



ŞANLIURFA'NIN TURİSTİK ÇEKİM UNSURLARINA YÖNELİK ZİYARETÇİ E-YORUMLARININ ANALİZİ: TRİPADVISOR ÖRNEĞİ

Analysis of Visitor E-Reviews for Şanlıurfa's Tourist Attractiveness: Tripadvisor Example

Öğr. Gör. Sultan BELLİ

Harran Üniversitesi, sultancoban@harran.edu.tr, Şanlıurfa/Türkiye

Öğr. Gör. Okan ÇOLAK

Harran Üniversitesi, okancolak@harran.edu.tr, Şanlıurfa/Türkiye

Belli, S. & Çolak, O. (2017). "Şanlıurfa'nın Turistik Çekim Unsurlarına Yönelik Ziyaretçi E-Yorumlarının Analizi: Tripadvisor Örneği", Vol:3, Issue:15; pp:444-457 (ISSN:2149-8598)

ARTICLE INFO

Article History

Makale Geliş Tarihi

Article Arrival Date

24/08/2017

Makale Yayın Kabul Tarihi

The Published Rel. Date

15/09/2017

Anahtar Kelimeler

Şanlıurfa, eWOM, Turistik Çekim Unsurları, Tripadvisor

Keywords

Şanlıurfa, eWOM, Tourist Attractiveness, Tripadvisor

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, Şanlıurfa'yı ziyaret eden ve Tripadvisor web sitesine yorum bırakan ziyaretçilerin e-yorumlarından yola çıkarak şehrin turistik çekim unsurlarının olumlu ve olumsuz yönlerini tespit etmektir. Araştırmada, nitel yaklaşımlardan durum çalışması yöntemi kullanılmıştır. Araştırma, 2016 yılında Şanlıurfa'yı ziyaret eden ve Tripadvisor web sitesine yorum bırakan ziyaretçileri kapsamaktadır. Verilerin analizinde, nitel veri analiz tekniklerinden içerik analizi kullanılmıştır. Yapılan içerik analizi sonucunda, Şanlıurfa'yı ziyaret edenlerin şehrin turistik çekim unsurlarına verdikleri puanların yüksek olduğu ve turistik çekim unsurlarının daha çok olumlu yönlerin vurguladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Şanlıurfa'yı ziyaret edenler en fazla yorumu kent simgesi haline gelen Balıklıgöl hakkında yaparken, en yüksek puanları Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi ile Göbeklitepe'ye vermişlerdir. Öte yandan, en fazla Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesinin görülmesi tavsiye edilmektedir. Genel memnuniyet ortalama puanının 4,59 olması, Şanlıurfa'yı ziyaret edenlerin turistik çekim unsurlarına yaptıkları ziyaretten memnun ayrıldıklarının göstergesi olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca, Harran Kümbet Evleri, Şuayb Antik Şehri, Hz. Eyyüp Makamı ve Birecik Kelaynak Üretim Çiftliğinin çok az yorum alması dolayısıyla, bu çekim unsurlarına yönelik turizm faaliyetlerinin yoğunlaştırılması önerilmiştir.

ABSTRACT

The aim of this study is to identify the positive and negative aspects of the city's tourist attractions by using the e-comments of the visitors who visit Şanlıurfa and leave comments on the Tripadvisor website. In the study, case study method was used among qualitative approach. The research includes those who visit Şanlıurfa in 2016 and make comments on the Tripadvisor website. In the analysis of the data, content analysis was used among qualitative data analysis techniques. As a result of the content analysis, it was understood that those who visited Şanlıurfa gave high scores on the tourist attraction of the city and reached the result that they emphasized more positive aspects of the tourist attraction. Visitors to Şanlıurfa made the most comment about Balıklıgöl, which became the symbol of the city, while the highest scores were given to Şanlıurfa Archeology and Mosaic Museum and Göbeklitepe. On the other hand, it is highly recommended to see the Şanlıurfa Archeology and Mosaic Museum. The average satisfaction rating of the city is 4.59, which is a sign that visitors to Şanlıurfa are satisfied with their visit to the tourist attractions. In addition, since Harran Kümbet Houses, Şuayb Ancient City, Hz. Eyyüp holy see and Birecik Kelaynak Producing Farm receive very few comments, it has been proposed to intensify tourism activities for these attraction elements.

1. GİRİŞ

Teknolojinin gelişmesi ve küreselleşme ile birlikte insan ve kültür hareketliliği yaygınlaştığı, buna bağlı olarak turizm sektörünün, dünyada ekonomik açıdan önemli bir yer edindiği belirtilmektedir. Öte yandan, gelişmekte olan ülkelerin turizm gelirleriyle kalkınmalarını hızlandırmak amacıyla, mevcut potansiyellerini daha iyi değerlendirmenin gerekliliğini fark ettikleri ifade edilmektedir. Bu bağlamda ülkelerin, sahip oldukları dini, kültürel ve tarihi alanların korunması ve daha iyi pazarlanmasını görev edindikleri vurgulanmaktadır (Aydoğdu ve Mancı, 2015: 354).

Özellikle internet kullanımının yaygınlaşması ile tüketici davranışlarında önemli değişikliklerin meydana geldiği belirtilmektedir. Öyleki günümüzde çoğu tüketici satın alma kararı vermeden önce interneti kullanarak ürün hakkında önceden bilgi edinmekte, istek ve ihtiyaçları ile ilgili çeşitli etkileşimlerde bulunmakta ve ürünü satın alıp kullandıktan sonra ürün deneyimleriyle ilgili paylaşımlarda bulunmaktadır. Tüketicilerin ürünler hakkında yaptıkları bu paylaşımlar elektronik ağızdan ağza iletişim (eWOM) olarak kabul edilmektedir. Ayrıca yapılan paylaşımlar ürün hakkında bilgi edinme ve değerlendirme yapabilme açısından potansiyel tüketiciler tarafından birer uzman

görüş şeklinde algılanmakta ve referans olarak değerlendirilmektedir. İnternet ortamında tüketicilerin çeşitli ürünler hakkında bilgi edinmeleri ve paylaşımlarda bulunabilmeleri adına çeşitli siteler kurularak tüketicilerin yorumlarını yayınlamakta ve tüketicileri yönlendirmektedir. Örnek olarak, turizm ve seyahatle ilgili uluslararası bir platform olan TripAdvisor, tüketicilere tesis seçiminde kullanabilecekleri bilgiler vermekte ve tüketicilerin tercihlerini yönlendirmektedir (Göral, 2015: 2). Ayrıca, turizm, konaklama, yiyecek-içecek ve seyahatlere ilişkin yorumların ve paylaşımların yapıldığı bu web sitelerinin yaygınlaşması alandaki araştırmacılara önemli veri sağlamaktadır (Kızılırmak, Zaid ve Sabina, 2015: 110).

Şanlıurfa, Güneydoğu Anadolu Bölgesi ve Türkiye turizmi açısından büyük önem taşımaktadır. Şanlıurfa, antik şehir kalıntıları, tapınak, kilise, cami, türbe, mağara, kale, ören yerleri gibi çok sayıda tarihi, kültürel ve turistik öğeleri barındıran kültür ve inanç turizmi açısından önemli turistik çekim merkezlerinden biridir. Ancak, Şanlıurfa'nın sahip olduğu bu turistik öğeler yeterince değerlendirilmemekte ve mevcut turistik ziyaretlerin kritiğini yaparak bu öğelerin geliştirilmesine yönelik tedbirler de alınmamaktadır. Bu çalışmanın amacı da, ziyaretçilerin Şanlıurfa'nın turistik çekim unsurlarıyla ilgili Tripadvisor websitesine bırakmış oldukları e-yorumlardan olumlu ve olumsuz olarak değerlendirilen yönleri ortaya koymaktır.

