



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: [www.jrtr.org](http://www.jrtr.org)

ISSN:2148-5321

### İSTANBUL'DA BULUNAN ÖZEL MÜZELERE YÖNELİK E-YORUMLARIN İÇERİK ANALİZİYLE BİRLİKTE DEĞERLENDİRİLMESİ

Levent Selman GÖKTAŞ<sup>a</sup>

Mithat Zeki DİNÇER<sup>b</sup>

<sup>a</sup> İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye (leventselmangoktas@gmail.com)

<sup>b</sup> İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, İstanbul, Türkiye (mzdincer@istanbul.edu.tr)

#### ARTICLE HISTORY

##### **Received:**

31.03.2017

##### **Accepted:**

10.04.2017

##### **Anahtar Kelimeler:**

TripAdvisor  
İstanbul  
Özel müzeler  
İçerik analizi

##### **Keywords:**

TripAdvisor  
İstanbul  
Private museums  
Content analysis

#### ÖZ

Bu çalışmada İstanbul'da bulunan ve TripAdvisor üzerinden en çok yorum almış ilk on özel müzeye yönelik yapılmış yorumlar içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Değerlendirme sonucunda 4.868 adet yorum incelenmiş olup, yorumlar bina, restoran ve hediyelik eşya, yönetim, çevre ve ulaşım, ücret, koleksiyon ve personel gibi alt kategorilere ayrılarak olumlu ve olumsuz değerlendirmeler neticesinde oransal dağılımları sağlanmıştır. Müzelere yapılan ziyaretçi yorumları incelendiği zaman, Rahmi M. Koç Müzesi %81, Masumiyet Müzesi %69, Sakıp Sabancı Müzesi %75, İstanbul Modern Sanat Müzesi %62, İstanbul Oyuncak Müzesi %73, Pera Müzesi %63, Miniaturk %63, Ural Ataman Klasik Otomobil Müzesi %90, Sadberk Hanım Müzesi %75 ve SALT Galata İstanbul %72 "mükemmel" olarak değerlendirilmiştir.

#### ABSTRACT

In this study, the comments on the top ten most popular reviews in Istanbul and on TripAdvisor were analyzed by content analysis. As a result of evaluation, 4,868 reviews were reviewed and the interpretations were divided into sub categories such as building, restaurant and gift, management, environment, wage, collection and personnel, and positive and negative evaluations were provided. Rahmi M. Koç Museum 81%, Masumiyet Museum 69%, Sakıp Sabancı Museum 75%, Istanbul Modern Art Museum 62%, Istanbul Toy Museum 73%, Pera Museum 63%, Miniaturk 63%, Ural Ataman Classic Car Museum, 90%, Sadberk Museum 75% and SALT Galata Istanbul 72% "excellent" was considered.

## GİRİŞ

Dünya genelinde her geçen gün internet kullanım oranında artış yaşanmaktadır. Internet World Stats'ın 31 Aralık 2016 verilerine göre, dünya genelinde 3,696,238,430 kişi aktif internet kullanıcısıdır (Web1, 2017). Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırmalarına göre Türkiye'de 2016 yılında internet kullanan bireylerin oranı %61,2'dir (Web3, 2017). İnternet kullanımının artması sonucunda turizm pazarında da birtakım değişiklikleri beraberinde getirmiştir. Çevrimiçi satın alım sürecinde çevrimiçi incelemeler ve deneyimler satın alım sürecinde belirleyici faktör konumuna taşınmıştır (Tuominen, 2011, s.3). Birçok turist merak ettiği ve ilgi duyduğu destinasyonla ilgili daha fazla bilgi edinme arayışı içine girmiştir (Lee ve ark., 2006, s.815-828). E-turizmde konaklama hizmetleri, seyahat acenteleri ve tur operatörleri ve destinasyon çekicilikleri, farklı bilgi sistemlerini ve iletişim teknolojilerini kullanarak ve işletmelerin temel fonksiyonlarını yerine getirerek, e-ticaret uygulamalarını başarılı bir şekilde gerçekleştirme arzusu içerisindeyler (Çavuşoğlu, 2010, s.115-116). Bir turizm destinasyonunun veya işletmesinin web ortamında yer almaması, milyonlarca internet kullanıcısına ulaşamaması anlamına gelmektedir. Hızlı, dinamik ve güvenilir bir iletişim ortamı olarak internet, turizm endüstrisinde artan bilgi talebini de karşılamada etkili bir araçtır (Çuhadar ve ark., 2013, s.31). Gretzel ve Yoo'e göre, seyahat edenlerin dörtte üçü, gezilerini planlarken online tüketici incelemelerini bir bilgi kaynağı olarak kullanmaktadırlar (Gretzel ve Yoo 2008, s.35). İnternet'in kullanışlı hale gelmesi sayesinde insanlar seyahat ve gezilerini planlarken hızlı bir şekilde destinasyon hakkında bilgi alabilmekte ve destinasyonu daha önce ziyaret edenlerin yorumlarını inceleyerek destinasyon tercihlerini bu şekilde oluşturabilmektedirler. Dünyanın en büyük destinasyon, konaklama ve seyahat sitesi olan Trip Advisorda çeşitli müze kategorileri içerisinde binlerce yorumun bulunduğu görülmektedir. Müzeye gelen ziyaretçiler müzeden edindikleri olumlu ya da olumsuz izlenimlerini bu sitede paylaşabilmekte ve bu durum müzeye henüz gelmemiş olan ziyaretçilerin gelip gelmeme kararlarını çok büyük oranda etkileyebilmektedir. Bu anlamda yorumların olumlu yönde olması müzecilik faaliyetlerini olumlu yönde etkileyecektir. Müzeler yorumları inceleyerek sunulan hizmetlerin kalitesini artırarak beklentileri karşılayabilir. (Şahin ve Şad, 2016, s.983).

### Müzecilik ve Tarihsel Gelişimi

Önemli kültür kurumlarının başında gelen müzelerin meydana gelişini sağlayan en önemli etken, şüphesiz eski eserlere veya sanat eserlerine duyulan ilginin sonucu oluşturulan koleksiyonlardır (Kaya ve Adıgüzel, 2007, s.296). Bugün dilimizde kullanılan "Müze" sözcüğü Grekçe "Mouseion" kelimesinden türemiş olup, Grek mitolojisinde "Musalar" adı verilen tanrıçalara adanan tapınak ve Atina'da Musalara ayrılan tepe, Grek panteonun da ise, müzik ve şiir ilham eden esin perileri anlamına gelmektedir (Keleş, 2003, s.2). Geçmişten günümüze müzenin birçok tanımı yapılmıştır. Kültür ve Turizm Bakanlığı tanımına göre; tarihi eserler konusunda halkı bilinçlendirerek, kültür seviyelerini yükseltmeyi amaçlayan koleksiyonlar oluşturan, koruyan, tanıtan, sürekli ve geçici olarak sergileyen, eğiten, kültürel, sanatsal zevkini ve dünya görüşünü geliştirmesinde etkili olan, kamuya açık, kâr amacı gütmeyen eğitim, sanat ve bilim kurumlarıdır (Web2, 2017). UNESCO ve ICOM müzeciliğin farklı dinamikler kazanmasından sonra müze tanımında doğrudan ve dolaylı olarak değişimler yapmıştır. 1946-2001 yıllarında ICOM yasalarına göre müzecilik kavramının tarihsel gelişimi incelendiği zaman somut olmayan kültür mirası ve yaşayan kültür mirası kavramlarının ilk defa 2001 yılında müze tanımı içerisinde yer aldıkları görülür. Bu kavramların dahil edilmesiyle birlikte; somut ve somut olmayan kültür mirasının korunması, sürdürülmesi ve yönetimini düzenleyen her türlü kültür merkezi ve diğer kuruluşlar

