

Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/
Journal of Travel and Hospitality Business
Cilt/Vol:23(1),Yıl/ Year:2026 ss/pp:269-290
Gönderim Tarihi/ Received:28.03.2025
Kabul Tarihi /Accepted:15.03.2026
DOI: 10.24010/soid.1667431

Araştırma Makalesi/ Research Article

Göreme Açık Hava Müzesi'nde Kültürel Miras Algısı: TripAdvisor Yorumları Üzerine Nitel Bir Analiz*

Cultural Heritage Perception at Göreme Open Air Museum: A Qualitative Analysis of TripAdvisor Reviews

Dr. Arif AKPINAR 

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir, Türkiye
E-posta: arifakpinar06@gmail.com

Öz

Bu çalışmanın amacı, Göreme Açık Hava Müzesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin kültürel miras algılarını, deneyimlerini ve önerilerini TripAdvisor'daki kullanıcı yorumları üzerinden ortaya çıkarmaktır. Araştırmada, 2011-2024 yılları arasında Türkçe dilinde yazılmış 1012 TripAdvisor yorumu, nitel bir yaklaşımla incelenmiştir. Veri analizi sürecinde betimsel analiz ile MAXQDA programı aracılığıyla kelime frekansı ve ikili kelime kombinasyonu analizleri kullanılmıştır. Analiz sonucunda ziyaretçilerin müzeyi görülmesi gereken evrensel bir miras olarak tanımladığı ve tarihsel atmosferinden etkilendiği görülmüştür. Olumlu deneyimler korunmuş yapılar ve rehberlik hizmetleri etrafında şekillenirken, olumsuz deneyimler ise yüksek giriş ücretleri, ek ücret uygulamaları ve kalabalık gibi yönetsel sorunlar olarak belirlenmiştir. Ziyaretçi yorumları, bir yandan yapıların ve fresklerin genel olarak iyi korunduğunu teyit ederken, diğer yandan fresklerdeki tahribata dikkat çekerek vandalizm kaynaklı koruma endişelerinin sürdüğünü ortaya koymaktadır. Çalışma, yerli turistlerin gözünden bir UNESCO Dünya Mirası alanının güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koymaktadır. Bulgular, çevrimiçi yorumların kültürel mirasın korunması ve ziyaretçi memnuniyetini artırmaya yönelik sürdürülebilir turizm politikaları geliştirmede değerli bir kaynak olduğunu göstermekte ve yerel turist perspektifini literatüre kazandırmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kültürel miras algısı, Turist deneyimi, Ziyaretçi memnuniyeti, UNESCO Dünya Mirası, TripAdvisor

Abstract

The purpose of this study is to reveal the cultural heritage perceptions, experiences, and recommendations of local tourists visiting the Göreme Open Air Museum through user reviews on TripAdvisor. In the research, 1012 Turkish TripAdvisor reviews written between 2011 and 2024 were analyzed using a qualitative approach. During the data analysis process, descriptive analysis, along with word frequency and co-occurrence analyses, were conducted using the MAXQDA program. The analysis revealed that visitors define the museum as a universal heritage that must be seen and are impressed by its historical atmosphere. While positive experiences are shaped around well-preserved structures and guide services, negative experiences focus on managerial issues such as high entrance fees, additional charges, and overcrowding. Furthermore, visitor reviews, on the one hand, confirm that the buildings and frescoes are generally well preserved, while on the other hand, they highlight the damage to the frescoes and reveal that conservation concerns due to vandalism persist. The study reveals the strengths and weaknesses of a UNESCO World Heritage site from the perspective of local tourists. The findings demonstrate that social media data is a valuable resource for developing sustainable tourism policies aimed at protecting cultural heritage and increasing visitor satisfaction, and it contributes the local tourist perspective to the literature.

Keywords: Cultural heritage perception, Tourist experience, Visitor satisfaction, UNESCO World Heritage, TripAdvisor

*Bu çalışmanın tasarım ve kurgu aşamalarında sağlanan TÜBİTAK BİDEB 2211-A Genel Doktora Bursu ve Yükseköğretim Kurulu (YÖK) 100/2000 Doktora Bursu için teşekkürlerimi sunarım.

Extended Summary

Purpose

This study investigates the cultural heritage perceptions and visitor experiences of domestic tourists at the Göreme Open Air Museum, a UNESCO World Heritage Site located in the Cappadocia region of Turkey. Drawing on Turkish-language user reviews posted on TripAdvisor between 2011 and 2024, the research seeks to identify the dominant themes that shape how local visitors perceive, evaluate, and narrate their encounter with this exceptional site. The central research question is: Around which themes do the cultural heritage perceptions of domestic tourists visiting the Göreme Open Air Museum take shape?

Background

The Göreme Open Air Museum is widely regarded as one of Turkey's foremost cultural destinations, preserving a remarkable concentration of rock-cut churches, monastic architecture, and medieval Byzantine frescoes. Despite its prominence, existing literature on the museum has relied predominantly on quantitative survey methods and has focused largely on international visitors, leaving the perspectives of domestic tourists (who constitute the majority of the site's Turkish-language reviewers) insufficiently examined. More broadly, research on World Heritage Sites indicates that visitor perceptions are shaped by multiple overlapping factors, including the perceived authenticity of the site, the quality of conservation, service provision, and pricing policies. Studies employing online review data have demonstrated that platforms such as TripAdvisor capture unsolicited, unmediated visitor responses that surveys and interviews cannot easily replicate. However, no prior study had systematically analysed Turkish-language TripAdvisor reviews of the Göreme Open Air Museum to reconstruct the heritage perception of domestic visitors, representing a clear gap in the literature that the present research addresses.

Method

The study adopts a qualitative research design based on secondary data analysis of publicly available online reviews. Data were collected through web scraping using the Instant Data Scraper browser extension between 6 and 9 January 2025. All Turkish-language reviews posted on the museum's TripAdvisor page from 2011 to 2024 were retrieved, yielding an initial corpus of 1,325 entries. Following a manual data cleaning process in which duplicate, erroneous, and blank records were removed, a final dataset of 1,012 usable reviews was retained. The dataset includes variables such as reviewer location, rating score, travel type, and the month and year of the review. Analysis was conducted within a conceptual framework organized around three categories: cultural heritage perception, visitor experience, and visitor recommendations. Descriptive analysis was combined with word frequency and bigram co-occurrence analyses carried out using the MAXQDA 20 software. All coding and thematic construction were performed by the researcher. To protect participant privacy, each reviewer was anonymized using a coded identifier, and since the reviews were voluntarily published on a publicly accessible platform, ethical committee approval was not required.

Findings

Four principal thematic clusters emerged from the analysis. The first concerns cultural heritage perception: visitors consistently described the museum as a universally significant destination using expressions such as “must be seen” and “absolutely not to be missed” with many explicitly foregrounding the site’s associations with early Christian history and monastic life. The second theme covers positive experiences, which centred on the perceived state of preservation of the rock-cut churches and frescoes, the quality of professional guiding services, and the powerful sensory impression of the site as a whole. Visitors frequently employed emotionally charged language as “breathtaking,” “awe-inspiring,” “spine-tingling” reflecting a strong affective bond with the heritage environment. The third theme captures negative experiences, dominated by dissatisfaction with high entrance fees, and particularly the supplementary charge levied for the Dark Church, which several visitors characterized as inconsistent with the site’s heritage status. Overcrowding during peak season was likewise raised repeatedly, alongside conservation concerns relating to fresco damage caused by visitor vandalism. The fourth theme encompasses practical recommendations, in which reviewers advised future visitors to use the Museum Card, to arrive early in the morning to avoid peak crowds, and to engage a professional guide or audio guide for a more informed visit.

Result

The findings confirm and substantively extend the conclusions of earlier work on the museum. The central role of guiding services and staff conduct in shaping visitor satisfaction, identified by Yılmaz (2011) and Doğan and Karakuş (2014), is strongly echoed in the present data. Equally, the persistence of pricing and crowd management as sources of dissatisfaction aligns with observations reported by Özen and Akpınar (2023). A recurring tension runs through the dataset: visitors appreciate the conservation of the site’s physical fabric while simultaneously expressing distress at the deterioration caused by vandalism, illustrating the complexity of the conservation-use balance that confronts heritage managers more broadly. The study makes a distinct contribution to literature in two respects. First, it introduces the domestic tourist perspective by systematically examining Turkish-language online reviews as a primary data source which is largely absent from prior research on this site. Second, it demonstrates that user-generated content on platforms such as TripAdvisor constitutes a methodologically legitimate and analytically rich resource for heritage tourism research. From a managerial standpoint, the findings suggest that greater transparency in communicating how entrance revenues support conservation work, wider promotion of the Müzekart scheme, and the introduction of timed-entry systems to manage visitor flows would address the most frequently reported sources of dissatisfaction. Future research might extend these findings through cross-cultural comparison of domestic and international visitor accounts or through mixed methods designs that combine textual analysis with in-depth interviews.