1. ŞANLIURFA'NIN TURİSTİK ÇEKİM UNSURLARI

1.1. Halfeti

Türkiye'de Cittaslow ünvanını alan 11 kentten biri Halfeti'dir (Cittaslow Türkiye, 2017). Halfeti'nin büyük bir kısmı Birecik Barajı'nın göl suları altında kalmıştır. Baraj sonrası tekne turlarının yoğun olarak yapıldığı bölgede Aziz Nerses Kilisesinin, Barsavma Manastırının ve Rumkale'yi görmek mümkündür. Ayrıca kentin simgesi haline gelen "siyah gül", Türkiye'de sadece Halfeti'de yetişmektedir (Yıldız, Rızvanoğlu ve Altın, 2016: 177-179).

1.2. Kelaynak Kuşları

Kelaynak kuşlarının Dünya'da Türkiye/Birecik'te, Suriye/Palmira'da ve Fas/Morocco'da üreme merkezleri bulunmaktadır. Kelaynak kuşları yerel halk tarafından, "bereket müjdecisi" olarak kabul edilmektedir (Mundan ve Çetin, 2012, s.62-63).

1.3. Gümrük Hanı

Gümrük hanı, 1563 yılında yapılmış olup avlusundan Halil-ür Rahman Gölü'nün suyu geçmektedir. İki katlı olan hanın üst katındaki odalarda terziler çalışmaktadır. Ayrıca avlusunda çayhaneler bulunmaktadır. 2001 yılında Şanlıurfa Kültür, Sanat ve Araştırma Vakfı (ŞURKAV) tarafından restore edilmiştir (Şanlıurfa İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2017).

1.4. Harran Kümbet Evleri

Harran ilçesindeki Kümbet evlerin çoğunluğu hala mevcudiyetini korumaktadır. Harran'daki evlerin diğerlerinden farkı, evlerin kubbelerinin tuğla ile örülmesidir. Evlerin kubbesinin tuğla örülmesinin sebebi, bölgenin çöl olmasından dolayı ağaç malzemenin bulunmayışı ve Harran'da bol miktarda bulunan tuğla malzemesidir. Kümbet evleri bölge iklimine uyumlu olarak yazın serin kışın sıcaktır (Şanlıurfa İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2017).

1.5. Göbeklitepe

Göbeklitepe, Neolitik döneme ait bir inanç merkezidir. Ören yeri, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca 2005 yılında 1. Derece arkeolojik sit alanı ilan edilmiştir. Göbeklitepe'de çöl varanı, sürüngen kabartmaları, kurt kafaları, yaban domuzları, turna, leylek, tilki, yılan, akrep, yabani koyun, aslan örümcek ve kafası olmayan insan kabartması, erkek heykeller ortaya çıkarılmıştır. Ortaya çıkan bulgular, 12.000 yıl önce yerleşik hayata geçen bu dönem insanının inançlarını yansıtan önemli bulguları oluşturmaktadır. Dünyada kabul gören arkeolojik görüş olan insan oğlunu avcı ve toplayıcı yaşam biçiminden yerleşik hayata geçmesindeki en önemli faktörlerin açlık korkusu ve korunma içgüdüğü olduğu görüşü, Göbeklitepe'deki bulgular ile yıkılmıştır. Bulgular ile yerleşik yaşama geçişte dinsel inanışların da etkisinin olabileceği görüşünün ispatlandığı görülmektedir (Yıldız ve Rızvanoğlu, 2014: 3-19).

1.6. Şuayb Antik Şehri

Şuayb Antik Şehri, Geç Roma dönemine (M.S. 4-5. yüzyıl) tarihlenen bir yerleşim yeri olduğu bilinmektedir. Bölgedeki bir mağara halen Şuayb Peygamberin makamı olarak ziyaret edilmektedir. Yapılan araştırmalar, Şuayb Şehri isminin Arapçada "Eski İnsan Şehri" manasına geldiği ve yerleşim içerisindeki evlerin Harran Ovası'nda yaşayan insanların yazlıkları olduğunu ortaya koymuştur. Bu evler Roma evleri tarzında yapılmış olup üçgen alınlıklı, çatılı ve etrafı duvarla çevrili bir avlu ve evin altında yer alan ana kayaya oyulmuş bir kilerden oluşmaktadır (Yıldız ve Rızvanoğlu, 2014: 30).

1.7. Hz. Eyyüp Makamı

Eyyub Peygamber Makamı olarak bilinen külliyyede "Çile Mağarası" ve "Şifalı Kuyu" bulunmaktadır. Hz. Eyyüb'ün çile çektiği mağara hem dua etmek hem de şifalı sudan yararlanmak isteyenler tarafından ziyaret edilmektedir (Ofloğlu, 2014: 72-73). Ayrıca, Hz. Eyyüb'ün türbesinin bulunduğu köy yerli ve yabancı turistler tarafından ziyaret edilmektedir. Bölge içinde yer alan mağara ve türbe inanç turizmi açısından büyük önem taşımaktadır (Kuvvetli, 2014: 58).

1.8. Hz. İbrahim Mağarası

Hz. İbrahim'in doğduğu bu mağara çok sayıda turist çekmektedir. Bu mağara içerisinde bulunan su, ziyaretçiler tarafından ve yerli halk tarafından şifalı olarak kabul edilmektedir. Mağara, inanç turizm açısından önem taşımaktadır (Kuvvetli, 2014: 58).

1.9. Şanlıurfa Kalesi

Şanlıurfa Kalesi'nin M.Ö.9500 yıllarına ait neolitik bir yerleşim höyüğü üzerine kurulduğu tahmin edilmektedir. Kalenin üzerindeki korinth başlıklı iki sütun Edessa Kralı IX. Manu döneminde, M.S. 240-242 yılları arasında birer anıt sütun olarak yapıldığı bilinmektedir. Kalenin sütun hariç diğer kısımları M.S. 814 yılında Abbasiler döneminde yeniden restore edildiği bilinmektedir. Şanlıurfa Kalesi'nin, üç tarafı kayadan oyma derin savunma hendeği ile çevrilidir, kuzey tarafı ise sarp kayalıktır (Şanlıurfa İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2017).

1.10. Balıklıgöl

Balıklıgöl, Şanlıurfa Kalesinin önünde yer almakta olup, 150 m2 alana sahiptir. Rivayete göre Hz. İbrahim ateşe atıldıktan sonra, odun yığınlarının ortasına düşer düşmez ateş yerine burası bir göl olur. Bu mucizenin gerçekleştiği mekânın Balıklıgöl ve çevresi olduğuna inanılmaktadır. İçinde efsanelere konu olan sazan türü balıklar bulunmaktadır. Halk inanışlarında göl veya göldeki balıklar kutsal sayılmaktadır. Bu nedenle balıklar yenilmemektedir. Hemen yanı başında küçük bir göl daha bulunmaktadır. Rivayetlere göre, Hz İbrahim ateşe atıldıktan sonra, Nemrut'un kızı Zeliha da Hz. İbrahim'i çok sevdiğinden ve ona inandığından ateşe atılmasına dayanamaz, o da kendisini ateşe atar. Zeliha'nın düştüğü yer de bir göle dönüşür. Bu küçük göle de Aynzeliha adı verilmiştir. İnanç turizmi açısından büyük öneme sahip olan Balıklıgöl özellikle, dini bayramlar ile Mevlit ve Kandil gecelerinde en yüksek ziyaretçi sayısına ulaşmaktadır (Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, 2017).

