



Tourism and Recreation

<https://dergipark.org.tr/tourismandrecreation>

E-ISSN: 2687-1971

Kapadokya’da az bilinen Hristiyan mekanlarına yönelik ziyaretçi algıları: Netnografik bir çalışma

Exploring visitor perceptions and experiences of lesser-known Christian sites in Cappadocia: A netnographic study

Arif Akpınar^{1*}

^{1*}Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Turizm Meslek Yüksekokulu, arifakpinar@nevsehir.edu.tr, 000-0003-1434-0367

MAKALE BİLGİSİ ARTICLE INFO

Araştırma / Research Article

Anahtar Kelimeler:
Hristiyanlık mirası, İnanç turizmi,
Kültür turizmi, Netnografi, Ziyaretçi
deneyimi

Key Words:
Christian heritage, Cultural tourism,
Netnography, Religious tourism, Visitor
experience strategy

Gönderme Tarihi / Received Date:
06.08.2025

Kabul Tarihi / Accepted Date:
19.05.2026

Yayınlanma Tarihi / Published Online:
30.06.2026

DOI:
[10.53601/tourismandrecreation.1759644](https://doi.org/10.53601/tourismandrecreation.1759644)

ÖZET

Bu çalışma, Kapadokya bölgesinde turizm açısından daha az bilinen Hristiyanlık dini yapılarını ziyaret eden turistlerin ziyaret yerine yönelik algılarını, değerlendirmelerini ve tavsiyelerini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma, Google Maps platformunda söz konusu yapılara ilişkin paylaşılan ziyaretçi yorumlarını nitel veri analizi yöntemiyle değerlendirerek, kültürel miras alanlarındaki ziyaretçi deneyimlerine dair bir perspektif sunmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda Nevşehir sınırlarında bulunan 30 dini yapı hakkında Google Maps üzerinde ilgili ziyaret yeri adresine Türkçe ve İngilizce olarak yazılan 2044 kullanıcı yorumu analiz edilmiştir. Çalışmanın bulguları, ziyaretçilerin öne çıkan algılarını beş tematik kategori altında ortaya koymaktadır: *altyapı ve hizmet kalitesi (1), estetik güzellik ve doğal çevre (2), ziyaret deneyimi ve memnuniyet (3), tarihsel-kültürel değer (4), ekonomik faktörler (5)*. Ziyaretçiler, yapıların mimari ve tarihsel önemini, doğal manzaralarını ve dini mirasın korunmuşluğunu sıklıkla olumlu ifadelerle vurgulamaktadır. Diğer yandan, bazı ziyaretçiler giriş ücretlerinin yüksekliği, Müze Kart’ın kullanılamaması ve bilgilendirme panolarının yetersizliği gibi birtakım konuları eleştirmektedir. Dini yapıların tanıtım eksikliği nedeniyle “keşfedilmemiş” olarak nitelendirildiği tespit edilmiştir. Çalışma, kültürel miras yönetimi ve turizm planlaması açısından, ziyaretçi memnuniyetini artırmaya yönelik altyapı iyileştirmeleri ve erişilebilirlik politikalarına dair öneriler sunmaktadır. Bu bulgular, benzer özellikteki az bilinen dini ziyaret yerlerinin ve kültürel miras alanlarının sürdürülebilir turizm uygulamaları kapsamında değerlendirilmesi için yol gösterici olabilir.

ABSTRACT

This study aims to examine the perceptions, evaluations, and recommendations of tourists who visit the lesser-known Christian religious structures in the Cappadocia region. By qualitatively analyzing visitor reviews posted on the Google Maps platform, the research offers a perspective on visitor experiences at these cultural heritage sites. Within this scope, 2044 user reviews, written in Turkish and English for 30 religious structures located within the borders of Nevşehir province, were analyzed. The study's findings reveal visitors' prominent perceptions across five thematic categories: *(1) infrastructure and service quality, (2) aesthetic beauty and the natural environment, (3) the visitor experience and satisfaction, (4) historical-cultural value, and (5) economic factors*. Visitors frequently highlight the architectural and historical significance of the structures, their natural landscapes, and the preservation of the religious heritage in positive terms. On the other hand, some visitors criticize several issues, such as high entrance fees, the non-acceptance of the Museum Card, and inadequate informational signage. It was also determined that the religious structures are described as “undiscovered” due to a lack of promotion. From the perspective of cultural heritage management and tourism planning, the study provides recommendations for infrastructure improvements and accessibility policies aimed at enhancing visitor satisfaction. These findings can be instrumental in guiding the integration of lesser-known religious sites and similar cultural heritage areas into sustainable tourism practices.

* Sorumlu yazar /Corresponding author

Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Turizm Meslek Yüksekokulu, arifakpinar@nevsehir.edu.tr, 0000-0003-1434-0367

*Bu makale 15-17 Mayıs 2025 tarihleri arasında Bitlis’te düzenlenen 9.Uluslararası Batı Asya Turizm Araştırmalar Kongresi adlı kongrede sözlü bildiri olarak sunulmuş ve kongre özet bildiri kitabında yayımlanmış olan “Nevşehir’de az bilinen Hristiyanlık dini yapılarına ilişkin ziyaretçi algıları ve deneyimlerinin analizi” başlıklı bildirinin genişletilmiş halidir.

1. Giriş

Türkiye 44 ilinde bulunan inanç turizmi değerleriyle yılda 250 bin ziyaretçiye ağırlama kapasitesine sahip bu alanda önemli bir destinasyondur (Ayaz & Eren, 2020). 2023 yılında Türkiye'yi dini motivasyonlarla 20366 kişi, 2024'te ise 13084 kişi ziyaret etmiştir (TÜİK, 2025). Giderek sınırlı kalan inanç turizmi odaklı ziyaretçi sayılarına rağmen, Türkiye'de en çok ziyaret edilen yerler arasında dini ve manevi yapılar (örneğin Ayasofya, Sultan Ahmet Camii, Mevlana Türbesi, Efes ve Meryem Ana Evi) öne çıkmaktadır (TÜRSAB, 2014). Turist motivasyonlarının çok boyutlu (kültürel, manevi, merak odaklı) olduğu dikkate alındığında, mevcut istatistiklerin saf inanç turizmi rakamlarını tam olarak yansıtmadığı söylenebilir (Okuyucu & Somuncu, 2013). Diğer yandan, inanç turizmine özel bu istatistiklerin aksine, Türkiye'nin genel turizmdeki ziyaretçi sayısı son yıllarda (2024-2025 döneminde 50 milyonu aşan yabancı ziyaretçi) giderek artmakta (KTB, 2026) ve bu durum, inanç turizmi potansiyelinin neden daha etkin kullanılmadığı sorusunu gündeme getirmektedir.

Kapadokya Bölgesi Hristiyanlık inancının Batıya olan yolculuğunda bir durak olması ve Alevi Bektaşî düşüncesinin olgunlaştığı Hacıbektaş'a ev sahipliği yapması sebebiyle inanç turizmi açısından önemli bir destinasyondur (Aydın & Akpinar, 2023; Koçak vd., 2012). Ayrıca Bölge aynı zamanda Ortodoks Mezhebinin felsefi ve tarihi değerlerine önemli ölçüde katkı sunmuş dini sembollere ve kişilere ev sahipliği yapmıştır. Üç kilise babası olarak bilinen Büyük Basil, Nyssalı Gregor ve Nazianzuslu Gregor bu bölgede yaşamıştır (Egresi vd., 2012). Bölge Hristiyanlık mirası açısından son derece zengin ziyaret yerlerine sahiptir. Bu ziyaret yerlerinin başında kaya oyma kiliseler bulunmaktadır. Doğu Roma İmparatorluğu dönemine tarihlendirilen bu yapıların yanı sıra 19. yüzyıla ait kiliseler de bulunmaktadır (Pekak, 2014). Ziyaret yerlerinin büyük bir kısmı ise az bilinen-görünürlüğü ve ziyaret yoğunluğu düşük dini mekânlardır (Akpinar & Aydın, 2024). Kapadokya'da kültür varlıklarının ve diğer çekiciliklerin çok geniş bir alanda ve çok sayıda olmasına karşın bölgede turizm faaliyetleri oldukça sınırlı bir çevrede gerçekleştirilmektedir. Bölgede turizm faaliyetleri Nevşehir sınırları içerisindeki "Çekirdek Kapadokya" ve "Küçük Kapadokya" olarak adlandırılan Göreme, Uçhisar, Avanos ve Ürgüp gibi merkezlerde gerçekleştirilmektedir. Diğer yandan kırsal alanlarda ve diğer yerleşim yerlerinde bulunan turizm potansiyelinin gelişimini sağlayacak alternatif turizm ürünleri geliştirilmemektedir.

Kapadokya, küresel ölçekte tanınan bir destinasyon olmasına rağmen, turizm faaliyetleri çoğunlukla Göreme, Uçhisar, Avanos ve Ürgüp gibi merkezi alanlara yoğunlaşmaktadır. Bu durum, bölgedeki daha az bilinen ancak yüksek manevi ve tarihi değere sahip pek çok yapının göz ardı edilmesine yol açmaktadır. Kapadokya'da çok sayıda bulunan ve pek çoğu atıl durumdaki dini yapıların turizme kazandırılması için çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. İnanç turizmi motivasyonuna sahip bireylere yönelik yapılacak doğru pazarlama, yeni tur güzergahlarına bu ziyaret yerlerinin eklenmesi ve farklı temalarda oluşturulacak kültür rotalarıyla bahsedilen yerlerin görünürlüğü artırılabilir. İnanç turizmi gibi alternatif turizm türleri geliştirilerek bölgede farklı

pazarlara yönelik turizm faaliyetlerinin çeşitlendirilmesi önemlidir.

Bu çalışma Nevşehir sınırlarında bulunan, turizm açısından henüz yeterince değerlendirilmemiş Hristiyanlık dini yapılarının mevcut durumunu çok yönlü bir şekilde ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda, ziyaretçilerin bu alanlara yönelik algıları, deneyimleri, beklentileri ve önerileri analiz edilerek, kültürel mirasın korunması, turizmin çeşitlendirilmesi ve yerel ekonomiye katkı sağlanması ilkeleri doğrultusunda sürdürülebilir turizm stratejilerinin geliştirilmesine bilimsel bir temel oluşturmak hedeflenmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın araştırma sorusu "Nevşehir'deki az bilinen Hristiyanlık dini yapılarını ziyaret edenlerin bu alanlara yönelik algıları ve deneyimleri nelerdir?" olarak belirlenmiştir. Araştırma, Google Maps platformunda söz konusu yapılara ilişkin Türkçe ve İngilizce olarak paylaşılan ziyaretçi yorumlarını nitel veri analizi yöntemiyle değerlendirilerek, kültürel miras alanlarının ziyaretçi deneyimlerine dair bir perspektif sunmayı hedeflemektedir. Çalışma literatür incelemesi, yöntem ve bulgular bölümlerinin ardından tartışma, sonuç ve öneriler bölümü ile tamamlanacaktır.