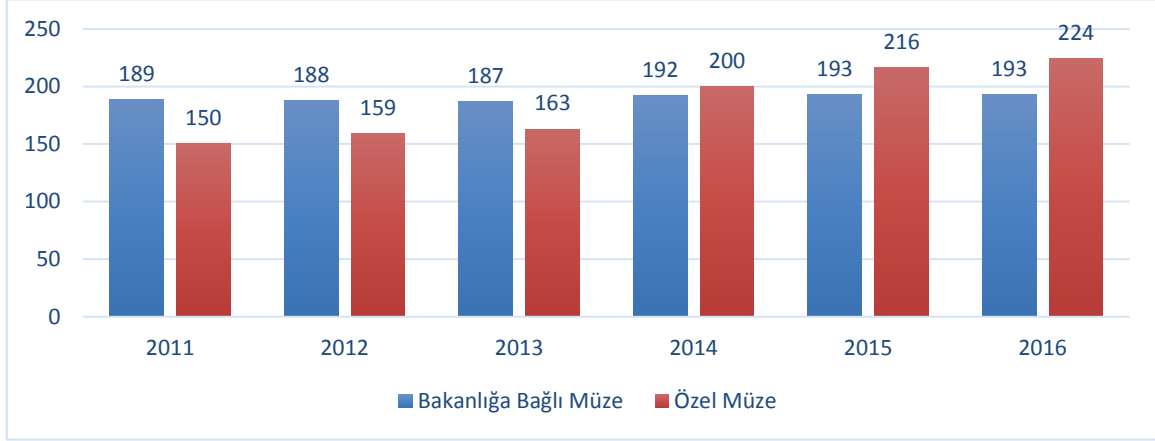
müze kapsamı içerisinde yer almaya başlamıştır (Altaylı, 2011, s.2). Tarihte müzecilik faaliyetleri ilk olarak Eski Mısır ve Mezopotamya’da değerli eşyaların savaştan galibiyetle ayrılan hükümdarlar tarafından ele geçirilerek gücün sembolünü temsil etmesi amacıyla halk önünde teşhir edilip tapınaklarda depolanmasıyla başlamıştır. Sanatsal olarak objelerin toplanması ise ilk olarak Eski Yunan’da başlamış ve önemli merkezlerde bu eserlerin sergilenebilmesi için hazine binaları inşa edilmiştir. Bugün ki anlamıyla müzelerin ortaya çıkışı ise 15. yüzyıla rastlamaktadır. Rönesans dönemi filozoflarının orta çağ öncesi bilgiye ulaşma gayretleri sonunda, tarihe tanıklık eden eserlerin değerli olarak kabul edilmeleri, bunların sistemli biçimde toplanarak, biriktirilmesine olanak sağlamıştır (Altunbaş ve Özdemir, 2012, s.3-4). Gerçek anlamda müzecilik ise, 18.yy.’da koleksiyonların kamulaştırılmasıyla gündeme gelmiştir. 1753’te Londra’da kurulan The British Museum, 1760’da Kassel’de Gamalde Galerie ve 1789’da Medici Ailesinin koleksiyonlarının yeniden düzenlenerek kamulaştırılmasıyla müzeler kısmen de olsa halka açık mekânlar haline gelmiştir (Yücel ve Uçar, 2006, s.1). Türkiye’de ilk müzecilik faaliyetleri Osmanlı İmparatorluğu döneminde 1846 yılında İstanbul’da bulunan Aya İrini Kilisesi’nin Fethi Ahmet Paşa tarafından müzeye dönüştürülmesiyle başlamıştır (Akkuş ve Efe, 2016, s.209). Cumhuriyetin ilanından sonra ise Türkiye’de 1930 yılında ziyarete açılan ilk müze Ankara’da bulunan Etnografya Müzesi’dir.

Günümüzde Türkiye’de 193 tanesi Kültür ve Turizm Bakanlığı bünyesinde, 224 tanesi ise özel müze kategorisinde yer alan toplam 409 adet müze bulunmaktadır. Her geçen gün artan müze sayısı müzecilik konusunda ekonomik, teknolojik ve nitelikli insan gücünde ortaya çıkan gelişmeler ile birlikte klasik müzecilik anlayışını terk ederek, yerini modern müzecilik anlayışına bırakmaktadır (Şahin ve Şad, 2016, s.984). 20. yüzyıldan sonra müzelerin pazarlama faaliyetleri farklılık göstermiş ve daha geniş amaçlar edinilmeye başlanılmıştır. Günümüzde müzeler eserleri toplama, koruma, belgeleme gibi asıl amaçlarının yanında, konferanslar ve seminerler gibi halkı eğitici ve bilinçlendirici, sosyal ve kültürel faaliyetlerin yürütüldüğü, sergilerin açıldığı, bilimsel yayınların yapıldığı, kısmen yeme-içme ve eğlence faaliyetlerinin düzenlendiği ülkemizin tanıtımına katkıda bulunan kültür ve eğitim kurumları haline gelmiştir (Sezer, 2010, s.45-46).

### **Turistik Destinasyon Olarak Müzeler ve Postmodern Müzecilik Akımı**

Müzeler kültür turizminin en önemli unsurlarındandır. Turizm ve müze birçok ortak benzerliğe sahiptir ve birbirlerine karşılıklı fayda sağlamaktadırlar. Turizmin bir bölgede gelişmesiyle birlikte müzelerde de ziyaret artışına neden olmakta ve saklanan koleksiyonların tanınırlığı bu vesileyle artmaktadır. Müzeler turizm açısından alternatif destinasyonlar oluşturmuş olurken aynı zamanda buldukları bölgeye ekonomik anlamda gelirden sağlanmış olmaktadır (Kervankiran, 2014, s.348). Kültürel miras turizminin en önemli destekçileri müzelerdir. Müze ile turizm arasında ki ilişki turizm hareketlerinin artması ve müzelerin yeni ziyaretçileri çekmesi ihtiyacıyla gelişmektedir (Jolliffe ve Smith, 2001, s.150). “Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü Mevzuatı” ile Türkiye’de bulunan devlet müzelerinde yönetimin örgütlenmesi ve görevleri belirlenmiştir. Türkiye’de faaliyet göstermekte olan Özel müzeler ise kâr amacı güden müzeler olarak Turizm Bakanlığı’nca denetlenmektedirler (Özkoç ve Duman, 2008, s.160).

**Tablo 1. Yıllara Göre Müze Sayıları, 2011-2016**



Kaynak: (Web3, 2017)

Türkiye’de 2017 yılı itibariyle Kültür ve Turizm Bakanlığı Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü’ne bağlı 193 müze ve Bakanlığın denetiminde bulunan 224 özel müze ile toplam 417 adet müze faaliyet göstermektedir (Web2, 2017).

**Tablo 2. 2015 Yılı Özel Müze ve Koleksiyoncu İstatistikleri**

Özel Müzelerdeki Eser Sayısı	391.401
Özel Müzelerin 2015 Yılı Ziyaretçi Sayısı	9.468.084
Koleksiyonculardaki Sikke Sayısı	110.347
Koleksiyonculardaki Eser Sayısı	125.820
Koleksiyonculardaki Toplam Eser Sayısı	236.167

Kaynak: (Web2, 2017)

Kültür ve Turizm Bakanlığı’na bağlı müze ve ören yeri ziyaretçi sayısı, 2015 yılında 2014 yılına göre %5,6 azalarak 28 milyon 122 bin 934 oldu. Özel müzelerin 2015 yılı ziyaretçi sayısı ise 9.468.084’dür.

Günümüz çağdaş müzecilik anlayışına bakıldığı zaman iki farklı durum tespit etmek mümkündür; birincisi, kişilerin müzelere ve objelere erişimini gözleyerek, müzeciliğin demokratikleşmeye başladığını görmek ve diğer taraftan, müzelerde sunulan yeni hizmet türleri ve müzelerin yeni imkânları dolayısıyla müzeciliğin ticarileşmeye başladığı söylenebilir. Yeni hizmet türleri ve yeni imkanlar sonucunda müzecilik tarihinde yeni bir kavram ortaya çıkmıştır; postmodern müzecilik (Artan, 2012, s.109-110). Postmodern sanıldığı gibi modern akımın sona ermesi anlamını taşımaz aksine modernin bir parçası olarak ortaya çıkmıştır. Modernlik ile postmodern süreçleri arasında net bir kopukluk bulunmamaktadır. Bu durum postmodern’in aslında geç modern olduğunu ortaya koymaktadır (Artan, 2012, s.110). Postmodern müzecilik yaklaşımında, müze ve ziyaretçi arasında iletişimin kurulması çok önemlidir. Rehberler ile birlikte ziyaretler yapılırken, film gösterileri izlenerek, seminerler düzenlenerek, atölye ve sanat uygulamaları gerçekleştirilerek, ziyaretçiler için gezi eğlenceli, eğitici ve anlamlı bir hal almaktadır. Bilgisayar destekli dokümatik ve interaktif sistemli sergiler ve simülatör gibi teknolojinin getirdiği imkanlar kullanılarak etkili bir sunum postmodern müzelerde gerçekleştirilmektedir (Kervankiran, 2014, s.352).

