

EKOTURİZM MERKEZLERİNE YÖNELİK TRIPADVISOR'DA YAPILAN ZİYARETÇİ YORUMLARININ İÇERİK ANALİZİ: ALANYA SAPADERE KANYONU ÖRNEĞİ

Eda HAZARHUN¹

Öz

Bu araştırmanın amacı, ekoturizm merkezi olan Alanya Sapadere Kanyonuna ilişkin ziyaretçilerin Tripadvisor internet sitesine paylaştıkları yorumların incelenmesidir. Bu amaç kapsamında araştırmada nitel araştırma desenlerinden bütüncül tek durum deseni tercih edilmiştir. Çalışmada bütüncül tek durum deseni tercih edilmesinde amaç Alanya Sapadere Kanyonuna yönelik ziyaretçilerin genel düşüncelerinin derinlemesine keşfedilmek istenmesidir. Araştırmanın veri toplama sürecinde ikincil veriler kullanılarak doküman incelemesi tekniğinden faydalanılmıştır. Bu doğrultuda araştırma verileri doküman incelemesi tekniği ile 09.09. 2024 tarihinde Tripadvisor internet sitesine ziyaretçilerin yazdıkları 307 yorumdan oluşmaktadır. Bu 307 yorum lisanslı MAXQDA 2022 programından faydalanılarak içerik analizine tabi tutulmuştur. Bu içerik analizi sonucunda "bilgi verme", ziyaretçi tavsiyesi", olumlu yönler" ve "olumsuz yönler" olmak üzere dört ana tema belirlenmiştir. Ziyaretçilerin kanyonun hem genel özellikleri hem de oluşumu hakkında bilgi paylaştığı ve potansiyel ziyaretçilere yönelik bir takım tavsiyelerde bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Sapadere kanyonuna yönelik olumlu düşüncelerin olumsuz düşüncelere kıyasla daha çok olduğu ve genel olarak ziyaretçilerin Sapadere kanyonunu ziyaret etmekten memnun olduğu tespit edilmiştir. Ziyaretçilerin olumlu düşünceleri arasında kanyonun ambiansı, iyi deneyim, ziyaretçilere sunduğu olanaklar (kafeterya, Wc, hediyeelik eşya, soyunma kabini, ücretsiz otopark), giriş ücretinin uygun olması, tanıtım çalışmaları ve yollarının asfalt olması yer almaktadır. Buna karşın Sapadere kanyonuna ulaşımın uzun sürmesi, tesislerin ekipmanlarının yürüyüş yolunu işgal etmesi, hem çevrenin hem de tuvaletlerin kirli ve bakımsız olması ziyaretçilerin en sık vurguladıkları olumsuz düşüncelerin başında yer almaktadır.

Anahtar kelimeler: Ekoturizm, Alanya, Sapadere Kanyonunu, İçerik Analizi, Tripadvisor

JEL Sınıflaması: Z31, Z32, Z39

CONTENT ANALYSIS OF VISITOR REVIEWS ON TRIPADVISOR REGARDING ECOTOURISM CENTERS: THE CASE OF ALANYA SAPADERE CANYON

Abstract

The aim of this study is to analyze visitor comments shared on the Tripadvisor website regarding Alanya Sapadere Canyon, an ecotourism center. A holistic single-case design, one of the qualitative research methodologies, was employed for this purpose. The rationale behind selecting a holistic single-case design was to explore in depth the general perceptions of visitors toward Alanya Sapadere Canyon. During the data collection process, secondary data sources were utilized, and the document analysis technique was applied. Accordingly, the research data comprise 307 visitor reviews posted on the Tripadvisor website as of September 9, 2024. These 307 reviews were subjected to content analysis using the licensed MAXQDA 2022 software. Based on the content analysis, four main themes were identified: "providing information," "visitor recommendations," "positive aspects," and "negative aspects." The findings reveal that visitors shared information about both the general features and the formation of the canyon, as well as provided various recommendations for potential visitors. Moreover, it was determined that positive sentiments toward Sapadere Canyon outweighed negative ones, and overall, visitors expressed satisfaction with their experiences. Positive aspects frequently emphasized by visitors included the canyon's ambiance, enjoyable experiences, available facilities (cafeteria, restrooms, souvenir shops, changing cabins, free parking), reasonable entrance fees, promotional activities, and the presence of paved roads. Conversely, negative aspects most often highlighted by visitors were the lengthy travel time to the canyon, facility equipment encroaching on walking paths, and issues related to the cleanliness and maintenance of both the environment and restroom facilities.

Keywords: Ecotourism, Alanya, Sapadere Canyon, Content Analysis, Tripadvisor

JEL Classification: Z31, Z32, Z39

¹ Öğr. Gör. Dr., Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, eda.hazarhun@alanya.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4798-1857

1. Giriş

Dünya’da 1960 ‘lı yıllardan sonra yükselişe geçen kitle turizmi faaliyetleri destinasyonların hem kültürel yozlaşması hem de kıyı alanlarının kontrolsüz bir şekilde tahrip edilmesi gibi ciddi sorunlara yol açtığından, doğa ile iç içe, destinasyonların yerel kültür ve çevresine saygılı, onların eko sistemlerini koruyup gelecek nesillere aktarılmasında araç olabilecek ekoturizm anlayışı gündeme gelmiştir (Ankaya vd., 2018). Ekoturizm faaliyetleri destinasyonlarda doğal ve kültürel mirasın sürdürülebilirliğini sağlamakta, doğal alanlarda faaliyete geçirilen yeni konaklama, yeme-içme tesisleri ve yöresel hediyelik eşya dükkânları aracılığıyla istihdamı arttırmakta ve kırsal alanların kendine özgü kültürel geleneklerinin tanıtılmasına faydalar sunmaktadır (Kuteri & Ünal, 2009; Gaul, 2003).

Ekoturizm faaliyetlerinin destinasyonlara sağladığı bu çeşitli faydalar göz önüne alındığında ekoturizm merkezleri gerek Türkiye’de gerek dünyada hızla turizm faaliyetlerine kazandırılmaya başlanmıştır (Ankaya vd., 2018). Bu ekoturizme kazandırılan merkezlerin pazarlanma çalışmalarında sosyal medya platformları önemli rol oynamaktadır (Aktan, 2018). Ayrıca sosyal medya platformlarının yaygınlaşması turistlerin satın alma kararlarında da köklü değişikliklere yol açmıştır (İmre, 2020). Bu kapsamda yerli ve yabancı turistler artık gidecekleri yerler hakkında araştırma yaparken çevrimiçi yorumlardan faydalanmaktadır. Çünkü çevrimiçi yorumlar turistler tarafından güvenilir olarak yorumlanmakta (Çuhadar vd., 2018) ve turistlerin satın alma kararlarını etkilemektedir (Hu ve diğerleri 2008). Bu nedenle destinasyon yönetimleri içinde iyi bir destinasyon imajı oluşturulması ve turistlerle uzun vadeli ilişkiler geliştirilip sürdürülmesinde olumlu çevrimiçi yorumlarının büyük önemi vardır (Bigne ve diğerleri, 2019; Lahurim & Michaud, 2015). Özellikle yaygın olarak kullanılan popüler çevrimiçi kaynaklardan bir tanesi TripAdvisor’dır (Aylan, 2019). Burada paylaşılan olumlu ve olumsuz yorumlar potansiyel turistler tarafından incelenmektedir (Miguens ve diğerleri, 2008). Bundan dolayı Tripadvisor’da destinasyonlara karşı yapılan yorumlar turistlerin güveni ve seyahat niyetlerini etkilemektedir (Yang ve diğerleri, 2021). Fiske (1980)’de destinasyonlara karşı yapılan olumsuz yorumların turistlerin zihninde hoş olmayan izlenimler yaratmada etkili olduğunu ve bu durumun turistlerin o destinasyona ilişkin risk algısını artırdığını vurgulanmıştır (Prebensen, 2007). Tüm bilgiler doğrultusunda ekoturizm destinasyonlara yönelik çevrimiçi yorumların incelenmesi ve bu yorumlara göre o bölgelerde turizm politikalarının şekillendirilmesi önemlidir. Türkiye’nin önemli turizm merkezlerinden olan Alanya ilçesi kitle turizminin yanında alternatif turizm türlerinden biri olan ekoturizm faaliyetlerini geliştirmeye odaklanmıştır. İlçede bu kapsamda hızla adımlar atılarak yerli ve yabancı turistleri ilçenin

gürültülü ambiyansından uzaklaştıracak ve doğayla baş başa kalıp onlara huzur sağlayacak alanlar oluşturulmaktadır. Bu alanlardan biri de Sapadere Kanyonudur (Kısa, 2024). Sapadere kanyonuna yönelik ziyaretçi yorumlarının incelenmesi ilçedeki ekoturizm potansiyelinin geliştirilmesinde turizm paydaşlarına yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Bundan dolayı çalışmanın amacı ekoturizm merkezi olan Alanya Sapadere Kanyonuna ilişkin ziyaretçilerin Tripadvisor internet sitesine paylaştıkları yorumların incelenmesi olarak belirlenmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Ekoturizm

Ekoturizm en yaygın olarak yerel halkın refahına ön planda tutan ve çevreye zarar vermeyen bir yaklaşım olarak ziyaretçilerin doğal çevreye yönelik gerçekleştirdiği seyahatler olarak tanımlanmaktadır (Wood, 2022). Fennell (1999) göre de ekoturizm, öncelikli olarak doğayı deneyimlemeye ve öğrenmeye odaklanan düşük etkili, tüketici olmayan ve yerellik ön planda olacak şekilde etik olarak yönetilen, doğal kaynak temelli sürdürülebilir bir turizm biçimidir. Bu tanımlara ek olarak Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü ekoturizmin genel özelliklerini aşağıdaki şekilde tanımlamıştır (UN Tourism, 2002).

- Turistlerin temel seyahat motivasyonunun ziyaret ettikleri destinasyonlarda doğayı gözlemlemek, doğal alanlarda yerel kültürü tanımak veya deneyimlemek olduğu doğa temelli turizmdir.
- Eğitici ve yorumlayıcı özellikler içerir.
- Genellikle küçük gruplara hitap eden uzmanlaşmış tur operatörleri tarafından düzenlenir. Destinasyonlardaki hizmet sağlayıcılar genellikle küçük ölçekli ve yerel işletmelerdir.
- Doğal ve sosyo-kültürel çevre üzerindeki olumsuz etkileri en aza indirir.
- Yerel topluluklar için alternatif istihdam ve gelir fırsatları sağlar. Ayrıca hem yerel halk hem de turistler arasında doğal ve kültürel varlıkların korunması konusunda farkındalık yaratır.