2. Literatür Taraması

İnanç turizmi, ekonomik ve kültürel açılarından önemli katkılar sunan alternatif bir turizm türü olarak giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Türkiye'de turistik bir kalkınma fırsatı olarak görülmekte ve yerel halk genellikle bunu olumlu karşılamaktadır (Uysal, 2019). Ülkenin İslam, Yahudilik ve Hristiyanlık gibi zengin dini mirası, bu sektörde rekabet avantajı sağlamaktadır (Aktas & Ekin, 2007). İnanç turizminin dini kurumlara gelir sağlama ve yerel kalkınmayı teşvik etme gibi etkileri literatürde sıkça vurgulanmaktadır (Woodward, 2004).

İnanç turizmi katılımcılarının özelliklerinin literatürde sıklıkla ele alındığı görülmektedir. Pek çok araştırmacı farklı tipolojilerle gruplandırmalar yaparak farklı hedef kitlelerin turizm davranışını anlamaya çalışmıştır. Bu sınıflandırmalar temelde kutsal ve profan kavramları ile iki ayrı spektrumda ele alınmaktadır (Collins-Kreiner, 2010; Çalışkan, 2018; Hudman & Jackson, 1992; Kim vd., 2016; Pfaffenberger, 1983; Smith, 1992). Griffin vd. (2008) İrlanda'daki kiliseleri ziyaret eden ziyaretçiler üzerinden inanç turizmi marketini üç farklı grupta ele almaktadır; tesadüfi/genel turistler, ilgili/akademik turistler ve hevesli turistler. Bu sınıflandırmaya göre daha önce karar vermeksizin gezi esnasında aniden gelişen bir tercihle ziyaret eden grup olan tesadüfi turistler pazarın en büyük kısmını oluştururken diğer uçta kalan ve özellikle manevi sebeplerle planlı ziyaret edenler pazarın en küçük kısmını oluşturmaktadır (Griffin & Raj, 2017).

Drăguleasa vd. (2024) inanç turizmi ve hac kavramına ilişkin ziyaretçi algılarını beş ana başlıkta tespit etmiştir: kutsal yerlerin yeniden keşfi, inançlarını ifade etme yolu, yerel topluma ekonomik katkı sağlayan bir faaliyet, dini bilgi edinme ve manevi gelişim fırsatı. Liro (2021) ise Polonya'daki Hac merkezlerine gelen ziyaretçilerden elde ettiği bulgulara göre motivasyonları dini motivasyonlar (inanç, dua, ruhsal arınma), turistik motivasyonlar (görsel deneyim, kültürel miras), sosyal motivasyonlar (aile ile zaman

geçirme, grup etkinlikleri) ve rekreatif motivasyonlar (dinlenme, doğa ile iç içe olma) şeklinde belirlemiştir. İnanç turizminde, ziyaretçiler hem hac hem de turistik davranışlar sergilemektedir. Dini mekânlar aynı zamanda kültürel ve sosyal etkileşim alanları olarak kullanılmaktadır.

İnanç turizmi deneyimi, literatürde ele alınan bir başka konudur. Johari & Gani (2024) çalışmalarında medreselerdeki rehberli turların, etkileşimli sergilerin önemini vurgulamakta, sakin ve sürükleyici ortamların bu mekânları ziyaret edenler için daha çekici hale getirdiğini ileri sürmektedir. Hindu hacıların deneyimi üzerine yapılan bir çalışmada ise hacıların deneyimini şekillendiren ve yönlendiren unsurlar olarak destinasyonun popülerliği, güvenlik, yerel kültür, ulaşılabilirlik, hijyen, ziyaret zamanı, hacı yoğunluğu ve tapınak hizmetlerinin fiyatlandırılması olarak belirlenmiştir (Jyotsna & Prakash Sai, 2023). Araştırma hacıların sadece dini değil, aynı zamanda kültürel ve kişisel tatmin arayışıyla da hareket ettiğini tespit etmiştir.

Huang & Chu (2020), Çinli turistlerin cami ziyaretleri üzerinden turist davranışı, deneyimi ve algılarına yönelik bir çalışmada deneyimi 7 ana temada toplamıştır: 1- iç mekân dekorasyonu (halılar, avizeler ve duvar süslemeleri vb.), 2- mimari ve dış görünüm (caminin ihtişamı, büyüklüğü ve estetik yapısı), 3- davranış kuralları (özellikle kadınlar için kıyafet kuralları ve fotoğraf çekme kuralları), 4- turistik cazibe ve anlam (caminin kurucusuna atfedilen anlam ve caminin önemi), 5- zemin ve malzeme detayları (doğal taşlarla yapılan süslemeler ve zemin işçiliği), 6- bilgi kaynakları (tur rehberleri ve arkadaşlardan alınan bilgiler), 7- duysal deneyim (ezan sesi). Çalışma sonuçları ziyaretçilerin, caminin mimari ve sanatsal yönlerine yoğunlaştığını ve dini anlamların daha az vurgulandığını göstermektedir. Turist deneyimini şekillendiren önemli aktörler arasında güvenlik görevlileri öne çıkmaktadır.

Diğer yandan, inanç turizmi alanlarında çeşitli zorluklar da mevcuttur. Özellikle dini yapıların kapalı olması, bakımsız bırakılması, fresklerin tahrip edilmesi gibi fiziksel sorunların inanç turizmini olumsuz etkilediği bilinmektedir (Çam & Avcı, 2020). Bu tür durumlar, ziyaretçilerin beklentileri ile karşılaştıkları koşullar arasında uyumsuzluk yaratarak hayal kırıklığına neden olmaktadır. Coşkun (2019) ise anıtsal yapıların korunması sürecinde karar alma ve uygulama aşamaları arasındaki uyumsuzlukların, yapıların özgün değerini tehdit ettiğini ileri sürmektedir.

Benzer şekilde, Dünya Miras Alanları da artan ziyaretçi sayısı ile koruma çabaları arasında denge kurmakta zorlanmakta; bu durum fiziksel bozulma, ekonomik eşitsizlik ve kültürel erozyon gibi riskleri beraberinde getirmektedir (Sevgi, 2024). Bozan (2018), kutsal alanların tahribatının yalnızca fiziki yapıya değil, aynı zamanda toplumsal hafızaya, yerel kimliğe ve kültürel sürekliliğe zarar verdiğini vurgulamaktadır.

Yılmaz vd. (2020), Nevşehir ilinde vandalizm olaylarının yaygın olduğunu tespit etmiştir. Benzer sonuçlara ulaşan Eren & Özgüçlü (2016) Nevşehir’de insanlar tarafından kültürel mirasa verilen hasarın turizme olumsuz etkisini anlamaya çalışmış ve vandalizmin önüne geçmek için öneriler geliştirmiştir. Her iki çalışmada da vandalizmin kültürel ve doğal mirasın korunmasını tehdit ederek hem estetik hem de

ekonomik kayıplara yol açtığı vurgulanmaktadır. Vandalizme uğrayan unsurların çoğunluğunun atıl durumda ve bilinmeyen yerler olduğu görülmektedir. Görünürlüğün artırılarak ziyaret yerlerinin açılması ve kullanılması tahribatın önüne geçip korunmasını sağlamaktadır.

Kapadokya bölgesi, jeolojik yapısı ve benzersiz doğası ile olduğu kadar, Hristiyanlık mirasına ait kaya oyma kiliseleri ve manastırlarıyla da önemli bir inanç turizmi potansiyeline sahiptir. Bu doğrultuda, bölgede gerçekleştirilen akademik çalışmalar; Kapadokya’daki inanç turizmi kaynaklarının değerlendirilmesi (Gümüş, 2019), inanç turizmi potansiyeli (Aydın & Akpınar, 2023), patristik kilise babaları (Yenipinar, 2022), Kapadokya Bizans eserlerinin turizmdeki yeri (Yıldız & Turamberk Özerden, 2017) ve tematik inanç rotaları (Akpınar & Aydın, 2024) gibi konulara odaklanmıştır.

Kapadokya’daki Hristiyan dini yapıları üzerine yapılan güncel çalışmalar, bu mirasın sınıflandırılmasında manevi ve kültürel değerlerin önceliklendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu konuda yapılan çalışmalardan birisinde Akpınar & Aydın (2024), Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) kullanarak tematik rotalar geliştirmiştir. Çalışma kapsamında yapılan sınıflandırmaya göre görünürlükleri düşük olsa da taşıdıkları kültürel ve manevi değer bakımından yüksek potansiyele sahip ziyaret yerleri tespit edilmiştir. Araştırmacılar yaptıkları sınıflandırma ve rota kurgularıyla yapıları tanıtmak ve kültürel mirasa entegre etmek açısından ziyaretçi yoğunluğu düşük fakat kültürel ve manevi değeri yüksek yapıların görünür kılınmasını amaçlamaktadır. Ancak bu yapılarla ilgili ziyaretçi deneyimini ve ziyaret yerlerinin mevcut durumunu inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Belirlenen ziyaret yerleriyle ilgili ziyaretçi algılarının ve ziyaret yerlerinin mevcut durumunun anlaşılması bölgede inanç turizmini geliştirmek için kritik bir önem taşımaktadır.

Mevcut çalışmalar Kapadokya’daki Hristiyan dini mirasın sınıflandırılması, envanter oluşturulması, potansiyelinin değerlendirilmesi, tematik rotaların geliştirilmesi gibi konulara odaklanmıştır (Akpınar & Aydın, 2024; Aydın & Akpınar, 2023; Gümüş, 2019). Ancak ziyaret yerlerindeki deneyimler, algılar ve mevcut duruma ilişkin araştırmaların sınırlı kaldığı görülmektedir. TripAdvisor ve Google Maps gibi dijital platformlarda paylaşılan gerçek ziyaretçi yorumlarını inceleyen çalışmalara da literatürde rastlanmamıştır. Bu platformlar, ziyaretçilerin ziyaret yerlerinin fiziksel koşulları, atmosferi ve memnuniyet düzeyi hakkında doğrudan deneyimlerini paylaştıkları önemli veriler sunmaktadır (Borrego & Comalat Navarra, 2021). Kullanıcı yorumları, yönlendirme olmaksızın yapılan doğrudan deneyim aktarımı sayesinde hem işletmeler hem de araştırmacılar için güvenilir veri kaynağı olarak değerlendirilmektedir (Guo vd., 2017; Mathayomchan & Taecharungroj, 2020). Bu bağlamda, mevcut araştırma Nevşehir’de az bilinen Hristiyan dini ziyaret yerlerini ziyaret eden turistlerin deneyimlerini çevrimiçi yorumlar aracılığıyla analiz etmeyi amaçlamaktadır.

Çalışma ziyaretçi deneyimlerine odaklanarak, belirlenen ziyaret yerleri ve genel olarak Kapadokya için alan yönetimi ve mirasın korunmasına yönelik somut veriler sunmayı hedeflemektedir. Çalışmada, yönlendirilmemiş çevrimiçi

kullanıcı yorumları veri kaynağı olarak seçilmiştir. Çalışma, mevcut literatürde ağırlıklı olarak envanter, potansiyel değerlendirme ve rota önerilerine odaklanan yaklaşımların aksine, ziyaretçilerin gerçek deneyimlerini ve algılarını doğrudan kullanıcı yorumları üzerinden inceleyerek literatürdeki bu önemli boşluğu doldurmaktadır. Bu yönüyle, Kapadokya'daki Hristiyan dini mirasına ziyaretçi merkezli ve deneyim temelli bir perspektif getirerek özgün bir katkı sunmaktadır. Bu çerçevede, bir sonraki bölümde çalışmanın yöntemsel altyapısı, veri toplama süreci ve analiz adımları detaylı olarak sunulacaktır.