1.11. Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi

Şanlıurfa müzesi, Balıklıgöl yakınlarında 200 dönümlük bir alana inşa edilmiştir. Şanlıurfa Müzesi'nde kronolojik sıraya bağlı kalınarak gösterilen eserler, ait oldukları döneme dair görsel canlandırmalarla, ziyaretçilerde "o dönemde yaşıyormuş" hissi uyandırmaktadır. Müzede Paleolitik Çağ'a, Neolitik Çağ'a ait eserler sergilenmektedir. Bu çağın en önemli eserleri olan Göbeklitepe ve Nevali Çori'ye ait tarihi eserler ön plana çıkmaktadır (Torun, 2015).

Ayrıca MÖ 9500'lü yıllara tarihlenen ve "dünyanın gerçek boyutta yontulmuş ilk insan heykeli" olarak bilinen 180 santimetre boyundaki Urfa Adamı heykeli özel olarak ayrılan bir bölümde sergilenmektedir. Şanlıurfa Müzesi hem bölge tarihi hem de çağdaş müzecilik anlayışı açısından büyük önem taşımaktadır. 1950'li yıllarda kaçak kazılar ile yağmalanan Edessa Krallığı'na ait mozaiklerin en önemlilerinden biri olan Orpheus Mozaığı, 2012 yılında ABD tarafından Türkiye'ye iade edildiği ve burada sergilendiği bilinmektedir (Aktuel Arkeoloji, 2017).

2. TURİZM ALAN YAZININDA E-WOM İLE İLGİLİ YAPILAN BAZI ÇALIŞMALAR

Elektronik ağızdan ağza iletişim (eWOM) sadece tüketicilerin satın alma tercihlerini ve kararlarını etkilememekte, aynı zamanda tüketicilerin ürünü kullanmadan önceki ve sonraki algılarında şekillendirmektedir. E-WOM'un sağladığı bu faydalar özellikle soyut ürünler içeren ve bu nedenle tüketim öncesinde değerlendirmenin zor olduğu turizm endüstrisinde eWOM'u daha önemli kılmaktadır (Sarıışık ve Özbay, 2012: 7-8). Turizm alanında yapılan alan yazın taramasında eWOM ile ilgili çalışmaların daha çok oteller ve yiyecek-içecek işletmeleri üzerinde yoğunlaştığı görülmüştür. Ancak, bir turistik destinasyondaki çekim unsurlarının ayrıntılı olarak ele alan çalışmaya rastlanılmamıştır. Turizm alanında eWOM ile ilgili yapılan bazı çalışmalar ve elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Jeong ve Jeon'un (2008) yaptıkları araştırmada New York'taki otel müşterilerinin TripAdvisor web sitesindeki yorumları incelenmiştir. Araştırma sonucunda; temizlik, otele giriş-çıkış işlemleri ve hizmetlerle ilgili konuk değerlendirmelerinde 1-2 yıldızlı oteller ile 4-5 yıldızlı oteller arasında belirgin farklılıkların olduğu saptanmıştır. Ayrıca, zincir oteller bağımsız oteller'e göre odalar ve sunulan hizmetler bakımından daha iyi performans gösterdiği tespit edilmiştir.

Kim, Chung ve Lee'nin (2011) Las Vegas'taki büyük ölçekli bir tatil otelinde konaklayan 781 turist üzerinde yaptıkları bir araştırma sonucunda; sanal yorumları okumada kadın katılımcılar için rahatlık, kalite ve risk azaltma faktörlerinin erkeklere oranla daha etkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca turizm ürünleri için aile karar verme sürecinde, özellikle bilgi toplamada kadınların baskın bir role sahip olduğu tespit edilmiştir.

Köroğlu, Cevizkaya, Kazoğlu, Ar, Eraslan, Aydoğmuş ve Açıksözlü'nün (2012) Türkiye'de en çok ziyaret edilen arkeolojik sit alanlarına yönelik Tripadvisor web sitesinde yapılan yorumların içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmesine yönelik yapılan araştırma sonucunda; olumlu temaların; "harika/muhteşem/inanılmaz bir kent", "mutlaka gidilmeli/tavsiye ediyorum" ve "tarihi/efsanevi bir kent olduğu"; olumsuz temaların ise; "kalabalık", "sıcak" ve "pahalı" temalarının olduğu tespit edilmiştir.

Göral'ın (2015) internet sitelerindeki elektronik müşteri yargularından yararlanmak amacıyla gerçekleştirdiği araştırma sonucunda; "fiyat/fayda" kriteri önem derecesi en yüksek müşteri memnuniyet kriteri olduğu tespit edilmiştir.

Demirbulat ve Aymankey'un (2016) Batum'u ziyaret eden ve Tripadvisor web sitesine yorum bırakan ziyaretçilerin Batum'da en çok yorum ve değerlendirmeye sahip 20 turistik çekim unsurları ile ilgili incelenen 2487 e-yorum ve değerlendirmede, bu çekicilik unsurlarının oldukça yüksek düzeyde beğeni ve memnuniyet içerdiği tespit edilmiştir.

Çelik, Çıkılmaz ve İnce'nin (2017) Gaziantep'deki yiyecek-içecek işletmelerinde hizmet alan müşterilerin Tripadvisor web sitesine bırakmış oldukları şikâyetlerin içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmesi üzerine yapılan araştırmada 65 yiyecek-içecek işletmesinden toplam 252 şikâyet incelenmiştir. Araştırma sonucunda yiyecek-içecek işletmelerinden hizmet alan müşterilerin şikâyetleri dört ana temada toplandığı tespit edilmiştir. Bu temalar; "hijyen ve ortam şikâyetleri", "hizmet kalitesi şikâyetleri", "yiyecek-içecek şikâyetleri" ve "fiyat-kalite şikâyetleri" olarak belirlenmiştir.

Işık ve Harçın'ın (2017) Gaziantep'de yöresel yemek hizmeti veren restoranlara yönelik yapılan çalışmada müşteri memnuniyet ve şikâyet yorumlarında öne çıkan faktörlerin tespiti amaçlanmıştır. Çalışmada "yemeksepeti.com" adlı web sitesinde kayıtlı olan 25 restorandan 981 yorum incelenmiştir. Analiz edilen veriler "gıda", "hizmet/servis" ve "fiyat" ile ilgili özellikler olmak üzere üç boyutta ele alınmıştır. Araştırma sonucunda en büyük payın %59,2 ile "gıda ile ilgili özellikler" olduğu tespit edilmiş ve en önemli faktörün hem olumlu hem olumsuz yorumlarda "lezzet" değişkeni olduğu gözlemlenmiştir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada, nitel yaklaşımlardan durum çalışması yöntemi kullanılmıştır. Durum çalışmasında amaç, bir ya da birkaç duruma ilişkin etmenlerin (ortamlar, bireyler, olaylar, süreçler vb.) bütüncül bir

yaklaşım ile araştırılarak ilgili durumu nasıl etkiledikleri ve ilgili durumdan nasıl etkilendikleri üzerinde odaklanılması şeklinde açıklanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 83).

