

# Doğal Alanlara Yönelik Ziyaretçi Deneyimlerinin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi: Balıkesir Örneği<sup>1</sup>

## Exploring Visitor Experience of Natural Areas Via Content Analysis: The Case of Balıkesir

Selda Güven<sup>2</sup>, Berna Mazlum<sup>3</sup>, Seda Şahin<sup>4</sup>

### Öz

Doğal alanlar çeşitli rekreatif faaliyetleri içermekte, sahip oldukları çekicilikler ile yerel halka ve ziyaretçilere benzersiz deneyimler sunmaktadır. Değişen turizm eğilimleriyle birlikte doğal alanların turizm açısından önemi her geçen gün artmakta, çevresel kaygılar, çevrenin niteliği, sürdürülebilirlik, kırsal kalkınma gibi olguların önemi dünya çapında kabul edilmektedir. Bu kapsamda bu çalışmada Balıkesir İli özelindeki doğal alanlara yönelik seyahat sitelerinde yer alan 569 ziyaretçi yorumu incelenmiş, veriler içerik analizi ile değerlendirilmiştir. Ön plana çıkan olumlu değerlendirmeler suyun niteliği ve manzara ile ilişkilirken, olumsuz yorumlar insan kalabalığı, ateş yakılması ve doğal alanlarda çöplerin varlığı şeklindedir. Doğal çevrede meydana gelen bozulmaların geri alınması, niteliğini kaybeden doğal kaynakların eski haline dönebilmesi oldukça zor olmaktadır. Aynı zamanda çevresel problemler insanın varlığının devamlılığı noktasında da önemli bir sorun teşkil etmektedir. Turizm faaliyetlerinin çeşitlendirilmesinde doğal alanlar en önemli kaynaklar arasında kabul edilmekte, farklı turizm türlerinin ortaya çıkmasını desteklemektedir. Ancak bu alanları ziyaret eden bireylerin olumsuz değerlendirmeleri diğer turistlerin karar verme sürecini ve bölgenin imajını etkilemektedir. Bu durum ise turizm endüstrisi ile ilişkili birçok fırsatın kaybedilmesine neden olmaktadır. Bu perspektiften doğal alanlara ilişkin olumsuz unsurların azaltılması, ön plana çıkan olumlu faktörlerin desteklenerek güçlendirilmesi gerekmektedir. Doğal alanlara yönelik sorunların tespit edilmesi ve tespit edilen sorunların çözülmesi ya da gerekli planlamaların yapılması noktasında ziyaretçi deneyimleri tarafsız ve gerçekçi bir yorum sunmaktadır. Diğer yandan, ziyaret edilen doğal alanlara ilişkin olumlu değerlendirmelerin artması diğer gezginlerin algılarını da olumlu etkileyerek kırsal dolayısıyla bölgesel kalkınma üzerinde olumlu etkiler yaratacak, doğal alanların turizm faaliyetlerinde efektif kullanımını destekleyecektir.

**Anahtar Kelimeler:** Doğal Alanlar, Ziyaretçi Deneyimi, Tripadvisor.

### Abstract

Natural areas provide a range of leisure activities and present distinctive experiences for both residents and tourists due to their appealing characteristics. The increasing relevance of natural areas for tourism is a result of evolving tourism trends, with a global consensus on the importance of environmental concerns, environmental quality, sustainability, and rural development. This research involved the review and analysis of 569 visitor comments about natural areas in Balıkesir Province from travel websites using content analysis. Positive reviews primarily emphasize the water quality and scenic views, while negative feedback highlights issues like overcrowding, fires, and litter in the natural environment. Reversing the decline of the natural environment and rehabilitating degraded natural resources presents significant challenges. Simultaneously, issues related to the environment present a critical concern for the persistence of human life. Natural areas play a crucial role in expanding the variety of tourism activities and promoting the development of various types of tourism. Visitors' negative feedback in these places can influence others' decisions and shape the area's reputation. This scenario results in the forfeiture of numerous prospects associated with the tourism industry. Hence, it is crucial to minimize the drawbacks of natural areas and emphasize the benefits. Visitors' experiences offer a fair and precise evaluation to identify problems in natural settings and develop solutions or strategies to tackle them. Enhancing positive reviews of visited natural destinations can positively impact how others perceive these places, benefit rural and regional development, and promote responsible tourism in natural areas.

**Key Words:** Natural Areas, Visitor Experience, Tripadvisor.

**Jel Codes:** L83, R11, Z32,

### Araştırma Makalesi [Research Paper]

**Submitted:** 12 / 06 / 2024

**Accepted:** 05 / 01 / 2025

<sup>1</sup>Çalışma 06.06.2024 tarihinde II. Balıkesir Sempozyumunda bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>2</sup>Öğr. Gör. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Ezine Gıda O.S.B. Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Seyahat Hizmetleri Bölümü Öğretim Görevlisi, Çanakkale, Türkiye, seldaegilmeczgi@comu.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4931-7880>.

