



## International Journal of Social Sciences

ISSN: 2587-2591

DOI Number: <http://dx.doi.org/10.30830/tobider.sayi.12.9>

Volume 6/3

2022 p. 182-196

### EDEBİYAT TEMALİ OTELLER: TOPSIS İNCELEMESİ

### LITERATURE THEMED HOTELS: TOPSIS REVIEW

Aslı Uğur AYDIN TAŞTEKİN\*

Ayşegül GÜDÜL\*\*

Ahmet ÖZKAN\*\*\*

Işıl AYDIN ÖZKAN\*\*\*\*

### ÖZ

Günümüzde insanlar özel ilgilerine göre turistik faaliyetlere katılmaktadır. Kurgusal ya da gerçek uzamların bir bütün olarak değerlendirilmesiyle oluşan edebiyat turizminin, turizm ve edebiyat ilişkisi noktasında, bir farklılaştırma stratejisiyle edebiyat ve turizmin ortak noktası olan mekân, eser ya da yazarların yaşadığı yerler, edebiyat temalı otel ya da müze gibi destinasyonlara dönüştürülmesi turistlerin ilgisini çekmektedir. Edebiyat turizmi özellikle, edebiyat severlerin turistik faaliyetleri sonucu oluşan edebi turist kavramını da beraberinde getirmiştir. Edebi turistler, seyahat esnasındaki okurlar olacağı gibi edebi eser ya da karakterden etkilenerek seyahat eden okurlar da olabilmektedir. Ayrıca, edebi bir rotayı izleyebilmekte, yazarların müzeye dönüştürülen evlerini ziyaret edebilmekte ya da edebiyat temalı otellerde konaklayabilmektedirler. Edebiyat temalı oteller, genellikle yazarın isimlerinin ya da eserlerinin otel odalarına konsept olarak kullanılan, içerisinde ilgili yazara ait görsellerin, kitaplarının ya da kütüphanelerin bulunduğu otellerdir.

---

\* Doktora Öğrencisi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Email: asliaydin1710@outlook.com, ORCID: 0000-0002-9354-2591, Konya, Türkiye.

\*\* Yüksek Lisans Öğrencisi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, E-mail: aysegulgudul@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-7217-1947, Konya, Türkiye.

\*\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Galatasaray Üniversitesi, Karşılaştırmalı Dil Bilim ve Uygulamalı Yabancı Diller Bölümü, Email: aozkan@gsu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5270-2333, İstanbul, Türkiye.

\*\*\*\* Dr. Sinop Üniversitesi, Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü, Email: iaydinozkan@sinop.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0932-7638, Sinop, Türkiye.

Bu çalışmada, Trivago'da<sup>1</sup> bulunan edebiyat temalı otellerin kriterlerine göre misafirlerinden almış oldukları puanlar çerçevesinde değerlendirilmesi, puanlarına göre sıralanması ve kriterlerin önem derecesinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Kriter puanları tam olan edebiyat temalı 10 otel TOPSIS yöntemiyle analiz edilmiştir. Analiz kapsamında otellerin genel puan, özellikler, konum, fiyat dengesi, temizlik, konfor, yemek, servis ve bina kriterleri değerlendirilmiştir. Analiz sonucunda, edebiyat temalı oteller arasında misafirlerin verdikleri puanlara göre bir değerlendirme sıralaması yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** *Edebiyat Temalı Otel, Edebi Turist, TOPSIS.*

### ABSTRACT

Today, people participate in touristic activities according to their special interests. Literary tourism, which is formed by evaluating fictional or real spaces as a whole, at the point of the relationship between tourism and literature, with a differentiation strategy, transforming the places, works or places where the authors live, into destinations such as literature-themed hotels or museums attract the attention of tourists. In particular, literary tourism, which is formed as a result of the touristic activities of literature lovers, has brought the concept of literary tourist with it. Literary tourists can be readers who travel by being influenced by a literary work or character, as well as readers during travel. They can also follow a literary route, visit authors' houses that have been turned into museums, or stay in hotels with a literary theme. Literary-themed hotels are hotels where the author's names or works are used as a concept for hotel rooms, and where the images, books or libraries of the relevant author are located.

In this study, it is aimed to evaluate the literary-themed hotels in Trivago according to the points they have received from their guests, to rank them according to their scores and to determine the degree of importance of the criteria. Ten literary-themed hotels with full criteria scores were analyzed using the TOPSIS method. Within the scope of the analysis, the general score, features, location, price balance, cleanliness, comfort, food, service and building criteria of the hotels were evaluated. As a result of the analysis, an evaluation ranking was made among the literature-themed hotels according to the scores given by the guests.

**Keywords:** *Literary Themed Hotel, Literary Tourist, TOPSIS.*

---

<sup>1</sup> Trivago, kişilere otel ve konaklamalara dair yapılan yorumların potansiyel tüketiciler tarafından bilgi edinilen bir dijital platformdur. Daha fazla bilgi için bakınız, <https://www.trivago.com.tr/> (Erişim Tarihi: 08.10.2022).

