



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

DOI:10.31771/jrtr.2018.9

HATAY'IN TURİZM DEĞERLERİNİN ONLINE MÜŞTERİ DENEYİMLERİ ARACILIĞIYLA İNCELENMESİ¹

Halil SUNAR^a

Fikret GÖKÇE^b

Özlem ALTUNÖZ SÜRÜCÜ^c

^a Bilim Uzmanı, Hatay, Türkiye (halil.sunar@windowslive.com)

^b İskenderun Üniversitesi, Turizm İşlet.ve Otel. Yüksekokulu, Öğr. Gör., İskenderun, Türkiye (fikretgokce@gmail.com)

^c Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doç. Dr., Ankara, Türkiye (ozlemaltunoz@hotmail.com)

ARTICLE HISTORY

ÖZ

Received:

12.11.2018

Accepted:

20.12.2018

Anahtar Kelimeler:

Trip Advisor
Online yorumlar
Hatay
Müşteri deneyimi
Turizm

Bu çalışmada; 500 milyonun üzerindeki yorum ve görüşün yer aldığı TripAdvisor sitesinde yer alan Hatay destinasyonu hakkındaki ziyaretçi deneyimlerini irdeleyerek destinasyonun olumlu ve olumsuz yönlerini tespit etmek amaçlanmıştır. TripAdvisor uygulamasında Hatay hakkında 24.01.2018 tarihine kadar toplam 2177 yorum yapıldığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda en yüksek puana sahip 8 çekim unsuruna yönelik değerlendirmeler incelenmiştir. Araştırma sonucunda ziyaretçilerin destinasyona ilişkin tanıtım eksikliği, yön levhalarının yetersizliği, otopark problemi gibi olumsuz yorumlarda buldukları görülürken, özellikle Hatay Arkeoloji Müzesinde gerçekleştirilen restorasyon çalışmalarına ilişkin olumlu izlenimlere sahip oldukları gözlenmiştir.

ABSTRACT

Keywords:

Trip Advisor
Online comments
Hatay
Customer experience
Tourism

This study aims to determine the positive and negative aspects of the visitor experience about the Hatay destination in the Trip Advisor site, where over 500 million comments and opinions. It has been found out that there are 2177 comments on Trip Advisor about Hatay until 24.01.2018. In this context, the evaluations of 8 touristic attractiveness with the highest score were examined. As a result of the research, it is observed that the visitors have negative comments about the destination such as lack of publicity, lack of direction signs, parking problem, and have a positive impression especially on the restoration Works carried out in Hatay Archeology Museum.

*Sorumlu Yazar: Halil SUNAR

E posta: halil.sunar@windowslive.com

¹ Bu çalışma 20-21 Nisan 2018 tarihleri arasında düzenlenen VII. Ulusal III. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumunda "Tripadvisor Aracılığıyla Online Müşteri Deneyimlerinin İncelenmesi: Hatay Örneği" başlığı ile sunulan bildiri metninin genişletilmiş ve yeniden gözden geçirilmiş halidir.

GİRİŞ

Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle birlikte ziyaretçiler seyahatlerini planlamadan önce internet aracılığıyla araştırma yapmaktadırlar. Bu bağlamda destinasyon seçiminde internet ve bilgi teknolojilerinin önemi gün geçtikçe daha da artmaktadır. Ziyaretçilerin planlarını oluştururken fikir sahibi olmak amacıyla destinasyon deneyimlerinin aktarıldığı uygulamaların sayısı hızla artmaktadır (Ateş vd., 2016: 470). Ziyaretçiler web siteleri ve uygulamalar aracılığıyla araştırmalar yapmakta, kullanıcı deneyimlerinin paylaşıldığı forum sitelerinden yararlanmaktadır (Summak vd., 2017: 836). Bu uygulamaların destinasyonun ziyaretçiler açısından nasıl algılandığı ve destinasyon açısından olumlu yönden etkilediği gibi olumsuz yönden de etkilemektedir. Bir destinasyon hakkında fikir sahibi olabilmek için internet üzerinden yapılan araştırmalarda kullanıcıların önem verdikleri kısıtlardan bir tanesi de destinasyona giden ziyaretçilerin deneyim ve yorumlarıdır. Bu bağlamda ziyaretçilerin memnuniyetini en üst seviyeye çıkartmak için eleştiriler dikkate alınmalıdır ve bu eksikliklerin giderilmesi ziyaretçilerin memnuniyet düzeylerini artırmakta, destinasyon imajına olumlu yönde katkı sağlamaktadır.

Bu çalışmanın konusunu telefon uygulaması da bulunan TripAdvisor adlı internet sitesinde Hatay'ı ziyaret eden ve deneyimleri TripAdvisor kullanıcıları ile paylaşılan yorumlar analiz edilerek, TripAdvisor kullanıcıları tarafından en yüksek puanı alan Hatay'ın 8 cazibesi ele alınmıştır. Bu altı değer hakkındaki yorumlar irdelenerek olumlu ve olumsuz yönlerini ortaya koyarak çözümler önerilmiştir.