3. Yöntem

Bu Nevşehir, Kayseri, Niğde, Aksaray ve Kırşehir illerini kapsayan Kapadokya bölgesi, tarihsel süreçte farklı idari sınırlara sahip olsa da günümüzde büyük ölçüde Nevşehir ili sınırları içerisinde değerlendirilmektedir. Bu çalışma kapsamında incelenen dini yapılar da Nevşehir sınırları içinde kalmaktadır. Bölge, eşsiz jeolojik oluşumlarıyla birlikte, Hristiyanlık tarihi ve dini mirasıyla da dünya genelinde benzeri olmayan bir turizm destinasyonudur (KAB, 2021).

Çalışma kapsamında incelenen 30 kilise daha önce Akpinar & Aydın (2024) tarafından doktora tezi olarak yayınlanan çalışmada yer verilen ziyaret yoğunluğu düşük olarak belirlenmiş dini yapılar arasından seçilmiştir. Bu kapsamda ilgili çalışma bulgularında Kapadokya bölgesinde Nevşehir sınırlarında yer alan 52 Hristiyanlık dini yapısı Kapadokya'nın gizli hazineleri olarak adlandırılan ve diğer dini yapılara göre daha az bilinen ve ziyaret edilen yerler olarak belirlenmiştir. Mevcut çalışmada bu ziyaret yerlerinden Google Maps üzerinde kullanıcılar tarafından yorum bırakılarak değerlendirilen 30 tanesi incelenmektedir. Diğer 22 yapı ise platformda ya hiç yer almaması ya da yeterli sayıda kullanıcı yorumuna sahip olmaması nedeniyle değerlendirmeye dahil edilmemiştir.

Araştırmada, Google Maps platformundaki kullanıcı yorumları netnografik yaklaşım çerçevesinde ele alınmıştır. Netnografi yöntemi, Kozinets (2015) tarafından dijital ortamda kullanıcı deneyimlerinin kültürel anlamlarını analiz etme olarak tanımlanmaktadır. Bununla birlikte, doğrudan çevrimiçi katılım veya etkileşim yerine, içerik odaklı çözümleme ön planda olduğundan, çalışma netnografi temelli nitel içerik analizi olarak yapılandırılmıştır. Çalışma kapsamında bu yöntemin benimsenmesinin başlıca sebepleri analize uygun olan veri setinin kolay elde edilebilir olması ve araştırma örneklemini olarak belirlenen ziyaret yerlerine yönelik ilginin son derece düşük olması dolayısıyla geleneksel yöntemlerle (anket, görüşme gibi) veri toplamanın neredeyse olanaksız olmasıdır. Ayrıca herhangi yönlendirme olmaksızın ziyaretçilerin çevrimiçi ortamda bıraktıkları yorumların daha özgür bir görüşü yansıttığı, dolayısıyla güvenilir olduğu düşünülmektedir (Çuhadar vd., 2018). Çalışma kapsamında incelenen ziyaret yerleri için çevrimiçi ortamda yazılan bu yorumların kişilerin kendi görüşlerini yansıttığı ve herhangi bir yönlendirme olmaksızın yazıldığı varsayılmaktadır.

3.1. Veri Toplama Süreci ve Analizler

Araştırma kapsamında incelenen 30 kilise Nevşehir sınırlarında yer alan ve Google Maps platformunda

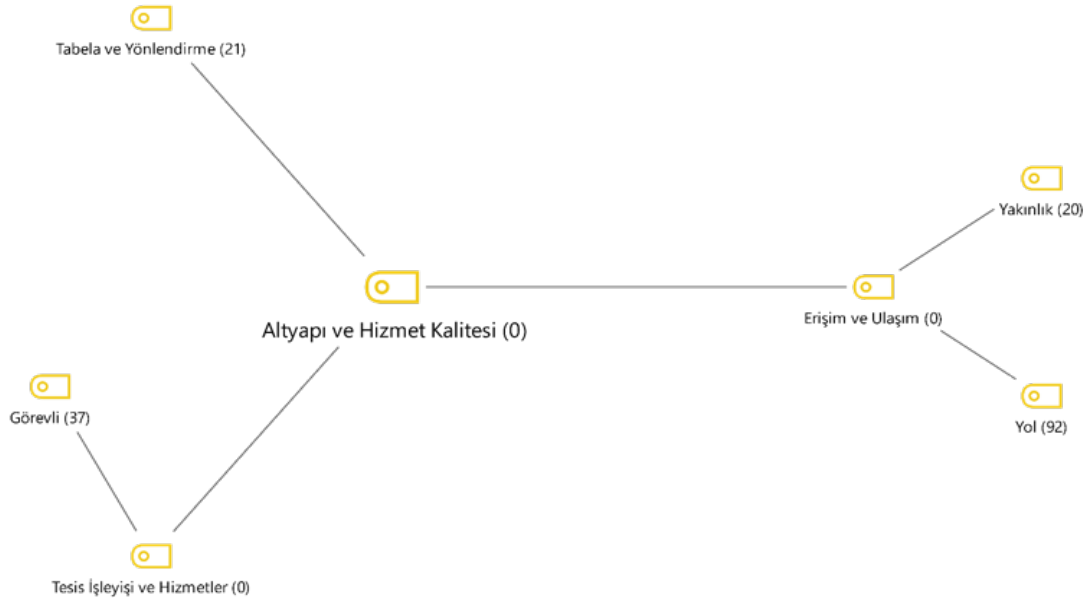
kullanıcılar tarafından yorum yapılmış Hristiyanlık dini yapılarıdır. Bu yapılara ait web sayfalarında yer alan kullanıcı adı, yorum tarihi (1 ay önce, 2 yıl önce vs.) ve kullanıcı yorumu şeklinde 3 farklı bilgi barındıran veri seti araştırmacı tarafından 2025 Nisan ayında web kazıma tekniği kullanılarak Excel dosyalarına kaydedilmiştir. Kullanıcı yorumları Ocak 2013–Nisan 2025 tarih aralığında hem Türkçe hem de İngilizce dilinde yazılmıştır. Veri seti her bir ziyaret yeri için ayrı Excel dosyalarına kaydedildikten sonra veri ayıklama aşamasına geçilmiştir. Bu aşamada, yorum içermeyen değerlendirmeler ile tekrar eden, anlamsız veya teknik hatalar içeren kayıtlar elenmiştir. Veri ayıklama sonrasında geçerli bulunan toplam 2044 yorum analiz edilmiştir. Tablo 1 çalışma kapsamında incelenen yorumların hangi dini mekânlara ait olduğunu ve sayısını göstermektedir.

Veri analizinde hem tümevarım hem de tümdengelim yöntemlerinden yararlanılmıştır. Nitel araştırmalar doğası gereği veri toplama ve analiz süreçlerinin bir arada yürütüldüğü çalışmalardır. Mevcut araştırmada da veriler toplanırken bulgular şekillenmeye başlamış; yorumlarda sıklıkla tekrarlanan konular, içerik analizinde temalar halinde organize edilmiştir. MAXQDA yazılımı, kodlama sürecinde kod oluşturma, renklendirme, kodlar arası hiyerarşi kurma ve memo yazma gibi işlevlerle aktif biçimde kullanılmıştır. Araştırma kapsamında tüm kodlama işlemleri, araştırmacı tarafından bizzat gerçekleştirilmiştir. Araştırmacı, çalışmada yer verilen dini yapılarla ilgili daha önce gerçekleştirdiği saha çalışmaları ve akademik araştırmalar sayesinde bölgeyi ve yapıların tarihsel, mimari ve kültürel bağlamını iyi derecede

Tablo 1. Nevşehir'de az bilinen ziyaret yerleri ve elde edilen kullanıcı yorum sayıları

Sıra	Yorum Sayısı	Ziyaret Yeri
1	10	Anna-Johachim Kilisesi
2	7	Aziz Agentangeus (3 Haçlı Kilise)
3	23	Aziz Dimitros Kilisesi
4	15	Aziz Georgios Hıdırellez Kilisesi
5	81	Aziz Nikolaos Kilisesi
6	16	Aziz Theodore Kilisesi (Yeşilöz)
7	124	Aziz Theodoros Trion (Üzümlü Kilise)
8	10	Aziz Vazilyos Kilisesi Mustafapaşa
9	99	Aziz Yuhannes-Karşı Kilise
10	7	Azize Nino Evi-Kilisesi
11	164	Belha Manastırı
12	33	Cemil Kutsal Haç Kilisesi
13	151	Çavuşin Kilisesi
14	14	Dereyananlı Kilisesi
15	41	Direkli Kilise (Kolonlu)
16	235	El Nazar Kilisesi
17	83	Haçlı Kilise Güllüdere
18	129	Hallaç Manastırı
19	203	Keşlik Manastırı
20	2	Kılıçlar Kilisesi
21	74	Konstantin-Eleni Kilisesi
22	19	Kutsal Haç Kilisesi-Alakara Kilisesi
23	9	Meryem Ana Kilisesi Kepez Ürgüp
24	71	Meryem Ana Kilisesi Merkez
25	84	Pancarlık Kilisesi
26	14	Saklı Kilise
27	53	Sarıca Kilisesi
28	20	Tatların Kilisesi ve Yeraltı Yerleşimi
29	235	Vaftizci Yahya Kilisesi
30	18	Yusuf Koç Kilisesi
Toplam	2044	

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.



Şekil 1. Altyapı ve hizmet kalitesi temasına ait kodlar

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

tanınmaktadır. Ayrıca, yorumların analiz sürecinde oluşturulan temalar ve alt kodların geçerliliğini sağlamak amacıyla, turizm ve kültürel miras alanında uzman üç akademisyenin görüşüne başvurulmuştur. Kodların uygunluğu, temalar arası ayrımlar ve kavramsal bütünlük, bu uzman görüşleri doğrultusunda yeniden değerlendirilmiş ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Bu yöntemsel yaklaşım, çalışmanın içsel tutarlılığını ve analitik geçerliliğini artırmıştır.

Google Maps platformunda kamuya açık şekilde paylaşılan kullanıcı yorumlarına dayanan araştırmada etik açıdan izne gerek duyulmamaktadır. Yorumlar herkese açık, anonim ve gönüllü içerikler olup herhangi bir kişisel bilgi veya özel veri içermemektedir. Bu nedenle, insan katılımcılara doğrudan müdahale içermeyen bu tür dijital içerik analizlerinde etik kurul onayı zorunlu değildir (Bruckman, 2002; Kozinets, 2015, 2019), netnografik çalışmalarda kamusal alanda paylaşılan içeriklerin, araştırmacı müdahalesi olmaksızın analiz edilmesi durumunda etik kurul onayı gerektirmediğini belirtmektedir. Ayrıca, çalışmada yalnızca içerik örneklendirmesi amacıyla alıntı yapılmış, kullanıcıların kimlik bilgileri gizli tutulmuş ve yorumlar anonimleştirilerek sunulmuştur. Bu çerçevede, araştırma süreci etik ilkeler doğrultusunda yürütülmüş olup, katılımcı rızası gerektiren bir durum söz konusu değildir (Townsend & Wallace, 2016).