1. Giriş

Göreme Açık Hava Müzesi, UNESCO Dünya Mirası statüsüyle Türkiye'nin en önemli kültürel destinasyonlarından birisidir. Bu tür miras alanlarındaki ziyaretçi

deneyimi, sadece tarihi yapıları görmekten ibaret olmayıp, aynı zamanda otantiklik arayışı, kişisel duygusal bağlar ve kültürel değerlerin anlamlandırılması gibi çok katmanlı bir süreçle açıklanmaktadır (Timothy, 2011). Miras alanlarının sürdürülebilir yönetimi de bu karmaşık ziyaretçi deneyimi ve algı dünyasının doğru bir şekilde anlaşılmasına bağlıdır (Garrod ve Fyall, 2017). Geleneksel araştırma yöntemleri bu konuda değerli veriler sunsa da TripAdvisor gibi çevrimiçi platformlar, ziyaretçilerin yönlendirilmemiş, filtresiz ve anlık tepkilerini yansıtan zengin bir veri kaynağı olarak giderek daha fazla önem kazanmaktadır (Karataş, 2022; Yüksel, 2023).

Mevcut literatür incelendiğinde, Göreme'deki ziyaretçi algılarının genellikle anket veya uluslararası ziyaretçi odaklı çalışmalarla ele alındığı (Evcı ve Şahin, 2021; Yılmaz, 2011) özellikle yerli turistlerin çevrimiçi veri kaynakları üzerinden paylaştıkları özgün deneyimlerin araştırmalarda yeterince incelenmediği ve bu alanda önemli bir araştırma boşluğu bulunduğu görülmektedir. Bu çalışma, yerli turistlerin müze deneyimini ve algılarını anlayarak bu boşluğu doldurmayı amaçlamaktadır. Araştırmanın temel amacı, Göreme Açık Hava Müzesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin müzeye ilişkin çevrimiçi yorumlarını inceleyerek bu deneyimlerin hangi temalar etrafında şekillendiğini ortaya çıkarmaktır. Bu kapsamda çalışmanın araştırma sorusu şu şekilde belirlenmiştir: "Göreme Açık Hava Müzesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin müzeye yönelik algıları hangi temalar etrafında şekillenmektedir?" Bu araştırma sorusu çerçevesinde çalışma, ilgili literatürün incelenmesinin ardından araştırma yöntemini detaylandırmakta; elde edilen bulguları sunduktan sonra bu bulguları tartışarak sonuç ve önerilerle tamamlanmaktadır.

2. Literatür Taraması

2.1. Kültürel Miras Algısı ve Turist Deneyimi

Dünya Miras Alanları (WHS) üzerine yapılan araştırmalar, turist algılarına dair çeşitli bulgular ortaya koymaktadır. WHS ziyaretçileri genellikle otantik deneyimleri, tarihi önemi ve doğal güzellikleri değerli bulmaktadır (Weerasinghe ve Biyiri, 2024). Turistler, bu alanları aynı anda kişisel, yerel, ulusal ve küresel mirası temsil eden çok katmanlı yapılar olarak algılayabilmektedir (Poria ve diğ., 2006). Kültürel ilgi ve duygusal algı, ziyaretçi memnuniyetinde kritik bir rol oynamakta, bu faktörlere bağlı olarak turistler alternatif, kültürel, duygusal ve miras turisti gibi kategorilere ayrılmaktadır (Pérez Gálvez ve diğ., 2021). WHS statüsüne sahip olan destinasyonlar, destinasyon imajı ve turist motivasyonları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Örneğin, Portekiz'in Guimarães kenti için yapılan bir çalışmada, şehrin tarihi geçmişinin ve WHS statüsünün ziyaretçiler açısından çekiciliğinden bahsedilmektedir (Remoaldo ve diğ., 2014). Miras alanlarında farklı turist beklentileri karşılanarak genel ziyaret deneyiminin iyileştirilmesi için otantikliğin korunması, erişilebilirlik, olanakların iyileştirilmesi ve kültürel bilginin artırılması önem arz etmektedir.

Kültürel miras algısı, bireylerin veya toplumların geçmişten günümüze aktarılan kültürel değerleri, yapıları, gelenekleri ve unsurları nasıl gördüğü, anlamlandırıldığı ve onlara nasıl bir önem atfettiği ile ilişkili bir kavramdır. Bu algı, kişisel deneyimler, eğitim, toplumsal değerler, medya ve turizm gibi faktörlerden etkilenmektedir (Timothy, 2011). Kültürel miras algısı kültürel mirasın tarihsel

öneminin farkında olmayı gerektirmektedir. Bir toplumda kültürel miras algısının oluşması için toplumların veya bireylerin kültürel mirası kendi kimliklerinin bir parçası olarak görmesi beklenmektedir (Tunbridge ve Ashworth, 1996). Bununla ilişkili olarak kültürel mirası koruma isteği ve ona verilen değer de bu algıyı şekillendirmektedir. Bunlara ek olarak kültürel mirasın turizm ürünü olarak değerlendirilerek ekonomik değer üretmesi de bu algıyı şekillendirmektedir. Kültürel miras algısı bireyden bireye ve toplumdan topluma değişebilir. Örneğin, tarihi bir yapıyı yerel halk kutsal veya özel bir değer olarak algılamak, turistler bu yapının daha çok estetik ve tarihsel yönüyle ilgilenebilir (Poria ve diğ., 2003).

Çeşitli faktörlerden etkilenen çok yönlü bir kavram olan kültürel miras algısı farklı gruplar ve bağlamlara göre değişiklik göstermektedir. Literatürde genel olarak, farklı bağlamlarda ve yaş gruplarında miras algısının karmaşık bir doğaya sahip olduğu vurgulanmaktadır. Ön bilgi ve kamu farkındalığı, inşa edilmiş mirasın nasıl algılandığı ve değerlendirildiğini önemli ölçüde etkilemektedir (Doğan, 2020). Ziyaretçilerin içinde yaşadığı kültür ve eğitim seviyesi farkındalığın artmasına veya azalmasına sebep olabilmektedir. Ziyaretçilerin miras yönetimine ilişkin algıları, memnuniyetlerini ve destinasyonun kültürel imajını etkilemektedir (Vong, 2013).

Yapılan çalışmalar, sıradan vatandaşların mirası genellikle tarihi anıtlarla özdeşleştirdiğini (Espinoza-Figueroa et al., 2021) ve bu algının uzmanların bakış açısından belirgin şekilde ayrıştığını ortaya koymaktadır. Bunu destekleyen bir bulgu ortaya koyan Doğan (2020) uzmanların kültürel miras kabul ettiği *Modern Hareket* mimarisinin halk (Türk) tarafından genellikle takdir edilmediğini ifade etmektedir. Algıdaki bu eksiklikler sadece halk ile uzmanlar arasında değil, eğitim sisteminde de gözlemlenmektedir; nitekim coğrafya öğrencilerinin dahi kültürel miras farkındalığının orta düzeyde kalması, bu konunun eğitimde yeterince vurgulanmadığını göstermektedir (Karadeniz, 2019). Bu noktada, algı farklılıklarını gidermek ve farkındalığı artırmak amacıyla günümüzde sanal ve artırılmış gerçeklik gibi yenilikçi teknolojilerin kullanımı artmakta ve araştırmalarda daha çok yer almaktadır (Bergamasco ve diğ., 2018). Kültürel mirasa ilişkin farklı bakış açılarını anlamak ve farklı toplum grupları arasında farkındalığı ve takdiri artırmak için stratejiler geliştirmek önemli bulunmaktadır.

Mevcut literatür Göreme Açık Hava Müzesi'nde ziyaretçi algı ve deneyimlerini şekillendiren temel unsurların erişilebilirlik, koruma ve hizmet kalitesi olduğunu vurgulamaktadır. Çalışmalar incelendiğinde yerli turistlerin çevrimiçi platformlar üzerinde müze hakkında yapmış olduğu yorumları veri kaynağı olarak kullanan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma, Göreme Açık Hava Müzesini ziyaret eden yerli turistlerin müzeye ilişkin çevrimiçi yorumlarını incelemektedir.

2.2. Çevrimiçi Yorumların Miras Araştırmalarında Kullanımı

Dünya Miras Alanlarındaki (WHS) ziyaretçi deneyimlerini anlamak amacıyla TripAdvisor gibi platformlardaki çevrimiçi yorumlar, metin madenciliği ve duygu analizi teknikleriyle giderek daha fazla incelenmektedir. Bu yaklaşımlar, ziyaretçilerin bir alana yönelik genel duygularını, algıladıkları değerleri ve mirasın korunmasına dair farkındalıklarını ortaya koyan zengin çıkarımlar sunmaktadır (Antonio ve diğ., 2020; Ginzarly ve Srour, 2021; Hassan ve diğ., 2023; Özen, 2021). Yapılan analizler, farklı ülkelerdeki WHS'lere yönelik temel temaları ve

marka kişiliklerini belirlemeye olanak tanırken (Hassan ve diğ., 2023), aynı zamanda turistlerin duygusal tepkilerini ve deneyimledikleri değerleri de yansıtmaktadır (Ginzarly ve Srouf, 2021). Bu gibi çalışmaların bulgularına bakıldığında genel olarak ziyaretçilerin bu alanlara karşı çoğunlukla olumlu duygular beslediği ifade edilmektedir (Özen, 2021). İkincisi olumlu tabloya rağmen, yorumların derinlemesine incelenmesi iki önemli detayı ortaya koymaktadır: birincisi, ziyaretçilerde koruma konusundaki endişelerin yoğun olduğu (Özen, 2021); ikincisi ise, alanın resmi WHS statüsünün, sanılanın aksine, yorumcular için birincil bir motivasyon veya değerlendirme unsuru olmayabileceğidir (Antonio ve diğ., 2020). Çalışmalar WHS'nin tanıtım ve korunma süreçlerinde destinasyon yönetim organizasyonlarına, ziyaretçilerin gerçekte neye değer verdiğini ve hangi konularda endişe duyduğunu gösteren somut bir yol haritası sunmaktadır. Bu genel bulgular ışığında, Göreme Açık Hava Müzesi özelinde yapılmış çalışmaların incelenmesi, mevcut araştırmaların konumunu daha net ortaya koyacaktır.

