

Çevrimiçi Ziyaretçi Yorumlarında Çatalhöyük Neolitik Kenti

Araştırma Makalesi / Research Article

Halaç, H. H. & Ulaş, E. & Karaçor, F. (2020). Çevrimiçi Ziyaretçi Yorumlarında Çatalhöyük Neolitik Kenti. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 11(3), 1506-1520.
<https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.895902>.

Geliş Tarihi: 12.03.2021
Kabul Tarihi: 20.09.2021
E-ISSN: 2149-3871

Hicran Hanım HALAÇ
Eskişehir Teknik Üniversitesi, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi, Mimarlık Bölümü
hhalac@eskisehir.edu.tr
ORCID No: 0000-0001-8046-9914

Ebru ULAŞ SARIAYDIN
Eskişehir Teknik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Mimarlık
ebruulas@eskisehir.edu.tr
ORCID No: 0000-0002-9156-4674

Furkan KARAÇOR
Eskişehir Teknik Üniversitesi, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi, Mimarlık Bölümü
furkankaracor97@gmail.com
ORCID No: 0000-0002-3165-7481

ÖZ

Teknolojideki gelişim ivmesini en yakından takip eden sektörlerden biri turizm sektörüdür. Turizm sektörünün dijital ortama teması; işletmelere, ziyaretçilere, turistlere, ziyaret edilecek lokasyonlara uzaktan erişim olanağı sağlamıştır. Mevcut çalışmada dijital platformlara gelen ziyaretçi yorumları, Google Haritalar kapsamında ele alınmıştır. Çatalhöyük Neolitik Kenti'ni ziyaret eden yerli ve yabancı turistlerin ziyaret sonrası alan ile ilgili olumlu-olumsuz yorumları ve 5 yıldız üzerinden yaptıkları puan değerlendirmeleri içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. İlk ziyaretçi değerlendirmesinin yapıldığı 2012 yılı ve 01.11.2020 tarihi arasında antik kent için yapılmış 1321 ziyaretçi değerlendirmesi, SPSS paket programına aktarılmış ve ilişki arayıcı değerlendirmeler program üzerinden yapılmıştır.

Çatalhöyük Neolitik Kenti yeni yönetim planı hazırlığının devam ettiği süreçte, alana dair ziyaretçi görüş ve önerilerinin belgelenmesi ve aktarımı amacı ile hazırlanan mevcut çalışmada, olumlu ve olumsuz yorum içerikleri dokuz başlıkta kodlanmış, başlıklara gelen yorumlar sayısal veriler ile belgelenmiştir. Toplamda 420 ziyaretçi yorumu incelenmiştir. Olumlu ziyaretçi yorumlarında model ev ve ücretsiz giriş ifadeleri sıklığı en yüksek başlıklardır. Antik kent çevresinde bakımsızlık ve yol güzergâhında bilgilendirme eksikliği ise olumsuz yorumlarda en sık yer alan ifadeler olmuştur. Ziyaretçi yıldız değerlendirmelerinde, 1321 ziyaretçinin %74'ünün (981) alana dair memnuniyet düzeyi yüksek çıkmıştır. Alana 5 yıldız değerlendirmesi yapan ziyaretçilerin de yorumlarında eleştirilere yer verdiği, sonraki ziyaret planları için kazı yönetim ve görevlilerine önerilerde bulunduğu görülmüştür. Destinasyon imajında gerekli görülen ziyaretçi görüşlerine dijital platformlardan erişim imkanı mevcut çalışmada örneklenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kültür Turizmi, Çatalhöyük, Yönetim Planı, İçerik Analizi, Google Haritalar.

Neolithic Site of Çatalhöyük in Online Visitor Comments

ABSTRACT

One of the sectors that closely follows the development acceleration in technology is the tourism sector. The theme of the tourism sector to the digital environment; provided remote access to businesses, visitors, tourists and locations to be visited. In the current study, visitor comments on digital platforms are handled within the scope of Google Maps. The positive-negative comments of the local and foreign tourists who visited Çatalhöyük Neolithic City about the area and their ratings out of 5 stars were analyzed by content analysis method. 1321 visitor evaluations made for the ancient city between 2012, when the first visitor evaluation was made, and 01.11.2020, were transferred to the SPSS package program and relationship-seeking evaluations were made through the program.

In the current study, which was prepared with the aim of documenting and conveying the views and suggestions of visitors about the site, during the process of the preparation of the new management plan for Çatalhöyük Neolithic City, the content of positive and negative comments was coded under nine headings, and the comments on the headings were documented with numerical data. A total of 420 visitor comments were examined. In the positive visitor comments, the model house and free entry expressions are the topics with the highest frequency. Negative comments were the most common expressions in the negative comments about the lack of care around the ancient city and the lack of information on the road route. In visitor star evaluations, 74% (981) of 1321 visitors had a high level of satisfaction with the area. It has been observed that the visitors who rated the site 5 stars also included criticism in their comments and made suggestions to the excavation management and officials for their next visit plans. The possibility of accessing the visitor opinions required in the destination image from digital platforms is exemplified in the current study.

Keywords: Cultural Tourism, Çatalhöyük, Management Plan, Content Analysis, GoogleMaps.

GİRİŞ

Sanayinin gelişmesi ile birlikte Dijital Çağ olarak adlandırılan yeni bir dönem başlamıştır. Hayatlarımızdaki pek çok sektörü etkileyen dönüşüm, en çok da sınırlı bilgi ortamını genişletmiş, dünya çapında erişim ve ulaşımı sağlamıştır (Yalçın Kayıkçı ve Kutluk Bozkurt, 2018). Mevcut dönüşümden en çok etkilenen sektörlerden birisi de turizm sektörü olmuştur. Google Travel tarafından yürütülen araştırma verilerinde %74'lük bir oranda seyahatlerin internet üzerinden planlandığı sonucu paylaşılmıştır (Topal, 2020: 321). Dijital ortamda sağlanan açık erişim platformları, ziyaretçilerin, turistlerin seyahat noktaları hakkında bilgi edinmelerine, ziyaret etmeden önce konum ve imkânları hakkında bilgi sahibi olmalarına olanak sağlamıştır (Ait Hattani ve Khoumssi, 2020: 112).

Günümüzde seyahat ve turizm, dünyada büyük gelir potansiyeline sahip ekonomik dallardan birisidir. Her yıl dünya genelindeki ekonomik potansiyeli önemli ölçüde yükselmektedir (Gülbahar, 2008). 1975 yılından başlayarak turizm sektörünün gelişmesi ve doyunlaşması yeni turizm çeşitlerine ihtiyacı doğurmuştur. Bu ihtiyacı karşılamak için geleneksel turizm anlayışının yanı sıra yeni turizm çeşitleri ortaya çıkmıştır (Günel vd., 2009).

Turizm sektöründeki gelişim ve büyüme; sektörün sürekli kendini geliştirmesi, reklam ve tanıtım imkânlarının gelişmesi ve insan ilişkilerinin fiziksel sınırını ortadan kaldıran teknolojik imkânların gelişmesi gibi etkenler ile paralel ilerlemektedir. Kaynaklarının çeşitliliği ile oluşan alternatif turizm türlerinden birisi de kültürel değerlerin korunmasını, tanıtılmasını, yaygın etkisinin artırılması ile birlikte gelir sağlayıcı etkisini sürdürmesini sağlayan kültür turizmidir (Doggett, 1993: 8). İçeriği oldukça geniş olan turizm kapsamında; geleneksel öğeleri bünyesinde barındıran mimari yapılar, arkeolojik alanlar, heykeller, somut ve somut olmayan kültür envanterlerini barındıran, sergileyen ve deneyim sunan mekanlar, müze ve sergiler, festivaller vb. kaynaklar yer almaktadır. Farklı kültürlerin ziyaretçiye, ziyaretçi ile beraberinde devam eden yayılıma imkan tanıyan turizm çeşidi, kültürlerin birbiri arasındaki etkileşimine olanak tanımaktadır (Meydan Uygur ve Baykan, 2007: 34). Bilginin dijitalleştiği mevcut dönemde deneyimin de dijitale aktarım imkanı, kültür turizminin önemini ve erişim etkisini artırmaktadır (Pekin, 2011: 13). Ziyaretçinin alana dair deneyim ve görüşlerini dijital platformlar

aracılığı ile aktarımı, kültür turizminin yayılım gücünü ve etki kapasitesini paralel yönde etkilemektedir. Konya, turizm sektöründe genellikle inanç turizmi olarak bilinmesine ve bu doğrultuda ziyaretçi almasına karşın Zengibar Kalesi, Selçuklu Köşkü, Kubadabad Sarayı, Kilistra Antik Kenti, İvriz Kaya Anıtı, Karahöyük, Eflatunpınar Hitit Anıtı, Astra Antik Kenti ve Çatalhöyük gibi pek çok arkeolojik çalışmalar sonucu elde edilen buluntulara sahiptir. Mevcut kaynaklar sebebi ile Konya, arkeoloji turizm potansiyeli yüksek bir şehirdir (Karabulut ve Kaynak, 2016). Kültür turizm kaynaklarından biri olan arkeolojik alanlar, kurgulandığı takdirde pek çok kültürel deneyimi ziyaretçiye sunma potansiyeli taşımaktadır. Geçmiş dönemlere ait insanlık tarihinin izlerini aktaran somut ve somut olmayan tüm verileri barındırmaktadır.