<sup>3</sup>Dr. Öğr. Üyesi, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Ardeşen Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğretim Üyesi, Rize, Türkiye, berna.sad@erdogan.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6365-7830>.

<sup>4</sup> Prof. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü Öğretim Üyesi, Balıkesir, Türkiye, ssen@balikesir.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5977-1561>.

## Giriş

Küresel değişimin temel yönlerinden biri, ekolojik bütünlüğün azalmasıdır. İnsan nüfusundaki artış ve nüfus dağılımındaki değişiklikler arazi kullanımını etkilerken, insanların geçici hareketleri de koruma ve biyolojik çeşitlilik açısından önemli etkiler ortaya çıkarabilmektedir (Burger, 2000). Turizm açısından ele alındığında hem doğal hem de insan yapımı çevrenin niteliği ön plana çıkmaktadır. Ancak turizmin çevreyle ilişkisi karmaşıktır. Turizm, olumsuz çevresel etkilere sahip olabilecek birçok faaliyeti içermesine rağmen, diğer taraftan çevrenin korunmasına ve muhafaza edilmesine katkıda bulunarak çevre üzerinde faydalı etkiler yaratma potansiyeline sahiptir (Sunlu, 2003). Özellikle doğal koruma altındaki alanlarda aşırı kalabalıklaşma sorunları daha kroniktir; çünkü çevrenin niteliğini ve turizm faaliyetlerinin gelişmesini olumsuz etkilemektedir (Vias vd., 2018). Oysaki doğal kaynaklar, pazar profili ve yüksek nitelikteki hizmetler, uluslararası turizm pazarında var olmanın temel koşuludur. Doğa temelli kaynakların başarılı bir şekilde turizm faaliyetlerine entegre edilmesi, uygun düzeyde tüketici hizmetleriyle, çevre kalitesiyle, çevresel kaynakların korunmasıyla tahsis edilebilmektedir. Bunlara ek olarak doğal alanların turizm perspektifinde çekiciliğini artırmak için bu alanlarda ulaşım, konaklama, ziyaretçi tesisleri, etkili etkileşim, yönetim ve su altyapısının sıklıkla kurulması gerekmektedir (Alaeddinoglu ve Can, 2011).

Milli parklar, koruma altına alınmış özel alanlar, yaban hayatı, su oluşumları, ormanlar gibi doğal alanlar turizmin doğal kaynakları arasında yer almaktadır (Köroğlu ve Kahraman, 2014). Ayaş (2007) ise doğal turizm kaynaklarını iklim, arazi yapısı ve biçimi, bitki örtüsü, doğal anıtlar, kaplıca, şifalı sular, hayvan türleri, plajlar, doğal güzellikler, jeolojik oluşumlar, içilebilir su kaynakları ve çevresel değerler şeklinde ifade etmiştir. Rääkkönen ve diğerlerine (2019) göre doğal parklar, botanik bahçeleri ve hayvanat bahçeleri gibi farklı turizm çekiciliklerinin yanı sıra rekreasyon ve eğlence turizmi deneyimlerine de temel oluşturan manzaralar ve habitatlar doğal rezervler olarak ifade edilmektedir. Gelişen çevre bilinciyle birlikte (Atabey ve Yokaş, 2016) gündelik yaşamın stresinden uzaklaşmak isteyen bireyler doğaya dönmekte, doğal yaşam alanlarını ziyaret etmektedir (Erken vd., 2019). Bu kapsamda doğal alanların değeri her geçen gün artmakta olduğu (Puustinen vd., 2009), doğal ve fiziksel çevrenin turizm ve rekreasyon açısından öneminin dünya çapında kabul gördüğü ifade edilmektedir (Roe vd., 2014).