Yukarıda yer alan bilgilere ek olarak ekoturizm faaliyetleri dört geniş kategoride değerlendirilmektedir. Bu kategoriler şu şekildedir (Reali, 2024).

a)Doğa tabanlı ekoturizm: Doğa tabanlı ekoturizm, turistlerin doğa ve doğal ortamlarla doğrudan etkileşimidir. Bu doğa tabanlı ekoturizmin temel amacı, insanların doğayı herhangi bir zarar vermeden deneyimlemesidir. Doğa tabanlı ekoturizmin en yaygın faaliyetleri arasında yaban hayatı gözlemleme ve doğa fotoğrafçılığı yer almaktadır.

b)Kültürel ekoturizm: Kültürel ekoturizmde turistler, destinasyonların yerel kültürüne, geleneklerine ve göreneklerine odaklanmaktadır. Çünkü bazı destinasyonlar, yerel kültürel özellikleri nedeniyle çekicidir. Birçok turist, benzersiz kültürleri deneyimlemek için ekoturizm faaliyetlerine katılım sağlamaktadır.

c) Macera ekoturizmi: Macera ekoturizmi, macera turizminin yeni bir alt türü olarak kabul edilmektedir. Macera ekoturizmine sürdürülebilir dağ yürüyüşü aktiviteleri ve çevre dostu macera sporları (yüzme, sörf, kürek çevirme veya su kayağı gibi su sporları) örnek gösterilmektedir.

d) Gönüllü turizm: Doğayı korumayı önemseyen turistler, gönüllü turizm adı verilen belirli bir ekoturizm faaliyeti türüyle ilgilenmektedirler. Bu gönüllü turizm örnekleri arasında koruma projelerine katılmak, toplum geliştirme çalışmalarında aktif rol almak ve çevreyi temizlemek için yerel topluluklarla iş birliği yapmak yer almaktadır.

Yukarıda tanımı ve özellikleri verilen eko-turizm kavramı, bazen sürdürülebilir turizm ve sorumlu seyahat teriminin yerine kullanılsa bile aralarında anlam farkı olduğu belirlenmiştir (Bkz. Tablo 1).

Tablo 1. Ekoturizm, sürdürülebilir turizm ve sorumlu seyahat arasındaki farklar

Ekoturizm	Ekoturizm, doğal alanlarda gerçekleştirilen niş bir turizm türüdür.
Sürdürülebilir turizm	Sürdürülebilir turizm belirli bir turizm türünü ifade etmez; tüm turizm türlerinin etkilerinin sürdürülebilir olmasını sağlamayı amaçlayan bir hedeftir.
Sorumlu Seyahat	Sorumlu seyahat, bazen sorumlu turizm olarak da adlandırılır. Turistlerin sürdürülebilir turizm uygulamalarına uygun şekilde hareket etmesi ve seçimler yapmasını amaçlayan davranışları ifade etmek için kullanılmaktadır.

Kaynak: GSTC, 2022

2.2. Ekoturizmin İlkeleri ve Faydaları

Eko-turizm kavramı ilk olarak Hetzer (1965) tarafından vurgulanmış ve eko-turizmin dört ana ilkesi olduğu belirtilmiştir. Bu ilkeler, turizmin çevre üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak, destinasyonların kültür ve geleneklerine saygı göstermek, yerel halkın ve ülkenin ekonomik gelirine katkıda bulunmak ve ziyaretçilerin memnuniyet düzeylerini artırmak olarak tanımlanmıştır (Weaver, 2001). Bunlara ek olarak, Uluslararası Eko Turizm Birliği (TIES) tarafından 7 eko-turizm ilkesi ortaya konmuştur. Bu ilkeler şunlardır (The International Ecotourism Society, 2015).

- Bireylerin, ziyaret ettikleri yerlerdeki doğal ve kültürel çevrenin bütünlüğünü ve karakterini bozacak veya tamamen yok edecek olumsuz davranışlardan kaçınılması.
- Turistlere doğal ve kültürel çevre koruma konusunda bilinçlendirecek eğitimler verilmesi.
- Destinasyonlar tarafından üretilen gelirlerin doğal alanların korunmasına ve korunan alanların yönetimine aktarılmasının sağlanması.
- Yerel topluluklara ekonomik fayda sağlanması ve gelirleri koruma bölgelerinde yaşayan yerel halka yönlendirilmesi.
- Turizm sektöründe planlama ve sürdürülebilir büyüme sağlanması, turizm destinasyonlarının çevresel ve sosyal taşıma kapasitesini aşmadan geliştirilmesinin sağlanması.
- Destinasyonlarda yerel işletmelerin ve hizmetlerin kullanımının teşvik edilmesi ve gelirlerinin büyük bir kısmının ülkeden çıkmasını önlenmesi.
- Destinasyonlarda fosil yakıt kullanımını en aza indirilmesi, yerel fauna ve floranın korunması, çevreye duyarlı ve hassas şekilde geliştirilen altyapıyı desteklemesi.

Eko-turizm faaliyetleri, doğal cazibe merkezlerine sahip bozulmamış alanlarda önemli bir ekonomik faaliyet haline gelmiştir. Bunun nedeni, eko-turizmin turistlere doğanın ve yerel kültürün güçlü göstergelerini deneyimleme fırsatları sunmasıdır. Bu faaliyet ayrıca, kent merkezlerinden uzakta kırsal ve uzak bölgelerde yaşayan toplumlar için de önemli ekonomik faydalar yaratmaktadır. Özellikle eko-turizm faaliyetleri, biyolojik çeşitliliğe yönelik tehditleri azaltarak ve çevresel sürdürülebilirliğin uygulanmasında doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımını teşvik ederek destinasyonların karbon emisyonlarını azaltmaktadır (Drumm ve diğerleri, 2004). Sonuç olarak, eko-turizm ilkeleri, turistlerin ve yerel halkın çevre koruma bilincini artırarak, yerel ekonomiye fayda sağlayarak ve turizmin çevre üzerindeki olumsuz etkisini en aza indirerek daha yaşanabilir bir dünya yaratmaya önemli katkılarda bulunmaktadır (Shrestha, 2012).

2.3. Sapadere Kanyonu

Sapadere, yazın Antalya iline bağlı Alanya ilçesinin kavurucu sıcaklarından yerli halkın ve turistlerin korunduğu muhteşem doğal güzelliğe sahip 750 metre uzunluğunda ve yaklaşık 400 metre yükseklikte bir kanyondur (Bkz. Görsek 1). Alanya'nın deniz, kum, güneş olarak adlandırılan 3S turizmine olan bağlılığına alternatif bir turizm çekiciliği olarak değerlendirilen Sapadere kanyonu, Sapadere köyünde yer almaktadır. Kanyon üzerinde yerli halk ve yabancı

turistin rahat yürüyüşünü sağlamak için çelikten yapılmış yürüyüş yolları, mesire alanları ve çeşitli tesisler bulunmaktadır (Alanya Turistik İşletmeciler Derneği, 2024).

Görsel 1. Sapadere Kanyonu Görseli



Kaynak: Alanya Turistik İşletmeciler Derneği, 2024

Sapadere kanyonun etrafı karstik kayalarla çevrili olup aynı zamanda büyük şelale, gölet, iri ufaklı başka şelaler ve doğal havuzu bulunmaktadır. Buraya gelen turistler, trekking, yüzme fotoğraf çekimi, olta ile balık tutma, piknik gibi çeşitli aktiviteler gerçekleştirmektedirler (Hotel Villa Turca, 2024). Sapadere kanyonu içerisinde yer alan bu doğal havuzların ve şelalelerin suyu yaylalardaki karlı suların karışmasından dolayı çok soğuk ve berraktır. Ayrıca bu soğuk sularda alabalıkta yetişmektedir. Bu kanyon hem yaz ayları hem kış aylarında önemli yürüyüş rotaları kapsamına alındığından çok sayıda yerli ve yabancı turistin uğrak noktası haline gelmiştir (Türkiye Kültür Portalı, 2024).

2.4. Tripadvisor

2000 yılında faaliyete geçirilen Tripadvisor, kullanıcıların oteller, restoranlar, destinasyonlar ve çeşitli turizm işletmeleri hakkında deneyimlerini yazdıkları bir platformdur (Protel35, 2024). Bir diğer deyişle, Tripadvisor, dünyanın dört bir yanındaki çeşitli oteller ve tatil köyleri hakkında yorumlar, fotoğraflar ve bilgilendirici forumlar içeren çevrimiçi bir seyahat bilgisi sunan rezervasyon sitesidir (Fleury, 2022). Tripadvisor platformunu, kullanıcılar, seyahat planlama, fiyat karşılaştırma ve rezervasyon yaptırmak için tercih etmektedirler (Tripadvisormediaroom, 2023). Bunun dışında Tripadvisor'da kullanıcılar, kendi seyahat deneyimlerini yazmakta, başka seyahat planı yapacak kişilere bu sayede ilham olmakta, diğer kullanıcılara mesaj gönderebilmekte ve beğenilen yerleri/konumları kaydetmektedir (Fleury, 2022). Kurulduktan kısa bir süre sonra hızla popüler olan Tripadvisor'da 8 milyon'a yakın işletme ve 1 milyardan fazla kullanıcıların yorum ve görüşleri vardır (Tripadvisor, 2024a). 2022 yılında Tripadvisor 'ın dünya genelinde pazar değeri 1,49 milyar ABD doları olarak ifade edilmektedir (Protel35, 2024). Ayrıca Tripadvisor, dünyada 49 farklı pazarda ve 28 dilde kullanıcılara hizmet sunumu gerçekleştirmektedir (Tripadvisormediaroom, 2023). Öte yandan

2022 yılında gerçekleştirilen bir araştırmada, Tripadvisor’a kullanıcıların yaklaşık 11 milyon konum fotoğrafı yüklediği, platforma yaklaşık 35,7 milyon yeni üyenin katılım sağladığı, 6,5 milyon yeni seyahat programı eklendiği, 22 milyon faydalı oy kullanıldığı, yaklaşık 16 milyon civarında 5 baloncuklu oy verildiği ve dünya çapında kullanıcı yorumlarının ve puanlarının toplamda 1.000 milyon’a eriştiği vurgulanmaktadır (Protel35, 2024).