4. Bulgular

Bu çalışmada, Nevşehir sınırlarında yer alan 30 az bilinen Hristiyanlık dini yapısına ilişkin Google Maps kullanıcı yorumları netnografik yöntemle analiz edilmiştir. Kodlama süreci sonucunda 2719 kod üretilmiş ve bu kodlar beş ana tema ve bunlara bağlı alt temalar altında sınıflandırılmıştır:

- (1) Altyapı ve Hizmet Kalitesi,
- (2) Estetik Güzellik ve Doğal Çevre,
- (3) Ziyaret Deneyimi ve Memnuniyet,

(4) Tarihsel-Kültürel Değer,

(5) Ekonomik Faktörler.

4.1. Altyapı ve Hizmet Kalitesi

Çalışma bulguları arasında ziyaret yeri ve çevresindeki altyapı ve sunulan hizmetlerle ilişkili konular bulunmaktadır. Kullanıcılar ziyaret ettikleri yerlerle ilgili olarak erişim ve ulaşım, yol durumu, tabela ve yönlendirme, görevlilerin tutumu, ziyaret yerinin konumu (yakınlık-uzaklık) ve son olarak da tesislerin işleyişi ve hizmetlerle başlıklarını kapsayan konularla ilişkili ifadelerle yer vermişlerdir. İlgili temanın kodları ve alt kodları Şekil 1’de verilmektedir. Kodların yanındaki sayılar vakalar boyunca rastlanan sıklığı göstermektedir. MAXQDA programı ana temalarda frekans belirtmemekte, frekanslar sadece alt kodlarda görülebilmektedir.

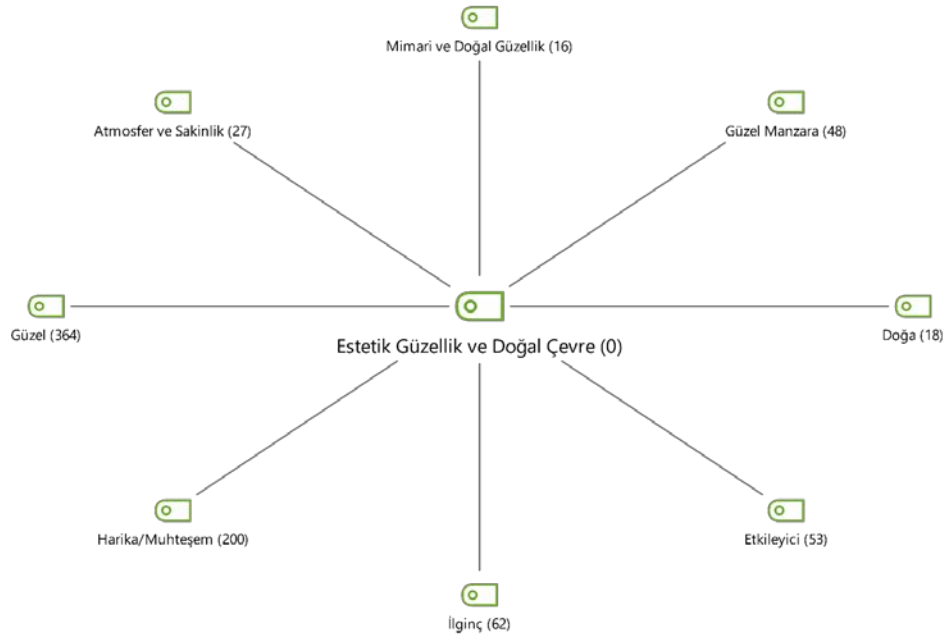
Kullanıcılar ziyaret yerlerine ulaşım konusunda birtakım zorluklar yaşadıklarını belirtmektedir. Yorumlar içerisinde harita uygulamalarında konumların bulunmaması veya yanlış bir konumda yer alması, tabela ve işaretlerin yetersizliği bilgilendirme yazılarının ve görsellerin bulunmaması gibi ifadeler sıklıkla yer almaktadır. Bu durumu anlatan kullanıcı yorumları aşağıdaki gibidir:

“Navigasyonla etrafında dönüp durdum ama bu kilisenin neredede olduğunu hala anlamadım. Fotoğrafta olanı buldum ama oraya nasıl çıkıp içeri gireceğimi bulamadım.” (AJK-8-İngilizce aslından çevrilmiştir)

“Bu kilise için çok fazla tabela yok kendi imkanlarınızla ve maps kullanarak gidiyorsunuz.” (DK-19)

“Hiçbir şekilde belli edilmemiş ve aydınlatıcı tabelalar yok ama içerisine girdiğiniz zaman tam bir harabe.” (AGH-4)

Bu tema kapsamında ortaya çıkan bir diğer konu ise ziyaret yerinde bulunan/görev yapan görevlilerle ilgilidir.



Şekil 2. Estetik güzellik ve doğal çevre temasına ait kodlar

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Kullanıcılar görevlilerin tutumlarına ilişkin bazı ifadelerde bulunmaktadır. Bazı ifadeler görevli kişinin yardımseverliği ve nezaketine yer verirken bazı ifadeler ise görevli birinin olmaması ve olumsuz tutum yaşandığına dair ifadeler içermektedir. Bu konuya ilişkin kullanıcı yorumları şöyledir:

“Görevli saat 5 olmadan gidiyor o kadar rica etmemize rağmen içeri bile sokmadı bizi. Zaten çok genç bilgisiz birini koymuşlar acilen görevlinin değişmesi lazım” (ANK-31)

“Çok önemli bir yapı aslında ama ne bir görevli var ne bir şey. İçerisini görmek çok isterdim.” (ATT-5)

“Girişte bizi güler yüzlü bir bey karşılıyor ve manastırın tarihçesini anlatıyor.” (BM-153-İngilizce aslından çevrilmiştir)

Bu tema altındaki bulgular, özellikle yönlendirme eksikliği ve yapıların kapalı olması ziyaretçilerin daha mekâna ulaşmadan veya kapıda karşılaştıkları temel sorunlar nedeniyle deneyimlerinin en başından olumsuz etkilendiğini göstermektedir.

4.2. Estetik Güzellik ve Doğal Çevre

Kullanıcıların ziyaret yerleriyle ilgili ifadeleri arasında sıklıkla vurgulanan konuların başında estetik güzellik ve ziyaret yerinin içinde bulunduğu doğal çevre öne çıkmaktadır. Bu kod kapsamında ziyaret yerinin içinde bulunduğu manzaranın güzelliği, atmosferin etkileyiciliği, çevrenin sakinliği ile yapının ilginç ve muhteşem bir görünüme sahip olması gibi pek çok farklı alt kod bulunmaktadır. İlgili temanın kodları Şekil 2 de görsel olarak verilmektedir. En yüksek kod frekanslarının bu tema altında yoğunlaştığı gözlenmiştir: “Güzel” (n=364), “Harika/Muhteşem” (n=200), “Etkileyici” (n=53), “İlginç” (n=62) gibi sıfatlar, ziyaretçilerin deneyimlerine yüksek oranda olumlu duygu yüklediklerini göstermektedir. Bu kodlarla ilgili kullanıcı yorumları aşağıda verilmektedir:

“Çok büyüleyici bir manzara eşliğinde kiliseye giriyorsunuz” (CKK-32)

“Doğa harikası bir yer, mutlaka görülmesi gerekir. Geçici olarak kapalı görünüyor ama değil gönül rahatlığıyla gidip gezebilirsiniz.” (ANK- 68)

“...tarihi dokusunu koruyarak günümüze ulaşmış etkileyici bir yapı.” (ATT-4)

“Etkileyici, 1000 yıldan daha eski birçok ikonun vandallar tarafından yıkılmış olması üzücü.” (KM-189-İngilizce aslından çevrilmiştir)

“Muhteşem bir yer, mutlaka restore edilmeli ve müze statüsüne kavuşturulmalı.” (AGHK- 9)

Ziyaretçiler, dini yapıların mimarisi ile fresk ve duvar süslemelerine estetik bir değer atfetmektedir. Örnek olarak şu iki yoruma bakılabilir:

“Kilise güzel ve fantastik, duvardaki resimlere çok emek verilmiş...” (EN-16)

Dıştan tasarım olarak çok güzel bir görünüme sahip...” (ADK-4)

Bu tema kapsamında incelenen ifadeler ziyaretçilerin mekânla kurduğu duygusal ilişkiyi vurgulamaktadır. Doğal güzelliğe ek olarak sessizlik, sakinlik ve çevresel izolasyon da yapının otantik olarak algılanmasını destekleyen ifadelerdir. Tema altında bulunan yorumlar genel olarak doğayla iç içe geçmiş dini yapıların saklı birer hazine olarak tanımlandığı görülmektedir.

4.3. Ziyaret Deneyimi ve Memnuniyet

Bu tema ziyaretçilerin ziyaret yerlerinde yaşadıkları deneyimi ve memnuniyeti göstermektedir. Ziyaretçinin yapı ile kurduğu doğrudan temas sürecindeki aksaklıklar, fiziksel mekânın durumu ve karşılaşılan olumsuzlukları kapsamaktadır. İlgili



Şekil 3. Ziyaret deneyimi ve memnuniyet temasına ait kodlar

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

temaya ait kodlar Şekil 3'te verilmektedir. En sık dile getirilen sorun “kapalı ve kilitli kapılar” (n=234) olup, bu durum ziyaretçi deneyimini doğrudan sekteye uğratmakta ve beklentiyi boşa çıkarmaktadır. Bu durum, yalnızca hayal kırıklığı yaratmakla kalmayıp, aynı zamanda kültürel mirasa erişimin sürekliliği bağlamında da bir sorun teşkil etmektedir. Bir yorumda şöyle denmiştir:

“Ne yazık ki tadilat nedeniyle hala kapalı” (ÇK-95-İngilizce aslında çevrilmiştir.)

Ek olarak, yapının bakımsız bırakılması, restorasyon çalışmalarının belirsizliği ve hatta vandalizm gibi zarar verici uygulamalar, mekânın bütünlüğünü zedeleyen diğer unsurlar arasında yer almaktadır. Bu konuya dair kullanıcı yorumları aşağıdaki gibidir:

“1000 yıldan daha eski ikonların vandallar tarafından tahrip edilmiş olması üzücü.” (KM-189)

“Boşuna para verip girmenizi önermem, tamamıyla hasar görmüş, bakımsız bırakılmış, tek bir gravür dahi kalmamış...” (KEK-18)

Ziyaret deneyiminde karşılaşılan bu tür tutarsız ve beklenmedik durumlar ziyaretçilere olumsuz bir algı yaratmaktadır. Diğer yandan bu durum mekânın sahip olduğu manevi değerın ziyaretçiye aktarılmasında ciddi bir kopukluğa neden olmaktadır.