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırma da, Şanlıurfa'yı ziyaret eden ve Şanlıurfa'nın turistik çekim unsurlarıyla ilgili Tripadvisor web sitesine yorum bırakan ziyaretçilerin bırakmış oldukları e-yorumlardan faydalanarak şehrin turistik çekim unsurlarının olumlu ve olumsuz olarak değerlendirilen özelliklerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Elektronik ağızdan ağıza iletişim (eWOM) turizm sektöründe önemli ölçüde etkisi olmasına karşın alan yazında çok az araştırma yer aldığı vurgulanmaktadır (Jeong ve Jang, 2011: 356). Yapılan alan yazın taramasında eWOM ile ilgili çalışmaların otel ve yiyecek işletmelerin üzerinde yoğunlaştığı, turistik çekim unsurlarına yönelik memnuniyet üzerine yapılan çalışmaların olmasına karşın turistik çekim unsurlarına ayrıntılı olarak ele alan çalışmaya rastlanılmamıştır. Öte yandan, günümüzde birçok turist, seyahat planlarını yaparken interneti kullanmakta ve internet ortamında yer alan yorumlar turistlerin satın alma kararlarını etkilemektedir (Sarıışık ve Özbay, 2012: 9). Dolayısıyla, bu çekim unsurlarıyla ilgili olumlu algılanan özelliklerin belirlenmesi yapılacak tutundurma çalışmalarında etkinliğini arttıracak, olumsuz özelliklerin bertaraf edilmesi destinasyonun rekabet edilebilirliğini arttıracaktır.

3.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Tekniği

Araştırmada veriler, ziyaretçilerin görüş, yorum ve fotoğraflarını paylaşmalarını sağlayan TripAdvisor web sitesinden elde edilmiştir. Ziyaretçilerin, Şanlıurfa'nın turistik çekim unsurlarına yönelik bırakmış oldukları e-yorumlardan olumlu ve olumsuz olarak değerlendirilen ifadeler içerik analizine tabi tutularak yorumlama yoluna gidilmiştir.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma, 2016 yılında Şanlıurfa'yı ziyaret eden ve Tripadvisor'a yorum bırakan ziyaretçilerle sınırlandırılmıştır. Ayrıca, aynı dönemde 10'un altında yorum alan turistik çekim unsurları değerlendirme dışı bırakılmıştır.

3.4. Araştırmada Kullanılan Veri Analiz Tekniği

Verilerin analizinde, nitel veri analiz tekniklerinden içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizindeki amaç, toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmak olarak ifade edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s.259). Toplam 313 yorum içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizinde verilerin kodlanması sonucunda çıkan temalar sıklık düzeyine göre tablolaştırılarak yorumlama yoluna gidilmiştir.

4. BULGULAR

2016 yılında Şanlıurfa'yı ziyaret eden ve TripAdvisor web sitesine yorum bırakan ziyaretçilerin değerlendirmelerine ilişkin içerik analizi sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Tablo 1'de 2016 yılında Şanlıurfa'yı ziyaret eden ve TripAdvisor web sitesine yorum bırakan ziyaretçilerin yorum sayıları, Şanlıurfa ile ilgili 5'li kategoride (1.Berbat - 5.Mükemmel) yapmış oldukları değerlendirmelerin ortalamaları ve Şanlıurfa'yı tavsiye etme yüzdeleri yer almaktadır. 2016 yılında Şanlıurfa'yı ziyaret edenlerin kentin turistik çekim unsurlarıyla ilgili yapmış oldukları toplam 313 yorumdan en fazla yorumu kentin simgesi haline gelen Balıklıgöl almıştır. Ziyaretçilerin bu çekim unsurlarıyla ilgili puan değerlendirmelerinde ise ilk sıralarda Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi (Ort:4,87) ve Göbeklitepe (Ort:4,86) yer almaktadır. Değerlendirme puanlarına paralel olarak en fazla Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesinin görülmesi tavsiye edilmektedir. Öte yandan, Şanlıurfa'nın turistik çekim unsurlarıyla ilgili genel memnuniyet ortalama puanı 4,59 olarak bulunmuştur.

Tablo 1: Ziyaretçilerin Yorum Sayıları ve Puan Ortalamaları

Gezgin Puanı	Yorum Sayısı	Ort. Puan	Tavsiye (%)
Balıklıgöl	124	4,65	33,87
Gümrük Hanı	36	4,36	27,78
Göbeklitepe	35	4,86	34,29
Halfeti	33	4,52	39,39
Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi	30	4,87	56,67

Hız İbrahim Mağarası	29	4,48	34,48
Şanlıurfa Kalesi	26	4,31	19,23
Toplam	313	4,59	

Tablo 2’de ziyaretçilerin Balıklıgöl ile ilgili bırakmış oldukları yorumlardan olumlu olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. İfadeler içerisinde Balıklıgöl’ün kutsal bir mekan olması dolayısıyla manevi ve huzurlu bir havayı barındırması, tarihi dokusu, hikayesi, atmosferi, doğal güzelliği, çevresel düzenlemeleri ve gölün manevi bir parçasını oluşturan balıkları en olumlu yönleri olarak ön plana çıktığı görülmektedir.

Tablo 2: Ziyaretçilerin Balıklıgöl’ün Olumlu Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Balıklıgöl’ün Olumlu Yönleri	Sayı	%
Maneviyat duygusu yüksek kutsal bir yer	46	16,03
Huzurlu ve mistik bir havası var	32	11,15
Balıklara beslemek keyifli	21	7,32
Tarihi dokusu güzel	20	6,97
Efsanevi ve hikayesi muhteşem bir mekan	20	6,97
Balıklıgöl içindeki turistik mekanlar da çay veya kahve içmek keyifli	18	6,27
Etkileyici ve büyüleyici atmosfere sahip	16	5,57
Çevre düzenlemesi çok güzel	16	5,57
Doğası güzel	14	4,88
Şehrin merkezinde	12	4,18
Ulaşımı kolay	11	3,83
Mekanın temizliği iyi	7	2,44
Halk güler yüzlü ve misafirperver	7	2,44
Sizi tarihin derinliklerine götüren bir yer	6	2,09
Fotoğraf çekmek güzel	6	2,09
Otantik kıyafetlerle resim çekmek keyifli	5	1,74
Otopark mevcut	4	1,39
Balıklıgöl teslimiyetin simgesi	4	1,39
Panayır havasında bir ortama sahip	3	1,05
Farklı bir dokuya sahip	3	1,05
Doğal akvaryum	3	1,05
Balıkları beslerken dilek dilemek güzel	3	1,05
Kendinizi farklı bir zamanda ve mekanda hissedebileceğiniz bir yer	2	0,70
Esnaf yardımsever ve çok iyi	2	0,70
Balıklı gölde dua etmek güzel	2	0,70
Sırlarla dolu	1	0,35
Her kültürden insan bir arada barındırmakta	1	0,35
Güvenli bir yer	1	0,35
Esrarengiz ve romantik bir ortam	1	0,35
Toplam	287	100,00

Tablo 3’de ziyaretçilerin Balıklıgöl ile ilgili bırakmış oldukları yorumlardan olumsuz olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Balıklıgöl’ün kalabalık olması, temizliğin genel olarak kötü olması ve göldeki balıklar nedeniyle kötü kokular gelmesi gölün en olumsuz yönleri olarak göze çarpmaktadır.