---

## Giriş

Turizm, kişilerin boş zamanlarını değerlendirme ve yoğun iş temposundan uzaklaşma adına, çoğunlukla deniz-kum-güneş üçlüsünün arandığı, bir dinlenme ortamı yaratma amacıyla çıkılan bir yolculuğu ifade etmektedir. Kişilerin zamanla hep aynı şeyleri yapmaktan sıkılabilmeleri ve farklı bir arayışa girmeleri nedeniyle *özel ilgi turizmi* kavramı ortaya çıkmıştır. Özel ilgi turizmi ise kişilerin özel olarak ilgi duydukları spor, edebiyat, kültür, inanç vb. alanlarda turistik faaliyetlerde bulunma olarak açıklanmaktadır. Bu turizm türü de kendi arasında konusuna göre çeşitli alt dallara ayrılmaktadır. Bunlardan birisi de *edebiyat turizmi*dir.

Edebiyat turizmi hem *okur turistlerin* hem de *turist okurların* sıklıkla tercih ettikleri bir turizm türüdür. Böylece *edebi turist* kavramı ortaya çıkmaktadır. Edebiyat turizmi, edebiyat bağlantılı faaliyetler çerçevesinde edebi eserlerin geçtiği yerler, yazarın yaşadığı evin ziyaret edilmesi vb. şekilde gerçekleştirilmektedir (Özdemir, 2009). Bir yazarın daha önce yaşadığı evi ya da eserine konu olan bir destinasyonu ziyaret etmek edebiyat turizminin bir parçasıdır. Aynı şekilde bu tür faaliyetlerde bulunan turistler ise edebi turist olarak adlandırılmaktadır.

Edebiyat turizmini gerçekleştirmek için birçok faaliyet alanı bulunmaktadır. Bir yazarın yaşamının belirli dönemlerinde konakladığı yerler, eserlerin iç yapısında önemli yer tutan mekânlar, edebi düzlemde kurgusal olan ancak eserin popüler hale gelmesiyle gerçek mekânlara dönüştürülen yerleri ziyaret etmenin yanı sıra, edebi turlara katılarak, yazarlara atfedilmiş edebiyat temalı otellerde konaklamak da bu tür turların temel faaliyetleri arasında yer almaktadır. Edebiyat temalı oteller, günümüzde turistlerin sıklıkla tercih ettikleri popüler mekânlara dönüşmüşlerdir. Özellikle ülkemizde Pera Palace Hotel'in dijital bir platformda konu alınmasının ardından oteli ziyaret eden kişi sayısı daha da artmıştır.

Edebiyat temalı oteller genellikle yazar(lar)ın eser ya da isimlerinin otel odalarında konsept olarak kullanıldığı, içerisinde ilgili yazar(lar)a ait görsellerin, kitaplarının bulunduğu kütüphanelerin bulunduğu otellerdir. Bu çalışmada edebiyat temalı otellerde hangi hizmetlerin etkili olduğu ve bu noktada hangi hizmet kriterlerinin ön plana çıkarıldığı ve bu hizmet kriterlerinin turist memnuniyetinde ne derece önemli olduğunun tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Turistlerin deneyimleri sonucu genel puan,

özellikler, oda, konum, fiyat dengesi, temizlik, konfor, yemek, servis ve bina kriterleri göz önünde bulundurularak analiz edilmesi sonucunda, hangi hizmet kriterinin turist memnuniyetinde ne kadar önemli olduğu tespit edilmiştir. Bu amaç doğrultusunda, edebiyat temalı oteller internet ortamında misafirlerinden almış olduğu puanlar çerçevesinde değerlendirilmiş ve oteller arasında bir sıralama yapılmıştır. Sonrasında sıralamaya göre bu otellerin, misafirlerine vermiş oldukları hangi hizmetlerden dolayı memnuniyet sağladığı ya da hangi hizmetin eksikliğinden dolayı memnuniyet düzeyinin düşük olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır.

### **Edebiyat Temalı Oteller**

Turizm ve edebiyat her ne kadar birbirlerinden uzak, ortak noktaları olmayan iki ayrı disiplin olarak düşünülse de edebiyatın sanat ve kültür alt alanı ile turizmin yollarının bir yerde kesiştiğini söylemek mümkündür. Turizm denilince deniz-kum-güneş üçlüsünden farklı olarak başka turistik faaliyetlere yönelme ihtiyacı edebiyat-turizm ilişkisinin de pekişmesine olanak sağlamıştır.

Yazarların seyahatleri esnasında buldukları mekânları edebi kurgunun imkanlarından yola çıkarak, eserlerinde kullanabilmeleri temelde yazarların da turistik faaliyetleri sonucunda gerçekleşmektedir. Bu da aslında yazarları birer turist yapmaktadır. Özellikle yazarların gündelik yaşantısının geçtiği uzamların dışına çıkması, yeni yerler keşfetmelerini de beraberinde getirmektedir. Aynı şekilde okuyucuların da söz konusu uzamları ziyaret etme niyetleri, onları potansiyel bir turist, turistlerin de seyahat esnasında okuma faaliyetleri de aynı zamanda onları bir okur yapmaktadır (Çimen, 2013: 81-84).

Özdemir (2009)'e göre okuma ve seyahat etme-gezme arasında kuvvetli bir ilişki bulunmaktadır. Edebi eserde geçen bir mekân ya da destinasyon, okurda bir merak ve orada bulunma arzusu uyandırabilmektedir. Öyle ki okurlar zaman zaman söz konusu eserlerin karakterleriyle derin bağlar kurar ve bir empati duygusu içerisinde onların deneyimlerine sahip olmak amacıyla bu uzamlara giderler, bu da onları bir edebi turist yapmaktadır. Ayrıca, seyahat esnasında ya da tatilde kişiler dinlenme ya da boş vakitlerini geçirmek için okurlar. Bu durum da “turist olarak okur” veya “okur olarak turist” kavramlarını da beraberinde getirmektedir.