2.3. Göreme Açık Hava Müzesi'nde Ziyaretçi Algıları

Göreme Açık Hava Müzesi, Türkiye'nin Kapadokya bölgesinde yer alan, UNESCO Dünya Mirası alanı olup hem yerli hem de yabancı turistleri cezbetmektedir. Yapılan araştırmalar, ziyaretçi algıları ve müzenin erişilebilirliği üzerine çeşitli bulgular ortaya koymuştur. Yabancı turistler, müzenin temel donanımı ve peyzaj düzenlemesini yerli ziyaretçilere kıyasla daha yüksek puanlamış, buna karşın yerli turistler dik yürüyüş yollarının zorluklarından bahsetmiştir (Evcı ve Şahin, 2021). Müzede bulunan ikonların algılanan değeri üzerine yapılan bir araştırma, bu unsurların turistlerin davranışsal niyetleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir (Eker ve Zengin, 2023). Özen (2021), TripAdvisor yorumlarını analiz ederek yaptığı çalışmasında ziyaretçilerin %75'inin müze ile ilgili olumlu algılara sahip olduğunu ortaya koymuş, ancak özellikle fresklerin korunması konusunda bazı endişeler olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca, Umur (2015) turist rehberlerinin müzedeki hizmet kalitesine yönelik algıları üzerine yapılan bir araştırma, ilk ve son ölçümler arasında farklılıklar olduğunu belirlemiş ve iyileştirilmesi gereken alanlara işaret etmiştir.

Göreme Açık Hava Müzesi'ndeki (GOM) hizmet kalitesi üzerine yapılan akademik çalışmalar, ziyaretçi algılarında belirli temaların öne çıktığını göstermektedir. Yılmaz (2011) çalışmasında, müzeyi ziyaret edenlerin algılarını fiziksel unsurlar, sergileme, empati ve fiyat/diğer hizmetler olmak üzere dört ana faktörde incelerken ziyaretçilerin en yüksek memnuniyeti *empati* faktöründen duyduğunu, en düşük memnuniyeti ise *fiyat ve diğer hizmetler* yönünde yaşadığını tespit etmiştir. Bu bulguyu destekler nitelikte, Doğan ve Karakuş (2014) GOM'de ziyaretçi beklentilerinde en önemli önceliğin empatiye yönelik olduğunu ve bu konuda müze personeli ile rehberlere önemli sorumluluklar düştüğünü ortaya koymuştur. Hizmet kalitesinin bir diğer boyutunu ele alan Umur (2015) GOM üzerine yaptığı çalışmada bölgedeki turist rehberlerinin algıları üzerine odaklanmış ve ölçümler arasında farklılıklar olduğunu saptamıştır. Bu çalışmalar toplu olarak değerlendirildiğinde, Göreme Açık Hava Müzesi'ndeki hizmet kalitesi algısında en belirleyici unsurun, personel ve rehberlerin tutumunu yansıtan *insan faktörü* ve *empati* olduğu, buna karşın fiyatlandırma gibi somut unsurların ise memnuniyeti düşürdüğü anlaşılmaktadır.

3. Yöntem

Bu çalışmanın amacı Göreme Açık Hava Müzesini ziyaret eden TripAdvisor kullanıcılarının ziyaret yerine yönelik algılarını tespit etmektir. Çevrimiçi ortamda önceden birikmiş kamuya açık ve kullanıma hazır olan bu veriyle yapılan araştırmalara ikincil araştırma denilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Bunu gerçekleştirmek için TripAdvisor internet sayfasında ören yerinin bulunduğu sayfaya kullanıcılar tarafından 2011-2024 yılları arasında yazılan Türkçe yorumlar nitel bir yaklaşım kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmanın bulgularına ulaşmak için verinin toplanması, veri ön işleme, betimsel analiz ve aynı zamanda içerik analizi ve son olarak bulguların sunumu şeklinde 4 adımda gerçekleşen bir süreç izlenmiştir.

3.1. Veri Toplama Süreci ve Veri Setinin Oluşturulması

Çalışmada kullanılan veri seti Göreme Açık Hava Müzesi'nin TripAdvisor platformunda ziyaretçiler tarafından yapılan çevrimiçi yorumlardan oluşmaktadır. Veri toplama işlemi web kazıma (*web scraper*) tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Veri kazıma, en yaygın kullanılan yöntemlerden biridir. Web kazıma aracı olarak *Instant Data Scraper* isimli *Google Chrome* tarayıcı üzerinde çalışan eklenti kullanılmıştır. Veri kazıma işlemi 06.01.2025-09.01.2025 tarihleri arasında araştırmacı tarafından yürütülmüştür. İşlem sırasında ilk önce platform üzerinde Türkçe yorumlar filtrelenmiştir. Müze için 2011-2024 yılları arasında Türkçe olarak yapılmış yorumların tamamı (toplam 1325) CSV dosyası olarak kaydedilmiştir.

Oluşturulan veri setine anlamlı sonuçlar elde edilebilmesi için bir veri ön işleme uygulanmıştır. Bu süreçte manuel olarak *excel* dosyası üzerinden hatalı ve tekrar eden veriler ile boş bırakılan yorumlar veri setinden temizlenmiştir. Tüm veri temizleme işlemleri tamamlandıktan sonra analize uygun olarak değerlendirilen toplam 1012 yorum elde edilmiştir. Veri setinde yer alan değişkenler arasında ziyaretçi yorumu, ülkesi, şehri, ziyaret yeri derecelendirmesi (puan), seyahat tipi (yalnız, aile, arkadaşlarla) yorum yapılan ay ve yıl bilgileri de bulunmaktadır. Veri setinde analize uygun olarak yorumlar ve tüm değişkenlerde yer alan kelimeler dahil toplam 39739 sözcük yer almaktadır.

Son yıllarda sosyal medya platformlarına bırakılan yorumlar bilimsel çalışmalarda giderek yaygınlaşmaktadır. Ziyaretçilerin herhangi bir yönlendirmeye maruz kalmadan kendi istekleriyle yazdıkları bu yorumların veri olarak incelenmesi bilimsel çalışmaların doğruluğunu ve güvenilirliğini artırmaktadır. Anket veya görüşme gibi tekniklerle kıyaslandığında internetteki yorumların daha özgür bir görüşü yansıttığı, dolayısıyla güvenilir olduğu düşünülmektedir (Çuhadar ve diğ., 2018; Karataş, 2022; Yüksel, 2023). Bilimsel çalışmalarda insan görüşlerine dayanan veri setlerinin elde edilmesinde etik kurul izni gerekmektedir. Ancak bu çalışma kapsamında elde edilen veriler ziyaretçilerin kamuya açık olarak kendi izin ve istekleri doğrultusunda yazmış oldukları TripAdvisor sitesinden elde edilmiştir. Bu tür sitelerde yorum bırakan kullanıcılar bu yorumların herkese açık olarak yayınlanarak tüm herkes tarafından erişilebilir olduğunu kabul etmektedir (Eynon ve diğ., 2008; Zimmer, 2020). Araştırmada etik kaygıları gidermek adına birtakım önlemler alınmıştır. Çalışma kapsamında kullanılan veri setinde yer alan kullanıcıların hiçbir şekilde yayınladıkları kullanıcı isimleri veya kişisel bilgileriyle

ilgili bir içeriğe yer verilmemiştir. Her bir kullanıcı başında “K” ile başlayan bir numara ile anonim hale getirilmiştir. Bu şekilde anonimleştirilen veriler, araştırma etiği açısından temel bir gereklilik olan katılımcı gizliliğini tam olarak sağlamaktadır.

3.2. Veri Analizi

Toplanan verilerin analizinde betimsel analiz tekniğinden yararlanılmıştır. Bu yöntem kapsamında, araştırma sorularına yanıt bulmak amacıyla ziyaretçi yorumlarında öne çıkan tema, kavram ve olgular sistematik bir şekilde incelenmiştir. Çalışmada hem tümevarımsal hem de tümdengelim yaklaşımları bir arada kullanılmıştır. Analiz süreci, önceden belirlenen kavramsal bir çerçeveye dayandırılmıştır. Bu çerçeve; (1) kültürel miras algısı, (2) miras deneyimi (olumlu ve olumsuz yönleriyle) ve (3) ziyaretçi tavsiyeleri olmak üzere üç ana başlıktan oluşmaktadır. Bu tematik yapı, analizin kapsamını belirleyerek verilerin anlamlı bir şekilde sınıflandırılmasına ve ziyaretçi algılarının derinlemesine anlaşılmasına olanak tanımıştır.