Tripadvisor ‘da sahte ve zararlı içerik paylaşımıyla da mücadele edilmektedir. Bu kapsamda kullanıcılar tarafından paylaşılan yorumların doğruluğu incelemekte ve sahte olduğu tespit edilen yorumlar kaldırılmaktadır. Örneğin, 2023 Tripadvisor Yorum Şeffaflık Raporuna göre, 2022 yılında paylaşılan 2,3 milyon yorum, uzman araştırma ekipleri ve Tripadvisor’ın dolandırıcılık tespit teknolojisi aracılığıyla inceleme altına alınmış ve 1,3 milyon yorumun sahte olduğu belirlenerek siteden yayını kaldırılmıştır. Ayrıca bu sahte olduğu belirlenen yorumların %72’si ise daha yayımlanmadan engellenmiştir. (Tripadvisor, 2024b).

2.5. İlgili Çalışmalar

Alanyazında Tripadvisor ve turizm konulu gerçekleştirilen çalışmaların konaklama işletmeleri (Jeong & Neon, 2008) ve yiyecek-içecek işletmeleri (Şeyhanlıoğlu ve diğerleri, 2023 Işık & Harçın, 2017; Eren & Çelik, 2017) dışında destinasyonların genelini de konu aldığı belirlenmiştir. Örneğin Kerse (2023), Kars ilinde yer alan turistik yerlerin çevrimiçi turist yorumlarını incelemiş ve Kars ilindeki turistik yerlerde tabela ve bilgilendirici levhaların yer almadığı, yabancı dil bilen personel sıkıntısı mevcut olduğu ve rehber hizmetinin az olduğunu vurgulamıştır. Kocaman (2023), turist şikâyetleri perspektifinden Antalya’nın Alanya ilçesinde yer alan rekreasyonel alan ve faaliyetleri değerlendirmek için Tripadvisor verilerine içerik analizi gerçekleştirmiştir. Bu analiz sonucunda en fazla turistlerin şikâyetlerini yoğunlaştırdığı yerlerin günlük turlar, su parkları, mağaralar, hamamlar ve plaj yerleri olduğunu tespit etmiştir. Belli & Çolak (2017), Şanlıurfa’yı ziyaret eden turistlerin Tripadvisor sitesine yazdığı çevrim içi yorumları analiz etmiş ve turistlerin Şanlıurfa ile ilgili daha çok olumlu yorumlarda bulunduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca Göbeklitepe, Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi ilde turistler tarafından en yüksek puan verilen çekicilikler arasında yer aldığı belirlenmiştir (Belli & Çolak, 2017). Mancı & Tengilimoğlu (2021), Göbeklitepe’yi ziyaret eden turistlerin Tripadvisor ‘da yaptığı yorumları değerlendirmişleridir. Bu değerlendirme sonucunda Göbeklitepe’nin şehire uzak olmaması, hediyelik eşya dükkanı bulunması, sinevizyon gösterisi düzenlenmesi ve ücretsiz otoparka sahip olması gibi özellikleri turistler tarafından olumlu yön olarak belirlenmiştir. Buna karşın turistler tarafından Göbeklitepede hem hediyelik eşya hem de giriş ücreti fiyatlarının yüksek olması, tabela ve yönlendirmelerin yetersiz olması olumsuz

yönler olarak değerlendirilmektedir. Çetinsöz & Temiz (2018) ‘de Mersin Anemurium Antik Kentine yapılan Tripadvisor yorumlarını içerik analizine tabi tutmuş ve turistlerin, Anamur’u zengin kültürel ve doğal geçmişe sahip bir yer olarak gördüğünü belirtmişlerdir. Öte yandan antik kente tarihi yapıların yeteri derecede koruma altında olmadığı, bakım ve restorasyon çalışmalarının yetersiz olduğu belirtilmektedir. Aylan (2019)’da Ulubey kanyonlarına yönelik Tripadvisor ’da yapılan yorumları inceleme altına almıştır. Bu inceleme sonucunda kanyon ziyaretçilerinin kanyonu genel olarak beğendiği ve ziyaretlerden memnun ayrıldığı tespit edilmiştir. Fakat kanyona yönelik olumsuz eleştirilerde olduğu belirlenmiştir. Bu eleştiriler, kanyondaki tesislerin hizmet kalitesinin düşük olması, tanıtım çalışmalarının sınırlı yürütülmesi ve çevre kirliliğinin fazla olması olarak sıralanmıştır. Ongun, Kervankıran, & Çuhadar (2021) tarafından da Şirince köyüne yönelik ziyaretçi yorumları değerlendirme altına alınmıştır. Şirince’de ziyaretçilerin yoğun turist sayısına, trafik sıkışıklığına, fiyatların pahalı olduğuna, otopark sorununun yer aldığına ve yolların darlığına vurgu yaptıklarının altını çizmişlerdir. Bunların dışında ziyaretçilerin olumlu turistik deneyimleri arasında Şirince evlerinin güzel manzarası, yöresel yiyecek ve içeceklerin tatları ve yolların otantik olması gibi unsurlara da değinilmiştir.

3. Yöntem

Ekoturizm merkezi olan Alanya Sapadere Kanyonuna ilişkin ziyaretçilerin Tripadvisor internet sitesine paylaştıkları yorumların incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada nitel araştırma desenlerinden durum çalışması tercih edilmiştir. Durum çalışmaları, araştırmacıların bir durumu, eylemi, süreci, birey veya bireyleri derinlemesine incelediği nitel araştırma desendir (Stake, 1995; Yin, 2009). Durum çalışmaları bütüncül tek durum deseni, iç içe geçmiş tek durum deseni, bütüncül çoklu durum deseni ve iç içe geçmiş çoklu durum deseni olmak üzere kendi içerisinde dörde ayrılmıştır (Yin, 1984). Bu araştırma kapsamında bütüncül tek durum deseni kullanılmıştır. Çalışmada bütüncül tek durum deseninin tercih edilmesinde amaç Alanya Sapadere Kanyonuna yönelik ziyaretçilerin genel düşüncelerinin derinlemesine keşfedilmek istenmesidir. Araştırmanın veri toplama sürecinde ikincil verilerden faydalanılarak doküman incelemesi tekniği tercih edilmiştir. Doküman incelemesinde yazılı ve görsel kaynaklar dışında dijital materyaller de sıklıkla kullanılmaya başlanmıştır (Cresswell, 2002). Bu doğrultuda araştırma verileri doküman incelemesi tekniği ile 09.09. 2024 tarihinde Tripadvisor internet sitesine ziyaretçilerin yazdıkları 307 yorumdan oluşmaktadır. Bu www.tripadvisor.com linkinden alınan 307 yorum Microsoft Word ofis programına aktarılmış ve imla hataları olan kelimeler düzeltilerek bu yorumlar içerik analizine tabi tutulmuştur.

Araştırmacılar içerik analizinde hem tümevarımsal hem de tümdengelim içerik analizi tekniğinden faydalanılmıştır. Tümevarımsal içerik analizi belirli bir kuramsal temele sahip olmayan verilerin analizinde kullanıldığından araştırmacılar tarafından tercih edilmiştir. Tümevarımsal içerik analizinde araştırmacı verileri detaylı bir şekilde okumakta ve araştırmanın genel amacı çerçevesinde boyutları ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda araştırmacılar verileri anlamlı parçalara ayırarak kodlar oluşturmaktadır. Daha sonra da oluşturulan kodlar bir araya getirilerek temalar belirlenmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2021). Tümdengelimci içerik analizinde araştırmacılar literatüre, kurumlara ve daha önceki araştırmalara dayanarak kodlamalar oluşturmaktadır (Marshall & Rossman, 1995). Bu süreç kapsamında bu araştırmada araştırmacı tümdengelimci ve tümevarımcı içerik analizi doğrultusunda hem alanyazından faydalanarak kapalı kodlama hem de elde edilen verilerden yola çıkara açık kodlama işlemi gerçekleştirerek kodları üretmiş ve üretilen kodlar bir araya getirip sınıflandırılarak temalar elde edilmiştir. Öte yandan araştırmacı açık ve kapalı kodlama süreçlerinde lisanslı MAXQDA 2022 nitel veri analiz programından destek almıştır. MAXQDA 2022 nitel veri analiz programı metinler, mülakat görüşmeleri, sosyal medya platformlarından elde edilen veriler, internet siteleri, ses dosyaları, fotoğraf ve video vb. kaynaklarından elde edilen nitel verilerin analizinde araştırmacılara hız ve kolaylık sunan bilgisayar destekli bir programdır (Dereli, 2023). Bu programda nitel veriler, hiyerarşik kod alt kod ve kod alt kod bölümler modeli kullanılarak görselleştirilmiş ve alt kodların istatistik grafikleri oluşturulmuştur. Hiyerarşik kod- alt -kod ve kod- alt –kod- bölümler modelinde yer alan okların kalınlıkları kodların sıklığını göstermektedir. Bir başka deyişle kalın oklar daha sık ince oklar daha az vurgulanan kodları ifade etmektedir. Ayrıca kodların yanında gösterilen sayılarda kodların frekanslarını belirtmektedir.

Nitel araştırmalarda, geçerlilik ve güvenirlik kriterlerinin uygulanması çalışmanın kalitesini etkilemektedir (Patton, 2001). Cresswell (2019) nitel verilerin kodlama süresinde geçerlilik ve güvenliğin sağlanmasında kodlar arası uzlaşının sağlanmasının önemli olduğunu belirtmiştir. Bu doğrultuda bu araştırmanın geçerliliğini ve güvenirliğini artırmak için araştırmacı alanda uzman bir kişiden daha verilerin kodlamasını rica etmiş ve o uzman kişi tarafından da kodlama süreci gerçekleştirilmiştir. Sonuç olarak iki farklı araştırmacı kodlama sürecini bağımsız olarak yürütmüş ve daha sonra oluşturulan kodlar karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırma sürecinde görüş birliğine varılan ve görüş ayrılığı olan kodlar tespit edilmiştir. Daha sonra bu kodlar, Cohen (1960) tarafından güvenirlik belirlemede kullanılan Kappa istatistiğine tabi tutulmuştur. Kappa istatistiği iki gözlemci tarafından yapılan değerlendirme sonucunda verdikleri puanlar

arasındaki uyumun derecesini belirlemek için kullanılmaktadır (Cohen, 1960). Kappa istatistiği -1 ile +1 arasında değer almaktadır (Fleiss, 1971). Bıkmaz (2017), Kappa istatistiğinin 0,00-0,20 arasında zayıf, 0,21 -0,40 arasında düşük, 0,41-0,60 arasında orta, 0,61 ile 0,80 arasında önemli, 0,81-1,00 arasında çok yüksek uyum gücü olduğunu ifade etmiştir (Landis & Koch, 1977). Bu bilgiler ışığında, MAXQDA 2022 nitel veri analiz programı ile yapılan Kappa analizi sonucunda Kappa Güvenirlilik Katsayısı (KGK) değeri 0,79 olarak hesaplanmıştır. Landis & Koch (1977)'a göre bulunan değer güvenilir olduğunu söylemek mümkündür. Öte yandan nitel araştırmalarda güvenilirliğin sağlanması için ayrıntılı betimlemeye önem verilmesi gerektiği de vurgulanmaktadır (Guba & Lincoln, 1982). Bu doğrultuda araştırma kapsamında Tripadvisor'da yer alan ziyaretçi yorumlarından da doğrudan alıntılar yaparak ayrıntılı betimlemeye özen gösterilmiştir.