Eserlerin film ve dizilere uyarlanmasıyla kişilerdeki merak duygusunun görsel unsurlarla artırılması, kişileri edebiyat turisti ya da edebi turist olmaya iten bir başka etkidir. Edebi turistler, edebiyatla ilgili bir tura katılan, edebi bir eserin yazıldığı, eserde geçen ya da yazarın evine ziyarette bulunan, edebi otellerde konaklayan veya edebi rotaları izleyen kişilerdir. Ancak burada önemli olan edebi turistlerin ya da edebiyat turizminin diğer özel ilgi turizmi veya özel ilgi turistinden ayrı tutulması gerektiğidir. Özellikle kültür turizmi başta olmak üzere diğer turizm türlerinden herhangi birine katılan turistlerin bir yazar, edebi eser ya da edebi mekâna ziyarette bulunması edebiyat turizmi kapsamında değerlendirilmelidir.

Bunun yanı sıra, edebi eserlerde yer alan mekânların ticari kaygılarla inşa edilmesi ya da var olanların potansiyel destinasyonlara dönüşmesi, bir pazarlama stratejisi olarak sıklıkla kullanılmaktadır (Çimen, 2013: 83). Bir farklılaştırma stratejisiyle edebiyat ve turizmin ortak noktası olan bu mekân, eser ya da yazarların yaşadığı yerler, edebiyat temalı otel ya da müze gibi destinasyonlara dönüştürülmesi edebiyat ve turizmin ortak noktası olan bu mekânları bir farklılaştırma stratejisinin bir parçası yapmaktadır.

Edebiyat turizmi; yazar, eser, eserin karakterleri, kurgusal ya da gerçek uzamların bir bütün olarak değerlendirilmesiyle okuru seyahat etmeye yönlendiren bir ilgi turizmi türüdür (Yıldırım ve Ergün, 2021: 298). Edebiyat turizmi çoğunlukla edebi geleneği olan, okuma kültürüne ve yüksek okur oranına sahip ülkelerde popüler bir turizm türüdür. Özellikle günümüzde bir edebiyat klasiği olarak kabul edilen yazar ve eserler, okurların edebiyat turizmine yönelmesinde itici güç görevindedir.

Özel ilgi turizmi olarak edebiyat turizmi, turistlere edebi ya da edebiyat temalı oteller ise bir şekilde edebiyatla, yazarlarla, eserle veya karakterle ilgili olan otellerde konaklama imkânı sunmaktadır (Baleiro ve Quinteiro, 2018: 39). Misafirlerinin hizmetine geniş bir kitap koleksiyonu sunan, bir yazara ait şahsi eşyalardan oluşan (masa, kalem vb.) özel bir sergileme alanına sahip ya da bir yazarın bir zamanlar yaşadığı bir otelde kalmak otellerde konaklamak, edebi turistlerce sıklıkla tercih edilmektedir.

Örneğin, Le Pavillon des Lettres<sup>2</sup> (Harflerin Köşkü) her biri alfabenin farklı bir harfine ve büyük bir edebiyat yazarına adanmış 26 oda ve süitiyle, Paris'in edebiyat temalı otellerindendir.

**Tablo 1: Harfler ve Harflere Karşılık Gelen Yazarlar**

Harf	Yazar	Harf	Yazar
A	Hans Christian Andersen	N	Gerard de Nerval
B	Charles Baudelaire	O	Ovide
C	Pedro Calderon	P	Marcel Proust
D	Denis Diderot	Q	Queiroz
E	Eschyle	R	Jean Jackues Rousseau
F	Gustave Flaubert	S	William Shakespeare
G	Johann Wolfgang Goethe	T	Nikolay Tolstoy
H	Victor Hugo	U	Urfe
I	Henrik Ibsen	V	Voltaire
J	James Joyce	W	Virginia Woolf
K	Franz Kafka	X	Xenophon
L	Jean de La Fontaine	Y	William Butler Yeats
M	Alfred de Musset	Z	Emile Zola

Her bir odanın Goethe, Hugo, Kafka, La Fontaine, Shakespeare ve Tolstoy gibi birçok ünlü yazarın adı verilen her odada yazara ait kitaplar, kitaplardan görsel ve oda duvarlarında eserlerden metinler, ortak kullanım alanlarında da odalara adları verilen yazarların eserlerinden oluşan bir kütüphane mevcuttur.

1892 yılında yapımına başlanan ve 1895 yılında İstanbul'da ihtişamlı bir balo ile faaliyete giren Pera Palace Hotel<sup>3</sup>, dijital bir platformda yayınlanan internet dizisiyle popülerliğini arttırmıştır. Polisiye roman yazarı Agatha Christie'nin *Doğu Ekspresi'nde Cinayet* adlı eserinin yazıldığı yerin Pera Palace Hotel olduğu ve hatta on bir gün boyunca ortadan kaybolduğu söylenen yazarın, dizide de yer alan esrarengiz sırları olduğu rivayet edilmektedir. 411 numaralı odada kalan yazarın odası bugün İstanbul'u ziyaret eden edebi turistlerin başlıca ziyaret noktaları arasında yer almaktadır.