İlk aşamada, yorumlar metin dosyaları halinde bir araya getirilmiş ve her bir yorum, araştırmanın odak noktalarını yansıtacak şekilde incelenmiştir. Veri analizi için manuel bir kodlama süreci tercih edilmiştir. Bu süreçte, yorumlarda sıkça tekrarlanan kelime kombinasyonları ve ifadeler tespit edilerek, bu ifadeler anlamlı temalar altında gruplandırılmıştır. Temalar oluşturulurken kelime sıklıklarını anlamak ve görselleştirmeler için MAXQDA 20 programından faydalanılmıştır. Program aracılığıyla kelime frekansları incelenmiş ve ikili kelime kombinasyonu analizi gerçekleştirilmiştir.

Kelime kombinasyonları temaların belirlenmesinde önemli role sahiptir. Örneğin, “görülmesi gereken”, “mutlaka görülmeli”, “kesinlikle gezilmeli” gibi ifadeler, ziyaretçilerin müzenin önemine dair algılarını yansıtan bir tema olarak kodlanmıştır. Benzer şekilde, “giriş ücreti”, “ekstra ücret”, “kalabalık” gibi ifadeler, ziyaretçilerin olumsuz deneyimlerini yansıtan bir başka tema olarak kodlanmıştır. Tüm kodlamalar araştırmacı tarafından titizlikle gerçekleştirilmiştir. Kodlamalar ve temaların oluşturulmasında uzman görüşü alınmamıştır.

4. Bulgular

4.1. Ziyaretçi Profilleri

TripAdvisor ziyaretçi yorumlarında yorum yapma tarihi, ziyaretçinin yaşadığı ülke/şehir, verdiği puan ve yorum bilgilerine ulaşılmaktadır. Ancak tüm vakalarda her bir bilgiye ulaşmak mümkün değildir. Kullanıcılar bazı bilgilerini TripAdvisor ile paylaşmamaktadır. Bu türden paylaşılmayan bilgi *kayıp veri* olarak kabul edilmiştir. Kullanıcı bu bilgileri eklememiş veya paylaşmamış olabilmektedir. Kullanıcıların büyük bir kısmı ülke olarak Türkiye bildirmekle birlikte dünyanın farklı ülkelerinden kullanıcılar olduğu da görülmektedir. Şehir bilgisi olarak en fazla İstanbul'dan ziyaretçi olduğu görülmektedir. Çalışmada incelenen veri setinde her bir vakada (toplam 1012) derecelendirme, tarih ve yorum bulunmaktadır.

Tablo 1: Ziyaretçi Profilleri

Ülke	Frekans	Şehir	Frekans
Türkiye	647	İstanbul	260
Birleşik Krallık	3	Ankara	108
Almanya	3	İzmir	51
Hollanda	2	Antalya	32
Diğer ülkeler	43	Bursa	16
Kayıp veri	314	Adana	12
		Mersin	11
		Diğer iller	251
		Kayıp veri	271
		Toplam	1012

Tablo 1, Göreme Açık Hava Müzesi'ni ziyaret eden ziyaretçilerin ülke ve şehir bazında dağılımını göstermektedir. Tabloda, yorumları yapan ziyaretçilerin demografik bilgileri analiz edilmiştir. Ziyaretçilerin büyük çoğunluğu Türkiye'den (647) gelirken, Birleşik Krallık (3), Almanya (3) ve Hollanda (2) gibi ülkelerden gelen ziyaretçilerin sayısı oldukça düşüktür. Ziyaretçilerin arasında ülke bilgilerini paylaşmayanlar ise kayıp veri olarak belirtilmiştir. Türkiye'den gelen ziyaretçilerin büyük bir kısmı İstanbul (260), Ankara (108) ve İzmir (51) gibi büyük şehirlerden gelmektedir. Diğer illerden gelen ziyaretçilerin sayısı ise tabloda büyüklüğüne göre sıralanmıştır. Kayıp veri olarak belirtilen sayı (271) şehir bilgilerini paylaşmayan ziyaretçileri göstermektedir.

Tablo 2, ziyaretçilerin Göreme Açık Hava Müzesi'ne dair değerlendirme bilgilerini (puan, ay, yıl) ve seyahat tipi dağılımını göstermektedir. Değerlendirme puanlarına bakıldığında ziyaretçilerin büyük çoğunluğu (713) müzeyi "Mükemmel (5)" olarak değerlendirmiştir. "Çok İyi (4)" puanı verenlerin sayısı 196 iken, düşük puan verenlerin sayısı "Ortalama (3)", "Kötü (2)", "Berbat (1)" oldukça azdır. Bu bulgu, ziyaretçilerin müze deneyimlerinden genel olarak memnun olduklarını göstermektedir.

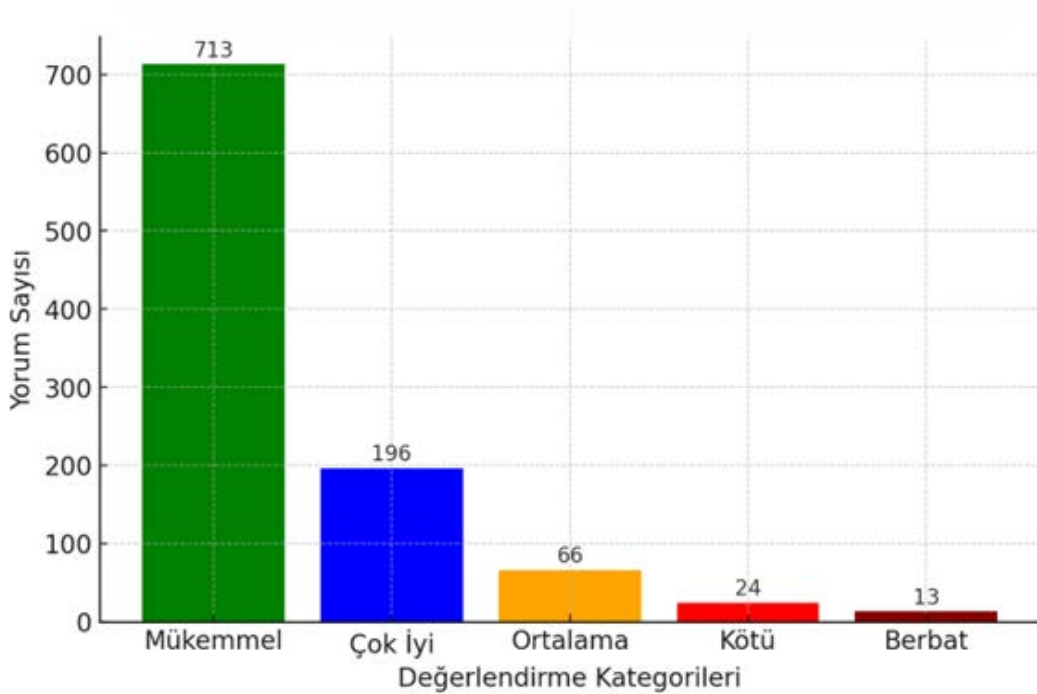
Tablo 2: Değerlendirmeye ilişkin bilgiler ve ziyaret tipi

Değerlendirme Puanı	Frekans
Mükemmel (5)	713
Çok iyi (4)	196
Ortalama (3)	66
Kötü (2)	24
Berbat (1)	13
Değerlendirme Yılı	
2011	7
2012	30
2013	51
2014	63
2015	133
2016	273
2017	265
2018	135
2019	39
2020	8
2021	5
2022	1
2023	2

Tablo 2 (Devam): Değerlendirmeye ilişkin bilgiler ve ziyaret tipi

Değerlendirme Ayı	
Ocak	48
Şubat	65
Mart	55
Nisan	117
Mayıs	106
Haziran	85
Temmuz	84
Ağustos	84
Eylül	127
Ekim	112
Kasım	67
Aralık	62
Seyahat Tipi	
Çift	370
Aile	290
Arkadaşlar	177
Yalnız	26
İş	23
Kayıp değer	126
Toplam	1012

Tablo yeniden incelendiğinde ziyaretçilerin yıl, ay ve seyahat tipleri görülmektedir. En fazla ziyaretçi yorumunun 2016 yılında bırakıldığı görülmektedir. Ziyaretçilerin en fazla yorum bıraktığı ay ise Eylül ayıdır. Ziyaretçilerin çoğunluğu çift (370) veya aile (270) olarak seyahat etmiştir. Arkadaş gruplarıyla gelenlerin sayısı ise 177'dir. Yalnız seyahat edenler ve iş seyahati olarak ziyarette bulunanların sayısı oldukça düşüktür. Seyahat tipini belirtmeyenlerin sayısı ise 126'dır.

Şekil 1: Göreme Açık Hava Müzesi ziyaretçi değerlendirme puanlarının dağılımı

Şekil 1, Göreme Açık Hava Müzesi'ne ilişkin ziyaretçi değerlendirmelerinin dağılımını göstermektedir. Ziyaretçilerin büyük çoğunluğunun olumlu geri bildirimlerde bulunduğu görülmektedir. *Mükemmel* kategorisi 713 oy ile en yüksek orana sahip olup, onu *Çok İyi* kategorisi 196 oy ile takip etmektedir. Bu durum, ziyaretçilerin büyük bir kısmının müze deneyimini son derece tatmin edici bulunduğunu göstermektedir.

Diğer yandan, değerlendirmelerde *Ortalama* (66), *Kötü* (24) ve *Berbat* (13) kategorilerinde daha düşük oranlar gözlemlenmiştir. Olumsuz değerlendirmelerin toplam sayısının görece düşük olması, ziyaretçilerin büyük çoğunluğunun müzeye ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu desteklemektedir.

