

Kutsal Mekânlarda Ziyaretçi Deneyimi: Kasımiye Medresesi ve Deyrulzafaran Manastırı Örneği

Onur Akgül ^{1**} 

¹ Mardin Artuklu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mardin, Türkiye, onurakgul@artuklu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5229-2557

Öz

Bu çalışmanın amacı, Mardin ilinde bulunan Kasımiye Medresesi ile Deyrulzafaran Manastırı'nı ziyaret eden turistlerin deneyimlerini keşfetmektir. Bu doğrultuda adı geçen mekânları ziyaret edenlerin TripAdvisor platformu üzerinden yazdıkları yorumlar üzerinden deneyimleri netnografi analiziyle incelenmiştir. Kasımiye Medresesi için Nisan 2011-Aralık 2024 tarihleri arasında yazılmış olan 274 yorumdan 250'si; Deyrulzafaran Manastırı için ise Ekim 2011-Aralık 2024 tarihleri arasında yazılmış olan 716 yorumdan 634'ü olmak üzere toplam 884 yorum değerlendirmeye alınmıştır. Yorumları incelemek için içerik analizinden faydalanılmış ve bu süreçte MAXQDA nitel veri analizi programından faydalanılmıştır. Analiz neticesinde, Kasımiye Medresesi'nin deneyim boyutları fiziksel deneyim, duygusal deneyim, çevresel deneyim, öğretici deneyim ve olumsuz deneyim olarak beş boyuttan oluşmuştur. Deyrulzafaran Manastırı'nın deneyim boyutları ise fiziksel deneyim, duygusal deneyim, öğretici deneyim, çevresel deneyim, gastronomik deneyim ve olumsuz deneyim olmak üzere altı boyuttan oluşmuştur. Elde edilen bulgular ile ziyaretçi deneyimlerinin daha iyi anlaşılacağı ve söz konusu ziyaret mekânlarının gelişmiş ve gelişime açık yönlerinin tespit edilerek, hizmet kalitesini artırmada yol göstereceği öngörülmektedir. Bu doğrultuda çıkan sonuçlara yönelik teorik ve pratik önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Ziyaretçi Deneyimi, Kasımiye Medresesi, Deyrulzafaran Manastırı, Netnografi Analizi

Visitor Experience in Sacred Sites: The Case of Kasımiye Madrasah and Deyrulzafaran Monastery

Abstract

This study aims to investigate the experiences of tourists visiting Kasımiye Madrasah and Deyrulzafaran Monastery in Mardin. The experiences of visitors to the specified locations were studied by netnographic analysis of their remarks on the TripAdvisor platform. A total of 884 comments were assessed: 250 of 274 for Kasımiye Madrasah, written between April 2011 and December 2024, and 634 of 716 for Deyrulzafaran Monastery, written between October 2011 and December 2024. Content analysis was employed to examine the remarks, utilizing the MAXQDA qualitative data analysis software in this procedure. The investigation revealed that the experience dimensions of Kasımiye Madrasah comprised five aspects: physical experience, emotional experience, environmental experience, educational experience, and negative experience. The experiential components of Deyrulzafaran Monastery had six aspects: physical experience, emotional experience, educational experience, environmental experience, gastronomic experience, and adverse experience. A total of 36 codes were identified based on these attributes. The findings suggest that visitor experiences will be better comprehended, and the strengths and areas for enhancement of the relevant tourist sites will be identified, hence informing improvements in service quality. Theoretical and practical recommendations were proposed regarding the outcomes.

Keywords: Visitor Experience, Kasımiye Madrasa, Deyrulzafaran Monastery, Netnography Analysis

Önerilen atıf/cite this article as

Akgül, O. (2025). Kutsal Mekânlarda Ziyaretçi Deneyimi: Kasımiye Medresesi ve Deyrulzafaran Manastırı Örneği. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 579-603.

**Sorumlu yazar e-posta/ Corresponding author e-mail: onurakgul@artuklu.edu.tr

Araştırma Makalesi

Cilt 9, Sayı 2, 2025
ss. 579-603

Gönderim : 10.02.2025
1. Düzeltme: 24.04.2025
Kabul Tarihi: 11.06.2025

Research Article

Vol 9, No 2, 2025
pp. 579-603

Received : 10.02.2025
Revision1: 24.04.2025
Accepted: 11.06.2025

GİRİŞ

Dinler, uygarlıkların kurulmasında ciddi bir role sahiptir. Dini yapılar ve tapınaklar, bir şehrin merkezinde yer alacak şekilde tasarlanmıştır. Söz konusu anlayışın örnekleri, Anadolu'nun çeşitli yerleşim yerlerinde meydanlar Camii Kebir veya Ulu Camii olarak nitelendirilen yapılarda görülebilmektedir (Kaynak & Sezgin, 2008: 351). Bu kutsal mekânların ziyareti, insanlık tarihi boyunca en eski dinlerden günümüze kadar varlığını sürdürmüştür. İlkel kabile dinlerinden, semavî dinlere kadar tüm inançlarda kutsal kabul edilen mekânların ziyareti söz konusudur (Kaynak & Sezgin, 2008: 352-353). Çeşitli inançlara sahip insanlar tarafından ziyaret edilen kutsal mekânlar, her birey veya kitle için farklı anlamlar taşımaktadır (Kervankıran & Eryılmaz, 2017: 279).

Kutsal mekânlar, inanç turizminin temel kaynaklarından biri olarak turizm sektörü ile sıkı bir ilişki içerisinde (Altun & Çınar, 2019). Bu nedenle dini açıdan kutsal mekânların ziyaret edilmesi genel olarak inanç turizmi kapsamında ele alınmaktadır. Ancak Eykay, Dalgın & Çeken'nin (2015: 61) ifade ettiği gibi, kutsal mekânlar aynı zamanda kültürel mekânlar olması nedeniyle inanç turizmi ile kültür turizmi arasında net bir ayrım yapılması zorlaşmaktadır. Çünkü bazı inanç turizmi merkezleri, dini motivasyondan ayrı olarak kültürel ve entelektüel motivasyonlarda da ziyaret edilebilmektedir. Diğer taraftan, inanç turizminin temel motivasyonu, seyahat eden bireylerin manevi ve dini ihtiyaçlarının karşılanması olsa da diğer milletlerin kültür ve inanç sistemlerinin tanınması, farklı kutsal mekânların keşfedilmesi gibi etkenler de seyahat motivasyonları arasında olabilmektedir (Koçyiğit, 2016: 23).

Kültür turizmi açısından yüksek bir potansiyel taşıyan Mardin, Ortaçağ'ı andıran, korunmuş kent dokusuyla bir açık hava müzesi gibidir. Bölgedeki değerli arkeolojik sit alanlarının yanı sıra, Türk-İslam ve Hristiyan medeniyetlerine ait somut kültürel miras unsurlarıyla dikkat çekmektedir (Günel, 2005). Mardin, tarih boyunca çeşitli uygarlıkların izini taşıyan bir şehir olarak; barındırdığı kaleler, camiiler, anıtsal kültür varlıkları, geleneksel evleri, folklorik öğeleri, yöresel el sanatları ve zengin kültürel dokusu sayesinde günümüzün önemli kültür turizmi kentlerinden biri olmuştur (Meşeli, 2018). Mardin'e gelen turistlerin kültür ilgisi, rahatlama-dinlenme, prestij, merak duygusu, sosyalleşme ve akraba ziyareti gibi çeşitli motivasyonlarla ziyaret gerçekleştirdiği görülmektedir (Deniz & Özaltaş Serçek, 2024). Ayrıca, özellikle Süryani halk için Mardin'i ziyaret etmede dini duyguların önemli bir motivasyon oluşturduğu bilinmektedir. Ancak tek motivasyonlar bunlar olmayıp, tarihi ve kültürel değerlerin, gelenek ve göreneklerin yanı sıra duygusal tatminin de ziyaretçi motivasyonunda önemli bir yer tuttuğu ifade edilmektedir (Tiğiz & Dilek, 2019).

Mardin, dini mabetlerin yoğunluğu sayesinde inanç turizmi açısından da önemli bir merkez konumundadır. Bu yapılar arasında, İslam mimarisinin seçkin örneklerinden biri olan Kasımiye Medresesi öne çıkmaktadır (Aktaş, 2024). Mardin şehrinin dini ve kültürel açıdan önemi olan, ayrıca inanç turizmi açısından büyük potansiyel taşıyan bir diğer mekân ise Deyrulzafaran Manastırı'dır (Alkan, 2020). Kasımiye Medresesi ve Deyrulzafaran Manastırı, Mardin'e gelen yerli ve yabancı turistlerin kültür turizmi

kapsamında görmek istediği önemli çekicilik alanlarıdır (Meşeli, 2018; Alkan; 2020). Nitekim bu çalışmanın amacı, Kasımiye Medresesi ile Deyrulzafaran Manastırı'nı ziyaret eden turistlerin deneyimlerini TripAdvisor platformu üzerinde yer alan yorumlardan yararlanarak keşfetmektir. İlgili alanyazında, İslamiyet ve Hristiyanlık olarak farklı dinlere ev sahipliği yapmış iki ayrı turistik mekândaki deneyimlerin karşılaştırmalı analizi üzerine bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle araştırmanın bu mekânlardaki turist deneyimi üzerine karşılaştırmalı tespitler ortaya koyacağı ve bu doğrultuda katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Kasımiye Medresesi

Kasımiye Medresesi, Mardin'in Artuklu ilçesinde yer alan ve günümüzde ayakta kalabilmiş sayılı medreselerden biridir. Medresenin inşası, bölgede yaşanan Timur istilas ve Akkoyunlu baskısı gibi etkenlerden dolayı aksamış olup, yapısının Akkoyunlular döneminde (1457-1502) Sultan Kasım tarafından tamamlandığı ifade edilmektedir (Altun, 2011). Yapının tamamlanma yılıyla alakalı kesin bir bilgi olmaması, herhangi bir inşa kitabesinin bulunmamasından dolayıdır (Çağlayan, 2017). Ancak yapının mimari özelliklerinden yola çıkılarak 14. yüzyıl Artuklu dönemi mimari özelliklerine sahip olduğu söylenebilir (Semerci, 2008). Akkoyunlu hükümdarı Sultan Kasım'ın adıyla anılan yapının, Birinci Dünya Savaşı'na kadar faaliyet gösterdiği bilinmektedir (Göyünç, 1969).

Kasımiye Medresesi, açık avlulu medrese planında, tek bir avlu çevresinde düzenlenmiş, iki katlı ve tek eyvanlı bir yapıdır. Büyük eyvanın önünde yer alan havuzdaki suyun, farklı anlamlar taşıdığı ve birtakım amaçlarda kullanıldığı anlatılmaktadır. Bunlar arasında en dikkat çekici olanı, gece vakti havuza yansıyan yıldızların incelenmesi üzerinedir. Medresede din eğitiminin yanı sıra astroloji ve tıp eğitimlerinin de verildiği rivayet edilmektedir (Altıparmakoglu Sakarya, 2018).

Köklü tarihiyle bir din ve eğitim merkezi olan Kasımiye Medresesi'nin iç avlu duvarlarında yer alan simgelerin astronomi ile tıp bilimine ait olduğu tahmin edilmektedir. Bölgenin mimari dokusunda yaygın olarak görülen selsebilli eyvanın sıcak iklim koşullarına çözüm olmasıyla birlikte görsellik amacıyla kullanıldığı ifade edilmektedir (Mardin Valiliği, 2012).