Bir diğer konu ise ziyaretçilerin mekâna yönelik yorumlarında yer alan yapıya ilişkin değerlendirmeler ve doğrudan önerilerle ilgilidir. Alt kodlardan birisi mekânın ücret karşılığı gezilmeye ya da genel olarak ziyaret edilmeye değmediğini göstermektedir. Ancak diğer alt kodlar yapının tanıtılması, restore edilmesi, yönlendirme yapılması gibi yollarla turizme kazandırılması gerektiğini, görülmeye değer olduğunu ve özellikle doğa yürüyüşleri için ideal bir ziyaret yeri olduğunu göstermektedir. Bu konuya ilişkin bazı kullanıcı yorumları şöyledir:

“İçeride bir şey yok dışarıdan görmek yeterli boşuna para vermeyin derim. Tavan ve duvarlarda pek bir şey kalmamış.” (ENK-59)

“Ülkedeki birçok eser bu şekilde bakımsızlıktan yıpranıyor, yıkılıyor. Acilen restore edilip turizme kazandırılmalı.” (CKK-11)

“Muhteşem bir görsel şölen içerisinde doğa yürüyüşü yapmak ve böylesine güzel mimari eserler ile karşılaşmak harika.” (KM-31)

Kapalı veya erişilemeyen alanlar, bakımsızlık, bilgi eksikliği ve vandalizm gibi olumsuzluklar, ziyaret deneyimini sekteye uğratmakta ve kullanıcı memnuniyetini ciddi biçimde azaltmaktadır. Ancak tüm bu eleştirilere rağmen, birçok ziyaretçi bu yapıların sahip olduğu kültürel ve doğal potansiyele dikkat çekerek iyileştirme ve koruma çağrısında bulunmaktadır. Bu bağlamda, ziyaret deneyimi yalnızca mevcut koşulların eleştirisiyle sınırlı kalmamakta; aynı zamanda yapıcı önerilerle turizm planlaması ve miras yönetimi açısından da önemli ipuçları sunmaktadır.

4.4. Tarihsel-Kültürel Değer

Ziyaretçilerin önemli bir bölümü, dini yapıların taşıdığı tarihsel ve kültürel anlamı vurgulamaktadır. İlgili temaya ait kodlar Şekil 4'te görülebilir. Özellikle “tarihi” (n=222) ve “freskler” (n=92) gibi alt kodlar, mekânların ziyaretçiler tarafından birer kültürel unsur olarak algılandığını göstermektedir. Bu durum için örnek bir yorum şöyledir:

“Tamamı kayalığa oyulmuş olan yapı 7. yüzyıldan kalmaz ve mucizevi bir şekilde olağanüstü fresklerini korumuştur.” (HK-61-İngilizce aslından çevrilmiştir)

Bu tema altında yer alan “saklı kalmış” (n=38) ve “keşfedilmemiş” (n=8) gibi ifadeler, yapıların mevcut tanıtım eksikliğine karşın potansiyel bir turizm değeri taşıdığına işaret etmektedir. Korunmuşluk vurgusu yapılan yorumlar (n=72) ise, ziyaretçilerin yalnızca estetik değil, aynı zamanda zamana karşı direnen özgün yapıları da önemsediklerini ortaya koymaktadır. Bu kodlarla ilgili bazı kullanıcı yorumları aşağıda verilmektedir.

“Kıymetli kapadokya'nın kıymeti bilinmeyen yerlerinden, kesinlikle görmelisiniz...” (AYK-121)

“İçerideki çizimler oldukça iyi korunmuş durumda.” (ÇK-56)

Bu tema ziyaret yerlerinin tarihi ve kültürel değerinin önemini vurgulamaktadır. Yapıların erken dönem Hristiyanlık mirasını yansıtmaları, özgün fresklerin varlığı ve kayaya oyulmuş mimari dokunun korunmuş olması, ziyaretçilerin nezdinde mekânlara özgü bir değer atfedilmesini sağlamaktadır. Tanıtım eksikliğine rağmen bu yapıların saklı hazineler olarak görülmesi, sürdürülebilir turizm politikaları çerçevesinde bu mekânların daha görünür hâle getirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

4.5. Ekonomik Faktörler

Ziyaretçilerin deneyimlerini etkileyen bir diğer önemli faktör,



Şekil 4. Tarihsel-kültürel değer temasına ait kodlar

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

giriş ücretlerine, Müze Kart uygulamasına ve fiyat politikasına yönelik değerlendirmelerdir. İlgili temaya ait kodlar Şekil 5'te görülebilir. Özellikle “giriş ücreti” (n=112) ve “Müze Kart geçersiz” vurgusu (n=42), mekânların erişiminde maddi sınırlayıcı bir unsurun mevcut olduğunu ortaya koymaktadır. Bu konuya ilişkin bazı kullanıcı yorumları aşağıda verilmektedir:

“Boşuna yorulmayın hele Müze Kartınız yoksa! Giriş ücretine üzülürsünüz. Bilet satan görevli başınızda fotoğraf çektiyor.” (ENK-49)

“Bir 5 10 dakika geçirmelisiniz girişte bilet parası falan ödenmiyor...” (BM-34)

“Giriş ücretli olup Müze Kart geçmemektedir.” (ANK-2)

Bazı ziyaretçiler yapıya ücretsiz erişimin sağlandığını memnuniyetle belirtirken (n=73), bazıları ise yapıların ücretli olmasını, hatta talep edilen ücretin şeffaf şekilde belirtilmemesini eleştirmektedir. Bu durum, ziyaret deneyiminde adil beklenti ile sunulan hizmet arasında bir uyumsuzluk yarattığı gibi, kamuya açık kültürel miras alanlarının “ticari” bir yaklaşımla değerlendirildiği algısını da doğurabilmektedir.

“Manastır kompleksi güzel ama gezip çıkarken birisi geldi 20 TL istedi. Giriş de gezmek için para istendiğine dair bir bilgi yok.” (KM-60)

“Giriş kendini yönetici ilan eden birisi koruyor, size en başta giriş ücreti olmadığını (resmi olarak) söylüyor ama hemen

sizden para istiyor.” (BM-150-İngilizce aslından çevrilmiştir)

Bu tema kapsamında yer alan kullanıcı yorumları, dini yapıların ziyaretinde karşılaşılan ekonomik uygulamalara dair farklı deneyimleri yansıtmaktadır. Ziyaretçilerin bir kısmı giriş ücretlerinin varlığından ve bu ücretlerin Müze Kartı ile karşılanamamasından dolayı memnuniyetsizlik belirtirken, bazı kullanıcılar ise yapıya ücretsiz erişim sağlayabildiklerini ifade etmiştir. Ayrıca, ücretlendirme konusunda yeterli bilgilendirmenin yapılmaması ve bazı durumlarda bireysel taleplerle karşılanması, ziyaretçiler tarafından belirsizlik olarak değerlendirilmiştir. Yorumlarda yer alan ifadeler, dini yapıların erişilebilirliğini etkileyen ekonomik unsurların, ziyaretçi deneyiminin önemli bir parçası olarak öne çıktığını göstermektedir.

5. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışma, Nevşehir il sınırları içinde yer alan ve inanç turizmi kapsamında görece az bilinen Hristiyanlık dini yapılarına ilişkin ziyaretçi yorumlarını netnografi temelli nitel analiz yöntemiyle inceleyerek, ziyaretçi algılarını ve deneyimlerini derinlemesine anlamayı amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular, ziyaretçilerin dini mekânlarda tarihsel, estetik, kültürel ve ekonomik unsurlara dair çok boyutlu değerlendirmelerde bulunduğunu ortaya koymuştur. Bulgular beş ana temada ele alınmıştır.

Ziyaretçilerin deneyimlerini olumsuz etkileyen en temel unsurun fiziksel erişim sorunları ve ziyaretçi hizmetlerinin yetersizliği olduğu anlaşılmaktadır. Literatürde de özellikle



Şekil 5. Ekonomik faktörler temasına ait kodlar

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

dini miras alanlarında yönlendirme eksikliği, bozuk yollar ve yetersiz personel gibi unsurların ziyaretçi memnuniyetini düşürdüğü belirtilmektedir (Ayaz & Eren, 2020; Egresi vd., 2012). Personelin deneyime etkisi konusunda Huang & Chu (2020) Çinli turistlerin cami ziyareti deneyiminde güvenlik görevlilerinin etkisini vurgulamaktadır. Mevcut çalışmada da ziyaretçilerin yön bulma konusunda yaşadığı zorluklar, erişim sorunları, görevlinin yerinde bulunmaması veya görevlinin ilgisizliği gibi durumlar sıklıkla eleştirilmiştir. Bu bulgu, Egresi vd.'nin (2012) Türkiye'deki dini alanların turizm altyapısına yeterince entegre edilemediğine dair saptamalarıyla örtüşmektedir. Özellikle harita sistemlerinde yaşanan tutarsızlıklar, tabela ve yönlendirme eksiklikleri ve yapıya ulaşamaması, ziyaretçilerde hayal kırıklığı yaratmaktadır.

Ziyaretçilerin büyük çoğunluğu, yapının mimarisi, freskleri ve çevresel manzarası üzerine pozitif bir estetik algıya sahiptir. Bu durum, dini yapıların sadece inançsal değil, aynı zamanda estetik ve sanatsal değer taşıyan mekânlar olarak da deneyimlendiğini göstermektedir. Bulgular genel olarak estetik algıların, ziyaret deneyimlerinde belirleyici bir unsur olarak öne çıktığını göstermektedir. Kapadokya'nın doğal jeolojik oluşumlarıyla bütünleşen dini yapılar, yalnızca fiziksel değil, aynı zamanda estetik ve doğal çevrenin içinde yer alması yönüyle sıklıkla ziyaretçilerin memnuniyetini dile getirmesini sağlamaktadır. Önceki çalışmalarda inanç turizmi katılımcılarının hem dini hem de kültürel motivasyonla hareket ettiği belirlenmiştir (Collins-Kreiner, 2010; Çalışkan, 2018; Hudman & Jackson, 1992; Kim vd., 2016; Pfaffenberger, 1983; Smith, 1992). Mevcut çalışmanın bulguları belirlenen örneklemdeki ziyaretçilerin maneviyat yönünü vurgulamayan ancak estetik ve doğal manzaraları öne çıkaran ifadeleriyle kültürel motivasyonlu olduğunu doğrulamaktadır.

Griffin & Raj'a (2017) göre inanç turizmi katılımcı profilleri için iki ayrı ucta gruplandırma yapılabilir. Buna göre tesadüfi/genel turistler, ilgili/akademik turistler ve hevesli turistler olarak ayrılan bir tipoloji ortaya konulmuştur. Yazarlar her türden ziyaretçinin dini mekânın estetik yönüyle ilgilenebileceğini vurgulamaktadır. Mevcut çalışmada ziyaretçilerin Kapadokya'daki dini yapıların estetik yönünü sıklıkla vurguladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonucun ortaya çıkmasında başlıca faktörler arasında ziyaret yerlerinin aktif ibadethane olarak kullanılmayıp müze/özen yeri statüsünde olması gösterilebilir. Diğer yandan Nevşehir ve Türkiye genelinde inanç turizminin tam anlamıyla pazarlanmadığı ve çalışmaların yetersiz olması da bir başka sebep olarak görülebilir. Bir diğer sebep olarak ziyaretçilerin sahip oldukları inanç gösterilebilir. Ziyaretçilerin kendi dinlerine ait olmayan ziyaret yerlerindeki deneyimlerine ilişkin benzer bulgular daha önceki çalışmalarda da yer almaktadır (Huang & Chu, 2020). Çalışma kapsamındaki yorumları yazan turistlerin ziyaret motivasyonları doğrudan bilinmemekle birlikte estetik değer ve merak için gelenlerin büyük çoğunluğu oluşturduğu ortadadır. Bu durum, incelenen ziyaretçi kitlesinin, büyük ölçüde Griffin & Raj'ın (2017) tanımladığı "tesadüfi/genel turist" profiline uyduğunu ve ziyaret motivasyonlarının manevi bir arayıştan ziyade kültürel keşif ve estetik deneyim odaklı olduğunu düşündürmektedir.