### **Araştırma Yöntemi**

Araştırma İstanbul'da bulunan özel müzelerin ziyaretçilerinin elektronik ortamda deneyimlerini aktarırken hangi olumlu ve olumsuz özellikler üzerinde durduklarının tespit edilmesi ve yorumlanmasını amaçlamaktadır. Çalışma elektronik ortamda paylaşılan yorumlardan faydalanarak İstanbul'da bulunan özel müzeler hakkında yapılan e-yorumların içerik analizi yapılarak değerlendirilmesini kapsamaktadır. Yorumlar bina, restoran ve hediyelik eşya, yönetim, çevre ve ulaşım, ücret, koleksiyon, personel alt boyutlarına ayrılmıştır. Alt boyutlar (bina, yönetim, çevre, ulaşım, ücret, koleksiyon, personel) Şahin ve Şad, 2016 yılında ki çalışmasından alınarak restoran ve hediyelik eşya alt boyutu eklenerek çalışmaya başlanılmıştır. Bu bağlamda araştırmada şu soruların cevapları aranmıştır;

1-) Müzeler ile ilgili yapılan e-yorumların derecelendirilmesi sonucu oluşan durum nasıldır?

2-) Müzeler ile ilgili yapılan e-yorumlarda yer alan olumlu-olumsuz yorumların bina, restoran ve hediyelik eşya, yönetim, çevre ve ulaşım, ücret, koleksiyon, personel gibi alt kategorilere göre dağılımı nasıldır?

### **Veri Toplama Kanalı**

Bu çalışmada İstanbul'da bulunan özel müzelerden TripAdvisor sitesi üzerinden en çok yorum alan ilk 10 müze incelenmiştir. E-yorumların içerik analizi için [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com)'un tercih edilmesinde ki neden, aylık 390 milyona yaklaşan tekil ziyaretçisi ile 435 milyon yorum ve görüşün yer aldığı dünyada 49 ülkede faaliyet gösteren en büyük seyahat, konaklama ve destinasyon tercihi bilgi kaynağına sahip olmasıdır (Web4, 2017). TripAdvisor'da bulunan bilgilerin çoğu kullanıcıları tarafından oluşturulmakta ve buraya gönderilmektedir. Kullanıcılar, bir destinasyon, otel, çekicilik veya hizmetler hakkında fikirlerini, yorumlarını ve puanlarını burada oluşturmaktadırlar (Miguens ve ark, 2008, s.2).

### **Veri Toplama Yöntemi ve Veri Analizi**

Bu çalışmada özel müzecilik faaliyetlerinin yoğun olduğu birbirinden farklı konseptlere ve eserlere sahip olan nitelikli, kaliteli ve modern müzeleri bünyesinde barındıran İstanbul şehri tercih edilmiştir. Çalışmada sanal ortamda yapılan yorumlar içerisinden müzelere yönelik olan tüm yorumların incelenmesinin emek ve zaman açısından mümkün olmaması nedeniyle araştırma örneklemi olarak İstanbul'da faaliyet gösteren özel müzeler içerisinden TripAdvisor sitesi üzerinden en çok yorum almış 10 özel müze tercih edilmiştir. Veriler taranırken, kullanılan TripAdvisor seyahat sitesinin dinamik bir yapıya sahip olması ve her an yeni yorumların eklenmesi nedeniyle araştırma 24.01.2017 tarihine kadar yapılan yorumlar ile sınırlandırılmış, bu tarihten sonra yapılan yorumlar ise değerlendirmeye alınmamıştır. Değerlendirmeye alınan yorumlar, Türkçe, İngilizce ve Rusça dillerinde yapılmış olan yorumlar olup diğer dillerde yapılan yorumlar değerlendirme dışı bırakılmıştır.

24.01.2017 tarihine kadar en çok yorumlanan ilk 10 özel müze şu şekilde sıralanmıştır:

**Tablo 3. Müzelere Yapılmış Yorum Sayıları**

Müze	Genel Yorum Sayısı	Türkçe, İngilizce ve Rusça Yapılmış Yorum Sayısı	(%)
Rahmi M. Koç Müzesi	1.069	1.029	%96
Masumiyet Müzesi	463	400	%86
Sakıp Sabancı Müzesi	441	405	%91
İstanbul Modern Sanat Müzesi	1.528	1.341	%87
İstanbul Oyuncak Müzesi	170	164	%96
Pera Müzesi	170	158	%92
Miniatürk	1.219	1.128	%92
Ural Ataman Klasik Otomobil Müzesi	133	133	%100
Sadberk Hanım Müzesi	56	56	%100
SALT Galata, İstanbul	56	54	%96

**Araştırma Bulguları****Tablo 4. Müzelere Yapılmış Yorumların Derecelendirilmesi**

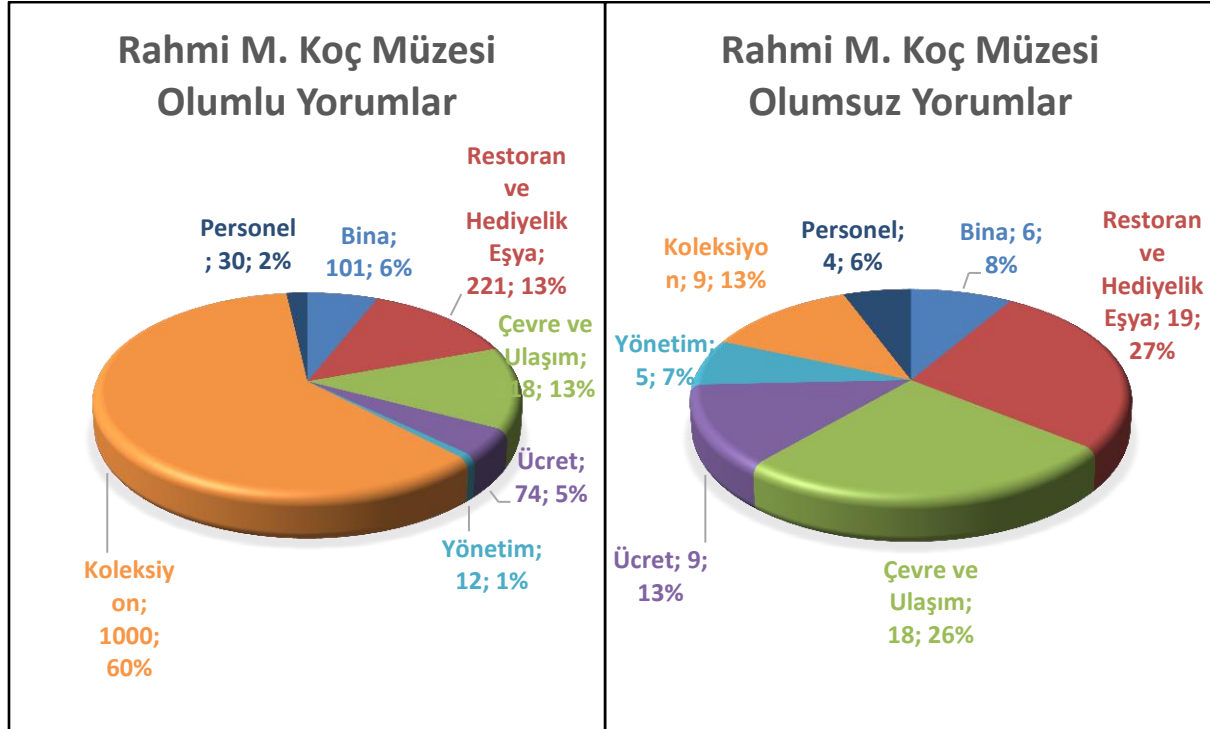
Müze	Mükemmel	Çok İyi	Orta	Kötü	Berbat	Toplam
Rahmi M. Koç Müzesi	831	167	27	4	-	1.029
Masumiyet Müzesi	278	87	27	6	2	400
Sakıp Sabancı Müzesi	304	86	11	3	1	405
İstanbul Modern Sanat Müzesi	828	395	84	23	11	1.341
İstanbul Oyuncak Müzesi	119	35	8	-	2	164
Pera Müzesi	100	54	3	-	1	158
Miniatürk	717	302	86	18	5	1.128
Ural Ataman Klasik Otomobil Müzesi	120	12	1	-	-	133
Sadberk Hanım Müzesi	42	14	-	-	-	56
SALT Galata, İstanbul	39	12	2	1	-	54

