

Kültürel Miras Alanlarında Ziyaretçi Deneyimi: Nemrut Dağı Örneği

 Didem BILDİRCİNGİL¹  Zeynep ÇOKAL²

Özet

Kültürel miras alanları, geçmişten günümüze aktarılan tarihî, sanatsal, estetik ve evrensel değerleriyle bireysel ve toplumsal kimliğin şekillenmesinde rol oynarken, turizm açısından da önemli bir çekim merkezi olarak ziyaretçi deneyimini doğrudan etkilemektedir. UNESCO Dünya Miras Listesi'nde yer alan Nemrut Dağı, sahip olduğu tarihî ve kültürel değerler ile hem ulusal hem de uluslararası düzeyde öne çıkan bir destinasyondur. Bu araştırma, Nemrut Dağı'na ilişkin çevrimiçi turist yorumlarını analiz ederek kültürel miras alanlarına yönelik ziyaretçi algısını ve deneyimlerini anlamayı ve bu destinasyonların sürdürülebilir turizm politikalarına entegrasyonuna katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu çerçevede, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılarak TripAdvisor platformunda Ekim 2011 ile Ekim 2024 tarihleri arasında yayımlanan 715 ziyaretçi yorumu incelenmiş ve literatür doğrultusunda ana ve alt temalar belirlenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre en çok tekrar eden ana tema "deneyim" olarak tespit edilmiştir. En çok tekrar eden alt temalar ise ulaşım, keyif/dinlenme ve tavsiye olmuştur. Yorumlarda, ulaşımın zorlu ve engebeli olduğu, ancak gün doğumu ve gün batımının etkileyici manzaralar sunduğu belirtilmiş; ayrıca ziyaretçilere sert hava koşullarına karşı hazırlıklı olmaları yönünde tavsiyelerde bulunulmuştur. Bununla birlikte, ulaşım sürecinde karşılaşılan zorluklara rağmen, Nemrut Dağı'nı ziyaret etmenin değerli bir deneyim olduğu vurgulanmıştır. Elde edilen bulgular, sürdürülebilir turizm politikalarının oluşturulmasına katkı sağlayacak önemli veriler sunmaktadır. Ayrıca, gelecekte yapılacak çalışmalara ve destinasyondaki paydaşlara yönelik çeşitli öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Nemrut Dağı, İçerik Analizi, Kültürel Miras, TripAdvisor.

JEL Kodu/Code: L83.

Experience of Visitors at Cultural Heritage Sites: The Instance of Mount Nemrut

Abstract

Cultural heritage places influence individual and community identity through its historical, cultural, aesthetic, and universal qualities transmitted from the past to the present, while also acting as major tourist attractions that affect visitor experience. Nemrut Mountain, a UNESCO World Heritage Site, is distinguished as a significant destination on both national and worldwide scales due to its historical and cultural importance. This study seeks to examine online tourist reviews of Nemrut Mountain to comprehend visitor attitudes and experiences related to cultural heritage sites and to aid in the incorporation of these locations into sustainable tourism policy. In this regard, content analysis, a qualitative research method, was utilized to analyze 715 visitor evaluations published on the TripAdvisor site, identifying primary and secondary themes in accordance with the literature. The data revealed that the predominant theme was defined as "experience." The predominant sub-themes identified were transportation, relaxation/enjoyment, and recommendations. Reviews emphasized that access to Nemrut Mountain is arduous and rough, yet the sunrise and sunset provide stunning vistas. Moreover, guests recommended that others be ready for severe weather conditions. Notwithstanding the challenges faced during transit, Nemrut Mountain was ultimately deemed a valuable and rewarding experience. Recommendations for further research and stakeholders associated with the destination are derived from the findings.

Keywords: Mount Nemrut, Content Analysis, Cultural Heritage, TripAdvisor.

Referans/Citation: Bildircingil, D. & Çokal, Z. (2025). Kültürel miras alanlarında ziyaretçi deneyimi: Nemrut Dağı örneği, *Journal of Tourism and Hospitality Issues*, 7(1), 67- 84.

¹ Arş. Gör., Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi, didembildircingil@erciyes.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-1646-9324.

²Doç. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi, zeynepkabaoğlu@nevsehir.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-5729-3228.

1. GİRİŞ

Kültürel miras, toplumların tarihsel birikimlerini ve kimliklerini yansıtan, geçmişten geleceğe uzanan köprüler kurarak toplumsal belleğin korunmasında hayati bir rol oynayan değerler bütünüdür. Bu miras, tarihî ve estetik özellikleriyle bireylerin ve toplumların aidiyet duygusunu güçlendirirken, aynı zamanda turizm açısından sunduğu ekonomik ve kültürel potansiyel ile de büyük bir öneme sahiptir. Ancak, kültürel miras alanlarının korunması, doğa koşulları ve insan faaliyetleri gibi birçok tehditle karşı karşıya olması nedeniyle büyük bir özen ve sorumluluk gerektiren bir süreçtir. Tarihi ve kültürel miras alanlarının sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde korunması, bu alanların fiziksel yapılarını korumanın ötesinde, ekonomik ve sosyal dinamiklerle uyumlu bir şekilde aktif olarak kullanılmasını ve ziyaretçilerin beklentilerine yanıt verecek şekilde planlanmasını gerektirmektedir (Lichfield, 1988).

21. yüzyılda miras yönetimi yaklaşımları, kültürel varlıkların yalnızca teknik korumasını değil, aynı zamanda bu varlıkların doğal çevreyle uyumunu, sosyokültürel bağlamını ve toplumsal entegrasyonunu da içermektedir. Bunun yanı sıra, bu yaklaşımlar kimlik ve aidiyet ilişkisini güçlendirme, yerel ve sosyoekonomik kalkınmayı destekleme ve sürdürülebilir koruma için kaynak yaratma gibi unsurları da kapsayan bütüncül bir karar verme sürecine dayanmaktadır (Naycı, 2014).

Öte yandan, kültürel ve doğal miras alanlarına yönelik ilginin artması, bu alanların korunmasını, yenilenmesini ve ekolojik dengenin gözetilmesini zorunlu hale getirmektedir. Ziyaretçilerin bir destinasyona yönelik algısı, genellikle betonlaşmış veya doğal yapısı bozulmuş alanlardan ziyade, özgün peyzajını koruyabilmiş, tarihî ve kültürel değerlerini muhafaza eden bölgelerden yana olmaktadır (Akten & Akten, 2011). Bu bağlamda, doğal ve kültürel mirasın sürdürülebilirliği ancak etkin koruma ve bilinçli yönetim stratejileri ile mümkün olabilmektedir. Tarihi, doğal ve kültürel mirasın korunmasına yönelik politikaların başarılı olabilmesi için bu değerlerin toplumsal yapıyla bütünleşmesi ve sosyal yaşama entegre edilmesi büyük önem taşımaktadır (Büyükyeğin, 2008; Akten & Akten, 2011).

UNESCO Dünya Miras Listesi'nde yer alan Nemrut Dağı, sahip olduğu özgün tarihî ve kültürel değerler ile insanlığın ortak mirasının önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Adıyaman'ın Kahta ilçesinde, 2150 metre rakımda konumlanan bu alan, anıtsal heykelleri, mezar kompleksi ve etkileyici doğal dokusuyla ziyaretçilere hem kültürel hem de estetik açıdan önemli bir deneyim sunmaktadır. Bu bağlamda, Nemrut Dağı'nın korunarak gelecek nesillere aktarılabilmesi için turizm faaliyetlerinin sürdürülebilir bir çerçevede planlanması ve etkin bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı, Nemrut Dağı'na ilişkin ziyaretçi yorumlarını analiz ederek bölgeye dair algı, deneyim ve beklentileri değerlendirmektir. Çevrimiçi platformlarda paylaşılan ziyaretçi görüşleri, yalnızca turistik deneyimlerin anlaşılmasını sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda Nemrut Dağı'nın korunması ve sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesine yönelik önemli veriler sunmaktadır. Bu bağlamda, çalışma bulgularının kültürel miras alanlarının ziyaretçi beklentileri doğrultusunda geliştirilmesine, koruma politikalarının şekillendirilmesine ve sürdürülebilir turizm uygulamalarının oluşturulmasına katkı sağlaması amaçlanmaktadır. Literatür incelendiğinde, Nemrut Dağı'yla ilgili çalışmaların büyük çoğunluğunun tarihî, arkeolojik ya da mimari değerlere odaklandığı (Frahm, 2012; Strootman, 2016; Yaşar, 2018; Frahm, 2020; Mutlu, 2020; Maxcon, 2023; Aktaş & Turer, 2015) ziyaretçi deneyimlerini sistematik biçimde ele alan araştırmaların ise oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Bu yönüyle çalışma, literatürdeki bu boşluğu doldurmayı amaçlamaktadır. Aynı zamanda, çevrimiçi turist yorumlarını içerik analizi yöntemiyle değerlendirerek, ziyaretçi merkezli bir bakış açısıyla Nemrut Dağı'na dair algıların ve

deneyimlerin çok boyutlu bir analizini sunmakta ve bu yönüyle mevcut çalışmalardan ayrılmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Toplumlar, tarihsel ve kültürel birikimlerini yalnızca somut unsurlar aracılığıyla değil aynı zamanda soyut değerler ile de gelecek nesillere aktarmaktadırlar. Miras, bu birikimin bir yansıması olarak geçmişin izlerini günümüze taşıırken, nesilden nesile aktarılarak toplumların kültürel kimliklerini şekillendirmektedir. Hem maddi hem de manevi bileşenlerden oluşan miras, yalnızca geçmişin değil, aynı zamanda geleceğin de biçimlenmesine önemli ölçüde katkı sunmaktadır. Kültürel miras terimi, 1972 yılında kabul edilen “Dünya Kültür ve Doğal Mirası Koruma Hakkındaki UNESCO Konvansiyonu” çerçevesinde koruma altına alınması gereken alanlar ile ortaya çıkmıştır. UNESCO, “miras” kavramını geçmişten günümüze ulaşan ve gelecekteki nesillere aktarılması gereken değerler olarak tanımlamaktadır. Kültürel miras ise, tarihi ve mimari çevreleri şekillendiren anıtlar, mimari öneme sahip yapı grupları ve alanlar olarak ele alınmaktadır (Şentürk, 2012: 10).

