	23
Yalvaç/Isparta	37	23	10	1	73	30	47	16	40
Ahlat/Bitlis	31	2	3	1	19	2	44	26	55
Vize/Kırklareli	29	16	16	0	27	7	11	20	14
Perşembe/Ordu	15	12	14	0	26	2	2	24	3
Yenipazar/Aydın	14	0	0	0	18	0	0	1	14
Uzundere/Erzurum	10	0	1	0	0	0	4	5	6
Finike/Antalya	7	1	4	0	38	8	1	2	4
Güdül/Ankara	5	4	4	0	3	2	5	4	7
Kemaliye/Erzincan	1	0	2	0	3	0	0	0	2
Arapgir/Malatya	0	0	0	0	1	0	0	1	1

bir kodun önemine işaret etmektedir (Güven, Aytekin & Konyalıoğlu, 2022).

Seferihisar sakin şehrine ait Tek-Vaka Modeline göre en çok kodlanmış olan bileşenler, hedonizm (1,577), yerel kültür (1,312) ve yenilenme (990) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi az olarak görülen yenilik (481), tavsiye (513), bilgi (537) ve katılım (612) bileşenleridir. Diğer taraftan anlamlılık (70) ve şikâyet (119) bileşenlerinin etkisi daha azdır. Seferihisar Sakin şehri ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir.

“Sığacık’a gezmeye gittiğimiz de Teos Antik Kenti’ne de uğradık. Çok büyük bir alan sahile kadar iniyor. Kazı faaliyetleri devam ediyor (Seferihisar: Z.8)”

“Diğer antik kentlerden farklı olarak güneşin altında yanmadan zeytin ağaçlarıyla çevrili özel yapılmış yolda ilerleyerek şehri gezmeniz mümkün (Seferihisar: Z.50)”

“Tarih kokan bu yer Sığacık’tan araçla 10 dakika uzaklıkta tepeden aşağıya indiğinizde dümdüz bir arazi üzerinde kalıyor antik kent (Seferihisar: Z.132)”

“Sessiz, sakin, huzurlu, gürültüden uzak tatil arayanların mutlaka gelmesi gereken bir belde (Seferihisar: Z.442)”

“Bu yüzden pazar günleri kale içinde kurulan ve her yöne taşan köy pazarı şirinliğinden dolayı tam puan alıyor. Tarihi bir ortamda, tatilde, alışveriş yapmak normal bir duygudan bir tık ileri (Seferihisar: Z.580)”

Yukarıda Seferihisar örneği verilen Tek-Vaka modeli şekilleri çok yer kaplayacağından dolayı Tek-Vaka modeli çıktuları Tablo 2’de özetlenmiştir.

Akyaka sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, hedonizm (3,560), yerel kültür (2,434) ve yenilenme (2,383), katılım (1,873) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi daha az olarak görülen anlamlılık (80), şikâyet (314) ve bilgi (830), tavsiye (853) ve yenilik (1,077) bileşenleridir. Akyaka’yı ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Azmak çayındaki yarım saatlik akvaryum turuna mutlaka katılın. Tekneden cam gibi suyun altındaki balıkları ve ormanı andıran yosunları zevkle izleyeceksiniz (Akyaka: Z.52)”

“Geçen yılda gelmiştim buraya yine geldim ve her Muğla’ya gelişimde uğramadan gitmem. Buz gibi azmak çayının suyunda yüzmek sizi enerjik hale getiriyor (Akyaka: Z.88)”

Gökçeada sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, hedonizm (2636),

yenilenme (1,965) ve yerel kültür (1,625) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi az olarak görülen yenilik (761), katılım (742), bilgi (679) ve tavsiye (593) görülmektedir. Etkisi daha az olarak görülenler ise anlamlılık (73) ve şikâyet (160) bileşenleridir. Gökçeada’yı ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Fiyatları biraz pahalı buldum ama ürünler çok kaliteli olduğu için bir şey diyemedim. Dükkân sahibi ve çalışanlar oldukça ilgili ve nazikler (Gökçeada: Z.4)”

“Harika lezzet ve ilgi, Merkezde birçok zeytin ürünü ve adaya özel organik ürün bulabileceğiniz yer mevcut, zeytin ve zeytinyağı ürünleri çok lezzetli ve kaliteli, satış öncesi çalışanlar size çok yardımcı oluyorlar (Gökçeada: Z.8)”

“Benim Gökçeada ya gittiğim zaman alışveriş yaptığım tek yer. Adanın yöresel lezzetlerinin hepsini burada bulabilirsiniz (Gökçeada: Z.12)”

Foça sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, hedonizm (353), yerel kültür (253), yenilenme (145), yenilik (134) ve katılım (130) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi daha az olarak görülen şikâyet (44), anlamlılık (45), bilgi (72) ve tavsiye (90) bileşenleridir. Foça’yı ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Çok keyifli bir deneyim, güler yüzlü çalışanlara ve kaliteli bir menüye sahipler. Denizi temiz. Gün batımı iskeleden muazzam (Foça: Z.5)”

“Kesinlikle tavsiye ediyorum 2 yaşında kızım ve ailem ile oradaydık, çalışanlar çok yardım severdi. Yemekler çok lezzetli ve porsiyonları büyük, Akdeniz salatasını tavsiye ederim. Tatilimiz boyunca başka yere gitmedik (Foça: Z.6)”

“Her şey o kadar güzeldi ki. Tekrar aynı planları yapmak için can atıyoruz. Tam bir aile teknesi. Yemekler harika. Çalışanlar o kadar tatlılar ki her istediğinizi yerine getiriyorlar hiç geri çevirmiyorlar. Çok memnun kaldık. Fiyatlar da diğer bütün teknelere göre çok uygun. Çok teşekkürler (Foça: Z.98)”

Köyceğiz sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, hedonizm (349), yenilenme (288) ve yerel kültür (240) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi daha az olarak görülen şikâyet (57), yenilik (90), tavsiye (91), bilgi (125) ve katılım (172) bileşenleridir. Diğer bir taraftan etkisiz olarak görülebilecek deneyim bileşeni ise anlamlılık (7)’tir. Köyceğiz’i ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Köyceğiz’e bağlı ağaçlar arasında buz gibi akarsuyun içinde kurulmuş tesisler harika bir yer, hizmet kaliteli, güler yüzlü, lezzetli, mutlaka görün, yolunuz üstü ise mutlaka uğramanızı tekrar tavsiye ediyorum (Köyceğiz: Z.24)”.