Çalışmada en sık karşılaşılan olumsuz yorumlar, yapının kapalı olması, bakımsızlığı ve vandalizme maruz kalmış freskler gibi ziyaret anında doğrudan deneyimlenen durumlara ilişkindir. Bu tür deneyimler, ziyaretçinin beklentisiyle karşılaştığı mevcut durum arasındaki farktan kaynaklı hayal kırıklığı yaratmaktadır. Çam & Avcı (2020) dini ziyaret yerlerinde bakımsızlığın inanç turizmini olumsuz etkilediğini belirtmekte, Coşkun (2019) ise bu tür yerleri ziyaret edenlerin beklentileri karşılanmadığı için hayal kırıklığına uğradığını ifade etmektedir. Mevcut çalışmanın bulguları literatürde tespit edilen olumsuz deneyimlerin başlıca kaynağı olarak gösterilen hususlarla paralellik göstermektedir. Ayrıca vandalizm ve yapılması gereken restorasyonların yetersizliği, dini yapıların tarihsel sürekliliğine dair tehdit olarak değerlendirilmektedir. Araştırma sonuçları literatürde Nevşehir'deki dini miras alanlarının korunamaması, fiziksel bozulmalar ve bilinçsiz ziyaretçi müdahalelerinin olumsuz sonuçlarını inceleyen önceki çalışmalarla benzerdir (Eren & Özgüçlü, 2016; Yılmaz vd., 2020).

Ziyaretçiler, yapıların taşıdığı tarihsel ve dinsel değerleri sıklıkla vurgulamaktadır. Ayrıca yapıların "saklı kalmışlık" ve "keşfedilmemişlik" özelliklerini öne çıkarmaktadır. Bu bulgular, bölgede alternatif ve niş turizm potansiyeli bulunan inanç turizmi değerlerinin hâlâ keşfedilmediğini göstermektedir. Özellikle freskler, korunmuş mimari detaylar ve tarihi süreklilikle ilgili yapılan yorumlar, bu yapıların akademik ve sektörel olarak daha fazla görünürlük kazanması gerektiğine işaret etmektedir. Akpinar & Aydın (2024) tarafından yapılan çalışma da Kapadokya'daki dini yapıların CBS ile haritalanarak kültürel tematik rotalara dönüştürülmesi gerektiğini savunmaktadır. Mevcut çalışmadaki bulgular, böyle bir yaklaşımın doğru olacağını desteklemektedir.

Ekonomik faktörler, ziyaretçilerin deneyimlerini doğrudan etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır. Giriş ücretlerinin belirsizliği, Müze Kart uygulamasının sınırlılığı ve bazı yapıların ticari yaklaşımlarla kullanılıyor olması, ziyaretçilerin şikâyet ettiği konular arasındadır. Bu noktada mevcut uygulamalar ziyaretçilerin şeffaflık ve eşitlik ilkeleri konusundaki beklentilerini karşılayamamaktadır. Korkmaz (2020), Troya Müzesi ziyaretçileri örneğinde yüksek giriş ücretlerinin memnuniyetsizlik yarattığını tespit etmiştir. Yüksek giriş ücretleriyle ilgili benzer bir sonuca ulaşan Banu Yıldız & Diken (2021) Müze Kart uygulamasının avantajına değinmektedir. Mevcut çalışmada da Müze Kart'ın avantajlı bir uygulama olarak algılandığı bulgular arasında görülmektedir. Ancak ücretlendirme sistemlerindeki belirsizlik ve erişim engelleri olumsuz algıları da beraberinde getirmektedir. Bu konuda en dikkat çeken bulgu bazı ziyaret yerlerinde resmi görevli olduğundan şüphe duyulan kişilerin varlığını gösteren ifadelerdir. Diğer yandan ücretsiz olarak ziyaret edilen yapıları ziyaret edenlerin ücretsiz giriş uygulamasından memnuniyeti görülmektedir. Müze Kart'ın yalnızca bazı yapılarda geçerli olması ise uygulamada bir standardizasyon eksikliğine işaret etmektedir. Bu bağlamda, ekonomik erişimin ziyaretçi memnuniyeti açısından belirleyici bir unsur olarak öne çıktığı söylenebilir.

Özellikle az bilinen dini yapıların, doğru yönlendirme, estetik vurguların korunması ve erişim planlamasının iyileştirilmesi ile daha işlevsel biçimde turizme kazandırılacağı

anlaşılmaktadır. Öte yandan, kullanıcı yorumlarının yalnızca bir geri bildirim aracı değil, aynı zamanda stratejik planlama süreçlerinde kullanılabilecek nitelikli bir veri kaynağı olduğu, bu analizle somut biçimde ortaya konmuştur.

5.1. Pratik Çıkarımlar

Bu çalışmadan elde edilen bulgular, az bilinen dini yapıların turizmde daha görünür kılınması ve ziyaretçi memnuniyetinin artırılması açısından bir dizi pratik öneri sunmaktadır. İlk olarak, yönlendirme sistemlerinin geliştirilmesi, tabela ve dijital harita uygulamalarının güncellenmesi gerekmektedir. İkinci olarak, yapıların erişilebilirliğini artırmak için ziyaret saatleri planlanmalı veya alternatif erişim yöntemleri (dijital anahtar, randevulu ziyaret vb.) uygulanmalıdır. Profesyonel turist rehberlerinin ziyaret yerlerinin yakınında veya çevresinde bulunması, ziyaretçilerin bilgiye erişimini kolaylaştıracak ve güven duygusunu artıracaktır. Ayrıca restorasyon süreçlerinin şeffaf yürütülmesi, ziyaretçilerde aidiyet ve güven hissini artıracaktır. Giriş ücretlerinde standardizasyon sağlanmalı ve Müze Kart uygulaması yaygınlaştırılmalıdır. Son olarak, dijital platformlardaki yapı bilgileri güncellenmeli, görseller artırılmalı ve ziyaretçi yorumları aktif biçimde yönetilmelidir. Bu uygulamalar sayesinde, kültürel miras alanlarının daha erişilebilir, anlaşılır ve sürdürülebilir hale getirilmesi mümkündür.

Araştırma bulguları, az bilinen dini yapıların yalnızca kültürel miras değeri açısından değil, aynı zamanda somut turizm planlaması açısından da önemli fırsatlar sunduğunu göstermektedir. Ziyaretçi deneyimlerini doğrudan etkileyen unsurlar dikkate alındığında, karar alıcı kurumlar, yerel yönetimler ve destinasyon yöneticileri için çeşitli pratik çıkarımlar sunulabilir. Bu kapsamda, aşağıdaki uygulamalar önerilmektedir:

- Ziyaretçi erişimini artırmak amacıyla ulaşım altyapısı güçlendirilmeli, yönlendirme tabelaları artırılmalı ve dijital harita sistemleri (Google Maps vb.) doğru konumları gösterecek şekilde güncellenmelidir.
- Kilitli veya kapalı yapıların erişimi için saat bazlı planlamalar yapılmalı; örneğin özel günlerde ya da belirli saat aralıklarında açılmaları sağlanmalı, ayrıca dijital anahtar sistemleri veya yerel rehberlik uygulamaları hayata geçirilmelidir.
- Yerel halkın ve personelin varlığı teşvik edilmeli, ziyaretçilere bilgi sunacak ve güven yaratacak bir ortam oluşturulmalıdır. Yerel halkın bakım, güvenlik ve rehberlik gibi alanlarda istihdam edilmesi, mekânların sahiplenilmesini ve sürdürülebilirliğini destekleyecektir.
- Restorasyon süreçleri şeffaf biçimde yürütülmeli hem fiziksel müdahale süreci hem de yapılan çalışmalar ziyaretçilere yazılı veya görsel materyallerle anlatılmalıdır. Bu, ziyaretçilerin bilinç düzeyini artıracığı gibi yapının kıymetini de görünür kılacaktır.
- Giriş ücretlendirmelerinde tutarlılık sağlanmalı, Müze Kart uygulaması genişletilmeli ve her yapı için belirli ücretlendirme politikaları açık şekilde belirtilmelidir. Fiyat şeffaflığı, ziyaretçilerin memnuniyetini doğrudan etkilemektedir.

- Dijital tanıtım stratejileri geliştirilmelidir. Yapılara ilişkin bilgiler, görseller ve ziyaret saatleri gibi veriler TripAdvisor, Google Maps gibi mecralarda güncel tutulmalı; olumlu yorumlar teşvik edilmeli ve olumsuz yorumlara yapıcı yanıtlar verilerek dijital itibar yönetilmelidir.

Tüm bu pratik çıkarımlar, sadece ziyaretçi memnuniyetini artırmakla kalmayıp, aynı zamanda bu yapıların sürdürülebilir şekilde turizme entegre edilmesine, yerel kalkınmaya katkı sağlamasına ve kültürel mirasın korunmasına doğrudan katkı sunacaktır.

5.2. Teorik Çıkarımlar

Bu araştırma, az bilinen Hristiyanlık dini yapılarına ilişkin ziyaretçi deneyimlerini netnografik bir analizle ele alarak, inanç turizmi ve kültürel miras literatürüne önemli teorik katkılar sunmaktadır. Çalışmada, ziyaretçi motivasyonları ve algılarıyla ilgili mevcut literatürün öne sürdüğü teorileri doğrulayan bulgular bulunmaktadır. Çalışmanın bulguları, literatürde yer alan mevcut kuramsal tartışmaları desteklemenin yanı sıra, bu tartışmalara yeni boyutlar da kazandırmaktadır.

Mevcut literatürde inanç turizmi katılımcıları, kutsal ve profan motivasyonlar arasında geniş bir yelpazede sınıflandırılmaktadır (Collins-Kreiner, 2010; Smith, 1992). Griffin & Raj (2017) bu yelpazeyi “tesadüfi/genel turistler” ile manevi arayış içindeki “hevesli turistler” olarak iki zıt uçta gruplandırmaktadır. Bu çalışmanın bulguları, ziyaretçi yorumlarının dinsel-manevi içerikten ziyade büyük ölçüde “estetik güzellik ve doğal çevre”, “tarihsel-kültürel değer” ve mimari unsurlar üzerinde yoğunlaştığını göstermektedir. Oysaki çalışma kapsamında incelenen ziyaret yerlerinin belirlenmesinde başvuru çalışmada (Akpinar & Aydın, 2024) bu ziyaret yerlerinin hem kültürel hem de manevi açıdan yüksek değerli olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda mevcut çalışma kapsamında dini veya ruhani deneyimlere yapılan vurgunun sınırlı kalması, incelenen yorumları yazan ziyaretçi kitlesinin Griffin & Raj’ın (2017) tipolojisindeki “tesadüfi/genel turist” profiliyle ve Liro’nun (2021) belirttiği “turistik motivasyonlar” (görsel deneyim, kültürel miras) ile daha fazla örtüştüğünü desteklemektedir. Bu durum, özellikle aktif ibadethane olmayan ve müze/ölen yeri statüsündeki dini mekân, ziyaretçiler tarafından öncelikli olarak estetik ve kültürel birer tüketim nesnesi olarak deneyimlendiğini göstermesi açısından Huang & Chu’nun (2020) bulgularıyla paralellik taşımaktadır.