4. Bulgular

İçerik analizi sonucunda kod sisteminin bilgi verme, ziyaretçi tavsiyesi, olumsuz yönler ve olumlu yönler olmak üzere 4 ana tema, 17 alt tema ve 176 koddan oluştuğu görülmektedir (Bkz şekil 1). Bilgi verme ana teması, kanyonun genel özellikleri ve kanyonun oluşumu alt temalarından; ziyaretçi tavsiyesi ana teması, meşe odununda yapılmış çaydan içilmesi, navigasyona tam güvenilmemesi, rahat ve suya dayanaklı kıyafetler giyilmesi, kaygan zeminden dolayı çocuklu ailelerin dikkat etmesi, Sapadere dönüşü Dim mağarasının ziyaret edilmesi, soğuk suya serinlemek için girilmesi, seyir terasına yorucu olduğu için çıkılmaması alt temalarından, olumsuz yönler ana teması, olanaklar ve diğer alt temalarından, olumlu yönler ana teması ise giriş ücreti, tanıtım, yol durumu, iyi deneyim, ambiyans ve olanaklar alt temalarından oluşmaktadır. Ayrıca belirlenen temalara yönelik açıklamalara da tablo 2 'de yer verilmiştir.

Şekil 1. Alanya Sapadere Kanyonu Ziyaretçi Yorumlarına Yönelik Kod Sistemi

Kod Sistemi	176
▼ Bilgi Verme	0
> Kanyonun Genel Özellikleri	44
Kanyonun Oluşumu Hakkında	1
▼ Ziyaretçi Tavsiyesi	0
Meşe odunundan yapılmış çayı içilmesi	1
Navigasyona tam güvenilmemesi	1
Rahat ve suya dayanıklı kıyafetler giyilmesi	1
Kaygan zeminden dolayı çocuklu ailelerin dikkat etmesi	1
Sapadere dönüşü din mağarası ziyaret edilmeli	1
Soğuk suya serinlemek için girilmesi	7
Seyir terasına yorucu olduğu için çıkılmaması	1
▼ Olumsuz Yönler	0
> Olanaklar	2
▼ Diğer	0
Su borularının yürüyüş platformu altına gizlenmemesi	1
Kanyona ulaşımın uzun sürmesi	7
Piknik alanının mevcut olmaması	1
Tabela ve yönlendirme yetersiz	1
Çevre kirliliği ve bakımsız	2
Şelallerin küçük olması	1
İsminin sapa olmasına rağmen çok sapa yerde olmaması	1
Tesislerin yürüyüş yolunu kaplaması	3
Kalabalık	2
Yürüme yolunda düşme tehlikesi	2
▼ Olumlu Yönler	0
> Giriş Ücreti	8
> Tanıtım	1
> Yol Durumu	4
> İyi Deneyim	26
> Ambians	36
> Olanaklar	20

Kaynak: Yazar tarafından oluşturuldu.

Tablo 2. Kod Sistemine İlişkin Açıklamalar

Ana Tema	Alt Tema	Açıklamalar
Bilgi Verme	Kanyonun Genel Özellikleri	Sapadere kanyonu hakkında potansiyel ziyaretçilere yönelik genel bilgiler paylaşılması ifade edilmektedir.
	Kanyonun Oluşumu Hakkında	Sapadere kanyonunun nasıl oluştuğuna dair potansiyel ziyaretçilere bilgilendirici içerikler sunulması ifade edilmektedir.
Ziyaretçi Tavsiyesi	Meşe odunundan yapılmış çay içilmesi	Sapadere kanyonunda yer alan turistik işletmelerde ziyaretçilerin meşe odununda yapılan çayı içmeleri tavsiyesi ifade edilmektedir.
	Navigasyona tam güvenilmemesi	Ziyaretçilerin Sapadere kanyona ulaşımını esnasında navigasyon cihazının bazen yanlış yolları önermesinden dolayı sadece navigasyonun yol tarifine inanılmaması gerektiği ifade edilmektedir.

	Rahat ve suya dayanıklı kıyafetler giyilmesi	Ziyaretçilerin Sapadere kanyonda özellikle kış aylarında yapacakları yürüyüşler esnasında hem yağmur sularından ıslanmaması hem de kolay yürümeleri için rahat ve su geçirmez kıyafetleri tercih etmesi ifade edilmektedir.
	Kaygan zeminden dolayı çocuklu ailelerin dikkat etmesi	Sapadere kanyonunda çocuklu ailelerin yürüyüş yolunda zeminin genellikle ıslak olmasından dolayı kayma tehlikesi ile karşılaşma durumuna karşı tedbirli olması ifade edilmektedir.
	Sapadere dönüşü Dim mağarasının ziyaret edilmesi	Ziyaretçilerin, Sapadere kanyonunu ziyaret ettikten sonra Alanya ilçesinde yer alan Dim mağarasını da görmeleri gerektiği ifade edilmektedir.
	Soğuk suya serinlemek için girilmesi	Ziyaretçilerin Sapadere kanyonunda yer alan doğal havuzların buz gibi suyuna bunaltıcı sıcaklardan kurtulmak için girmesi ifade edilmektedir.
	Seyir terasına yorucu olduğu için çıkılmaması	Ziyaretçilerin çok sayıda merdiven çıkarak seyir terasına erişmesinden dolayı seyir terasına çıkılmaması gerektiği ifade edilmektedir.
Olumsuz Yönler	Olanaklar	Sapadere kanyonunda ziyaretçilere yönelik yeme-içme, konaklama, Wc gibi sunulan çeşitli hizmetleri ifade edilmektedir.
	Diğer	Sapadere kanyonunda yer alan olanaklar dışında meydana olumsuz durumlar ifade edilmektedir
Olumlu Yönler	Ambians	Ziyaretçilerin Sapadere kanyonunu ziyaretleri sırasında deneyimledikleri genel ortamı ifade edilmektedir.
	Olanaklar	Sapadere kanyonunda ziyaretçilere yönelik yeme-içme, konaklama, Wc gibi sunulan çeşitli hizmetler ifade edilmektedir.
	Giriş Ücreti	Sapadere kanyonuna ziyaretçilerin girişte ödedikleri para ifade edilmektedir.
	İyi Deneyim	Ziyaretçilerin Sapadere kanyonunu ziyaretleri sırasında

Kaynak: Yazar tarafından oluşturuldu.

Şekil 2. Kelime Bulutu



Kelime bulutundan sonra belge portresi oluşturulmuştur. (Bkz. Şekil 3). Belge portresi ile ziyaretçilerin TripAdvisor'da en çok yorum yaptığı ana temalar belirlenmiştir. Oluşturulan belge

portresinde 4 farklı renkte kare kutucuk gösterilmekte ve bu gösterilen kutuların hepsi bir ana temayı temsil etmektedir. Bu kapsamda kare kutuların uzunlukları ile ziyaretçi yorumları doğru orantılı olmakta ve TripAdvisor'da ziyaretçi yorumları ne kadar uzun ise kare kutuların da uzunlukları o kadar uzun olarak gösterilmektedir. Tüm bu bilgiler ışığında olumlu yönler ana teması, ziyaretçilerin Sapadere kanyonu hakkında TripAdvisor'da yaptıkları en uzun yorumu göstermektedir. Buna karşın ziyaretçilerin TripAdvisor'da en kısa vurguladıkları konu ise ziyaretçi tavsiyesidir.

Şekil 3. Alanya Sapadere Kanyonuna Yönelik Belge Portresi



Kaynak: Yazar tarafından oluşturuldu.

Araştırmacılar, MAXQDA 2022 programının görsel araçlar sekmesinde yer alan MAXMaps bölümünden hiyerarşik kod-alt-kod, kod –alt- kod bölümler modeli ve alt kodların istatistikleri oluşturarak en çok ve en az kodlanan ana tema ve alt temaları görselleştirmiştir. Bilgi verme ana temasına yönelik hiyerarşik kod-alt kod modeli ve alt kod istatistiği şekil 4 'de yer verilmiştir. Ziyaretçi yorumları içerisinde en çok kanyonun genel özellikleri hakkında (%98) bilgi paylaşımında bulunulduğu tespit edilmiştir. Bilgi ana teması altında en sık kodlanan alt temalar, suyun çok soğuk ve berrak (24), serin olması (7), kanyonun sonunda şelale olması (6), güzel ve uzun yürüyüş parkuru olması (5), 360 metre uzunluğa ve 400 metre yüksekliğe olması (1) ve seyir terası olması (1) dır. Bir diğer deyişle Tripadvisor'da en çok Sapadere kanyonunun suyunun soğukluğu üzerine yorumlar paylaşıldığı belirlenmiştir. Kanyonun genel özellikleri hakkında Tripadvisor'da yer alan yorumlardan bazıları şu şekildedir;

“ Su gerçekten soğuk sıcak Alanya havasında serin güzel görülmeli bir ortam. Uzun yürüyüş alanı ve seyir terası için çok merdiven mevcut ”