Doğa temelli rekreatif faaliyetler bireylere, topluluklara ve topluma temel faydalar sunmakta, dolayısıyla sürdürülebilirliğe katkıda bulunmaktadır. Açık havada olmak, aktif rekreasyonla meşgul olmak ve doğal cazibe merkezlerini ziyaret etmek, bireylerin doğal sistemler hakkında bilgi edinmesine ve bu bilgilerin paylaşılmasına katkıda bulunarak ziyaret edilen alanlara bağlılık geliştirmesine fırsat sağlamaktadır (Winter vd., 2020). Doğal alanların yer aldığı alanlarda özel bir öneme sahip olan sürdürülebilir turizm (Gonia ve Jezierska-Thöle, 2022), yerel toplumun desteğini ve doğal kaynakların yönetimini içeren kalkınma fırsatlarını kapsamaktadır (Sgroi, 2020). Doğal kaynak yönetimi ise ekonomik, çevresel, sosyal ve politik ilişkiler ile bağlantılı olmasından dolayı karmaşık konularda karar almayı gerektirmektedir. Yüksek nitelikte doğal çevreye bağımlı olan turizmi destinasyonları, dikkatle hazırlanmış bir arazi kullanım planı aracılığıyla sektörün arzu ettiği ve sürdürülebilir bir yaklaşımla turizmin gelişmesine yardımcı olabilmektedir (Sæþþórsdóttir ve Ólafsson, 2010). Bu noktada doğa temelli turizm faaliyetlerinin başarısının kaynakların sürdürülebilir kullanımına bağlı olduğu belirtilebilir (Adewumi vd., 2019). Diğer bir ifadeyle turizm ve doğal alanların korunması arasında simbiyotik<sup>6</sup> bir ilişki bulunmaktadır (Wolf vd., 2019).

Seyahat platformları aşırı bilgi yükünü azaltmak ve turistlere seyahat önerileri sunmak için yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu kapsamdaki uygulamalar mobil cihaz kullanıcılarına göre uyarlanmış ve zengin multimedya içeriği, bağlama duyarlı hizmetler, akran kullanıcıların görüşleri/derecelendirmeleri önererek turist deneyimlerini önemli ölçüde zenginleştirmektedir (Gavalas vd., 2014). Diğer kullanıcıların ve tüketicilerin görüşleri hem ağızdan ağıza hem de elektronik iletişim yoluyla iletilmekte, seyahat bloglarını, çevrimiçi seyahat incelemelerini, seyahatle ilgili forumları, tweet'leri, Facebook gönderilerini içeren, çevrimiçi ikincil bilgilerin ana kaynağı haline gelmiştir (Nowacki ve Niezgodá, 2023). Ziyaretçilerin önceki deneyimlere dayanarak sunduğu öneriler yalnızca en çok tercih edilen değil aynı zamanda en etkili karar verme kaynakları arasında değerlendirilmektedir. Bu yorum platformlarının başarısı, güven algısıyla ilişkilidir, bir platform güvenilir kabul edildiğinde, kullanıcılar değerlendirmeleri tarafsız ve güvenilir olarak algılamaktadır (Taecharungroj ve Mathayomchan, 2019).

Türkiye doğal ve rekreasyonel alanlar açısından muazzam kaynaklar barındırmaktadır. Bu kaynakların uygun bir şekilde yönetilmesi ve planlanması bölgesel temelde turizmle ilişkili büyük avantajlar yaratacak ve sürdürülebilir turizm faaliyetlerine katkıda bulunacaktır (Yıldırım vd., 2008). Balıkesir İli ise doğal güzellikleri, fauna (hayvan topluluğu) ve florası (bitki topluluğu), doğal turizm kaynakları açısından oldukça zengindir (Karaca vd., 2018). Doğal alanların korunması, turizm faaliyetlerinde etkili olarak değerlendirilmesi ekonomik katkıların yanı sıra, sürdürülebilir gelişmeyi de

<sup>6</sup> Simbiyotik ilişki, iki ya da daha fazla tarafın ortak ya da belirli bir hedef yönünde karşılıklı yarar elde etme amacıyla hedef yönünde eyleme geçmeleridir (Mücevhër, 2021).

destekleyecektir. Bu nedenle, Balıkesir ilinde bulunan doğal alanlara yönelik ziyaretçi deneyimlerinin incelenmesi, bu doğrultuda sürdürülebilir bir anlayışla turizmin gelişmesinin sağlanması açısından son derece önemlidir.

## 1. Doğal Alanlarda Ziyaretçi Deneyimi

“Doğaya dönüş” modern turistler arasında güncel bir eğilimdir. Bu eğilim, huzur arama, manzara ve dinlendirici doğayla ilişkili fiziksel olarak sağlıklı kalma arzusunu içerir. Doğaya dönüş kapsamındaki motivasyon, doğal değerlerin yüksek derecede korunduğu bir destinasyon ile ilişkilidir (Niezgoda ve Nowacki, 2020). Milli parklar, doğa rezervler gibi alanlar yerel halk ve diğer ziyaretçiler tarafından rekreasyonel ve turizm amaçlı olarak kullanılmakta (Fredman vd., 2012), bireyler bu alanları ziyaret ederek ziyaret deneyimini zenginleştirmektedir (Wolf vd., 2019). Bu alanlarda kazanılan deneyim ziyaretçi memnuniyetinin önemli bir bileşeni olarak ifade edilmekte (Chhetri vd., 2004), ziyaretçilere doğada ilgi çekici deneyimler sunulmasıyla, bu alanların korunmasına ilişkin stratejiler geliştirmek mümkün olabilmektedir. Diğer taraftan doğal alanların ziyaret edilmesiyle kazanılan deneyimin sadece bireylere değil, topluluklara ve toplumlara doğrudan ve dolaylı olarak fayda sağladığı yaygın olarak kabul edilmektedir (Moyle vd., 2017). Aynı zamanda doğal kaynakların niteliklerinin ve niceliklerinin bilinmesi ziyaretçilerin karar süreçlerinde etkili olmaktadır (Priskin, 2001).