## Metodoloji

### Araştırmanın Amacı, Önemi ve Katkıları

Bu çalışmada, edebiyat temalı otellerin internet üzerinden misafirlerinden almış olduğu puanlar değerlendirilerek otellerin puan sıralamaları çerçevesinde kriterlerin önem derecesi belirlenmiş ve puanlara göre oteller arasında sıralama yapılmıştır. Çalışma ile

<sup>2</sup> Daha fazla bilgi için bakınız, <https://www.pavillondeslettres.com/> Erişim Tarihi: 12.10.2022.

<sup>3</sup> Daha fazla bilgi için bakınız, <https://perapalace.com/hakkimizda/> Erişim Tarihi: 12.10.2022.

birlikte edebiyat temalı otellerde hem okur turistleri hem de turist okurları memnun edecek kriterlerin belirlenmesinin yanı sıra, bu kriterlerin edebiyat sever turistler tarafından önem derecelerinin tespit edilmesi ve çalışmaya dâhil edilen otellerin en başarılıdan en başarısıza doğru sıralamasının yapılması amaçlanmaktadır. Çalışmanın sonuçları neticesinde ortaya çıkan sıralama, edebiyat temalı otellerde hangi hizmetler ile edebiyat sever turistlerin memnun edebileceğini ortaya koyacaktır. Bu durum sektör yöneticilerini edebi turistlerin memnuniyet kriterlerinin ne olduğunu ve önem derecelerine göre beklentilerinin kapsam ve düzeyini anlamasını kolaylaştıracaktır. Her sektörde her işletmenin rekabet edebilirliği müşteri beklentilerini karşılamaya bağlı olduğundan, edebiyat temalı oteller de sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilmek için edebiyat sever turistlerin beklentilerinin ne olduğu bilirse, faaliyetlerini gerçekleştirme adına kaynaklarını o yöne kanalize edebilir. Bu konuda çalışmanın sonuçlarının hem sektöre hem de literatüre sağlayacağı katkı büyük önem taşımaktadır.

### **Araştırmanın Evreni ve Örneklem**

Çalışmanın evrenini edebiyat temalı oteller oluşturmaktadır. Örneklemine ise Trivago üzerinden 08.10.2022 tarihinde değerlendirmelerine ulaşılan 18 edebiyat temalı otelden, belirlenen kriterleri tam olan 10 edebiyat temalı otel oluşturmaktadır. Söz konusu otellerden bazılarının belirlenen kriter puanlamalarının eksik olması nedeniyle analiz etmeye uygun verilere ulaşılmış olan 10 otel TOPSIS yöntemiyle analiz edilmiştir. Analize dahil edilen bu otellerin 2'si Türkiye, 2'si Fransa, 1'i ABD, 1'i Hollanda, 1'i Portekiz, 1'i Rusya, 1'i İspanya, 1'i ise İngiltere'dedir.

### **Yöntem**

Çalışmada, dünyada bulunan edebiyat temalı otelleri bazı kriterlere göre sıralamak için TOPSIS Yöntemi (İdeal Çözüme Benzerlik Bakımından Sıralama Performansı Tekniği) kullanılmıştır. Bu yöntem, birden fazla kriteri bulunan seçenekler arasında en ideali bulma amacıyla kullanılmaktadır. Yöntem altı adımda uygulanırken, bu adımların uygulanmasından sonra seçenekler arasından en ideal olan sonuca ulaşılmaktadır (Garcia-Cascales ve Lamata, 2012). Çalışmanın örneklemine oluşturan 10 otel; genel puan, özellikler, konum, fiyat dengesi, temizlik, konfor, yemek, servis ve bina kriterleri üzerinden değerlendirilmiştir.

**Adım 1:** Seçenekler ve kriterlerin yer aldığı karar matrisinin oluşturulması.

$$D = \begin{bmatrix} x_{11} & \cdots & x_{1n} \\ \vdots & \ddots & \vdots \\ x_{m1} & \cdots & x_{mn} \end{bmatrix}$$

**Adım 2:** Karar matrisinin oluşturulması aşamasından sonra, aşağıda verilen formül ile normalleştirilmiş karar matrisinin oluşturulması.

$$r_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum_{m=1}^n x_{mj}^2}}$$

( $x_{ij}$ : 1,2, ..., n; kriter sayısı  $j$ : 1,2, ..., m; alternatif sayısı)

**Adım 3:** Adım 2’de oluşturulmuş olan normalleştirilmiş karar matrisinde bulunan değerlerin, belirlenmiş olan kriter ağırlıklarıyla çarpılması sonucu ağırlıklı normalleştirilmiş karar matrisi oluşturulması.

$$A^+ \left\{ \left( \begin{matrix} \max v_{ij} \\ i \end{matrix} \mid j \in J \right), \quad \left\{ \left( \begin{matrix} \min v_{ij} \\ i \end{matrix} \mid j \in J' \right) \right\}$$

$$A^- \left\{ \left( \begin{matrix} \min v_{ij} \\ i \end{matrix} \mid j \in J \right), \quad \left\{ \left( \begin{matrix} \max v_{ij} \\ i \end{matrix} \mid j \in J' \right) \right\}$$