Kasımiye Medresesi'nin idaresi, Mardin Artuklu Üniversitesi tarafından yürütülmekte olup, ayrıca Turizm Fakültesi'nin uygulama alanlarından biri olarak işlev görmektedir. Medrese, bu işleviyle Turizm Rehberliği öğrencilerinin iş başında mesleki uygulama zorunluluklarını yerine getirebilecekleri bir alan olarak kullanılmaktadır. Medrese, avlu etrafında düzenlenmiş sergi odalarıyla bir müze işlevi görmektedir. Bu odalarda, farklı dönemlerdeki bilim insanlarının icat ettiği cihazların maketleri ve medresenin arşiv kayıtlarındaki eski fotoğrafları sergilenmektedir (Mardin Artuklu Üniversitesi, n.d.).

Deyrulzafaran Manastırı

Deyrulzafaran Manastırı, Mardin'in Artuklu ilçesinde yer alan, Hristiyanlığın erken dönemine ait şaheserlerden biridir (Alkan, 2020). Manastır beşinci yüzyılda inşa edilmiş, Süryani Ortodoks Kilisesi'nin önemli merkezlerinden biri olarak 640 yıl boyunca patrikhane işleviyle varlığını sürdürmüştür. Yapıldığı dönemden itibaren mimari eklemeler yapılarak günümüzdeki haline 18. yüzyılda kavuşmuştur (Deyrulzafaran Manastırı Tanıtım Sayfası, 2013).

Süryaniler, Mezopotamya'nın en eski ve yerli halklarından biri olarak köklü ve zengin bir geçmişe sahiptir. Ortadoğu bölgesinin kültürel temellerini inşa eden Süryanilerin ataları olarak kabul edilen Asuriler/Aramiler/Keldaniler, MÖ 4000'li yıllarda halklaşma sürecine adım atmışlardır. Siyasal otorite olarak devletleşme süreçleri ise MÖ 2350 yılında Akad devletiyle birlikte Mezopotamya topraklarında başlamıştır (Aksoy & Çelik, 2016: 19). Başlangıçta pagan inancına mensup olan Süryaniler, Hristiyanlığın Kudüs'ten Antakya'ya, ardından Mezopotamya'ya doğru hızla yayılması üzerine Hristiyanlığı kabul eden ilk topluluk olarak tarihe geçmişlerdir (Everi, 2023: 27).

Deyrulzafaran Manastırı, Süryani Kilisesi'nin önemli dini eğitim merkezi olarak yıllarca faaliyet göstermiştir. Bölgenin ilk matbaası, manastırda patriklik yapan 4. Petrus tarafından 1876 yılında başlatılmış ve 1969 yılına kadar Süryanice başta olmak üzere Arapça, Osmanlı Türkçesi ve Türkçe dilde yayınlar yapılmıştır. Bu matbaanın kalan parçalarının bir kısmı halen manastırda görülebilmektedir. Manastır, günümüzde Mardin-Diyarbakır Metropolitliği olarak önemli bir dini merkezdir (Deyrulzafaran Manastırı Tanıtım Sayfası, 2013).

Turist Deneyimi

Turist deneyimi, bireyin bir turistik destinasyonla ilgili tüm mal ve hizmetleri kullanırken yaşadığı etkileşimleri ifade etmektedir (Rastegar, Seyfi & Rasoolimanesh, 2021). Başka bir ifadeyle turist deneyimi, "gündelik hayattan farklı olan şeyleri deneyimleme yolu" olarak tanımlanmaktadır (Quan & Wang, 2004: 298). Bu deneyim, turist ile turistik destinasyon arasındaki tüm etkileşimleri ifade etmekle birlikte, seyahat öncesi ve sonrası dönemlerle birlikte turist yolculuğuyla alakalı etkileşimleri de içermektedir (Zolkiewski, Story, Burton, Chan, Gomes, Hunter-Jones, O'Malley, Peters, Raddats & Robinson, 2017). Başka bir anlamıyla turist deneyimleri; dışsal ve kurgulanmış faaliyetlere, ortamlara veya olaylara yönelik olan, çok çeşitli veya çok yönlü olarak görülebilen, öznel ve kişisel tepkiler olarak ifade edilmektedir (Packer & Ballantyne, 2016). Bir turistik destinasyonun, rekabet avantajını koruması için özgün, dikkat çekici ve unutulmaz bir turizm deneyimi sunmaya odaklanması gerekmektedir (Hosany, Sthapit & Björk, 2022). Sihombing ve diğerleri (2024), turist deneyiminin duygusal, duygusal, bilişsel ve sosyal boyutlar barındıran çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu belirtmiş; bu deneyimlerin olumlu ve olumsuz olarak unutulmaz anılar oluşturmada önemli katkıda bulunan birer etken olduklarını ifade etmişlerdir. Mossberg (2007) ise turist deneyiminin fiziksel, duygusal, ruhsal ve düşünsel boyutlardan meydana geldiğini belirtmektedir.

Kültür turizmi, destinasyonlardaki kültürel cazibe merkezlerini, tarihi mekânları gözlemleme ve kültürel çeşitliliği bir arada yaşama imkânını sağlayan bir turizm çeşididir (Hughes, 2002). Bu noktada kültür turizminin, estetik, entelektüel, duygusal ya da psikolojik boyutlarda yeni ve derin kültürel deneyimler arayan veya bu deneyimlere bizzat katılanlar için tasarlanmış, özel ilgi temelli bir deneyim turizmi türü olduğu söylenebilir (Chen & Rahman, 2018). Kültürel deneyim ise turistlerin ziyaret ettikleri destinasyonlarda karşılaştıkları medeniyetleri ve yaşam tarzlarını anlamaya ve içselleştirmeye yönelik bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Cheng & Chen, 2022). Bu süreçte katılan kültür turistleri, kültürel değerlere sahip mekânları ziyaret eden bireyleri kapsamaktadır. Bu tür mekânlar; müzeler, arkeolojik alanlar, kültürel miras bölgeleri, tiyatrolar, operalar, festivaller ve mimari eserler gibi unsurları içermektedir (Stylianou-Lambert, 2011:405). Bu seyahatlerle kazanılan kültürel deneyimler kültürel deneyimler, kültürel, sanatsal ve tarihi cazibe merkezlerine yönelik seyahat gerçekleştirmeyi planlayan turistler açısından önemli bir motivasyon sağlamaktadır. Turistler, seyahatleri esnasında destinasyonların eski yaşayışları hakkında bilgi sahibi olmakla birlikte öz benliklerini tanıma fırsatı yakalamaktadırlar (Odacı & Oktay, 2023). Bu doğrultuda inanç destinasyonları da sakinlerinin kültür ve gelenekleriyle yakından ilişkili olan kutsal yerlerdir (Gross & Brown, 2006).

İnanç turizmi, bireylerin dini inançları doğrultusunda kutsal kabul ettikleri mekânlara gerçekleştirdikleri ziyaretler ya da farklı inançlara ait dini yapıların bulunduğu bölgelere yaptıkları seyahatler olarak tanımlanmaktadır. Ülkemiz, bu anlamda kültür turizmi denildiğinde akla gelen başlıca destinasyonlardan biridir. Tarih boyunca pek çok medeniyete ev sahipliği yapmış olan Türkiye’de, farklı dini inançlara ait izlere sıkça rastlamak mümkündür (Soydan & Şarman, 2013). Ayrıca inanç turizmi, deneyim ağırlıklı bir turizm türüdür (Weidenfeld & Ron, 2008). Turistler dini mekânları ziyaretleri sırasında, psikolojik ve duygusal değişimler yoluyla sağlanabilecek birtakım deneyimler yaşarlar (Headey, Schupp, Tucci & Wagner, 2010). Bazı ziyaretçiler kutsal mekânları dini amaçlarla ziyaret ederken, bazıları bu alanları daha çok kültürel veya tarihî merakla gezmektedir. Kimi ziyaretçiler ise her iki beklentiye bir arada deneyimleme eğilimindedir. İnanç turizmi, farklı motivasyonların iç içe yaşanmasına ve ziyaretçilere çok katmanlı deneyimler sunulmasına olanak tanımaktadır. Örneğin görkemli tapınaklar hem ibadet ve maneviyatı hem de tarihî ve kültürel zenginlikleri keşfetme fırsatını bir arada sunmaktadır. Bu tür dini yapılar, merak, öğrenme isteği, gözlemleme, huzur bulma, içsel huzur ve memnuniyet gibi çeşitli deneyimlerin yaşanabileceği mekânlar olarak ziyaret edilmektedir (Gözgeç Mutlu & Küçükaltan, 2019).

Alanyazında kültür turizmi üzerine yapılan çalışmalarda, turistlerin otantik deneyimleri algılama biçimleri, deneyim beklentilerinin destinasyonlarda nasıl karşılanabileceği ve deneyimlerin turist davranışlarını nasıl etkilediği araştırılmıştır (Çorman & Özdemir Yılmaz, 2024). Çifçi & Akova (2016) tarafından yapılan bir araştırmada, Hacı Bektaş Veli Dergâhını ziyaret eden turistlerin ziyaret motivasyonları, tekrar ziyaret niyetleri ve tavsiye niyetleri incelenmiştir. Sonuçlar, ziyaretçilerin temel ziyaret motivasyonlarının ruhani yönlü olduğunu, ikinci sırada ise

kültürel motivasyon olduğunu göstermiştir. Ayrıca ziyaretçilerin deneyimleri doğrultusunda tavsiye ve tekrar ziyaret etme niyetlerinin olduğu tespit edilmiştir. Chen & Rahman (2018), son beş yılda kültürel turizm destinasyonlarını ziyaret eden turistler üzerine yaptığı araştırmada, ziyaretçi bağlılığının kültürel teması etkilediği, kültürel temasın ise unutulmaz turizm deneyimini etkilediği sonucuna varmıştır. Ayrıca unutulmaz turizm deneyiminin destinasyon sadakatinde olumlu etkisinin olduğu görülmüştür. Cavlak & Cop (2019), Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'nı aynı zaman diliminde ziyaret eden yerli ve yabancı turistlerin yaşadıkları deneyimler arasında bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak için yaptığı araştırmada, yerli ziyaretçilerin yabancı ziyaretçilere kıyasla daha yoğun bir duygusal deneyim yaşadıklarını keşfetmişlerdir. Keskin, Sezen & Dağ (2020) ise Kapadokya bölgesini ziyaret eden turistlerin deneyimlerinden yola çıkarak, unutulmaz turizm deneyimlerinin müşteri memnuniyetini artırdığını ve bu memnuniyetin, turistlerin tekrar ziyaret etme ve başkalarına tavsiye etme niyetlerini olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur.

Hung Lee, Jan & Lin'in (2021) çalışmalarında, dini bir festivale katılan turistlerin otantik deneyimlerinin algılanan faydayı etkilediği ve bunun da turizmi destekleme davranışlarına yönelik teşvik edici olduğu görülmüştür. Fu & Luo (2023), bir antik kent ziyaretinde bulunan turistlerin kültürel kimlik algısının seyahat deneyimi, mekâna bağlılık, memnuniyet ve tekrar ziyaret niyeti üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Sonuçlar, güçlü kültürel kimlik algısının ziyaretçilerin duygusal bağlılığını ve memnuniyetini artırdığını, bu durumun da tekrar ziyaret ve tavsiye etme niyetini olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Odacı & Oktay (2023), yerli turistlerin kültürel deneyimlerini ve kültürel katılımlarının kültürel bağlılıkları üzerine etkisini incelediği çalışmalarında, yerli turistlerin kültürel katılımlarının deneyimlerini etkilemediği, diğer yandan kültürel bağlılıklarının etkilendiğini tespit etmişlerdir. Çorman & Özdemir Yılmaz (2024), Mardin ilinde gastro-kültürel turlara katılan ziyaretçilerin otantiklik algılarının, deneyim kalitesini olumlu ve iyi düzeyde etkilediğini tespit etmişlerdir. Obradović (2024) ise Sırbistan'daki manastırları ziyaret eden turistlerin duygusal deneyimlerini ve mekâna bağlılıklarını incelemiştir. Araştırma sonuçları, duygusal deneyimlerin ve memnuniyetin, mekâna bağlılık ile destinasyon sadakati üzerinde olumlu etkisinin olduğunu ortaya koymuştur.