Çalışma kapsamında Türkiye'nin kültür turizm kaynaklarından Çatalhöyük Neolitik Kenti'nin dijital erişim platformu olan Google Haritalarda yer alan ziyaretçi yorumları incelenmiştir. Ziyarete yönelik kurgulanmış tüm turizm kaynaklarında, ziyaretçinin alandaki deneyimine karşı belirttiği görüş ve eleştiriler ziyaretçiyi, alana ve alandaki değerlere, kurgulanan tasarımlara, verilen hizmete dahil etmektedir. Gelen ziyaretçi görüşlerine göre gerektiği durumlarda düzeltme ve iyileştirme müdahaleleri uygulanmaktadır. Mevcut çalışmada, araştırma alanı olarak belirlenen Çatalhöyük Neolitik Kenti'ne gelen ziyaretçi yorumları kapsamında yürütülecek incelemenin, ileriki dönemlerde kurgulanacak Çatalhöyük alan projelerine altlık oluşturması amaçlanmaktadır.

Özellikle işletme, pazarlama ve turizm alanlarında yoğun kullanılan çevrimiçi değerlendirmelerin tarihi alanlardaki ziyaretçi memnuniyet analizinde kullanımı literatürde araştırılmıştır. Ziyaretçi değerlendirmelerinde yerinde anket uygulamasının aksine çevrimiçi yorum analizini kullanan ilgili çalışmalar;

Topsakal (2019), Malatya Arslantepe Höyüğü çevrimiçi yorumlarını küresel seyahat planlama, rezervasyon ve konaklama uygulaması olan TripAdvisor üzerinden elde etmiştir. Toplamda 81 ziyaretçi görüşüne ulaşılan çalışmada, yorumlar içerik analizi yöntemi ile ele alınmıştır. İncelenen ziyaretçi yorumları sonucu beğeni ve memnuniyet değerlendirmesi kurgulanmış, 81 ziyaretçi yorumu içerisinde %58,03 oranında "mükemmel" oyu saptanmıştır (Topsakal, 2019).

Bir diğer TripAdvisor üzerinden yorum incelemesi yapan çalışma Türkoğlu ve Demir'in (2020) Malatya ili kapsamında yürüttükleri çalışmalarıdır. Çalışma, Malatya ilinin turizm değeri taşıyan bölgelerini ziyaretçi yorumları üzerinden değerlendirmiştir. Turizm değeri taşıyan bölgelerde 10 ve üzeri yorum alan bölgeler değerlendirmeye alınmış, 767 yorum incelenmiştir (Türkoğlu ve Demir, 2020).

Ziyaretçi fikirlerinde etkin bir rol taşıyan destinasyon imajının, pazar paylarını korumak ile birlikte henüz ziyaret etmemiş potansiyel ziyaretçilerde pozitif algı için kritik bir faktör olduğundan bahseden Duran (2020), çalışmasında TripAdvisor'daki Denizli'de gezilecek yerler listesini kapsam belirlemiştir. Kapsam çerçevesinde 1148 yorum incelemesi yapılmış, araştırma sonucunda Denizli için algılanan ve sunulan imaj başlıkları belirlenmiştir.

Zanibellato vd.'nin (2018) yapmış oldukları çalışmada, TripAdvisor üzerinde en çok incelenen müzelerin ziyaretçi yorumlarında memnuniyet ölçeği çalışılmıştır. Memnuniyet ölçeği, müzelerde yer alan sanatsal içerikleri kapsayan temel özellikler ve müzede sunulan çevresel odaklı, ambiyansa dayalı temel olmayan özellikler olarak iki gruba ayrıştırılmıştır. İncelemede temel özelliklere yönelik tatmin ve memnuniyetsizliğe dayalı iki yönlü sonuçların olduğu, %84.7 oranında pozitif etkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Temel olmayan özellikler başlığı altında ele alınan; hediye dükkanı, rehber, etiketler, aydınlatma, düzen, kalabalık gibi çevresel faktörlere dayanan özelliklere gelen yorumlar memnuniyetsizlik ve nötr ifadeler içermiştir. Çalışma sonucunda, müzede yer alan sanatsal içerikler kadar ziyaretçiye sunulan imkanların memnuniyet üzerindeki etkisi ortaya çıkarılmıştır.

Ziyaretçi yorumlarının erişiminde Google Haritaları kullanan Ateş ve Sunar'ın (2019) İvriz Kültürel Peyzaj Alanı için 854 ziyaretçi yorumu üzerine yapmış oldukları çalışmadır. Alana ait yorum incelemesinde, olumlu bulunan noktalar alanın tarihi, kültürel ve tabiat zenginlikleri, yöresel halkın turistlere karşı tutumu, lezzetli alabalık servisi yapan kuruluşlar ve güzel bir piknik alanı olarak saptanmıştır. Olumsuz bulunan noktalar ise çöp sorunu, yeterli genel kullanıma açık tuvalet olanağının bulunmaması, taşıtlar için alınan giriş ücreti, kaya anıtı için olan koruma tedbirlerin yeterli olmadığı, civarındaki düzenlemenin görsellik ve emniyet kısmında yetersiz oluşu ve tanıtım faaliyetlerinin yeterli düzeyde olmayışı olarak saptanmıştır.

Google Haritalara yapılan ziyaretçi yorum incelemesi içeren bir diğer çalışmada Korkmaz (2020), Troya Müzesi'ne Ekim 2018-Ocak 2020 tarihleri arasında yer alan 1347 yorumu incelemiştir. Çalışmasında içerik analizi yöntemini kullanan Korkmaz, 2020 yılı "Avrupa Yılın Müzesi" yarışması finaline kalan Troya Müzesi ziyaretçilerinin müze hakkındaki hizmet özellikleri, motivasyon, memnuniyet ve tavsiye algılarını belgelemeyi amaçlamıştır.

Çatalhöyük'e dair literatürde arkeolojik verilerin belgelendiği çalışmalar dışında turizm odağına ve ziyaretçi potansiyeline dair çalışmalar yapılmıştır. Tuncer ve Bulut (2019), Çatalhöyük'ün arkeo-turizm potansiyeline yönelik hazırlanan yatırım planlamalarına katkı sağlayacak SWOT analizi yapmışlardır. Korkmaz H.U.(2020) tarafından hazırlanan akademik çalışmada Çatalhöyük ziyaretçi yönetim planına öneriler yer almaktadır. Tuncer ve Bulut'un çalışmalarında vermiş olduğu 2009-2017 yılları arası yerli-yabancı ziyaretçi sayıları ve Konya il merkezindeki otel kapasitelerinin ardından Korkmaz H.U., çalışması içerisinde 2013 yılında güncellenmiş Çatalhöyük Yönetim Planı ile birlikte UNESCO tarafından hazırlanmış kılavuz verilerine yer vermektedir. Çatalhöyük'e gelen ziyaretçilerin konfor şartlarını gözeterek mevcut yönetim planına ek ziyaretçi yönetimini ve yönetime dair sürdürülebilirliği amaçlayan öneriler geliştirmiştir.