Şekil 2: En sık kullanılan kelimeler



Ziyaretçi yorumlarına yapılan kelime analizi en sık tekrarlanan kelimeleri ortaya çıkarmıştır. (Tablo 3). Bu analizde *bu*, *ben*, *bir*, *gibi*, *evet*, *kim*, *ne* gibi etkisiz kelimeler (stopwords) hesaba katılmamıştır. Analiz sonuçları ziyaretçilerin deneyimlerinin odak noktalarını ortaya koymaktadır. “Kilise”, “mutlaka”, “tarihi” ve “güzel” gibi kelimelerin yüksek frekansı, ziyaretin ana unsurunun tarihi ve estetik değerler olduğunu göstermektedir. Bu durum, en sık kullanılan kelimelerin görselleştirildiği kelime bulutunda da (Şekil 2) net bir şekilde görülmektedir. Tablo 3 ziyaretçi yorumlarındaki kelime frekanslarını ve kelimenin kaç farklı ziyaretçi yorumunda yer aldığını göstermektedir. Olumlu sıfatların ve güçlü tavsiye ifadelerinin sıklığı, ziyaretçilerin büyük çoğunluğunun Göreme Açık Hava Müzesi'nden memnun ve etkilenmiş bir şekilde ayrıldığına işaret etmektedir. Ziyaretçilerin yorumlarda odaklandığı başlıca unsurun *kiliseler* olduğu görülmektedir. Kelime frekanslarına göre *giriş ücretleri*, *Müze Kart uygulaması* ve *rehberlik hizmetleri* ziyaretçilerin sıklıkla kullandığı sözcükler arasındadır.

deneyimlerini aktarırken görülmesi gereken, tavsiye ederim ve çok güzel gibi güçlü tavsiye ve beğeni kalıplarını sıkça kullandığı görülmektedir. Bununla birlikte, giriş ücreti ve müze kart kombinasyonları da en sık tekrar eden ifadeler arasında yer almaktadır.

Tablo 4: İkili kelime kombinasyonları

Sözcük Kombinasyonu	Sözcükler	Frekans	Belgeler
açık hava	2	145	124
hava müzesi	2	93	81
görülmesi gereken	2	89	88
müze kart	2	89	74
karanlık kilise	2	68	64
tavsiye ederim	2	63	59
göreme açık	2	59	55
gereken yerlerden	2	29	29
açık hava müzesi	2	26	25
mutlaka görülmesi	2	25	25
giriş ücreti	2	22	21
göreme açık hava	2	18	17
hediyelik eşya	2	18	18
müze kartı	2	18	18
doğa harikası	2	17	17
mutlaka görülmeli	2	17	17
yer alan	2	16	11
bol bol	2	15	14
kart geçerli	2	15	15
rehber eşliğinde	2	15	15
görülmeğe değer	2	14	14
iyi korunmuş	2	14	14
kesinlikle görülmesi	2	14	14
müze kart	2	14	14
ekstra ücret	2	13	12
kişi başı	2	13	13
hava müzesi	2	12	12
müze kartla	2	12	12
tavsiye ediyorum	2	12	12
ekstra 10	2	11	11
gezilmesi gereken	2	11	11
gidilmesi gereken	2	11	11
karanlık kiliseye	2	11	10
sesli rehber	2	11	9
ücret talep	2	11	11

Yukarıda sunulan kelime frekansı ve ikili kelime kombinasyonu analizleri, ziyaretçi deneyimlerini oluşturan temel yapı taşlarını göstermektedir. Bu veriler tümevarımsal bir yaklaşımla analiz edildiğinde, belirli kelime gruplarının anlamlı kategoriler etrafında kümelendiği görülmüştür. Örneğin, “görülmesi gereken”, “tavsiye ederim” ve “mutlaka görülmeli” gibi sık tekrar eden ifadeler, ziyaretçilerin mekana atfettiği değeri ve önemi yansıtan bir temaya işaret etmektedir. Benzer şekilde, “giriş ücreti”, “karanlık kilise”, “müze kart” ve “ekstra ücret” gibi kelimelerin bir arada sıkça kullanılması, ziyaretin maliyetine ve pratik yönlerine odaklanan bir başka temanın varlığını göstermektedir. Bu sistematik gruplandırma sonucunda, ziyaretçi yorumlarının aşağıda belirtilen dört ana tema etrafında şekillendiği tespit edilmiştir:

- Kültürel Mirasın Önemi ve Turistlerin Algısı
- Müze Deneyiminin Olumlu Yanları
- Müze Deneyiminin Zorlukları veya Olumsuz Yanları

- Turistlerin Tavsiyeleri ve Pratik Bilgiler

Takip eden bölümde bu temalar, doğrudan ziyaretçilerin yapmış olduğu yorumlardan alıntılarla detaylı bir şekilde açıklanacaktır.

4.2. Kültürel Mirasın Önemi ve Turistlerin Algısı

Ziyaretçiler müzede yaşadıkları deneyimde Göreme Açık Hava Müzesi'ni *görülmesi gereken, mutlaka görülmesi, kesinlikle görülmesi, gezilmesi gereken, gidilmesi gereken* bir kültürel miras olarak tanımlamaktadır. Ziyaretçilerin müzenin evrensel bir değer taşıdığını ve turistler için vazgeçilmez bir destinasyon olduğunu gösteren bu yorumları ziyaret yerine ne kadar önem verildiklerini açıklamaktadır. Bu konuya ilişkin bazı ifadeler aşağıdaki gibidir:

Gerçekten görülmesi gereken bir miras, insan kendisini resmen başka bir diyarda hissediyor. (K-21-2019)

Yemyeşil ve kocaman bir alanda bakış açınızı genişletecek eserler. Yaratıcı ruhların eskiden yaşamış yaratıcıları anlaması için mutlaka gelmelerini tavsiye ediyorum. İşlemeler ve boyaları ufak restorasyonlara uğramasına rağmen hala birlikte kalabilmiş, yani o eski hissi mutlaka yaşatacaktır. (K-4, 2021)

Ziyaretçiler sıklıkla kullandığı *doğa harikası, tarih kokuyor, tarihin derinliklerinde* gibi ifadelerle ziyaret yerini evrensel bir değer olarak algılamakta ve doğal-tarihsel bir hazine olarak görmektedir. Konuya ilişkin bir ziyaretçi aşağıdaki ifadeleri kullanmıştır:

Buram buram tarih kokuyor, kiliseler, şapeller... Tur ile rehber eşliğinde gidilmesini öneririm. (K-546, 2016)

Ziyaretçiler müzenin tarihsel önemine ilişkin bazı ifadelerinde *Hristiyanlığın ilk..., manastır hayatı, dini eğitim, kiliselerin içinde* gibi sözcüklerle burada Hristiyanlık tarihine ve manastır yaşamına dair bilgi edinmektedir. Bir ziyaretçinin bu konuya dair yorumu aşağıdadır:

Erken Hristiyanlık döneminde başlayıp yüzyıllarca yoğun bir şekilde manastır hayatına ev sahipliği yapmış bir kaya yerleşim yeri... (K-583, 2015)

Yorumlarda kiliselerdeki fresklerin ilgi çekici olduğu, günümüze kadar pek çok duvar resminin ulaşabilmiş olmasının önemini vurgulanmaktadır. Ziyaretçilerin bu resimlerin hem iyi korunmuş hem de tahrip edilmiş olduğunu belirten ifadeler yer vermiştir. *Freskler, duvar resimleri, resimler harika, tahrip edilmiş resimler* gibi ifadeler sıklıkla kullanılmaktadır. Konuya ilişkin bazı yorumlar şu şekildedir:

Fresklerin kimileri günümüze kadar gayet iyi korunmuş fakat bazıları maalesef korunamamış. (K-706, 2016)

Sanki tüm yapılar bir heykeltraş elinden çıkmış gibi. Doğanın kendisi. Bize harikalar sunmuş. Yapıların içindeki freskler günümüze kadar ulaşmış olması büyük şans. Kesinlikle gidin, görün. (K-344, 2017)

4.3. Müze Deneyiminin Olumlu Yanları

İkinci tema, ziyaretçilerin müzedeki deneyimlerini olumlu kılan operasyonel ve hizmet odaklı unsurları kapsamaktadır. Bu kapsamda özellikle yapıların *korunma durumu, rehberlik hizmetlerinin kalitesi* ve ziyaretin yarattığı *yoğun duygusal etki* ön plana çıkmaktadır.

Yapılan analiz sonucunda ortaya çıkan temalardan birisi *müze deneyiminin olumlu yanları* göstermektedir. Bu konuda ziyaretçiler müze ziyaretlerinde olumlu gördükleri ifadelerle yer vermektedir. Bunlardan bazıları kültürel mirasın korunmuş olmasından duyulan memnuniyeti gösteren *iyi korunmuş, güzel korunmuş, restore edilmiş* ifadelerini içermektedir.

Bir rehberimiz olmadığı için epey üzülmüştük. Geçmişten günümüze çok iyi korunmuş ve hayranlık uyandıran yapılar. (K-9, 2020)

Ziyaretçilerin altını çizdiği bir diğer husus rehberlik hizmetleridir. Rehber eşliğinde müzeyi gezmenin önemini vurgulayan yorumlar ve rehberlerin kolay bir şekilde burada bulunabileceğini söyleyen yorumlar vardır. Ayrıca eğer rehberlik hizmeti karşılanamazsa müzede kiralanan sesli rehber hizmeti de tavsiye edilmektedir.