Kültürel miras, bir toplumun geçmişten günümüze uzanan varlığını yansıtan; inançlarını, geleneklerini ve toplumsal başarılarını simgeleyen değerler bütünüdür (Aslan & Ardemagni, 2006: 7). Kültürel miras aynı zamanda, kimlik, kültür ve tarihimize ilişkin somut ve soyut değerlerin bütününe ifade etmektedir. Tarihi kentler, mimari dokular, kültürel peyzajlar ve anıtsal yapılar gibi fiziki unsurların yanı sıra dil, gelenek, dans, müzik ve ritüeller gibi soyut unsurlar da kültürel mirasın birer parçası olarak görülmektedir (Smith, 2006). UNESCO, ICOMOS ve benzeri uluslararası kuruluşların hazırladığı sözleşmelerde kültürel miras; somut kültürel miras, somut olmayan kültürel miras, sualtı kültürel mirası ve doğal miras olmak üzere çeşitli kategorilere ayrılmaktadır (Durmaz, 2019:12). Somut kültürel miras, taşınabilir ve taşınamaz nitelikteki unsurlar olarak alt sınıflara ayrılmaktadır. Tablolar, heykeller, sikkeler, el yazmaları ve arkeolojik eserler taşınabilir kültürel mirası oluştururken, anıtlar, arkeolojik sit alanları ve tarihi kent dokuları taşınamaz kültürel mirasın örnekleri arasında yer almaktadır. Sualtı kültürel mirası; batıklar, sualtı arkeolojik kalıntıları ve antik sualtı kentlerini kapsarken, somut olmayan kültürel miras; sözlü gelenekler, gösteri sanatları ve ritüeller gibi unsurları içermektedir. Doğal miras ise kültürel anlam taşıyan doğal sit alanları, kültürel peyzajlar ve jeolojik, biyolojik ya da fiziki oluşumları kapsamaktadır (Kuşçuoğlu & Taş, 2017:60). Kültürel miras, toplumsal refahın temel unsurlarından biri olup; sosyal, kültürel ve ekonomik kalkınma süreçleriyle yakından ilişkilidir (Tweed & Sutherland, 2007: 62; Rusalić, 2009: 20).

Dünya Mirası Listesi, Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO)’ne bağlı Dünya Miras Komitesi tarafından belirlenen ve bulundukları ülkenin hükümeti tarafından korunması taahhüt edilen, evrensel değere sahip doğal ve kültürel varlıkları içermektedir. Bu listenin oluşturulmasındaki temel amaç, tüm insanlığa ait olan bu değerlerin korunmasında küresel iş birliğini teşvik etmektir (Ishwaran, 2004). UNESCO’nun, 17 Ekim-21 Kasım 1972 tarihleri arasında Paris’te düzenlenen 17. Genel Konferansında, kültürel ve doğal mirasın yalnızca geleneksel bozulma nedenleri değil, sosyal ve ekonomik değişimlerin yol açtığı daha ciddi tehditlerle karşı karşıya olduğu belirtilmiştir. Mirasın herhangi bir parçasının zarar görmesinin tüm insanlık için bir kayıp olacağına dikkat çeken UNESCO, mirasın korunmasında ulusal çabaların çoğunlukla kaynak yetersizliği nedeniyle yetersiz kaldığını vurgulamıştır. Konferansta, kültürel ve doğal varlıkların istisnai evrensel değere sahip olduğu, bu nedenle tüm insanlığın ortak mirası olarak korunması gerektiği ifade edilmiştir. Devletlerin sorumluluğunu tamamlayıcı nitelikte bir uluslararası iş birliği mekanizması oluşturulmasının zorunlu olduğu görüşü benimsenmiş ve 16 Kasım 1972’de Dünya Kültürel ve Doğal Mirası Koruma Sözleşmesi kabul edilmiştir (UNESCO, 1972). Bu sözleşme ile

kültürel ve doğal varlıkların öncelikle ulusal, ardından evrensel düzeyde önem taşıdığı resmen kabul edilmiştir. Doğal veya insan yapımı değerli varlıkların, yalnızca bulundukları ülkelerin sınırları içinde değil, tüm insanlık açısından da özel bir anlam ifade ettiği vurgulanmış ve bu yaklaşım "dünya mirası" kavramı aracılığıyla sözleşmede yer bulmuştur. Sözleşme, 7 Aralık 1975'te yürürlüğe girmiştir. Türkiye ise bu sözleşmeyi 23 Mayıs 1982'de onaylamış ve 1983 yılında Resmî Gazete'de yayımlanmıştır (Şentürk, 2012: 34).

Sözleşmenin 4. maddesine göre, taraf devletler, sınırları içindeki kültürel ve doğal mirasın tespiti, korunması, sürdürülmesi, tanıtımı ve gelecek nesillere aktarılmasından öncelikli olarak sorumlu olduklarını kabul etmektedir. Bu kapsamda, devletler kendi kaynaklarını en etkin şekilde kullanacak; gerekli durumlarda ise mali, sanatsal, bilimsel ve teknik alanlarda her türlü uluslararası iş birliği ve desteği sağlayarak yükümlülüklerini yerine getirecektir. Madde 5 kapsamında, taraf devletlerin kültürel ve doğal mirasın korunması, sürdürülebilirliği ve tanıtımı için, kendi koşullarına uygun olacak şekilde kapsamlı ve etkili tedbirler alması öngörülmektedir. Bu doğrultuda, mirasa toplumsal işlev kazandıracak uzun vadeli politikalar geliştirilmesi, uzmanlaşmış kurumların kurulması ve bilimsel çalışmaların artırılması önem taşımaktadır. Ayrıca, koruma çalışmalarının sürdürülebilirliği kapsamında yasal, mali ve idari düzenlemelerin yapılması ve eğitim faaliyetlerinin yaygınlaştırılması hedeflenmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2024).

Kültürel miras alanlarının korunmasına yönelik tedbirler ve politikaların başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için, kültürel mirasın aynı zamanda turizm açısından da önemli bir değer taşıdığı göz önünde bulundurulmalıdır. Kültürel alanlar, turizm destinasyonlarının cazibesini artıran ve onlara özgün bir kimlik kazandıran önemli unsurlar olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda, yerel yöneticilerin stratejik planlama süreçlerinde bu ürünlere öncelik vermeleri ve ilgili politikaları bu doğrultuda şekillendirmeleri beklenmektedir (Myerscough, 1988; Richards & Bonink, 1995). Aynı zamanda turizmde kültürel amaçlı düzenlenen etkinlikler, kültürel değerlerin korunması ve yönetimi açısından önemli bir rol üstlenmektedir (Mckercher & Cros, 2002). Bununla birlikte turizm, yerel kalkınma açısından kritik bir unsur olan kültürel miras değerlerinin restorasyonuna ve etkin şekilde sergilenmesine katkı sağlamaktadır (Uslu & Kiper, 2006).

2024 itibarıyla UNESCO Dünya Miras Listesi'nde dünya genelinde toplam 1223 kültürel ve doğal alan yer almaktadır. Bu mirasların 950'si kültürel, 231'i doğal ve 40 tanesi ise hem kültürel hem de doğal özellikleri barındıran karma alanlardan oluşmaktadır. Türkiye'nin UNESCO Dünya Miras Listesi'ne dahil edilen 21 miras alanından 19'u kültürel, 2'si ise karma miras özelliği taşımaktadır (UNESCO, 2024). Bu değerli miraslardan biri olan ve 1987 yılında UNESCO Dünya Miras Listesi'ne dahil edilen Nemrut Dağı, Adıyaman'ın Kahta ilçesinde, 2150 metre yükseklikte yer almaktadır. Kommagene Krallığı'nın hükümdarı I. Antiochos tarafından tanrılara ve atalarına duyduğu minnettarlığın bir ifadesi olarak inşa ettirilen bu alan, mezar kompleksi, anıtsal heykelleri ve büyüleyici manzarasıyla Helenistik Dönemin en görkemli yapılarından biri olarak öne çıkmaktadır. Anıtsal heykeller, doğu, batı ve kuzey teraslarına yayılmış olup, doğu terası kutsal merkez olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle en önemli heykel grupları ve mimari kalıntılar doğu terasında yer almaktadır. Yüksekliği 8 ila 10 metre arasında değişen ve kireçtaşı bloklarından yapılmış olan bu dev heykeller, oldukça iyi korunmuş durumdadır. Ancak, alanın merkezinde yer aldığı düşünülen I. Antiochos'un mezarı henüz keşfedilememiştir (Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, 2024). Nemrut Dağı, sahip olduğu eşsiz tarihi ve kültürel değerler ile ulusal ve uluslararası düzeyde dikkat çekmektedir. Bu doğrultuda, bölgeye yönelik ziyaretçi istatistikleri, turizm potansiyelinin değerlendirilmesi ve kültürel mirasın sürdürülebilirliğine ilişkin önemli veriler sunmaktadır. 2023 yılında, 6 Şubat'ta meydana gelen depremlerin etkisiyle Nemrut

Dağı'ndaki ziyaretçi sayısında ciddi bir azalma yaşanmış ve toplam ziyaretçi sayısı 45 binle sınırlı kalmıştır. Ancak, 2024 yılında ziyaretçi sayısı 200 bine ulaşarak bölgenin turizm faaliyetlerinin deprem ve pandemi gibi olumsuz koşulların ardından toparlanma sürecine girdiğini ve kültürel miras potansiyelinin yeniden etkin bir şekilde değerlendirildiğini kanıtlamaktadır (İletişim Başkanlığı, 2024). Bu bağlamda çalışmanın amacı, Nemrut Dağı'nı ziyaret eden kişilerin miras alanına yönelik TripAdvisor isimli yorum sitesi üzerinden yaptıkları yorumların içerik analizini gerçekleştirerek, bölgeye yönelik ziyaretçilerin algılarını, deneyimlerini ve beklentilerini derinlemesine incelemektir. TripAdvisor gibi çevrimiçi platformlar, turistlerin bir destinasyona dair doğrudan geri bildirimlerini sunduğu için, bu yorumların analiz edilmesi, bölgenin turizm deneyimlerine dair değerli veriler ortaya koymaktadır. Bu veriler, bölgedeki turizm faaliyetlerinin değerlendirilmesinin yanı sıra, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve ziyaretçi memnuniyetinin artırılması gibi önemli alanlarda stratejik kararlar alınmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3. LİTERATÜR TARAMASI