Ateş ve Sunar'ın (2019) İvriz Kültürel Peyzaj Alanı kapsamında hazırladıkları ve Korkmaz'ın (2020) Troya Müzesi üzerine yaptığı çalışmalar çerçevesinde ilerleyen mevcut makalede, SPSS paket programı kullanılarak beğeni sınıfını belirten yıldız değerlendirmeleri ile yorumlardan elde edilen değişkenler arasında ilişki aranmıştır. Mevcut makale, Çatalhöyük antik kentine yapılan saha ziyaretlerinde saptanan ziyaretçi potansiyeli ve bu potansiyelin artırılması için yapılacak olan çalışmalar ve ileriki dönemlerde mevcut alanın geliştirilmesi için yapılacak olan müdahaleler için referans oluşturacaktır. Alan dâhilinde yapılacak düzenlemeler ve müdahalelerin alan incelemesinde saptanan eksiklerle birlikte alanı ziyaret etmiş olan ziyaretçilerin gözlemleri ışığında gerçekleştirilmesi ve gözlem verilerinin internet üzerinden ulaşımına açık olması gerekmektedir. Alan tasarımında gelen olumlu ve olumsuz yorumları dikkate alarak revize edilmesi alan ve kullanıcısının daha çok birleşmesi açısından önemlidir. Aynı zamanda kullanıcıların yorumları doğrultusunda hareket edilmesi alan için yapılması gereken tanıtım faaliyetlerine kullanıcıların da olumlu yönde katılmasını sağlayacaktır. Bu bağlamda mevcut çalışma Çatalhöyük ve kullanıcı ilişkisinin gelişmesi için ve alan özelinde yapılması gerekenleri ortaya çıkarmak amacıyla hazırlanmıştır.

2. ÇATALHÖYÜK

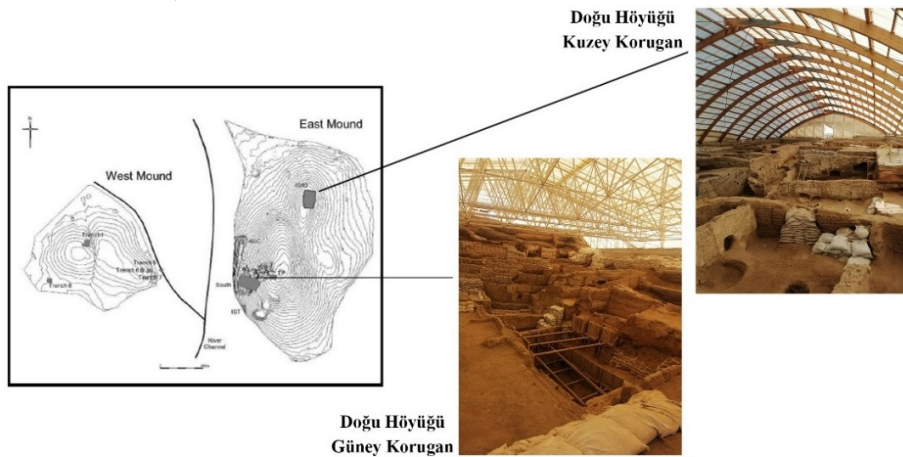
Çatalhöyük, İç Anadolu'nun güneyinde bulunan Konya Ovası üzerinde bulunmaktadır. Konya'nın 52 km uzaklıktaki ilçesi Çumra'nın 12 km Kuzeyinde Küçükköy Mahallesi sınırları içindedir. Höyük farklı yükseltiye sahip iki tepenin çatal şeklinde olması sebebiyle Çatalhöyük olarak adlandırılmıştır (Uyanık ve Berk, 2016). Konya İli'ne bağlı Çumra İlçesinin Küçükköy Mahallesine 2 km mesafede yer alan Çatalhöyük kazıları 1950'lerin sonu 1960'ların başında İngiliz arkeolog James Mellaart tarafından gerçekleştirilmiştir. 1963 yılı kazısı esnasında çıkarılan Çatalhöyük şehir planı, dünyanın en eski haritası olarak bilinmektedir. Duvar üzerinde bulunan şehir planının uzunluğu 3m, yüksekliği 0,9m'dir. Erişilen en eski harita niteliği taşıyan şehir planı, günümüz modern kartografya

tarihinin temellerini yansıtmaktadır (Bilgi, 2007: 48). İlk şehir planı ile beraberinde ilk birlikte yaşamın, ilk ev mimarisinin, kutsal yapıların buluntuları Çatalhöyük'te ortaya çıkartılmıştır (Tapur, 2009, 479).

Günümüzde, toplam 18 yapı katı çıkarılmış olan kazının (Bektaş, 2012: 2) 14 kademesi Mellaart döneminde çıkarılmıştır. Mellaart, farklı seviyelere dağılmış toplamda 160 yapıya erişim sağlamıştır. Ulaşılan yapı planlarına göre, her ev kendine özgü yaşama, pişirme, yemek yeme, zanaat eylemleri ve uyumaya cevap veren ana mekan ve depolamaya hizmet veren yan mekanlardan oluşmaktadır (Hodder, 2016: 42). Mellaart'ın ardından 1993 yılında öğrencisi Hodder, kazının ikinci dönemine başlamıştır. Doğu ve Batı olarak ayrışan iki höyükten bahseden Hodder (2006) Çatalhöyük'ün bir kasaba için oldukça büyük olduğunu, yaklaşık 3000 ila 8000 kişilik nüfusa sahip olduğunu ifade etmiştir (Hodder, 2006: 3). 1993-2018 yılları arasında Hodder Çatalhöyük kazı araştırmalarını sürdürmüştür. 2018-2019 yıllarında Ege Üniversitesi Protohistorya ve Önasya Arkeolojisi Anabilim Dalı Öğretim Üyesi Arkeolog Doç. Dr. Çiler Çilingiroğlu, Çatalhöyük kazı başkanlığında görev almıştır (Arkeolojik Haber, 2018). 2020 yılı itibari ile Anadolu Üniversitesi Protohistorya ve Önasya Arkeolojisi Anabilim Dalı Öğretim Üyesi Arkeolog Doç. Dr. Ali Umut Türkcan Çatalhöyük kazı başkanlığını devralmıştır (Arkeolojik Haber, 2020).

Çatalhöyük Doğu Höyük'ü M.Ö. 7400-6200 tarihlerine denk gelen Neolitik yerleşimi ortaya çıkarırken Batı Höyük, M.Ö. 6000-5200 tarihleri arasındaki Kalkolitik Döneme şahit gelmiştir (Şekil 1) (Çatalhöyük Neolitik Kenti Yönetim Planı, 2013: 10-11). Aralarında sokak bulunmayan yapı kümelerine sahip bir yerleşim düzenindedir. Evlere ulaşım çatı üzerindeki açıklıklardan merdiven ile sağlanmaktadır. Çatıda yer alan açıklık, yapıların hem kapısı hem havalandırması hem de bacası işlevini üstlenmektedir (Dekhane, 2012: 97). Çatalhöyük halkı kullanım ömrünü tamamlayan yapıların duvarlarını yarısına kadar yıkmışlar, üzerine kurulacak yeni evin temelini, yarım duvarların içini dikkatlice doldurularak sağlamışlardır. Höyüklerin oluşumu, üst üste bindirilen Çatalhöyük yapı tipolojisine dayandırılmıştır (Hodder, 2006: 2).

Çatalhöyük evlerinin iç mekan düzenlerinde sıklıkla beyaz duvar sıvası kullanılmış, bu sıva nişlerde, kolonlarda, evin içerisinde kullanılan şuan ki mobilyaya karşılık gelen diğer birimlerin yüzeylerinde de bulunmuştur (Çatalhöyük Neolitik Kenti Yönetim Planı, 2013: 12-16). İç mekan duvar yüzeylerine yatayda farklılaşan kırmızı direkler uygulanmıştır. İç mekandaki tuğla sütunlar, ocaklar ve platformlar da genellikle kırmızı boyalıdır ancak zeminde boya kullanılmamıştır (Mellaart, 1961: 49). Çatalhöyük evlerinde sıvalı duvar yüzeylerine kabartma işlemeli üç boyutlu resimler dikkat çekmiştir. Öne çıkan boğa, geyik, keçi, akbaba gibi hayvan tasvirlerinin yer aldığı duvar resimleri ile birlikte sıva ile yapılmış rölyefler de Çatalhöyük'ü Neolitik dönem diğer yerleşimlerinden farklı kılmaktadır (Russell, 2012: 81). Önemli bir simge değeri taşıyan hayvan figürleri, duvar resimlerinde insanların büyük cüsseli ve vahşi hayvanlara hükmetmesi olarak betimlenmiştir (Çatalhöyük Neolitik Kenti Yönetim Planı, 2013: 12-16).