Ben daha önceki gelişerimde rehbersiz gezmiştim, taşları boş boş anlamsız izlemişim, rehber anlatımıyla fresklerin neler anlattığını, kiliselerin şapellerin tarihçesini zevkle öğrendim. (K-109, 2018)

Sesli rehber hizmeti var rehbersiz gezilerde tavsiye ederim 15 TL. Gezi saati yaklaşık 1,5 saat. (K-112, 2018)

Ziyaretçilerin müze deneyimlerini aktarırken bazı yapıların isimlerini sıklıkla andığı görülmektedir. Karanlık Kilise, Elmalı Kilise, Tokalı Kilise, Çarıklı Kilise gibi özel kiliselerin adları sıkça yorumlarda ifade edilmektedir. Kiliseler içinde Karanlık Kilise'nin özellikle ismi daha sık geçmektedir. Bu yapıların turistlerin ilgisini çeken önemli noktalar olduğu anlaşılmaktadır. Bu konuya dair bazı yorumlar aşağıda verilmektedir:

İçlerinde görselliği günümüze kadar ulaşmış olan Elmalı Kilise, Çarıklı Kilise, Karanlık Kilise mutlaka görülmeye değer. (K-1001, 2011)

Bundan asırlar önce farklı uygarlıkların sanatlarını dışa vurumlarını gözümüzle görmemiz lazım! 10 lira extra ücret verip dark church karanlık kiliseyi de ziyaret etmenizi öneririm! (K-143, 2018)

Ziyaretçilerin olumlu deneyimlerini aktarırken kullandığı ifadelerin başında *heyecan verici, nefes kesici, büyüleyici, tüyler ürpertici, hayretler içinde* gibi duygusal tepkiler (ifadeler) yer almaktadır. Bu konuya ilişkin bazı yorumlar şu şekildedir:

Nefes kesici bir güzellik. Hayretler içinde gezindik. İnsan gördüklerine inanamıyor. Tabiatın ve insanların muhteşem ortak çalışması. (K-621, 2016)

İyi bir gezginin mutlaka görmesi gerekli. Hayretler içerisinde kalıyorsunuz. Gerçekten büyüleyici. Çok fazla şey söylemeye gerek yok gidin ve görün. (K-513, 2016)

4.4. Müze Deneyiminin Zorlukları veya Olumsuz Yanları

Üçüncü tema, ziyaretçi memnuniyetini düşüren ve büyük ölçüde yönetsel faktörlerden kaynaklanan sorunlara odaklanmaktadır. Ziyaretçiler müze deneyimlerinde yaşadıkları zorluklardan ve olumsuzluklardan da bahsetmektedir. Bu sorunlar temel olarak *ücretlendirme politikaları*, *mirasın korunmasına yönelik endişeler* ve *ziyaretçi yoğunluğu* olmak üzere üç alt başlıkta toplanmaktadır. Bu konuda Karanlık Kilise ziyareti için ekstra ücret ödenmesi ziyaretçiler tarafından olumlu karşılanmamaktadır. Bu konuyla ilişkili bazı ziyaretçi yorumları aşağıda verilmektedir:

Gerçekten görülmesi gereken muhteşem yerlerden ancak giriş ücreti 30tl çok, çünkü içeride mağara benzeri ve zaten Göreme'de görebileceğiniz kilise benzeri yerler vardı. Yine de görülmeye değer. (K-394, 2017)

Böylesine güzel tarihi bir yapının ticarethane gibi işletilmesine anlam veremedik. 75 TL gibi fahiş bir ücretin üstüne bir de Karanlık Kilise için ayrıca 25 TL istenmesi çok ayıp. Şimdiye kadar Türkiye'de ya da yurt dışında hiçbir müzede böyle bir şey görmedik. (K-8, 2021)

Ziyaretçiler kültürel mirasın korunmasına dair endişelerini belirten *tahrip edilmiş, zarar görmüş, bakımsız kalmış* gibi ifadelerle yer vermektedir:

Bu resimlerin insanlar tarafından tahrip edilmiş olması çok üzüntü verici. Sevdiği kızın isminden tutunda askerlik tertibini yazanına kadar karalama bulabilirsiniz. (K-305, 2017)

Daha önceki kısımlarda ziyaretçilerin koruma çabalarına dair takdiri belirtilmişti. Burada ise tam tersi bir durum söz konusudur. Ziyaretçi yorumlarında korunma durumuna dair bir ikilem bulunmaktadır. Bu ikilem koruma algısının ne kadar karmaşık olduğunu göstermektedir. Ziyaretçiler mevcut koruma çabalarını takdir ederken, aynı zamanda vandalizm ve bakımsızlık nedeniyle oluşan kayıplar karşısında duydukları endişeyi de dile getirmektedirler.

Özellikle yoğun sezonlarda müzede yaşanan kalabalıklarla ilişkili olarak *çok kalabalık, sıra beklemek, yoğun turist* gibi ifadelerin kullanıldığı görülmektedir:

Erken dönem Hıristiyanlık tarihine meraklı olanlar için birebir bir müze. Lakin hem çok kalabalık hem de pahalı (30tl). (K-562, 2016)

4.5. Turistlerin Tavsiyeleri ve Pratik Bilgiler

Çalışma kapsamında ortaya çıkan temalardan bir diğeri ise ziyaretçilerin tavsiyeleri ve pratik bilgileri oluşturmaktadır. Ziyaretçilerin tavsiye ettiği konuların başında müze kart uygulaması bulunmaktadır. Bu konuya dair bazı yorumlar aşağıdaki gibidir:

Müthiş bir tarihi açık hava müzesi, fakat giriş çok kalabalıktı o yüzden gitmeden müze kart almanızı öneririm. (K-12, 2020)

Giriş ücretli, sadece bilet almayın müze kart alın 1 yıl boyunca tüm Türkiye'deki müzelere ücretsiz girin. (K-25, 2019)

Ziyaretçiler kalabalıktan kaçınmak için *erken saatlerde, sabah erken, sabah saatlerinde* gibi ifadeler kullanarak ziyaretin en uygun zamanlaması hakkında tavsiyede bulunmaktadır:

Müzeye sabah erken saatlerde gitmeye çalışın aksi halde öğlen saatlerinde tur otobüsleri gelmeye başlıyor ve müze alanı inanılmaz kalabalık oluyor (K-408, 2017)

Ziyaretçiler aynı zamanda diğer ziyaretçilerin faydalanabileceği pratik bilgiler de vermektedir. *Hediyelik eşya ve müze mağazası* gibi ifadeler alışveriş için pratik bilgiler sunarken, *merkeze yakın, 1 km uzaklıkta, 2 saat sürmekte* gibi ifadeler, müzenin konumu ve ziyaret süresi hakkında pratik bilgiler sunmaktadır. Bu konuya ilişkin birkaç yorum aşağıda verilmektedir:

Tertemiz, yönlendirmeler var, profesyonel görevliler var, tuvaletler tertemiz, bir şeyler yiyip içebileceğiniz temiz ve kaliteli bir kafesi var, hediyelik eşya ve hatıra alabileceğiniz güzel bir dükkânı var. (K-964, 2013)

Merkeze yaklaşık 1 km dir hatırlatayım saat 6 da kapanıyor. (K-829, 2014)

Son olarak ziyaretçiler müze gezisinde diğer ziyaretçiler için rehberlik hizmetleri hakkında tavsiye vermektedir. Rehberlik hizmetleri hem profesyonel turist rehberleri tarafından verilmekte hem de müze girişinde kiralanan "sesli rehber" (audio guide) ile alınabilmektedir. Bu konuda bazı ziyaretçi yorumları aşağıdadır:

Rehber eşliğinde katılım yapmanızı tavsiye ederim. Özellikle bunlar nasıl olmuş dercesine hayretle karşılayacaksınız. (K-73, 2017)

Mutlaka rehber eşliğinde gezin yoksa hiçbiri anlamadan dönersiniz. (K-165, 2018)

Bu olumlu deneyimlerden hareketle, ziyaretçilerin büyük bir kısmı müzeyi daha anlamlı gezebilmek için rehberlik hizmetlerinin alınmasını güçlü bir şekilde tavsiye ettiği görülmektedir.

Ziyaretçilerin Göreme Açık Hava Müzesi hakkında paylaştığı TripAdvisor yorumları, genel olarak olumlu bir deneyime işaret etmektedir. Diğer yandan bu deneyimin çok yönlü olduğu görülmektedir. Ziyaretçiler, müzeyi evrensel bir miras olarak büyük bir hayranlıkla tanımlarken, korunmuş yapıları ve rehberlik hizmetlerini övmektedir. Bununla birlikte, giriş ücretleri ve kalabalık gibi yönetimsel sorunları eleştirmekte ve bu sorunların üstesinden gelmek için gelecekteki ziyaretçilere pratik öneriler sunmaktadırlar. Tespit edilen temalar, bir bütün olarak müzenin ziyaretçi gözündeki güçlü yönlerini ve iyileştirilmesi gereken alanlarını net bir şekilde ortaya koymaktadır.