“Bayıldık, Dim çayına gittiyseniz benzer özelliklerde, doğası, havası, buz gibi suyu harika, görülmeli, her şey çok güzeldi, fiyatlarda ucuzdu (Köyceğiz: Z.72)”.

“Yuvarlakçay Köyceğiz’de gidiş yolu oldukça düzenli, tam bir doğal güzellik alanı. Bu alanda birçok işletme var, hepsi birbirine benzer özellikte (Köyceğiz: Z.150)”.

Eğirdir sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, yenilenme (319), hedonizm (308) ve yerel kültür (304) olarak görülürken, tavsiye (104), katılım (119), bilgi (122), anlamlılık (17), şikâyet (66) ve yenilik (87) daha az görülen deneyim bileşenleridir. Eğirdir’i ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Gerçekten Eğirdir’i tepeden görebileceğiniz en güzel yer. Manzara muhteşem (Eğirdir: Z.636)”.

“Şehir dışından gelmiştik mekânın görüntüsü dik katimizi çekti uğramak istedik, konsepti ve ikramlıkları çok güzel tavsiye ederim bir daha gelmek dileğiyle” (Eğirdir: Z.14-15)”.

“Sabah ilk müşteri olarak gittik gözlemesi çok güzel çalışanlar güler yüzlü, sıcak ve göl manzarası çok iyi (Eğirdir: Z.23)”.

Halfeti sakin şehrinde en çok katılım (259), hedonizm (188), bilgi (153), yenilenme (143) ve yerel kültür (105) deneyim bileşenleri görülürken, bu bileşenlere kıyasla anlamlılık (9), şikâyet (19), yenilik (50) ve tavsiye (52) deneyim bileşenleri daha az görülmektedir. Halfeti’yi ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Doğal güzellik olarak tipik doğu kenti. Tekne turu kişi başı 75 TL. Ama tekneyi doldurmadan kalkmıyorlar (Halfeti: Z.3)”.

“Şehir Urfa’nın karakteristik özelliklerini taşımasıyla beraber Fırat nehrine kıyı olması ile Şanlıurfa’dan ayrışıyor Fırat Nehir’indeki tekne turları Halfeti’yi gezme noktasında cazip hale getiriyor (Halfeti: Z.23)”.

“Şanlıurfa Gaziantep turumuz esnasında uğradığımız bir yer olan Halfeti, anayoldan yaklaşık yarım saat mesafe içerde bulunuyor. Vakit ayırıp tekne turu yapmayacaksamız gitmeye değmez (Halfeti: Z.141)”.

“Hakikaten göze hitap eden güzel bir manzarası var, Tekneyle tur imkânı da geziyi anlamlı kılıyor. Keşke tari-

hi dokuyu bozan yeni yapılan binalar olmasaydı, burası daha anlamlı bir hale gelebilirdi (Halfeti: Z.281)”.

Göynük sakin şehrinde en çok yerel kültür (144), hedonizm (120) ve yenilenme (100) deneyim bileşenleri görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi daha az olarak görülen yenilik (46) ve tavsiye (46) bileşenleridir. Diğer bir taraftan etkisi daha az olarak görülebilecek bileşenler ise anlamlılık (1), şikâyet (13), katılım (53) ve bilgi (63) bileşenidir. Göynük’ü ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Tarihi dokusunu ve kokusunu hissetmek tepeden tüm güzellikleri bol oksijenli bir ortamda sizi tarihle buluşturan muhteşem bir hava yeşilin her tonu eşsiz bir manzara” (Göynük: Z.12)”.

“Kuleye çıkılan yol bayağı yorucu dik bir yokuş, ama çıktığınıza değiyor. Göynük’e tamamen yukarıdan bakıyorsunuz ve çok hoş bir manzara (Göynük: Z.20)”.

“Her yer çok pis, yel değirmenleri bakımsızlıktan yıkılmak üzere, keşke güzelliklerimize sahip çıksak, en azından korumayı bilsek (Göynük: Z.148)”.

“Lezzetli yemekler ilgili garsonlar ve güler yüz, yemek yemek için tereddütsüz tercih edilebilir (Göynük: Z.329)”.

Şavşat sakin şehrinde en çok hedonizm (98), tavsiye (94) ve şikâyet (53) deneyim bileşenleri görülürken, bilgi (21), yerel kültür (28) ve yenilenme (48) deneyim bileşenleri daha az görülmektedir. Diğer taraftan etkisiz sayılabilecek katılım (1) ve yenilik (3) bileşenleridir. Anlamlılık bileşenine rastlanılmamıştır. Şavşat’ı ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Parkın işletme müdürü bir tuhaftı. İşletme de kampa gelenler için hiçbir şekilde alış-veriş yapma imkânı yok, gecelik çadır ücretleri biraz pahalı geldi (Şavşat: Z.10)”.

“Karagöl milli parkına adını veren bu göl etrafındaki orman dokusu, mesire alanları ve çevresindeki yürüyüş yoluyla mükemmel bir kamp alanı (Şavşat: Z.74)”.

“Piknik alanları mevcut. Giriş ücretli. Ulaşmak için çeşitli dağ ve koy yollarından geçeceksiniz. Yolu çok iyi değil (Şavşat: Z.140)”.

“Hani o fotoğraflarda gördüğünüz Karagöl var ya evet onlardan daha güzel. Devasa ağaçlar gölde balıklar kayalardan sızan sular piknik imkânı her şeyiyle harika (Şavşat: Z.172)”.

İznik sakin şehrinde en çok yerel kültür (96), hedonizm (65), bilgi (57) ve tavsiye (49) deneyim bileşenleri görülürken, yenilenme (21), anlamlılık (27), şikâyet

(28) ve yenilik (32) deneyim bileşenleri daha az görülmektedir. Diğer bir taraftan etkisiz olarak görülebilecek deneyim ise katılım (3) bileşenidir. İznik'i ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Çandarlı doğa evleri, bungalov tarzında. İznik'in hem doğası hem de tarihiyle keyifle zaman geçireceğiniz bir mekân (İznik: Z.41)”.