**Adım 4:** Ağırlıklı normalleştirilmiş karar matrisine göre aşağıda verilen formül ile pozitif (en iyi) ve negatif ideal (en kötü) çözümlerin bulunması.

$$S_j^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (v_{ij} - v_j^*)^2} \quad S_j^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (v_{ij} - v_j^-)^2}$$

**Adım 5:** Aşağıda verilen formül ile Adım 4’te bulunmuş olan pozitif ve negatif ideal çözümlere uzaklığın bulunması.

$$C_i^* = \frac{S_j^-}{S_i^- + S_i^*} \quad 0 \leq C_i^* \leq 1$$

**Adım 6:** Seçeneklerin ideal çözüme göreli yakınlıklarının hesaplanması ve sıralamanın yapılması.

Çalışma için belirlenen kriterler ise genel puan (GP), özellikler (Ö), oda (O), konum (KN), fiyat dengesi (FD), temizlik (T), konfor (KF), yemek (Y), servis (S) ve binadır (B).



Literatürde bulunan edebiyat temalı otellerin sahip olması gerektiği düşünülen özellikler ışığında çalışma kriterleri belirlenmiştir. Genel puan, edebiyat temalı otellerin konaklama boyunca sunmuş olduğu hizmetlerin tamamı için yapılan puanlamadır. Özellikler, otelin müşterileri için sunmakta olduğu hizmetleri (kütüphane, edebiyat temalı dizaynı vb.) kapsamaktadır. Odalar, belirlenen temaya göre dizaynın örneğin, yazarın bir eserindeki karaktere ya da esere yönelik görsel donanımları kapsamaktadır. Konum, otelin kolay ulaşılabilir ve turistik edebi rotasyon noktalarına da yakın olması önemli bir kriterdir. Fiyat dengesi, kişilerin edebi eser ya da yazarları tanıma noktasında elde edecekleri merak duygularının tatmini noktasında ödeyecekleri (ulaşım, konaklama vb.) hizmet bedelinin dengeli olması beklenmektedir. Temizlik, temizlik ve hijyene önem vermeleri nedeniyle eklenmiştir. Yemek, temel ihtiyaçların karşılanmasına önem vermeleri nedeniyle eklenmiştir. Servis, otel çalışanlarıyla ilişkili olduğundan çalışanlarla ilişkili bir kriter olarak da kabul edilebilir. Bina ise aynı odalar da olduğu gibi görsel bir algı yaratma noktasında önemli olmasından dolayı eklenmiştir. Çalışmanın örneklemini oluşturan 10 otel EDTO 1, EDTO 2, EDTO 3, EDTO 4, EDTO 5, EDTO 6, EDTO 7, EDTO 8, EDTO 9, EDTO 10 olarak kodlanmıştır.

### Bulgular

Yöntemde kullanılmak için literatürde bulunan bir çalışmanın öncülüğünde (Gülyüz vd., 2021), turizm akademisyenleri tarafından belirlenmiş olan kriter ağırlıkları Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2: Kriter Ağırlıkları**

Genel Puan	Özellikler	Odalar	Konum	Fiyat Dengesi	Temizlik	Konfor	Yemek	Servis	Bina
0,20	0,15	0,15	0,15	0,10	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05

Trivago üzerinden misafirler tarafından değerlendirmeleri yapılan kriterler çerçevesinde oluşturulan karar matrisi Tablo 3’te verilmiştir.

**Tablo 3: Karar Matrisi**

OTEL	GP	Ö	O	KN	FD	T	KF	Y	S	B
EDTO 1	9,1	8,1	8,4	8,9	8,4	9,3	8,8	7,8	9,1	8,7
EDTO 2	8,3	8	7,7	8,6	6,1	8,4	8	8	8,2	8,1
EDTO 3	9,6	8,3	8,9	9,3	8,6	9	7,7	8,9	9,1	8
EDTO 4	9,4	8,1	8,8	9,5	8,6	9,5	9,1	8,7	9,5	9,1
EDTO 5	8,4	8	7,6	8,9	7,9	8,6	8,1	7,8	8,4	8,3
EDTO 6	8,4	8,4	8,2	8,3	8,1	8,9	8,3	8,4	8,7	8,4
EDTO 7	9	8,7	8,6	9	8,2	9,3	8,9	8,6	8,9	8,8
EDTO 8	8,8	8,3	8,6	9,5	7,6	9,2	9,1	8,3	8,8	8,7

EDTO 9	8,4	8,4	8	9,4	7,8	9	8,6	7,6	9	8
EDTO 10	9	8	8,5	9,2	8,3	8,9	8,3	8,4	8,8	8,3

\*Genel Puan: GP, Özellikler: Ö, Oda: O, Konum: KN, Fiyat Dengesi: FD, Temizlik: T, Konfor: KF, Yemek: Y, Servis: S, Bina: B.

Karar matrisinin oluşturulması aşamasından sonra, Adım 2’de gösterilmiş olan formül uygulanarak normalleştirilmiş karar matrisi oluşturulmuştur. Normalleştirilmiş karar matrisi Tablo 4’te verilmiştir.