Şekil 1. Çatalhöyük Batı- Doğu Höyükleri ve Doğu Höyükteki Kuzey- Güney Koruganlar

Çatalhöyük halkının kesici aletlerinde kullanılan ana malzeme obsidiyendir. Genellikle bıçak, kılıç, ok, mızrak yapımında kullanılmış obsidiyen, bazı mezar kazılarında obsidiyen ayna olarak bulunmuştur (Çatalhöyük Neolitik Kenti Yönetim Planı, 2013: 12-16). Mellaart, Çatalhöyük'te bulunan ince işlenmiş obsidiyen bıçakların ve bilinen en eski obsidiyen aynaların üretiminin uzman atölyelerde yapıldığına inanmış ve Çatalhöyük halkının sanat kültürünün gelişmiş olduğunu savunmuştur (Balter, 1998: parag.14). Duvar resimleri, ev aletleri, heykelcikler, mimari düzenin yanında Çatalhöyük Neolitik Kenti'nde ölülerin evin içerisine, zemin altına gömülmesi alana ait dikkat çekici bir özelliktir. Yaş grubuna göre evin belirli bölümlerine gömülme düzeni, ölü gömme ritüellerine dair belirli kuralların olduğunu göstermektedir. Buluntulara göre çocukların cenazeleri zeminin altında herhangi bir yerde meydana gelebilirken yetişkinlerin cenazeleri, evin kuzeydoğu kesiminde platform altında bulunmuştur(Mellaart, 1962: 51).

2012 yılında UNESCO tarafından Dünya Miras Listesi'ne alınan Çatalhöyük; tarım, sosyal hukuk, mimari ve sanatı kendilerine has bir şekilde uygulamış olan ve bunu yerleşik bir düzende gerçekleştirmiş olan, ilk sistemli topluma ev sahipliği yapmış neolitik bir şehirdir. Kent modern yaşamın, insanların birlikte hareket etmesinin, toplumsal düzenin belli bir sistematik çerçevede gerçekleştirildiği toplum temelini atıldığı, evrensel öneme sahip bir yerleşkedir (Öztürk, 2017: 28). Çatalhöyük çok eski çağlardan günümüz kültür hazinesine kalmış ve geçmiş çağlara dair ışık tutmuş ve tutacak sadece milli değil dünya çapında önemli bir noktada bulunmaktadır. Dokuz bin yıl önce kurulmuş ve yaşamış bir yerleşkenin günümüze kadar gelmiş olması ve Türkiye sınırları içerisinde bulunması, tüm dünyadaki arkeolojik çalışmalar ile birlikte ülke turizmine katkı potansiyeli için titiz çalışma gerektiren bir mirastır.

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Çatalhöyük Neolitik Kenti ziyaretçilerinin alana dair ziyaretçi memnuniyet analizleri, mevcut çalışmada çevrimiçi haritalama servisi Google Haritalar aracılığıyla ele alınmıştır. Alana dair Google Haritalar üzerindeki ilk yorum 2012 yılına aittir. Geçmiş yıllarda yapılan yorumlar için hangi ayda yapıldığı bilgisine ulaşılammış başlangıç tarihi, sitede belirtilen yıl kapsamında ele alınmıştır. Kurgulanan araştırma 2012-2020 arasında gelen tüm ziyaretçi değerlendirmelerini içermektedir. Kapsama dâhil edilen son ziyaretçi değerlendirme tarihi 01.11.2020 olarak kaydedilmiş, geçmişe yönelik toplamda 1321 ziyaretçinin değerlendirmesine ulaşılmıştır. 2012-2020 yılları arasında elde edilen ziyaretçi değerlendirmeleri, metnin, metin içerisindeki tanımlanabilir karakterlerin analizinde, sistematik ve tarafsız sonuçlar elde etmek için kullanılan niteliksel bir araştırma tekniği olan içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir (Stone, Dunphy, Smith ve Ogilvie, 1966: 213). Pek çok disiplinde araştırma sorusuna cevap aramak için kullanılan yöntem, mevcut çalışmada ele alınan değerlendirmeler içerisinden çıkarılacak kodlar ve temalar doğrultusunda planlanmıştır.

Google Haritalar, ziyaretçi değerlendirmelerine yıldız puanlaması ve yorum imkânı sunmaktadır. Elde edilen 1321 değerlendirmede, 1321 yıldız puanlaması ve 420 ziyaretçi yorumu yer almaktadır. Araştırmada ilk olarak yıllara göre beğeni ölçümü yapılmış, ardından 420 yorum içerisinde olumlu ve olumsuz temalar belirlenmiştir. Belirlenen temaların yıldız puanlamasına etkisi SPSS paket programı aracılığı ile yorum ve yıldız değerlendirmelerinin çaprazlanması (Cross Tabulation) ile araştırılmıştır.

4. BULGULAR

2012 yılı ile 2020 Kasım ayı arasındaki 8 yıllık kapsamda ele alınan Çatalhöyük değerlendirmeleri, yıldız değerlendirmeleri ve gelen yorumlar içerisinde içerik analiz değerlendirmeleri şeklinde incelenmiştir. 1-5 yıldız aralığında sınıflandırılan yıldız değerlendirmeleri üzerinden memnuniyet ölçümü yapılmıştır. Yorumlar, araştırmacılar tarafından kodlama yöntemi ile içeriklere

ayrılmış ve yorumlara dair olumlu-olumsuz içerik değerlendirmeleri belirlenmiştir. İnceleme kapsamında 1321 yıldız puanlaması, 420 yorum bulunmaktadır.

Yıllara göre en fazla ziyaret değerlendirmesi 2019 yılında yapılmıştır. 2019 yılına ait 567 yıldız değerlendirmelerinin 428'i 5 yıldız olarak yapılmıştır. Tüm yıllarda verilen yıldız puanlamalarında en yüksek frekans değeri 5 yıldız değerine aittir. Memnuniyet algısı 4 ve 5 yıldız ile sağlanırken, 3 yıldız kararsız, 2 ve 1 yıldız değerleri memnun olunmadığını ifade etmektedir. En yüksek değerlendirmenin olduğu 2019 yılında memnun ayrılan ziyaretçi yıldız değerlendirmesinde 508 ziyaretçi beğendiğini, 38 kişi net bir şey belirtmediğini, 21 ziyaretçi ise memnun kalmadığını belirtmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Çatalhöyük 1321 yıldız değerlendirmesinin yıllara göre dağılımı

“		Yıldız					Total
		1 Yıldız	2 Yıldız	3 Yıldız	4 Yıldız	5 Yıldız	
Yıl	2016 Öncesi	3	0	0	5	20	28
	2017	4	3	9	18	85	119
	2018	8	6	24	61	292	391
	2019	10	11	38	80	428	567
	2020	6	1	10	43	156	216
Toplam		31	21	81	207	981	1321
		%2	%2	%6	%16	%74	%100

Yapılan 1321 ziyaret değerlendirmesinin 201 tanesi yabancı ziyaretçiye geri kalan 1120 değerlendirme ise yerli ziyaretçiye aittir. Tablo 1'deki toplam verilere göre, ziyaretçilerin 31'i 1 yıldız, 21'i 2 yıldız, 81'i 3 yıldız, 207'si 4 yıldız, 981'i 5 yıldız vermiştir. Bu durumda 1321 ziyaretçi yorumundan 1188 ziyaretçinin (%90) memnun, 81 ziyaretçinin (%6) nötr, 52 ziyaretçinin (%4) ise memnuniyetsiz olduğu görülmektedir. Çalışma kapsamında ele alınana 1321 Çatalhöyük puan değerlendirmesinin ortalaması 4.58'e denk gelmekte ve bu da ziyaretçi çoğunluğunun alandan memnun ayrıldığını göstermektedir. Gelen değerlendirmelerin uyruklara göre yerli ve yabancı turist değerlendirmesi olarak ortalamaları alındığında, yabancı turist değerlendirme ortalaması 4.47 iken yerli turist ortalaması 4.60 olarak bulunmuştur (Tablo 2).

Tablo 2. Ziyaretçi değerlendirmeleri puan ortalaması

Genel Puan Ortalaması	
4.58 (1321 Değerlendirme)	
Yabancı Turist Puan Ortalaması	Yerli Turist Puan Ortalaması
4.47 (201 Değerlendirme)	4.60 (1120 Değerlendirme)

Yıldız değerlendirmelerinin yanında 420 ziyaretçi yorumu bulunmaktadır. Yorum incelemeleri verilen yıldız puanlamalarının sebebini açıklar niteliktedir. İncelenen yorumlar 9 ayrı kod altında toplanmıştır. Belirlenen kodlar, model ev, ücretsiz giriş, ücretsiz otopark, ziyaretçi evi, yol ve yol işaretleri, sosyal tesis yetersizliği, tanıtım eksikliği, gelişmemiş çevre, bakımsızlık olarak belirlenmiştir. Kodlamalar sonucu 9 içerik altında toplanan yorumlar olumlu ve olumsuz olarak ayrıştırılmıştır. Olumlu içerikler arasında; model ev, ücretsiz giriş, ücretsiz otopark, ziyaretçi evi yer alırken olumsuz içeriklerde; yol ve yol işaretleri, sosyal tesis yetersizliği, tanıtım eksikliği, gelişmemiş çevre ve bakımsızlık yer almaktadır. 420 ziyaretçi yorumu, sadece olumlu içerikler, sadece olumsuz içerikler ve hem olumlu hem olumsuz içeriklerin bir arada olduğu yorumlar şeklinde bulunmaktadır. Yorum içeriğinde, oluşturulan içeriklere dair olumlu ve olumsuz ifadelerin birlikte yer aldığı yorumlarda yıldız değerlendirmeleri farklılaşmaktadır. Karma ifadelerin yer aldığı Z9-Z18 arası yorumların yıldız değerlendirmelerinde 5 yıldız verildiği gibi 2 ya da 1 yıldız puanlamalarının yapıldığı durumlar da söz konusudur. Bu sebeple bu tip karma yorum içeriklerinde, belirlenen başlıklara gelen olumlu ve olumsuz

ifadeler tekil kapsamda değerlendirilmiştir. Yorum içerisinde ücretsiz otopark için olumlu ifade var ise ayrı, aynı yorum içerisinde yol ve yol işaretleri ile ilgili olumsuz ifade var ise ayrı değerlendirilmiştir.