DESTİNASYON SEÇİMİNDE İNTERNETİN ROLÜ VE ONLİNE YORUMLAR

Bilgisayar ve internet teknolojilerinin gelişmesiyle, insan hayatına etkisi her geçen gün daha da artmaktadır. Turizm sektöründe yenilikçiliği son yıllarda gelişen internet tabanlı akıllı teknolojiler ile önemli ivme kazanmaktadır (Gökalp ve Eren, 2016:2).Yapılan araştırmalar internete bağlı olan kişi ve cihaz sayısının her geçen gün katlanarak artış göstermekte ve 2020 yılında internete bağlı cihaz sayısı 50 milyar olacağı tahmin edilmektedir (Söğüt ve Erdem, 2017). Akıllı telefonların ortaya çıkışı internete erişimde sağladığı kolaylıklar, kullanıcıların bilgisayar ve internet aracılığıyla gerçekleştirebilecekleri tüm işlemleri telefonları üzerinden gerçekleştirebilmelerine olanak sağlamaktadır(Yücelten, 2016: 9-10). Bu gelişme akıllı telefon kullanımını ve turistik destinasyonlarla ilgili web tabanlı uygulamaların sayısının artmasına neden olmaktadır (Özdemir, 2007: 890).Bu tür uygulamalar destinasyonun kültürel, tarihi ve turistik çekicilikleri hakkında insanların fikir sahibi olmaları ve varış noktaları ile ilgili ulaşım, konaklama, yeme-içme, eğlence vb. ihtiyaçlar hakkında bilgi vermeyi amaçlamaktadır (Sarı ve Kozak, 2005: 258).Günümüz tüketicileri, yeni deneyimler yaşamak için ve yenilik arayışlarını karşılayacak alternatifler araştırmaktadırlar (Ha ve Jang, 2013: 155).Potansiyel turistleri destinasyona çekme açısından, online yorumların yapıldığı web siteleri stratejik bir önem arz etmektedir. Çevrimiçi yorumlara yapılan incelemelerin tüketicinin karar verme noktasında bağımsız etkiler üretebilmektedir (Ruiz-Mafe vd., 2018). Chan vd., (2017) yapmış oldukları çalışmada yapılan olumlu değerlendirmelerin tüketicilerin rezervasyon niyetlerini artırırken, olumsuz değerlendirmeler ise tüketicinin rezervasyon yapmasını engellemektedir.İnternet aracılığıyla destinasyonlar ile ilgili hazırlanan web siteleri,potansiyel turistlerin tatil planlarını şekillendirmesinde bilgi kaynağı olmasından dolayı destinasyon imajının oluşmasında etkili olmaktadır(Çiçek vd. , 2013: 2).

İnternet müşteri ve firma arasında karşılıklı ve etkin bir iletişimin kurulması neticesinde, müşteri istek ve ihtiyaçlarının daha kolay ve daha hızlı öğrenilmesi, etkin bir şekilde müşteri hizmetinin sunulmasına yardımcı olmakta, maliyetlerdeki düşüş ile müşterilere daha düşük fiyatlarda ürün ve hizmet sunulması gibi sağladığı avantajlar sonucu müşteri tatminini olumlu yönde etkilemektedir (İnan, 2002: 124-125; Ateş vd., 2016: 470).Tüketiciler içinde buldukları duruma göre yeni deneyimleri ile eski deneyimlerini, olması gereken ile mevcut durumu veya işletmenin vaatte bulunduğu ile gerçekleşen performansını karşılaştırabilmektedir (Boote, 1998: 142). İnternetin ve özellikle Web'in büyük bir gelişim göstermesiyle birlikte imaj ve teknoloji arasındaki bağ güçlü olmasından dolayı destinasyon yönetim örgütleri teknolojik sistemleri etkili imaj yaratmada önemli bir araç olarak kullanmaktadır (Pender ve Sharpley, 2005: 254). Ziyaretçi şikâyetlerinin doğru analiz edilmesi ve ziyaretçilerin beklentilerini karşılama ve iyileştirme çalışmaları gibi konular destinasyon için oldukça önemlidir.

TRİPADVİSOR SİTESİ VE UYGULAMASI

TripAdvisor gibi araçlar, gezginlerin gittikleri yerlerde kazandıkları deneyimleri, başka insanlarla paylaşmalarına imkân sağlamaktadır. TripAdvisor insanların birbirleriyle bağlantı kurabilmesine olanak sağlamaktadır (Scott, 2010). İnsanlar seyahatleri sırasında gittikleri ülke, bölge, yer veya işletme hakkında olumlu ya da olumsuz yaşadıkları deneyimlerini, TripAdvisor ve benzeri sitelerde yorum yazarak diğer insanlarla paylaşmaktadır (Aydm, 2016: 14; Güzel, 2014: 199). Kullanıcıların, tercihlerine göre en uygun otelde en uygun fiyatı bulabilmeleri için TripAdvisor, gezgin yorumları, kullanıcılar tarafından yüklenen fotoğraflar, haritalar, kolay rezervasyon imkânı, gidilen her yerde en uygun uçak biletleri, en iyi otelleri, restoranları ve yapılacak eğlenceler hakkında kullanıcılarına hizmet veren ve kullanıcılara kıyaslama seçenekleri sunan, TripAdvisor markalı siteler 49 pazarda sunulmakta olup aylık ortalama 390 milyon farklı ziyaretçiden oluşan, 500 milyonu aşkın yorum ve görüş ile dünyanın en büyük seyahat topluluğunu durumundadır. TripAdvisor, Inc. (NASDAQ:TRIP), kendisine bağlı kuruluşları aracılığıyla, farklı 22 seyahat medya markası altında web siteleri yönetmekte ve çalıştırmaktadır (www.tripadvisor.com.tr, 2018). TripAdvisor adlı site 28 dilde hizmet vermekte olup, aynı zamanda telefon uygulaması da bulunmaktadır ve uygulama ücretsizdir. Kullanıcılar tarafından ziyaret ettikleri yerlere 5 üzerinden puanların verildiği ve gidilen yerler hakkında deneyimlerin aktarıldığı, tavsiyelerde bulunduğu ve resimlerin paylaşıldığı sitedir. Günün en uygun fiyatlarını kullanıcılarına sunmak için 200'ü aşkın sitede arama yaparak otellerde %30'a kadar tasarruf sağlamaktadır (www.tripadvisor.com.tr, 2018). TripAdvisor, turistik tüketiciler için önemli kaynaklardan biri olup, içerdiği turizm işletmeleri ve işletme değerlendirmelerinin gerek nicel gerekse nitel yönden kapsamlı ve en yaygın çevrimiçi değerlendirme imkânı sunan kaynaklar arasındadır (Ak ve Sürücü, 2018: 530).