Günümüzde insanlar, çeşitli sosyal medya platformlarında yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimleri paylaşmaktadırlar. Bunun temelinde yatan nedenler, diğer insanlara bilgi vermek ve yaşanan deneyimi paylaşmak gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır (Alakuşu, 2013: 119). Deneyimlerin çevrimiçi ortamlarda paylaşılması, diğer insanların seyahat planına yönelik karar verme süreçlerinde güçlü bir faktördür (Stoleriu, Brochado, Rusu & Lupu, 2019: 194). Deneyimlerin ve önerilerin sosyal medya platformları aracılığıyla paylaşılması, modern turizmin getirdiği yaygın davranışlardan biri olmuştur (Van der Zee & Bertocchi, 2018). Çevrimiçi platformlardan yazılan yorumlar, ziyaretçilerin deneyimlerinden duydukları memnuniyetleri ve hoşnutsuzlukları yansıtmaktadır (Banerjee & Chua, 2016).

Turizm profesyonellerinin, seyahat unsurlarını doğru bir şekilde iyileştirmek, organize etmek ve korumak için turistlerin artan seyahat deneyimlerine dair bilgileri toplaması kritik bir önem arz etmektedir (Halvorsrud, Kvale & Følstad, 2016). Ayrıca turistlerin ilgi alanları, istekleri ve geçmiş deneyimleri hakkında bilgi toplamak, turistik ürünlerin yenilik kapasitesini ve böylece müşteri değerini de artıracaktır (Yachin, 2018). Seyahat edenlerin internet mecralarından paylaştıkları deneyimler, turizm araştırmaları için dikkate değer bir veri kaynağı haline gelmiştir. Turistik deneyimlerin paylaşıldığı sosyal medya platformları arasında önde gelen mecralardan birisi olan TripAdvisor'da, yerel ve uluslararası turistik destinasyonlara dair ziyaretçi deneyimleri, fotoğraflar, yorumlar ve genel değerlendirmeler milyonlarca kişinin erişimine açık olarak paylaşılmaktadır. Nitekim bu mecralarda paylaşılan içeriklerin incelenmesi, ziyaretçi deneyimlerinin daha iyi anlaşılmasını ve söz konusu ziyaret mekânlarının gelişmiş ve gelişime açık yönlerinin tespit edilmesini sağlayacak, hizmet kalitesini artırmada yol gösterecektir (O'connor, 2008; Stoleriu vd., 2019).

YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı, Kasımiye Medresesi ile Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin edindikleri deneyimleri keşfetmektir. Ziyaretçi deneyimlerini derinlemesine incelemek amacıyla nitel araştırma tercih edilmiştir. Nitel araştırmalar, katılımcıların düşüncelerine, duygularına ve fikirlerine dair daha kapsamlı tespitler yapılabilmesini sağlamaktadır (Baxter & Jack, 2008). Deneyimlerin incelendiği veri seti, ziyaretçilerin TripAdvisor'da paylaştıkları yorumlardan oluşmaktadır. TripAdvisor, dünyanın çeşitli yerlerindeki turistik destinasyonlar hakkında kısa açıklamalar ve yapılabilecek aktiviteler hakkında tavsiyeler gibi özel bilgilerin yanı sıra ziyaretçilerin yorumlarını, fotoğraflarını ve değerlendirmelerini içermektedir (Stoleriu vd., 2019: 197). TripAdvisor'da yer alan yorumlar, seyahat araştırmalarında gün geçtikçe daha geçerli bir veri kaynağı olarak kabul edilmekte ve deneyim araştırmalarına konu olmaktadır (Kladou & Mavragani, 2015; Lupu, Brochado & Stoleriu, 2017; Akgül & Eren, 2024; Yiğit & Doğan, 2024). Nitekim TripAdvisor gibi kullanıcıların çevrimiçi ortamda yazdıkları yorumlarla oluşturulan veriler, bir deneyimi tüm yönleriyle değerlendirebilmeyi mümkün kılan değerli bir kaynaktır (Riva & Agostino, 2022). Ayrıca TripAdvisor'daki yorumlar genellikle zengin bilgiler içermekle birlikte (Xiang, Du, Ma & Fan, 2017), aynı zamanda manipülatif veya spam olabilecek yorumları önleyebilen bir denetim sistemine de sahip olduğu için kullanıcı yorumlarının gerçek deneyimleri yansıttığı söylenebilir (Filieri, Alguezaui & McLeay, 2015).

Araştırmada, veri setinin incelenmesi için netnografi analizi tercih edilmiştir. Costello, McDermott & Wallace'a (2017) göre netnografik analiz, metinsel verilerin incelenmesi ve çevrimiçi toplulukların araştırılmasıdır. Netnografi, ziyaretçilerin seyahat deneyimleri hakkındaki fikirlerini ve düşüncelerini paylaştıkları çevrimiçi platformları analiz ederek turist deneyimlerinin anlaşılmasını geliştirmek için kullanılmaktadır. Bu yaklaşım, araştırmacıların diğer turistlerden seyahatle ilgili değerli bilgiler edinmesini sağlamaktadır (Mkono & Markwell, 2014). Ayrıca

netnografik analiz; anlamların, sembollerin, bilişsel ve duygusal boyutların çeşitli yönlerine ilişkin kapsamlı ve derin içgörüler sağlama potansiyeline sahiptir. Bu metodolojik yaklaşım, geleneksel etnografik araştırmalara kıyasla daha verimli ve uygun maliyetli olma avantajını sunmaktadır (Kozinets, 2006). Kozinets (2010) tarafından önerildiği üzere, netnografik analiz; planlama ve giriş, veri toplama, veri analizi ve yorumlama olmak üzere üç aşamada gerçekleştirilmiştir.

Planlama ve Giriş

Planlama ve giriş aşamasında, araştırma sorusunun belirlenmesi ve araştırma alanları olan Kasımiye Medresesi ile Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin deneyimlerini incelemek için en uygun çevrimiçi platformun tespit edilmesi gerekmektedir. Nitekim bu çalışmanın temel araştırma sorusu: “Kasımiye Medresesi ile Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin ziyaret deneyimlerinin boyutları nelerdir?” şeklindedir. Kozinets (2010), zengin veri seti elde etmek için çevrimiçi platform seçiminde araştırma amacının, aktif kullanıcıların, takipçi sayısının ve üye çeşitliliğinin dikkate alınmasını önermektedir. Bu doğrultuda, çevrimiçi platform olarak TripAdvisor seçilmiştir. Çünkü kullanıcıların TripAdvisor üzerinden paylaştıkları deneyimler büyük bir veri seti sunmaktadır (Van der Zee & Bertocchi, 2018).

Veri Toplama

Araştırmada veri setini oluşturan ziyaretçi yorumları, Kasım-Aralık 2024 tarihleri arasında TripAdvisor’dan elde edilmiştir. Yorumların toplanmasında birtakım hususlar dikkate alınmıştır. İlk olarak, bu yorumlar arasında yalnızca ziyaretçilerin deneyimlerini paylaştıkları içerikler veri setine dahil edilmiş; “iyi, kötü, etkileyici” gibi kısa ifadeler ve ücret, giriş saatleri gibi bilgilendirme amaçlı yazılan, gerçek bir ziyaret deneyimini kapsamayan yorumlar dikkate alınmamıştır. Ayrıca İngilizce dışında hakim olunmayan diğer yabancı dillerdeki yorumlar da analize alınmamıştır. Nitekim Kasımiye Medresesi için Nisan 2011-Aralık 2024 tarihleri arasında yazılmış olan 274 yorumdan 250’si; Deyrulzafaran Manastırı için ise Ekim 2011-Aralık 2024 tarihleri arasında yazılmış olan 716 yorumdan 634’ü olmak üzere toplam 884 yorum değerlendirmeye alınmıştır.

Veri Analizi ve Yorumlama

Araştırmanın veri setini oluşturan yorumları incelemek için içerik analizinden faydalanılmıştır. İçerik analizi, netnografi araştırmalarında sıklıkla kullanılan analiz yöntemlerinden biridir (Tavakoli & Wijesinghe, 2019). Analiz sürecinde MAXQDA nitel veri analizi programından faydalanılmış; ayrıca Corbin & Strauss (2015: 105-108) tarafından önerilen nitel veri analizi ve yorumlama yönergeleri uygulanmıştır. Bu doğrultuda aşağıdaki hususlara dikkat edilmiştir.

- Verileri toplarken ve analiz ederken objektif olunması,
- Verilerin tekrar tekrar okunması ve anlaşılması,
- Verilerin en küçük parçalarına kadar incelenmesi,
- Veriyi oluşturan katılımcıların mahremiyetinin ve gizliliğinin korunması,

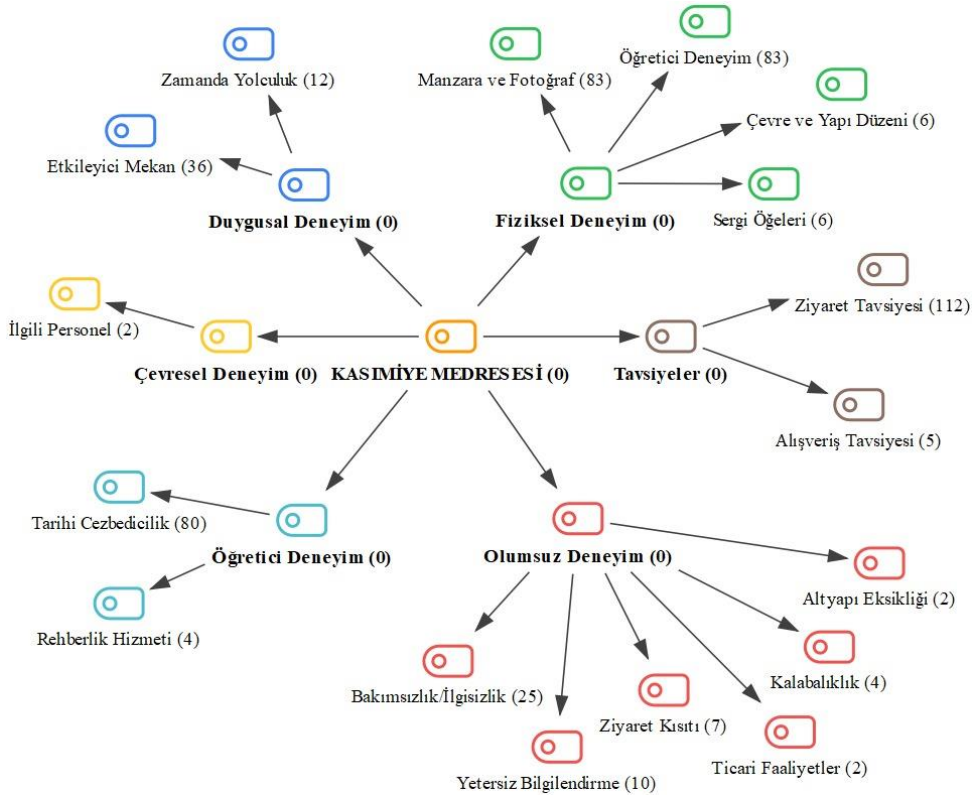
- Verilere “ne, nasıl, neden” gibi sorular sorarak bu verilerin neyi ifade ettiğini, olayın nasıl gerçekleştiğini ve olayların neden olduğunun sorgulanması. Böylece verilerin daha derinlemesine incelenmesi ve bağlantılarının ortaya çıkarılması mümkün olmaktadır.
- Veriler arasındaki benzerliklerin ve farklılıkların belirlenmesi,
- Verileri anlamlandırmak için metaforların geliştirilmesi.