**Tablo 4: Normalleştirilmiş Karar Matrisi**

DTEL	GP	Ö	O	KN	FD	T	KF	Y	S	B
EDTO 1	,325136885	,311122	,318477	,310374	,332445	,326203	,327296	,29861	,324907	,325685
EDTO 2	,296553422	,307281	,291937	,299912	,241418	,294635	,297542	,306266	,292773	,303224
EDTO 3	,343001549	,318804	,337434	,324323	,34036	,315681	,286384	,340721	,324907	,299481
EDTO 4	,335855683	,311122	,333642	,331298	,34036	,333218	,338454	,333065	,339188	,340659
EDTO 5	,300126355	,307281	,288146	,310374	,312656	,30165	,301261	,29861	,299914	,310711
EDTO 6	,300126355	,322645	,310894	,28945	,320572	,312173	,3087	,32158	,310625	,314455
EDTO 7	,321563952	,334168	,326059	,313861	,324529	,326203	,331015	,329236	,314196	,329429
EDTO 8	,314418086	,318804	,326059	,331298	,300783	,322696	,338454	,317751	,321336	,325685
EDTO 9	,300126355	,322645	,303311	,327811	,308699	,315681	,319857	,290953	,321336	,299481
EDTO 10	,321563952	,307281	,322268	,320836	,328487	,312173	,3087	,32158	,314196	,310711

\*Genel Puan: GP, Özellikler: Ö, Oda: O, Konum: KN, Fiyat Dengesi: FD, Temizlik: T, Konfor: KF, Yemek: Y, Servis: S, Bina: B.

Normalleştirilmiş karar matrisinin kriter ağırlıklarıyla çarpılması sonucu oluşturulan ağırlıklı normalleştirilmiş karar matrisi Tablo 5’te verilmiştir.

**Tablo 5: Ağırlıklı Normalleştirilmiş Karar Matrisi**

OTELO	GP	Ö	O	KN	FD	T	KF	Y	S	B
EDTO 1	,065027377	,046668	,047772	,046556	,033244	,01631	,016365	,01493	,016245	,016284
EDTO 2	,059310684	,046092	,043791	,044987	,024142	,014732	,014877	,015313	,014639	,015161
EDTO 3	,06860031	,047821	,050615	,048649	,034036	,015784	,014319	,017036	,016245	,014974
EDTO 4	,067171137	,046668	,050046	,049695	,034036	,016661	,016923	,016653	,016959	,017033
EDTO 5	,060025271	,046092	,043222	,046556	,031266	,015083	,015063	,01493	,014996	,015536
EDTO 6	,060025271	,048397	,046634	,043417	,032057	,015609	,015435	,016079	,015531	,015723
EDTO 7	,06431279	,050125	,048909	,047079	,032453	,01631	,016551	,016462	,01571	,016471
EDTO 8	,062883617	,047821	,048909	,049695	,030078	,016135	,016923	,015888	,016067	,016284
EDTO 9	,060025271	,048397	,045497	,049172	,03087	,015784	,015993	,014548	,016067	,014974
EDTO 10	,06431279	,046092	,04834	,048125	,032849	,015609	,015435	,016079	,01571	,015536

\*Genel Puan: GP, Özellikler: Ö, Oda: O, Konum: KN, Fiyat Dengesi: FD, Temizlik: T, Konfor: KF, Yemek: Y, Servis: S, Bina: B.

Adım 4’te gösterilmiş olan formülün uygulanması sonucunda bulunmuş olan kriterlere göre pozitif ve negatif çözümler Tablo 6’da verilmiştir.

**Tablo 6: Pozitif ve Negatif İdeal Çözümler**

	GP	Ö	O	KN	FD	T	KF	Y	S	B
<b>Pozitif (A*)</b>	,06860031	,050125	,050615	,049695	,034036	,016661	,016923	,017036	,016959	,017033
<b>Negatif (A*)</b>	,059310684	,046092	,043222	,043417	,024142	,014732	,014319	,014548	,014639	,014974

\*Genel Puan: GP, Özellikler: Ö, Oda: O, Konum: KN, Fiyat Dengesi: FD, Temizlik: T, Konfor: KF, Yemek: Y, Servis: S, Bina: B.

Adım 5’te gösterilmiş olan formül ile pozitif ve negatif ideal çözümlere olan uzaklığa olan ayırım ölçüleri Tablo 7’de verilmiştir.

**Tablo 7: Ayrım Ölçüleri**

OTEL	S <sup>+</sup>	S <sup>-</sup>
EDTO 1	,007016	,012552
EDTO 2	,015726	,001928
EDTO 3	,004325	,016706
EDTO 4	,003803	,016448
EDTO 5	,013359	,007898
EDTO 6	,011987	,009265
EDTO 7	,005754	,013063
EDTO 8	,007715	,011706
EDTO 9	,011219	,009763
EDTO 10	,007193	,01245

Seçeneklerin ideal çözüme göreli yakınlıklarının hesaplanması Tablo 8’de verilmiştir.

**Tablo 8: İdeal Çözüme Göreli Yakınlık**

OTEL	Sonuç
EDTO 1	,641463
EDTO 2	,109232
EDTO 3	,794365
EDTO 4	,812211
EDTO 5	,371543
EDTO 6	,435958
EDTO 7	,694209
EDTO 8	,602763
EDTO 9	,4653
EDTO 10	,63383

İdeal çözüme göreli yakınlıkları hesaplanmış olan çocuk dostu otellerin sıralaması Tablo 9’da verilmiştir.