“Sessiz sakin ve güzel bir gölün etrafında yürüyüş yapabilir kafelerde oturup çay, kahve içebilirsiniz. Yazın da gölde yüzebilir dinlenip, serinleyebilirsiniz (İznik: Z.45)”.

“Kerevit cızlamasını özellikle öneririm her damak tadına hitabeden bir lezzeti var emeği geçen herkesin eline sağlık (İznik: Z.356)”.

Mudurnu sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, yerel kültür (119), hedonizm (61) ve şikâyet (52) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi daha az olarak görülen anlamlılık (17), bilgi (28), yenilenme (31), yenilik (33) ve tavsiye (33) bileşenleridir. Katılım deneyimi bileşenine rastlanılmamıştır. Mudurnu'yu ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Yemekleri ve misafirperverliğiyle çok güzel vakit geçirdik tavsiye ederim kaymaklı ekmeğe kadayfı harikaydı (Mudurnu: Z.205)”.

“İstanbul'dan kalktık, park girişinin kapısına kadar gittik, kilit vurmuşlar. Hiçbir resmi sayfada bu bilginin olmamasından dolayı buraya yazmak istedim özellikle. Gitmeden önce emin olun (Mudurnu: Z.8)”.

“Yıldırım Beyazıt Camii, onun şehzadeliği döneminde Bolu merkez ve Mudurnu'da 2 Camii ve külliye yaptırmıştır (Mudurnu: Z.107)”.

Gerze sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, yerel kültür (79), hedonizm (59), yenilenme (34), tavsiye (23) ve şikâyet (22) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi daha az olarak görülen katılım (2), bilgi (4), anlamlılık (15) ve yenilik (16) bileşenleridir. Gerze'yi ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Sinop ayaklarımızın altında. Manzara eşliğinde gün batımı çok güzel (Gerze: Z.6)”.

“Eşsiz manzaraya sahip seyir noktası. Sinop Burnunu tamamıyla görebileceğiniz bir yer. Eğer kuzeyden gelen sisli havayı da yakalarsanız şanslısınız (Gerze: Z.10)”.

“Burada Gerze Limanı'nın etkileyici manzarasına karşı yemek yiyebilir, çay kahve içebilirsiniz (Gerze: Z.30)”.

Finike sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, yerel kültür (38) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla nerdeyse etkisiz olarak görülen bilgi (1), yenilik (1), şikâyet (2), yenilenme (4), tavsiye (4), hedonizm (7) ve anlamlılık (8) bileşenleridir. Katılım bileşenine ait bir yoruma rastlanılmamıştır. Finike'yi ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Harika bir ortamda, balığa doyacaksınız. Mezeler harika (Finike: Z.18)”.

“Sadece midemiz değil ruhumuzda gülen yüzlerinizle doydu. Teşekkür ederiz (Finike: Z.22)”.

“Öncelikle personel çok ilgili ve güler yüzlü balıkları harika. Sahilde olmamasına rağmen ortamı güzel çok memnun kaldık (Finike: Z.36)”.

Güdül sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, tavsiye (7), bilgi (5), hedonizm (5), yenilenme (4), yenilik (4) ve şikâyet (4) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi daha az olarak görülen anlamlılık (2) ve yerel kültür (3) bileşenleridir. Katılım bileşenine ait bir yoruma rastlanılmamıştır. Güdül'ü ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Ankara Güdül'de, su kenarı, yeşillik içinde kafa dinlemek, temiz hava almak, doğa ile birlikte olmak için ideal bir yerdir (Güdül: Z.7)”.

“Evet, Ankaralıların bile varlığından bir haber olduğu Güdül'deki muhteşem doğa güzelliği (Güdül: Z.17)”.

“Doğası harika mağaranın gölgesi altında dere kenarında piknik yapıp çay içmek çok güzel, balık tutkunları da vardı (Güdül: Z.9)”.

Kemaliye sakin şehri için yapılmış yorumlarda kodlanmış olan bileşenler, yerel kültür (2), tavsiye (2), yenilenme (2) ve hedonizm (1) olarak görülmektedir. Yenilik, katılım, anlamlılık, bilgi ve şikâyet bileşenlerine rastlanılmamıştır. Kemaliye'yi ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Öncelikle kendinizi hiç yabancılaştıramayacağımız bir aile sıcaklığı olan kafemizi benimseyerek yazı yorum (Kemaliye: Z.4)”.

“Serpme kahvaltısı gerçekten çok güzeldi. İlgileri de fazlasıyla hoştu. Teşekkür ediyoruz. Gitmeyi düşünenlere tavsiye ediyorum (Kemaliye: Z.6)”.

“Güler yüzlülükleri samimiyetleri ve mükemmel lezzetleriyle kendinizi evinizde hissedebileceğiniz sıcacık ortam (Kemaliye: Z.8)”.

Perşembe sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, yerel kültür (26), şikâyet (24), hedonizm (15), yenilenme (14) ve yenilik (12) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi daha da az olarak görülen anlamlılık (2), bilgi (2) ve tavsiye (3) bileşenleridir. Katılım bileşenine rastlanılmamıştır. Perşembe'yi ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Eti çok lezzetli garsonlarda iyi, bir yakınım dediği gibi perşembeye gelip de et yemeyenin ya parası ya da aklı yoktur (Perşembe: Z.13)”.

“Aile işletmesi tadında olan bu mekânda Servis ağır ancak burası ye kalk tarzı bir yer değil, burada geçirdiğiniz her dakika Deniz, koylar Ve meyve bahçeleri ile bir dinginlik, dinlenmişlik hissi meydana getiriyor (Perşembe: Z.86)”.

“Menüsü gayet zengin fasulye turşusu, mısır ekmeği, köftesi, levrek buğlaması özel tercihiniz olabilir. Hizmet ve yiyecek kalitesi süper herkese şiddetle tavsiye edilir (Perşembe: Z.98)”.