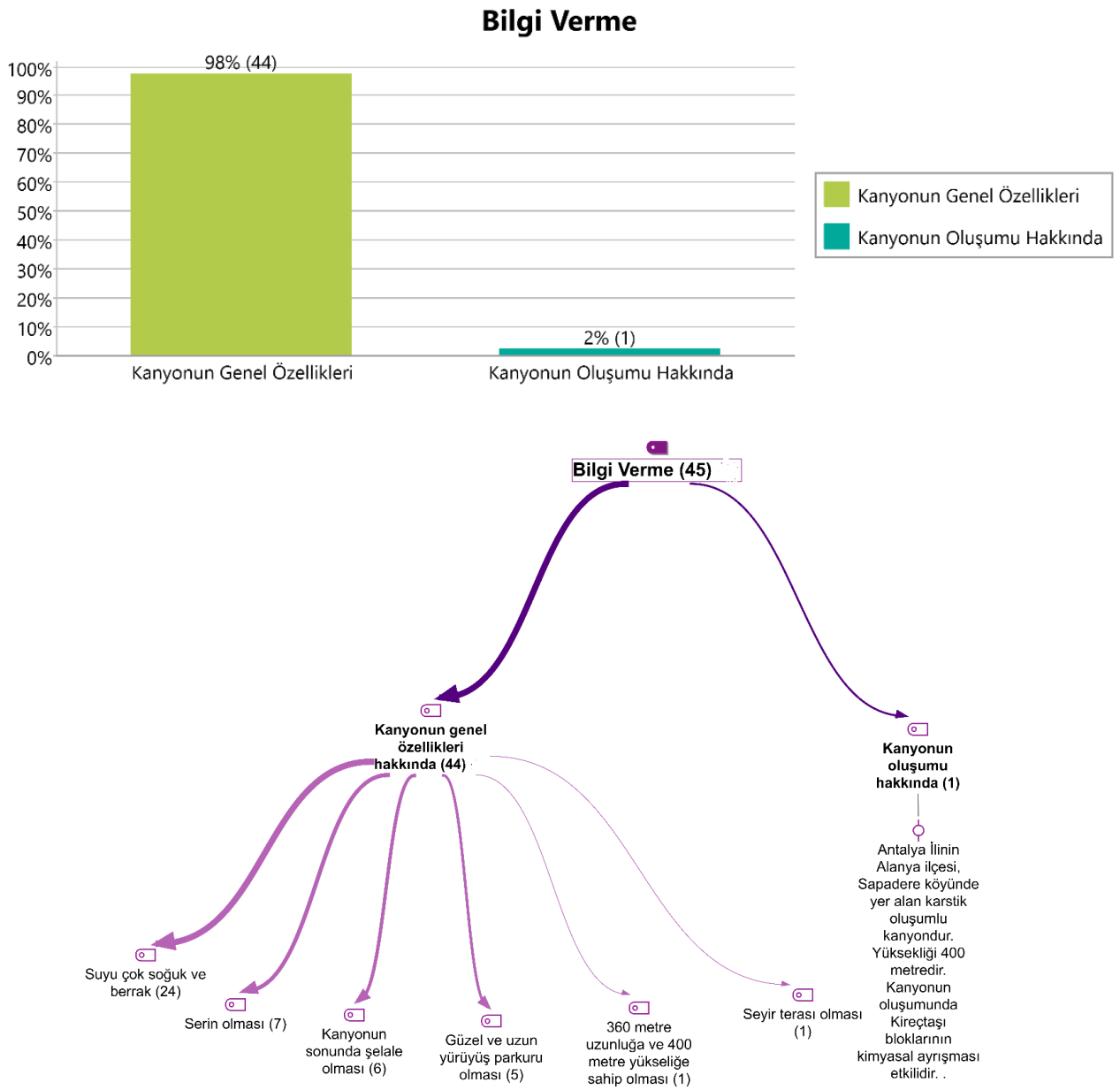
“ Süper bir yer görülmesi gereken bir yer temiz berrak ve buz gibi suyu doğa ile iç içe ”

“Köye de adını veren Sapadere ’nin oluşturduğu kanyonun uzunluğu 360 Metre, yüksekliği 400 metredir”.

Sapadere kanyonunun nasıl oluştuğu ile ilgili de bir tane ziyaretçi yorumu tespit edilmiştir. Kanyonun karstik oluşumlu olduğuna vurgu yapılmıştır. Bu konudaki Tripadvisor’daki yorum şöyledir.

“Sapadere kanyonu karstik oluşumlu kanyondur. Kanyonun oluşumunda kireçtaşı bloklarının kimyasal ayrışması etkilidir”.

Şekil 4. Bilgi Verme Ana Temasına Yönelik Alt Kod İstatistiği ve Hiyerarşik Kod-Alt-Kod Modeli



Kaynak: Yazar tarafından oluşturuldu.

Ziyaretçi tavsiyesi ana teması alt kod istatistiği ve kod-alt-kod bölümler modeli şekil 5’de gösterilmektedir. Analiz sonucunda ziyaretçi tavsiyesi ana teması altında en çok kodlanan kod soğuk suya serinlemek için girilmesi olmuştur. Özellikle Tripadvisor’da ziyaretçiler sıklıkla Alanya’nın kavurucu yaz sıcaklarında Sapadere kanyonunu ziyaret eden ziyaretçilerin muhakkak serinlemek için buz gibi soğuk suya girerek yüzmesini tavsiye etmektedir. Bunun dışında kanyona ulaşım esnasında navigasyon cihazına tam güvenilmemesi, kanyondaki yeme içme tesislerinde meşe odunundan yapılmış çayın içilmesi, rahat ve suya dayanıklı kıyafetler giyilmesi, zeminin kaygan olmasından dolayı çocuklu ailelerin dikkat etmesi, kanyon dönüşü Dim mağarasının ziyaret edilmesi ve seyir terasına yorucu olduğundan çıkılmamasına yönelik tavsiyelerinde Tripadvisor’da yer aldığı belirlenmiştir. Bu tavsiyeleri örneklendiren bazı ziyaretçi yorumları şu şekildedir;

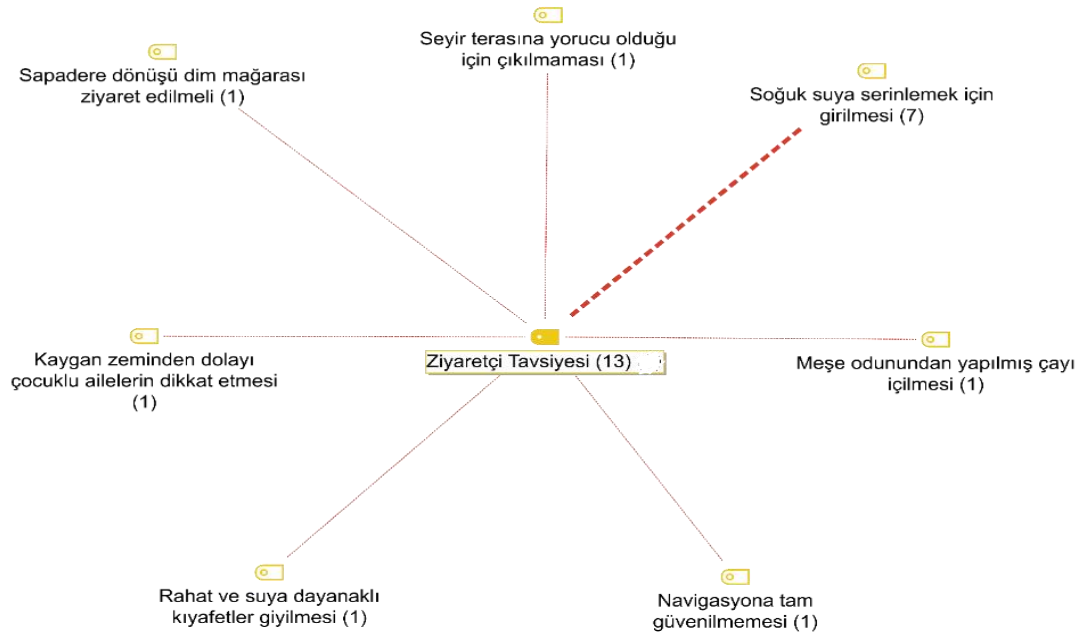
“Yazın Alanya insanın tenini kavuracak sıcaklığa ulaşmaktadır. Şiddetle kanyonun buz gibi serinletici suyunda yüzün, serinleyin kendinize gelin”

“Özellikle çay tiryakilerine kesin öneriyorum. Buz gibi sudan çıkınca gidin meşe odununda pişirilen çayınızı için. Mis gibi”.

“Seyir Terasına Çıkmayın! Çok yorucu. Girdiğiniz zahmete değmez. Ben tamamlamadan döndüm. Şelale güzel. Doğası da güzel”.

Şekil 5. Ziyaretçi Tavsiyesi Ana Temasına Yönelik Alt Kod İstatistiği ve Kod-Alt-Kod Bölümler Modeli





Kaynak: Yazar tarafından oluşturuldu.

Olumsuz yönler ana temasına yönelik alt kod istatistiği ve hiyerarşik kod-alt-kod modeli şekil 6 ‘da yer verilmiştir. Olumsuzluk ana temasında kanyona ulaşımın uzun sürmesi (7) ve özellikle tesislerin sandalye ve masalarının yürüyüş yolunu kaplamaları (3) en sık kodlanan alt temalar olmuştur. Bu konuyu destekleyen ziyaretçi yorumları şu şekildedir;

“Şehir merkezinden kanyona ulaşım zordur. Özellikle yaz aylarından ilçede artan nüfusla birlikte kanyona ulaşım uzun saatleri bulmaktadır”.

“Yürüyüş yolunda zar zor yürürsün. Tesisler tüm yürüyüş yolunu kaplamışlar. Bu kadar çok masa ve sandalye atılmaz”.