TripAdvisor'un özellikleri;

- Gezinlerce paylaşılan milyonlarca yorumları, görüşleri, videoları ve kullanıcılar tarafından paylaşılan fotoğraflar
- Yiyecek türlerine, fiyat aralıklarına ve kullanıcı deneyimlerine göre restoranlar keşfedilmektedir.
- Uçak bileti alımında alternatiflerle karşılaştırma imkânı sunmaktadır.
- Yakın çevredeki seçenekleri keşfetme imkânı sunmaktadır.
- Kullanıcılar kendi deneyimlerini aktarabilmektedirler.
- Seyahat planlamada belli başlı sorulara forumlarda yeterli düzeyde cevap bulabilme imkânı sunmaktadır.
- TripAdvisor'da henüz listelenmemiş bir otel, restoran veya gezilecek yerler eklenebilmektedir.
- Seyahat ederken ücretli veri dolaşım paketlerini almaya gerek kalmadan haritalar, yorumlar gibi seçenekleri ücretsiz sunmaktadır (www.tripadvisor.com.tr, 2018).

HATAY VE TURİZM

Akdeniz'in doğu ucunda yer alan Hatay, kuzeyden güneydoğuya doğru uzanan Nur Dağları, Kel Dağı ile Suriye Platoları arasında yer almaktadır (Yenipınar, 2010: 69). 13 medeniyete ev sahipliği yapmış 8 bin yıllık bir geçmişe sahip olan ve bu medeniyetlerin izlerini taşıyan "ilk küresel şehir" olma özelliğiyle Hatay önemli bir turizm destinasyonu olduğu söylenebilir. Çok kısa mesafeler ile camisini, havrasını ve kilisesinin görüldüğü, etnik kökeni, inancı farklı insanların bir arada, barış ve huzur içerisinde bir sorun olmadan, birlik ve beraberlik içinde yaşayabildiği bir şehirdir (Gökçe vd., 2017: 1475, Babat vd., 2017:818). Hatay, barışın, kardeşliğin ve hoşgörünün sembolü konumunda olan şehir olarak ön plana çıkmaktadır (Tosun ve Bilim, 2004: 128). Hatay yöresini tarihi boyunca göçlere açık olmasını sağlamaktadır. İnsan yaşamı kolaylaştıran iklim koşulları ve verimli topraklarının yanı sıra Anadolu'yu Çukurova yoluyla Suriye ve Filistin'e bağlayan yolların kavşak noktasında olmasıdır. Bunun yanı sıra Mezopotamya'dan Akdeniz'e çıkmak için kullanılacak en uygun limanlara sahip olmasıdır. Hatay, tarihi, inanç turizmi merkezleri, antik kentleri ve doğal çekicilikleri ile yüksek turizm potansiyeli olan cazibe merkezi konumundadır (www.hataykulturturizm.gov.tr, 2016)

1963 yılında Hristiyanlar için Papa tarafından hac merkezi ilan edilen ve dünyanın ilk kiliselerinden biri olan St. Pierre Kilisesi'nin burada olması ve Hristiyanlık tarihinde önemli bir yere sahip olan Hatay'ı, dört büyük patriklik merkezlerinden birisi yapmıştır. (www.gezihatay.com, 2017). Bunun dışında koleksiyon zenginliği açısından dünyanın ikinci büyük mozaik müzesi konumunda olan Hatay Arkeoloji Müzesi, Açıncı Hitit Saray Harabeleri, Kinet Höyüğü, İssos Harabeleri, Nekropoller, Ceylanlı Tarihi Yerleşimi ve Kaya Mezarı, İmna

Antik Kenti, Kızlar Sarayı, Tainat Antik Yerleşkesi, Dor Mabedi, Su Kanalları, Kastallar, Surlar, Payas Kalesi, Mancınık Kalesi, Sarıseki Mağarası, Cin Kulesi, Demir Kapı, Antakya Kalesi ve Surları, Koz Kalesi, Musa Ağacı, Demir Köprü, Darbısak Kalesi, Bakras Kalesi, Yavuz Sultan Selim Kervansarayı, Payas Sokullu Külliyesi, Ulu Camii, Habib-i Neccar Camii ve Türbesi, Kanuni Sultan Süleyman Camii, Barleam Manastırı, Aziz Piyer ve Aziz Paul Kilisesi, StSimon Manastırı, Tarihi Antakya Evleri, Şeyh Ahmet Kuseyri Camii ve Türbesi, Titus Tüneli Hatay’da turizm potansiyelini oluşturan varlıklarıdır. Tarihi ve kültürel varlıkların yanı sıra Harbiye Şelaleleri, Atik, Soğukoluk ve Batıyaz yaylaları bulunmaktadır. (Tosun ve Bilim, 2004: 128)

Tablo 1. Hatay Sınır Kapılarından Giriş İstatistikleri

Yıllar	Hatay’a Toplam Giriş	Önceki Yıla Göre Değişim (%)
2010	654.039	67,11
2011	493.998	-24,47
2012	351.435	-28,86
2013	385.633	9,73
2014	409.636	6,22
2015	152.858	-62,68
2016	121.901	-2025

Kaynak: DOĞAKA, 2018: 23

Tablo 1 incelendiğinde görüldüğü üzere Hatay’a giriş yapan kişi sayıları 2011 yılından itibaren gerileme yaşamış, 2013 ve 2014 yıllarında yükselişe geçse de takibindeki yıllarda tekrar azalma yaşanmıştır. Bunun nedenlerine bakıldığında ise Suriye’de yaşanan siyasal krizler sonucu yaşanan göç olayları ve Reyhanlı patlaması gibi basında çıkan imajı ve talebi olumsuz yönde etkileyen olaylardır.