Tablo 3: Ziyaretçilerin Balıklıgöl'ün Olumsuz Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Balıklıgöl'ün Olumsuz Yönleri	Sayı	%
Kalabalık	11	22,92
Gölden kötü kokular gelmekte	5	10,42
Hayal kırıklığı	4	8,33
Temizlik (Genel) kötü	4	8,33
Çay bahçelerindeki içecekler pahalı	3	6,25
Hava sıcak	3	6,25
Beklentilere cevap vermiyor	3	6,25
Göl küçük	2	4,17
Balıklar bilinçsizce besleniyor	2	4,17
Araç park etme sorunu var	2	4,17
Tuvaletler çok kirli	2	4,17
Göl kirli	1	2,08
Çay bahçeleri bakımsız	1	2,08
Göl içindeki mekanlarda sunulan yiyecek ve içecekler kalitesiz	1	2,08
Maneviyat azalmış	1	2,08
Alabalık çiftliği gibi	1	2,08
Balık yemi pahalı	1	2,08
Oturup dinlenecek mekan az	1	2,08
Toplam	48	100,00

Tablo 4'de Balıklıgöl'ü ziyaret edenlerin mekanla ilgili tavsiyelerine ilişkin ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Balıklıgöl mutlaka görülmesi gereken bir yer olarak tavsiye edilmektedir.

Tablo 4: Ziyaretçilerin Balıklıgöl İle İlgili Tavsiyelerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Balıklıgöl İle İlgili Tavsiyeler	Sayı	%
Görmeden dönmeyin	21	37,50
Şanlıurfa'da ilk ziyaret edilecek yerlerden birisi	14	25,00
Bilgi alınarak gezilmeli	8	14,29
Balıklı göl için Şanlıurfa'ya gitmeye değer	6	10,71
Balıklı gölü görmek bambaşka bir zevk	5	8,93
Çocuklar için ilginç	1	1,79
Bayramlarda keyifli	1	1,79
Toplam	56	100,00

Tablo 5'de ziyaretçilerin Gümrük Hanı ile ilgili bırakmış olduklarının yorumlardan olumlu olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Gümrük Hanı'nın tarihi dokusunu koruyan otantik ve bölge mimarisi yaşatan bir mekan olması, mekanda çay ve kahve içilme imkanının olması, çok çeşitli ve uygun ürünlerin bulunabilmesi mekanın en olumlu yönlerini yansıtmaktadır.

Tablo.5 Ziyaretçilerin Gümrük Hanı'nın Olumlu Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Gümrük Hanı'nın Olumlu Yönleri	Sayı	%
Tarihi dokusunu korumuş, huzurlu ve mistik bir yer	16	20,00
Şanlıurfa'nın tarihi turistik mekanlarında çay veya kahve içmek güzel	15	18,75
Otantik ve bölge mimarisini yaşatan güzel bir mekan	15	18,75
Çok çeşitli ve uygun ürünlerin bulunabileceği bir yer (baharat, salça, bakır eşya vb.)	9	11,25
Halk güler yüzlü ve misafirperver	6	7,50
Esnaf yardımsever ve çok iyi	5	6,25
Kendinizi farklı bir zamanda ve mekanda hissedebileceğiniz bir yer	3	3,75

Şehir merkezine yakın	2	2,50
Fotoğraf çektirmek güzel	2	2,50
Fiyatlar uygun	2	2,50
Farklı ve özgün bir dokuya sahip	2	2,50
Şanlıurfa'nın en ünlü hanı	1	1,25
Her kültürden insan bir arada	1	1,25
Büyüleyici bir atmosfere sahip	1	1,25
Toplam	80	100,00

Tablo 6'da ziyaretçilerin Gümrük Hanı ile ilgili bırakmış oldukların yorumlardan olumsuz olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre turistik yerin kalabalık olması ve çok fazla dilenci olması mekanın en olumsuz yönleri olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 6: Ziyaretçilerin Gümrük Hanı'nın Olumsuz Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Gümrük Hanı'nın Olumsuz Yönleri	Sayı	%
Kalabalık	2	33,33
Çok fazla dilenci var	2	33,33
Hava sıcak	1	16,67
Hayal kırıklığı	1	16,67
Toplam	6	100,00

Tablo 7'de Gümrük Hanı'nı ziyaret edenlerin mekanla ilgili tavsiyelerine ilişkin ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Gümrük Hanı mutlaka görülmesi gereken bir yer olarak tavsiye edilmektedir. Ayrıca mekanda menengiç kahvesi içilmesi ve ciğer yenilmesi önerilmektedir.

Tablo 7: Ziyaretçilerin Gümrük Hanı İle İlgili Tavsiyelerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Gümrük Hanı İle İlgili Tavsiyeler	Sayı	%
Görmeden dönmeyin	10	40,00
Menengiç kahvesi içmeden dönmeyin	8	32,00
Mutlaka ciğer yiyin	6	24,00
Şanlıurfa'da ilk ziyaret edilecek yerlerden birisi	1	4,00
Toplam	25	100,00

Tablo 8'de ziyaretçilerin Göbeklitepe ile ilgili bırakmış oldukların yorumlardan olumlu olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Göbeklitepe'nin etkileyici ve büyüleyici bir atmosfere sahip olması, tarihi dokusunu koruması ve ulaşımın kolay olması en olumlu yönler olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 8: Ziyaretçilerin Göbeklitepe'nin Olumlu Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Göbeklitepe'nin Olumlu Yönleri	Sayı	%
Etkileyici ve büyüleyici bir atmosfere sahip eşsiz güzellikte bir mekan	19	22,89
Tarihi dokusunu korumuş tarihe ışık tutan bir yer	17	20,48
Ulaşımı kolay	11	13,25
Dünyanın ilk tapınağı	8	9,64
Dünyanın bilinen en eski insanlık eseri	5	6,02
Tarihte bilinenleri değiştiren yer	4	4,82
Arkeolojik bir yer	4	4,82
Doğası ve çevre düzenlemesi güzel	3	3,61
UNESCO dünya mirası	2	2,41
Güzel sanatların kabartma, resim sanatlarının dünyada ilk sergilendiği yer	2	2,41
Kendinizi farklı bir zamanda ve mekanda hissedebileceğiniz bir yer	2	2,41
Sırlarla dolu	2	2,41

Otopark mevcut	2	2,41
Mekânın temizliği iyi	1	1,20
Fotoğraf çektiirmek güzel	1	1,20
Toplam	83	100,00

Tablo 9'da ziyaretçilerin Göbeklitepe ile ilgili bırakmış oldukların yorumlardan olumsuz olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre turistik yerin yeterince tanıtılmaması, hak ettiği ilgiyi görmemesi ve bakımsız olması olumsuz yönler olarak ifade edilmektedir.