Ziyaretçi deneyimi, kültürel miras alanlarının sürdürülebilir yönetimi, etkili biçimde tanıtılması ve destinasyon imajının güçlendirilmesi açısından merkezi bir konumda yer almaktadır. Özellikle dijitalleşmenin hız kazanmasıyla birlikte, kullanıcılar tarafından oluşturulan içerikler turizm araştırmalarında önemli bir veri kaynağı olarak öne çıkmıştır. Bu kapsamda, çevrimiçi platformlarda paylaşılan ziyaretçi yorumları; turistlerin algılarını, deneyimlerini ve memnuniyet düzeylerini analiz etmek açısından araştırmacılara önemli fırsatlar sunmaktadır. TripAdvisor gibi yaygın kullanılan inceleme siteleri aracılığıyla yapılan içerik analizleri hem nicel hem de nitel yöntemlerle ziyaretçi deneyiminin çok boyutlu yapısını ortaya koymaya olanak tanımaktadır.

Baniya vd. (2021) tarafından Kamboçya'da yer alan ve UNESCO Dünya Mirası Listesi'nde bulunan Angkor Wat üzerine yapılan çalışmada, 2015-2019 yılları arasında TripAdvisor platformunda yayımlanan 32.394 çevrimiçi ziyaretçi yorumu analiz edilmiştir. Araştırmada, düşük puanlı (1-3 yıldız) ve yüksek puanlı (4-5 yıldız) değerlendirmeler ayrı kategorilerde ele alınarak duygu ve konu analizi yapılmıştır. Bulgular genel olarak olumlu yorumların ağırlıkta olduğunu göstermiş; özellikle gün doğumu ve gün batımı deneyimleri, yapının mimarisi, rehberli turlar ve tapınak gezileri pozitif algı oluşturmıştır. Buna karşılık, aşırı kalabalık, ısrarcı satıcılar, kıyafet kuralları ve yüksek maliyet gibi unsurlar, ziyaretçilerin olumsuz deneyim yaşadığı başlıca konular arasında yer almıştır.

Antonio vd. (2020) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, İspanya'nın Salamanca ve Portekiz'in Coimbra şehirlerinde bulunan iki Dünya Mirası Alanı'na yönelik ziyaretçi deneyimleri incelenmiştir. Çalışma kapsamında, TripAdvisor platformunda 2017-2018 yılları arasında paylaşılan 8.638 ziyaretçi yorumu; metin madenciliği, duygu analizi ve sepet analizi gibi yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Bulgular, Dünya Mirası statüsünün ziyaretçi yorumlarında belirleyici bir etken olarak öne çıkmadığını göstermiştir. Bunun yerine, ziyaretçilerin özellikle mimari yapılar, tarihi kişiler ve mekânlara odaklandığı tespit edilmiştir.

Olorunsola vd. (2023) tarafından yapılan çalışmada, Ürdün'deki UNESCO Dünya Mirası alanı Petra'ya yönelik çevrimiçi ziyaretçi yorumları analiz edilmiştir. TripAdvisor platformunda paylaşılan 1.419 ziyaretçi yorumu, Leximancer yazılımı aracılığıyla içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Analiz sonucunda “giriş”, “gezi”, “manastır”, “yapılar”, “hayvanlar”, “fayton” ve “güvenlik” olmak üzere yedi ana tema belirlenmiştir. Ayrıca ziyaretçi deneyimini anlamaya yönelik dört boyutlu bir model önerilmiştir. Herzberg'in çift faktör kuramı çerçevesinde yapılan değerlendirmelerde; yüksek puan veren (4 ve 5 yıldız) ziyaretçilerin yorumlarında mimari yapı,

güvenlik, tapınaklar, turlar ve mezarlar gibi memnuniyet unsurlarına odaklanıldığı görülmüştür. Düşük puan veren (1 ve 2 yıldız) ziyaretçilerin ise maliyet, hayvan kullanımı, faytonlar, yerel halk ve dükkânlar gibi memnuniyetsizlik yaratan temaları vurguladıkları belirlenmiştir.

Topsakal (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Malatya’da bulunan önemli bir arkeolojik miras alanı olan Arslantepe Höyüğü’ne ilişkin çevrimiçi ziyaretçi yorumları içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. TripAdvisor platformunda yer alan toplam 81 ziyaretçi yorumunun analizine dayanan çalışmada, yorumların büyük çoğunluğunun olumlu nitelikte olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların ifadelerinde höyüğün tarihsel önemine sıklıkla vurgu yapılırken; tanıtım eksiklikleri ile isimlendirme tutarsızlıklarına (Aslantepe / Arslantepe) ilişkin eleştiriler de dikkat çekmektedir. Ayrıca, höyükten çıkarılan arkeolojik eserlerin, alanda kurulacak bir müze aracılığıyla sergilenmesine yönelik öneriler dile getirilmiştir.

Dülgaroğlu (2022) tarafından yapılan çalışmada ise, Göbeklitepe Ören Yeri’nin marka kişiliği, ziyaretçi görüşlerine dayalı olarak belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla, bölgeyi ziyaret eden kullanıcıların Tripadvisor.com platformunda paylaştığı 765 çevrimiçi yorum, içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, Göbeklitepe Ören Yeri’nin marka kişiliği; "özgünlük-heyecan", "yetkinlik" ve "seçkinlik-sağlamlık" olmak üzere üç temel boyutta öne çıkmaktadır.

4. YÖNTEM

Bu çalışmada, Nemrut Dağı’na yönelik ziyaretçi deneyimlerini anlamak ve kültürel miras alanlarının ziyaretçi beklentileri doğrultusunda nasıl şekillendirilebileceğini incelemek amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi, metinlerdeki ortak temaları belirleyerek verileri sistematik bir şekilde organize etmeyi ve yorumlamayı amaçlayan bir yöntemdir (Yıldırım & Şimşek, 2006). İçerik analizinin temel amacı, metinlerdeki yoğun bilgi yığını sistematik bir şekilde sadeleştirerek anlamlı ve organize bir yapıya dönüştürmektir (Tavşancıl & Aslan, 2001: 48). Çalışmada, analiz sürecini desteklemek amacıyla bilgisayar destekli nitel veri analizi yazılımı (CAQDAS) olan MAXQDA 20 kullanılmış ve tematik kodlama yöntemi uygulanmıştır. Araştırmanın veri seti, Ekim 2011 ile Ekim 2024 tarihleri arasında TripAdvisor platformunda “Nemrut Dağı” ve “Nemrut Dağı Ulusal Parkı” başlıkları altında yayımlanan toplam 715 ziyaretçi yorumundan oluşmaktadır. Çalışmaya, Türkçe, İngilizce, Fransızca, Yunanca ve Çince gibi farklı dillerde yazılmış yorumlar dahil edilerek, analiz sürecinde profesyonel çeviri araçları ile Türkçeye çevrilmiş ve değerlendirmeye alınmıştır.

Toplanan veriler içerik analizi yöntemi ile incelenmiş ve yorumlar MAXQDA 20 ile kodlanmıştır. Analiz sürecinde ilk olarak içerik bütünlüğü bozulmuş veya konu dışına çıkan yorumlar elenmiş, ardından ön kodlama süreci gerçekleştirilmiştir. Tematik kodlama aşamasında, literatür taraması doğrultusunda ana ve alt temalar oluşturulmuştur, ardından iki bağımsız araştırmacı tarafından çapraz kodlama yapılmış ve kodlamalar arasındaki tutarlılık sağlanmıştır. Son aşamada ise elde edilen veriler, belirlenen ana temalar doğrultusunda organize edilerek yorumlanmıştır.

Araştırmada, literatür ışığında temalar belirlenirken, ilgili kavramların daha önceki çalışmalarda da kullanıldığı tespit edilmiştir (Mancı & Tengilimoğlu, 2021; Aylan, 2019; Vural & Çavuşoğlu, 2024; Şengül & Cılgınoğlu, 2023). Bu doğrultuda, oluşturulan ana temalar “katkı”, “ulaşılabilirlik”, “deneyim” ve “algı” olarak belirlenmiştir. “Katkı” ana teması altında “tavsiye”, “bilgi verme” ve “uyarı” alt kodları; “ulaşılabilirlik” ana teması altında “ulaşım” ve “ücret” alt kodları; “deneyim”

ana teması altında ise “keyif/dinlenme” ve “atmosfer” alt kodları yer almaktadır. ”Algı” ana teması için ise “olumlu algı” ve “olumsuz algı” alt kodları oluşturulmuştur.

Araştırmanın güvenilirliğini artırmak amacıyla, kodlama sürecinde iki bağımsız araştırmacı tarafından çapraz kodlama yapılmış ve %85 oranında görüş birliği sağlanarak kodlamalar arasındaki tutarlılık test edilmiştir. Literatürde, kodlayıcılar arası güvenilirliğin başlangıçta %70'in üzerinde olması beklenmemekle birlikte, %80 ve üzeri oranların yüksek tutarlılık göstergesi olduğu vurgulanmaktadır (Miles & Huberman, 1994). Bulguların güvenilirliğini ve geçerliliğini artırmak için önceki çalışmalarla karşılaştırmalı analiz yapılmış ve literatürdeki benzer temalarla uyumu kontrol edilmiştir. Tüm bu aşamalar doğrultusunda, çalışmanın bulgularının geçerli ve güvenilir olduğu değerlendirilmektedir.