Uzundere sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, hedonizm (10), tavsiye (6) ve şikâyet (5) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi daha da az olarak görülen yenilenme (1) ve bilgi (4) bileşenleridir. Yenilik, katılım, yerel kültür ve anlamlılık bileşenlerine rastlanılmamıştır. Uzundere'yi ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir

“Yolu çok uzak ve kesinlikle çekilmiyor. Eğer buraya gelecekseniz bütün gününüzü feda etmelisiniz. Üstelik bütün bu yorgunluğun ardından gördüğünüz tek şey küçücük bir şelale. Hatta onu görmek için bile yürüyerek bir sürü yokuş inmeniz gerekiyor. Yani 50 yaş üstü buraya zor inip çıkar (Uzundere: Z.22)”.

“Fazla vakit geçirmek istiyorsanız yanınızda yiyecek içecek götürün alınacak bir yer yok yakınında (Uzundere: Z.26)”.

“Etrafta tesis olmadığı için yeme içme olarak yanınızda götürmeniz tavsiye edilir şurada çöp tenekelere yoktur çok tenekelerini belediye tarafından konulmalıdır (Uzundere: Z.6)”.

Vize sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, hedonizm (29), yerel kültür (27) ve şikâyet (20) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi az olarak görülen bilgi (11), tavsiye (14), yenilik (16) ve yenilenme (16) bileşenidir. Diğer taraftan etkisi daha da az sayılabilecek anlamlılık (7) bileşenidir. Katılım bileşenine rastlanılmamıştır. Vize'yi ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Adı gibi küçük Ayasofya. Yolunuz Vize'ye düşerse mutlaka en az bir kere görün. Kilise izlerinden bir şey kalmamış olsa da değişim ve tarihini bilmek farklı hissettiriyor (Vize: Z.29)”.

“Bu, bir aile kendi restoran, her şey ev yapımı / yerli ve yerel ürünler ile mükemmel. Yıl boyunca açık. Hizmet çok dost canlısı, yemekler lezzetli (Vize: Z.123)”.

“Zamana direnen mistik mekân. Sıcak renklerin hâkim olduğu ışığın başka bir boyuta geçtiği yer. Bu mekân-da ışık sizi farklı bir ana davet ediyor (Vize: Z.47)”.

Yalvaç sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, yerel kültür (73), bilgi (47), tavsiye (40) ve hedonizm (37) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi daha az olarak görülen yenilenme (10), şikâyet (16), yenilik (23) ve anlamlılık (30) bileşenleridir. Diğer bir taraftan etkisiz olarak görülebilecek bileşen ise katılım (1) bileşenidir. Yalvaç'ı ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“2 kişi kuyu kebabı, mercimek çorbası ve şalgam eşliğinde lezzetli bir yemek yedik. Ben et kokunca yiyemiyorum; fakat enfesti (Yalvaç: Z.160)”.

“Altında kahve, çay, soğuk içecekler içebileceğiniz kahvehaneler mevcut. Genelde yerel halktan beylerin tercih ettiği yer olsa da, bayanlar olarak da içeceklerinizi rahatlıkla içebilirsiniz (Yalvaç: Z.27)”.

“Dağlar arasına saklanmış şirin tarihi bir ilçe. Restore edilmiş taş yapısıyla tarihi Devlethan Camii dikkatleri çekiyor. Asırlık çınarın çevresinde kahvehaneler yer almış. Yalvaç'ın kalbi burada atıyor (Yalvaç: Z.89)”.

Ahlat ilçesi için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, tavsiye (55), bilgi (44), hedonizm (31), şikâyet (26) olarak görülmekte olup, katılım (1), anlamlılık (2), yenilik (2), yenilenme (3) ve yerel kültür (19) bileşenlerine ait az sayıda kodlanmış bölüm olduğu görülmektedir. Ahlat'ı ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Tavsiye ederim. Ahlat'a tekrar gitsem doğrudan ögle yemeğine gideceğim yer (Ahlat: Z.191)”.

“Boyları 4,5 metreyi bulan mezar taşları. Yaklaşık 9 bin tane olduğu tahmin edilen taşlar genellikle oval ve dikdörtgen şeklindedir (Ahlat: Z.17)”.

Yenipazar sakin şehri için yapılmış yorumlarda en çok kodlanmış olan bileşenler, yerel kültür (18), tavsiye (14) ve hedonizm (14) olarak görülürken, bu bileşenlere kıyasla etkisi çok daha az olarak görülen şikâyet (1) bileşenidir. Bilgi, anlamlılık, yenilik, yenilenme ve katılım bileşenlerine rastlanılmamıştır. Yenipazar'ı ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“Ailemle beraber yine kıymalı pide, Nazilli pidesi, peynirli kapalı pide ve peynirli yumurtalı pide söyledik. Tatlı olarak Tahinli pide söyledik. Masaya gelir gelmez bitirdik (Yenipazar: Z.32)”.

“Kapalı peynirli pide ile eşliğinde gelen sıcak ve soğuk salatalar taze ve enfesti. Kapanışı fındık süslemeli tahinli pide ile yaptık. Damağımız karnımız tam anlamıyla doydum (Yenipazar: Z.8)”.

“Yemek yemeye özen gösteriyorsanız ve yolunuz Aydın'a düşerse 8-10 km uzatıp Yenipazar'a gelin ve pide yiyin (Yenipazar: Z.32)”.

Arapgir sakin şehri için yapılmış yorumlarda kodlanmış olan bileşenler, yerel kültür (1), tavsiye (1) ve şikâyet (1) olarak görülmektedir. Hedonizm, katılım, yenilik, yenilenme, anlamlılık ve bilgi bileşenlerine rastlanılmamıştır. Arapgir'i ziyaret eden turistlerin yapmış olduğu bazı yorumlar aşağıda verilmiştir;

“... Böyle bir patlıcan Tava olamaz. Yağ berbat ürün kalitesi berbat mideler hala bozuk. Tavsiye etmiyorum (Arapgir: Z.3)”.

“Yemekleri kesinlikle çok lezzetli, doyurucu, açık agram da öyle (Arapgir: Z.6)”.