Tablo 2. Çatalhöyük Google Haritalar ziyaretçi yorum örnekleri

	Kodlar	No	Olumlu-Olumsuz-Karma Yorum Örnekleri
Olumlu Yorum İçerikleri	Model Ev	Z61	“ <u>Model evlerin olması</u> gayet hoş olmuş.. ayrıca kazı alanları da görülmesi gereken yerlerden..”
		Z454	“ <u>Model evler ve tanıtım alanı olması epey iyi.</u> Yalnız arkeolojik çalışmalar halen devam ediyor.”
	Ücretsiz Giriş	Z36	“Konya'nın, Çumra ilçesine bağlı bu eşsiz mekân muhakkak ziyaret edilmeli. <u>Ücretsiz giriş mevcut.</u> Cilalı taş devrine ait neolitik çağ eserleri örnek evlerin sergilendiği ve iki kazı alanının mevcut olduğu <u>muazzam bir mekân.</u> ”
		Z118	“ <u>Ücretsiz giriş ve görevliler güzel ilgileniyor.</u> ”
	Ücretsiz Otopark	Z828	“ <u>Giriş ve otopark ücretsiz.</u> İki kazı alanı var ve 9000 sene önce insanların nasıl yaşadığını gösteren örnek evler var. O zamanlar sokak kullanıyorlarmış. Evden eve geçmek için damları kullanıyorlarmış. Ne kadar ilginç değil mi? 9000 sene sonra bile Türkiye de hala kerpiç evlerde oturanlar var. İşte bu geçmişe sahip çıkmak olmalı :)...”
		Z652	“Girişte sizi güvenlik karşılayıp kısaca bilgi veriyor. <u>Girişte ücretsiz otopark var. Alanı gezmek de ücretsiz.</u> Önce ziyaretçi merkezinde kazılar ve Çatalhöyük'teki yaşamla ilgili bilgiler alıyorsunuz. Sonra model evlerde, orijinaline uygun olarak yapılmış yaşam alanlarını görüp kazı alanlarına geçiyorsunuz”
	Ziyaretçi Evi	Z57	“ <u>Ziyaretçi merkezi var orası mutlaka gezilmeli,</u> kazı hala sürüyor.”
		Z637	“ <u>Ziyaretçi merkezinde kazılar ve Çatalhöyük'teki yaşamla ilgili bilgiler alıyorsunuz.</u> ”
Karma-Olumsuz Yorum İçerikleri	Yol ve Yol İşaretleri	Z30	“ Tarihimize sahip çıkamayışımızın en önemli göstergesidir. Konya'dan buraya gelip de yolların bozuk olmasına mı yoksa bilgilendirme tabelaların olmadığına mı üzüleyim bilemedim. <u>Girişler ve otopark ücretsiz.</u> UNESCO listesinde yer alan insanlığın en önemli yerine biraz daha ilgi bekliyorum. En azından görevli sayısının artırılması gerekiyor. Bu alanın karşısında küçük bir kahve yeri var orada dinlenebilirsiniz.”
		Z109	“ Yolu çok zor bulunuyor, hiçbir uyarıcı levha yok. ”
	Sosyal Tesis Yetersizliği	Z360	“Tuvaletleri, yolları daha düzenli olsa ve çevresine dinlenilebilecek, hediyelik eşya alışverişi yapılabilecek çevre dostu mekânlar yapılsa ve daha fazla turist çekme imkânı sağlansa...”
		Z630	“ <u>Genel düzen iyi,</u> çocuklara yönelik olarak bir kazı alanı şekli de oyun sahası olsa muhteşem olur, sosyal tesis geliştirilmeli, girişteki görevliler ilgili ve çok samimiler. Ancak birileri yolunu adam gibi yapıp levha dikse iyi olacaktır.”
	Tanıtım Eksikliği	Z16	“İç Anadolu'nun yetkililerin gözündeki yeri değişmedikçe göbekli tepeden eski bile olsa(ki öyle değil) hak ettiği değeri bulamaz ilgisizlik boş vermişik hat safhada tanıtımı neredeyse hiç yapılmıyor. Kazı başkanlarına daha fazla yetki ve bütçe ayrılırsa umudum odur ki daha aktif bir kazı alanına dönüşebilir mevcut ön görülen yerleşim yerinin %15 inde kazı faaliyeti yapılıyor.”
		Z189	“Göbekli Tepe kadar önemli bir yer. Keşke Göbekli Tepe'ye yapılan düzenlemelerin ve reklamın bir kısmı da buraya yapılsa. ”
	Gelişmemiş Çevre	Z307	“ <u>Çok güzel</u> ama çevre düzenleme ve peyzaja önem verseler iyi olur.”
		Z150	“Neolitik(cilalı taş devri) döneme ilişkin çok önemli bir yer. Ancak höyük çevresinin daha iyi düzenleme yapılması bölge halkı ve turistler için daha faydalı olur.”

Bakımsızlık	Z187	“Bazı işini seven insanların ne tür bir emek ile bu tarihi, gün yüzüne çıkarttığını gösteren bu fotoğrafta girişteki sergide yer alıyor. <u>Alan çok değerli</u> ama biraz bakımsız ve tanıtım çok yetersiz kalmış. ”
	Z260	“Bu kadar önemli bir tarihi bölgenin bu kadar bakımsız olması çok üzücüydü. Yolu çok zor bulunuyor , hiçbir uyarıcı levha yok. Çatalhöyük içerisinde <u>model evler falan çok güzel.</u> ”

Tablo 2 ‘de, belirlenen içeriklere karşılık gelen yorum örnekleri verilmiştir. Olumlu kategori içerisinde yer alan model evler, Çatalhöyük Doğu Höyük’te bulunmakta, ziyaretçi merkezi ile karşılıklı konumlanmaktadır. Araştırma amaçlı inşa edilen deneysel evler, elde edilen Çatalhöyük evine dair verinin modelini sunmaktadır. Ziyaretçi erişimine açık olan model evler kerpiçten inşa edilmiştir (Şekil2). Toprak damlı model evlerde, Çatalhöyük evleri için aktarılan çatıdan merdiven ile erişim sağlanmış, iç mekanda döneme ait mimari yerleşimin replikası sunulmuştur. Model evler ile karşılıklı konumlanan ziyaretçi merkezi de Google Haritalara gelen yorumlar arasında yer almaktadır. Ziyaretçilerin dinlenmesine ve beraberinde alana dair bilgi edinebilmesine cevap veren ziyaretçi merkezi, gelen yorumlar içerisinde olumlu ifadelerde yer almaktadır.