5. BULGULAR

Bu çalışmada, Nemrut Dağı'na ilişkin TripAdvisor yorumları içerik analizi yöntemiyle incelenmiş olup, toplamda 715 yorum MAXQDA 20 aracılığıyla analiz edilmiştir. Nemrut Dağı'nda ziyaretçi deneyimlerini ve çevresel farkındalıkları incelemek için, ilgili literatür taranmış ve elde edilen veriler ışığında ana temalar ile alt temalar belirlenmiştir. İki bağımsız araştırmacı tarafından gerçekleştirilen ana ve alt tema karşılaştırmaları sonucunda, toplamda 4 ana tema ve 9 alt tema oluşturulmuştur. Bu ana ve alt temaların açıklamaları Tablo 1'de sunulmaktadır.

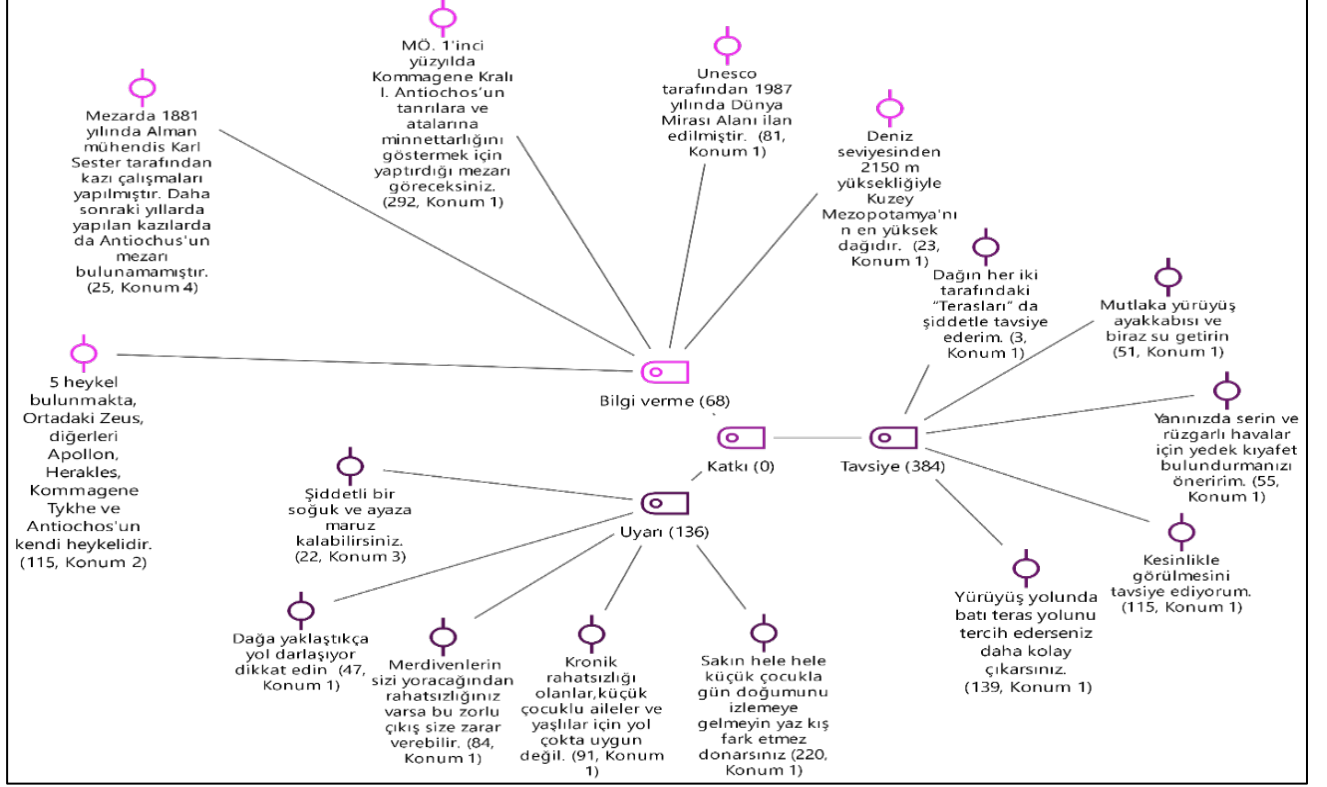
Tablo 1: Ana ve alt temalara ilişkin açıklamalar

Ana Temalar	Alt Temalar	Açıklamalar
Katkı	Tavsiye	Tavsiye: Ziyaretçilerin, Nemrut Dağı'nı başkalarına tavsiye etme eğilimlerini ve bölgeyi ziyaret etmeyi planlayanlara verdikleri önerileri ifade etmektedir.
	Bilgi Verme	Ziyaretçilerin, bölgeye dair önemli bilgileri başkalarına aktarmak amacıyla yaptıkları açıklamaları ifade etmektedir.
	Uyarı	Ziyaretçilerin, bölgeye gidecek olanlara karşılaşılabilecekleri zorluklar veya dikkat edilmesi gereken durumlarla ilgili verdikleri uyarıları ifade etmektedir.
Ulaşılabilirlik	Ulaşım	Ziyaretçilerin, Nemrut Dağı'na ulaşım sürecinde yaşadıkları deneyimleri ifade etmektedir.
	Ücret	Bölgeye erişim için ödenen ücretler, ziyaretçilerin bu konuda yaptığı değerlendirmeleri ifade etmektedir.
Deneyim	Keyif/Dinlenme	Ziyaretçilerin, Nemrut Dağı'na gitme amacı olarak dinlenme, rahatlama ve keyif alma beklentilerini ifade etmektedir.
	Atmosfer	Atmosfer: Bölgedeki çevresel koşullar, doğa ile etkileşim ve ziyaretçilerin bu unsurlar hakkındaki algılarını yansıtmaktadır.
Algı	Olumlu Algı	Ziyaretçilerin Nemrut Dağı'na ilişkin genel olarak olumlu düşünce, tutum ve izlenimlerini ifade etmektedir.
	Olumsuz Algı	Ziyaretçilerin, bölgeye dair olumsuz düşünce, tutum ve izlenimlerini yansıtmaktadır.

Tablo 1'de sunulan tema ve alt temalar üzerinden yapılan betimsel analizler sonucunda, elde edilen verilerin görselleştirilmesi amacıyla kelime bulutu, yüzdelerik grafikler ve kod-alt kod bölümler modeli kullanılmıştır.

Şekil 1'de Nemrut Dağı'na ait incelenen yorumların kelime bulutu bulunmaktadır. Kelime bulutu, bir veya birden fazla metindeki sözcüklerin kullanım sıklığını analiz eden ve bu sıklığı görsel bir temsille ortaya koyan bir yöntemdir (Rädiker & Kuckartz, 2020).

Şekil 3'te katkı ana temasına ilişkin kod-alt kod bölümler modeli yer almaktadır. Bu ana temanın altında tavsiye, uyarı ve bilgi verme olmak üzere 3 alt tema bulunmaktadır.



Şekil 3: Katkı ana temasına ilişkin kod-alt kod bölümler modeli

Şekil 3'te yer alan kod-alt kod yapısı modeli, katkı ana temasının kodlanma sıklığını ortaya koymuş ve alt temalarla ilgili katılımcı ifadelerine yer verilmiştir. Katkı ana temasının en sık tekrarlanan alt teması tavsiye (384) olmuştur.

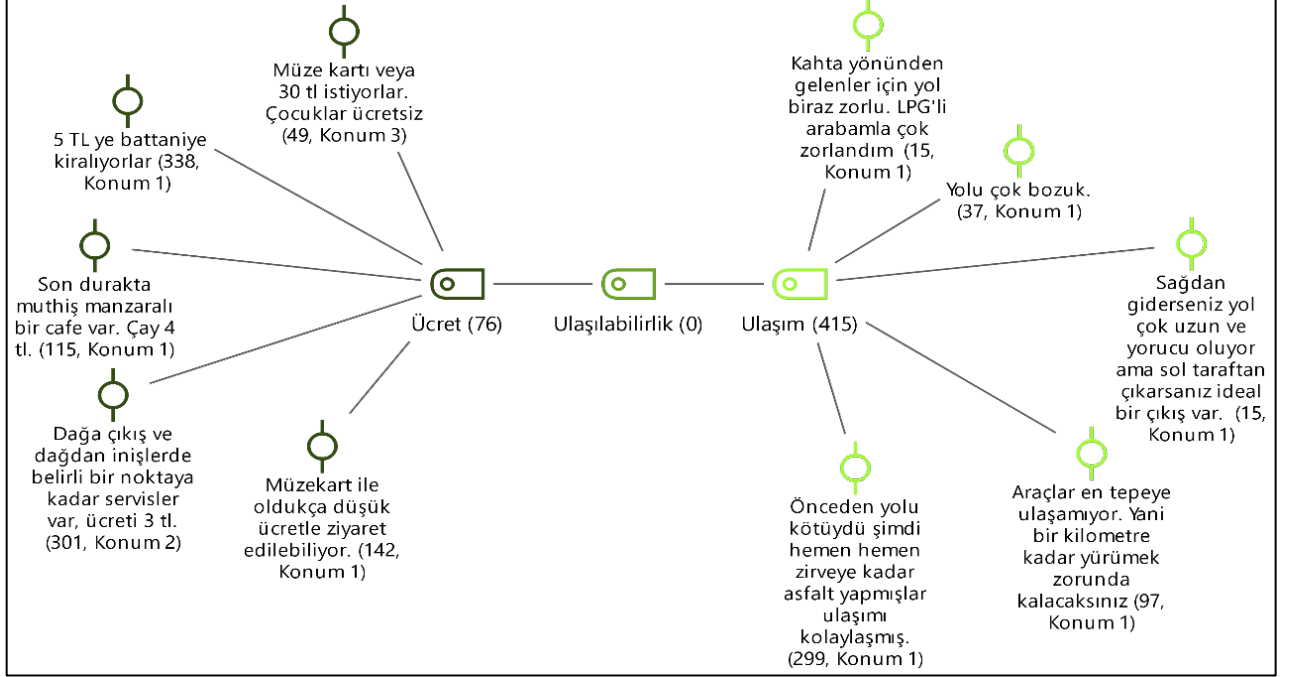
Ziyaretçiler, Nemrut Dağı'nın mutlaka görülmesi gereken bir destinasyon olduğunu vurgularken, potansiyel ziyaretçilere çeşitli tavsiyelerde de bulunmuşlardır. Bu tavsiyeler arasında yürüyüş sırasında rahat bir ayakkabı tercih edilmesi, yanlarına yeterli miktarda su alınması ve özellikle serin havalara için kalın kıyafetler getirilmesi öne çıkmaktadır. Nitekim bir ziyaretçi, "Mutlaka yürüyüş ayakkabısı ve biraz su getirin." şeklindeki ifadesiyle, kendi deneyiminden yola çıkarak pratik bir öneride bulunmuştur. Ayrıca, ulaşım konusunda ise batı terasının kullanılması yönünde önerilerde bulunmuşlardır. Bu yorumlar, ziyaretçilerin kendi deneyimlerinden hareketle, bölgeyi ziyaret etmeyi planlayan bireylere yönelik faydalı ve uygulamaya yönelik önerilerde bulunma eğiliminde olduklarını ortaya koymaktadır.