5. Tartışma

Bu çalışmanın bulguları, Göreme Açık Hava Müzesi'ndeki ziyaretçi deneyiminin çok boyutlu yapısını ortaya koymaktadır. Bulgular literatürdeki önceki çalışmalarla önemli paralellikler göstermektedir. Ziyaretçilerin rehberlik hizmetleri ve yapıların korunma durumu gibi unsurlardan duyduğu memnuniyet, Yılmaz'ın (2011) çalışmasında vurguladığı, personelin yardımseverliği ve hizmetin fiziksel boyutunun ziyaretçi tatminindeki rolünü desteklemektedir. Mevcut çalışma, bu olumlu deneyimlere ek olarak, ziyaretçilerin kültürel miras alanına yönelik ifade ettiği *büyüleyici* veya *nefes kesici* gibi güçlü duygusal bağları öne çıkarmaktadır.

Bununla birlikte, çalışmada tespit edilen olumsuz deneyimler, literatürde daha önce de bahsedilen yönetsel sorunların devam ettiğini göstermektedir. Özellikle giriş ücretlerinin yüksekliği ve Karanlık Kilise için ekstra ücret talep edilmesi, Yılmaz'ın (2011) çalışmasındaki ziyaretçi memnuniyetini en çok düşüren unsurun fiyat olduğu bulgusuyla doğrudan örtüşmektedir. Benzer şekilde, fresklerin tahribatına ve yoğun kalabalığa yönelik endişeler, Özen ve Akpınar'ın (2023) Kapadokya'daki miras alanlarında ziyaret yönetimi eksikliklerine dikkat çeken sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Bu durum, kültürel miras yönetimindeki başlıca sorunlardan birisi olan "koruma-kullanma dengesi" konusunu bu çalışmada da tartışmaya açmaktadır. Ziyaretçiler bir yandan mirasın korunması gerektiğini kabul ederken, diğer yandan bu korumanın finansal yükünün ve ziyaretçi yoğunluğunun kendi deneyimlerini olumsuz etkilemesinden memnun görünmemektedir.

Diğer yandan her ne kadar ziyaretçiler giriş ücretlerini yüksek bulsa da kültürel mirasın korunmasında ücretlendirme büyük öneme sahiptir. Bu çalışmada da ziyaretçilerin dile getirdiği fresklerin tahrip olması gibi koruma endişeleri, bu eşsiz mirasın gelecek nesillere aktarılabilmesi için ciddi bir finansal kaynak gerekliliğini doğurmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, giriş ücretleri, mirasın korunması ve restorasyonu için hayati bir araçtır. Ayrıca fiyatların yüksek olması ziyaretçilerin gerçekten ilgisi yoksa bu tür korunması gereken yerleri ziyaret etmeyerek karbon ayak izi bırakmamasını sağlamaktadır. Buna ek olarak Türkiye'de yerli misafirlere yönelik uygulanan *Müze Kart* uygulamasının fiyat ve sağladığı faydalar açısından avantajlı olduğu düşünülmektedir.

Yüksek bulunan veya şeffaf bir şekilde gerekçelendirilmeyen ücretler, ziyaretçilerde mekanın "ticarethane gibi işletildiği" algısını yaratarak deneyimin manevi ve kültürel boyutunu zedelemektedir. Ziyaretçinin memnuniyetsizliği, sadece ekonomik bir tepki değil, aynı zamanda miras alanıyla kurduğu bağın zayıflaması anlamına da gelmektedir. Dolayısıyla, asıl sorun ücretin varlığı değil, bu ücretin ziyaretçi memnuniyetini olumsuz etkilemeyecek ve mirasın değerini düşürmeyecek bir seviyede nasıl yönetileceğidir. Bu dengeyi kurmak, yöneticilerin ziyaretçilere ücretlerin koruma çabalarına nasıl bir katkı sağladığını daha etkili bir şekilde iletmesini ve Müzekart gibi alternatifleri daha görünür kılmasını gerekli kılmaktadır.

6. Sonuç

Bu çalışma, Göreme Açık Hava Müzesi'ni ziyaret eden turistlerin deneyimlerini ve algılarını TripAdvisor platformuna yapılan yorumlar üzerinden analiz etmeyi

amaçlamaktadır. Bu amaçla, 2011-2024 yılları arasında Türkçe yazılan yorumlar incelenerek, müzenin kültürel miras değeri, turistlerin deneyimleri, karşılaştıkları zorluklar ve pratik tavsiyeler ortaya çıkarılmıştır. Bulgular, müzenin turistler üzerindeki etkisini ve iyileştirilmesi gereken alanları anlamak açısından önemlidir.

Türkiye'deki UNESCO Miras Alanları üzerine yapılan ve genellikle nicel yöntemlere dayanan çalışmalardan farklı olarak bu araştırma, Türkçe kullanıcı yorumlarını nitel bir analizle ele alarak yerli turistlerin deneyimlerini literatüre taşımasıyla önemli bir boşluğu doldurmaktadır. Ziyaretçilerin Göreme Açık Hava Müzesi'nin Hristiyanlık tarihi ve manastır yaşamına dair rolünü vurgulaması, Türkiye'nin çok kültürlü mirasının yerli ziyaretçiler tarafından nasıl algılandığını gösteren nadir çalışmalardan biridir. Ayrıca bu çalışma, çevrimiçi yorumların, kültürel mirasın sürdürülebilir yönetimi ve ziyaretçi memnuniyetini artırmaya yönelik politikalar geliştirmede ne kadar değerli bir kaynak olduğunu göstermektedir.

Göreme Açık Hava Müzesi, ziyaretçiler tarafından evrensel bir kültürel miras olarak kabul edilmekte ve tarihsel, dini ve doğal özellikleriyle büyük bir hayranlık uyandırmaktadır. Turistlerin yorumları, müzenin Hristiyanlık tarihi ve manastır yaşamına dair önemli bir kaynak olduğunu, aynı zamanda doğal güzellikleriyle de benzersiz bir deneyim sunduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle kiliselerdeki freskler ve mimari detaylar, ziyaretçilerin ilgisini çekmekle birlikte, tahrip olmuş kısımlar koruma çalışmalarının önemini bir kez daha vurgulamaktadır. Ziyaretçiler, Göreme Açık Hava Müzesi'ni görülmesi gereken bir kültürel miras olarak tanımlamaktadır. Bu durum, müzenin evrensel bir değer taşıdığını ve turistler için vazgeçilmez bir destinasyon olduğunu göstermektedir.

Müzeyi ziyaret edenlerin TripAdvisor'da verdikleri değerlendirme puanları olumlu deneyimi işaret etmektedir. Elde edilen bulgular, Göreme Açık Hava Müzesi'nin ziyaretçiler tarafından büyük ölçüde olumlu karşılandığını ve turistik cazibesinin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak, az da olsa olumsuz değerlendirmelerin varlığı, ziyaretçi deneyimini etkileyen belirli unsurların daha ayrıntılı olarak incelenmesi gerektiğini düşündürmektedir. Bu kapsamda, olumsuz geri bildirimlerin içeriği analiz edilerek ziyaretçi memnuniyetini artırmaya yönelik iyileştirme alanlarının belirlenmesi önem arz etmektedir.

Ziyaretçilerin tavsiyeleri, müze kart kullanımı, erken saatlerde ziyaret ve pratik bilgiler gibi konularda yol gösterici olmaktadır. Bu öneriler, müze deneyimini daha verimli hale getirmek isteyen gelecek ziyaretçiler için önemli bir rehber niteliği taşımaktadır. Sonuç olarak, Göreme Açık Hava Müzesi, dünya mirasına katkı sağlayan eşsiz bir mekân olarak değerini korumakta, ancak ziyaretçi memnuniyetini artırmak için ücret politikaları ve kalabalık yönetimi gibi konularda iyileştirmelere ihtiyaç duymaktadır. Elde edilen bulgular, müzenin kültürel ve tarihsel değerinin yanı sıra ziyaretçi deneyiminin güçlü ve zayıf yanlarını da yansıtmaktadır. Müzenin daha sürdürülebilir bir turizm modeli benimsemesi, koruma çalışmalarının artırılması ve ziyaretçi memnuniyetini ön planda tutan düzenlemeler yapılması, bu eşsiz mirasın gelecek nesillere aktarılmasında kritik rol oynayacaktır.

7. Öneriler ve Sınırlılıklar

Mevcut çalışma Turistlerin kültürel mirası yalnızca tarihsel veya estetik değil, duygusal ve deneyimsel bir değer olarak algıladığını ortaya koyarak, miras turizmi literatürüne yeni bir boyut eklemektedir. Örneğin, “tüyler ürpertici” veya “büyüleyici” gibi duygusal ifadelerin sıklığı, ziyaretçilerin mirasla kurduğu duygusal bağları vurgulamaktadır. Rehberlik hizmetleri, müze kart uygulaması ve kalabalık yönetimi gibi operasyonel faktörlerin ziyaretçi memnuniyetine etkisini detaylandırması, destinasyon yöneticilerine pratik öneriler geliştirmektedir.

Göreme Açık Hava Müzesi'ndeki fresklerin ve tarihi yapıların tahribatını önlemek için daha etkili koruma ve restorasyon tekniklerinin araştırılması önerilmektedir. Ziyaretçilerin eserlere verdiği zararları en aza indirmek için bilinçlendirme çalışmaları ve denetim mekanizmalarının geliştirilmesi gerekmektedir. Müze çevresindeki yerel halkın turizm faaliyetlerine entegrasyonunu sağlamak ve ekonomik katkıyı artırmak için sosyal projeler geliştirilebilir.