Şekil 2. Çatalhöyük Doğu Höyük’ü model evleri

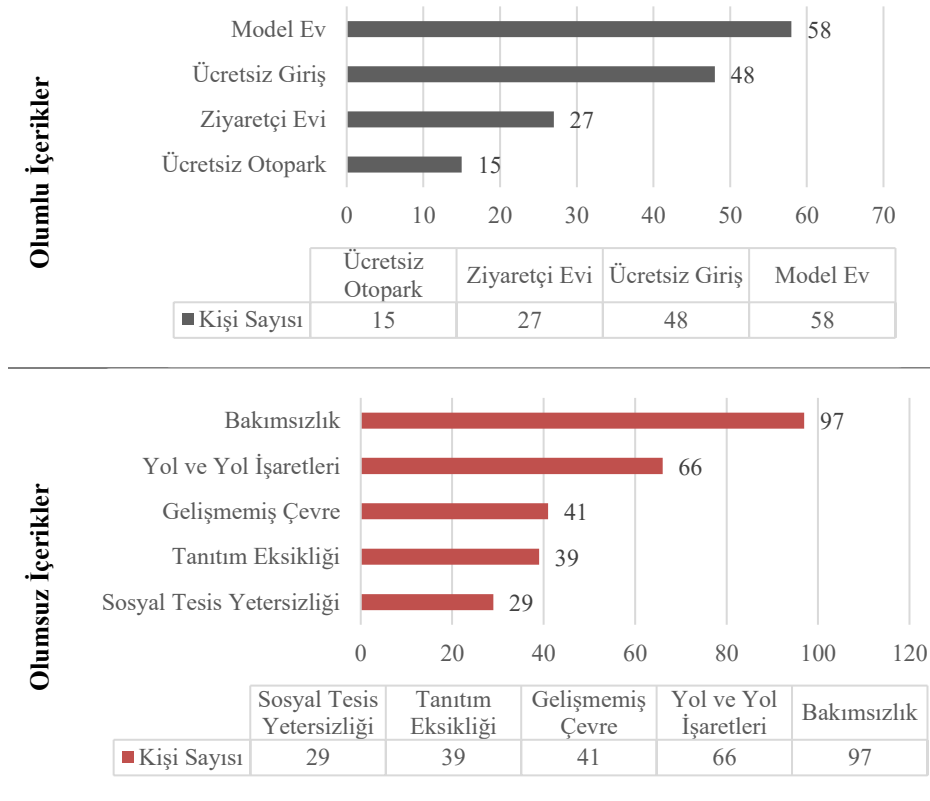
Model Ev, olumlu kategorisinde yer alan ifadeler içerisinde en çok yorum alan içerik başlığı olmuştur. Gelen 58 yorumun 41 tanesi, yorum sonucu 5 yıldız puanlaması yapmıştır. Olumsuz kategorisinde yer alan Bakımsızlık başlığı, kategori içerisinde ve tüm başlıklar arasında 97 yorum ile en fazla yorum alan içerik olmuştur. Karma yorumlar içerisinde tekil ele alınan içerik başlıkları doğrultusunda, 5 yıldız puan değerlendirmesi yapan 36 ziyaretçi, yorumları içerisinde bakımsızlık konusuna da eleştiri sunmuşlardır. Aynı zamanda model ev konusunda beğenilerini sunan ziyaretçiler eleştirel noktaların daha fazla olduğu gerekçesini sunarak puan değerlendirmesinde 1 yıldız değeri vermişlerdir (Tablo 3).

Tablo 3. Yorum ve yıldız değerlendirmeleri çapraz tablosu

		Yıldız					Toplam Değer
		1 Yıldız	2 Yıldız	3 Yıldız	4 Yıldız	5 Yıldız	
		Değer	Değer	Değer	Değer	Değer	
Model Ev	Yorum Var	1	1	3	12	41	58
	Yorum Yok	30	20	78	195	940	1263
Ücretsiz Giriş	Yorum Var	0	0	3	10	35	48
	Yorum Yok	31	21	78	197	946	1273
Ücretsiz Otopark	Yorum Var	0	0	0	3	12	15
	Yorum Yok	31	21	81	204	969	1306
Ziyaretçi Evi	Yorum Var	0	0	0	9	18	27
	Yorum Yok	31	21	81	198	963	1294
Yol ve Yol İşaretleri	Yorum Var	2	6	9	17	32	66
	Yorum Yok	29	15	72	190	949	1255
Sosyal Tesis Yetersizliği	Yorum Var	4	2	4	10	9	29
	Yorum Yok	27	19	77	197	972	1292

Tanıtım Eksikliği	Yorum Var	1	3	9	10	16	39
	Yorum Yok	30	18	72	197	965	1282
Gelişmemiş Çevre	Yorum Var	2	5	14	8	12	41
	Yorum Yok	29	16	67	199	969	1280
Bakımsızlık	Yorum Var	2	7	27	25	36	97
	Yorum Yok	29	14	54	182	945	1224

Tablo 1’de yıllara göre verilmiş yıldız değerlendirmeleri ve frekansları, Tablo 3 verileri ile çaprazlanmıştır. 31 tane 1 yıldız, 21 tane 2 yıldız değerlendirmesi ile birlikte 52 olumsuz puan değerlendirmesi yapan ziyaretçilerin en fazla yorum yaptığı içerik 9 yorum ile bakımsızlık ardından 8 yorum ile yol ve yol işaretleri ve 7 yorum ile gelişmemiş çevre olmuştur. Kararsız olarak nitelendirilen 3 yıldız değerlendirmesinde 27 yorum ile bakımsızlık en fazla yorumu almış, 14 yorum ile gelişmemiş çevre onu takip etmiş ardından 9 yorum ile tanıtım eksikliği ve yol/yol işaretleri 3 yıldız değerlendirmesinin en çok yorum almış içeriklerini oluşturmuştur. Beğeni noktasında olumlu değerlendirmeye karşılık gelen 4 ve 5 yıldız değerlendirmesi yapan ziyaretçiler; model ev için 53, ücretsiz giriş için 45, ücretsiz otopark için 15, ziyaretçi evi için 27, yol ve yol işaretleri için 49, sosyal tesis yetersizliği için 19, tanıtım eksikliği için 26, gelişmemiş çevre için 20 ve son olarak bakımsızlık içeriği için 61 yorum yapmışlardır. Beğenildiğine dair puan değerlendirmesi yapan ziyaretçiler de en fazla yorumu “bakımsızlık” başlığı için yapmışlardır (Tablo3). Gelen yorumların olumlu ve olumsuz başlık sınıflandırmasına göre kendi içerisinde değerlendirmeleri Şekil 3’te yapılmıştır. Olumlu başlıklar kapsamına giren içeriklerde en fazla yorum sırası model ev, ücretsiz giriş, ziyaretçi evi ve ücretsiz otopark şeklinde sıralanmıştır. Olumsuz başlıklar kapsamındaki içerikler ise bakımsızlık, yol ve yol işaretleri, gelişmemiş çevre, tanıtım eksikliği ve sosyal çevre eksikliği şeklinde sıralanmıştır (Şekil 3).



Şekil 3. Olumlu ve olumsuz içeriklerinin kapsamı içerisinde değerlendirilmesi

5. SONUÇ

Sahip olduğu tarihi geçmişi ile Anadolu toprakları tarihte pek çok insana ve medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Bu sebeple ülke toprakları içerisinde geçmişten günümüze kalan aydınlatılmış ve

aydınlatılmayı bekleyen tarihi değerlerin sayısı oldukça fazladır. Önemli tarihi değerlerden birisi ise ilk yerleşik yaşam kalıntılarının bulunduğu yer olarak bilinen Çatalhöyük Antik Kenti'dir. Antik kentin turizm sürekliliğinin sağlanması için önemli adımlardan birisi bölgeye gelecek olan ziyaretçilerin memnuniyet düzeyini en üst seviyede tutmaktır. Bu kapsamda bölgeyi deneyimlemeye gelecek olan yerli ve yabancı turistlerin memnun bir şekilde alanda bulunması ve aynı memnuniyet düzeyi ile bölgeden ayrılmasını sağlamaktır. Bu da ancak gelen turistlerin karşılaştıkları olumsuzlukların iyileştirilerek ortadan kaldırılması ve olumlu noktaların daha da geliştirilmesi ile mümkündür. Bu bağlamda olumlu ve olumsuz noktaların tespiti ise ziyaretçilerin fikirlerine yönelik yapılacak olan araştırmalarla gerçekleştirilmelidir. Gelişen teknoloji ile öneri ve şikâyetlerin de dijital ortamlara taşınması, ziyaretçi analizinde dijitalin takibini zorunlu hale getirmektedir. İyi yorumların diğer ziyaretçileri alana çekebileceği, kötü yorumların ise gelme planı olan ziyaretçileri planlarından uzaklaştırabileceği bir tanıtım etkisine sahip dijital platformlardaki yorumların takibi ve yorumlara göre alanda yapılacak eylem planlarının kurgusu, mevcut çağda zorunlu bir analiz başlığını oluşturmaktadır.