Jyotsna & Prakash Sai (2023), hacıların ziyaret deneyimini şekillendiren unsurlar arasında ulaşılabilirlik, güvenlik, hijyen ve fiyatlandırma gibi temel faktörleri vurgulamıştır. Benzer şekilde Çam & Avcı (2020), fiziki sorunların (bakımsızlık, kapalı olma vb.) inanç turizmini olumsuz etkilediğini belirtmektedir. Bu çalışmanın bulguları, bu teorik çerçeveyi güçlü bir şekilde doğrulamaktadır. Ziyaretçilerin en sık dile getirdiği olumsuzlukların “altyapı ve hizmet kalitesi” (yanlış konum, tabela eksikliği) ve “ziyaret deneyimi” (kapalı/kilitli kapılar, bakımsızlık, vandalizm) temaları altında toplandığı görülmektedir. Bu bulgular, kutsal veya tarihi bir mekânda beklenen olumlu deneyimin, en temel ve “profan” olarak nitelenebilecek hizmetlerin eksikliği nedeniyle daha en başta

engellendiğini göstermektedir. Teorik olarak bu durum, tüm turizm destinasyonlarında ve özellikle az bilinen miras alanlarında, ziyaretçi memnuniyetinin sağlanabilmesi için öncelikle temel altyapı ve erişim sorunlarının çözülmesinin bir ön koşul olduğunu ortaya koymaktadır.

Çalışma bulgularında, ziyaretçilerin bu yapıları sıkça “saklı kalmış” ve “keşfedilmemiş” olarak nitelendirmesi dikkat çekicidir. Bu durum, Drăguleasa vd. (2024) tarafından belirtilen “kutsal yerlerin yeniden keşfi” motivasyonu ile ilişkilendirilebilir. Ancak bu keşif, fiziksel bir eylemden öte, dijital bir anlam üretimi sürecine işaret etmektedir. Netnografi yönteminin (Kozinets, 2015) kullanımıyla elde edilen veriler, Google Maps gibi platformların sadece birer değerlendirme aracı olmadığını, aynı zamanda bu az bilinen yapıların kültürel kimliğinin ve anlatısının yeniden inşa edildiği dijital “mekânlar” olduğunu göstermektedir. Ziyaretçiler, yorumlarıyla bu “unutulmuş” mirasın dijital görünürlüğünü artırmakta ve yok oluşlarını önlemeye yönelik bir talep dile getirmektedir. Bu süreç, dijital platformlardaki kullanıcılar tarafından üretilen içeriklerin, kültürel mirasın korunması ve yönetimi süreçlerinde nasıl etkili bir aktör olduğunu teorik düzeyde göstermektedir.

5.3. Sınırlılıklar ve Gelecek Çalışmalar İçin Öneriler

Kapadokya bölgesindeki az bilinen Hristiyan dini yapılarının ziyaretçi algılarını Google kullanıcı yorumları üzerinden netnografik yöntemle inceleyen bu çalışma, değerli bulgular ve çıkarımlar sunmasına rağmen bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle, çalışmada yalnızca Google Maps platformunda yer alan yorumlar analiz edilmiş, diğer sosyal medya veya değerlendirme platformlarındaki (TripAdvisor, Withlocals vs.) ziyaretçi deneyimleri veri setine dahil edilmemiştir. Bu durum, belirlenen alanlarla ilgili ziyaretçi algılarının tamamını yansıtmada konusunda bir kısıt oluşturmaktadır. Ayrıca, yorumlar kullanıcıların bireysel deneyimlerine dayanmaktadır ve kişilerin yorumları subjektiftir. Bir diğer kısıt yorum sahiplerinin demografik bilgilerine erişim olmamasıdır. Bu durum verilerin yorumlanmasında sınırlamalara ve kapsamlı analizlerin yapılamamasına neden olmuştur.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda, farklı sosyal medya ve değerlendirme platformlarından elde edilecek çoklu veri kaynakları kullanılarak daha kapsamlı ve karşılaştırmalı analizler yapılabilir. Özellikle TripAdvisor platformundaki gibi kullanıcıların demografik özelliklerine dair daha çok veri sunan platformlardan elde edilecek veri setleri ile ziyaret yerlerine yönelik algıların farklı bağlamlarda elde edilmesi mümkündür. Ayrıca, geleneksel veri toplama yöntemleriyle (mülakatlar ve anketler) ziyaret yerlerine yönelik algılar ve deneyimler daha detaylı anlaşılabilir.

Çalışmada nitel içerik analizi ve kodlama işlemi tek araştırmacı tarafından gerçekleştirildiği için, bağımsız kodlayıcılar arası istatistiksel güvenilirlik (*inter-coder reliability*) hesaplaması yapılmamıştır. Bu, özellikle büyük veri setlerinde (2044 yorum) nitel araştırmalarda karşılaşılan yaygın bir sınırlılıktır. Kodlama tutarlılığı, araştırmacının saha deneyimi, literatür bilgisi, iteratif kodlama süreci ve turizm/kültürel miras alanında uzman üç akademisyenin görüşüne başvurulması (*peer debriefing ve uzman denetimi*)

sağlanmıştır. Gelecek araştırmalarda veri setinin bir alt kümesinin birden fazla bağımsız kodlayıcı tarafından değerlendirilmesi ve Cohen’s Kappa veya Krippendorff’s Alpha gibi istatistiksel ölçümlerle inter-coder reliability hesaplanması yapılabilir.

Son olarak, çalışmada yalnızca yazılı yorumlar analiz edilmiştir. Gelecek araştırmalarda, görsel veya video içeriklerin de veri setine dahil edildiği, buna ek olarak geleneksel yöntemler de eklenerek üçleme yaklaşımıyla derinlemesine analizler yapılabilir. Görsel ve video analiz tekniklerinin entegre edilmesi, ziyaretçi deneyimlerinin çok boyutlu olarak incelenmesine olanak tanıyacaktır. Bunun yanında, yorumların dili ağırlıklı olarak Türkçe ve İngilizce olmakla beraber, farklı dillerdeki yorumlar kapsam dışı bırakılmıştır. Bu da farklı ülkelerden gelen/farklı dilleri konuşan ziyaretçilerin görüşlerini yansıtmamakta ve ziyaret yerlerine ilişkin bulgularda eksiklik meydana getirmektedir. Gelecek araştırmalarda farklı ülkelerden gelen ve farklı dilleri konuşan ziyaretçilerin de görüşleri alınabilir.

Etik Beyan: Bu çalışmanın etik kurul izni gerektirmeyen çalışmalar arasında yer aldığını beyan ederim/ederiz. Aksi bir durumun tespiti halinde TO&RE Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazar (lar) ına aittir.

Yazar Katkı Beyanı: Yazarın katkı oranı %100’dür.

Çıkar Beyanı: Çalışma tek yazarlı olduğundan çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Kaynakça

- Akpinar, A., & Aydın, Ş. (2024). *Coğrafi bilgi sistemi aracılığıyla inanç turizmi rotalarının oluşturulması: Kapadokya örneği* [Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli University]. <https://acikerisim.nevsehir.edu.tr/handle/20.500.11787/8719>
- Aktas, A., & Ekin, Y. (2007). Case study 5: The importance and the role of faith (religious) tourism as alternative tourism resources in Turkey. *İçinde Religious Tourism and Pilgrimage Festivals Management: An International Perspective* (ss. 170-183). CABI. <https://doi.org/10.1079/9781845932251.0170>
- Ayaz, N., & Eren, M. (2020). Türkiye’de inanç turizmi üzerine nitel bir araştırma. *International Journal of Turkic World Tourism Studies*, 5(2), 284-300. <https://doi.org/10.37847/TDTAD.833480>
- Aydın, Ş., & Akpinar, A. (2023). Faith tourism potential of Cappadocia region. *İçinde M. Tuna, G. Kaya, E. Hazarhun, H. U. Mutlu, N. Yıldız, & S. B. Bayar (Ed.), Anatolian Landscape and Faith Tourism: Ancient Times to Present* (ss. 343-353). Detay Yayıncılık.
- Banu Yıldız, S., & Diken, B. (2021). Müze Ziyaretçilerinin Hizmet Kalitesi Algılamalarının Memnuniyetleri Üzerindeki Etkisi: Topkapı Sarayı Müzesi Örneği. *Gümüşhane University Journal of Social Sciences Institute*, 12(3), 848-859. <https://doi.org/10.36362/GUMUS.898968>
- Borrego, Á., & Comalat Navarra, M. (2021). What users say about public libraries: an analysis of Google Maps reviews. *Online Information Review*, 45(1), 84-98. <https://doi.org/10.1108/OIR-09-2019-0291/FULL/PDF>
- Bozan, M. (2018). Kutsal mekanların tahribinin toplumsal hafıza üzerine etkisi. *Şarkiyat*, 10(4), 1228-1237. <https://doi.org/10.26791/SARKIAT.464830>
- Bruckman, A. (2002). Studying the amateur artist: A perspective on