Tablo 9: Ziyaretçilerin Göbeklitepe'nin Olumsuz Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Göbeklitepe'nin Olumsuz Yönleri	Sayı	%
Tanıtım eksikliği var	3	50,00
Hak ettiği ilgiyi görmüyor	2	33,33
Bakımsız	1	16,67
Toplam	6	100,00

Tablo 10'da Göbeklitepe'yi ziyaret edenlerin mekanla ilgili tavsiyelerine ilişkin ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Göbeklitepe mutlaka görülmesi gereken bir yer olarak tavsiye edilmektedir.

Tablo 10: Ziyaretçilerin Göbeklitepe İle İlgili Tavsiyelerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Göbeklitepe İle İlgili Tavsiyeler	Sayı	%
Görmeden dönmeyin	14	66,67
Göbeklitepe için Şanlıurfa'ya gitmeye değer	3	14,29
Şanlıurfa'da ilk ziyaret edilecek yerlerden birisi	2	9,52
Bilgi alınarak gezilmeli	2	9,52
Toplam	21	100,00

Tablo.11'de ziyaretçilerin Halfeti ile ilgili bırakmış oldukların yorumlardan olumlu olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Halfeti'de tekne turu yapılması en olumlu yön olarak algılanmaktadır. Ayrıca, şehrin etkileyici ve büyüleyici bir atmosfere sahip olması ve güzel bir manzaraya ve doğaya sahip olması şehrin ön plana çıkan diğer olumlu yönler olarak değerlendirilmektedir.

Tablo.11 Ziyaretçilerin Halfeti'nin Olumlu Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Halfeti'nin Olumlu Yönleri	Sayı	%
Tekne turu mevcut	25	22,32
Etkileyici ve büyüleyici atmosfere sahip	16	14,29
Güzel bir manzaraya ve doğaya sahip	12	10,71
Rum kaleyi ve batık köyü yakından görmek büyüleyici	9	8,04
Tekne kaptanları halfeti hakkında bilgi vermekte	7	6,25
Fiyatlar uygun	7	6,25
Sular altında kalan cami ve diğer yapılar etkileyici	6	5,36
Sessiz ve sakin bir şehir (cittaslow)	5	4,46
Tarihi dokusu güzel	5	4,46
Fotoğraf çektiirmek keyifli	5	4,46
Güzel yemek yapan mekanlar mevcut	4	3,57
Ulaşımı kolay	4	3,57
Halk güler yüzlü ve misafirperver	4	3,57
Turizm potansiyeli yüksek	3	2,68
Toplam	112	100,00

Tablo 12’de ziyaretçilerin Halfeti ile ilgili bırakmış oldukları yorumlardan olumsuz olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre tekne turu fiyatlarının birbirinden abartılı şekilde farklı olması, şehrin kalabalık olması ve yeni yapılan 3* otelin tarihi dokuyu bozması olumsuz yönler olarak ifade edilmektedir.

Tablo 12: Ziyaretçilerin Halfeti’nin Olumsuz Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Halfeti’nin Olumsuz Yönleri	Sayı	%
Tekne turu fiyatları arasında abartılı farklılıklar var	7	25,00
Kalabalık	4	14,29
Yeni yapılan 3* otel tarihi dokuyu bozarak görüntü kirliliğine neden olmuş	4	14,29
Tur teknelerinde yüksek sesli müzik çalınması rahatsız edici	2	7,14
Toplu taşıma araçlarıyla ulaşım sıkıntılı	2	7,14
Yiyecek ve içecekler kalitesiz	2	7,14
Beklentilere cevap vermiyor	2	7,14
Temizlik (Genel) kötü	2	7,14
Sıradan	1	3,57
Tanıtm eksikliği var	1	3,57
Bakımsız	1	3,57
Toplam	28	100,00

Tablo 13’de Halfeti’yi ziyaret edenlerin şehirle ilgili tavsiyelerine ilişkin ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Halfeti mutlaka görülmesi gereken bir yer olarak tavsiye edilmiştir. Ayrıca, Halfeti’de balık yenilmesi ve kara gül alınması önerilmektedir.

Tablo 13: Ziyaretçilerin Halfeti İle İlgili Tavsiyelerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Halfeti İle İlgili Tavsiyeler	Sayı	%
Görülmesi gereken bir yer	8	34,78
Halfeti’nin meşhur şaput balığından yemek güzel	6	26,09
Görmeden dönmeyin	3	13,04
Batık minarenin yanında çay içmek güzel	3	13,04
Kara gül alabilinir	2	8,70
Rum kaleye ulaşmak için teleferik yapılabilir	1	4,35
Toplam	23	100,00

Tablo 14’de ziyaretçilerin Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi ile ilgili bırakmış oldukları yorumlardan olumlu olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Müze’nin dizaynının, tasarımının ve mimarisinin görsel açıdan etkileyici olması müzenin en belirgin olumlu yönünü yansıtmaktadır.

Tablo 14: Ziyaretçilerin Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi’nin Olumlu Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi’nin Olumlu Yönleri	Sayı	%
Müzenin dizaynı ve mimarisi görsel açıdan etkileyici ve güzel	30	50,00
Sizi tarihin derinliklerine götüren bir yer	9	15,00
Müzenin atmosferi büyüleyici ve rahat	5	8,33
Müzecilik anlayışında Türkiye’nin en iyisi	5	8,33
Balıköl’e yakın	2	3,33
Dünyanın bilinen en eski tek parça olarak korunmuş heykeli burada	2	3,33
Türkiye’nin en büyük müzesi	2	3,33
Mekânın temizliği iyi	2	3,33
Şehir merkezine yakın	1	1,67
Fotoğraf çekmek keyifli	1	1,67
Toplam	60	100,00

Tablo 15’de Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi’ni ziyaret edenlerin müze ile ilgili bırakmış oldukları yorumlardan olumsuz olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya

göre müzede çok boş yer olması, çıkarılan eserlerin iyi korunmaması ve güvenlik görevlilerinin kaba olması müzenin olumsuz yönleri olarak ifade edilmektedir. Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi'nin memnuniyet oranının yüksek olması dolayısıyla olumsuz eleştiriler de azdır.

Tablo 15: Ziyaretçilerin Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi'nin Olumsuz Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi'nin Olumsuz Yönleri	Sayı	%
Müzedede çok boş yer var	2	50,00
Çıkarılan eserler iyi korunmamış	1	25,00
Güvenlik görevlileri kaba	1	25,00
Toplam	4	100,00

Tablo 16'da Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi'ni ziyaret edenlerin müzeyle ilgili tavsiyelerine ilişkin ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi mutlaka görülmesi gereken bir yer olarak tavsiye edilmektedir.

Tablo 16: Ziyaretçilerin Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi İle İlgili Tavsiyelerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi İle İlgili Tavsiyeler	Sayı	%
Görmeden dönmeyin	7	100,00
Toplam	7	100,00

Tablo 17'de ziyaretçilerin Hz. İbrahim Mağarası ile ilgili bırakmış olduklarının yorumlardan olumlu olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre mekânın atmosferi, maneviyat duygusu yüksek, huzurlu ve kutsal bir mekan olması ve mağaradaki suyun şifalı olması mekanın en olumlu yönleri olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 17: Ziyaretçilerin Hz. İbrahim Mağarası'nın Olumlu Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

H. İbrahim Mağarası'nın Olumlu Yönleri	Sayı	%
Etkileyici ve büyüleyici atmosfere sahip güzel bir mekân	14	29,17
Maneviyat duygusu yüksek, huzurlu ve kutsal bir mekân	11	22,92
Suyu lezzetli ve şifalı	8	16,67
H. İbrahim mağarasında dua etmek güzel	6	12,50
Tarihi dokusu güzel	2	4,17
Halk misafirperver	2	4,17
Hikâyesi muhteşem	2	4,17
Çevre düzenlenmesi güzel	1	2,08
Mekânın temizliği iyi	1	2,08
Farklı bir dokuya sahip	1	2,08
Toplam	48	100,00

Tablo 18'de ziyaretçilerin Hz. İbrahim Mağarası ile ilgili bırakmış olduklarının yorumlardan olumsuz olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre mağaranın kalabalık olması ve kötü kokması mekanın en olumsuz yönleri olarak ifade edilmektedir.