Mevcut çalışmada Çatalhöyük Antik Kenti'ni ziyaret etmiş olan yerli ve yabancı turistlerin, Google Haritalar uygulaması üzerinden alan ile ilgili yorumlarına içerik analizi uygulanarak, gelen kullanıcılar açısından antik kent ve çevresinin olumlu ve olumsuz taraflarının tespiti hedeflenmiştir. Nitel bir veri analizi yapılmış olan çalışmada Çatalhöyük ile ilgili 1321 yorum SPSS paket programına aktarılmış, istatistik veri çıktıları program üzerinden elde edilmiştir. Analiz sonucunda çıkan sonuç, ziyaretçilerin büyük bir kısmının Çatalhöyük ziyaretinden memnun ayrıldığı yönündedir. Bununla beraber:

Yıllara göre yorum analizinde: yorum sayısında 2017 yılında 2016 yılı ve öncesine göre 91 kişi artış (oranı %325), 2018 yılında 2017 yılına göre 272 kişi artış (oranı %282), 2019 yılında 2018 yılına göre 176 kişi artış (oranı %45) tespit edilmiştir. Bunun devamında 2020 yılında 2019 yılına göre 351 kişi azalmış (oranı %61) olarak gözlenmiştir. 2020 yılında dünya genelindeki COVID-19 hastalığından dolayı kişi sayısında diğer yıllara göre düşüş gözlenmiştir. Yıllara göre gerçekleşmiş ziyaret değerlendirme frekanslarının ardından ziyaret sonrası verilen yıldız ve yorum değerlendirmeleri incelenmiştir.

Yıldız değerlendirmelerine göre 1321 kişiden oluşan ziyaretçi örneklem kümesinin %2'si 1 yıldız, %2'si 2 yıldız, %6'sı 3 yıldız, %16'sı 4 yıldız, %74'ü 5 yıldız vermiştir. Yapılan yıldız değerlendirmelerini yorumlar ile destekleyen 420 yorum metni antik kente dair olumlu ve olumsuz içeriklerden oluşmaktadır. Tek bir kullanıcı sadece olumlu ya da olumsuz içeriklere sahip yorum yapabildiği gibi iki yönlü içerikleri tek bir yorum metninde de kullanmıştır. Yorumlarında olumsuz içerikler belirten fakat buna karşılık yüksek yıldız değerlendirmesi yapan ya da kazı alanındaki ziyaretine dair olumlu ifadeler içeren yorumları sonucu düşük yıldız puanlaması sunan ziyaretçi değerlendirmeleri de içerik analizinde yer almıştır.

İçerik analizi yöntemi ile ele alınan yorumlarda en çok yorum alan olumlu içerik başlığı model ev olmuştur(Şekil 3). Kazı alanında elde edilen verilerin ziyaretçiye ulaşabilecek ölçekte ve ziyaretçinin deneyimleyebileceği bir platformda sunum tekniği, kazı alanına dair memnuniyet düzeyine etki etmiştir. Mevcut durumda 4 evden oluşan model evlerin, elde edilen diğer bulgu ve verilerin paylaşımına yönelik kurgusu, ilerleyen süreç içerisinde olumlu etki çerçevesini geliştirebilecektir. Model evler ve ziyaretçi merkezi, konum itibari ile ziyaretçinin karşılandığı, alana dair ön bilginin aktarıldığı bir noktaya karşılık gelmektedir. Mevcut durumda model ev ve ziyaretçi merkezinde, bilgide deneyim içeriğinin ön planda tutulması, rotaya dahil olmadan önce iki korugana ait ön bilginin verilmesi, hangi koruganda hangi dikkat noktalarına dair bilincin aktarımı memnuniyet düzeyinde önem taşımıştır. Bunlara ek olarak, bilgi odaklı mevcut memnuniyet düzeyine teknolojik veri dahileyetinin ziyaretçi konfor düzeyine artı etki sağlayacağı öngörülmektedir. Bu kapsamda hazırlanan öneri senaryolarda, koruganlara dair bilgilerin ziyaretçinin kendi elektronik cihazına iletilmesi ve kazı alanında izleyeceği rotaya göre gittiği koruganda

karşılaşacakları hakkında bilginin ziyaretçiye karekod ile aktarımı çalışma verileri paralelinde önerilebilmektedir.

Olumlu başlıklar kategorisinde yer alan diğer başlıklar, ücretsiz giriş ve ücretsiz otopark hizmetleridir ve bu iki hizmet, ziyaretçinin karşılama alanında ilk temasına denk gelmektedir. Mevcut durumda ziyaretçilerin bu hizmetlere erişiminin ücretsiz olması, yapılan yorumlara pozitif noktada yansımıştır. Bu alanlarda yapılabilecek ek düzenlemeler de memnuniyet düzeyini daha üst seviyelere taşıyacaktır. Kurgulanabilecek senaryo ise mevcut hizmeti daha sitemli hale getirmektir. Sistemli bir otopark düzeni ve elektronik araçlar ile kontrollü ziyaretçi sıklığının kurgusu alandaki hizmeti maksimum verimliliğe ulaştıracaktır.

Olumsuz içerik başlıklarında bakımsızlık, yol ve yol işaretleri, gelişmemiş çevre, tanıtım eksikliği, sosyal tesis yetersizliği yer almaktadır. Konya-Çatalhöyük yol güzergahı, güzergah üzerinde toplu taşıma imkanı, merkezden ve farklı güzergahlardan gelen özel araçlara yönelik yönlendirici ibare hizmeti ve yönlendiricilerin kontrollü bakımı ziyaretçi sayısına aynı zamanda ziyaret sıklığına etki edecek alt başlıklardır. Ziyaretçi sayısının tanınırlığa, farkındalığa, kültürel miras bilincine, turizme, yerel halkın kalkınmasına bununla birlikte yerel halkın Çatalhöyük tutumuna kadar zincir etkisi bulunmaktadır. Bu sebeple Google Maps yorumları çerçevesinde belirlenen başlıklara dair yapılacak düzenlemelerin ilk etabını yol ve yol güzergahı oluşturmaktadır. Genelden özele kurgulanan düzenlemede, güzergah düzenlemesi sonrası otopark ve çevre düzenlemeleri ile birlikte alana ulaşımın ardından giriş için sosyal tesis düzenlemeleri başlığı gelmektedir. Ziyaretçinin kazı alanı çevresinde tüm ihtiyaçlarına cevap bulabileceği, koruganlar dışında vaktini değerlendirebildiği farklı fonksiyonları barındıran bir kurgu ihtiyacı bulunmaktadır.

2013 yılında yürürlüğe giren Çatalhöyük yönetim planının yenilendiği mevcut süreçte yapılacak tüm planlamalarda öncelik, alanın sit değeri ve değere karşı gelmeyecek ziyaretçi ihtiyaçlarıdır. Ziyaretçi ihtiyaçları takibinin Google Maps üzerinden yapıldığı mevcut çalışma, hazırlanan eylem planlarına altlık niteliği taşımaktadır. Dijital platformlardaki ziyaretçi yorumlarının, şikayetlerin, öneri ve görüş takiplerinin kültürel miras çerçevesinde veri kaynağı niteliği, diğer kültürel miras alanlarındaki düzenlemeler için örnek teşkili ön görülmektedir.

KAYNAKÇA

Arat, Y. (2011). *Geleneksel Türk evi iç mekan donatılarının antropometrik verilere dayalı analizi; Konya evleri*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Arkeolojik Haber (2018). “Çatalhöyük arkeoloji kazılarının yeni başkanı Çiler Çilingiroğlu Ünlüsoy.” Erişim adresi: <https://www.arkeolojikhaber.com/haber-catalhoyuk-arkeoloji-kazilarinin-yeni-baskani-ciler-cilingiroglu-unlusoy-13637/>

Arkeolojik Haber (2020). “Çatalhöyük kazılarına Doç. Dr. Ali Umut Türkcan başkanlık edecek.” Erişim adresi: <https://www.arkeolojikhaber.com/haber-catalhoyuk-kazilarina-doc-dr-ali-umut-turkcan-baskanlik-edecek-27115/>

Ateş, A. ve Sunar, H. (2019). İvriz Kültürel Peyzajı Alanının Çevrimiçi Ziyaretçi Yorumları ile Analizi: Google Haritalar Örneği. *Ereğli Uluslararası Bilim ve Akademi Kongresi* içinde (s. 335-339).

Balter, M. (1998). Why Settle Down? The Mystery of Communities. *Science*, 282(5393). Erişim adresi: <https://science.sciencemag.org/content/282/5393/1442>

Bektaş, C. (2012). Ev, Saray, Köşk ve Kasırlar. *Tasarım ve Kuram Dergisi*, 8 (13), 1-10.

Bilgi, S. (2007). Fotogrametri ve Uzaktan Algılamada Veri Elde Etme Yöntemlerinin Gelişimi ve Kısa Tarihçeleri. *Jeodezi ve Jeoinformasyon Dergisi*, (96), 48-55.