Tavsiye temasını takiben, ziyaretçilerin dikkat çekmek istedikleri hususlara ilişkin ifadeleri içeren uyarı teması da (136) sıklıkla kodlanmıştır. Bu bağlamda özellikle Nemrut Dağı'nın zorlu hava koşullarına vurgu yapılarak, şiddetli soğuğa karşı hazırlıklı olunması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca dağın zirvesine ulaşım sırasında çok sayıda merdiven çıkılması gerektiği ifade edilmiş; bu durumun yaşlı bireyler, fiziksel rahatsızlıkları olanlar ve çocuklu aileler için zorluk yaratabileceği dile getirilmiştir. Bir ziyaretçi bu durumu, "Kronik rahatsızlığı olanlar, küçük çocuğu olanlar ve yaşlılar için yol çok da uygun değil." ifadesiyle aktarmıştır. Öte yandan, yolların bozukluğu ve keskin virajlar nedeniyle ulaşımın dikkat gerektirdiği de ziyaretçiler tarafından sıkça vurgulanan bir diğer husustur.

Bilgi verme (68) alt teması, ziyaretçilerin Nemrut Dağı'nın tarihî ve kültürel geçmişine ilişkin paylaştıkları içeriklere dayanmaktadır. Yorumlarda sıklıkla, Nemrut Dağı'nın Kommagene Krallığı

dönemine uzanan tarihî mirası ile I. Antiochos'un tanrılara ve atalarına duyduğu minnettarlığın bir sembolü olarak inşa ettirdiği mezar kompleksi ve anıtsal heykeller vurgulanmaktadır. Bazı ziyaretçiler, alanın evrensel değerine dikkat çekmek amacıyla, “*UNESCO tarafından 1987 yılında Dünya Mirası Alanı ilan edilmiştir.*” gibi ifadelerle sit alanının uluslararası önemine de değinmiştir.

Şekil 4'te ulaşılabilirlik ana temasına ilişkin kod-alt kod bölümler modeli yer almaktadır. Bu ana temanın altında ücret ve ulaşım olmak üzere 2 alt tema bulunmaktadır.

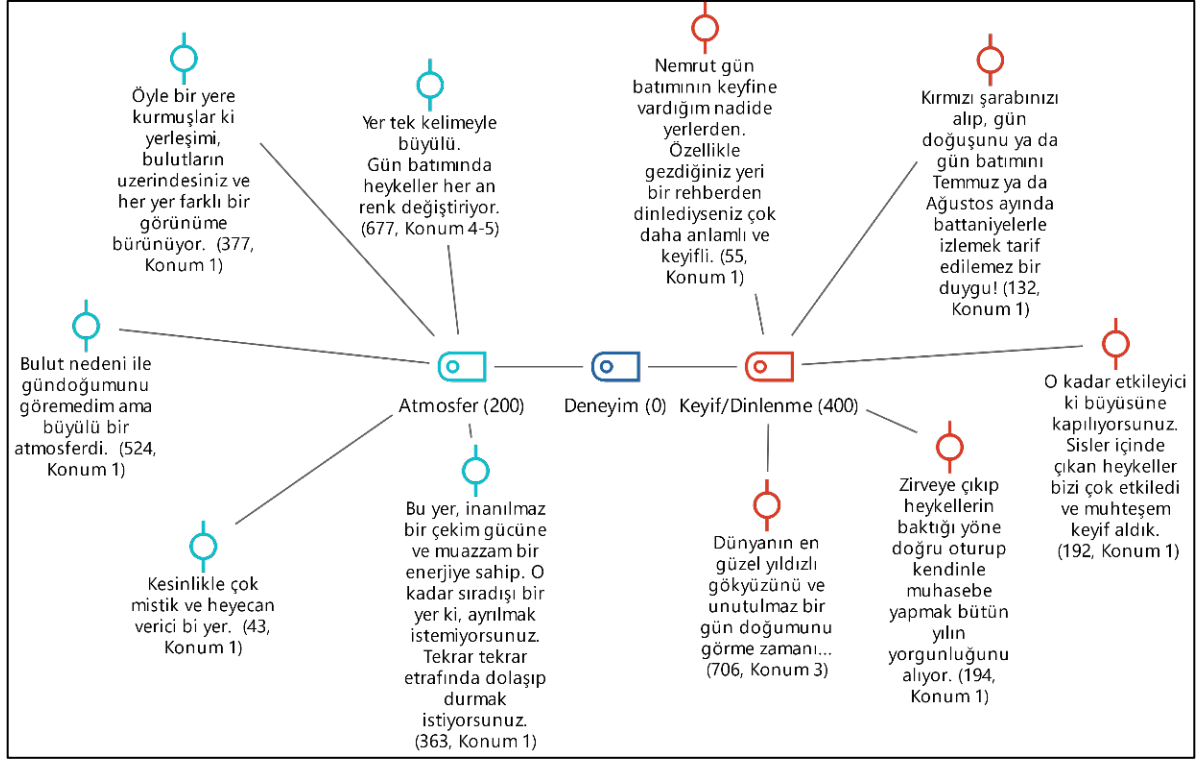


Şekil 4: Ulaşılabilirlik ana temasına ilişkin kod-alt kod bölümler modeli

Şekil 4'te yer alan kod-alt kod yapısı modeli, ulaşılabilirlik ana temasının kodlanma sıklığını ortaya koymuş ve alt temalarla ilgili katılımcı ifadelerine yer verilmiştir. Ulaşılabilirlik ana temasının en sık tekrarlanan alt teması ulaşım (415) olmuştur. Ziyaretçiler, Nemrut Dağı'na ulaşım sürecinde karşılaştıkları zorluklara ve bu konudaki deneyimlerine sıklıkla vurgu yapmışlardır. Özellikle yolların bozuk olması nedeniyle özel araçlarla bölgeye ulaşmanın gücü yaygın şekilde dile getirilmiştir. Bunun yanı sıra, dağın zirvesine ulaşmak için kullanılan uzun merdivenli yol, ziyaretçiler tarafından fiziksel açıdan yorucu bir deneyim olarak değerlendirilmiştir. Bir ziyaretçi bu durumu, “*Araçlar en tepeye ulaşamıyor. Yani bir kilometre kadar yürümek zorunda kalacaksınız.*” ifadesiyle özetlemiştir. Ayrıca, Adıyaman ve Malatya yönlerinden gelen ziyaretçilerin yorumlarında, tercih edilebilecek rotalar, yol durumu ve bölgedeki ulaşım imkânlarına ilişkin çeşitli pratik bilgilere de yer verilmiştir.

Ücret alt teması (76), ziyaretçilerin Nemrut Dağı'ndaki çeşitli mali unsurlara ilişkin değerlendirmelerini kapsamaktadır. Yorumlarda, özellikle dağa giriş ücreti, iniş-çıkışlarda kullanılan servis araçlarının fiyatlandırılması, bölgede battaniye kiralama bedelleri ve kafeteryada sunulan yiyecek-iceceklerin maliyeti gibi konular ön plana çıkmıştır. Bu değerlendirmeler, ücretlendirme uygulamalarının ziyaretçi deneyimi üzerinde etkili olabileceğini göstermektedir. Öte yandan, bazı ziyaretçiler “*Müzekart ile oldukça düşük ücretle ziyaret edilebiliyor.*” ifadesinde olduğu gibi, giriş maliyetlerini erişilebilir bulduklarını da belirtmiştir.

Şekil 5'te deneyim ana temasına ilişkin kod-alt kod bölümler modeli yer almaktadır. Bu ana temanın altında keyif/dinlenme ve atmosfer olmak üzere 2 alt tema bulunmaktadır.