Ziyaretçi deneyimi, dışsal ve aşamalı faaliyetlere, ortamlara ya da olaylara verilen öznel ve bireysel tepkiler olarak tanımlanabilir. Bu deneyimler çeşitlidir, çok boyutludur, bundan dolayı da ölçülmesi zordur. Ancak, özellikle deneyimler çevrimiçi olarak paylaşıldığında, diğer gezginlerin kararlarını güçlü bir şekilde etkilemektedir (Stoleriu vd., 2019). Önceki deneyim, bir bölgeye yapılan önceki ziyaretlerin sayısı ve bu deneyimlerin uzunluğu ile ilişkilidir. Bu ölçüm, yere bağlılığı, imajın oluşumunu, tekrar ziyaret etme niyetini ve başkalarına olumlu tavsiyelerde bulunmayı etkileyebilmektedir (Mirzaalian ve Halpenny, 2021). Ziyaretçiler, dijital sosyal ağlardaki akranlarının yorumlarını ve incelemelerini okuyarak deneyim satın alma ve bilişsel maliyetlerini en aza indirme eğilimindedir (Amaral vd., 2014). Kullanıcıların dijital içeriği işlemesine olanak tanıyan web 2.0'ın gelişimi, seyahat kalıplarında değişimlere sebep olmuştur. Nitekim seyahat deneyimleriyle ilişkili yorum paylaşmakta, fotoğraf ve videolar bir sosyal medya sitesinde anında ve sıklıkla yayınlanabilmektedir. Bu süreç, seyahat deneyiminin mekânsal açıdan ziyaret edilen yer ya da asıl yaşanan yer olmak üzere iki şekilde gerçekleşebilmektedir. Sonuç olarak ziyaretçinin rolü, bilgi alıcısı olarak turistten, destinasyon hakkında bilgi yaratan ve üreten aktif bir oyuncu olan ziyaretçiye doğru bir değişim göstermektedir (Kim vd., 2019).

## 2. Seyahat Yorum Siteleri ve TripAdvisor

Gezginlerin, yorum sitelerinde yer alan satın alma önerilerini benimsediği ve uyguladığı, esasen bu yorumların tüketicilerin ürünü tercih etmeden önce ürünün niteliğinin ve performansının anlaşılmasına yardımcı olduğu ifade edilmektedir. Aynı zamanda ziyaretçiler diğer ziyaretçilerin yorumlarını, ürün ve hizmetlerle ilgili deneyimleri dürüst ve güvenilir kaynaklar olarak gördükleri için benimsemektedir (Fileri vd., 2020). Bu kapsamda 2000 yılında kurulan ve dünyanın en büyük seyahat platformu olan TripAdvisor, oteller, restoranlar ve doğal alanlar da dahil olmak üzere turizm deneyimlerinin paylaşıldığı başlıca çevrimiçi turizm inceleme platformudur (Scalabrini vd., 2023). TripAdvisor'daki yorumlar yalnızca zengin bilgiler içermemekte, aynı zamanda platform, yanlış değerlendirmeleri önlemek için sistemi denetleyerek itibarını da korumaktadır (Taecharunroj ve Mathayomchan, 2019).

Teknoloji, pazarlama ve turizm destinasyonlarının imajının belirlenmesinde önemli bir faktördür ve TripAdvisor, ziyaretçilerin turizm destinasyonlarına ilişkin algısını anlamaya yardımcı olan önemli bir araçtır (Scalabrini vd., 2023). Ziyaretçilerin tercihlerini, görüşlerini, davranışlarını ve deneyimlerini kapsayan kullanıcı tarafından oluşturulan online içerikler ziyaret süreçlerinde bilgi toplama kanalı olarak diğer tüketiciler tarafından sıklıkla kullanılmaktadır (Nowacki ve Kowalczyk-Anioł, 2023). Her ne kadar aynı bölgeyi ziyaret eden ziyaretçiler, seyahat organizasyonları (örneğin güzergahlar, yorumlar ve aktiviteler) ve destinasyon nitelikleri (örneğin doğal ortamlar, insanlar ve yiyecekler) kaynaklı dış uyaranlar nedeniyle ortaya çıkan öznel tepkilere bağlı olarak farklı deneyimler yaşasa da (Stoleriu vd., 2019), çevrimiçi yorumlar, seyahat öncesi, sırası ve seyahat sonrası dahil olmak üzere seyahat planlama sürecinin tüm aşamalarını etkileyebilmektedir (Simeon vd., 2017).