Tablo 2. Hatay’da Müze ve Ören Yerleri Ziyaret Eden Kişi Sayıları ve Elde Edilen Gelirler

Yıllar	Giriş (Yerli)	Giriş (Yabancı)	Toplam	Elde Edilen Gelir(TL)
2010	191.493	55.919	247.412	925.187.00
2011	200.571	50.455	251.026	932.240.00
2012	208.623	37.280	245.903	761.204.00
2013	74.200	20.092	94.292	240.643.00
2014	59.607	12.504	72.111	187.089.00
2015	180.074	9.181	189.255	918.175.00
2016	-	-	173.615	939.733.00

Kaynak: DOĞAKA, 2018: 24

Tablo 2 Hatay’da müze ve ören yerleri ziyaret eden kişi sayıları incelendiğinde yerli ziyaretçiler 2010 yılından 2013 yılına kadar sürekli olarak artmış fakat 2013 ve 2014 yıllarında düşüş göstermiştir. Ardından 2015 yılında yükselişe geçmiştir. Bu yükselişin en önemli nedeni müzenin taşınarak yeni yerinde ziyaretçi kabul etmesidir. Bunun yanı sıra Hatay’da müze ve ören yerleri ziyaret eden kişi sayıları incelendiğinde yabancı ziyaretçiler 2010 yılından bu yana sürekli olarak azaldığı gözlemlenmektedir. Hatay’da müze ve ören yerlerinden elde edilen gelirler incelendiğinde en yüksek gelir 2016 yılında elde edilirken olurken en düşük gelir 2014 yılında elde edilmiştir.

MATERYAL VE YÖNTEM

TripAdvisor’da yer alan yorumlar bireylerin kendi özgür düşünceleri aracılığıyla deneyimlerini ifade etmektedir. TripAdvisor’da yapılan yorumlar farklı yönlerden inceleyen veya okuyan birisi farklı görüşler geliştirebilir ve bu görüşler olumlu veya olumsuz olabileceği gibi değişik şiddetlerde olabilmektedir (Moser ve Kalton, 1971: 316;

Karasar, 2005: 133).Tripadvisor'ın hem web sitesi bulunmakta hem de Android ve IOS tabanlı akıllı telefonlarda uygulaması bulunmaktadır. Yapılan araştırmada TripAdvisor internet web sitesi kullanıcılarının yapmış oldukları yorumlar ve değerlendirmeler üzerinden bilgiler elde edilmeye çalışılmıştır. TripAdvisor uygulamasında Hatay Destinasyonu hakkında 24.01.2018 tarihine kadar toplam2177 yorum yapılmıştır. TripAdvisor'da Hatay destinasyonu içerisinde gezilecek yerler olarak gruplanan 50 yerden, TripAdvisor kullanıcıları tarafından en yüksek puanı alan ilk 8 değer ele alınmıştır. Bu 8 değer sırasıyla; Hatay Arkeoloji Müzesi, Habib-i Neccar Camii, Eski Antakya, Titus Tüneli, Vakıflı Köyü, St Pierre Kilisesi, Hıdırbey Musa Ağacı, Harbiye Şelalesi'dir.

Seçilen 8turistik değerın TripAdvisor'da kullanıcılar tarafından yapılan yorumlar MAXQDA 2018 programına yüklenerek, yorumlarda kullanılan kelime sıkları incelenmiştir. Yapılan yorumlar ayrıca incelenerek olumlu ve olumsuz yönleri belirlenmiştir.

BULGULAR

Hatay Arkeoloji Müzesi

Hatay'ın farklı yerlerinde yapılan kazı çalışmaları sonucu çıkan eserlerin tek yerde toplanması amacıyla yapılan müze 1939 yılında tamamlanmıştır. Hatay Arkeoloji Müzesi, 23 Temmuz 1948 yılında ziyaretçilere açılmıştır. Bu müzede 2011 yılı itibariyle 8 sergi salonu, 5 deposu, oturma alanı bulunmakta ve toplam eser sayısı 35.433'tür. Zamanla müze binasının ihtiyaçları karşılayamaması ve koleksiyonların daha iyi sergilenmesi amacıyla; Hatay'da yeni bir Arkeoloji Müzesi'nin yapım çalışmaları 26 Mayıs 2011 tarihinde temel atımıyla başlanmış ve28 Aralık 2014 tarihinde hizmete açılmıştır (www.hatayarkeolojimuze.gov.tr, 2018). Yeni müzede sergiler kronolojik sıraya göre tasarlanarak ziyaretçilere sunulmaktadır.

TripAdvisor'da kullanıcılar tarafından oylanmış olan Hatay Arkeoloji Müzesi 5 üzerinden 4+ puanla ilk sırada yer almaktadır. TripAdvisor'da kullanıcılar Hatay Arkeoloji Müzesi hakkında toplamda 427 yorum yapmışlardır. Hatay Arkeoloji Müzesi'ne yorum yapan kişilerin %73'ü mükemmel olarak oylanırken, %19'u çok iyi, %6'sı ortalama, %1'i kötü, %1'i ise berbat olarak oylanmıştır. Yapılan yorumlar incelendiğinde Hatay Arkeoloji Müzesi için ziyaret eden kullanıcılar tarafından yapılan yorumlarında eski müze için 9733 kelime MAXQDA programında oluşturulan kelime frekanslarında en çok kullandıkları kelimeler;"bakımsız, küçük, güzel, etkileyici, mozaik, tarihi, mükemmel" kelimeleri ön plana çıkmaktadır. Yeni müze için ziyaret eden kullanıcılar tarafından yapılan yorumlarında1096 kelimedede "muhteşem, yeni, güzel, etkileyici, tarihi, önemli, kesinlikle, görülmesi, gereken" kelimeleri ön plana çıkmaktadır.