Giriş ücretleri ve ek ücretlendirme politikalarının ziyaretçi beklentileriyle uyumlu hale getirilmesine yönelik anket çalışmaları yapılabilir. Koruma-kullanma dengesinin gözetilmesi için uygulanan giriş ücretlerinin ziyaretçilere daha şeffaf olarak açıklanması önerilmektedir. Yoğun turist dönemlerinde yaşanan kalabalık sorununu hafifletmek için zamanlı giriş sistemleri veya rezervasyon modelleri değerlendirilebilir.

Rehberlik hizmetlerinin kalitesini artırmak amacıyla interaktif mobil uygulamalar, artırılmış gerçeklik (AR) destekli anlatımlar veya halihazırda var olan çok dilli sesli rehber sistemi uygulamaları geliştirilebilir. Ziyaretçilerin tarihsel ve dini bağlamı daha iyi anlayabilmesi için görsel ve işitsel materyallerin zenginleştirilerek ziyaretçi deneyimi artırılabilir.

TripAdvisor gibi platformlardaki olumsuz yorumların düzenli olarak analiz edilerek müze yönetimi tarafından iyileştirme stratejilerinin geliştirilmesi sağlanabilir. Sanal tur ve online tanıtım içerikleri artırılarak müzenin dijital erişilebilirliğinin geliştirilebilir.

Çalışmanın bulguları ve önerileri dikkate alınarak Göreme Açık Hava Müzesi'nin turistik cazibesini korumak, ziyaretçi deneyimini iyileştirmek ve kültürel mirasın sürdürülebilirliğini sağlamak adına önlemler alınabilir.

Çalışma kapsamında araştırmacılar için de birtakım öneriler geliştirilmiştir. Sonraki çalışmalarda farklı kültürlerden gelen ziyaretçilerin bu çalışma kapsamında ele alınan müze deneyimleri karşılaştırmalı olarak incelenebilir. Müzenin UNESCO Dünya Mirası listesindeki konumunun turist tercihlerine etkisi nicel ve nitel yöntemlerle analiz edilebilir.

Benzer çalışmalar bölgede bulunan diğer miras alanlarını ziyaret edenlerin TripAdvisor üzerine bıraktığı yorumlarda özel olarak yapılabilir. Aynı zamanda diğer miras alanları ile mevcut çalışmada incelenen Göreme Açık Hava Müzesi yorumları karşılaştırılabilir. Araştırmanın bir diğer sınırlılığı, kodlamaların ve temaların oluşturulmasının yalnızca araştırmacı tarafından yapılmış olmasıdır. Bu süreçte ek bir uzman görüşüne başvurulmamıştır.

8. Kaynakça

- Antonio, N., Correia, M. B., ve Ribeiro, F. P. (2020). Exploring user-generated content for improving destination knowledge: The case of two world heritage cities. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–19. <https://doi.org/10.3390/SU12229654>
- Bergamasco, M., Falvo, P. G., ve Manera, G. V. (2018). Perceiving cultural heritage. *Studies in Digital Heritage*, 2(1), II–V. <https://doi.org/10.14434/sdh.v2i1.27979>
- Çuhadar, M., Köseoğlu, S., ve Gültepe, Ö. (2018). Isparta ilindeki konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi müşteri değerlendirmelerinin incelenmesi: TripAdvisor örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 227–239. <https://doi.org/10.5505/IUYD.2010.66376>
- Doğan, H. A. (2020). Heritage in a Globalised World: Pilot Study for Perception by Analysis of Buildings' Potential. *Architecture and Urban Planning*, 16, 78–83. <https://doi.org/10.2478/aup-2020-0012>
- Doğan, N. Ö., ve Karakuş, Y. (2014). KFG-AHP bütünlük yöntemi kullanılarak turizm sektöründe hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Göreme Açık Hava Müzesi üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19.
- Eker, N., ve Zengin, B. (2023). *The Effects of Perceived Value of Icons on Behavioural Intention: The Case of Cappadocia*. <https://Sou.Ucs.Br/Revistas/Index.Php/Rosadosventos/Article/View/492>. <https://doi.org/https://doi.org/10.18226/21789061.v15i3p817>
- Evcı, A., ve Şahin, C. (2021). Göreme Açık Hava Müzesi'nin Erişilebilir Turizm Açısından İncelenmesi. *European Journal of Science and Technology*. <https://doi.org/10.31590/ejosat.764073>
- Eynon, R., Fry, J., ve Schroeder, R. (2008). The ethics of internet research. *SAGE Internet Research Methods*, 23–41.
- Garrod, B., ve Fyall, A. (2017). Managing heritage tourism. *Managing Heritage and Cultural Tourism Resources: Critical Essays, Volume One*, 27(3), 151–178. <https://doi.org/10.4324/9781315249933-18>
- Ginzarly, M., ve Srour, F. J. (2021). Unveiling children's perceptions of World Heritage Sites: a visual and qualitative approach. *International Journal of Heritage Studies*, 27, 1324–1342. <https://doi.org/10.1080/13527258.2021.1977374>
- Hassan, M. A. E., Zerva, K., ve Aulet, S. (2023). Brand personality positioning of world heritage sites: A text mining approach. *European Journal of Tourism Research*, 35. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v35i.2923>
- Karadeniz, C. B. (2019). Assessment for Awareness and Perception of the Cultural Heritage of Geography Students. *Review of International Geographical Education*, 10(1), 40–64. <https://doi.org/10.33403/rigeo.640722>
- Karataş, İ. A. (2022). Çevrimiçi Tüketici ve Fenomen Yorumlarının Çevrimiçi Satın Alma Davranışı Üzerine Etkisi. *Turkish Studies - Economy*, 17(3), 693–711. <https://doi.org/10.7827/TurkishStudies.63092>
- Özen, A. (2021). Evaluation of tourist reviews on TripAdvisor for the protection of the world heritage sites: Text mining approach. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 6(1), 37–46. <https://doi.org/10.31822/jomat.876175>
- Özen, İ. A., ve Akpınar, A. (2023). Current issues in Cappadocia World Heritage Sites within sustainable tourism management implications from online

- reviews. In M. A. Ercan ve K. Aydın (Eds.), *Valorising Underground Built Heritage in Cappadocia* (pp. 93–110). Cnr Edizioni.
- Pérez Gálvez, J. C., Fuentes Jiménez, P. A., Medina-Viruel, M. J., ve González Santa Cruz, F. (2021). Cultural Interest and Emotional Perception of Tourists in WHS. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 22, 345–366. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1780538>
- Poria, Y., Biran, A., ve Reichel, A. (2006). Tourist perceptions: Personal vs. non-personal. *Journal of Heritage Tourism*, 1, 121–132. <https://doi.org/10.2167/jht005.0>
- Poria, Y., Butler, R., ve Airey, D. (2003). The core of heritage tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 238–254. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(02\)00064-6](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(02)00064-6)
- Remoaldo, P. C., Ribeiro, J. C., Vareiro, L., ve Santos, J. F. (2014). Tourists' perceptions of world heritage destinations: The case of Guimarães (Portugal). *Tourism and Hospitality Research*, 14, 206–218. <https://doi.org/10.1177/1467358414541457>
- Timothy, D. J. (2011). *Cultural Heritage and Tourism: An Introduction*. Channel View Publications. <https://books.google.com.tr/books?id=oADPBQAAQBAJ>
- Tunbridge, E., ve Ashworth, G. (1996). *Dissonant Heritage The Management of the Past as a Resource in Conflict*. Wiley.
- Umur, M. (2015). *Turist rehberlerinin müze hizmet kalitesi algılamaları üzerine bir araştırma: Göreme Açık Hava Müzesi örneği*. <https://Dergipark.Org.Tr/En/Pub/libfdkastamonu/Issue/29619/317953>.
- Vong, F. (2013). Relationships among perception of heritage management, satisfaction and destination cultural image. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 11, 287–301. <https://doi.org/10.1080/14766825.2013.852564>
- Weerasinghe, G. B. I., ve Biyiri, E. W. (2024). Exploring the Tourist Perceptions of Destination Components at the Sigiriya World Heritage Site: A Tripadvisor-Based Study. *Conservation and Management of Archaeological Sites*. <https://doi.org/10.1080/13505033.2024.2416194>
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (9th ed.). Seçkin Yayınevi.
- Yılmaz, İ. (2011). Müze ziyaretçilerinin hizmet kalitesi algılamaları: Göreme Açık Hava Müzesi örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(2), 183–193.
- Yüksel, D. (2023). Çevrimiçi müşteri yorumları üzerine bir içerik analizi: E-ticaret müşteri şikâyetleri. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 58(3), 2573–2587. <https://doi.org/10.15659/3.SSEKTOR-SOSYAL-EKONOMI.23.09.2240>
- Zimmer, M. (2020). "But the data is already public": on the ethics of research in Facebook. In *The ethics of information technologies* (pp. 229–241). Routledge.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.	Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.
Teşekkür: Katkılarından dolayı editörler ve hakemlere teşekkür ederim.	Araştırmacıların Katkı Oranı: Çalışma tek yazarlıdır. Yazarın katkısı %100'dür.
Destek Bilgisi: Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.	Etik Kurul Onayı: Araştırma, etik kurul onayı gerektirmemektedir.
Çıkar Çatışması: Çıkar çatışması yoktur.	