İlgili öneriler dikkate alınarak, ham verileri daha anlaşılır şekilde küçük kategorilere dönüştürmek için açık kodlamadan yararlanılmıştır. Böylece yorumlardaki anlam bütünlüğünü ortaya çıkarmak için kelime kelime detaylı bir analiz gerçekleştirilmiştir. Ardından, ziyaretçilerin ziyaret deneyimlerinin boyutlarını temsil eden temaları belirlemek için eksen kodlama yöntemi kullanılmıştır. Analiz neticesinde kavramsal bir çerçeve ortaya koymak için seçici kodlama yapılmıştır.

Çalışmanın güvenilirliğini sağlamak için, araştırma tekniğinin ve aşamalarının kapsamlı bir açıklamasını sunmak gerekmektedir. Ayrıca verilerin doğruluğunu ve güvenilirliğini artırmak için bilgi ve sonuç arasındaki bağlantıyı göstermek amacıyla incelenen kaynağa açıkça atıfta bulunmak önemlidir (Yiğit & Akgül, 2023; Akgül & Eren, 2024). Nitekim bu çalışmada doğrudan alıntılar kullanılarak ziyaretçi değerlendirmeleri ile bulgular ilişkilendirilmiştir. Ayrıca, oluşturulan kategori ve boyutların güvenilirliğini sağlamak için ilgili konuda bir uzmanın görüşüne başvurulmuştur. Bağımsız bir araştırmacının veri analizi sürecini gözden geçirmesi, nitel bir çalışmanın geçerliğini artırması açısından önem taşımaktadır (Creswell, 2014: 160). Bu çalışmanın veri seti ikincil veri kaynaklarından oluştuğu için TR Dizin etik kurul izni gerektiren çalışma grubunda yer almamaktadır.

BULGULAR

Kasımiye Medresesi’ni ziyaret edenlerin TripAdvisor üzerinden deneyimlerini paylaştığı 250 yorumun içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizi ile ziyaretçi deneyimleri ana ve alt temalara ayrılmıştır. Bu doğrultuda altı ana tema ve bu temalarla ilişkili 17 alt tema ortaya çıkmış ve bu temalar 479 kez tekrarlanmıştır. Bazı ziyaretçilerin yorumları birden fazla deneyimle ilişkilendirildiği için kod tekrarlanma sayısı yorum sayısından fazladır (Şekil 1).



Şekil 1. Kasımiye Medresesi Ziyaret Deneyimine İlişkin İçerik Analizi

Şekil 1 incelendiğinde, ziyaretçilerin Kasımiye Medresesi deneyimlerine ilişkin temalar; “Fiziksel Deneyim”, “Duygusal Deneyim”, “Çevresel Deneyim”, “Öğretici Deneyim” ve “Olumsuz Deneyim” olarak adlandırılmıştır. Bu temaların dışında, ziyaretçilerin Kasımiye Medresesi ziyaretine dair yazdıkları tavsiyeler “Tavsiyeler” teması altında değerlendirilmiştir. Fiziksel Deneyim ana temasının altındaki alt temalar “Manzara ve Fotoğraf”, “Mimari Cezbedicilik”, “Çevre ve Yapı Düzeni” ile “Sergi Öğeleri” olarak kodlanmıştır. Duygusal Deneyim ana temasının altında ilişkilendirilen alt temalar “Etkileyici Mekân” ve “Zamanda Yolculuk” olarak kodlanmıştır. Çevresel Deneyim temasının altında yalnızca “İlgili Personel” alt teması çıkmıştır. Öğretici Deneyim temasında “Tarihi Cezbedicilik” ve “Rehberlik Hizmeti” alt temaları oluşturulmuştur. Olumsuz Deneyim ana teması ise “Bakımsızlık/İlgisizlik”, “Yetersiz Bilgilendirme”, “Ziyaret Kısıtı”, “Kalabalıklık”, “Ticari Faaliyetler” ve “Altyapı Eksikliği” alt temaları ortaya çıkmıştır. Tavsiyeler ana temasında ise “Ziyaret Tavsiyesi” ve “Alışveriş Tavsiyesi” alt temaları ortaya çıkmıştır. Temalar ve alt temalarla ilişkilendirilen ziyaretçi yorumlarından öne çıkanlar Tablo 1’de paylaşılmıştır.

Tablo 1’e bakıldığında, Fiziksel Deneyim ana teması altında en sık tekrarlanan alt temaların “Mimari Cezbedicilik” ile “Manzara ve Fotoğraf” olduğu görülmektedir. “Duygusal Deneyim” ana teması altında en sık tekrarlanan alt tema ise “Etkileyici Mekân” olmuştur. Çevresel Deneyim ana temasında “İlgili Personel” alt teması yalnızca iki defa tekrarlanmıştır. Öğretici Deneyim ana temasında ise “Tarihi Cezbedicilik” kodu en sık tekrarlanan alt temadır.

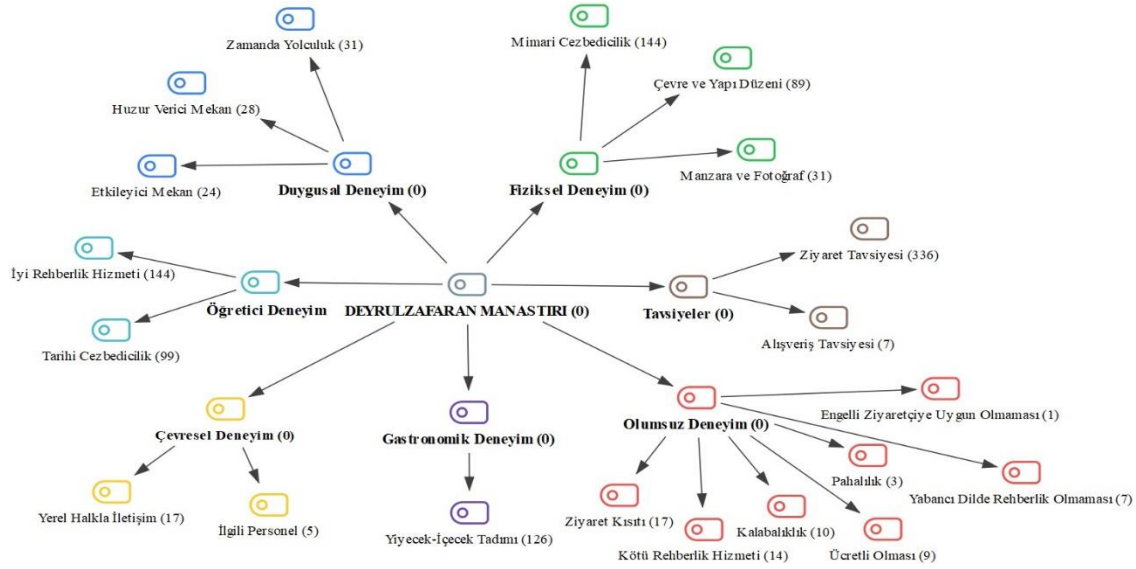
Tablo 1. Kasımiye Medresesi Ziyaretçilerinin Öne Çıkan Yorumları

Tema	Kod-Sıklık	Yorum
Fiziksel Deneyim	Mimari Cezbedicilik (83)	“Şaheser bir yapı görülmesi gereken bir yer yolunuz düşerse mutlaka ziyaret edin. Muhteşem bir yapı ve muhteşem bir manzara.” (Y81) “Kasımiye medresesi değişik bir mimari ile tasarlanmış gün doğduktan sonra güneş batana kadar cephe önemli olmaksızın tüm derslikler güneş ışığından faydalanabiliyor. Dersliklerin kapı yüksekliği bir metreden biraz fazla. Bu yükseklik özellikle tercih edilmiş öğrenci hocasının huzuruna girerken başını eğsin, hürmette kusur etmesin diye. Orta Asyadan gelen sembolizmin İslam felsefesi ile kucaklaştığı bir şah eser.” (Y86)
	Manzara ve Fotoğraf (83)	“We got here around dusk and everything was lit up and it was stunningly beautiful, and I would suggest to see it at night if possible, plus the little cemetery close by. Great photo ops and usually a wedding or some event in the vicinity which is always interesting too.” (Y101) “İçerideki küçük havuzda yansıma fotoğrafları ve gün batımındaki müthiş ışık oyunları ile tarihsel bir beklenti ile gidilmediği sürece insanı fotoğrafik açıdan tatmin edecek bir yer. Ancak kalabalıkta fotoğraf çekmek de kolay iş değil. Mardin’deki çoğu yer gibi tam potansiyeli ile kullanılamayan bir mekân.” (Y110)
	Çevre ve Yapı Düzeni (6)	“Çok iyi korunmuş mükemmel bir yapı tertemiz özellikle havuzlu bölüm harika.” (Y114)
	Sergi Öğeleri (6)	“Kasımiye Medresesi İslami bulguların ve materyallerin bulunduğu mükemmel bir medrese. Dönemin tarihi dokusunu yaşayabildiğimiz gibi bilgisel olarak doyumun zirvesini yaşayabileceğiniz bir yerdir.” (Y113)
Duygusal Deneyim	Etkileyici Mekân (36)	“Bu medrese beni derinden etkiledi. Mardin’in biraz dışarısında. Vakit geç olduğu için kapanmadan görebildik. Ama görmeye değer. Akan su ve havuzu var. Tasavvufi olarak. İnsanın doğumdan başlayıp ölüme kadar olan, bölüm suyun coşkusuna göre insanı anlatıyor. Ders görülen odalar açık. Çok güzel bir Medrese mutlaka ziyaret edin.” (Y31)
	Zamanda Yolculuk (12)	“Mekân çok güzel. Kafanızı Demir pencereye dayayıp gözlerinizi kapattığınızda andaki huzurla birlikte geçmişe gidebiliyorsunuz. İnsan ömrünü tasvir eden Çeşme’yi çok beğeneceksiniz. Fotoğraf çekimi için mekân ve ışık bakımından Harika. Gidin görün yaşayın.” (Y105)
Çevresel Deneyim	İlgili Personel (2)	“Çok çok kibar çalışanları var.” (Y8)

Öğretici Deneyim	Tarihi Cezbedicilik (80)	"500 senelik muhteşem bir yapı. Zamanında matematik, sanat, uzay ve tıp eğitiminin verildiği harika bir medrese. Artık günümüzde camilerin böyle özellikleri yok maalesef." (Y100)
		"Bu medresenin içinde tarihi yaşamak ve geçmiş zamanlarda bilim ve astronomi konusunda ne kadar ilerde olduğumuzu görmek şaşırtıcı..." (Y244)
	Rehberlik Hizmeti (4)	"Rehberden dinleyerek gezin." (Y130)
		"Mutlaka rehberle gezin anlatacaklarına şaşıracaksınız." (Y141)
Olumsuz Deneyim	Bakımsızlık/İlgisizlik (25)	"Böyle bir yer bakımsız bırakılmış, yazık. Neden Kültür ve Turizm Bakanlığı tam anlamıyla el atmamış anlamış değilim. En kısa zamanda gerekli düzenlemelerin yapılması ümidiyle..." (Y73)
		"Mardin gezimizde uğrak noktalarımız arasındaydı. Organize bir müze şeklinde olmaması üzücüydü. Özellikle manastırlardaki temizlik ve düzen neden burada yok diye üzüldük açıkçası." (Y99)
	Yetersiz Bilgilendirme (10)	"There is little info displayed inside." (Y20)
		"İçeride bilgilendirme çok kötü, hatta yok." (Y49)
	Ziyaret Kısıtı (7)	"Arkadaşlarla üst kata çıkmak istedik. Bazı kişilerin orada gezdiğini gördük. Görevli olup olmadığı dahi belli olmayan bir kişi üst kata çıkamayacağımızı söyledi. Yetkililerin buna çözüm bulması lazım." (Y94)
	Kalabalıklık (4)	"Medrese harika ancak curcuna halinde insanlar rehber eşliğinde gruplar halinde içeri alınsa hem daha sakin hem de daha kaliteli bir gezi olur." (Y46)
	Ticari Faaliyetler (2)	"İçeride sadece evlenmek üzere gelen çiftlerin fotoğraf çekim stüdyosu haline gelmiş. Sürekli olarak 4-5 çift evlilik fotoğrafı çekiyor. Bir de onların beraberinde gelen aileleri nedeni ile sanki stüdyo gibi kullanılıyor. Bizler gibi tarihini öğrenmek isteyen ve kültür turizmi yapan insanlara ise fotoğraf karesine engel olduğumuz düşüncesi ile ters ters bakarak 'bu insanların burada ne işi var' gibi bakışlar atıyorlar." (Y16)
Tavsiyeler	Altyapı Eksikliği (2)	"Tuvaletler bakımsız." (Y72)
	Ziyaret Tavsiyesi (112)	"Mardin ziyaretinde görülmesi gereken ve gizemleriyle dolu bir medrese olma özelliği ile doğumdan ölüme olan yolculuğu gösteren ziyaret etmeyi unutmayın." (Y90)
		"I definitely recommend all travelers to visit this place during the sunset." (232)
	Alışveriş Tavsiyesi (5)	"Girmeden önce kapıda boncuklu bileklikler ve süs eşyaları satan çocuklar var. Gayet uygun fiyatlarda güzel takılar var bence birkaç tane alıp her yerde kullanabilirsiniz." (Y69)