Turizm sektöründe turistlerin sosyal medya ve çevrimiçi platformlarda oluşturduğu metinsel içerikler, potansiyel turistler, turizm işletmeleri ve destinasyon yönetimi açısından stratejik öneme sahiptir (Özen, 2021). Hausmann ve diğerleri (2018) bu yeni veri kaynaklarının, insan faaliyetlerini ve insanların doğaya dayalı faaliyetlere yönelik tercihlerini izlemek için kullanılabileceğini, benzeri görülmemiş mekansal ve zamansal çözünürlükte önemli ve uygun maliyetli veriler sağlayıp sağlayamayacağını araştırılmasının önemli olduğunu ifade etmektedir. Moore ve diğerleri (2015) ise doğal alanları ziyaret eden bireylerin yönetim süreçleri açısından operasyonel destek mekanizmaları olarak değerlendirilebileceğini, yönetime tavsiyede bulunma ve bağlantılı olarak ziyaret sayılarının artmasıyla ilişkili gönüllü

destek verdiklerini belirtmektedir. Aynı zamanda bu platformlar aracılığı ile ziyaretçilerle etkileşime geçilebilmektedir (Nilashi vd., 2018). Bir diğer önemli husus ise bilgi şeffağıdır. Bilginin belirli piyasa katılımcılarına erişilebilirlik ve görünürlük derecesi olarak ifade edilen bilgi şeffağı, bilgi asimetrisini ortadan kaldırmakta (Liu vd., 2022), online yorum platformları bilgi şeffağı bununla bağlantılı olarak da tüketici güvenini ve davranışını etkilemektedir (Veltri vd., 2023). Bu kapsamda bu araştırmada Balıkesir İlinde doğal alanlara yönelik yorumlar incelenmiş, doğal alanlara ilişkin güçlü ve zayıf yönler belirlenmeye çalışılmış ve bu kapsamda öneriler geliştirilmiştir.

### 3. Yöntem

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte günümüzde ziyaretçiler bir destinasyonu ziyaret etmeden önce o destinasyon hakkında bilgi toplamak için ziyaretçi yorumlarına başvurmakta ve o destinasyona ziyaretler sırasında veya sonrasında olumlu-olumsuz yorumlarını paylaşabilmektedir. Elektronik ortamda bir destinasyonu önceden deneyimleyen ziyaretçilerin yorumları yardımıyla gidecekleri yerlere karar vermeye ve ziyaretçilerin destinasyonlardaki tecrübelerini aktarmaya olanak sağlayan birçok forum bulunmaktadır. Dünyanın en büyük seyahat platformu olarak nitelendirilen TripAdvisor bu forumlardan biridir ve araştırmada veriler bu forum yardımıyla elde edilmiştir. Verilerin toplanmasında TripAdvisor seyahat sitesinin tercih edilmesinin temel nedeni; dünyanın dört bir yanındaki gezginlerin, TripAdvisor uygulamasını kullanarak 8,6 milyon konaklama yeri, restoran, deneyim, hava yolu şirketi ve gemi seyahati hakkında 859 milyonu aşkın yoruma ve görüşe başvurulabilmesidir. TripAdvisor her ay 463 milyon gezgine, iyi bir seyahat geçirmeleri için yardımcı olmaktadır (TripAdvisor, 2023). TripAdvisor, dünyanın en büyük kullanıcı kitlesi tarafından oluşturulmuş seyahat içeriğine sahip içerik sitesidir (Eröz ve Doğdubay, 2012). Bu araştırmada ziyaretçilerin Balıkesir İline yönelik olarak yaptıkları seyahatler sonrasında deneyimlerini aktarırken hangi olumlu ve olumsuz özellikler üzerinde yoğunlaştıkları ele alınmıştır. Ayrıca Balıkesir'i ziyaret eden kişilerin elektronik ortamda paylaştıkları tüm yorumların değerlendirmeleri/ puanlamaları bir araya getirilerek incelenmiştir. Günümüzde söz konusu forumların kullanım sıklığı arttıkça destinasyonlar hakkında paylaşılan değerlendirmelerin bilinmesi ve olumsuz değerlendirmelere veya şikayetlere yönelik gerekli tedbirlerin alınması oldukça önemli hale gelmiştir.