Habib-i Neccar Camii

Antakya'nın 638 yılında Müslüman Arapların himayesine geçtiği dönemde inşa edilmiştir. Günümüzdeki ülke sınırları baz alındığında inşa edilen ilk camii olarak kabul edilmekte ve dünyanın ilk ışıklandırılan caddesi olarak bilinen Kurtuluş Caddesi üzerinde bulunmaktadır. Camii Hz. İsa'nın havarilerine ilk inanan ve bu uğurda canını veren bir Antakyalı'nın ismini taşımaktadır. Bu olay Kuran-ı Kerim'de Yasin Suresi'nde geçmektedir. Camiide Habib Neccar, Şem'un Safa'nın, Yuhanna ve Pavlos'un türbesi bulunmakta ve ziyarete açıktır (DOĞAKA, 2018: 72).

TripAdvisor'da kullanıcılar tarafından oylanmış olan Habib-i Neccar Camii 5 üzerinden 4+ puanla ikinci sırada yer almaktadır ve kullanıcılar Habib-i Neccar Camii hakkında toplamda 176 yorum yapmışlardır. Habib-i Neccar Camii hakkında yorum yapan kişilerin %62'si mükemmel olarak oylanırken, %31'i çok iyi, %5'i ortalama, %1'i kötü, %1'i ise berbat olarak oylanmıştır. Yapılan yorumlar incelendiğinde Habib-i Neccar Camii'ni ziyaret eden kullanıcılar tarafından yapılan yorumlar 4617 kelimededen oluşmaktadır. MAXQDA programında oluşturulan kelime frekanslarında en çok kullandıkları kelimeler; "ilk, camii, ziyaret, tarihi, güzel, etkileyici, mutlaka, önemli, huzur, mükemmel" kelimeleri ön plana çıkmaktadır.

Eski Antakya Evleri ve Sokakları

Antakya'da ortak miras kabul edilen ve tarihe tanıklık etmiş yapımları iki asır öncesine dayanan evler bulunmaktadır. Bu evler Osmanlı dönemi Antakya konut mimarisinin özgün örneklerini gösteren süsleme ve işçilik görülmekte olup sayıları oldukça fazladır (DOĞAKA, 2018: 72). Dar sokaklarıyla, taş işlemleriyle ve dünyanın ilk ışıklandırılan caddesi Kurtuluş Caddesi'ni de içinde bulundurmaktadır.

TripAdvisor'da kullanıcılar tarafından oylanmış olan Eski Antakya Evleri ve Sokakları 5 üzerinden 4+ puanla üçüncü sırada yer almaktadır ve kullanıcılar Eski Antakya Evleri ve Sokakları hakkında toplamda 88 yorum yapmışlardır. Eski Antakya Evleri ve Sokakları hakkında yorum yapan kişilerin %58'i mükemmel olarak oylanırken, %36'sı çok iyi, %5'i ortalama, %1'i kötü olarak oylamıştır.

Yapılan yorumlar incelendiğinde Eski Antakya Evleri ve Sokakları için ziyaret eden kullanıcılar tarafından yapılan yorumlar 3444 kelimedenden oluşmaktadır. MAXQDA programında oluşturulan kelime frekanslarında en çok kullandıkları kelimeler; “eski, çok, tarihi, restore, bakımsız, etkileyici, dar, taş, evler, sokaklar, koruma” kelimeleri ön plana çıkmaktadır.

Titus-Vespasianus Tüneli

Seleucia Pierra antik kentinin liman kısmı olan aşağı şehir kısmında MS I. yy. da biriken suları yönlendirmek, limanın dolmasını ve yerleşim yerlerine sel baskınını önlemek amacıyla Roma İmparatoru Vespasianus tarafından MS 69 yılında başlayan tünel, oğlu Titus tarafından MS 81 yılında tamamlanmıştır (DOĞAKA, 2018: 76).

TripAdvisor'da kullanıcılar tarafından oylanmış olan Titus-Vespasianus Tüneli 5 üzerinden 4+ puanla dördüncü sırada yer almaktadır ve kullanıcılar Titus-Vespasianus Tüneli hakkında toplamda 84 yorum yapmışlardır. Titus-Vespasianus Tüneli hakkında yorum yapan kişilerin %70'i mükemmel olarak oylanırken, %27'si çok iyi, %2'si ortalama, %1'i kötü olarak oylamıştır.

Yapılan yorumlar incelendiğinde Titus-Vespasianus Tüneli için ziyaret eden kullanıcılar tarafından yapılan yorumlar 3573 kelimedenden oluşmaktadır. MAXQDA programında oluşturulan kelime frekanslarında en çok kullandıkları kelimeler; ““yer, tünel, Samandağ, Çevlik, etkileyici, mutlaka, güzel, yol, doğa, yeşil” kelimeleri ön plana çıkmaktadır.

Vakıflı Köyü

Hatay'ın Samandağ ilçesinde yer alan Vakıflı Köyü Türkiye'de nüfusu tamamıyla Ermeni olan tek yerleşim yeridir (DOĞAKA, 2018: 78). Doğayla iç içe olan bu köyde ibadete açık olan bir kilise bulunmaktadır.

TripAdvisor'da kullanıcılar tarafından oylanmış olan Vakıflı Köyü 5 üzerinden 4+ puanla beşinci sırada yer almaktadır ve kullanıcılar Vakıflı Köyü hakkında toplamda 175 yorum yapmışlardır. Vakıflı Köyü hakkında yorum yapan kişilerin %57'si mükemmel olarak oylanırken, %25'i çok iyi, %14'ü ortalama, %1'i kötü %3'ü berbat olarak oylamıştır.

Yapılan yorumlar incelendiğinde Vakıflı Köyü için ziyaret eden kullanıcılar tarafından yapılan yorumlar 3573 kelimedenden oluşmaktadır. MAXQDA programında oluşturulan kelime frekanslarında en çok kullandıkları kelimeler; “Ermeni, köy, reçel, organik, mutlaka, yöresel, likör, doğa, yeşil” kelimeleri ön plana çıkmaktadır.