Olumsuz Deneyim ana temasında en sık tekrarlanan alt tema “Bakımsızlık/İlgisizlik” olmuştur. Son olarak, Tavsiyeler ana teması altında en fazla “Ziyaret Tavsiyesi” alt teması tekrarlanmıştır. Tavsiyeler ana temasının kodları hariç, tüm deneyim alt temaları arasında en sık tekrarlananlar “Mimari Cezbedicilik” (83), “Manzara ve Fotoğraf” (83) ve “Tarihi Cezbedicilik” (80) kodları olmuştur.

Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin TripAdvisor üzerinden deneyimlerini paylaştığı 634 yorumun içerik analizi yapılmıştır. İncelenen yorumlar doğrultusunda yedi ana tema ve 19 alt tema ortaya çıkmış, bu alt temalar 1142 kez tekrarlanmıştır (Şekil 2).



Şekil 2. Deyrulzafaran Manastırı Ziyaret Deneyimine İlişkin İçerik Analizi

Şekil 2 incelendiğinde, ziyaretçilerin Deyrulzafaran Manastırı deneyimlerine ilişkin ana temalar; “Fiziksel Deneyim”, “Duygusal Deneyim”, “Öğretici Deneyim”, “Çevresel Deneyim”, “Gastronomik Deneyim” ve “Olumsuz Deneyim” olarak adlandırılmıştır. Bu temaların dışında, ziyaretçilerin Deyrulzafaran Manastırı ziyaretine dair yazdıkları tavsiyeler “Tavsiyeler” ana teması altında toplanmıştır. Fiziksel Deneyim ana teması altında olan alt temalar “Mimari Cezbedicilik”, “Çevre ve Yapı Düzeni” ile “Manzara ve Fotoğraf” olarak adlandırılmıştır. Duygusal Deneyim ana teması altında olan alt temalar “Zamanda Yolculuk”, “Huzur Verici Mekân” ve “Etkileyici Mekân” olarak adlandırılmıştır. Öğretici Deneyim ana teması altında ise “İyi Rehberlik Hizmeti” ile “Tarihi Cezbedicilik” alt temaları oluşturulmuştur. Çevresel Deneyim ana teması altında “Yerel Halkla İletişim” ile “İlgili Personel” alt temaları ortaya çıkmıştır. Ziyaretçilerin Deyrulzafaran Manastırı’nın kafeteryasında satın aldıkları ve deneyimledikleri yiyecek-içecek üzerine olan yorumları Gastronomik Deneyim ana temasında toplanmış ve “Yiyecek-İçecek Tadımı” adıyla alt tema oluşturulmuştur. Olumsuz Deneyim ana teması altında ise “Ziyaret Kısıtı”, “Kötü Rehberlik Hizmeti”, “Kalabalıklık”, “Ücretli Olması”, “Yabancı Dilde Rehberlik Olmaması”, “Pahalılık” ve “Engelli Ziyaretçiye Uygun Olmaması” alt temaları oluşturulmuştur. Temalar ve kodlarla ilişkilendirilen ziyaretçi yorumlarından öne çıkanlar Tablo 2’de paylaşılmıştır.

Tablo 2. Deyrulzafaran Manastırı Ziyaret Deneyimine İlişkin İçerik Analizi

Tema	Kod-Sıklık	Yorum
Fiziksel Deneyim	Mimari Cezbedicilik (144)	"An incredible place. Not only is this one of the most significant locations in the Syriac Orthodox Church, but it is built on top of an Assyrian sun temple, which you can also visit. You can feel the significance every step you take." (Y2)
		Muazzam bir kompleks. Tek başına heybetli duruşuyla ovaya hükmediyor. Ay tapınağı odası oldukça ilginç. (Y99)
		"Kubbeleri, kemerli sütunları, ahşap ve taş el işlemleriyle dikkat çeken, ismini Manastırın etrafında yetişen safran adlı bitkiden almış, yüzlerce yıllık tarihi bünyesinde barındıran, bölgenin en bakımlı manastırı. (Y376)
	Çevre ve Yapı Düzeni (89)	"Mükemmel korunmuş, çok bakımlı ve hayranlık uyandıracak kadar düzenli bir manastır." (Y46)
		"5.yy dan günümüze kadar gelmiş olan manastır sanki bugün yapılmışçasına temiz ve yepyeni bir şekilde bizleri ağırlamakta." (Y397)
		"Şehrin en bakımlı yapısı. İyi restore edilmiş, yaşayan bir mekân." (Y537)
Duygusal Deneyim	Manzara ve Fotoğraf (31)	"The garden that has a little cafe next to it is an awesome spot for photography as the view fantastic." (Y237)
		"Özellikle Mezapotamya da gün batımını izlemek mükemmel bir deneyimdi." (Y515)
	Zamanda Yolculuk (31)	"An olarak tarihe ışıktığınız bir yerdeyiz. Muhakkak gelip görmelisiniz ... Tarihe şahitlik eden duvarlara dokunmayı ihmal etmeyin." (Y18)
		"Sanki 1500 sene geçmişi yaşıyorsunuz...(Y284)
	Huzur Verici Mekân (28)	"Sadeliği temizliği ve insanın ruhunu dinlendiren ambiyansı ile ziyaret edilmeyi hak eden yerlerin başında geliyor." (Y218)
		"In the middle of vast vineyard and hundreds of years old olive trees, mesmerizingly peaceful atmosphere where you feel and live the modestly hospitable character of all Mardin." (Y240)
Öğretici Deneyim	Etkileyici Mekân (24)	"Bu mekânda aşkı, dinsel duyguları yeniden tattım. Sabah şafak vakitlerinde çok yoluna düştüm ve güneşin doğuşunu sessizlik ortamında doğanın kucığında felsefi düşüncelerin sardığı bir şekilde yaşadım. Aşkı hatırladım. Şiir yazma yeteneğim ayaklandı ve güzel diziler ürettim. Hem uhrevi hem de dünyevi ambiyanslar yaşadım. Kalbimde ayrı bir yeri ve anısı var bu yerin." (Y480)
		"Yapının tarihi dokusu size yaşanmışlık hissini yansıtıyor. Özellikle güneş tapınağına indiğinizde bulunduğunuz yerin maneviyatı ve gücü sizi sarıyor." (Y261)
	İyi Rehberlik Hizmeti (144)	"Rehber eşliğinde gezip, tarihine ilişkin daha iyi bilgilenebilirsiniz. Güzel anlatımı ve dostluğu için rehberimiz Lukas'a çok teşekkürler..." (Y385)
		"Yaşayan bir manastırı gezmek inanılmaz bir duygu. İçeri girdiğimizde rehberle karşılaşınca şaşırdık açıkçası. İnanılmaz profesyonel, kibar ve işinin ehli bir rehberdi. Hiç uzatmadan bizi sıkmadan tane tane anlattı. Fotoğraf çekmemiz için zaman tanıdı. Çok memnun kaldık." (Y523)
Öğretici Deneyim	Tarihi Cezbedicilik (99)	"İçeriye gezdiren rehber arkadaş mükemmel bir anlatıma sahip ve manastırda yaşayanlardan birisi. Ailecek gittik ve hayranlıkla çıktık." (Y534)
		"Tarihi bir de burada yaşamınızı öneririm. Hele mezarlık bölümü ve hikayesi eminim ki sizi çok şaşırtacak." (Y136)

		"Tarihi anlamda çok enteresan bir yer hayran kaldım tarih kokuyor." (Y658)
Çevresel Deneyim	Yerel Halkla İletişim (17)	"Şans eseri turumuzun sonunda kilisede yaşayan bir rahip ile oldukça uzun bir zaman geçirme ve sohbet etme şansımız oldu, özellikle Süryani tarihi ile ilgili ayrıntılı bilgiler aldık." (Y172) "We had the chance to talk with the helpers of the clergy man, we had even seen the metropolitan bishop! We had long conversations on the religion and their place in the country." (Y652)
	İlgili Personel (5)	"Aktif bir manastır. Çok ilgili görevlileri var, muazzam bir yapı. Mutlaka görülmesi gereken bir yer." (Y16)
Gastronomik Deneyim	Yiyecek-İçecek Tadımı (126)	"Daha önce yorumlarda okuduğumdan denedim, çörek ve çay nefisti gerçekten. Çöreği ve çayı satın da alabiliyorsunuz." (Y298) "Özel Süryani hurmalı bademli çöreği özel zafaran çayı ve tabiki şarabın tadına bakmadan geçmeyin diyorum o kadar." (Y399) "Manastırı gezmeden veya gezdikten sonra zafaran çayı içmeyi unutmayın. Ve bir paket de evinize götürün çünkü özleyeceksiniz." (Y259)
	Ziyaret Kısıtı (17)	"Koskoca manastırda sadece 4 bölümü gezdiriyorlar. Girmek istediğinizde de 'orası bizim özel alanımız ya da ayine katılamazsınız' gibi saçma cevaplar veriyorlar." (Y125) "Sadece birkaç bölümü görebildik; nedense diğerleri kapalı dedikleri için tadımız kaçtı. Tamamını göremediğim için manastır hakkında bir yorum yapmayacağım ama işletmede bir sorun olduğu muhakkak!" (Y175)
Olumsuz Deneyim	Kötü Rehberlik Hizmeti (14)	"Rehber olarak da oradaki Süryani bir genç size eşlik ediyor. Bilgi birikimi benim googlede okuduğumla aynı seviyede hitap berbat. Kendi kendime gezsem daha fazla keyif alırdım o derece" (Y125) "En büyük sorun manastır rehberinin çok hızlı ve kısa rehberlik anlatımları. Bazı şeyleri anlayamadık." (Y593)
	Kalabalıklık (10)	"Bayram nedeniyle çok kalabalık. Bu yüzden giriş için 40 dk bekledik." (Y177) "Biz kalabalık bir grupla çıkışarak gezmek zorunda kaldık. Bu da gezinin keyfini bayağı azalttı." (Y187)
	Ücretli Olması (7)	"İçeri girerken sizden para talep ediyorlar. Bu bana çok ters geldi hiçbir kilise cami hahamdan para alınmadı ilk kez burada karşılaştım. Bence burayı itici kılan tek nokta buydu." (Y510)
	Yabancı Dilde Rehberlik Olmaması (7)	"I waited and the dude who was leading only spoke Turkish and no English." (Y533)
	Pahalılık (3)	"Tamamen ticaret mantığı ile yönetilmeye çalışılıyor. 3 oda gezdirmek için istenilen para yüksek. Hiç gitmenize gerek yok. Uzaktan bakın yeterli." (Y7)
	Engelli Ziyaretçiye Uygun Olmaması (1)	"And the monastery is on top of a hill and visitors are not allowed to use the road - even the disabled are not allowed to use any vehicles." (Y592)
	Ziyaret Tavsiyesi (336)	"Mardin'de kesinlikle görülmesi gereken yerler ve özellikle Nisan ve Mayıs ayında gezilmeli." (Y31) "Don't miss this "once in a life time" visit if you are around Mardin." (Y676)
Tavsiyeler	Alışveriş Tavsiyesi (7)	"Çıkmadan önce girişteki binada hediyelik eşyaları karıştırın. Elbet bir şeyler bulacaksınız sevdikleriniz için." (Y568)