Tablo 18: Ziyaretçilerin Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi'nin Olumsuz Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

H. İbrahim Mağarası'nın Olumsuz Yönleri	Sayı	%
Kalabalık	3	33,33
Kötü kokular gelmekte	2	22,22
Beklentilere cevap vermiyor	1	11,11
Hayal kırıklığı	1	11,11
Mekânın girişi güzel değil	1	11,11
Temizlik (Genel) kötü	1	11,11
Toplam	9	100,00

Tablo 19’da Hz. İbrahim Mağarası’nı ziyaret edenlerin mekanla ilgili tavsiyelerine ilişkin ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Hz. İbrahim Mağarası mutlaka görülmesi gereken bir yer olarak tavsiye edilmektedir.

Tablo 19: Ziyaretçilerin Hz. İbrahim Mağarası İle İlgili Tavsiyelerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Hz. İbrahim Mağarası İle İlgili Tavsiyeler	Sayı	%
Görmeden dönmeyin	8	100,00
Toplam	8	100,00

Tablo 20’de ziyaretçilerin Şanlıurfa Kalesi ile ilgili bırakmış oldukların yorumlardan olumlu olarak değerlendirilen ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre kalenin manzarası, Hz. İbrahim’in atıldığı mekan olarak efsanevi olması ve tarihi dokusu en olumlu yönler olarak belirtilmektedir.

Tablo 20: Ziyaretçilerin Şanlıurfa Kalesi’nin Olumlu Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Şanlıurfa Kalesi’nin Olumlu Yönleri	Sayı	%
Panoramik bir manzaraya sahip, kaleden şehri izlemek ve fotoğraf çektiirmek keyifli	16	37,21
Efsanevi ve kutsal bir mekân	8	18,60
Tarihi dokusu ve mimarisi etkileyici	6	13,95
Doğası güzel	5	11,63
Güzel ve nostaljik bir mekan	4	9,30
Şehir merkezine yakın	2	4,65
Ulaşımı kolay	1	2,33
Otopark mevcut	1	2,33
Toplam	43	100,00

Tablo 21’de Şanlıurfa Kalesi’nin ziyaret edenlerin kale ile ilgili bırakmış oldukların yorumlardan olumsuz olarak değerlendirilen ilişkin bırakmış oldukları ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre kaleye ulaşım merdivenlerle olması dolayısıyla ulaşımının zor olması, bakımsız olması ve temiz olmaması kalenin olumsuz yönleri olarak ifade edilmektedir.

Tablo 21: Ziyaretçilerin Şanlıurfa Kalesi’nin Olumsuz Yönlerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Şanlıurfa Kalesi’nin Olumsuz Yönleri	Sayı	%
Kaleye ulaşım merdivenlerle olduğu için zor	5	55,56
Bakımsız	3	33,33
Temizlik (Genel) kötü	1	11,11
Toplam	9	100,00

Tablo 22’de Şanlıurfa Kalesi’ni ziyaret edenlerin mekanla ilgili tavsiyelerine ilişkin ifadelerin dağılımları görülmektedir. Tabloya göre Şanlıurfa Kalesi mutlaka görülmesi gereken bir yer olarak tavsiye edilmektedir.

Tablo 22: Ziyaretçilerin Şanlıurfa Kalesi İle İlgili Tavsiyelerine İlişkin İfadelerinin Dağılımları

Şanlıurfa Kalesi İle İlgili Tavsiyeler	Sayı	%
Görmeden dönmeyin	7	87,5
Bilgi alınarak gezinmeli	1	12,5
Toplam	8	100,00

5. SONUÇ

Şanlıurfa’yı ziyaret edenlerden en fazla yorumu kentin simgesi haline gelen Balıklıgöl alırken, en yüksek puanı Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi ve Göbeklitepe almıştır. Öte yandan, en fazla Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesinin görülmesi tavsiye edilmektedir. Genel memnuniyet ortalama puanınının 4,59 olması, Şanlıurfa’yı ziyaret edenlerin turistik çekim unsurlarına yaptıkları ziyaretten memnun ayrıldıklarının göstergesi olarak değerlendirilmiştir.

Balıklığöl ile ilgili en olumlu söylemler olarak; kutsal bir mekan olması dolayısıyla manevi ve huzurlu bir havayı barındırması, tarihi dokusu, hikayesi, atmosferi, doğal güzelliği, çevresel düzenlemeleri ve gölün manevi bir parçasını oluşturan balıkları şeklinde ifade edilmektedir. Öte yandan, gölün kalabalık olması, temizliğin genel olarak kötü olması ve göldeki balıklar nedeniyle gölden kötü kokular gelmesi gölün en olumsuz yönleri olarak belirtilmektedir.

Gümrük Hanı ile ilgili en olumlu söylemler olarak; hanın tarihi dokusunu koruyan otantik ve bölge mimarisi yaşatan bir mekan olması, mekanda çay ve kahve içilme imkanının olması, çok çeşitli ve uygun ürünlerin bulunabilmesi şeklinde ifade edilmektedir. Öte yandan, hanın kalabalık olması ve çok fazla dilenci olması mekanın en olumsuz yönleri olarak değerlendirilmektedir.

Göbeklitepe ile ilgili en olumlu söylemler olarak; etkileyici ve büyüleyici bir atmosfere sahip olması, tarihi dokusunu koruması ve ulaşımın kolay olması şeklinde ifade edilmektedir. Öte yandan, tarihi mekanın yeterince tanıtılmaması, hak ettiği ilgiyi görmemesi ve bakımsız olması olumsuz yönler olarak belirtilmektedir. Ayrıca, Göbeklitepe mutlaka görülmesi gereken bir yer olarak tavsiye edilmektedir.

Halfeti'de tekne turu yapılması en olumlu yön olarak algılanmaktadır. Ayrıca, şehrin etkileyici ve büyüleyici bir atmosfere sahip olması ve güzel bir manzaraya ve doğaya sahip olması şehrin ön plana çıkan diğer olumlu yönleri olarak değerlendirilmektedir. Öte yandan, tekne turu fiyatlarının birbirinden abartılı şekilde farklı olması, şehrin kalabalık olması ve yeni yapılan 3* otelin tarihi dokuyu bozması yörenin olumsuz yönleri olarak ifade edilmektedir.

Şanlıurfa Arkeoloji ve Mozaik Müzesi'nin en olumlu yönü olarak; dizaynının, tasarımının ve mimarisinin görsel açıdan etkileyici olması şeklinde belirtilmektedir. Öte yandan, müzede çok boş yer olması, çıkarılan eserlerin iyi korunmaması ve güvenlik görevlilerinin kaba olması müzenin en olumsuz yönleri olarak ifade edilmektedir.