“Kesinlikle tavsiye edilir. Fiyatları da oldukça makul, denemelisiniz (Arapgir: Z.8)”.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada Türkiye'de bulunan 22 sakin şehri ziyaret etmiş olan ziyaretçilerin deneyimlerini paylaştıkları çevrimiçi platformlardan TripAdvisor sitesinde yer alan Türkçe yorumlar netnografik analiz yöntemiyle incelenmiştir. Sakin şehirler hakkında yapılan ziyaretçi yorumları turist deneyimi bileşenleri kapsamında değerlendirilmiştir. MAXQDA 2024 istatistiksel analiz programı kullanılarak kelime frekansı, kodlama istatistikleri, kod dağıtım ve Tek-Vaka Modeli analizleri gerçekleştirilmiştir. Analizler sonrasında sakin şehirlerde farklı sıklıklarda olmak üzere 7 tane turist deneyim bileşenine (hedonizm, yerel kültür, yenilenme, yenilik, bilgi, anlamlılık ve katılım) tespit edilmiştir. Ayrıca ziyaretçiler olumsuz deneyim olarak şikâyet ve potansiyel turistlere sakin şehirleri tavsiye etmektedir.

Araştırma sonuçları, sakin şehir ziyaretçilerinin önemli deneyimlerinin hedonizm (hazcılık) olduğu göstermektedir. Hedonizmin turizm etkinliğine katılmada bir motivasyon unsuru olduğunu doğrulamaktadır (Golcheshmeh, 2021; Akkılıç & Çetintaş, 2005). Ziyaretçilerin önemli ölçüde değindikleri ve değerlendirdikleri bir başka boyut yerel kültürdür. Turistler sakin şehirlerde yerel halk ve kültür ile temas kurma

imkânı bulabilmektedirler. Bu bulgu, Alımanoğlu & Yazıcı Ayyıldız (2021), tarafından yapılan çalışmada belirtilen ziyaretçilerin olumlu deneyim yaşamalarında yerel kültürün önemli bir bileşen olduğu sonucuna paralellik göstermektedir. Sakin şehir ziyaretçilerinin günlük hayatta hissettikleri stres ve olumsuzlukları hafifletme konusunda yenilenme deneyiminin önemli olduğu tespit edilmiştir. Kılınç, Ongun & Kılınç, (2019) ve İnanır, Uslu & Çaprak, (2019)'ın çalışmaları da bu sonucu desteklemektedir. Araştırmada ayrıca yenilik deneyimi önemli yer tutmaktadır. Yenilik eğlence amaçlı seyahat edenleri yeni ve farklı deneyimler arayışına yönlten temel motivasyonlardan biridir (Arslan, 2021). Sakin şehirler günümüzün yenilik arayışındaki turistlere hitap edebilir.

Sakin şehir ziyaretçileri bilgi, anlamlılık ve katılım deneyimlerini önemsemektedir. Turistler yeni şeyler veya yeni beceriler öğrenme fırsatı bulmak için de seyahat etmektedir (Tsai, Lin & Liou, 2021). Turistler, yoğun gündelik yaşamlarından uzaklaşmak, duygusal ve fiziksel anlamda bir doyuma ulaştıkları anlamlı bir deneyim aramaktadır (Noy, 2004). Turist deneyimleri bireylerin katılımlarını gerektiren süreçlerden oluşmaktadır (Kahraman, 2019). Sakin şehirlerin turistlere öğrenme fırsatları, katılım sağlayacakları aktiviteler ve yoğun gündelik yaşamdan uzaklaştıracak anlamlı deneyimler sunabilir.

Araştırma bulgularına göre sakin şehir turist deneyimi bileşenleri tüm sakin şehirlerde benzerlik gösterse de bazı şehirlerde belirli bileşenler öne çıkmaktadır. Örneğin: Akyakada hedonizm ve yenilik bileşenleri öne çıkmaktadır. Turistler Akyakada lezzetli yemekler, temiz ve konforlu konaklama, su sporları gibi yeni deneyimler ve farklı aktiviteler aramaktadırlar. Gökçeada'da yenilik ve yerel kültür bileşenleri öne çıkmaktadır. Turistler Gökçeada'da tarihi ve kültürel mirasın korunmasını, yerel geleneklerin yaşatılmasını, yöresel ürünlerin ve sanatlarının tanıtılmasını önemsemektedirler. Seferihisar'da hedonizm ve katılım bileşenleri öne çıkmaktadır. Turistler Seferihisar'da lezzetli yemekler, temiz ve konforlu konaklama, yerel halkla etkileşim, yerel etkinliklere katılım gibi unsurları aramaktadırlar.

Araştırmada sakin şehir ziyaretçilerinin deneyimleri sırasında yaşadıkları mutluluğu, farklılıkları ve memnuniyetlerini paylaşmaktadır. Bu doğrultuda ziyaretçiler deneyimlerini gelecek ziyaretçilere benzer deneyimler edinebilmeleri için tavsiye etmektedir. Acar (2018), çalışmasında ziyaretçilerin sakin şehir tercihlerinde tavsiyenin önemini vurgulayan sonuçları çalışmanın sonuçlarını destekler niteliktedir.

Sakin şehir ziyaretçilerin olmazsa olmaz olarak görülebilecek deneyimlerden bir diğeri ise şikâyetidir.

Ziyaretçiler memnuniyetlerini belirtmenin yanında deneyimleri sırasında yaşadıkları olumsuzlukları ya da memnuniyetsizlikleri de paylaşmayı önemli bulmaktadır. Ziyaretçilerin en çok şikâyet ettiği konular fiyatlar, konaklama ve yeme-içme imkanları, ulaşım gibi konulardır. Ziyaretçiler bu şikâyetleri hem deneyimleme potansiyeli olan diğer kişilere aktarmakta hem de yaşadıkları olumsuzlukların çözüme kavuşturulmasını beklemektedir. Bu yönüyle araştırma Temiztürk & Akbaba (2018)'nin, TripAdvisor yorumlarını inceledikleri çalışmalarında ziyaretçilerin karşılaştıkları olumsuzlukları çözüme kavuşturulabilmesi ya da diğer ziyaretçileri bilgilendirme amaçlı olarak şikâyetlerini belirttikleri çalışmanın sonuçlarına paralellik göstermektedir.