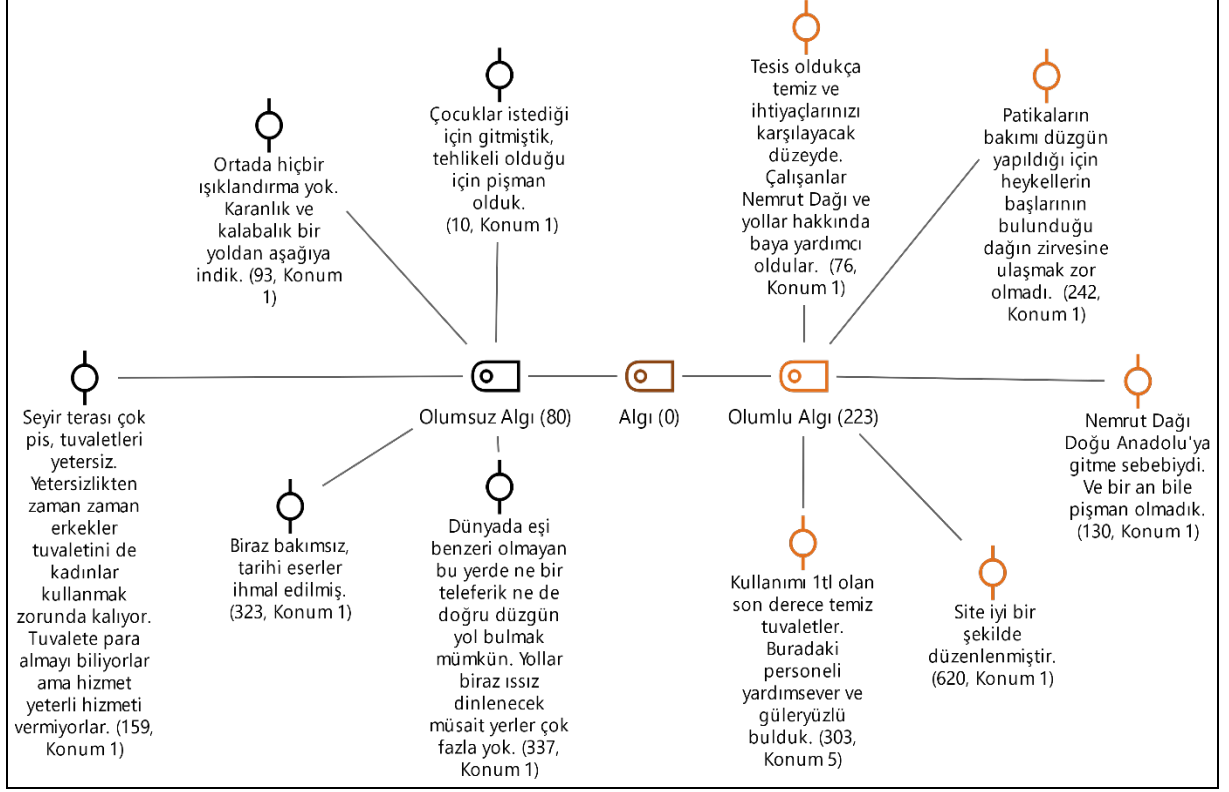


Şekil 5: Deneyim ana temasına ilişkin kod-alt kod bölümler modeli

Şekil 5'te yer alan deneyim ana temasına ilişkin kod-alt kod modelinde en sık kodlanan alt temanın keyif/dinlenme (400) olduğu görülmektedir. Ziyaretçiler, Nemrut Dağı'nın etkileyici manzarasını özellikle gün doğumu ve gün batımı sırasında büyüleyici bir görsel deneyim olarak tanımlamışlardır. Bazı yorumlarda, bu eşsiz doğa manzarasının şarap eşliğinde izlenmesinin deneyimi daha da anlamlı kıldığı belirtilmiştir. Ziyaretçilerden biri bu anı, "*Dünyanın en güzel yıldızlı gökyüzünü ve unutulmaz bir gün doğumunu görme zamanı...*" sözleriyle betimlemiştir. Bu bulgular, Nemrut Dağı'nın ziyaretçiler açısından yalnızca kültürel bir miras alanı değil, aynı zamanda estetik ve duysal hazların yoğun olarak yaşandığı bir deneyim mekânı olduğunu ortaya koymaktadır.

Bir diğer alt tema olan atmosfer (200) kapsamında, ziyaretçilerin Nemrut Dağı'nda geçirdikleri zamanın sakinlik ve huzur duygusunu pekiştirdiğine dair ifadeler öne çıkmaktadır. Doğal ve tarihî unsurların iç içe geçtiği bu özgün atmosferin, ziyaretçiler üzerinde hem rahatlatıcı hem de yenileyici bir etki yarattığı sıklıkla vurgulanmıştır. Bir ziyaretçi bu durumu, "*Bu yer inanılmaz bir çekim gücüne sahip ve muazzam bir enerjiye sahip. O kadar sıra dışı bir yer ki, ayrılmak istemiyorsunuz. Tekrar tekrar etrafında dolaşıp durmak istiyorsunuz.*" sözleriyle dile getirmiştir. Bu bağlamda, Nemrut Dağı'nın yalnızca bir turistik destinasyon değil, aynı zamanda fiziksel ve zihinsel yenilenme olanağı sunan bir mekân olarak değerlendirildiği anlaşılmaktadır. Ayrıca bazı ziyaretçilerin, deneyimlerini daha anlamlı ve kişisel hâle getirmek amacıyla fotoğrafçılık gibi yaratıcı faaliyetlerde bulundukları da yorumlarda dikkat çeken bir diğer unsurdur.

Şekil 6'da algı ana temasına ilişkin kod-alt kod bölümler modeli yer almaktadır. Bu ana temanın altında olumlu ve olumsuz olmak üzere 2 alt tema bulunmaktadır.



Şekil 6: Algı ana temasına ilişkin kod-alt kod bölümleri modeli

Şekil 6’da yer alan algı ana temasına ilişkin kod-alt kod bölümlerine göre en sık karşılaşılan alt temanın olumlu algı (223) olduğu görülmektedir. Ziyaretçi yorumlarında, Nemrut Dağı deneyimlerine dair olumlu izlenimlerin ağırlıkta olduğu dikkat çekmektedir. Özellikle tesislerin temizliği ile çalışanların yardımsever ve ilgili tutumları, ziyaretçiler tarafından sıklıkla dile getirilmiştir. Bir ziyaretçi bu durumu, “*Tesis oldukça temiz ve ihtiyaçlarınızı karşılayacak düzeyde. Çalışanlar Nemrut Dağı ve yollar hakkında baya yardımcı oldular.*” sözleriyle ifade etmiştir. Ayrıca, birçok ziyaretçi açısından Nemrut Dağı’nın, Doğu Anadolu’ya seyahat etmelerinin başlıca motivasyonu olduğu belirtilmiştir. Yorumlarda, bu deneyimi yaşamış olmaktan herhangi bir pişmanlık duymadıkları ve bölgenin beklentileri karşıladığı, hatta çoğu zaman aştığı yönündeki ifadeler, Nemrut Dağı’nın ziyaretçiler üzerinde güçlü bir memnuniyet algısı oluşturduğunu göstermektedir.

Ziyaretçilerin olumsuz algı (80) kapsamında paylaştıkları değerlendirmelerde, öncelikle tesislerin bakımsız ve ihmal edilmiş durumda olduğu yönündeki ifadeler öne çıkmaktadır. Bununla birlikte, bölgedeki ışıklandırmanın yetersizliği de sıkça dile getirilmiş; özellikle gece saatlerinde yolların tehlikeli hâle geldiği belirtilmiştir. Bir ziyaretçi bu durumu, “*Dünyada eşi benzeri olmayan bu yerde ne bir teleferik ne de doğru düzgün yol bulmak mümkün. Yollar biraz ıssız, dinlenecek müsait yerler çok fazla yok.*” sözleriyle ifade etmiştir. Ulaşım zorlukları, ziyaretçilerin deneyimlerini olumsuz etkileyen en önemli unsurlardan biri olarak öne çıkarken, bazı ziyaretçiler teleferik gibi ulaşımı kolaylaştırıcı çözümler önererek bu sorunun giderilmesine yönelik beklentilerini dile getirmiştir. Bu eleştiriler, Nemrut Dağı çevresindeki altyapı yetersizliklerinin ziyaretçi memnuniyetini sınırlayıcı bir faktör olarak algılandığını ortaya koymaktadır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kültürel miras, geçmişten bugüne taşıdığı değerlerle toplumların kimliklerini şekillendirirken, turizm aracılığıyla bu değerleri geniş kitlelerle buluşturma ve kültürel etkileşimi artırma açısından

önemli bir rol oynamaktadır. Ancak, kültürel miras alanlarının korunması meşakkatli ve titizlik gerektiren bir süreçtir. Doğanın ve insan faktörünün tahribatına karşı bu alanların etkin şekilde korunması ve yeniden canlandırılması, kültür varlıklarının gelecek nesillere aktarılmasında büyük önem taşımaktadır (Aygün, 2011: 209). Bu bağlamda, Nemrut Dağı, benzersiz tarihi ve kültürel değerleriyle hem korunması hem de ziyaretçilerle buluşturulması gereken önemli bir miras alanıdır. Kültürel miras alanlarının korunması ve ziyaretçilerin bu alanlara dair algılarının anlaşılması, bu alanların sürdürülebilirliği açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı, Nemrut Dağı'na yönelik ziyaretçi yorumlarını analiz ederek, bölgeye ilişkin algı, deneyim ve beklentileri derinlemesine incelemektir. Araştırmanın amacına yönelik olarak katkı, ulaşılabilirlik, deneyim ve algı olmak üzere ana temalar belirlenmiştir. Elde edilen bulgular, ziyaretçilerin hem fiziksel hem de duygusal boyutta farklı deneyimler yaşadığını ve bölgeyle ilgili güçlü bir memnuniyet algısı taşıdığını göstermektedir.

Araştırma sonuçları, ziyaretçilerin Nemrut Dağı'nı özellikle gün doğumu ve batımının sunduğu estetik ve görsel şöleni deneyimlemek amacıyla tercih ettiğini göstermektedir. Bunun yanı sıra, alanın tarihî dokusuna ve kültürel atmosferine duyulan hayranlık, ziyaretçi yorumlarında sıkça vurgulanmıştır. Ancak bu olumlu algıya rağmen, bölgenin ulaşım ve altyapı koşulları konusunda karşılaşılan zorluklar, ziyaretçilerin deneyimlerini yer yer olumsuz yönde etkilemektedir. Yolların durumu, uzun ve zorlu tırmanış gereksinimi gibi faktörler, özellikle fiziksel kısıtlamaları olan ziyaretçiler için bir engel teşkil etmektedir.