St Pierre Kilisesi

Antakya'nın 2 km kuzey doğusunda, Reyhanlı karayolu üzerinde Haç Dağı'nın eteğindedir. Hz. İsa'ya inananlara ilk olarak burada “Hristiyan” denilmiştir. Papa 6. Paul tarafından 1963 yılında Hristiyanların Hac yeri olarak kabul edilmiştir ve her yıl 29 Haziran'da St. Pierre günü kutlamalar yapılmaktadır (DOĞAKA, 2018: 78).

TripAdvisor'da kullanıcılar tarafından oylanmış olan St Pierre Kilisesi 5 üzerinden 4 puanla altıncı sırada yer almaktadır ve kullanıcılar St Pierre Kilisesi hakkında toplamda 277 yorum yapmışlardır. St Pierre Kilisesi hakkında yorum yapan kişilerin %45'i mükemmel olarak oylanırken, %24'ü çok iyi, %17'si ortalama, %8'i kötü %6'sı berbat olarak oylamıştır.

Yapılan yorumlar incelendiğinde St Pierre Kilisesi için ziyaret eden kullanıcılar tarafından yapılan yorumlar 6652 kelimedenden oluşmaktadır. MAXQDA programında oluşturulan kelime frekanslarında en çok kullandıkları kelimeler; “kilise, mağara, ilk, küçük, mutlaka, en, eski” kelimeleri ön plana çıkmaktadır.

Hıdırbey Köyü Musa Ağacı

Halk arasında 2000-3000 yaşlarında olduğuna inanılan ağacın gövdesinin çevresi 35 metredir. Bu ağacın Hz. Musa'nın asasının Ab-ı Hayat sayesinde filizlenip kök saldığına dair efsaneler anlatılmaktadır. Ağacın etrafında birçok kafe ve işletme bulunmakla birlikte yöresel köy ürünleri satılmaktadır (DOĞAKA, 2018: 72).

TripAdvisor'da kullanıcılar tarafından oylanmış olan Hıdırbey Köyü Musa Ağacı 5 üzerinden 4 puanla yedinci sırada yer almaktadır ve kullanıcılar Hıdırbey Köyü Musa Ağacı hakkında toplamda 123 yorum yapmışlardır. Hıdırbey Köyü Musa Ağacı hakkında yorum yapan kişilerin %40'ı mükemmel olarak oylanırken, %34'ü çok iyi, %22'si ortalama, %3'ü kötü %1'i berbat olarak oylamıştır. Yapılan yorumlar incelendiğinde Hıdırbey Köyü Musa Ağacı için ziyaret eden kullanıcılar tarafından yapılan yorumlar 4478 kelimededen oluşmaktadır. MAXQDA programında oluşturulan kelime frekanslarında en çok kullandıkları kelimeler; "güzel, çay, kahve, kahvaltı, yöresel, reçel, çınar, köy, yer, eski, hayat, su" kelimeleri ön plana çıkmaktadır.

Harbiye Şelalesi

Antakya'ya 6 km uzaklıkta olan çağlayanlar bölgesi olan Harbiye'nin güneyinden çıkan kaynaklar şelaleler oluşturduktan sonra Asi Nehri'ne kavuşturulmaktadır (DOĞAKA, 2018: 72).Gastronomi turizminden bahsedildiğinde Hatay,Türkiye'nin önde gelen illerden biridir (Babat vd., 2016:86). Hatay'da gastronomi turizmi açısından öne çıkan önemli destinasyonlardan biriside Harbiye'dir. Bu bağlamda müşteri deneyimlerinde sadece şelale değil Harbiye genel olarak ele alınmaktadır. TripAdvisor'da kullanıcılar tarafından oylanmış olan Harbiye Şelalesi 5 üzerinden 3+ puanla sekizinci sırada yer almaktadır ve kullanıcılar Harbiye Şelalesi hakkında toplamda 283 yorum yapmışlardır. Harbiye Şelalesi hakkında yorum yapan kişilerin %37'si mükemmel olarak oylanırken, %26'sı çok iyi, %19'u ortalama, %11'i kötü %7'si berbat olarak oylamıştır. Yapılan yorumlar incelendiğinde Harbiye Şelalesi için ziyaret eden kullanıcılar tarafından yapılan yorumlar 8990 kelimededen oluşmaktadır. MAXQDA programında oluşturulan kelime frekanslarında en çok kullandıkları kelimeler; "güzel, çay, kahve, yemek, şelale, defne, kahvaltı, yöresel, hediye, çınar, doğa" kelimeleri ön plana çıkmaktadır.

Ön Plana Çıkan Olumsuz Yorumlar ve Eksiklikler

Araştırmada Hatay'ın Tripadvisor sitesinde ön plana çıkan 8 değer genel olarak ziyaretçiler tarafından iyi not olsa da birçok eksikliği de yorumlarda belirtmişlerdir. Hatay Arkeoloji Müzesi yorumları incelendiğinde müzenin eski yerinin şehir merkezinde oluşu trafik ve otopark gibi sorunları bulunmaktaydı. Müzeyi ziyaret eden ve yorumlayan Tripadvisor kullanıcıları ayrıca eski müzedeki eserlerin etkileyici ve mükemmel olmasına rağmen küçük olduğu hafta sonları çok kalabalık olduğunu belirtmişlerdir. Tüm bu sorunlar yeni müzede giderilmiş ve bu durum ziyaretçi puanlamasına eski müze 5 üzerinden 4 olarak değerlendirilirken yeni müzede 5 üzerinden 5 olarak değerlendirmişlerdir.