Sakin Şehir Adayı Destinasyonlara Öneriler

- Sakin şehir adayı destinasyonlar sakin şehir olabilme koşulları ve kriterlerini yerine getirmek için titizlikle çalışmalıdır,
- Sakin şehir adayı şehirler kültürel değerlerini (gastronomi, folklor, gelenek ve görenekler) ön plana çıkaracak çalışmalar yapmalı,
- Sakin şehir adayı şehirler ziyaretçilerin katılım sağlayabilecekleri etkinlikleri planlamalı,
- Sakin şehir adayı şehirler hizmet kalitesini artırmalı, doğal ve tarihi çekicilikleri korumalı,
- Sakin Şehre yönelik belgesel veya kısa film çekilerek kentler tanıtılmalıdır,
- Sakin şehir kriterlerine uygun alt ve üst yapı çalışmaları gerçekleştirilmelidir,
- Sakin şehir adayı destinasyonlar, turistlerin deneyim bileşenlerini göz önünde bulundurarak hedef kitleye göre pazarlama ve tanıtım faaliyetleri yapmalıdır.

Araştırmanın kapsamını TripAdvisor internet platformunda paylaşılan yorumlar oluşturmaktadır. Araştırma verileri bu internet platformundan sağlanan yorumlar ile sınırlıdır ve tüm yorumların doğru olduğu varsayılmıştır. Sakin şehirlerde yorum sayısının çok olduğu şehirlerin ön plana çıkması, yorum sayısının az olan şehirlerin ise arka planda kalması diğer bir kısıtlılıktır. Bu durum yeni sakin şehir olan destinasyonların diğer sakin şehirlere oranla daha az sayıda yoruma sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Sakin şehirler hakkında yapılacak sonraki araştırmalarda doğrudan kişilerle iletişim sağlanarak görüşme veya anketler yoluyla da veriler toplanabilir ve daha geniş kapsamlı sonuçlara ulaşılabilir. Yabancı dilde yazılan ziyaretçi yorumları incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Ak, D. (2017). Yavaş kent (Cittaslow) hareketi ve Türkiye örnekleri üzerine bir değerlendirme, *Journal of International Social Research*, 10(52), 885-903.
- Akay, B. & Yılmaz, N. (2018). Kırklareli'de ekoturizm sertifikalarından koruma alanları ağı (PAN Parks)'nın uygulanabilirliği ve Vize ilçesi cittaslow kazanımları, *Turizm Akademik Dergisi*, 5 (2), 215-224.
- Akkılıç, M. E. & Çetintaş, H. (2015). Termal turizm işletmelerinde hedonik ve faydacı tüketim eğiliminin davranışsal niyetler üzerine etkisi, *International Review of Economic and Management*, 3(2), 123-142.
- Aktaş, B. (2022). Sakin şehir hareketinin Türkiye'deki gelişimi: Bir değerlendirme, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2), 1-18.
- Alımanoğlu, Ç. & Yazıcı Ayyıldız, A. (2021). Ege Bölgesi'ndeki sakin şehirler üzerine çevrimiçi bir araştırma: TripAdvisor örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 1167-1183.
- Anbarlı, Z. Ö. (2020). Dijital etnografi: Dijital uzamı anlamak için bir yöntem. *Global Media Journal TR Edition*, 10(20), 87-113.
- Arslan, A. (2021). Unutulmaz turizm deneyimlerinin sosyal medya paylaşım davranışı ve genel memnuniyet aracılığıyla davranışsal niyetlere etkisi, [*Yayımlanmamış doktora tezi*], Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, S.B.E, Aydın.
- Baldemir, T., Kaşmer, Ş. & Kaya, F. (2013). Yavaş şehir olma durumunun analitik hiyerarşi süreci ile değerlendirilmesi, *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 29-50.
- Balıkoğlu A., Ulusoy Yıldırım H. & Hacıoğlu N. (2020). Turist rehberlerine yönelik elektronik yorumların içerik analizi: tripadvisor örneği, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 11(2), 385-401.
- Bozbas, A., & Gül, T. (2022). A netnographic review of dining experiences of russian tourists. *Journal of Mediterranean Tourism Research*, 1(2), 111-122.
- Bozkurt, İ. (2022). Sakin şehir hareketinin sürdürülebilirlik ve yaşam kalitesi üzerindeki etkileri: Türkiye'deki örnekler, *Çevre ve Sürdürülebilirlik Dergisi*, 15(2), 1-19.
- Büyükkuru, M. & Aslan, Z. (2016). Turist rehberlerinin iletişim becerilerinin turistlerin tur deneyimi üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir araştırma, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(34), 338-354.
- Cittaslow Türkiye. (2023). <https://www.cittaslowturkiye.org>, Erişim Tarihi: 06.10.2023).
- Cittaslow International. (2024). <http://www.cittaslow.org/content/association>, Erişim Tarihi: 27.02.2024).
- Coşar, Y. (2014). Yavaş Şehir olgusunun kentsel yaşam kalitesi üzerindeki algılanan etkisi, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(2), 226-240.
- Çeltek, E. (2010). Deneyimsel pazarlama unsurlarının otellerin bakış açısı ile değerlendirilmesi: Türkiye'deki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama, [*Yayımlanmamış doktora tezi*], Anadolu Üniversitesi, S.B.E, Eskişehir.
- Çetin, G. & Bilgihan, A. (2016). Components of cultural tourists' experiences in destinations, *Current Issues in Tourism*, 19(2), 137-154.
- Dündar, Y. & Sert, A. N. (2018). Yerel halkın yavaş (sakin) şehir hakkındaki algıları: Seferihisar'da nitel bir araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 74-91.
- Ekinci, M. B. (2014). Sürdürülebilir turizm gelişimi bağlamında Cittaslow felsefesi Türkiye örneği, *Tourism Management*, 41(1), 178-189
- Golcheshmeh, S. (2021). Yabancılaşma, hedonik tüketim ve hedonik iyi oluş kavramlarının turizm araştırmalarındaki yeri, *Kapadokya Akademik Bakış*, 5(1), 66-90.
- Günerhan, S. A., Erdem, Ü. & Günerhan, H. (2010). Çevre ve enerji açısından yavaş şehir hareketinin gelişimi, *Tesisat Mühendisliği Dergisi*, (108), 32-37.
- Güven, H., Çelik, B., AYTEKİN, P., & KONYALIOĞLU, F.İ., (2022). COVID-19 sürecinde online market servislerine yönelik şikâyetler üzerine bir içerik analizi. *Alanya Akademik Bakış*, 6(2), 2031-2050.
- Heitmann S., Robinson, P. & Povey G. (2011). Research themes for tourism, In; *Slow food, slow cities and slow tourism* (Robinson, P. Heitmann, S. & Dieke, P. (Ed.). UK: MPG.
- Honore, C. (2008). *Hız Çılgınlığına Başkaldıran Yavaşlık Hareketi: Yavaş*, (Çev: E. Gür). Alfa Kitap: İstanbul.
- İnanır, A., Uslu, A. & Çaprak, D. (2019). Sakin şehir ve kırsal turizm: Eğirdir İlçesi'nde bir araştırma, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(3), 1711-1726.
- Kahraman, O. C. (2019). Turist deneyimi ve tekrar ziyaret etme niyeti arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracı rolü: Alternatif turizm türlerine katılan turistler üzerine bir araştırma [*Yayımlanmamış doktora tezi*], İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Keskin, E. B. (2010). Sürdürülebilir kent kavramına farklı bir bakış olarak yavaş şehirler (cittaslow): Seferihisar örneği. [*Yayımlanmamış yüksek lisans tezi*]. Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Kılınç, O., Ongun, U. & Kılınç, U. (2019). Sakin şehir, inanç ve kırsal turizm üçgeni: Yalvaç ilçesi'nin turizm potansiyeline yönelik swot analizi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(2), 199-213.