King (2010: 1) ziyaretçi yorumlarının değerlendirilmesinin ziyaret edilen alan ile ilgili iyileştirme hedeflerin, öngörülemez durumların ve geliştirme uygulamalarının belirlenmesine zemin hazırladığını ifade etmektedir. Çolak ve Karakan (2024: 1725) sürdürülebilirlik, fark edilemeyen sorunların ve ziyaretçi beklentilerinin tespiti için ziyaretçi deneyimlerine ilişkin yorumların dikkate alınması gerektiğini belirtmektedir. Bu kapsamda bu araştırmanın amacı Balıkesir İlinde yer alan doğal alanları ziyaret eden kişilerin paylaştıkları seyahat yorumlarının değerlendirilmesi, dolayısıyla eksik, aksayan yönlerin ortaya çıkarılarak, iyileştirilmesine ve geliştirilmesine ilişkin önerilerde bulunmaktadır. Turizm faaliyetlerinin çeşitlendirilmesi ve çevresel sürdürülebilirlik açısından oldukça önemli olan doğal alanlar, sahip oldukları benzersiz özellikleri ve turistik eğilimlerdeki değişimlerle birlikte sıklıkla ziyaret edilmekte ve kırsal alanların kalkınmasına dolayısıyla ekonomiye önemli katkılarda bulunmaktadır. Ayrıca doğal kaynakların planlanıp, koruma kullanma dengesine uygun şekillerde yönetilmesi sürdürülebilir gelişmeyi destekleyerek de turizm faaliyetlerine katkı sağlamaktadır. Doğal turizm kaynakları açısından oldukça zengin bir potansiyele sahip olduğu için araştırma Balıkesir İli özelinde gerçekleştirilmiştir. Balıkesir İlinde bulunan doğal alanlara yönelik ziyaretçi deneyimlerinin incelenmesi, sürdürülebilir bir anlayışla bölgede turizmin gelişmesinin sağlanması açısından önemlidir. Çünkü destinasyonun yönetiminde, ziyaretçiler tarafından algılanan problemlerin neler olduğunun tespit edilmesi, yöneticilere ve turizmcilere problemlerin giderilmesi noktasında hangi düzenlemelerin yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler sağlamaktadır. Söz konusu problemlerin giderilmesi ziyaretçi memnuniyetlerini artırarak küçük ölçekte Balıkesir İline büyük ölçekte ise ülke turizminin gelişimini pozitif yönde etkileyecektir. Daha önce çalışmalar incelendiğinde, Balıkesir İlinin genel turizm (Kahraman ve Bayraktar, 2021), kırsal turizm (Yılmaz ve Gürol, 2012), alternatif turizm (Uğuz, 2011) potansiyeline ilişkin değerlendirmelerin yer aldığı çalışmalar görülmüştür. Oysaki doğal alanlar turizmin başlıca ve temel kaynaklarıdır. Nitekim, Huybers ve Bennet (2003) destinasyonun çevresel kaynaklarının niteliğinin rekabet avantajı açısından çok önemli olduğuna işaret etmektedir. Derek ve diğerleri (2017) ise turizmde tüketici tercihlerinin doğal alanlara doğru evrildiğini, bu alanlara yönelik değerlendirmelerin teorik ve uygulama temelinde endüstriye katkı sağlayacağını belirtmektedir.

Araştırmada ziyaretçilerin görüşlerini sistematik olarak tanımlamaya olanak sağladığı için nitel araştırma içerik analizi tercih edilmiştir (Altunışık vd., 2015). Yazılı metinlerin içeriğine bakılarak en fazla ve en az hangi kavramlara, düşüncelere vurgu yapıldığının incelenerek sonuca ulaşabilmek için içerik analizi ideal bir yöntemdir (Kozak, 2015). TripAdvisor'da herhangi bir destinasyon belirlendiğinde; konaklama yerleri, yemek mekanları ve gezilecek yerler şeklinde 3 ana başlık ile karşılaşılmaktadır. Bu başlıklar içerisinde seçilen destinasyona ait ziyaretçilerin yorum ve değerlendirmeleri yer almaktadır. TripAdvisor üzerinden yapılan yorumlar için platformun geliştirdiği 5'li bir derecelendirme mükemmel, çok iyi, orta, kötü ve berbat şeklinde olmaktadır. Araştırmada Balıkesir İlindeki doğal