Habib-i Neccar Camii girişin ücretsiz olması ve ibadete açık olması aşırı yoğunluğa neden olurken diğer bir yandan ibadetini gerçekleştiren insanları rahatsız etmektedir. Bu sıkıntıların yanı sıra diğer sıkıntılar otopark, görevlilerin yetersiz oluşu, tuvaletlerin yetersiz olması, havalandırma yetersizliği ve Camii çevresindeki dilenciler olumsuzluklar olarak ön plana çıkmaktadır.

Eski Antakya Evleri ve Sokakları taş evler, dar sokakları ve mimarisiyle ziyaretçiler tarafından ilgi çekmektedir. Fakat yeterli yön levhalarının olması bu dar sokakların içerisinde bulunan kilise, bitki müzesi gibi değerler için gerekli yön levhalarının bulunmaması ve düzenli bir tur güzergâhı bulunmaması ziyaretçilerin gezerken kaybolmalarına neden olmaktadır.

Titus-Vespasianus Tüneli Çevlik sahilinde yol kenarında bulunmaktadır. Sahilin temiz olmaması, yeterli düzeyde çöp kovalarının olmayışı, etrafında tarım yapılması nedeniyle su kaynağının azaldığı dönemlerde azalan suyunda tarımcılar tarafından çekilmesi, ilaçlama yapılmaması sinek vb haşerelerin olması, tünelin içinin aydınlatılmaması ön plana çıkan olumsuzluklardır.

Vakıflı Köyü ve Hıdırbey Köyü Musa Ağacı Antakya ile Samandağ arasında bulunmaktadır. Bu karayolu üzerinde gerekli yön levhaları yetersiz bulunmakta, köye giden yolların bozuk ve dar olması ve köyde satılan ürünlerin bir denetim mekanizması ve standardının olmaması, burada bulunan kafe ve restoranlarda hizmet kalitesinin düşük olması ön plana çıkan olumsuzluklardır.

St Pierre Kilisesi etrafında bulunan dilencilerin fazla olması, çevre düzenlemesi eksikliklerinin olması ön plana çıkan olumsuzluklardır.

Harbiye Şelalesi, içerisinde bulunan kafelerin ve restoranların hizmet kalitesinin düşük olması, seyyar satıcıların delme çatma bir şekilde düzensiz olarak bulunmaları, çevre düzenlemesi eksiklikleri, dilenci çocukların

bulunması, çöp kovalarının bulunmaması, tur güzergâhı, yürüyüş yolu veya seyir terası gibi eksiklikler ön plana çıkan olumsuzluklardır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Barışın, kardeşliğin ve hoşgörünün sembolü konumunda olan şehir olarak ön plana çıkan Hatay, 13 medeniyete ev sahipliği yapmış 8 bin yıllık bir geçmişe sahip olan ve bu medeniyetlerin izlerini taşıyan “ilk küresel şehir” olma özelliğine sahiptir. Etnik kökeni, inancı farklı insanların bir arada, barış ve huzur içerisinde bir sorun olmadan, birlik ve beraberlik içinde yaşayabildiği bir şehirdir (Gökçe vd., 2017: 1475). Yapılan araştırmada tüm dünyada aktif olarak ve geniş bir kullanıcı kitlesine sahip olan TripAdvisor aracılığıyla Hatay’da ön plana çıkan 8 değer hakkında ziyaretçiler tarafından yapılan yorumlar incelenmiştir. Özellikle eski müze hakkında yapılan olumsuz yorumların yeni müzenin yapılmasıyla birlikte ortadan kalkmış ve ziyaretçi memnuniyeti sağlanmıştır. Bu nedenle ziyaretçiler tarafından belirtilen şikâyetler ve olumsuz görüşler dikkate alınarak giderilmesi ziyaretçi memnuniyeti artırabilmek ve beklentilerini karşılayabilmek açısından oldukça önemlidir.

Yapılan bu çalışmadaki öneriler ise:

- Turizm faaliyetlerini geliştirebilmek konusunda öncelikli olarak mevcut kaynakların iyileştirilmesi ve geliştirilmesi gerekmektedir.
- İlgili kurum ve kuruluşların iş birliği yaparak kültürel değerler planlı bir biçimde geliştirilmeli gerekli alt yapı eksiklikleri giderilmelidir.
- Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü Hatay’ın bütün değerlerini reklam ve tanıtım kampanyalarına eklemelidir.
- Ziyaretçiler, tur rehberleri, acentalar gibi turizm paydaşlarının beklentileri hakkında bilgi toplanmalı ve gerekli iş birliği sağlanmalıdır.
- Kamu kurumları ve özel sektör iş birliği ile eksiklikleri giderebilmek ve iyileştirme çalışmaları yapılarak değerlerin bilinirliği artırılmalı, çekici hale getirilmelidir.

KAYNAKÇA

- Ak, S. ve Sürücü, Ö. A. (2018). Termal Otel İşletmelerinin Çevrimiçi Tüketici Değerlendirmeleri Bağlamında İncelenmesi: Tripadvisor Örneği. 19. Ulusal Turizm Kongresi, Afyonkarahisar.
- Ateş, A., Kılınç, Ceyhan Ç., Sunar, H. (2016). Analysing Online Customer Experience with Tripadvisor: the Case of Konya, International Youth Science Forum “Litteris Et Artibus”, 24–26 November 2016, Lviv, Ukraine, 470-473.
- Aydın, B. (2016). Sosyal Medyada Restoran İmajı: Tripadvisor Örneği. Editor-Incheif, 1(1), 13-30. Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi, C.1, S.1, S.13-30.
- Babat, D., Gökçe, F., & Kocabozdoğan, K. (2016). Hatay’da Farklı Bir Lezzet: Kabak Tatlısı. Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 4(1), 77-85.
- Babat, D., Gökçe, F., & Varışlı, A. (2017). Hatay Mutfak Kültürünün Sürdürülebilirliğinde, Yöresel Yiyecek Üreticilerinin Rolü.1st International Sustainable Tourism Congress Kastamonu/Turkey *Proceedings Book*, 816-830
- Bilim, Y. ve Özer, Ö. (2013). Yerel Halk Gözüyle Konya’da Turizmin Önemi ve Ekonomik, Sosyal, Çevresel Etkileri, Ulusal KOP Bölgesel Kalkınma Sempozyumu.
- Chan, I. C. C., Lam, L. W., Chow, C. W., Fong, L. H. N. ve Law, R. (2017). The Effect of Online Reviews on Hotel Booking Intention: The Role of Reader-Reviewer Similarity. International Journal of Hospitality Management, 66, 54-65
- Çiçek, E. , Pala, U. ve Özcan, S. (2013) Destinasyon Tercihinde Web Sitelerinin Önemi: Yerli Turistler Üzerine Bir Araştırma, Sosyoteknik Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi Yıl:3 Sayı:5