Rahmi M. Koç Müzesi'ne yapılmış olan 1.029 derecelendirme puanında %81'lik dilimini 831 değerlendirme sayısı ile ziyaretçiler "mükemmel" olarak değerlendirmişlerdir. İkinci sırada %16 ile ziyaretçilerin "çok iyi" olarak değerlendirdiği görülürken üçüncü sırada ise %3 oranına sahip olan "orta" derece yer almaktadır. Masumiyet Müzesi'ne yapılmış olan 400 derecelendirme puanının %69'una "mükemmel" denilirken, ikinci sırada %22 ile "çok iyi" ve üçüncü sırada ise %7 ile "orta" değerlendirme puanı yer almıştır. Sakıp Sabancı Müzesi 405 ziyaretçi tarafından derecelendirilmiş ve %75 oranında "mükemmel" %21 oranında "çok iyi" ve %3 oranında "orta" olarak değerlendirilmiştir. İstanbul Modern Sanat Müzesi 1.341 ziyaretçi tarafından değerlendirilerek en çok değerlendirme alan müze durumundadır. İstanbul Modern Sanat Müzesi %62 oranında "mükemmel", %30 oranında "çok iyi" %6 oranında "orta" olarak değerlendirilmiştir. İstanbul Oyuncak Müzesi 164 ziyaretçi tarafından değerlendirilmiş ve %73 oranında "mükemmel", %21 oranında "çok iyi" ve %5 oranında "orta" olarak değerlendirilmiştir. Pera Müzesi 164 ziyaretçi tarafından değerlendirilmiş ve %63 oranında "mükemmel", %34 oranında "çok iyi" ve %2 oranında "orta" olarak değerlendirilmiştir. Miniatürk 1.128 ziyaretçi tarafından değerlendirilmiş ve %63 oranında "mükemmel", %27 oranında "çok iyi" ve %8 oranında "orta" olarak değerlendirilmiştir. Ural Ataman Klasik Otomobil Müzesi 133 ziyaretçi tarafından değerlendirilmiş ve %90 oranında "mükemmel", %9 oranında "çok iyi" ve %1 oranında "orta" olarak değerlendirilmiştir. Sadberk Hanım Müzesi 56 ziyaretçi tarafından değerlendirilmiş olup %75 oranında

“mükemmel” ve %25 oranında “çok iyi” olarak değerlendirilmiştir. SALT Galata İstanbul en az yorumlanan onuncu müze durumunda olup sadece 54 ziyaretçi tarafından değerlendirilmiştir. SALT Galata İstanbul, %72 oranında “mükemmel”, %22 oranında “çok iyi” ve %4 oranında “orta” olarak değerlendirilmiştir.

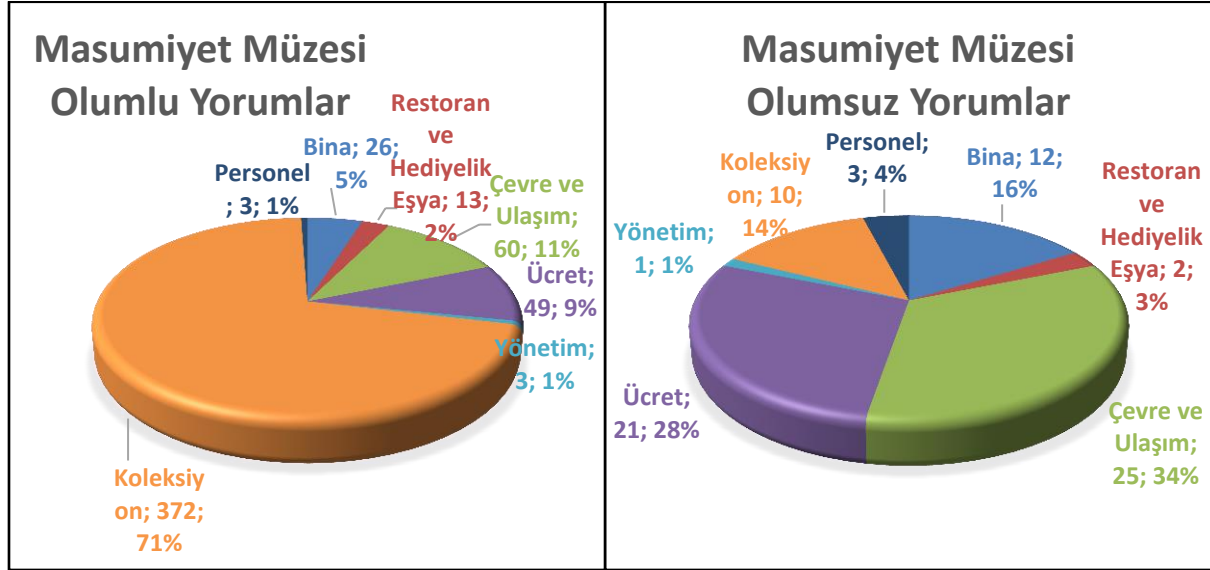
Yapılan bu yorumlar içerik analizine tabi tutulduğu zaman Rahmi M. Koç Müzesi, Masumiyet Müzesi, Sakıp Sabancı Müzesi, İstanbul Modern Sanat Müzesi, İstanbul Oyuncak Müzesi, Pera Müzesi, Miniaturk, Ural Ataman Klasik Otomobil Müzesi, Sadberk Hanım Müzesi ve SALT Galata, İstanbul’da alt kategorilere göre olumlu ve olumsuz yorumların dağılımı şu şekilde olmuştur;

**Tablo 5. Rahmi M. Koç Müzesine Yapılmış Olumlu-Olumsuz Yorumların Kategorilendirilmesi**



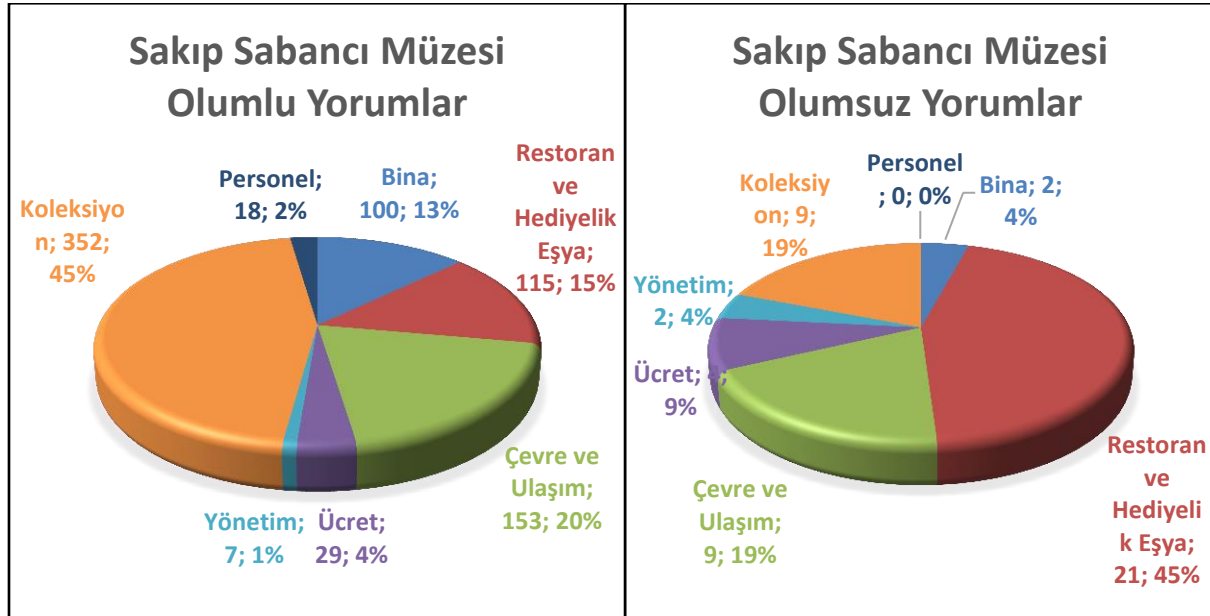
Rahmi M. Koç müzesine yapılmış olan toplam 1.029 yorum incelendiği zaman, %60 (1000) olumlu yorum olarak ilk sırayı koleksiyonların aldığı görülmektedir. Restoran ve hediyelik eşya ile çevre ve ulaşım alt kategorilerinin %13 (221 ve 218) oranında olumlu yorumlar olarak koleksiyondan sonra ikinci ve üçüncü sırayı paylaştıkları görülmektedir. Rahmi M. Koç müzesine yapılan olumsuz yorumlar incelendiği zaman ilk sırayı %27 (19) ile restoran ve hediyelik eşya alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırayı %26 (18) ile çevre ve ulaşım alırken üçüncü sırayı %13 (9) eşit oranlarıyla koleksiyon ve ücret almaktadır.

**Tablo 6. Masumiyet Müzesine Yapılmış Olumlu-Olumsuz Yorumların Kategorilendirilmesi**



Masumiyet müzesine yapılmış olan toplam 400 yorum incelendiği zaman, %71 (372) olumlu yorum olarak ilk sırayı koleksiyonların aldığı görülmektedir. İkinci sırada çevre ve ulaşım alt kategorisi %11 (60) oranında olumlu yorum ile bulunurken üçüncü sırada ise %9 (49) oranında olumlu yorum alan ücret bulunmaktadır. Masumiyet müzesine yapılan olumsuz yorumlar incelendiği zaman ilk sırayı %34 (25) ile çevre ve ulaşım alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırayı %28 (21) ile ücret alırken üçüncü sırayı %16 (12) oranı ile bina almaktadır.