alanlara yönelik tüm dillerde yapılan toplam 569 yorum bulunmaktadır. Platform incelendiğinde aynı destinasyona ait farklı ana kategorilerde aynı yorumların listelenmesi nedeniyle kategoriler içeriklerine göre birleştirilmiştir. Söz konusu yorumlar excel çalışma sayfası yardımıyla bir araya getirilmiştir. Gezilecek yerler ana kategorisinde doğal alanlara yönelik şelaleler ve su oluşumları (5 alt kategori/destinasyon) ve doğal yaşam alanları ve parklar (14 alt kategori/destinasyon) olmak üzere tüm yorumlar değerlendirmeye alınmıştır. Yorumlar incelenirken öncelikle TripAdvisor Platformunun gezilecek yerler ile ilgili yaptığı kategorilendirme üzerinden gidilmiş ve söz konusu kategorilerdeki destinasyonlara ait yorumlar incelenerek olumlu ve olumsuz ortak kodlar belirlenmiştir. Kodlamalar ortak görüş sağlanana kadar araştırmacılar tarafından çapraz kontrole tabi tutulmuştur. Ayrıca kodlamaların tarafsız hale getirilmesi amacıyla yorumların kategorize edilmesi aşamasında akademisyen görüşleri alınmıştır. Veriler taranırken, yararlanılan TripAdvisor seyahat platformunun dinamik bir yapıya sahip olması ve yeni yorumların eklenmesi nedeniyle araştırma 01.05.2024 tarihi ile sınırlandırılmıştır. Değerlendirmeye alınan yorumların başlangıç tarihi 3 Kasım 2012 olmaktadır.

#### 4. Bulgular

Balıkesir İlinde doğal alanlara yönelik olarak TripAdvisor seyahat platformunda listelenen şelaleler ve su oluşumları ile doğal yaşam alanları ve parklar aynı alt kategoriye sahip aynı yorumların listelenmesi nedeniyle bir araya getirilmiştir. Balıkesir İlindeki doğal alanlara yönelik olarak araştırma verilerinin alındığı son tarihe kadar yapılan tüm yorumlar incelenmiştir. Yorumların genel dağılım ve derecelendirmeleri Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1. Balıkesir'deki Doğal Alanlara Yönelik Yapılan Yorumların Genel Dağılım ve Derecelendirmeleri**

Ana Kategoriler	Yorum Sayısı		Yorumların Dağılımı									
			Mükemmel		Çok İyi		Orta		Kötü		Berbat	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Şelaleler ve Su Oluşumları	260	45,69	110	42,31	58	22,31	58	22,31	16	6,15	18	6,92
Doğal Yaşam Alanları ve Parklar	309	54,31	117	37,86	102	33,01	47	15,21	22	7,12	21	6,80
<b>TOPLAM</b>	<b>569</b>	<b>100</b>	<b>227</b>	<b>39,89</b>	<b>160</b>	<b>28,12</b>	<b>105</b>	<b>18,45</b>	<b>38</b>	<b>6,68</b>	<b>39</b>	<b>6,85</b>

Tablo 1 incelendiğinde Balıkesir'deki şelaleler ile su oluşumları hakkında 260 yorum ve doğal yaşam alanları ile parklar hakkında 309 yorum olmak üzere toplam 569 yorum bulunmaktadır. Balıkesir'deki doğal alanlara yönelik yorumların % 39,89'unun mükemmel (n= 227), % 28,12'sinin çok iyi (n= 160), % 18,45'inin orta (n= 105), % 6,68'inin kötü (n= 38) ve % 6,85'inin berbat (n= 39) şeklinde değerlendirildiği görülmektedir. Balıkesir İlindeki şelaleler ve su oluşumları ile ilgili yapılan yorumların kendi kategorisindeki tüm yorumlar içerisindeki dağılımı incelendiğinde; % 42,31'inin mükemmel (n= 110), % 22,31'inin çok iyi (n= 58), % 22,31'inin orta (n= 58), % 6,15'inin kötü (n= 16) ve % 6,92'sinin berbat (n= 18) şeklinde değerlendirildiği görülmektedir. Balıkesir İlindeki doğal yaşam alanları ve parklar ile ilgili yapılan yorumların kendi kategorisindeki tüm yorumlar içerisindeki dağılımı incelendiğinde; % 37,86'sinin mükemmel (n= 117), % 33,01'inin çok iyi (n= 102), % 15,21'inin orta (n= 47), % 7,12'sinin kötü (n= 22) ve % 6,80'inin berbat (n= 21) şeklinde değerlendirildiği görülmektedir. Balıkesir'deki doğal alanlara yönelik yapılan yorumların yaklaşık % 70'inin mükemmel-çok iyi, % 10'unun ise kötü-berbat derecelendirmeye sahip olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda ziyaretçilerin Balıkesir'deki doğal yaşam alanlarından büyük oranda memnun kaldıkları söylenebilir. Diğer bir ifadeyle yorumların büyük çoğunluğunun olumlu yönde olması ziyaretçilerin genel olarak olumlu deneyim yaşadıklarını göstermektedir. Balıkesir'deki şelaleler ve su oluşumlarına yönelik yapılan yorumların genel dağılım ve derecelendirmeleri Tablo 2'de yer almaktadır.