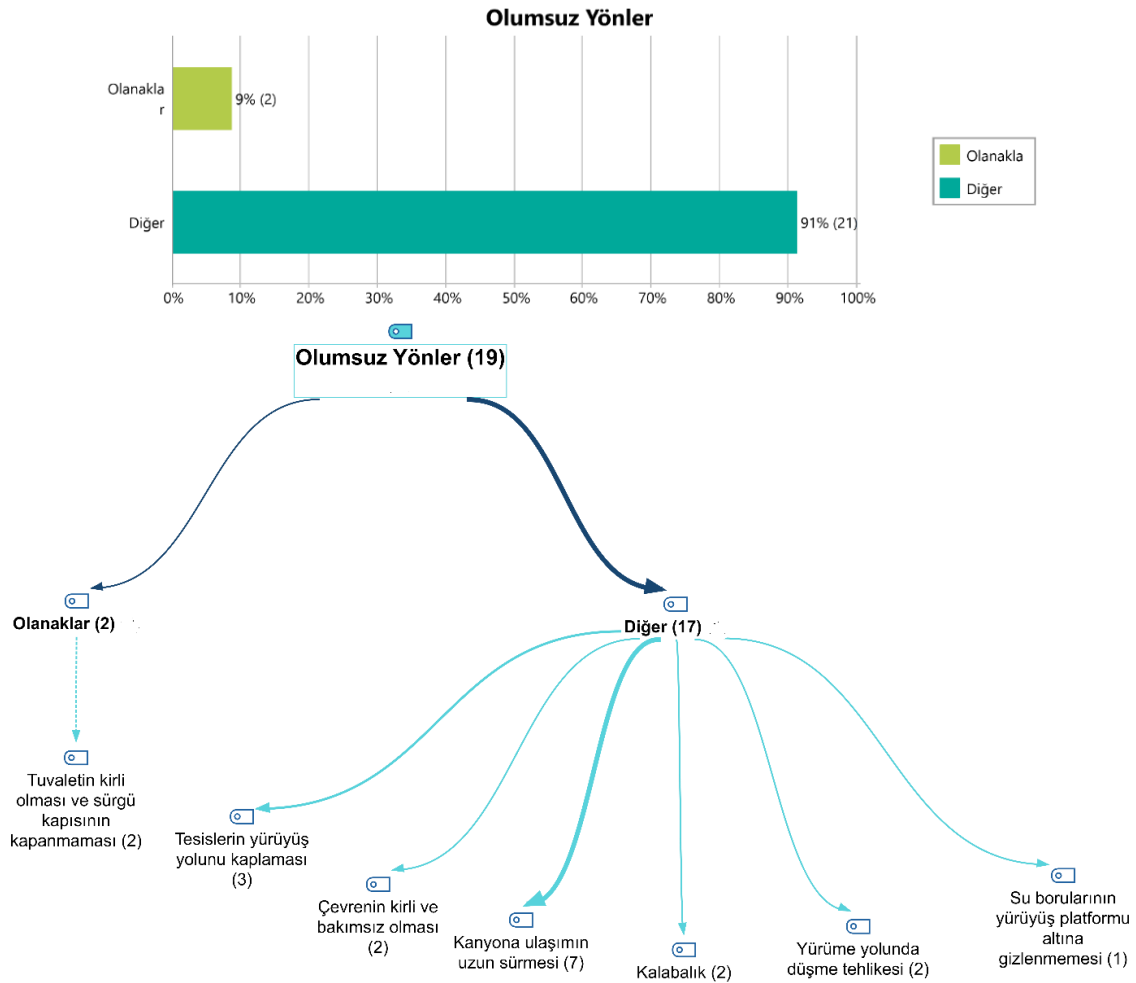
Sapadere kanyonunda olumsuz yönler ana teması altında diğer olumsuz yorumlar arasında çevrenin kirli ve bakımsız olması (2), kalabalıklık (2), yürüyüş yolunda düşme tehlikesi (2) ve su borularının yürüyüş platformunun altına gizlenmemesi (1) yer aldığı belirlenmiştir. Ayrıca olanaklar alt temasında da kanyonda yer alan tuvaletin kirli ve kapı sürgüsünün bozuk olması yer almaktadır. Bu konudaki yorumlar şöyledir;

“ bir WC vardı kapı sürgüsü bozuk ve içi pislik içinde...”

“ yazın iğne atsan düşecek yer yok aşırı kalabalık”

“ yürüyüş yolunda su borusu mu gözüktür. Göz zevkini bozuyor. Onu platformun altına gizlemeleri gerek. Ne biçim mimarlarla çalışıyorlar. Pes doğrusu”.

Şekil 6. Olumsuz Yönler Ana Temasına Yönelik Alt Kod İstatistiği ve Hiyerarşik Kod-Alt –Kod Modeli



Kaynak: Yazar tarafından oluşturuldu.

Olumlu yönler ana temasına yönelik alt kod istatistiği ve hiyerarşik kod-alt-kod modeli şekil 7’de yer verilmiştir. Olumlu yönler ana teması altında en sık kodlanan alt temalar ambiyans (36), iyi deneyim (26), olanaklar (11), giriş ücreti (8), yol durumu (4) ve tanıtım (1) dir. Ambians alt temasında en çok kanyonun güzel doğası (16), güzel manzarası (9), muhteşemliği (5), mükemmel gezi rotası (2), sessiz (2) ve doğallığını koruması (1) kodları belirlenmiştir. Ambians ana temasını destekleyici yorumlar şu şekildedir;

“aşık olunası bir güzel doğası var”.

“içinizi huzur saracak güzel manzarası ve muhteşemliği vardır”

“kafanızı dinlemek isterseniz kış aylarında sessiz ve mükemmel bir gezi rotasına sahip Sapadere kanyonu görün bence.”

İyi deneyim alt temasında en sık vurgulan kodlar, görülmesi gereken yer (13), yüksek oksijene sahip yayla havasını teneffüs etme imkânı (6) ve uğramadan geçmeyin (7) dir. İyi deneyim ana temasını destekleyici yorumlar şu şekildedir;

“şehrin pis havası sonrası bol oksijenli yayla havasını içinize çekersiniz”

“Alanya’da bence görülmesi gereken yerdir”

Olanaklar alt temasında en sık vurgulan kodlar kafeterya (5), ücretsiz otopark (2), hediyelik eşya yerleri (2), soyunma kabini (1) ve WC (1) olarak belirlenmiştir. Ziyaretçiler kanyonda bu çeşitli olanakların yer almasını olumlu olarak değerlendirmektedir. Bu konuyu destekleyici yorumlar aşağıda özetlenmiştir.

“Karnın acıktı mı yemek yiyecek veya bir şey içecek yer olması olumlu. Çoğu yerde bu zor”

“arkadaşlarıma hediye alacak yerler de vardı”

“Soyunma kabiniinde ıslanan üstümüzü değiştirdik, kabin olması olumlu özellik”

Giriş ücreti ana teması altında en sık uygun (8) kodu tekrarlanmıştır. Ziyaretçiler, yorumlarda Sapadere kanyonunun giriş fiyatı uygun olarak değerlendirmekte ve bu konuyu örneklendiren bazı yorumlar şu şekildedir;

“Giriş ücreti 10 tl gayet uygun”

“Giriş ücreti de anormal değil bence ziyaret edilmeli”

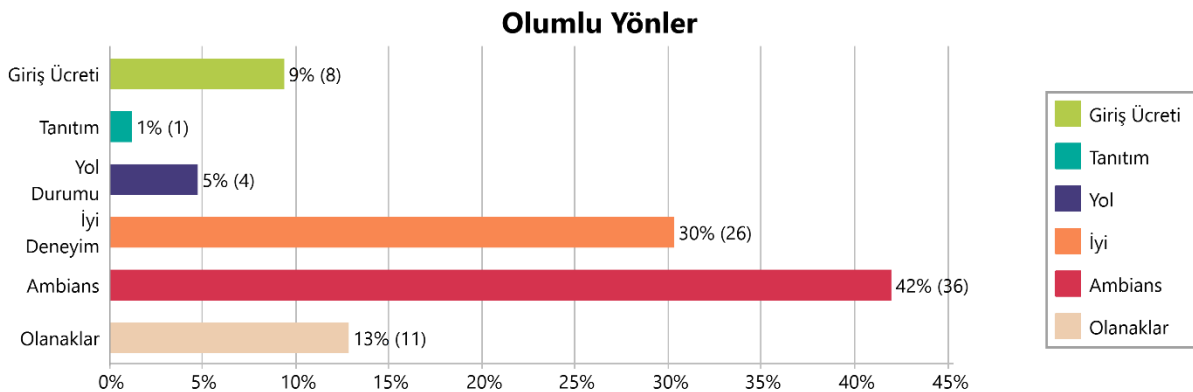
Yol durumu ana temasında en sık tekrarlanan kodlar asfalt olması (3) ve güzel yürüyüş yolu (1) olmasıdır. Ziyaretçi yorumlarında kanyona ulaşımın sağlandığı ve yolların asfalt döşenmesinden dolayı ziyaretçilerin memnun olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca yine kanyon içindeki yürüyüş yollarının taşlarının da güzel olmasına dikkat çekilmektedir. Son olarak tanıtım alt temasında kanyona yönelik yerel yönetimlerin tanıtım çalışmaları yürüttüğü ifade edilmektedir. Bu konuları destekleyen ziyaretçi yorumları şu şekildedir;

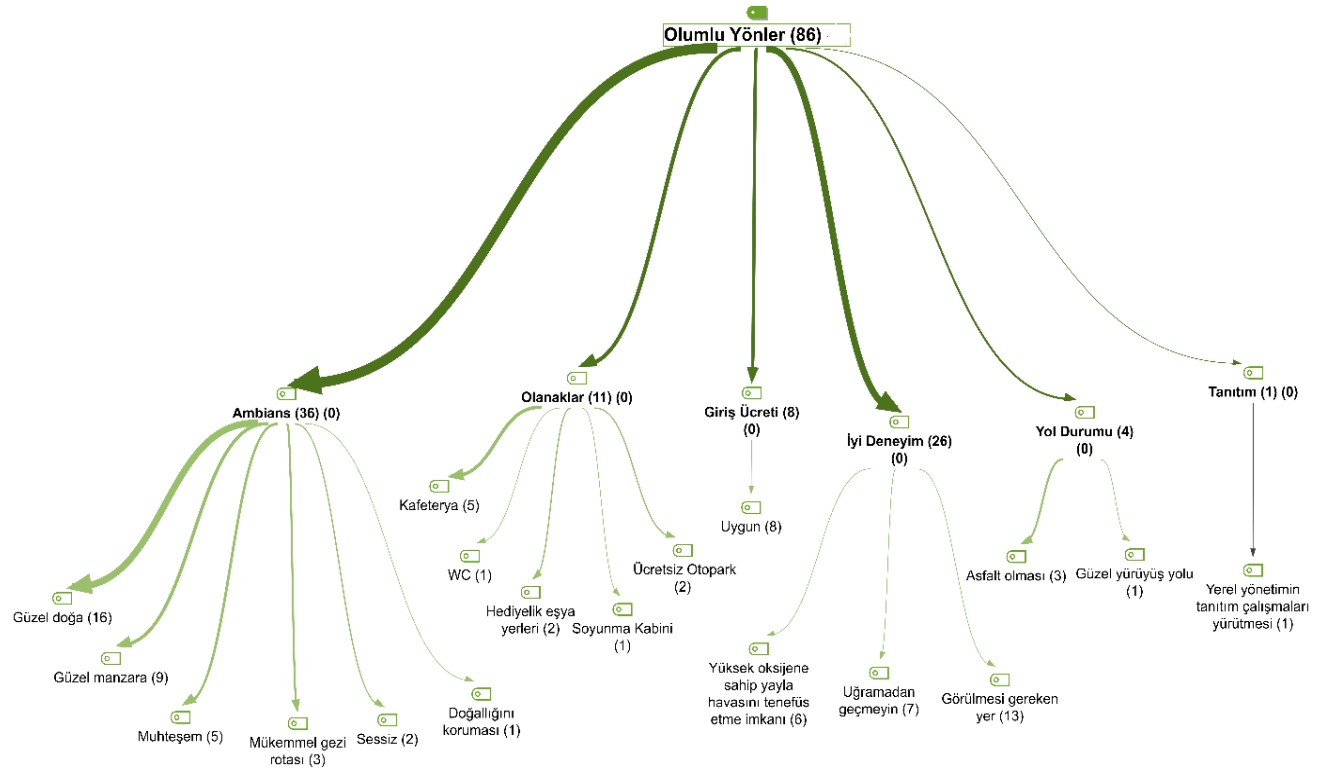
“Yollar iyi bir şekilde asfaltlanmıştır. Arabamız zarar görmedi. Güzel bir şey”

“Kanyonun içinde güzel yürüyüş yolu yapılmış. Her kanyonda olmuyor”.