Tablo 2'ye bakıldığında, Fiziksel Deneyim ana teması altında en sık tekrarlanan alt temaların "Mimari Cezbedicilik" ile "Çevre ve Yapı Düzeni" olduğu görülmektedir. "Duygusal Deneyim" ana teması altında en sık tekrarlanan alt temalar ise "Zamanda Yolculuk" ile "Huzur Verici Mekân" olmuştur. Öğretici Deneyim ana temasında "İyi Rehberlik Hizmeti" en sık tekrarlanan alt tema olmuştur. Çevresel Deneyim ana temasında ise "Yerel Halkla İletişim" en sık tekrarlanan alt temadır. Gastronomik Deneyim ana teması altında ise "Yiyecek-İçecek Tadımı" alt teması oluşturulmuştur. Bu temaya ilişkin yorumlarda, ziyaretçilerin çoğunluğu manastırın kafeteryasında satılan Süryani çöreği ile safran çayı tüketimine yönelik deneyimlerini paylaşmışlardır. Olumsuz Deneyim ana temasında en sık tekrarlanan alt temalar "Ziyaret Kısıtı" ile "Kötü Rehberlik Hizmeti" olmuştur. Son olarak, Tavsiyeler ana teması altında en fazla "Ziyaret Tavsiyesi" alt teması tekrarlanmıştır. Tavsiyeler ana temasının kodları hariç, alt temalar arasında en sık tekrarlananlar "Mimari Cezbedicilik" (144), "İyi Rehberlik Hizmeti" (144) ve "Yiyecek-İçecek Tadımı" (126) alt temaları olmuştur.



Şekil 3. Kasımiye Medresesi Kelime Bulutu



Şekil 4. Deyrulzafaran Manastırı Kelime Bulutu

Kasımiye Medresesi ziyaretçilerinin tüm çevrimiçi yorumlarından elde edilen kelime bulutu Şekil 3'te gösterilmektedir. Kelime bulutu analizi yapılırken “ve, çok, ya da, bir, gidin, ile” gibi bağlaç veya bir niteleme içermeyen kelimeler analize dahil edilmemiştir. Yorumlarda öne çıkan kelimelere bakıldığında; “tarihi, muhteşem, mezopotamya, manzarası, etkileyici” kelimelerinin yoğunlukta olduğu görülmektedir. Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin tüm çevrimiçi yorumlarından elde edilen kelime bulutu ise Şekil 4'te gösterilmektedir. Kelime bulutu analizi yapılırken “ve, çok, ya da, bir, gidin, ile” gibi bağlaç veya bir niteleme içermeyen kelimeler analize dahil edilmemiştir. Yorumlarda öne çıkan kelimelere bakıldığında; “rehber, tarihi, etkileyici, önemli, tavsiye” kelimelerinin yoğunlukta olduğu görülmektedir.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, Mardin ilinin önemli turistik merkezleri arasında olan Kasımiye Medresesi ile Deyrulzafaran Manastırı'na gelen ziyaretçilerin TripAdvisor platformu üzerinden yazdıkları yorumlar üzerinden ziyaret deneyimleri incelenmiştir. Bu doğrultuda Kasımiye Medresesi için yazılan 250 yorum, Deyrulzafaran Manastırı için

yazılan 634 yorum olmak üzere toplam 884 yorum incelenmiştir. Kasımiye Medresesi yorumlarından altı ana tema ve 17 alt tema oluşturulmuş, bu temalar 479 defa tekrarlanmıştır. Deyrulzafaran Manastırı yorumlarından ise yedi ana tema ve 19 alt tema oluşturulmuş, bu temalar 1142 defa tekrarlanmıştır.

Kasımiye Medresesi'ne ilişkin deneyimlerin boyutlarına bakıldığında, ziyaretçilerin çoğunlukla Fiziksel Deneyim yaşadıkları görülmektedir. Bu tema altında ise çoğunlukla "Manzara ve Fotoğraf" (83) ile "Mimari Cezbedicilik" (83) alt temaları öne çıkmaktadır. Bu bulgular, Kasımiye Medresesi ziyaretçilerinin çoğunlukla medresenin mimari yapısı, konumu ve manzarasından etkilendiklerini ve deneyimlerini bu fiziki özelliklerin şekillendirdiğini göstermektedir. Ayrıca ziyaretçilerin, medresenin çevresel özelliklerinden dolayı fotoğraf çekme davranışlarının öne çıktığı anlaşılmaktadır. Harman ve diğerleri (2022) tarafından yapılan araştırmada da ziyaretçilerin fotoğraf çekme davranışlarında en sık hedef olarak doğal çevrenin çekildiği tespit edilmiştir. Hillman (2007), fotoğrafın, turistlerin deneyimlerinin aktarılmasını sağlayan bir araç olduğunu ifade etmiştir. Bu nedenle ziyaretçilerin deneyimlerini fotoğraflamak istemeleri yaygın olarak görülen davranışlardan biridir. Çünkü fotoğraf çekmek, bir turistik destinasyonun çekiciliklerinin keşfedilmesine olan isteği arttırırken, bireylerin ziyaret süreçlerini şekillendirmekte ve unutulmaz deneyim oluşturmada aracı olmaktadır (Gogoi, 2014). Diğer yandan, ziyaretçiler Kasımiye Medresesi'nin mimari tasarımından ve fiziki fonksiyonlarından etkilendiklerini sıklıkla ifade etmişlerdir. Medresenin tarihi bir yapı olması ve taş işlemlerin çeşitli örnekleri olmasından dolayı ziyaretçiler için bir çekicilik oluşturmuş ve bunu da yorumlarında paylaşmışlardır.

Kasımiye Medresesi ziyaretçilerinin deneyim boyutlarından bir diğeri de Duygusal Deneyim'dir. Duygusal deneyim boyutu altında "Etkileyici Mekân" (36) en sık tekrarlanan alt tema olmuştur. Bu alt temayla ilişkili olan yorumlar, ziyaretçilerin medresenin dini bir öneminin olmasından, hikayesinden ve özellikle avlusundaki çeşmenin insan hayatına benzetilmesine yönelik hikayesinden etkilenmelerini içermektedir. Medresenin dini bir yapı olması nedeniyle de ziyaretçiler mekânda manevi bir hisse kapılmışlardır. Duygusal deneyimin bir diğer kodu olan "Zamanda Yolculuk" kodunda ise ziyaretçiler medresenin tarihi geçmişinden miras kalan dokudan etkilendikleri için ziyaretleri sırasında sanki eski zamanları yaşamış gibi hissettiklerini ifade etmişlerdir. Maneviyat ve zamanda yolculuk hissine dair benzer bulgular Altun & Çınar'ın (2019) çalışmasında da tespit edilmiştir.

Kasımiye Medresesi'nin bir sonraki deneyim boyutu "Öğretici Deneyim" olarak adlandırılmıştır. Bu boyut altında en sık tekrarlanan alt tema ise "Tarihi Cezbedicilik" (80) olmuştur. Ziyaretçiler, medresenin köklü tarihini ve hakkındaki hikâyeleri öğrenerek, dini öneminin yanı sıra ilim mekânı olmasından etkilendiklerini sıklıkla dile getirmişlerdir. Öğretici deneyim boyutunun bir diğer alt teması olan "Rehberlik Hizmeti" sık tekrar edilmese de bu alt temayla ilişkili yorumlarda bulunan ziyaretçiler medreseyi rehber eşliğinde gezdiklerini ve aldıkları detaylı bilgilerden etkilendiklerini

ifade etmişlerdir. Nitekim mekânın rehber eşliğinde ziyaret edilmesi, daha anlamlı bir deneyim edinilmesini sağlamıştır.

Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin deneyimleri ağırlıklı olarak “Fiziksel Deneyim” ve “Öğretici Deneyim” olarak boyutlanmıştır. Fiziksel deneyimde en sık tekrarlanan alt tema “Mimari Cezbedicilik” (144), öğretici deneyim ise “İyi Rehberlik Hizmeti” (144) alt teması çoğunluktadır. Ziyaretçiler, manastırın fiziki görünümü, içerisindeki objelerin otantikliği ve mimari süslemeleri gibi unsurların etkileyiciliğini sıklıkla ifade etmişlerdir. Ayrıca, ziyaretçilerin iyi rehberlik hizmeti almalarıyla ilişkili olan öğretici deneyimleri bir diğer önemli bulgudur. Deyrulzafaran Manastırı’na gelen ziyaretçiler sistematik olarak gruplar halinde içeriye alınmakta ve bu ziyarete manastır rehberleri eşlik etmektedir. Bu sayede gelenlere daha kontrollü ve daha bilgilendirici bir ziyaret fırsatı sunulmaktadır. Ziyaretçiler, kendilerine rehberlerin eşlik ederek detaylı anlatım yapmaları sayesinde üst düzey memnuniyet yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Bu nedenle ziyaretçilere rehberlik hizmeti verilmesi, olumlu ziyaretçi deneyimi oluşmasında önemli bir etken olmuştur. Alanyazındaki araştırmalar, iyi bir rehberlik hizmeti alan ziyaretçilerin ziyaret deneyimlerinin ve memnuniyetlerinin de yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir (Van der Merwe & Saayman, 2014; Büyükkuru & Aslan, 2016; Arat & Bulut, 2019; Dönbak, 2021; Özbek & İskender, 2021;). Nitekim Deyrulzafaran Manastırı yorumlarından elde edilen kelime bulutunda en çok öne çıkan kelime “rehber” olmuştur. Kasımiye Medresesi bireysel olarak da gezilebildiği için her gelen ziyaretçi burada rehberlik hizmeti almamakta, bu da iki mekân arasındaki deneyimde farklılıklar ortaya çıkarmaktadır.

Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin ikinci deneyim boyutu ise “Duygusal Deneyim” olmuştur. Bu boyut altında en sık tekrarlanan alt tema “Zamanda Yolculuk” (31) ile “Huzur Verici Mekân” olmuştur. Ziyaretçiler, manastırın tarihi dokusundan ve ziyaret edilen alanların uzun geçmişe dayanmasından dolayı zamanda geriye gittiklerini, tarihte yolculuk yaptıklarını sıklıkla ifade etmişlerdir. Ayrıca ziyaretleri sırasında çok huzurlu hissettiklerini ve dinlendiklerini belirtmişlerdir. Kervankıran & Eryılmaz’ın (2017: 279) da ifade ettiği gibi; kutsal mekânları ziyaret edenler ruhsal açıdan rahatlama, arınma ve kutsanma gibi motivasyonlarla katılmakta olup, bu mekânları ziyaret etmek her ziyaretçi için farklı anlamlar taşımaktadır. Gözgeç Mutlu & Küçükaltan (2019) da dini alanlarda huzur ve maneviyat gibi deneyimler edinildiğini belirtmiş, araştırmalarında katılımcıların çoğunun huzur, maneviyat, ruhen arınma ve dinlenme gibi hisler içinde olduklarını tespit etmiştir. Benzer sonuçlar Altun & Çınar’ın (2019) çalışmasında da tespit edilmiş; ziyaretçiler müze deneyimlerinde rahat ve huzurlu hissettiklerini belirtmişlerdir.

Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin “Çevresel Deneyim” boyutunda en sık tekrar edilen kod “Yerel Halkla İletişim” (17) olmuştur. Ziyaretçilerin manastırda yaşayan insanlarla, din adamlarıyla sohbet etmeleri, deneyimlerini olumlu yönde etkilemiş ve unutulmaz bir anı bırakmıştır. Demir & Demirel (2019) de ziyaretçilerin gittikleri destinasyonlarda yerel halkla iletişim kurmalarının, bir deneyimi unutulmaz kılan önemli unsurlardan biri olduğunu belirtmişlerdir. Manastır ziyaretçilerinin sık

yaşadığı bir diğer deneyim boyutu ise “Gastronomik Deneyim”dir. Ziyaretçiler, manastır ziyaretlerinden önce veya sonra kafeteryasında satılan Süryani çöreği, Süryani kahvesi, safran çayı ve şarap gibi ürünleri deneyimleyerek memnuniyetlerini paylaşmışlardır. Ziyaretçilerin bu deneyimlerine dair ifade ettikleri tüm yorumları olumludur. Nitekim ziyaretçilerin gastronomik deneyimleri de manastır ziyaretlerini olumlu etkilemiş ve diğer insanlara tavsiye etme niyeti göstermişlerdir. Ölmez (2017) ile Yordam & Akkuş (2022) tarafından yapılan araştırmalarda da ziyaretçilerin yöresel ürün deneyimlediklerinde tavsiye etme yönünde davranışta bulundukları belirlenmiştir.

Son olarak, hem Kasımiye Medresesi hem Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin deneyim kodları arasında en sık tekrarlanmış olan “Ziyaret Tavsiyesi” kodu doğrultusunda, ziyaretçiler Mardin iline gelenlerin bu mekânları ziyaret etmeleri yönünde sıklıkla öneride bulunmuşlardır. Nitekim tavsiye niyetinin büyük çoğunlukta olması, ziyaretçilerin deneyimlerinden memnun kaldıklarını göstermektedir.

Kasımiye Medresesi ile Deyrulzafaran Manastırı’nın ziyaret deneyimleri karşılaştırıldığında ortaya çıkan en belirgin farklılık, Deyrulzafaran Manastırı’nda düzenli rehberlik hizmetinin verilmesine bağlı olarak “Öğretici Deneyim” boyutunun öne çıkmasıdır. Manastır ziyaretleri yalnızca rehber eşliğinde yapılabildiği için, mekâna ilişkin dini, mimari ve tarihi detaylar ziyaretçilere anlatılarak deneyim zenginleştirilmektedir. Diğer yandan Kasımiye Medresesi’nde rehber anlatımları sistematik bir şekilde olmadığı için bireysel keşif ve öğrenme çabası ön plandadır. Başka bir farklılık ise “Fiziksel Deneyim” boyutuna ilişkindir. Deyrulzafaran Manastırı mimari cezbediciliği yönüyle öne çıkarken, Kasımiye Medresesi mimarının yanı sıra manzara ve fotoğrafçılık yönüyle öne çıkmıştır. Nitekim medresedeki ziyaretçi deneyimi, medresenin çevresel öğelerinden ve panoramik görüntülerinden dolayı fotoğraf çekme davranışı merkezli olan bir deneyim olarak öne çıkmaktadır. Diğer yandan manastır ziyaretçilerinin iç mekân objelerine ve mimari süslemelere odaklandığı görülmüştür. Medrese ile manastırın “Duygusal Deneyim” içerikleri genel olarak benzerlik taşımakla birlikte, manastır ziyaretçilerinin ağırlıklı olarak huzur ve dinlenme hissi içinde olduğu, medrese ziyaretçilerinin ise daha çok tarihi öneme ve manevi değerinden gelen hikâyelere odaklanan bir deneyim yaşadıkları söylenebilir.

Kasımiye Medresesi ile Deyrulzafaran Manastırı’nın ziyaretçi deneyimleri karşılaştırıldığında, “Gastronomik Deneyim” yönünden belirgin bir farklılık vardır. Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin ilgili ana tema altında özellikle Süryani çöreği, Süryani kahvesi ve safran çayı gibi ürünleri deneyimlemeye yönelik olumlu tecrübeler edindiği görülürken, Kasımiye Medresesi’nde bu yönde bir deneyim sunulmamaktadır. Bu doğrultuda, Kasımiye Medresesi’nde hizmet veren kafeteryada badem şekeri, kiliçe çöreği ve dibek kahvesi gibi yöresel ürünlerin de satışı yapılarak, ziyaretçilere gastronomik deneyim imkânı sunulabilir.

Kasımiye Medresesi ve Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin olumsuz deneyimlerinden de yola çıkarak birtakım öneriler geliştirilmiştir. Kasımiye Medresesi ziyaretçilerinin olumsuz deneyimleri arasında en sık tekrarlanan kodlar “Bakımsızlık/İlgisizlik” (25) ile “Yetersiz Bilgilendirme” (10) kodları olmuştur. Bu kodlarda; ziyaretçiler medresenin bir müze şeklinde organize edilmediğini, çevre temizliği ve bakımının yapılmadığını ve yeterli bilgilendirme panolarının olmadığını ifade etmişlerdir. Ancak söz konusu yorumlar yakın geçmişe ait olmamakla birlikte, medrese 2022 yılı itibarıyla Mardin Artuklu Üniversitesi’nin sosyal tesisi ve turizm uygulama alanı olarak hizmet vermektedir. Ayrıca rehberi olmayan münferit ziyaretçiler, medresede zorunlu staj yapan Turizm Rehberliği Bölümü öğrencileri tarafından rehberlik hizmeti alabilmekte, böylece medrese hakkında bilgi edinebilmektedirler. Bu nedenle söz konusu olumsuzlukların günümüzde yaşanmadığı söylenebilir. Yine de karşılaşılabilecek olumsuzlukların önüne geçmek için Kasımiye Medresesi personeline, Üniversitenin ilgili birimlerinin desteğiyle hizmet içi eğitimler verilebilir ve ayrıca medresenin güvenlik personeline ziyaretçi yönetimi, turist iletişimi vb. konularda eğitimler verilerek hizmet kalitesi artırılabilir.

Deyrulzafaran Manastırı ziyaretçilerinin görece sık dile getirdiği “Kalabalıklık” ve “Yabancı Dilde Rehberlik Olmaması” alt temaları olumsuz deneyimler arasındadır. Manastırın özellikle yoğun sezonda ziyaretçi kapasitesinin aşıldığı ve bunun da ziyaretçilerin deneyimlerini olumsuz etkilediği anlaşılmaktadır. Nitekim ziyaretçi kontrolünün sağlanması adına bir rezervasyon sistemi getirilmesi ve grupların manastır ziyareti için rezervasyon koşulu getirilmesi önerilmektedir. Ayrıca yabancı ziyaretçiler için İngilizce dilde anlatım yapabilecek daimi bir personelin istihdam edilmesinin yerinde olacağı düşünülmektedir.

Kasımiye Medresesi ve Deyrulzafaran Manastırı’nda ziyaret deneyimine ilişkin sağlıklı geri bildirim alabilmek için giriş biletlerine QR kod ile entegre bir memnuniyet anketi uygulaması ile ziyaretçilerden gelen öneri ve şikayetler doğrultusunda iyileştirmeler yapılabilir, böylece ziyaretçi deneyimi ve hizmet kalitesi artırılabilir. Ziyaretçilerin memnuniyet anketlerine katılımını teşvik etmek amacıyla da anketi dolduran turistlere, kafeterya bölümünde geçerli olmak üzere yüzdelik bir indirim oranı tanınabilir.

Bu araştırmanın sınırlılığı, ziyaretçi deneyimlerinin yalnızca TripAdvisor’dan yazılan yorumlar üzerinden tespit edilmiş olmasıdır. Ziyaretçi deneyimine ilişkin daha detaylı bulgular elde etmek ve karşılaştırma yapmak için anket yoluyla veri toplanması sağlanabilir. Ayrıca deneyim ve dini mekân algısı arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik çalışmalar yapılabilir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Teşekkür: Katkılarından dolayı hakemlere teşekkür ederim.

Destek Bilgisi: Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Güncel Turizm Araştırmaları

Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

Etik Kurul Onayı: Çalışma kamuya açık ikincil verilerin kullanılmasıyla oluşturulmuştur.

Veri Kullanılabilirlik Beyanı: Araştırma verileri paylaşılmamıştır.

KAYNAKÇA

- Akgül, O., & Eren, D. (2024). Museum experience in battlefield tourism: A netnographic approach. *Consumer Behavior in Tourism and Hospitality*. 19(3), 352-365. <https://doi.org/10.1108/CBTH-10-2023-0172>
- Aksoy, S., & Çelik, T. (2016). *Mezopotamya uygarlığında Süryani tarihi* (İkinci baskı). Nika Yayınevi.
- Aktaş, A. C. (2024). Kasımiye Medresesi'nin inanç turizmi kapsamında değerlendirilmesi. *II. Uluslararası Mezopotamya İnanç ve Kültür Turizmi Kongresi (IMFCT) 2024 Bildiriler Kitabı*. Detay Yayıncılık.
- Alakuşu, Ş. (2013). Pazarlama iletişimde sosyal medya uygulamaları ve viral pazarlama [Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=vVNzTGHhJH-u3WMToxQ-sCLojq-oYsNiIG3XV-PnuGM5UzkuBW_F1ZG2AmP4AI-
- Alkan, A. (2020). İnanç turizmi açısından Deyrulzafaran Manastırı ve ziyaretçi profili üzerine bir inceleme. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*. 4(2), 1044-1059. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.381>
- Altıparmakoglu Sakarya, G. (2018). Mimari tasarımda su ögesinin farklı kullanım amaçları bakımından incelenmesi: Anadolu örneği. *Asia Minor Studies-International Journal of Social Sciences*. 6(AGP Özel Sayısı), 107-120.
- Altun, A. (2011). *Mardin'de Türk devri mimarisi* (Birinci baskı). T.C. Mardin Valiliği.
- Altun, E., & Çınar, K. (2019). İnanç turizmi kapsamında Mevlana müzesini ziyaret eden turistlerin seyahat motivasyonları üzerine bir araştırma. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*. 1(1), 14-42.
- Arat, T., & Bulut, H. Ç. (2019). Turist memnuniyetinde turist rehberinin rolü: Konya'da bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*. 2(1), 31-43.
- Banerjee, S., & Chua, A. Y. (2016). In search of patterns among travellers' hotel ratings in TripAdvisor. *Tourism Management*. 53, 125-131. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.020>
- Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers. *The Qualitative Report*. 13(4), 544-559. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2008.1573>
- Büyükkuru, M., & Aslan, Z. (2016). Turist rehberlerinin iletişim becerilerinin turistlerin tur deneyimi üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(34), 338-354.
- Çağlayan, M. (2017). *Mardin Ortaçağ anıtları ve yapım teknikleri* (Birinci baskı). Hiperyayın.