**Tablo 7. Sakıp Sabancı Müzesine Yapılmış Olumlu-Olumsuz Yorumların Kategorilendirilmesi**

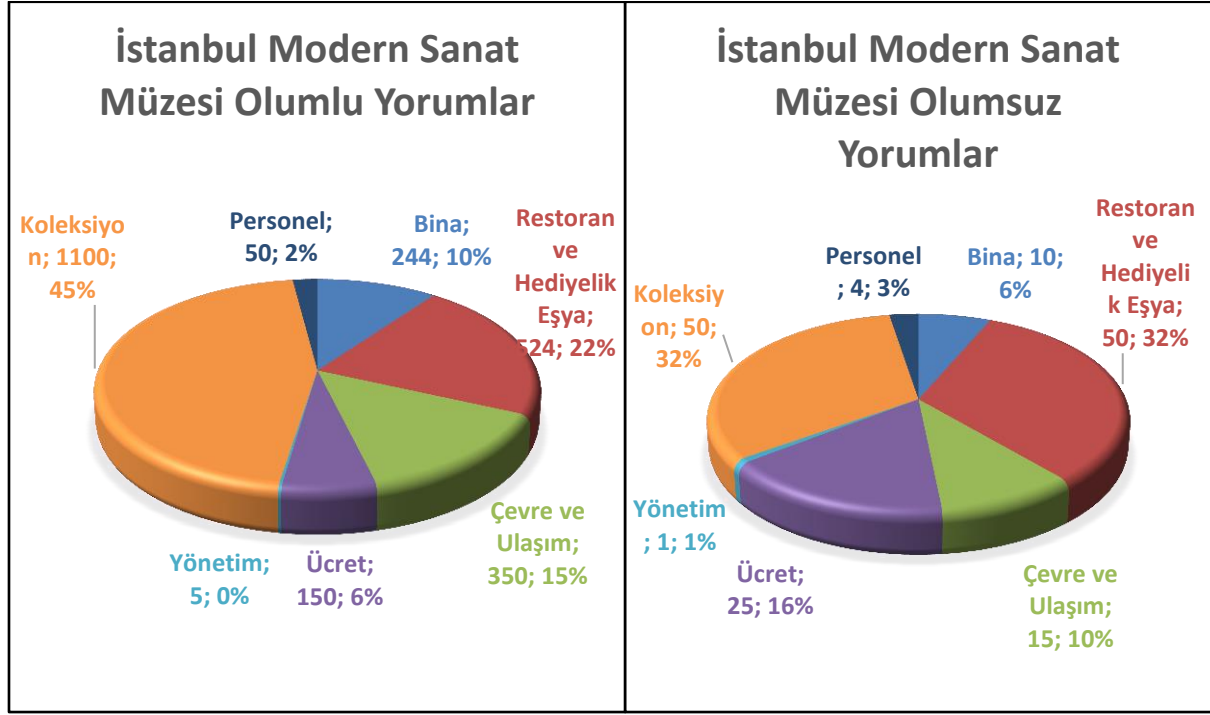


Sakıp Sabancı müzesine yapılmış olan toplam 405 yorum incelendiği zaman, %45 (352) olumlu yorum olarak ilk sırayı koleksiyonların aldığı görülmektedir. İkinci sırada çevre ve ulaşım alt kategorisi %20 (153) oranında olumlu yorum ile bulunurken üçüncü sırada ise %15 (115) oranında olumlu yorum alan restoran ve hediyelik eşya alt kategorisi yer almaktadır. Sakıp Sabancı müzesine yapılan olumsuz yorumlar incelendiği zaman ilk



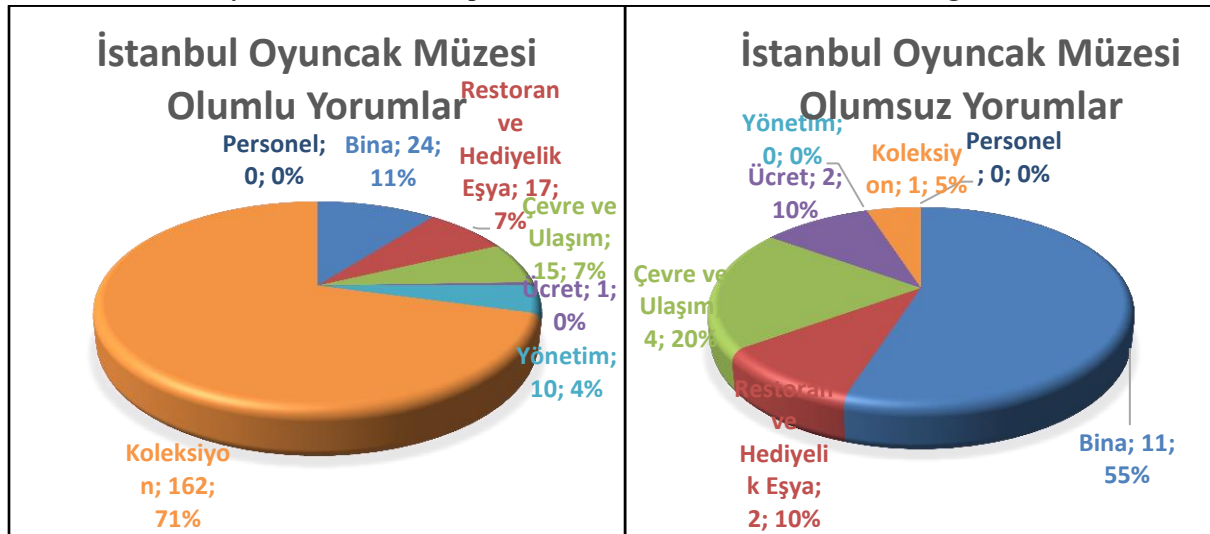
sırayı %45 (21) ile restoran ve hediyelik eşya alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci ve üçüncü sırayı %19 (9) oranı ile koleksiyon ve çevre ve ulaşım almaktadır.

**Tablo 8. İstanbul Modern Sanat Müzesine Yapılmış Olumlu-Olumsuz Yorumların Kategorilendirilmesi**



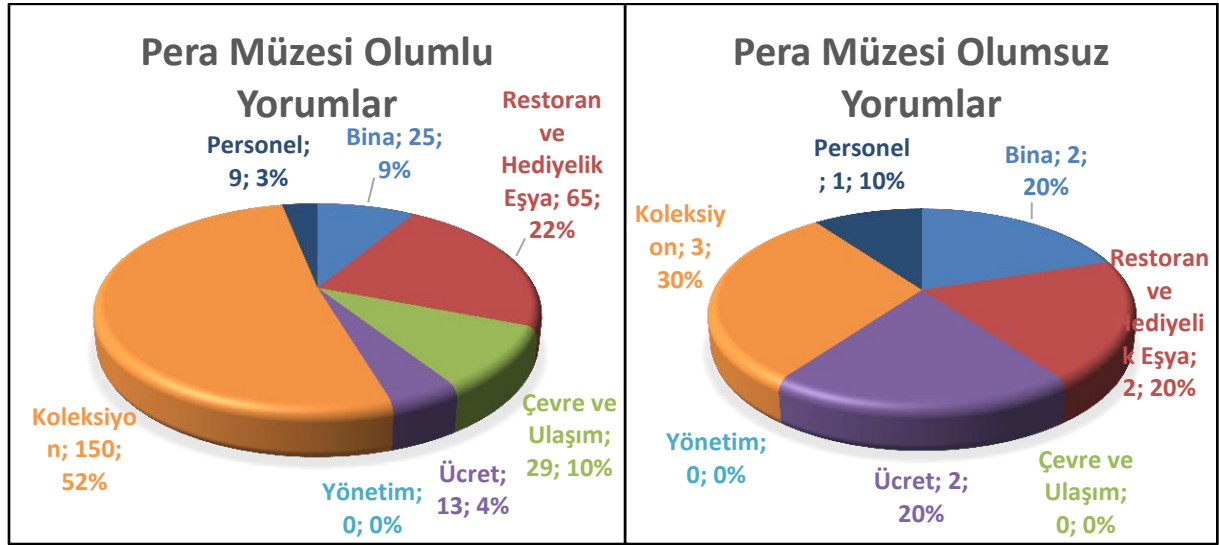
İstanbul Modern Sanat müzesine yapılmış olan toplam 1.341 yorum incelendiği zaman, %45 (1100) olumlu yorum olarak ilk sırayı koleksiyonların aldığı görülmektedir. İkinci sırada restoran ve hediyelik eşya alt kategorisi %22 (524) oranında olumlu yorum ile bulunurken üçüncü sırada ise %15 (350) oranında olumlu yorum alan çevre ve ulaşım alt kategorisi yer almaktadır. İstanbul Modern Sanat müzesine yapılan olumsuz yorumlar incelendiği zaman ilk sırayı %32 (50) ile koleksiyon ve restoran ve hediyelik eşya alt kategorilerinin paylaştığı görülmektedir. İkinci sırayı %16 (25) ile ücret alırken üçüncü sırayı %10 (15) oranı ile çevre ve ulaşım almaktadır.