- Kim, J. H., Ritchie, J. B. & McCormick, B. (2012). Development of a scale to measure memorable tourism experiences, *Journal of Travel Research*, 51(1), s. 12-25.
- Koçaş, B. (2019). Küreselleşme-yerelleşme bağlamında kent, sürdürülebilirlik ve cittaslow (yavaş kent). *[Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]*. Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Ankara
- Kozinets, R. V. (2002). The field behind the screen: Using netnography for marketing research in online communities, *Journal of marketing research*, 39(1), 61-72.
- McCannell, D. (1973). Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings, *American Journal of Sociology*, 79(3), 589-603.
- Neuman, W. L. (2010). Toplumsal araştırma yöntemleri nicel ve nitel yaklaşımlar II (4. bs). (Çev. S. Özge). Ankara: Yayınodası.
- Noy, C. (2004). This trip really changed me: Backpackers' narratives of self-change. *Annals of Tourism Research*, 31(1), 78-102.
- Ongun, U., Gövdere, B., Kiliç, U. & Yeşiltaş, M. (2017). The effect of Eğirdir district integrated with sustainable rural tourism on rural development in the context of slow city, *Journal of Current Researches on Social Sciences*, 7(2), 148-162.
- Öztürk, Y. & Görkem, O. (2011). Cittaslow hareketinin yerel mutfağa etkileri: Seferihisar örneği, 5. *Ulusal Gastronomi Sempozyumu*, 28-29 Nisan 2011, Antalya.
- Özbölük T. & Dursun, Y. (2015). Pazarlama araştırmalarında paradigmatik dönüşüm ve etnografinin dijital evrimi: Netnografi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (46), 227-249.
- Pink, S. (2009). Urban social movements and small places- slow cities as sites of activism, *City*, 13(4), 451-465.
- Quan, S. & Wang, N. (2004). Towards a structural model of the tourist experience: An illustration from food experiences in tourism, *Tourism Management*, 25(3), 297-305.
- Radstrom, S. (2011). A place sustaining framework for local urban identity: An introduction and history of cittaslow, *Italian Journal of Planning Practice*, 1(1), 90-113.
- Sarıbaş, Ö., Kömürçü, S. & Güler, M. E. (2016). Yavaş şehirlerde yaşayan Z kuşağının çevre ve sürdürülebilir kalkınma algıları: Seferihisar örneği, *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 107-119.
- Sezgin, M. & Ünüvar, Ş. (2011). *Sürdürülebilirlik ve şehir pazarlaması ekseninde yavaş şehir*, Çizgi Kitabevi: Konya.
- Slow Movement. (2023). Welcome to Slow Movement, www.slowmovement.com, Erişim tarihi: 05.08.2023.
- Stamboulis, Y. & Skayannis, P. (2003). Innovation strategies and technology for experience-based tourism, *Tourism Management*, 24, 35-43.
- Temiztürk, S. & Akbaba, A. (2018). Bir yavaş şehir olan Seferihisar'daki restoranlarla ilgili müşterilerin sosyal medyadaki yorumlarının analizine yönelik bir çalışma, *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 1, 78 - 94.
- Tsai, Y. F., Lin, Y.C. & Liou, Y. H. (2021). Effects of memorable tourism experience on tourist's satisfaction and revisiting: Case of Cittaslow in Taiwan, *Research in Business & Social Science*, 10(7), 297-309
- Tutar, H. (2022). Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik: Bir model önerisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(Özel Sayı 2), 117-140.
- Uslu, A. & Avcı, U. (2020). Yerel halkın cittaslow hareketine bakış açısına yönelik bir araştırma: Köyceğiz örneği, *Turizm Akademik Dergisi*, 7(1), 117-131.
- Ülker Demirel, E. (2020). Yabancı turistlerin unutulmaz turizm deneyimleri üzerine netnografik bir araştırma: Gelibolu yarımadası örneği, *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi*, 9(1), 67-90.
- Varnalı, K. (2012). *Dijital Tutulma*, MediaCat Kitapları: İstanbul.
- Varnalı, K. (2013). *Dijital Kabilelerin İzinde*, Media Cat Yayınları: İstanbul.
- Yurtseven, H. R., Kaya O. & Harman S. (2010). *Yavaş Hareketi*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Destek Bilgisi: Bu çalışmanın hazırlanması sürece her hangi bir bireyden ya da kurumdan aynı ya da nakdi bir yardım/destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Makalede herhangi bir çıkar çatışması ya da kazancı yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turizm Akademik Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Etik Kurul Onayı: Bu araştırma etik kurul kararı gerektirmeyen araştırmalar arasında yer almaktadır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Çalışma üç yazarın ortak katkısı ile hazırlanmıştır.