**Tablo 9: Otel Sıralaması**

Sıra	Otel Adı	Sonuç
1	EDTO 4	,812211
2	EDTO 3	,794365
3	EDTO 7	,694209
4	EDTO 1	,641463
5	EDTO 10	,63383
6	EDTO 8	,602763
7	EDTO 9	,4653
8	EDTO 6	,435958
9	EDTO 5	,371543
10	EDTO 2	,109232

TOPSIS yöntemiyle analiz edilen 10 edebiyat temalı otel arasından en ideal olarak seçilen otel EDTO 4 olmuştur. Tablo 3’de verilen karar matrisi incelendiğinde, bu

otelin çoğu kriter puan ortalamalarının diğer otellere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Aynı zamanda otel hakkında Trivago üzerinden yapılan yorumlar incelendiğinde konum, otelin genel dekorasyonu, oda dekorasyonu, bar bölümünde yapmış olduğu edebi dizayn ve yemek lezzeti hakkında müşterilerinde olumlu yorumlar aldığı görülmektedir. Bunlara ek olarak, otel konumunun müzelere ve tarihi lokasyonlara yakın olması da edebi seyahatlerde bulunan turistlerin ilgisini çekmiş ve otel beğenisini de olumlu yönde etkilemiştir.

İkinci sırada yer alan EDTO 3 hakkında Trivago üzerinden yapılan yorumlar incelendiğinde odaların kitap temalı olması, otelin bir kütüphanesinin olması, okuma odasının bulunması, içecek isimlerinin kitap temalı yapması, konum, servis, çalışanlar ve yemek hakkında müşteri memnuniyeti sağladığı görülmektedir. Ancak odaların küçük olmasından birçok müşteri yorumunda bahsedilmiş ve memnuniyet düzeyinin düşmesine sebep olmuştur.

Üçüncü sırada yer alan EDTO 7 hakkında Trivago üzerinden yapılan yorumlar incelendiğinde otelin sahip olduğu tarihin hâlâ yansıtılıyor olmasından, otelde geçmişte konaklamış önemli kişilerin kaldığı odaların ziyaret edilebiliyor olması ve bu kişilere ait eşyaların bu odalarda bulunduruluyor olması, çalışanların ilgisi ve temizlik müşteri memnuniyet düzeyinin artmasını sağlamıştır.

Dördüncü sırada yer alan EDTO 1 hakkında Trivago üzerinden yapılan yorumlar incelendiğinde konum, tarihi ve edebi yapılara yakın olması, temiz olması ve çalışan ilgisi hakkında müşteri memnuniyeti sağladığı görülmektedir. Ancak odaların ve ortak kullanım alanlarının küçük olması, binanın eski olması, odada bulunan eşyaların kullanışsız ve eski olması hakkında memnuniyeti düşüren olumsuz yorumlar da bulunmaktadır.

Beşinci sırada yer alan EDTO 10 hakkında Trivago üzerinden yapılan yorumlar incelendiğinde otelin müze gibi dekore edilmiş olması, manzarası, sessiz ve sakin bir noktada konumlanmış olması ve yemekler hakkında müşteri memnuniyeti sağlandığı görülmektedir. Konaklayan bazı müşteriler tarafından otel fiyatının fazla olduğu ve otel konseptiyle uyumlu olarak bulundurması gereken bir kitaplık ya da kütüphanenin olmamasından bahsedilmiş ve memnuniyet düzeyinin düşmesine sebep olmuştur.

Altıncı sırada yer alan EDTO 8 hakkında Trivago üzerinden yapılan yorumlar incelendiğinde konum, mimari yapı ve temizlik hakkında müşteri memnuniyeti sağladığı görülmektedir. Fiyat ve otel yapısının kullanışsız olması hakkında olumsuz yorumlar bulunurken, otel çalışanları hakkında olumlu ve olumsuz yorum sayısı neredeyse birbirine eşittir. Edebiyat yönünden incelendiğinde, otelin tarihi mimari haricinde bir hizmetinin olmadığı görülmektedir.

Yedinci sırada yer alan EDTO 9 hakkında Trivago üzerinden yapılan yorumlar incelendiğinde konum, mimari ve otel içerisinde tarihi bir dekor yapımları hakkında olumlu yorumlar yapıldığı görülmektedir. Fiyat, yemek hakkında olumsuz yorumlar yapıldığı görülürken, otelin mimarisi ve tarihi dekoru haricinde başka bir edebi hizmet vermediği görülmektedir.

Sekizinci sırada yer alan EDTO 6 hakkında Trivago üzerinden yapılan yorumlar incelendiğinde şehirde edebi eserlerin geçtiği lokasyonlara yakın olması ve mimari yapısının buna uygun olmasının müşteri memnuniyeti sağladığı görülmektedir. Yemek çeşidinin az olması, fiyat yüksekliği, otel çevresinde sesin fazla olması ve odaların kirli olması ise müşteri memnuniyet düzeyinin düşmesine neden olmuştur.

Dokuzuncu sırada yer alan EDTO 5 hakkında Trivago üzerinden yapılan yorumlar incelendiğinde tüm otel dekorasyonunun kitaplarla yapılması ve kütüphanesinin bulunması müşteriler tarafından yapılan olumlu yorumlar arasında bulunmaktadır. Kütüphane ışıklandırmasının kötü olması ve okumayı neredeyse imkânsız hale getirmesi, yemek, personel ilgisizliği ve fiyatının fazla olması müşteri memnuniyet düzeyinin düşmesine sebep olmuştur.