- Gökalp, E. ve Eren, E. (2016). Akıllı Teknolojilerin Turizm ve Otelcilik Sektöründe Uygulanması, Orta Doğu Teknik Üniversitesi. Ankara.
- Güzel, Özlem F. (2014). Deneyimsel Kritik Değer Sürücülerinin Elektronik Ağızdan Ağıza İletişimle Seyahat 2.0 Bilgi Kanallarına Yansımaları: Tripadvisor. com Üzerinde Bir İçerik Analizi. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 10(22), 193-210.
- Ha, J. ve Jang, S. (2013). Variety seeking in restaurant choice and its drivers. International Journal of Hospitality Management, 32, 155-168.
- [http://www.gezihatay.com/sol_menu/index.php?id=2,](http://www.gezihatay.com/sol_menu/index.php?id=2) Erişim Tarihi; 7.02.2018.
- [http://www.hatayarkeolojimuze.gov.tr/HatayMuzeWeb/faces/jsp/layouts/about.jsp?place=5,](http://www.hatayarkeolojimuze.gov.tr/HatayMuzeWeb/faces/jsp/layouts/about.jsp?place=5) Erişim Tarihi; 01.03.2018.
- [http://www.hataydayatirim.com/sectorler.asp?HS=26&Sectorler=kultur-ve-turizm,](http://www.hataydayatirim.com/sectorler.asp?HS=26&Sectorler=kultur-ve-turizm) Erişim Tarihi; 16.02.2018.
- [http://www.hataykulturturizm.gov.tr/TR,60864/genel-bilgiler.html,](http://www.hataykulturturizm.gov.tr/TR,60864/genel-bilgiler.html) Erişim Tarihi; 16.02.2018.
- [http://www.konyarehberi.net/icerik/21/konyada-turizm-faaliyetleri.html,](http://www.konyarehberi.net/icerik/21/konyada-turizm-faaliyetleri.html) Erişim Tarihi; 25.01.2018.
- [http://www.tuyed.org.tr/konyanin-2023-hedefi-10-milyon-turist/,](http://www.tuyed.org.tr/konyanin-2023-hedefi-10-milyon-turist/) Erişim Tarihi; 25.02.2018.
- [https://tripadvisor.mediaroom.com/tr-about-us,](https://tripadvisor.mediaroom.com/tr-about-us) Erişim Tarihi; 10.02.2018. [https://www.tripadvisor.com.tr/,](https://www.tripadvisor.com.tr/) Erişim Tarihi; 16.02.2018.
- İnan, H. (2002) “Yeni Bir Pazarlama Aracı Olarak internet ve Firmalar Arası Pazarlamada internet Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Sınıflandırılması”, Çukurova Üniversitesi S.B.E. Dergisi, Cilt 9, Sayı 9. Konya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Verileri, 2016.
- Özdemir, G. (2007) Destinasyon Pazarlamasında İnternetin Rolü, Journal Of Yasar University 2(8), 889-898.
- Pender, L. ve Sharpley, R. (2005) The Management of Tourism, Sage Publications, London.
- Ruiz-Mafe, C., Chatzipanagiotou, K. ve Curras-Perez, R. (2018). The Role of Emotions and Conflicting Online Reviews on Consumers’ Purchase Intentions. Journal of Business Research, 89, 336-344.
- Sarı, Y. ve Kozak, M. (2005) Turizm Pazarlamasına İnternetin Etkisi: Destinasyon Web Siteleri İçin Bir Model Önerisi, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (9), 248-271.
- Scott, D. M. (2010). Pazarlama ve İletişimin Yeni Kuralları: Alıcılara Doğrudan Ulaşmak İçin Basın Bültenleri, Bloglar, Pod Yayını, Viral Pazarlama ve Online Medyadan Nasıl Faydalanılır?. İstanbul: Mediacat Yayınları.
- Söğüt, E. ve Erdem, A. (2017). Günümüzün Vazgeçilmez Sistemleri: Nesnelerin Haberleşmesi ve Kullanılan Teknolojiler, Şubat 2017.
- Summak, Mehmet E., Sunar, H. ve Coşkun, M. (2017). Otel Seçiminde Online Müşteri Deneyimlerine Dayalı Analitik Hiyerarşi Süreci Yönteminin Kullanılması: Booking.Com Örneği, International Congress On Cultural Heritage And Tourism, 829-837. Konya.
- Tosun, C. ve Bilim, Y. (2004). “Hatay’ın Turistik Bir Şehir Olarak Pazarlanması”, 1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, 15-16 Nisan 2004, ss. 269-288. Turizm Sektör Raporu, 2008. Konya Ticaret Odası, Ağustos. 1421
- Yenipınar, U. (2010). Antiocheia Mitolojik Öyküler Hatay, Etki Yayınları, İzmir.
- Yücelten, E. (2016), Üniversite Öğrencilerinde İnternet Bağımlılığı ve Akıllı Telefon Bağımlılığının Bağlanma Stilleri İle İlişkinin İncelenmesi (Yüksek Lisans Tezi), Üsküdar Üniversitesi. İstanbul