Hz. İbrahim Mağarası ile ilgili en olumlu söylemler olarak; mekânın atmosferi, maneviyat duygusu yüksek, huzurlu ve kutsal bir mekan olması ve mağaradaki suyun şifalı olması şeklinde ifade edilmektedir. Öte yandan, mekanın kalabalık olması ve kötü kokması en olumsuz yönler olarak belirtilmektedir.

Şanlıurfa Kalesi ile ilgili en olumlu söylemler olarak; kalenin manzarası, Hz. İbrahim'in atıldığı mekan olarak efsanevi olması ve tarihi dokusu şeklinde ifade edilmektedir. Öte yandan, kaleye ulaşımın merdivenlerle olması dolayısıyla ulaşımının zor olması, bakımsız olması ve temiz olmaması kalenin en olumsuz yönleri olarak belirtilmektedir.

Sonuç olarak, Şanlıurfa'yı ziyaret edenlerin şehrin turistik çekim unsurlarına verdikleri puanların yüksek olması ve daha çok olumlu özelliklerinin vurgulanması şehri ziyaret edenlerin turistik çekim unsurlarından memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Şanlıurfa'nın turistik çekim unsurlarıyla ilgili tespit edilen olumlu yönlerin yapılacak tutundurma çalışmalarında etkinliğini arttıracaktır. Ayrıca, söz konusu çekim unsurlarının olumsuz özelliklerinin düzeltilmesi memnuniyet düzeyine ve ziyaretçi sayısına olumlu yansıtacağı düşünülmektedir. Öte yandan, Harran Kümbet Evleri, Şuayb Antik Şehri, Hz. Eyyüp Makamı ve Birecik Kel Aynak Üretme Çiftliğinin çok az yorum alması bu çekim unsurlarına yönelik turizm faaliyetlerinin yoğunlaştırılması gerektiğini göstermektedir.

KAYNAKÇA

Aktuel Arkeoloji. (2017). "Şanlıurfa Arkeoloji Müzesi", <http://www.aktuelarkeoloji.com.tr/sanliurfa-arkeoloji-muzesi> adresinden alınmıştır (03.07.2017)

Cittaslow Türkiye. (2017). "Cittaslow felsefesi", <http://cittaslowturkiye.org/#cittaslow> adresinden alınmıştır (02.07.2017)

Çelik, M., Çıkmaz, E. & İnce, E. (2017). "Gaziantep'teki Yiyecek- İçecek İşletmelerinden Hizmet Alan Müşterilerin Şikâyetlerinin MAXQDA ile Belirlenmesi: TripAdvisor Örneği", VI. Ulusal II. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu, 14-15 Nisan 2017, ,399-408, Gaziantep.

Demirbulat, Ö. G. & Aymanıuy, Y. (2016). "Batım Destınasyonuna Yönelik E-Yorumların İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi", 15. Geleneksel Turizm Sempozyumu Bildiriler Kitabı Detay Yayıncılık, 69-81, Ankara.

- Göral, R. (2015). "E-WOM'a Dayalı Çok Kriterli Karar Verme Teknikleri İle En Uygun Otelin Belirlenmesi ve Bir Uygulama", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 33, 1-17.
- Işık, N. & Harçın, S. (2017). "Gaziantep'te Yer Alan Restoran İşletmelerine Yönelik Müşteri Yorumlarının Analizi: "Yemeksepeti.com" Örneği", VI. Ulusal II. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu 14-15 Nisan 2017, 443-455, Gaziantep.
- Jeong, E. & Jang, S. (2011). "Restaurant Experiences Triggering Positive Electronic Word-Of-Mouth (eWOM) Motivations", International Journal of Hospitality Management, 30, 356-366.
- Jeong, M. & Jeon, M. M. (2008). Customer Reviews of Hotel Experiences Through Consumer Generated Media (CGM), Journal of Hospitality Marketing & Management, 17(1), 121- 138.
- Kızılırmak, İ., Zaid, A., Sabina, A. (2015). "Doğu Karadeniz Bölgesindeki Otel Misafirlerinin Seyahat E-Yorumlarına Yönelik Bir İçerik Çözümlemesi", Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, 14, 110-121.
- Kim, M-J., Chung, N. & Lee, C-K (2011). "The Effect Of Perceived Trust On Electronic Commerce: Shopping Online For Tourism Products And Services in South Korea", Tourism Management, 32, 256-265.
- Köroğlu, Ö., Cevizkaya, G., Kazoğlu, İ.H., Ar, H., Eraslan, O., Aydoğmuş, F., Açıksozlu, Ö. (2012). "Arkeolojik SİT Alanlarına Yönelik E-Yorumların İçerik Analizi", VII. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi (04-05 Nisan 2014) Bildiriler Kitabı, 377-393, Kuşadası/Aydın.
- Kuvvetli, M. (2014). "Turizmde Destinasyon Markalaşması: Şanlıurfa Üzerine Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Mancı, A.R. & Aydoğdu, M. H. (2015). "Urfa Kale'sinin Ödeme İstekliliği Yöntemi Kullanılarak Ekonomik Değerinin Belirlenmesi Yönelik Bir Araştırma", Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 13, 353-368.
- Mundan, D. & Çetin, İ. T. (2012). "Dünya Doğa Mirası Kelaynak Kuşları", Harran Üniversitesi Veterinerlik Fakültesi Dergisi, 1(1), 61-67.
- Ofluoğlu, M. (2014), "Kentsel Markalaşma Faaliyetleri Üzerine Bir Araştırma: Şanlıurfa Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.
- Sarışık, M & Özbay, G. (2012). "Elektronik Ağızdan Ağıza İletişim (Ewom) Ve Turizm Endüstrisindeki Uygulamalara İlişkin Bir Yazın İncelemesi", Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 16, 1-22.
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi. 2017. "Balıklıgöl". <http://www.sanlıurfa.bel.tr> adresinden alınmıştır (04.07.2017).
- Şanlıurfa İl Kültür Turizm Müdürlüğü, (2017). "Harran Kümbet Evleri", <http://www.urfakultur.gov.tr> adresinden alınmıştır (25.06.2017)
- Torun, V. (2015). "Şanlıurfa Arkeoloji Müzesi Ziyaretçilerini Büyülüyor", <http://arkeofili.com/sanlıurfa-arkeoloji-muzesi-ziyaretcilerini-buyuluyor> adresinden alınmıştır (13.06.2017)
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2013). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. 9. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yıldız, S. (2009). Peygamberler Diyarı Urfa, T.C. Şanlıurfa Valiliği İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Yayınları, Atalay Matbaacılık, Ankara.
- Yıldız, S. & Rızvanoğlu, M. S. (2014). Göbeklitepe, Şanlıurfa Valiliği İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Yayınları:35, Navi Medya, Ankara.
- Yıldız, S. & Rızvanoğlu, M. S. (2014). Şanlıurfa'yı gezelim, Şanlıurfa Valiliği İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Yayınları Şehir Kitaplığı Dizisi:18, Navi Medya, Ankara.
- Yıldız, S., Rızvanoğlu, M. S. Yıldız, S. & Altın, İ. (2016). Kültür ve inançlar diyarı Şanlıurfa, Şanlıurfa Valiliği İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Yayınları Şehir Kitaplığı Dizisi:26, Navi Medya, Ankara.