Çatalhöyük Neolitik Kenti Yönetim Planı (2013). Erişim adresi: <http://www.kulturvarliklari.gov.tr/Eklenti/57316.catalhoyuk-neolitik-kenti-yonetim-planipdf.pdf?0>

Dekhane, M. (2012). Catalhoyuk the Window to an 8500-Year-Old World. *Alive*. 96-99.

- Duran,H.(2020). *Denizli'nin Algılanan ve Sunulan Çevrimiçi Destinasyon İmajının Değerlendirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Gülbahar, O. (2008). Turizmin Türkiye’de 1980 Sonrası Dönemde Cari İşlemler Dengesine Etkisi. *Journal of Qafqaz University*(24).
- Günel, V., Alaeddinoğlu, F., ve Şahinalp, M. S. (2009). Türkiye'ye Yönelik Kültürel Turizm Turları ve Başlıca Güzergâhlar. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 8(1).
- Hodder, I. (2006). The Leopard’s Tale: Revealing the Mysteries of Çatalhöyük. *Thames & Hudson Inc.*
- Hodder, I. (2006). This Old House. *Natural History*, 115(5), 42-48.
- İriner Öner, M. (2016). *Konut ve Konut Politikası*, Londra: IJOPEC Yayıncılık.
- Karabulut, T., ve Kaynak, İ. H. (2016). İnanç Turizmi Bağlamında Kentsel Turizm Ve Kültürel Turizm: Konya Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (35), 185-191.
- Korkmaz, H. U. (2020). Dünya Kültür Mirası Listesi’ne Kayıtlı Avrupa Neolitik Dönem Yerleşimleri Işığında Çatalhöyük İçin Ziyaretçi Yönetim Planı Önerileri. *International Journal of Arts and Social Studies*, 3(5), 93-116.
- Korkmaz, H. (2020). Troya Müzesi Elektronik Ziyaretçi Yorumlarının Hizmet Özellikleri, Memnuniyet ve Tavsiye Açısından İncelenmesi. *Gastroia: Journal of Gastronomy And Travel Research*,4 (1), 43-56.
- Mellaart, J. (1962). Excavations at Çatal Hüyük: First Preliminary Report, 1961. *Anatolian Studies*, published by British Institute at Ankara, 41-65.
- Öztürk, M. (2017). *Çatalhöyük arkeolojik sit buluntularının sanat eğitimi ve pratiklerine katkısı*. Doktora Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Pekin, F. (2011). *Çözüm: Kültür Turizmi*, İstanbul: İletişim Yayınları.
- Russell, N. (2012). *Hunting Sacrifice at Neolithic Çatalhöyük*. Sacred Killing. The Archaeology of Sacrifice in the Ancient Near East. Edt. Anne M. Porter and Glenn M. Schwartz, Indiana. 79-95.
- Tapur, T. (2009). Konya İlinde Kültür Ve İnanç Turizmi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(9), 473-492.
- Topal, B.G. (2020). *Turizm Sektöründe Dijital Dönüşüm, Hizmetler ve İstihdam*. Dijital Gelecekte Mesleklerin ve Sektörlerin Dönüşümü. Edt. Sabri Öz, Fatma Serab Onursal ve Nagehan Candan Uca, İstanbul. Bölüm 13, 320-348.
- Topsakal, Y . (2019). Arslantepe Höyüğü TripAdvisor Çevrimiçi Yorumlarının İçerik Analizi İle İncelenmesi. *Gastroia: Journal of Gastronomy And Travel Research*, Special Issue For Iv. International Eastern Mediterranean Tourism Symposium, 753-764.
- Tuncer, B. ve Bulut, İ. (2019). Arkeo-Turizm Potansiyeli Açısından Çatalhöyük. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(64).
- Türkoğlu, T. ve Demir, M.(2020). Malatya İlinin Turistik Bölgelerinin Çevrimiçi Yorumlar Kapsamında Değerlendirilmesi: Tripadvisor Örneği. *Sanat ve İnsan Dergisi*, 4(2), 66-85.
- Uyanık, N., ve Berk, F. M. (2016). Mekân-şehir ve medeniyet bağlamında Çatalhöyük. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 1-13.
- Uygur, S. M., ve Baykan, E. (2007). Kültür Turizmi Ve Turizmin Kültür Turizmi Ve Turizmin Kültürel Kültürel Varlıklar Üzerindeki Etkileri Varlıklar Üzerindeki Etkileri. *Journal of Commerce*(2), 31.
- Zanibellato, F., Rosin, U., ve Casarin, F. (2018). How the Attributes of a Museum Experience Influence Electronic Word-of-Mouth Valence: An Analysis of Online Museum Reviews. *International Journal of Arts Management*, 21(1), 76-90.

EXTENDED SUMMARY

Çatalhöyük, located on the Konya plain, is one of the Neolithic Period settlements that passed from a nomadic life based on hunting and gathering to settled life and an agricultural society. The first researches were carried out by British archaeologist James Mellaart between 1950 and 1960. 14 layers of the excavation area, which currently has 18 building layers, were reached during Mellaart time. In the researches, which have reached approximately 160 buildings, the established order setup of the period such as living, cooking, eating, craft, art, architecture, and social law has been reached. After Mellaart, his student Hodder started the second period of the excavation in 1993. Research continued until 2018 when two separate mound excavations were reached in the east and west. In the rest of 2018, research was continued by Turkish archaeologists. Currently, there are eastern and western mounds. The mound accessible to visitors is the eastern mound. There are two bunkers, north and south, on the eastern mound, with visitor access on both. The data obtained as a result of the excavations are shared in the visitor center and model house located in the excavation area.

Purpose

In the current era when information is digitalized, the possibility of transferring experience to digital increases the importance of cultural tourism and its access effect. The transfer of the visitor's experience and views on the field through digital platforms affects the spreading power and impact capacity of cultural tourism in parallel. In this study, the visitor's comments of Çatalhöyük Neolithic City on Google Maps, a digital access platform, were examined. The aim of this study is to analyze the views of Çatalhöyük visitors about the site. It is aimed that visitor views will benefit the management plan prepared for the excavation area.

Methodology

In the study, 1321 visitor evaluations were examined. The reviews consist of 1321 star ratings and 420 reviews. Çatalhöyük evaluations, which were handled within the 8-year scope between 2012 and November 2020, were examined as content analysis evaluations among the star ratings and the comments received. Satisfaction was measured over star ratings classified in the range of 1-5 stars. The comments were divided into contents with the coding method by the researchers, and positive and negative content evaluations were determined regarding the comments. The visitor evaluations were transferred to the SPSS package program and the evaluations seeking relationship were made over the program.

Findings

Satisfaction perception is provided with 4 and 5 stars, while 3 stars indicate unstable, 2 and 1 star values indicate that they are not satisfied. According to star evaluations, 2% of the visitor sample group consisting of 1321 people gave 1 star, 2% 2 stars, 6% 3 stars, 16% 4 stars, 74% 5 stars. In all years' star ratings, the highest frequency value belongs to the 5 star value. 420 comment text consists of positive and negative contents about the ancient city. A single user can only comment with positive or negative content, as well as use two-way content in a single comment text. In the comments addressed with the content analysis method, the model house has been the most commented positive content title. The presentation of the data obtained in the excavation area on a platform that the visitor can experience has affected the satisfaction level of the excavation area. Model houses and visitor center correspond to a point where the visitor is welcomed and the preliminary information about the area is transferred. At this point, prioritizing the content of the experience in the information given, giving the preliminary information of the two pillboxes before being included in the route, and conveying the awareness of which attention points in which pillbox are important. In addition to the positive headings, free entrance and free parking services coincide with the visitor's first contact with the area. Arrangements to be made in these areas will raise the level of satisfaction to a higher level. A systematic parking lot arrangement and the arrangement of controlled visitor frequency with electronic means will bring the service in the field to maximum efficiency.

Negative content titles include neglect, road and road signs, undeveloped environment, lack of publicity, and social facilities. According to the comments, the guiding phrase service and the controlled maintenance of the routers for private vehicles coming from the center and from different routes on the

Konya-Çatalhöyük road route were found to be insufficient. In ancient city interpretations with insufficient landscaping, neglect and lack of inspiration are high frequency content.

Conclusion and Discussion

In the field management prepared after the Çatalhöyük management plan expired in 2018, the priority is the visitor. The priority in all the planning to be made is the site value of the area and the visitor needs that will not be against the value. The current study, in which visitor needs are tracked on Google Maps, serves as a base for the prepared action plans. It is envisaged that visitor comments, complaints, suggestions and views on digital platforms are data sources within the framework of cultural heritage and constitute an example for regulations in other cultural heritage fields.