Bu çalışma, ziyaretçilerin Nemrut Dağı'nın doğal ve tarihî değerlerine duyduğu ilgiyi ortaya koyarken, bölgenin geliştirilmesi gereken yönlerini de belirlemektedir. Elde edilen bulgular, Nemrut Dağı'nın turizm potansiyelinin sürdürülebilir bir şekilde değerlendirilmesi için önemli bir rehber niteliğindedir. Altyapının güçlendirilmesi, ulaşımın kolaylaştırılması ve ziyaretçi ihtiyaçlarını karşılayacak ek düzenlemelerin yapılması, bu tür miras alanlarının daha geniş kitlelere erişilebilir hale getirilmesi açısından kritik öneme sahiptir.

Öte yandan, Nemrut Dağı'na yapılan ziyaretlerin, yalnızca bir turistik faaliyet değil, aynı zamanda kültürel etkileşim aracı ve bireysel deneyimlerin anlam kazandığı bir süreç olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda, ziyaretçilerin kültürel miras alanlarına yönelik farkındalıklarının artırılması ve bölgenin değerlerinin doğru bir şekilde aktarılmasını sağlayacak bilgi paylaşımı, sürdürülebilir turizmin önemli bir unsuru olarak değerlendirilebilir.

Elde edilen bulgular, kültürel miras alanlarının ziyaretçi algısı, deneyimi ve sürdürülebilirliğine yönelik literatürdeki diğer çalışmalarla da paralellik göstermektedir. Ziyaretçiler, Nemrut Dağı'nın doğal ve tarihî dokusundan büyük ölçüde etkilendiklerini ifade etmişlerdir. Ancak, bu olumlu algının yanı sıra, bölgenin ulaşım olanaklarının yetersizliği ve tesislerin bakımsız olması, özellikle yaşlı bireyler, çocuklu aileler ve fiziksel kısıtlılığı bulunan ziyaretçilerin deneyimlerini olumsuz etkilemektedir. Mancı ve Tengilimoğlu'nun (2021) Göbeklitepe üzerine yaptığı çalışmada, kültürel miras alanlarının turistik cazibesi ön plana çıkmış, ancak altyapı eksiklikleri nedeniyle ziyaretçi deneyimlerinde zorluklar yaşandığı belirtilmiştir. Benzer şekilde, Vural ve Çavuşoğlu'nun (2024) Aizanoi Antik Kenti üzerine gerçekleştirdiği çalışmada, ziyaretçilerin bölgenin tarihî ve estetik değerlerine duyduğu ilgiyi vurguladığı, ancak ulaşılabilirlik sorunlarının önemli bir olumsuzluk olarak öne çıktığı görülmüştür. Belli ve Çolak'ın (2024) Şanlıurfa'daki kültürel miras alanları üzerine yaptığı çalışmada, ziyaretçilerin özellikle Göbeklitepe, Şanlıurfa Kalesi ile Halfeti'ye duyduğu estetik hayranlık ön planda olmakla birlikte, ulaşım zorluklarının ziyaretçi deneyimini olumsuz etkilediği belirtilmiştir. Çuhadar'ın (2024) Cumalıkızık üzerine yaptığı çalışmada da kültürel miras alanlarının sadece fiziksel değil, aynı zamanda duygusal ve

deneyimsel unsurlar açısından ziyaretçileri etkilediği ortaya konmuştur. Bu çalışmalar, Nemrut Dağı'ndaki ziyaretçi deneyimlerinin diğer miras alanlarıyla benzerlikler gösterdiğini, ancak yönetimsel ve altyapısal iyileştirmelerle daha sürdürülebilir hâle getirilebileceğini ortaya koymaktadır.

Bulgular ayrıca, dijital platformlardaki yorumların destinasyon yönetimi açısından önemli bir veri kaynağı olduğunu göstermektedir. Çuhadar'ın (2024) Cumalıkızık üzerine yaptığı araştırmada, ziyaretçi yorumlarının destinasyon imajının şekillenmesinde ve turizm politikalarının oluşturulmasında kritik bir rol oynadığı belirlenmiştir. Benzer şekilde, bu çalışma da Nemrut Dağı'na yönelik ziyaretçi yorumlarının, bölgenin sürdürülebilir turizm stratejilerine katkı sağlamak amacıyla nasıl değerlendirilebileceğini göstermektedir.

Araştırma sonuçları ışığında Nemrut Dağı'na ulaşım, ziyaretçilerin deneyimlerini etkileyen en önemli faktörlerden biri olarak öne çıkmaktadır. Yolların engebeli olması ve dağa çıkış sürecinin zorluğu, özellikle yaşlı bireyler ve fiziksel kısıtlamaları olan ziyaretçiler için önemli bir engel teşkil etmektedir. Bu nedenle, yol kalitesinin artırılması ve alternatif ulaşım sistemlerinin (örneğin teleferik veya elektrikli servis araçları) değerlendirilmesi önerilmektedir. Teleferik sistemleri, sürdürülebilir turizm yaklaşımı ile uyumlu bir şekilde ziyaretçi trafiğini düzenleyebilir ve Nemrut Dağı'nın doğal dokusuna zarar vermeden erişilebilirliğini artırabilir. Bu önerilerin hayata geçirilmesi için yerel yönetimler, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve UNESCO iş birliği içinde çalışmalıdır.

Özellikle dinlenme alanlarının eksikliği, ziyaretçilerin konforunu olumsuz etkileyen faktörlerden biridir. Ziyaretçilerin dinlenebileceği, doğayla uyumlu tesislerin artırılması ve bilgilendirici panolar, müze alanları ve dijital rehber uygulamalarının geliştirilmesi önerilmektedir. Ayrıca, ziyaretçilerin deneyimlerini zenginleştirmek için bölgeye özgü sanal gerçeklik (VR) uygulamaları ile tarihî unsurların dijital ortamda sunulması değerlendirilebilir.

Nemrut Dağı'nda artan turist yoğunluğu hem fiziksel çevreye hem de kültürel mirasın korunmasına yönelik riskler oluşturmaktadır. Bu nedenle, taşıma kapasitesi analizleri yapılarak ziyaretçi sayısının belirli dönemlerde sınırlandırılması ve çevre dostu turizm uygulamalarının hayata geçirilmesi gerekmektedir. Örneğin, Kapadokya'daki vadilere erişimde uygulanan kontrollü giriş sistemleri ve belirli alanlarda rehberli tur zorunluluğu, Nemrut Dağı'nda da ziyaretçi akışını yönetmek için kullanılabilir. Ayrıca, turizm gelirlerinin bir kısmının bölgenin korunmasına ve yerel halkın ekonomik kalkınmasına yönlendirilmesi sürdürülebilir yönetim açısından önem arz etmektedir.

Ziyaretçilerin Nemrut Dağı'ndaki kültürel mirasın önemini daha iyi kavrayabilmesi için eğitim programları düzenlenmelidir. Rehberli turların artırılması, dijital bilgilendirme sistemlerinin geliştirilmesi ve kültürel miras bilincini artıran etkinliklerin düzenlenmesi bu bağlamda önem taşımaktadır. Ayrıca, ziyaretçilerin bilinçli turizm uygulamalarına katılımını teşvik etmek amacıyla etkileşimli sergiler ve eğitim panoları oluşturulabilir.

TripAdvisor ve benzeri dijital platformlar, ziyaretçilerin deneyimlerini paylaşımları açısından önemli bir veri kaynağıdır. Bu tür platformlarda yapılan yorumların analiz edilmesi, turizm politikalarının şekillendirilmesine ve ziyaretçi memnuniyetini artıracak stratejilerin geliştirilmesine katkı sağlayabilir. Ayrıca, bölgenin tanıtımını artırmak için sosyal medya kampanyaları ve dijital pazarlama stratejileri uygulanabilir.

Bu çalışma, Nemrut Dağı'nın yalnızca bir turistik destinasyon değil, aynı zamanda tarihî ve kültürel değerlerin korunması gereken bir alan olduğunu ortaya koymaktadır. TripAdvisor yorumları üzerinden yapılan analizler, ziyaretçilerin bu alanı nasıl algıladığını ve ne tür deneyimler yaşadığını

detaylı bir şekilde ortaya koyarak hem akademik literatüre hem de uygulamaya yönelik önemli katkılar sunmaktadır. Bu bağlamda çalışma, çevrimiçi platformlardaki yorumların turizm araştırmalarında nasıl kullanılabileceğini göstermesi açısından metodolojik bir rehber niteliği taşıdığı düşünülmektedir. Sonuç olarak, Nemrut Dağı'nın tarihî ve kültürel potansiyeli, ziyaretçilerin deneyimlerinden ve algılarından elde edilen verilerle daha etkili bir şekilde değerlendirilmektedir. Bu çalışma ile, miras alanlarının turizm potansiyelini artırmak ve sürdürülebilir bir şekilde yönetmek için hem akademik hem de uygulamaya yönelik önemli bir kaynak sunulmaktadır.