- Chen, H., & Rahman, I. (2018). Cultural tourism: An analysis of engagement, cultural contact, memorable tourism experience and destination loyalty. *Tourism Management Perspectives*. 26, 153-163.
- Cheng, Z., & Chen, X. (2022). The effect of tourism experience on tourists' environmentally responsible behavior at cultural heritage sites: The mediating role of cultural attachment. *Sustainability*. 14(1), 565.
- Çorman, G., & Yılmaz, G. Ö. (2024). Gastro-kültürel turlara katılan yerli ziyaretçilerin otantiklik algısı ve tur deneyim kalitesi: turist rehberlerinin yorumlayıcı rolünün etkisi. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*. 12(1), 332-352.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (Dördüncü baskı). Sage.
- Deyrulzafaran Manastırı Tanıtım Sayfası (2013). Manastır. <http://www.deyrulzafaran.org/turkce/detay.asp?id=276&kategori=MANASTIR> adresinden 12 Ocak 2025 tarihinde alınmıştır.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (Fourth edition). Sage.
- Costello, L., McDermott, M. L., & Wallace, R. (2017). Netnography: range of practices, misperceptions, and missed opportunities. *International Journal of Qualitative Methods*. 16(1), 1-12. <https://doi.org/10.1177/1609406917700647>
- Demir, S., & Demirel, E. Ü. (2019). Bir deneyimi unutulmaz kılan unsurlar nedir? Unutulmaz turizm deneyimi üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 21(2), 661-682. <https://doi.org/10.26468/trakyasobed.532082>
- Deniz S., & Özaltaş Serçek, G. (2024). Destinasyon imajı, seyahat motivasyonu ve ziyaretçi tatmini arasındaki ilişkiler: Mardin'e gelen kültür ziyaretçileri üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*. 12(3), 1655-1674.
- Dönbak, E. R. (2021). Tur rehberi performansı ve turist memnuniyeti arasındaki ilişkinin meta analizi: Uluslararası literatür örneği. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*. 4(1), 1-16. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.637>
- Everi, N. (2023). *Süryani köyleri: Tarihin sessiz tanıkları* (Birinci baskı). E Yayınları.
- Eykay, İ., Dalgın, T., & Çeken, H. (2015). İnanç turizmi potansiyeli açısından Antakya'nın değerlendirilmesi. *Journal of Life Economics*. 2(2), 59-74.
- Filieri, R., Alguezaui, S., & McLeay, F. (2015). Why do travelers trust TripAdvisor? Antecedents of trust towards consumer-generated media and its influence on recommendation adoption and word of mouth. *Tourism Management*. 51, 174-185. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.05.007>
- Fu, Y. & Luo, J. M. (2023) An empirical study on cultural identity measurement and its influence mechanism among heritage tourists. *Frontiers in Psychology*. 13:1032672.
- Gogoi, D. (2014). A conceptual framework of photographic tourism. *IMPACT: International Journal of Research in Applied*. 2(8), 109-114.
- Göyünç, N. (1969). *XVI. yüzyılda Mardin sancağı* (Birinci Basım). İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Basımevi.

- Gözgeç Mutlu, H., & Küçükaltan, E. G. (2019). İnanç turizmi kapsamında kadınların beklenti ve deneyimlerinin analizi: Birgivi Türbesi örneği. *İşletme Fakültesi Dergisi*. 20(2), 473-498. <https://doi.org/10.24889/ifede453237>
- Gross, M. J. & Brown, G. (2006). Tourism experiences in a lifestyle destination setting: The roles of involvement and place attachment. *Journal of Business Research*. 59(6), 696-700.
- Günel, V. (2005). Mardin İli'nde kültürel turizm potansiyeli. *Marmara Coğrafya Dergisi*. (11), 91-122.
- Halvorsrud, R., Kvale, K., & Følstad, A. (2016). Improving service quality through customer journey analysis. *Journal of Service Theory and Practice*. 26(6), 840-867.
- Harman, S., Arabacıoğlu, D., & Akgül, O. (2022). Ziyaretçilerin fotoğraf çekme davranışlarının incelenmesi: Göbeklitepe örneği. E. Cihangir, A.S. Can & E. Devidze (Ed.), *VI. uluslararası Batı Asya turizm araştırmaları kongresi tam metin bildiriler kitabı* (s. 276-284) içinde. Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Yayınları.
- Headey B., Schupp J., Tucci I. & Wagner G.G. (2010). Authentic happiness theory supported by impact of religion on life satisfaction: A longitudinal analysis with data for Germany. *The Journal of Positive Psychology*. 5(1), 73-82.
- Hillman, W. (2007). Travel authenticated? Postcards, tourist brochures, and travel photography. *Tourism Analysis*. 12(3), 135-148.
- Hosany, S., Sthapit, E., & Björk, P. (2022). Memorable tourism experience: A review and research agenda. *Psychology & Marketing*. 39(8), 1467-1486. <https://doi.org/10.1002/mar.21665>
- Hughes, H. L. (2002). Culture and tourism: A framework for further analysis. *Managing Leisure*. 7(3), 164-175.
- Hung Lee, T., Jan, F. H. & Lin, Y. H. (2021). How authentic experience affects traditional religious tourism development: Evidence from the Dajia Mazu Pilgrimage, Taiwan. *Journal of Travel Research*. 60(5), 1140-1157.
- Kaynak, İ. H., & Sezgin, M. (2008). İnanç turizmi kapsamında dinlerde seyahat. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*. 10(1-2), 349-360.
- Kervankıran, İ., & Eryılmaz, G.A. (2017). İnanç turizmine yönelik ziyaretçi algılarının demografik farklılıklar açısından incelenmesi: Konya Mevlânâ Müzesi örneği. *Akademik Bakış Dergisi*. 59, 276-296.
- Keskin, E., Sezen, N. & Dağ, T. (2020). Unutulmaz turizm deneyimi, müşteri memnuniyeti, tekrar ziyaret ve tavsiye etme niyeti arasındaki ilişkiler: Kapadokya bölgesini ziyaret eden turistlere yönelik araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*. 7 (2), 239-264.
- Kladou, S., & Mavragani, E. (2015). Assessing destination image: An online marketing approach and the case of TripAdvisor. *Journal of Destination Marketing & Management*. 4(3), 187-193. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.04.003>
- Koçyiğit, M. (2016). The role of religious tourism in creating destination image: The case of Konya Museum. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*. 4(7), 21-30

- Kozinets, R.V. (2006). Netnography. In R. W. Belk (Ed.), *Handbook of qualitative research methods in marketing* (pp. 129-142). Edward Elgar Publishing.
- Kozinets, R. V. (2010). *Netnography: Doing ethnographic research online* (First edition). Sage.
- Lupu, C., Brochado, A., & Stoleriu, O. M. (2017). Experiencing Dracula's homeland. *Tourism Geographies*. 19(5), 756-779. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1336786>
- Mardin Valiliği, (2012). *81 ilde kültür ve şehir: Mardin*. T.C. Mardin Valiliği.
- Mardin Artuklu Üniversitesi. (n.d.). *Kasımiye Medresesi*. <https://www.artuklu.edu.tr/turizm-fakultesi/kasimiye-medresesi>
- Meşeli, A. (2018). Mardin'de kültürel turizm ve diğer çekicilikler, tespitler, sorunlar ve çözüm önerileri. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 6(79), 156-183.
- Mkono, M., & Markwell, K. (2014). The application of netnography in tourism studies. *Annals of Tourism Research*. 48, 289-291. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2014.07.005>
- Mossberg, L. (2007). A marketing approach to the tourist experience. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. 7(1), 59-74.
- Obradović, S. (2024). Sacred journeys: Exploring emotional experiences and place attachment in religious tourism at monasteries in Serbia. *Religions*. 15(6), 654.
- O'Connor, P. (2008). User-generated content and travel: A case study on Tripadvisor.com. P. O'Connor, W. Höpken & U. Gretzel (Ed.), *Information and communication technologies in tourism* (s. 47-58) içinde. Springer.
- Odacı, G. & Oktay, K. (2023). Yerli turistlerin kültürel deneyimleri ve kültürel katılımlarının kültürel bağlılıklar üzerine etkileri: Kastamonu örneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 25(2), 665-680.
- Ölmez, Z. D. (2017). Gastronomi turizminde yerli ziyaretçilerin yöresel yiyeceklere yönelik unutulmaz deneyimlerinin davranışsal niyetleri üzerine etkisi: Seferihisar örneği [Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=RrI-Krk3A-RkF4YfHofuk0e29o2OTDT7hmHiMQtJoP7ri6ygsNYdG0nS60-VpDdy>
- Özbek, Ö., & İskender, A. (2021). The effect of expression performances of tourist guides on the tour satisfaction: A study on Cappadocia. *Journal of Applied Tourism Research*. 2(2), 159-168.
- Quan, S., & Wang, N. (2004). Towards a structural model of the tourist experience: An illustration from food experiences in tourism. *Tourism Management*. 25(3), 297- 305.
- Packer, J., & Ballantyne, R. (2016). Conceptualizing the visitor experience: A review of literature and development of a multifaceted model. *Visitor Studies*. 19(2), 128-143.
- Rastegar, R., Seyfi, S., & Rasoolimanesh, S. M. (2021). How COVID-19 case fatality rates have shaped perceptions and travel intention?. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 47, 353-364. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.04.006>
- Riva, P., & Agostino, D. (2022). Latent dimensions of museum experience: assessing cross-cultural perspectives of visitors from tripadvisor reviews. *Museum Management and Curatorship*. 37(6), 616-640. <https://doi.org/10.1080/09647775.2022.2073560>

- Soydan, E., & Şarman, N. (2013). Mardin ve Şırnak illerindeki Süryanilere ait dini yapıların kültür (ve inanç) turizmi potansiyeli. *The Journal of Academic Social Science Studies*. 6(8), 589-607.
- Sihombing, S. O., Antonio, F., Sijabat, R., & Bernarto, I. (2024). The role of tourist experience in shaping memorable tourism experiences and behavioral intentions. *International Journal of Sustainable Development and Planning*. 19(4), 1319-1335. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190410>
- Stoleriu, O. M., Brochado, A., Rusu, A., & Lupu, C. (2019). Analyses of visitors' experiences in a natural world heritage site based on TripAdvisor reviews. *Visitor Studies*. 22(2), 192-212. <https://doi.org/10.1080/10645578.2019.1665390>
- Stylianou-Lambert, T. (2011). Gazing from home: cultural tourism and art museums. *Annals of Tourism Research*. 38(2), 403-421.
- Tavakoli, R., & Wijesinghe, S. N. R. (2019). The evolution of the web and netnography in tourism: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*. 29, 48-55. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.10.008>
- Tiğiz, M., & Dilek, S. E. (2019). Süryanilerin inanç turizmine katılım motivasyonları: Mardin ili örneği. *Journal of Current Debates in Social Sciences*. 2(1), 42-58.
- Van Der Merwe, P., & Saayman, M. (2014). Factors influencing a memorable game viewing experience. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*. 3(2), 1-16.
- Van der Zee, E., & Bertocchi, D. (2018). Finding patterns in urban tourist behaviour: A social network analysis approach based on TripAdvisor reviews. *Information Technology & Tourism*. 20(1-4), 153-180. <https://doi.org/10.1007/s40558-018-0128-5>
- Weidenfeld, A. D. I., & Ron, A. S. (2008). Religious needs in the tourism industry. *Anatolia*. 19(2), 357-361
- Xiang, Z., Du, Q., Ma, Y., & Fan, W. (2017). A comparative analysis of major online review platforms: Implications for social media analytics in hospitality and tourism. *Tourism Management*. 58, 51-65. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.001>
- Yachin, J. M. (2018). The 'customer journey': Learning from customers in tourism experience encounters. *Tourism Management Perspectives*. 28, 201-210.
- Yiğit, S. & Akgül, O. (2023). A netnography approach on the guided pub crawls experiences of tourists: The case of Istanbul. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*. 6(4), 1796-1805.
- Yiğit, S., & Doğan, T. (2024). Netnografi yaklaşımıyla turistlerin etnik restoran deneyimlerinin incelenmesi: Kapadokya örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*. 21(3), 615-629. <https://doi.org/10.24010/soid.1530790>
- Yordam, S., & Akkuş, G. (2022). Otantiklik arayışı, yiyecek deneyimi ve tavsiye etme niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Alaçatı ot festivali örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 24(4), 1606-1620.
- Zolkiewski, J., Story, V., Burton, J., Chan, P., Gomes, A., Hunter-Jones, P., O' Malley, Peters, L. D., Raddats, C., & Robinson, W. (2017). Strategic B2B customer experience management: The importance of outcomes-based measures. *Journal of Services Marketing*. 31(2), 172-184. <https://doi.org/10.1108/JSM-10-2016-0350>