**Tablo 9. İstanbul Oyuncak Müzesine Yapılmış Olumlu-Olumsuz Yorumların Kategorilendirilmesi**



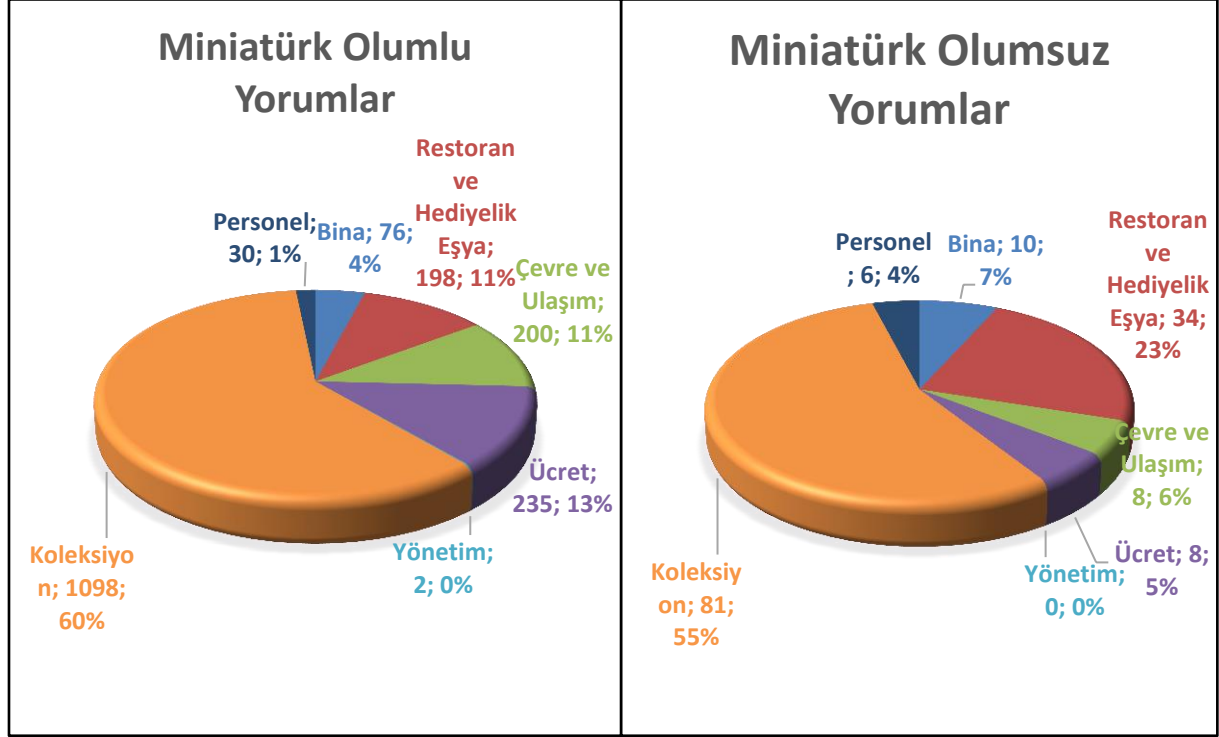
İstanbul Oyuncak müzesine yapılmış olan toplam 164 yorum incelendiği zaman, %71 (162) olumlu yorum olarak ilk sırayı koleksiyonların aldığı görülmektedir. İkinci sırada bina alt kategorisi %11 (24) oranında olumlu yorum ile bulunurken üçüncü sırada ise %7 (17) oranında olumlu yorum alan restoran ve hediyelik eşya alt kategorisi yer almaktadır. İstanbul Oyuncak müzesine yapılan olumsuz yorumlar incelendiği zaman ilk sırayı %55 (11) ile bina alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırayı %20 (4) ile çevre ve ulaşım alırken üçüncü sırayı %10 (2) oranı ile ücret ve restoran ve hediyelik eşya alt kategorileri paylaşmaktadır.

**Tablo 10. Pera Müzesine Yapılmış Olumlu-Olumsuz Yorumların Kategorilendirilmesi**



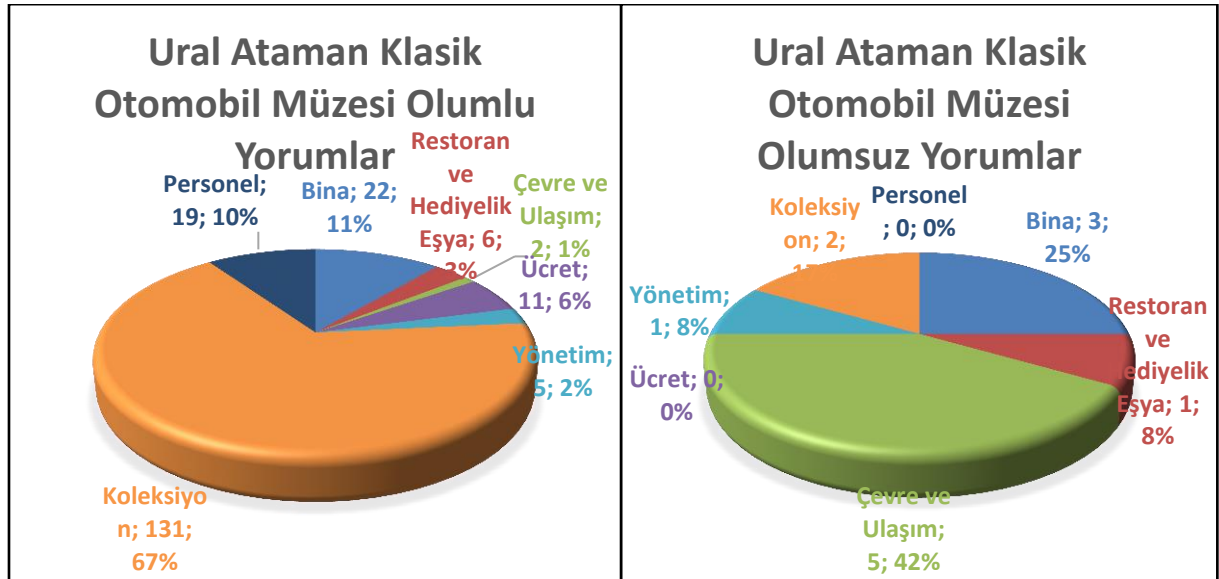
Pera müzesine yapılmış olan toplam 158 yorum incelendiği zaman, %52 (150) olumlu yorum olarak ilk sırayı koleksiyonların aldığı görülmektedir. İkinci sırada restoran ve hediyelik eşya alt kategorisi %22 (65) oranında olumlu yorum ile bulunurken üçüncü sırada ise %10 (29) oranında olumlu yorum alan çevre ve ulaşım alt kategorisi yer almaktadır. Pera müzesine yapılan olumsuz yorumlar incelendiği zaman ilk sırayı %30 (3) ile koleksiyon alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırayı %20 (2) ile restoran ve hediyelik eşya, bina ve ücret kategorileri paylaşırken, üçüncü sırada %10 (1) oranı ile personel alt kategorisi yer almaktadır.