Çevrimiçi yorumların analiz sürecine dahil edilmeden önce profesyonel çeviri araçlarıyla Türkçeye çevrilmiş olması, bazı kültürel bağlamların, deyimlerin ve duygusal tonlamaların eksik ya da hatalı aktarılma riskini beraberinde getirmiştir. Bu durum, tematik kodlama sürecinde anlam kaymalarına neden olabileceğinden, çalışmanın önemli sınırlılıkları arasında değerlendirilmektedir. Gelecek çalışmalarda, yorumların orijinal dilde kodlanması ve ardından Türkçeye çevrilerek karşılaştırmalı analiz yapılması; çeviri sürecine dil uzmanlarının dâhil edilmesi ya da çift dilli araştırmacılarla çalışılması, veri geçerliliğini artıracak yöntemsel stratejiler olarak önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Aktaş, Y. D., & Turer, A. (2015). Seismic evaluation and strengthening of nemrut monuments. *Journal of Cultural Heritage*, 16(3), 381-385.
- Akten, M., & Akten, S. (2011, 17-19 Şubat), *Sürdürülebilir turizm kavramı: Sarıgöl örneği [Sempozyum Sunumu]*, I. Ulusal Sarıgöl İlçesi Örneği ve Değerleri Sempozyumu, Sarıgöl.
- Antonio, N., Correia, M. B., & Ribeiro, F. P. (2020). Exploring user-generated content for improving destination knowledge: The case of two world heritage cities. *Sustainability*, 12(22), 9654.
- Aslan, Z., & Ardemagni, M. (2006). Introducing Young people to the protection of heritage sites and historic cities: A practical guide for school teachers in the Arab region. *Amman: UNESCO Amman Office*.
- Aygün, H. M. (2011). Kültürel mirası korumada katılımcılık. *Vakıflar Dergisi*, 35, 191-214.
- Aylan, S. (2019). Ulubey Kanyonlarına yönelik sosyal medyada yapılan ziyaretçi yorumlarının içerik analizi: TripAdvisor.com örneği, *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 7(4), 2582-2598.
- Baniya, R., Dogru-Dastan, H., & Thapa, B. (2021). Visitors' experience at Angkor Wat, Cambodia: Evidence from sentiment and topic analysis. *Journal of Heritage Tourism*, 16(6), 632-645.
- Belli, S., & Çolak, O. (2019). Şanlıurfa'nın turistik çekim unsurlarına yönelik ziyaretçi e-yorumlarının analizi: Tripadvisor örneği. *Journal of Academic Value Studies*, 3(15), 444-457.
- Büyükyeğen, G. (2008). *Edirne kent merkezi ve yakın çevresi rekreasyonel kaynak değerlerinin sürdürülebilirlik bağlamında değerlendirilmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Karaelmas Üniversitesi.
- Çuhadar, Y. (2024). Yaşayan Osmanlı köyü Cumalıkızık'a yönelik netnografik bir araştırma. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 7(4), 1345-1355.
- Durmaz, E. (2019). *Savaşların kültürel miras üzerindeki etkisi: Suriye örneği*. [Yüksek Lisans

Tezi]. Marmara Üniversitesi.

- Dülgaroğlu, O. (2022). Bir kültürel miras değeri olan Göbeklitepe Ören Yeri'nin marka kişiliği. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 381-391.
- Frahm, E. (2012). Distinguishing Nemrut Dağ and Bingöl A obsidians: Geochemical and landscape differences and the archaeological implications. *Journal of Archaeological Science*, 39(5), 1436-1444.
- Frahm, E. (2020). Variation in Nemrut Dağ obsidian at pre-pottery neolithic to late bronze age sites (or: all that's Nemrut Dağ obsidian isn't the Sıcaksu source). *Journal of Archaeological Science: Reports*, 32, 102438.
- Ishwaran, N. (2004) *International conservation diplomacy and the world heritage convention*, Routledge.
- İletişim Başkanlığı, (2024). *Binlerce kişi güneşin doğuşunu ve batışını izliyor*. https://www.iletisim.gov.tr/turkce/yerel_basin/detay/binlerce-kisi-gunesin-dogusunu-ve-batisini-izliyor#:~:text=Nemrut%20Da%C4%9F%C4%B1'na%20gelen%20yerli,y%C4%B1l%C4%B1nda%20yeniden%20canl%C4%B1%20g%C3%BCnlerine%20kavu%C5%9Ftu.
- Kuşçuoğlu, G. Ö., & Taş, M. (2017). Sürdürülebilir kültürel miras yönetimi. *Yalvaç Akademi Dergisi*, 2(1), 58-67.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2024). *Dünya kültürel ve doğal mirasın korunması sözleşmesi*. <https://teftis.ktb.gov.tr/TR-263665/dunya-kulturel-ve-dogal-mirasin-korunmasi-sozlesmesi.html>.
- Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, (2024). *Nemrut Dağı (Adıyaman-Kahta)*. <https://kvmgm.ktb.gov.tr/TR-44428/nemrut-dagi-adiyaman---kahta.html>
- Lichfield, N. (1988). *Economics in urban conservation*. Cambridge University Press.
- Mancı, A. R. & Tengilimoğlu, E. (2021). TripAdvisor ziyaretçi yorumlarının içerik analizi: Göbeklitepe örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 1525-1545.
- Maxcon, J. H. (2023). Nemrut Krater Gölü. *Bulletin of the Mineral Research and Exploration*, 1936(5), 45-48.
- Mckercher, B. & Cros, H. (2002). *The partnerships between tourism and cultural heritage management*. Roudledge Taylor and Francis Group.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *An expanded sourcebook: Qualitative data analysis* (Second edition). SAGE Publications.
- Mutlu, B. (2020). Floristic characteristics of Nemrut Dagi National Park and its surroundings (Adıyaman). *Eurasian Journal of Forest Science*, 8(1), 25-34.
- Myerscough, J. (1988). *The economic importance of the arts in Britain*, Policy Studies Institute.
- Naycı, N. (2014). Arkeolojik alan yönetiminde sürdürülebilir yaklaşımlar: Aspat (strobilos) yönetim planı çalışmaları. *METU Journal of the Faculty of Architecture*, 31(2), 189-207.
- Olorunsola, V. O., Saydam, M. B., Lasisi, T. T., & Oztüren, A. (2023). Exploring tourists' experiences when visiting Petra archaeological heritage site: Voices from TripAdvisor. *Consumer Behavior in Tourism and Hospitality*, 18(1), 81-96.

- Rädiker, S. & Kuckartz, U. (2020). *Focused analysis of qualitative interviews with MAXQDA*. MAXQDA Press.
- Rusalić, D. (2009). *Making the intangible tangible: The new interface of cultural heritage*. Beograd: Institute of Ethnography SASA (Special editions; 63).
- Richards, G. & Bonink, C., (1995). Marketing cultural tourism in europe, *Journal of Vacation Marketing*, 1(2), 173–180.
- Smith, L. (2006). *Uses of heritage*. Routledge.
- Strootman, R. (2016). The Heroic Company of my Forebears": The Ancestor Galleries of Antiochos I of Kommagene at Nemrut Dağı and the Role of Royal Women in the Transmission of Hellenistic Kingship. İçinde A. Coşkun ve A. McAuley (Eds.), *Seleukid Royal Women: Creation, Representation and Distortion of Hellenistic Queenship in the Seleukid Empire* (ss. 209-229). Franz Steiner Verlag.
- Şengül, A. & Çılgınoğlu, Ö. Ü. H. (2023). Türkiye'nin ilk milli parkına yönelik çevrim içi ziyaretçi yorumlarının incelenmesi: TripAdvisor örneği. *Visionary E-Journal/Vizyoner Dergisi*, 14(37), 247-261.
- Şentürk, A. (2012). Unesco dünya miras listesinde yer almanın, ülke kültürel miras koruma politikalarına etkileri üzerine bir değerlendirme [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Teknik Üniversitesi.
- Tavşancıl, E. & Aslan, E. A. (2001). *Sözel, yazılı ve diğer materyaller için içerik analizi ve uygulama örnekleri*. Epsilon.
- Tweed, C. & Sutherland, M. (2007). Built cultural heritage and sustainable urban development. *Landscape and Urban Planning*, 83(1), 62-69.
- Topsakal, Y. (2019). Arslantepe Höyüğü TripAdvisor çevrimiçi yorumlarının içerik analizi ile incelenmesi. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 3(4), 753-764.
- UNESCO, (1972). *Dünya kültürel ve doğal mirasın korunmasına dair sözleşme*. <https://www.unesco.org.tr/Pages/161/177>.
- UNESCO, (2024). *Dünya mirası listesi*. <https://www.unesco.org.tr/Pages/125/122/UNESCO-D%C3%BCnya-Miras%C4%B1-Listesi>.
- Uslu, A. & Kiper, T. (2006). Turizmin kültürel miras üzerine etkileri: Beypazarı/Ankara örneğinde yerel halkın farkındalığı. *Tekirdağ Ziraat Fakültesi Dergisi*, 3(3), 305-314.
- Vural, İ. & Çavuşoğlu, F. (2024). Kültür turizm kapsamında Aizanoi Antik Kentini ziyaret eden turistlerin ziyaretçi deneyimlerinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 83-99.
- Yaşar, M. (2018). Nemrut Dağı kutsal anıtı: I. Antiochus'un dehası. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 9(19), 19-27.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*, (5. Baskı), Seçkin Yayıncılık.

Yazar(lar) Hakkında/About Author(s)

Arş. Gör. Didem BILDIRCINGİL/ didembildircingil@erciyes.edu.tr

Lisans öğrenimini Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü'nde tamamlamıştır. Yüksek lisansını Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda



tamamlamıştır. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Araştırmaları Enstitüsü Turizm Rehberliği Anabilim Dalı'nda doktora eğitimine devam etmektedir. Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde araştırma görevlisi olarak görev yapmaktadır. Çalışma alanları kültürel miras ve turizm rehberliğidir.

Doç. Dr. Zeynep ÇOKAL/ zeynepkabaoglu@nevsehir.edu.tr

Lisans eğitimini Gazi Üniversitesi, lisansüstü eğitimini Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nde tamamlamıştır. 2013 yılında Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nde araştırma görevlisi olmuştur. 2023 yılında ÜAK Tarafından doçent unvanı alan yazar, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü'nde doçent olarak görev yapmaktadır. Yazarın turizm alanında çok sayıda kitap bölümü, ulusal ve uluslararası bildirisi ve makalesi bulunmaktadır. Temel çalışma alanı turist rehberliği, kültürel miras ve sürdürülebilir turizmdir. Yazar Turizm Araştırmaları Enstitü dergisi yardımcı editörlüğünü yapmakla birlikte 50'den fazla ulusal ve uluslararası dergide hakemlik yapmıştır.

ETİK BEYAN FORMU

Araştırma Desteği Bilgisi: Araştırma desteği alınmamıştır.

Etik Kurul Onay Durumu

() Etik kurul raporu vardır.

Etik Kurul Raporunu Veren Kurum:

Etik kurul raporu karar tarihi:

Karar Sayı No:

(X) Etik kurul onayı gerekmemektedir. (Nedenini kısaca açıklayınız.)

Çalışmada kullanılan yöntem etik kurul izni gerektirmemektedir.

Yazar(lar)ın Katkı Oranı

1.Yazar: %60

2.Yazar %40

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