- disguising data collected in human subjects research on the Internet. *Ethics and Information Technology*, 4(3), 217-231. <https://doi.org/10.1023/A:1021316409277/METRICS>
- Collins-Kreiner, N. (2010). The geography of pilgrimage and tourism: Transformations and implications for applied geography. *Applied Geography*, 30(1), 153-164. <https://doi.org/10.1016/J.APGEOG.2009.02.001>
- Coşkun, S. B. (2019). Türkiye’de anıtsal yapıların korunmasında uygulama boyutunda yaşanan sorunlar: Ayasofya Müzesi ve Fatih Camii örnekleri. *Sanat Tarihi Dergisi*, 28(1), 3965. <https://doi.org/10.29135/std.507263>
- Çalışkan, U. (2018). Faith Tourism and “Possible” Faith Tourism Routes between Turkey and Georgia. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 379-388. <https://doi.org/10.18506/ANEMON.337854>
- Çam, O., & Avcı, M. (2020). İnanç Turizmi Faaliyetlerine Yönelik Olumsuz Etki Eden Faktörlerin Araştırılması: Kastamonu Örneği. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 259-270. <https://doi.org/10.37847/tdtad.827349>
- Çuhadar, M., Köseoğlu, S., & Gültepe, Ö. (2018). Isparta ilindeki konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi müşteri değerlendirmelerinin incelenmesi: TripAdvisor örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 227-239. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduibfd/issue/52998/703194>
- Drăguleasa, I. A., Niță, A., Mazilu, M., & Constantinescu, E. (2024). Religious Tourism and Pilgrimage in Vâlcea County, South-West Oltenia Region: Motivations, Belief and Tourists’ Perceptions. *Religions*, 15(3), 294. <https://doi.org/10.3390/REL15030294>
- Egresi, I., Bayram, B., Kara, F., & Kesik, O. A. (2012). Unlocking the potential of religious tourism in Turkey. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 9(1), 63-80. http://gtg.webhost.uoradea.ro/PDF/GTG-1-2012/6_105_Istvan.pdf
- Eren, D., & Özgüçlü, A. K. (2016). Turizmde Vandalizm (Tahripçilik) Sorunu ve Nevşehir Örneği. II. *Uluslararası Nevşehir Tarih ve Kültür Sempozyumu*, 303-333. www.nevsehir.gov.tr
- Griffin, K., Gorman, C., Stacey, J., & O’Halloran, E. (2008). The Use of Networking in Developing and Marketing the Irish Ecclesiastical Product. İçinde *Other resources*. Technological University Dublin. <https://doi.org/https://doi.org/10.21427/D7ZX9M>
- Griffin, K., & Raj, R. (2017). The Importance of Religious Tourism and Pilgrimage: reflecting on definitions, motives and data. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 5(3). <https://doi.org/10.21427/D7242Z>
- Guo, Y., Barnes, S. J., & Jia, Q. (2017). Mining meaning from online ratings and reviews: Tourist satisfaction analysis using latent dirichlet allocation. *Tourism Management*, 59, 467-483. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.009>
- Gümüş, G. (2019). *Turistik ürün çeşitlendirmesi: Kapadokya bölgesindeki inanç turizmi kaynaklarının değerlendirilmesi* [Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi]. <https://acikerisim.nevsehir.edu.tr/bitstream/handle/20.500.11787/611/535834.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huang, J., & Chu, J. (2020). Tourist Experience at Religious Sites: A Case Study of the Chinese Visiting the Sheikh Zayed Grand Mosque. *Journal of China Tourism Research*, 16(3), 447-471. <https://doi.org/10.1080/19388160.2019.1658678>
- Hudman, L. E., & Jackson, R. H. (1992). Mormon pilgrimage and tourism. *Annals of Tourism Research*, 19(1), 107-121. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(92\)90110-B](https://doi.org/10.1016/0160-7383(92)90110-B)
- Johari, M. H. Y., & Gani, A. Abd. (2024). Developing Madrasah Tourism Experience Model: Examining Tourist Psychological Variables through Systematic Literature Review. *Information Management and Business Review*, 16(3(I)), 367-390. [https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3\(I\).3870](https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3(I).3870)
- Jyotsna, J. H., & Prakash Sai, L. (2023). Modelling pilgrim-tourist experience in Hindu religious destinations: an Interactive Qualitative Analysis. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 21(3), 364-382. <https://doi.org/10.1080/14766825.2022.2095914>
- KAB. (2021). *Kapadokya Bölgesi (NEVŞEHİR) 2021-2025 Turizm Tanıtım Stratejisi ve Eylem Planı*.
- Kim, B., Kim, S. S., & King, B. (2016). The sacred and the profane: Identifying pilgrim traveler value orientations using means-end theory. *Tourism Management*, 56, 142-155. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.04.003>
- Koçak, İ., Keskin, E., & Çontu, M. (2012). Hacıbektaş ilçesinde inanç turizmi. 2. *Ulusal Kırsal Turizm Sempozyumu*, 275-284. <https://acikerisim.nevsehir.edu.tr/handle/20.500.11787/4055?s how=full>
- Korkmaz, H. (2020). Troya Müzesi Elektronik Ziyaretçi Yorumlarının Hizmet Özellikleri, Memnuniyet ve Tavsiye Açısından İncelenmesi. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 4(1), 43-56. <https://doi.org/10.32958/GASTORIA.708307>
- Kozinets, R. V. (2015). *Netnography: Redefined*. SAGE Publications. <https://books.google.com.tr/books?id=d-JtBgAAQBAJ>
- Kozinets, R. V. (2019). *Netnography: The Essential Guide to Qualitative Social Media Research*. SAGE Publications. <https://books.google.com.tr/books?id=aLeSDwAAQBAJ>
- KTB. (2026). Turizm İstatistikleri. İçinde *Kültür ve Turizm Bakanlığı*. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html>. Erişim Tarihi: 15/01/2026
- Liro, J. (2021). Visitors’ motivations and behaviours at pilgrimage centres: push and pull perspectives. *Journal of Heritage Tourism*, 16(1), 79-99. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2020.1761820>
- Mathayomchan, B., & Taecharungroj, V. (2020). “How was your meal?” Examining customer experience using Google maps reviews. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102641>
- Okuyucu, A., & Somuncu, M. (2013). Türkiye’de inanç turizmi: bugünkü durum, sorunlar ve gelecek. *International Conference on Religious Tourism and Tolerance*. <https://www.researchgate.net/publication/275028256>
- Pekak, M. S. (2014). Kappadokia bölgesindeki (özellikle Kayseri ve çevresindeki) Osmanlı dönemi Hristiyan dini mimarisi. *Turkish Studies International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(10), 885-928.
- Pfaffenberger, B. (1983). Serious pilgrims and frivolous tourists the chimera of tourism in the pilgrimages of Sri Lanka. *Annals of Tourism Research*, 10(1), 57-74. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(83\)90115-9](https://doi.org/10.1016/0160-7383(83)90115-9)
- Sevgi, S. (2024). Kültürel Turizmde Denge Arayışı: Dünya Mirası Safranbolu Şehri Ziyaretçi Yönetimi Önerileri. *İdealkent*, 16(45), 1611-1643. <https://doi.org/10.31198/IDEALKENT.1476375>
- Smith, V. L. (1992). Introduction. *Annals of Tourism Research*, 19(1), 1-17. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(92\)90103-V](https://doi.org/10.1016/0160-7383(92)90103-V)
- Townsend, L., & Wallace, C. (2016). Social Media Research: A

Guide to Ethics. İçinde *University of Aberdeen*.

- TÜİK. (2025). *Turizm İstatistikleri, IV. Çeyrek: Ekim-Aralık ve Yıllık, 2024*. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turizm-İstatistikleri-IV.-Çeyrek-Ekim-Aralık-ve-Yıllık,-2024-53660>. Erişim Tarihi:16/06/2025
- TÜRSAB. (2014). *İnanç turizmi raporu*. https://www.tursab.org.tr/haberler/tursab-inanc-turizmi-raporu_11333
- Uysal, D. (2019). A Research on the Investigation of the Attitudes of the Local People in Eskişehir Towards Faith Tourism. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 3(1), 28-42. <https://doi.org/10.30625/IJCTR.545480>
- Woodward, S. C. (2004). Faith and tourism: planning tourism in relation to places of worship. *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 1(2), 173-186. <https://doi.org/10.1080/1479053042000251089>
- Yenipinar, U. (2022). Patristik Kapadokya Babaları ve İnanç Turizmi. *Journal of Global Tourism and Technology Research*, 3(2), 95-116. <https://doi.org/10.54493/jgttr.1134382>
- Yıldız, S., & Turamberk Özerden, S. (2017). Kapadokya'daki Bizans eserlerinin turizm içindeki yeri: Göreme örneği. *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies)*, 3(16), 95-103. <https://doi.org/10.23929/javs.574>
- Yılmaz, İ., Tabak, G., & Samur, A. N. (2020). Vandalism problem in tourism and solution proposals: The case of Nevşehir. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 5(2), 95-103. <https://doi.org/10.31822/jomat.706294>

Extended Abstract

The Cappadocia region, with its unique natural landscape shaped by its geomorphological structure, is a significant destination for faith tourism due to the cultural and spiritual heritage it holds for the history of Christianity. Throughout history, the region has been home to countless religious structures; these structures have now become important cultural heritage elements that attract both local and international visitors. However, a large number of the religious structures in the region have low visibility, limited accessibility, and are located away from tourism infrastructure. This study aims to analyze the visitor experiences of 30 little-known Christian religious structures, previously identified in the scope of the “Hidden Treasures of Cappadocia: Faith and History Route,” located within the provincial borders of Nevşehir.

The theoretical foundation of the study is built on faith tourism, the preservation of cultural heritage, and the analysis of online user experiences through the method of digital ethnography (netnography). The literature highlights that faith tourism brings numerous benefits such as local development, identity construction, and tourist diversification (Uysal, 2019; Aktas & Ekin, 2007), while also pointing out serious challenges in areas like sustainability and visitor satisfaction (Çam & Avcı, 2020; Coşkun, 2019).

Specifically, problems such as a lack of maintenance of religious structures, navigation issues, and vandalism negatively affect visitor perception. Previous research on the Cappadocia region has mostly focused on macro-level potential assessments, while studies analyzing user experiences at a micro-level are quite limited. This study aims to make visitor-centric inferences about the current state of the structures by examining online user comments shared on

digital platforms.

Within the scope of the research, 30 religious structures from the “Hidden Treasures of Cappadocia” thematic route, developed previously by Akpınar & Aydın (2024), which were also the subject of user reviews on the Google Maps platform, were analyzed. A total of 2044 user comments were evaluated using a netnography-based qualitative content analysis method. This method was structured based on Kozinets’s (2015, 2019) definition of netnography and conducted through content analysis rather than direct online participation. Using the MAXQDA software, the data was categorized into five main themes through thematic coding: access and navigation problems, aesthetic perceptions, lack of maintenance and preservation, historical-religious values, and economic factors.

According to the findings, the factor that most influences visitors' experiences is the lack of physical access and navigation. Incorrect location information on Google Maps, insufficient signage, and difficulties in reaching the structures were frequently criticized in user comments. In the context of the second important theme, aesthetic perceptions, many users expressed their satisfaction with the frescoes, the architectural texture, and the harmony of the structures with their natural surroundings. The religious structures are viewed not only as places of worship but also as spaces for aesthetic and artistic cultural experiences.

One of the most striking findings of the study is the frequent mention of a lack of maintenance and traces of vandalism on the structures. Physical problems such as closed structures, damaged frescoes, and trash in the interiors are among the main factors that decrease visitor satisfaction. Under the theme of historical and religious values, a significant portion of visitors emphasized the symbolic meanings of the structures and the experience of them as “undiscovered” places. This situation indicates the potential for alternative and niche tourism in the region. Under the heading of economic factors, uncertainty about entrance fees, the invalidity of the Museum Card application, and requests for “unofficial” fees at some structures created a perception of injustice and a commercial approach among visitors.

Based on the findings, the study develops several recommendations for managers, practitioners, and the academic community. Firstly, it is recommended to improve navigation systems, conduct restoration processes transparently, update digital maps, and expand the Museum Card system. Additionally, involving local people in these processes and actively monitoring user comments about the structures to use them as a tool for improvement are considered important for sustainable heritage management. From an academic perspective, it is emphasized that such religious structures should be considered not only in the context of tourism but also in relation to spatial belonging, memory spaces, and cultural representation.

In conclusion, this study provides data-driven assessments of the current state of little-known Christian religious structures in Cappadocia by analyzing user comments on digital platforms. By focusing on visitor experiences, it fills a gap in the literature and develops recommendations that will

contribute to sustainable tourism planning, cultural heritage preservation, and local development policies.