“Son birkaç yılda Alanya Belediyesi kanyonu tanıtılması için çalışmalar yapıyor. Ben sosyal medya ve yerel haberlerde kanyonu daha sık görmeye başladım”.

Şekil 7. Olumlu Yönler Ana Temasına Yönelik Alt Kod İstatistiği ve Hiyerarşik Kod-Alt –Kod Modeli





Kaynak: Yazar tarafından oluşturuldu.

5. Sonuç ve Öneriler

Ülkemizde son dönemlerde kitle turizminin çevre üzerinde yarattığı olumsuz etkilerin ortaya çıkması, turizm gelirlerinin on iki aya yayılması ve turizm ürünlerinin çeşitlenmesi amacıyla destinasyonlar doğayla iç içe ve sürdürülebilir tatil arayış sürecine girmişlerdir (Ankaya, Yazıcı, Balık & Aslan, 2018). Bu kapsamda doğanın temel kaynaklarının korunmasına önem veren ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerinin yakalanmasını teşvik eden ekoturizm, destinasyonların önem verdiği alternatif turizm türleri arasında yer almaya başlamıştır (Kasalak, 2015). Bu kapsamda Alanya’da hakim olan kitle turizminin, ilçenin hem çevresine zarar vermesi hem de ilçe ekonomisine istenilen katkılar yapmadığının farkında varılmasından sonra turizm çeşitlendirme çalışmaları hız kazanmış ve ekoturizm projeleri başlatılmıştır (Akış, 2007). Özellikle ilçede ekoturizmin geliştirilmesi amacıyla Alanya merkeze 41 km uzaklıkta Sapadere kanyonu Antalya Büyükşehir Belediyesi, Alanya Belediyesi ve Alanya Kaymakamlığının ortaklaşa yürüttüğü çalışmalar kapsamında açılarak yerli ve yabancı turistlerin beğenisine sunulmuştur (Kısa, 2024). Bu kapsamda araştırmanın amacı ekoturizm merkezi olan Alanya Sapadere Kanyonuna ilişkin ziyaretçilerin Tripadvisor internet sitesine paylaştıkları yorumların incelenmesi olarak belirlenmiş ve nitel araştırma desenlerinden durum çalışması olarak araştırma yürütülmüştür. Buna bağlı olarak Tripadvisor’ da 09.09. 2024 tarihinde yer alan toplam 307 yorum içerik analizine tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda “ bilgi verme”,

ziyaretçi tavsiyesi”, “olumlu yönler” ve “olumsuz yönler” olmak üzere dört ana tema belirlenmiştir. Ziyaretçi yorumlarında Sapadere kanyonunun suyunun çok soğuk ve berrak olması, serinliği, şelaleye sahip olması, kanyonun yüksekliği/ uzunluğu ve güzel yürüyüş parkurlarının bulunması gibi kanyonun genel özelliklerini kapsayıcı bilgilere yer verildiği belirlenmiştir. Bu bilgilere ilave olarak kanyonun kireçtaşı bloklarının kimyasal ayrışması sonucu karstik oluşumlar sonucunda oluştuğu da vurgulanmıştır. İlgili alanyazın incelendiğinde Mancı & Tengilimoğlu (2021), Göbeklitepenin tarihi, ulaşımı, konumu ve girişi hakkında ziyaretçilerin Tripadvisor’da bilgiler verdiğini vurgulamıştır. Bu kapsamda araştırmanın bu bulgusunun alanyazınla örtüştüğü söylenebilir.

Tripadvisor’da ziyaretçi yorumlarında Sapadere kanyonunu ziyaret edecek potansiyel ziyaretçilere de yönelik tavsiyeler yer aldığı tespit edilmiştir. Özellikle en sık olarak ziyaretçi yorumlarında potansiyel ziyaretçilere kanyonunun soğuk suyunda yüzmesi önerilmektedir. Buna ek olarak potansiyel kanyon ziyaretçilerine, kanyona ulaşım sırasında navigasyon cihazlarının yanlış yolları önermesinden dolayı tam güvenilmemesi gerektiği, meşe odunda pişirilen çayın deneyimlenmesi ve Alanya’da bir diğer önemli ekoturizm çekiliği olan Dim mağarasının ziyaret edilmesi gibi çeşitli öneriler paylaşılmıştır. Mancı & Tengilimoğlu (2021), Belli & Çolak (2017) ve Aylan (2019) tarafından gerçekleştirilen benzer araştırmalarda da ziyaretçi tavsiyesi ana teması belirlenerek ziyaretçilere veya mevcut yönetimlere tavsiye paylaşımında bulunulduğu belirlenmiştir. Mevcut yürütülen araştırmada da benzer sonucun yer alması araştırmanın bulgularının alanyazınla benzerlik gösterdiğinin saptanmasına fayda sağlamıştır.

Araştırmanın bir diğer dikkat çekici sonucu Sapadere kanyonuna yönelik ziyaretçilerin olumlu düşüncelerinin olumsuz düşüncelerden yüksek olmasıdır. Bu kapsamda Sapadere kanyonuna ilişkin ziyaretçilerin genel memnuniyetlerinin yüksek olduğu çıkarımında bulunulabilir. Ziyaretçilerin Sapadere kanyonuna yönelik olumlu düşüncelerin oluşmasında en önemli katkı kanyonun sahip olduğu ambiansı ve iyi deneyim oluşturmalarıdır. Ziyaretçilerin, “güzel doğa, muhteşem, güzel manzara, sessizlik, görülmesi gereken yer ve bol oksijenli havası vb” tabirleri ziyaretçilerin kanyon hakkında olumlu düşünceye sahip olduğunu doğrular niteliktedir. Ayrıca, Sapadere kanyonuna giriş ücretinin uygun olması, kafeterya, ücretsiz otopark, hediyelik eşya yerleri, soyunma kabini, WC olanaklarının bulunması ve asfaltlı yollardan ulaşım sağlanması gibi faktörlerde ziyaretçilerin kanyona yönelik olumlu düşüncelerin oluşmasına katkı sağlamıştır. Olumlu düşüncülerle kıyaslandığında daha az sayıda da olsa olumsuz düşünceler de araştırmada bulunmuştur. En sık vurgulanan olumsuz düşüncelerin başında Sapadere

kanyonunu ulaşımın uzun sürmesi, tesislerin ekipmanlarının yürüyüş yolunu işgal etmesi ve hem çevrenin hem de tuvaletlerin kirli ve bakımsız olması yer almaktadır. Elde edilen bu sonuçlar, Kocaman (2023), Kerse (2023) ve Ongun ve diğerleri (2021) tarafından gerçekleştirilen araştırma bulguları ile tutarlılık göstermektedir. Ayrıca Aylan (2019), ziyaretçi memnuniyetinin sağlanmasında ziyaretçilerin olumsuz düşüncelerinin tespit edilmesi ve olumsuzlukların bertaraf edilmesinin önemli olduğunun altını çizmektedir. Bu kapsamda bu olumsuzların tespit edilmesi sayesinde hem kamu hem yerel yönetimlerin düzeltmek için atacağı adımlar daha kolaylaşacaktır. Diğer yandan araştırmada belirlenen olumsuz yönlerin düzeltilmesi ilerleyen yıllarda kanyona yönelik ziyaretçi sayısının artış göstermesinde de önemli rol oynayabilir.

Araştırma sonucundan elde edilen bulgular ışığında Alanya ‘daki Sapadere Kanyon yönetimine (Antalya Valiliği, Alanya Kaymakamı, Alanya Belediye Başkanlığı, İl Antalya Büyükşehir Belediye Başkanlığı, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ve Antalya Orman ve Su İşleri Müdürlüğüne) aşağıdaki öneriler sunulabilir.

- Ulusal ve uluslararası turizm fuarlarına katılım sağlanarak ve sosyal medya (Instagram, Facebook, Youtube) platformlarında yürütülecek reklam çalışmaları sayesinde kanyonun gerek ulusal gerek uluslararası çapta bilinirliğini artırılması sağlanabilir.
- Kanyonun çevre düzenlemelerinin bir an önce tamamlanarak bakımlı ve temiz bir görünüme sahip olması için çalışmalar yürütülmelidir. Bu kapsamda çevrenin temiz tutulması için ziyaretçilere yönelik uyarı levhaları yerleştirilebilir.
- Kanyonun yürüyüş yolunda ziyaretçilerin bahsettiği gözükten su borularının bir önce gizlenmesi, WC imkanlarının daha hijyen koşullarında sunulması ve tesislerin yürüyüş yolunu kapatan ekipmanlarının hızlıca kaldırılmasına yönelik çalışmalar başlatılmalıdır.
- Kanyonun önemli yürüyüş rotalarının veya eko turizm paket turları içerisine dâhil edilmesi için seyahat acenteleri ve profesyonel turist rehberleri ile görüşmeler başlatılmalıdır.
- Kanyona, sosyal medya hesaplarında çok sayıda takipçiye sahip ve paylaşımlarının geniş kitlelere ulaştığı Influencerlar davet edilerek Sapadere kanyonunda fotoğraf ve video paylaşımları yapması teşvik edilmelidir.
- Kanyonda gelen ziyaretçilere hem kanyon hakkında hem de Alanya hakkında bilgiler paylaşacak görevli personeller istihdam edilmelidir. Bu personellere yönelik Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Turizm Fakültesi ve Alanya Ticaret ve Sanayi Odası Turizm Meslek Yüksekokulu öğretim elemanları tarafından eğitim programları

düzenlenebilir. Ayrıca kanyonda yer alan yeme içme tesislerinde istihdam edilen personellere de benzer şekilde sunum, servis teknikleri, yabancı dil ve müşteri iletişimi konusunda da eğitimler verilerek hem müşteri memnuniyeti hem de hizmet kalitesinin artırılması sağlanabilir.