1. Yazar = 50%

2. Yazar = 50%

EXTENDED SUMMARY

Netnographic Analysis of Tourists' Cittaslow Experience Components: Recommendations for Candidate Destinations

Fatih ÖZTÜRK, Bayram AKAY*

Introduction

The cities where people live have begun to be reshaped by the changes that began in the recent past (Aktaş, 2022). These changes in cities have had significant economic, environmental and socio-cultural impacts (Bozkurt, 2022). In this context, up-to-date approaches are needed for cities to adapt to the changes they face and to maintain sustainability. (Cittaslow Türkiye, 2023). The cittaslow movement has emerged as one of the current approaches that is needed. As one of these current approaches, the cittaslow movement aims to slow down the unplanned and rapid growth of cities while improving the quality of life (Aktaş, 2022). The cittaslow approach essentially includes the concepts of sustainability, locality and quiet living (Bozkurt, 2022).

The cittaslow movement, which started in Italy in 1999, has spread to 33 countries, 287 different cities and 20 different networks around the world (Cittaslow International, 2024). This movement, which has become a large network formation, has become a destination brand with its own name, logo, principles and mission and continues to grow rapidly, attracting the attention of researchers in the field of tourism (Heitmann, Robinson & Povey, 2011). In Turkey, Seferihisar district of Izmir was first included in the Cittaslow network in 2009. In 2023, 22 different cities in Turkey have been awarded the title of "Cittaslow" (Cittaslow Türkiye, 2023).

Tourism is defined as an industry that involves many experiences such as sightseeing and traveling in order for individuals to live their lives in different ways (Stamboulis & Skayannis, 2003). Tourists experience different emotional, cognitive and physical experiences during their holidays (Çetin & Bilgihan, 2016). Thousands of tourists visit cittaslow cities in Turkey every year and write about their experiences on travel sites such as Tripadvisor. However, no study has been found examining the tourist experience components of cittaslow cities in Turkey. From this point of view, the aim of the research is to reveal the components of

tourists' experiences and offer suggestions to candidate cittaslow destinations.

Aim and Method

Qualitative research method and netnography analysis technique were used in the study. Netnography technique is used to understand the behaviors, attitudes, values of participants by analyzing the texts, images and other digital content they create online and is generally used to study online communities (Kozinets, 2010). In the study, 13,859 Turkish-language Tripadvisor reviews of tourists visiting the cittaslow cities from the year they were accepted to the network of cittaslow cities until May 2023 were used. In the research, the following research questions were formulated and answers to these questions were sought;

1. What are the components of the cittaslow tourist experience?
2. Do the components of the tourist experience differ between cittaslow cities?
3. Would visitors to cittaslow recommend their experience to others?
4. What are the complaints of cittaslow visitors?
5. What are the recommendations for cittaslow candidate destinations?

In addition to the tourist experience components (hedonism, novelty, renewal, participation, local culture, meaningfulness, knowledge) evaluated by Kim, Ritchie & McCormick (2012), Kahraman (2019) and Ülker Demirel (2020) in 7 dimensions, recommendation and complaint dimensions were used in the research. In the research, word frequencies, word cloud, code relationships, code distribution, and single case model analysis of each cittaslow city were analyzed with MAXQDA qualitative analysis program.

Results and Conclusion

In the research, Turkish comments on TripAdvisor, one of the online platforms where visitors who visited 22 cittaslow cities in Turkey shared their experiences, were examined using the netnographic analysis method. Visitor comments made about the cittaslow cities were evaluated within the scope of tourist experience components. Word frequency, coding statistics, code distribution and Single-Case Model analyses were performed using the MAXQDA 2024 statistical analysis program. After the analyses, 7 tourist experience components (hedonism, local culture, renewal, innovation, knowledge, meaningfulness and participation) were identified in different frequencies in cittaslow cities.

* Corresponding author at: Burdur Mehmet Akif Ersoy University, Faculty of Tourism, E-Mail Address: bakay@mehmetakif.edu.tr

As a result of the research, the components of the cittaslow experience were identified as hedonism, local culture, renewal, innovation, knowledge, meaningfulness, participation, negative experience (complaint). The research results show that the most important experience of cittaslow city visitors is hedonism. This confirms that hedonism is a motivational factor in participating in tourism activities (Golcheshmeh, 2021; Akkılıç & Cetintas, 2005). Local culture is another dimension that visitors significantly value and evaluate. Tourists have the opportunity to get in touch with local people and culture in cittaslow cities. This finding is parallel to the result of the study conducted by Alımanoğlu & Ayyıldız (2021), which stated that local culture is an important component in the positive experience of visitors. It has been found that the experience of renewal is important in alleviating the stress and negativity felt by the visitors of the cittaslow in daily life. The studies of Kılınç, Ongun & Kılınç, (2019) and Inanır, Uslu & Çaprak, (2019) also support this conclusion. In addition, the experience of innovation occupies an important place in the research. Innovation is one of the main motivations that lead leisure travelers to seek new and different experiences (Arslan, 2021). Cittaslow cities can appeal to today's novelty-seeking tourists.

Recommendations for Cittaslow candidate destinations

1. Cittaslow candidate destinations should work meticulously to fulfill the conditions and criteria for becoming a cittaslow city,
2. Cittaslow candidate cities should carry out studies that will highlight their cultural values (gastronomy, folklore, traditions and customs),
3. Cittaslow candidate cities should plan events that visitors can participate in,
4. Cittaslow candidate cities should improve the quality of service, protect natural and historical attractions,
5. Cities should be promoted by making a documentary or short film for the cittaslow,
6. Infrastructure and superstructure works should be carried out in accordance with the criteria of a cittaslow,
7. Candidate cittaslow destinations should conduct marketing and promotional activities according to the target audience, taking into account the experience components of tourists.

The scope of the research consists of comments shared on the TripAdvisor internet platform. The research data is limited to the comments provided on this internet platform and all comments are assumed to be accurate. Another limitation is that cittaslow cities with a high number of comments in the cittaslow come to the forefront, while cities with a low number of comments remain in the background. This is due to the fact that destinations that have recently become a new cittaslow city have a lower number of comments compared to other cittaslow cities. In future research on cittaslow cities, data can be collected through interviews or surveys by contacting people directly and more comprehensive results can be achieved. Visitor comments written in foreign languages can be reviewed.