Onuncu sırada yer alan EDTO 2 hakkında Trivago üzerinden yapılan yorumlar incelendiğinde şehrin eski yapısını gören bir manzaraya sahip olması müşteri memnuniyeti sağlamıştır. Yemek, otel fiyatının fazla olması, otel çevresinde çok fazla ses olması ve oda tasarımının (koltuk, başucu lambası vb. olmaması) zayıf olması müşteri memnuniyet düzeyinin düşmesine sebep olmuştur.

## Sonuç

Edebiyat temalı oteller genellikle yazar(lar)ın eser ya da isimlerinin otel odalarına konsept olarak kullanıldığı, içerisinde ilgili yazar(lar)a ait görsellerin, kitaplarının vb. yer aldığı kütüphanelerin bulunduğu otellerdir. Bu otellerin konsept olarak edebiyata uygun olmasının yanı sıra bulunduğu konum da oldukça önemlidir. Edebi turistler, edebiyat temalı otellerde konaklayarak eserin meydana gelişi (eserin yazıldığı bölgelerde), eserdeki karakterlerin hayatlarını hayal etmek (eserin geçtiği bölgelerde) gibi beklentilerle ziyarette bulunabilmektedir. Bu nedenle konumları incelendiğinde genellikle edebi açıdan öneme sahip bir lokasyonda ya da bir binada buldukları görülmektedir.

Edebi amaçlı seyahat etmek isteyen turistler, konaklayacağı otelde konuma ait yazar(lar) ve eser(ler) ile ilgili oda, kitap, dekorasyon gibi beklentilere sahip olmaktadır. Aynı zamanda otelde kütüphanenin ve okuma odasının olması, yemek ve içecek isimlerinin yazar(lar) ve eser(ler) ile ilgili olarak verilmesinin de müşteri memnuniyetini artırdığı görülmektedir.

Çalışmada yapılan analiz sonuçlarını destekleme amacıyla Trivago üzerinden incelenen turist yorumları ışığında edebi turistlerin memnuniyet düzeyinin artmasını ya da azalmasını sağlayan özellikler daha net görülmüştür. Trivago’da yer alan yorumlardaki memnuniyet düzeyleri TOPSIS yöntemiyle elde edilen otel sıralamasını da desteklemektedir. Son sıralarda yer alan oteller hakkında yapılan müşteri şikayetlerinin, ilk sıralarda bulunan oteller hakkında yapılan şikayetlerden daha fazla olduğu görülmektedir.

Puan sıralamaları değerlendirildiğinde, daha fazla edebi hizmete sahip olan edebiyat temalı otellerin, daha fazla merak uyandırmakta ve daha fazla tercih edildikleri söylenebilmektedir. Bu nedenle daha fazla tercih edilmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için edebiyat temalı otellerin konsepte yönelik hizmet seçeneklerini arttırmaları gerekmektedir. Dijitalleşme çağının getirdiği imkanlarla birlikte hakkında dizi, film vb. yapılan edebi lokasyonlara ve binalara olan ilginin arttığı bilinmektedir. Böyle çalışmaların yapılmasının hem edebi turist sayısını hem de edebiyat temalı otel sayısını artıracığı düşünülmektedir.

Çalışma sonuçları ışığında, edebi gezi yapmak isteyen turistlerin konaklayacağı oteli birçok açıdan değerlendirdiği görülmektedir. TOPSIS yöntemi sonuçları ve müşteri yorumlarına göre de edebi hizmetler azaldıkça edebiyat temalı otellerden olan memnuniyet düzeyinin de azaldığı söylenebilmektedir. Bundan dolayı edebiyat temalı otellerin tercih edilmeleri için daha fazla edebi seçenek, tema ve farklılaştırılmış hizmet sunması gerektiği düşünülmektedir.

### KAYNAKLAR

- Baleiro, R. & Quinteiro, S. (2018). Key Concepts in Literature and Tourism Studies. *Lisboa: Universidade de Lisboa*.
- Çimen, H. (2013). Turizm ve Edebiyat Etkileşimi Üzerine. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*, 1(17), 79-85.
- Garcia-Cascales, M.S., Lamata, M.T. (2012). On Rank Reversal and TOPSIS Method. *Mathematical and Computer Modelling*, 56, 123-132.
- Güleryüz, S., Uluçay, A., & Yavuz, İ. M. (2021). Pandemi Koşullarında Otel Seçimiyle İlgili TOPSIS Tabanlı Bir Karar Verme Yaklaşımı. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (31), 951-956.
- Le Pavillon des Lettres Hotel, <https://www.pavillondeslettres.com/> Erişim Tarihi: 12.10.2022.
- Özdemir, N. (2009). Turizm ve Edebiyat. *Milli Folklor*, 21(82), 32-49.
- Pera Palace Hotel, <https://perapalace.com/hakkimizda/> Erişim Tarihi: 12.10.2022.
- Trivago, <https://www.trivago.com.tr/> (Erişim Tarihi: 08.10.2022).
- Yıldırım, H. M. & Ergün, B., (2021). Edebiyat Turizmi: Kazdağları Üzerine Bir İnceleme. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 18(2), 293-316.