Tablo 11. Miniaturk Müzesine Yapılmış Olumlu-Olumsuz Yorumların Kategorilendirilmesi



Miniaturk'e yapılmış olan toplam 1.128 yorum incelendiği zaman, %60 (1.098) oranında olumlu yorum olarak ilk sırayı koleksiyon alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırada ücret alt kategorisi %13 (235) oranında olumlu yorum ile bulunurken üçüncü sırada ise %11 (200) oranında olumlu yorum alan çevre ve ulaşım alt kategorisi yer almaktadır. Miniaturk'e yapılan olumsuz yorumlar incelendiği zaman ilk sırayı %55 (81) ile koleksiyon alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırayı %23 (34) ile restoran ve hediyelik eşya alt kategorisi alırken üçüncü sırayı ise, %7 (10) oranı ile bina alt kategorisi almaktadır

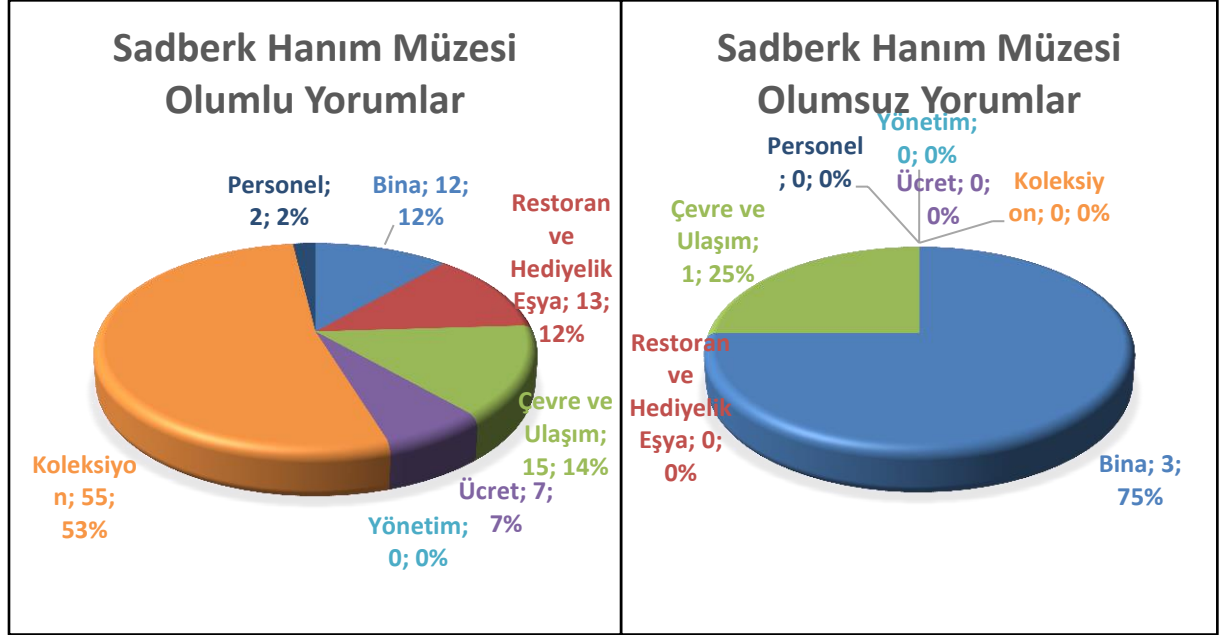
Tablo 12. Ural Ataman Klasik Otomobil Müzesine Yapılmış Olumlu-Olumsuz Yorumların Kategorilendirilmesi



Ural Ataman Klasik Otomobil müzesine yapılmış olan toplam 133 yorum incelendiği zaman, %67 (131) oranında olumlu yorum olarak ilk sırayı koleksiyon alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırada bina alt kategorisi %11 (22) oranında olumlu yorum ile bulunurken üçüncü sırada ise %10 (19) oranında olumlu yorum alan personel alt kategorisi yer almaktadır. Ural Ataman Klasik Otomobil müzesine yapılan olumsuz yorumlar

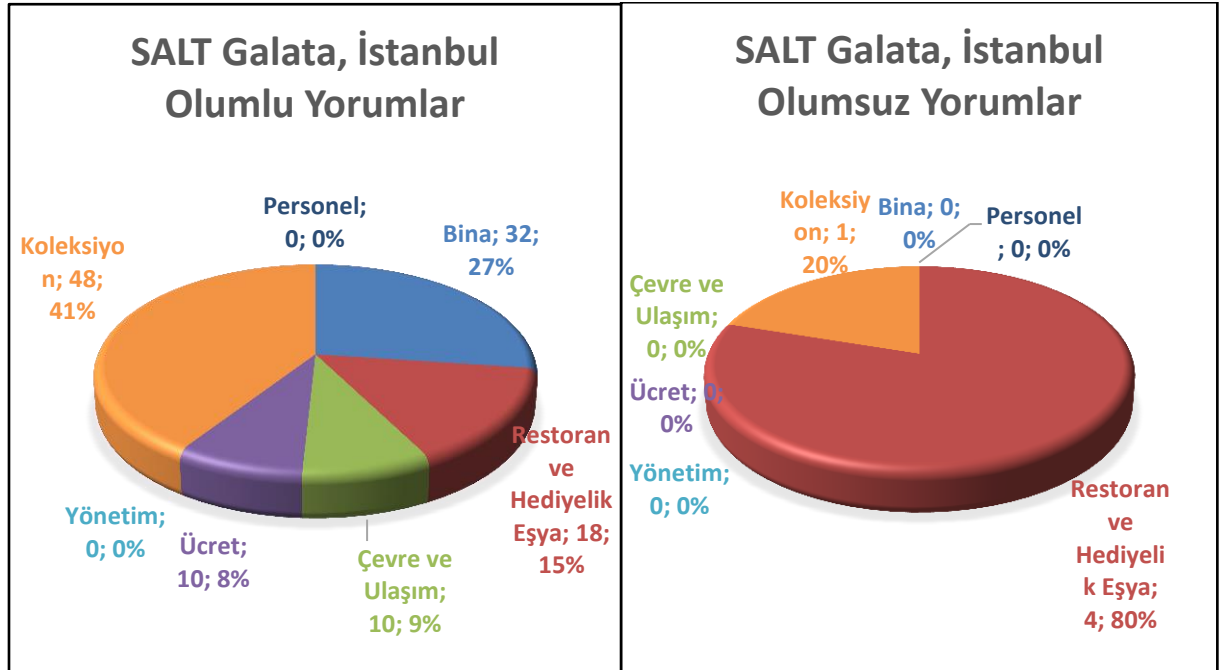
incelendiği zaman ilk sırayı %42 (5) ile çevre ve ulaşım alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırayı %25 (3) ile bina alt kategorisi alırken üçüncü sırayı ise, %17 (2) oranı ile koleksiyon alt kategorisi almaktadır.

**Tablo 13. Sadberk Hanım Müzesine Yapılmış Olumlu-Olumsuz Yorumların Kategorilendirilmesi**



Sadberk Hanım müzesine yapılmış olan toplam 56 yorum incelendiği zaman, %53 (55) oranında olumlu yorum olarak ilk sırayı koleksiyon alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırada çevre ve ulaşım alt kategorisi %14 (15) oranında olumlu yorum ile bulunurken üçüncü sırada ise %12 (13) oranında olumlu yorum alan restoran ve hediyelik eşya alt kategorisi yer almaktadır. Sadberk Hanım müzesine yapılan olumsuz yorumlar incelendiği zaman ilk sırayı %75 (3) ile bina alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırayı %25 (1) ile çevre ve ulaşım alt kategorisi almaktadır. Sadberk hanım müzesine 56 incelenen yorum içerisinde sadece 4 olumsuz yorum çıkmıştır 3'ü bina alt kategorisine 1 tanesi ise çevre ve ulaşım alt kategorisine dahil edilen olumsuz yorumlardır.

**Tablo 14. Salt Galata Müzesine Yapılmış Olumlu-Olumsuz Yorumların Kategorilendirilmesi**



Salt Galata İstanbul müzesine yapılmış olan toplam 54 yorum incelendiği zaman, %41 (48) oranında olumlu yorum olarak ilk sırayı koleksiyon alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırada bina alt kategorisi %27 (32) oranında olumlu yorum ile bulunurken üçüncü sırada ise %15 (18) oranında olumlu yorum alan restoran ve hediyelik eşya alt kategorisi yer almaktadır. Salt Galata İstanbul müzesine yapılan olumsuz yorumlar incelendiği zaman ilk sırayı %80 (4) ile restoran ve hediyelik eşya alt kategorisinin aldığı görülmektedir. İkinci sırayı %20 (1) ile koleksiyon alt kategorisi almaktadır. Salt Galata İstanbul müzesine 54 incelenen yorum içerisinde sadece 5 olumsuz yorum çıkmıştır 4'ü restoran ve hediyelik eşya alt kategorisine 1 tanesi ise koleksiyon alt kategorisine dahil edilen olumsuz yorumlardır.