Araştırmanın bulgularının Alanya 'nın gerek ekoturizm gerekse genel turizm master planları hazırlanması ve uygulaması aşamasında ilçedeki turizm paydaşlarına yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırmanın ilçede deniz kum güneş turizmi olarak adlandırılan kitle turizmi dışında ekoturizm faaliyetlerinin yaygınlaştırılması ve bu kapsamda turist çekilmesinin sağlanmasında farkındalık oluşturacağı ön görülmektedir. Bu araştırmanın bahsedilen pratik katkılarına ek olarak teorik katkısı da bulunmaktadır. Alanya ilçesinde ekoturizm alanı olan Sapadere kanyonu hakkında genel bilgi ve bu kanyonu ziyaret eden ziyaretçilerin yorumları ilk kez ele alınmıştır. Öte yandan bu çalışmanın bazı sınırlıkları bulunmaktadır. Öncelikle araştırmada Tripadvisor' da 09.09. 2024 tarihine kadar yapılan 307 yorum içerik analizine tabi tutulmuştur. Fakat Tripadvisor platformuna günlük çok sayıda ziyaretçi tarafından yorum paylaşımı yapılmakta ve yorum sayıları sürekli güncellenerek artmaktadır. Bu nedenle gelecek araştırmalarda hem güncel Tripadvisor yorumları hem de Tripadvisor dışında farklı seyahat platformlarında Alanya'nın diğer turistik yerlerine yönelik paylaşılan yorumlar incelenerek araştırma kapsamı daha zenginleştirilebilir. Ayrıca Sapadere Kanyonunu ziyaret eden turistlere yönelik hizmet kalitesi, memnuniyet ve tekrar ziyaret niyetlerini ölçmeye yarayacak nicel araştırmalar yapılabilir. Buna ilave olarak ziyaretçilerle gerçekleştirilecek mülakatlar ile de Sapadere Kanyonuna yönelik ziyaretçi görüşleri daha kapsamlı bir şekilde incelenebilir.

Kaynakça

- Akış, A. (2007). Alanya’da turizm ve turizmin Alanya ekonomisine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 17.15-32.
- Aktan, E. (2018). Sosyal medyanın turizm pazarlamasındaki rolünün değerlendirilmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3),228-24
- Alanya Turistik İşletmeciler Derneği (2024, Aralık 24). Sapadere Kanyonu. Altid. <https://www.altid.org.tr/bilgi-hizmetleri/sapadere-kanyonu/>.
- Ankaya, Ü. F., Yazıcı, K., Balık, G., & Aslan, B. G. (2018). Dünyada ve Türkiye’de ekoturizm, sosyalkültürel ve ekonomik katkıları. *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 1(2), 69-72.
- Aylan, S. (2019). Ulubey kanyonlarına yönelik sosyal medyada yapılan ziyaretçi yorumlarının içerik analizi: Tripadvisor.com Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*. 7(4), 2582-2598.
- Belli, S. & Çolak, O. (2017). Şanlıurfa’nın turistik çekim unsurlarına yönelik ziyaretçi E-yorumlarının analizi: Tripadvisor örneği, 3(15), 444-457.
- Bigne, E., Ruiz, C., & Curras-Perez, R (2019). Destination appeal through digitalized comments. *Journal of Business Research*, 101, 447-453.
- Cohen, J. (1960). A coefficient of agreement for nominal scales. *Educational and Psychological Measurement*, 20(1), 37-46.
- Creswell, J. W. (2002). *Educational research planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative Research*. Pearson Education.
- Çetinsöz, B. C., & Temiz, G. (2018, September 27-29). *Sürdürülebilir kültür turizmi bağlamında Anemurium antik kentinin değerlendirilmesi*. The Second International Congress On Future Of Tourism: Innovation, Entrepreneurship And Sustainability – Mersin.
- Çuhadar, M., Köseoğlu, S., & Gültepe, Ö. (2018). Isparta ilindeki konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi müşteri değerlendirmelerinin incelenmesi: Tripadvisor örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 227-239.
- Dereli, B. A. (2023). Maxqda: Yaratıcı veri analizi üzerine notlar. *Karadeniz İletişim Araştırmaları Dergisi*. 13(1), 149- 152.
- Drumm, A., Moore, A., Soles, A., Patterson, C., & Terborgh, J.E. (2004). Ecotourism development a manual for conservation planners and managers. Cbd. <https://www.cbd.int/financial/greenmarkets/g-greenecotourism-undp.pdf>.
- Eren R., & Çelik M. (2017). Çevrimiçi gastronomi imajı: Türkiye restoranlarının TripAdvisor yorumlarının içerik analizi. *Turizm Akademik Dergisi*, 4 (2), 121-138.
- Fennell, D. A. (1999). Ecotourism: An Introduction. Routledge Publication.
- Fleiss, J. L. (1971). Measuring nominal scale agreement among many raters. *Psychological Bulletin*, 76(5),378-382.

- Fleury, K. (2022). What is TripAdvisor and how does it work?. Techlifeunity <https://www.techlifeunity.com/what-is-tripadvisor-how-it-works>.
- Gaul, D. (2003). Environmental Impacts of Ecotourism. Fao. <http://foris.fao.org/static/pdf/foph/ecotour.pdf>.
- GSTC (2022). The difference between ecotourism and sustainable tourism. Gstcouncil. <https://www.gstcouncil.org/ecotourism/>.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. *Educational Communication and Technology Journal*, 30 (4), 233-252.
- Hotel Villa Turca (2024). Alanya Sapadere kanyonu hakkında tüm merak edilenler. Hotelvillaturka. <https://www.hotelvillaturka.com/tr/post/alanya-sapadere-kanyonu>.
- Hu, N, Liu, L., Zhang, J.J. (2008). Do online reviews affect product sales? The role of reviewer characteristics and temporal effects. *Inf. Technol. Manag.* 9, 201–214.
- Işık, N. & Harçın, S. (2017, 2017, 14-15 Nisan). Gaziantep’te yer alan restoran işletmelerine yönelik müşteri yorumlarının analizi: Yemeksepeti.com Örneği, VI. Ulusal II. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu, Gaziantep.
- İmre, N. (2020). Turizm sektöründe sosyal medya kullanımı üzerine bir değerlendirme, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1655-1670.
- Jeong, M., & Jeon, M. M. (2008). Customer reviews of hotel experiences through consumer generated media (CGM), *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 17(1), 121-138.
- Kasalak, M. (2015). Dünyada ekoturizm pazarı ve ekoturizmin ülke gelirlerine katkıları. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 1(2), 20-26.
- Kerse, Y. (2023). Kars ilindeki turistik yerlerin çevrimiçi turist yorumları bağlamında incelenmesi. *İşletme*, 4(2), 239-254.
- Kısa, H.(2024). Alanya’da Yerel Turizm Politikaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri. Duvar Yayınları.
- Kocaman, S. (2023). Alanya destinasyonu rekreasyonel alan ve faaliyetlerine ilişkin turist e-şikayetlerinin incelenmesi: Tripadvisor örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*. 11(1), 122-143.
- Kuter, N., & Ünal, H. (2009). Sürdürülebilirlik kapsamında ekoturizmin çevresel, ekonomik ve sosyo-kültürel etkileri. *Kastamonu University Journal of Forestry Faculty*, 9(2), 146-156.
- Ladhari R., & Michaud M. (2015). E-WOM effects on hotel booking intentions, attitudes, trust, and website perceptions. *International Journal of Hospitality Management*. 46: 36–45.
- Landis, J. R., & Koch, G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33, 159-174.
- Mancı, A. R., & Tengilimoğlu, E. (2021). TripAdvisor ziyaretçi yorumlarının içerik analizi: Göbeklitepe örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*. 5(2), 1525-1545.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1995). *Designing qualitative research*. Sage Publications.

- Ongun, U., Kervankıran, İ., & Çuhadar, M. (2021). Examination of online reviews on cultural and rural tourism destinations: The case of Şirince village, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1), 219-235.
- Polat, A, T. (2006). Karapınar ilçesi ve yakın çevresi peyzaj özelliklerinin ekoturizm kullanımları yönünden değerlendirilmesi üzerine bir araştırma (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi.
- Prebensen, N, K (2007). Exploring tourists' images of a distant destination. *Tourism Management*. 28(3), 747–756.
- Protel35 (2024). Oteller için Tripadvisor rehberi. Protel. <https://www.protel.com.tr/blog/oteller-icin-tripadvisor-rehberi/>.
- Realı (2024). Ecotourism 101: Ecotourism examples, definition & best practices. Mize.tech. <https://mize.tech/blog/ecotourism-101-ecotourism-examples-definition-best-practices/>.
- Shrestha, S. (2012). Roles of travel agencies of Nepal in promoting ecotourism. Thesus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/41600/shrestha_sudin.pdf;jsessionid=CABD692BD9ED2ACC8167C362B63F9098?sequence=1.
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. Sage Publications.
- Şeyhanlıoğlu, Ö, H., Hazarhun, E., Karaca, M. D. Arıca, R.(2023). Yiyecek-içecek işletmelerine yönelik Tripadvisor 'da yer alan paylaşımların incelenmesi: Batman Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*. 14 (39), 877-898.
- Tetik, N (2012). Turist rehberlerinin ekoturizm alanındaki yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Balıkesir Üniversitesi. Balıkesir.
- The International Ecotourism Society (2015). Ecotourism. TIES announces ecotourism principles revision. <https://ecotourism.org/news/ties-announces-ecotourism-principles-revision/>.
- Tripadvisor (2024a, 30 Ekim). Oteller için Tripadvisor rehberi. Tripadvisor. <https://www.tripadvisor.com/powerofreviews.pdf>.
- Tripadvisor (2024b, 29 Ekim). 2023 yorum şeffaflık raporu: Tripadvisor'ın güven ve emniyet taahhüdüne derinlemesine bir bakış. Tripadvisor. <https://www.tripadvisor.com/business/tr-tr/insights/restaurants-tr/resources-tr/2023-review-transparency-report-a-deep-dive-into-tripadvisors-commitment-to-trust-and-safety>.
- Tripadvisormediaroom (2023). Tripadvisor Hakkında. Tripadvisor. <https://tripadvisor.mediaroom.com/TR-about-us>.
- Türkiye Kültür Portalı (2024). Sapadere Kanyonu- Antalya. Kulturportali. <https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/antalya/gezilecekyer/sapadere-kanyonu>.
- UN Tourism (2002). Ecotourism and protected areas. UNWTO. <https://www.unwto.org/sustainable-development/ecotourism-and-protected-areas>
- Weaver, D.B. (2001). *Ecotourism (1 st Edition)*. John Wiley & Sons Australia Ltd.
- Wood, M. (2002) Ecotourism: Principles, practices & policies for sustainability, United Nations environment programme. United Nations Publication.

Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods (4th Ed.)*. Sage.