## SONUÇ

İstanbul ilinde bulunan ve TripAdvisor üzerinden en çok yorum almış olan ilk on müze çalışmanın odak noktasını oluşturmaktadır. TripAdvisor sitesinden elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuş ve bina, restoran ve hediyelik eşya, yönetim, çevre ve ulaşım, ücret, koleksiyon, personel alt kategorilerine göre olumlu ve olumsuz ziyaretçi yorumları incelenmiştir. Müzelere yapılan ziyaretçi yorumları incelendiği zaman, Rahmi M. Koç Müzesi %81, Masumiyet Müzesi %69, Sakıp Sabancı Müzesi %75, İstanbul Modern Sanat Müzesi %62, İstanbul Oyuncak Müzesi %73, Pera Müzesi %63, Miniaturk %63, Ural Ataman Klasik Otomobil Müzesi %90, Sadberk Hanım Müzesi %75 ve SALT Galata İstanbul %72 “mükemmel” olarak değerlendirilmiştir. Bu durumda müzeler genel itibarıyla mutlaka görülmesi gereken müzeler içerisinde yer almaktadır. Alt boyutlara indirgenerek yorumlar incelendiği zaman Rahmi M. Koç Müzesi %60, Masumiyet Müzesi %71, Sakıp Sabancı Müzesi %45, İstanbul Modern Sanat Müzesi %45, İstanbul Oyuncak Müzesi %71, Pera Müzesi %52, Miniaturk %60, Ural Ataman Klasik Otomobil Müzesi %67, Sadberk Hanım Müzesi %53 ve SALT Galata İstanbul %41 oranında koleksiyon kategorisinde olumlu yorumlar almıştır. Bütün müzelerde en çok olumlu yorum yapılan koleksiyon kategorisi olmuştur. En çok olumsuz yorum alan kategoriler müzeler bazında incelendiği zaman, Rahmi M. Koç müzesinde %27 (19) ile restoran ve hediyelik eşya, Masumiyet müzesinde %34 (25) ile çevre ve ulaşım, Sakıp Sabancı müzesinde %45 (21) ile restoran ve hediyelik eşya, İstanbul Modern Sanat müzesinde %32 (50) ile koleksiyon ve restoran ve hediyelik eşya, İstanbul Oyuncak müzesinde %55 (11) ile bina, Pera müzesinde %30 (3) ile koleksiyon, Miniaturk de %55 (81) ile koleksiyon, Ural Ataman Klasik Otomobil müzesinde %42 (5) ile çevre ve ulaşım, Sadberk Hanım müzesinde %75 (3) ile bina ve Salt Galata İstanbul müzesinde %80 (4) ile restoran ve hediyelik eşya alt kategorilerinin ilk sırayı aldığı görülmektedir.

Özel müzelerin ziyaretçi tatmin düzeylerini arttırmaları için olumsuz yorumların dikkate alınması ve bu doğrultuda sorunların çözümünü başarabilecek projeleri hayata geçirmeleri gerekmektedir. Müzelerin ulaşım ağını geliştirmek için İstanbul büyükşehir belediyesi ile görüşülüp ulaşım sorununun çözüme kavuşturulması gerekmektedir. Personel seçimine dikkat edilmeli ve personelin eğitilmiş, güler yüzlü ve ilgili olmasına dikkat edilmelidir. Sergilenen koleksiyonların bakımı sağlanmalı ve koleksiyon sayısı ve türü müzelerine uygun şekilde artırılmalıdır. Geçici olarak getirilen sergi ve koleksiyonlar özenle seçilmeli ve daha fazla ziyaretçi çekebilmek için resmi siteden, sosyal medya ağlarından ve şehirde ki reklam panolarından bilgilendirici ve tanıtıcı faaliyetlerde bulunmalıdır. Binalar için yapılan olumsuz yorumlar genellikle engelli ziyaretçiler için uygun olmadığı yönündedir. Müze yöneticileri binanın durumuna uygun bir şekilde asansör sistemi ile engelli ziyaretçilerin önünde ki bu büyük engeli kaldırabilirler. Ücret ile ilgili yapılan olumsuz yorumların azaltılabilmesi için müze karta özel indirimlerin oranı artırılmalı ve müze kart teşviki sağlanırken ziyaretçilerin memnuniyet düzeyleri de bu şekilde artırılabilir. Restoran ve hediyelik eşya kategorisi için yapılan olumsuz yorumlar genellikle restoran ücretlerinin aşırı pahalı olması ve hediyelik eşya çeşidinin oldukça az olmasından kaynaklanmaktadır. Bu durumda fiyatlar tekrar incelenebilir ve gruplara özel kampanyalar uygulanabilir. Aynı şekilde hediyelik eşya çeşidinde de artış sağlanarak ziyaretçilerin müzeden memnun ayrılması sağlanabilir olacaktır.

Ayrıca bu çalışmadan sonra yapılacak çalışmalarda da TripAdvisor dışındaki seyahat siteleri de araştırma kapsamına alınarak Türkiye’de ki diğer özel müzeler için de benzer çalışma yapılabilir veya kıyaslanarak analiz farklı boyut kazanabilir.

**KAYNAKÇA**

- Aicher, T. J., Brenner, J. ve Aicher, T. J. (2015). Individuals' motivation to participate in sport tourism: a self-determination theory perspective. *International Journal of Sport Management, Recreation and Tourism*, 18, 56-81.
- Akkuş, Z. ve Efe, T. (2016), Türkiye'de Kültür Ve Turizm Bakanlığı'na Bağlı Müzelerin Güvenliği ve Polisin Rolünün Değerlendirilmesi, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), s.204-226
- Altaylı, A. (2011), Müzenin Kentsel Planlama ve Toplumsal Dönüşümdeki Rolü, 29. Müzeler Haftası Kültür Mirası ve Müzeler Öğrenci Konferansı, s.1-10
- Altunbaş, A ve Özdemir, Ç. (2012), Çağdaş Müzecilik Anlayışı ve Ülkemizde Müzeler, <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/4655,makale.pdf?0>
- Artan, E. Ç. (2012), Etkileşim Düzlemi ve Tüketim Mekânı Olarak Postmodern Müzeler İstanbul'daki Özel Müzeler Üzerine Bir İnceleme, *İLETİ-Ş-İM*, 105-132.
- Çavuşoğlu, M. (2010), Konaklama İşletmelerinde Elektronik Ticaret Kullanımı: Gökçeada ve Bozcaada 'da Bir Araştırma, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(2). S.111-141
- Çuhadar, M., Aydoğan, T. ve Bahar, H. (2013), Ege Bölgesi Antik Kentleri İçin Coğrafi Bilgi Sistemi Destekli Turist Rota Planlayıcısı Tasarımı, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(1). S.31-39
- Gretzel, U. ve Yoo, K. H. (2008), Use And Impact of Online Travel Reviews, In P. O'Connor, W. Höpken, & U. Gretzel (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism*, 35-46.
- Jolliffe, L. ve Smith, R. (2001). Heritage, Tourism and Museums: The Case of the North Atlantic Islands of Skye, Scotland and Prince Edward Island, Canada. *International Journal of Heritage Studies*, (7)2, 149-172.
- Kaya, Ş. ve Adıgüzel, H. (2007), Türkiye'de Müzecilik: 100 Müze 1000 Eser 2.Cilt, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları, İstanbul
- Keleş, V. (2003), Modern Müzecilik ve Türk Müzeciliği. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(1-2).
- Kervankiran, İ. (2014), Dünyada Değişen Müze Algısı Ekseninde Türkiye'deki Müze Turizmine Bakış, *Turkish Studies-International Periodical for The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(11), 348-369
- Lee, G., Cai, L. ve O'leary A. J. (2006), WWW. Branding States. US: An Analysis of Brand-building Elements in the US State Tourism Websites, *Tourism Management*, 27(5), 815-828
- Miguéns, J., Baggio, R., ve Costa, C. (2008), Social Media and Tourism Destinations: Tripadvisor Case Study. *Advances in Tourism Research*, 26-28
- Özkoç, A. G. ve Duman, T. (2008), Müzelerde Sergilenen Eserlerin Elde Edilmesi ve Korunmasına Yönelik Müze Yöneticilerinin Görüşleri, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2),157-168
- Sezer, M. S. (2010), Türkiye Turizm Sektöründe Müze Turizminin Payının Değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Kamu Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Şahin, S ve Şad, B. (2016), E-Yorumlar Müzeler İçin Ne Diyor? 17. Ulusal Turizm Kongresi, 982-994
- Tuominen, P. (2011), The Influence of TripAdvisor Consumer-Generated Travel Reviews on Hotel Performance, University of Hertfordshire Business School Working Paper
- Yücel, D ve Uçar, N. (2006), Türkiye'de Müzeler ve Müzecilik, *Hürriyet Gösteri Dergisi*
- Web1: <http://www.internetworldstats.com>, 2017 [Erişim Tarihi, 10.03.2017]
- Web2: <http://www.kulturvarliklari.gov.tr>, 2017 [Erişim Tarihi, 10.03.2017]
- Web3: <http://www.tuik.gov.tr/>, 2017 [Erişim Tarihi, 01.03.2017]

Web4: [www.tripadvisor.com.tr/](http://www.tripadvisor.com.tr/), 2017 [Erişim Tarihi, 11.03.2017]