**Tablo 2. Balıkesir'deki Şelaleler ve Su Oluşumlarına Yönelik Yapılan Yorumların Genel Dağılım ve Derecelendirmeleri**

Şelaleler ve Su Oluşumları	Yorum Sayısı		Yorumların Dağılımı									
			Mükemmel		Çok İyi		Orta		Kötü		Berbat	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sütüven Şelalesi	88	33,85	41	46,59	23	26,14	20	22,73	1	1,14	3	3,41
Hasan Boğuldu	156	60,00	61	39,10	32	20,51	36	23,08	14	8,97	13	8,33
Ayazma	13	5,00	5	38,46	3	23,08	2	15,38	1	7,69	2	15,38
Manastır Çayı	2	0,77	2	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ketenlik Deresi	1	0,38	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>TOPLAM</b>	<b>260</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>42,31</b>	<b>58</b>	<b>22,31</b>	<b>58</b>	<b>22,31</b>	<b>16</b>	<b>6,15</b>	<b>18</b>	<b>6,92</b>

Tablo 2 incelendiğinde Balıkesir'deki şelaleler ve su oluşumlarına yönelik yorumların % 42,31'inin mükemmel (n= 110), % 22,31'inin çok iyi (n= 58), % 22,31'inin orta (n= 58), % 6,15'inin kötü (n= 16) ve % 6,92'inin berbat (n= 18) şeklinde değerlendirildiği görülmektedir. Şelaleler ve su oluşumlarının bulunduğu destinasyonlar incelendiğinde en çok yorumun Hasan Boğuldu Şelalesine (n=156) ait olduğu ve bu şelaleye ait yorumların; % 39,10'unun mükemmel (n= 61), % 20,51'inin çok iyi (n= 32), % 23,08'inin orta (n= 36), % 8,97'sinin kötü (n= 14) ve % 8,33'ünün berbat (n= 13) şeklinde değerlendirildiği görülmektedir. Daha sonra Sütüven Şelalesi (n=88) yer almakta ve şelaleye ait yorumların % 46,59'unun mükemmel (n= 41), % 26,14'ünün çok iyi (n= 23), % 22,73'ünün orta (n= 20), % 1,14'ünün kötü (n= 1) ve % 3,41'inin berbat (n= 3) şeklinde değerlendirildiği görülmektedir. Hasan Boğuldu Şelalesine yönelik yapılan yorumların yaklaşık % 60'ının mükemmel- çok iyi, % 20'sinin ise kötü-berbat derecelendirmeye sahip olduğu görülmektedir. Sütüven Şelalesine yönelik yapılan yorumların yaklaşık % 73'ünün mükemmel- çok iyi, % 5'inin ise kötü-berbat derecelendirmeye sahip olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda en çok yorumun yer aldığı hem Hasan Boğuldu hem de Sütüven Şelalesinden ziyaretçilerin büyük oranda memnun kaldıkları ve şelalelerde genel olarak olumlu deneyim yaşadıklarını söylenebilir. Balıkesir'deki doğal yaşam alanları ve parklara yönelik yapılan yorumların genel dağılım ve derecelendirmeleri Tablo 3'te yer almaktadır.

**Tablo 3. Balıkesir'deki Doğal Yaşam Alanları ve Parklara Yönelik Yapılan Yorumların Genel Dağılım ve Derecelendirmeleri**

Doğal Yaşam Alanları ve Parklar	Yorum Sayısı		Yorumların Dağılımı									
			Mükemmel		Çok İyi		Orta		Kötü		Berbat	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kazdağları Milli Parkı	37	11,97	24	64,86	7	18,92	3	8,11	2	5,41	1	2,70
Kuş Cenneti Milli Parkı	84	27,18	28	33,33	31	36,90	17	20,24	6	7,14	2	2,38
Değirmen Boğazı Tabiat Parkı	12	3,88	5	41,67	6	50,00	1	8,33	0	0,00	0	0,00
Dandere Tabiat Parkı	27	8,74	8	29,63	8	29,63	4	14,81	3	11,11	4	14,81
Sarımsaklı Tabiat Parkı	1	0,32	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ayvalık Adaları Tabiat Parkı	23	7,44	15	65,22	3	13,04	1	4,35	1	4,35	3	13,04
Suçkıtı Mesire Alanı	10	3,24	4	40,00	5	50,00	0	0,00	0	0,00	1	10,00
Faruk Serpil Parkı	15	4,85	2	13,33	7	46,67	6	40,00	0	0,00	0	0,00
Pınarbaşı Piknik Alanı	24	7,77	4	16,67	7	29,17	3	12,50	5	20,83	5	20,83
Antandros Kültür Parkı	7	2,27	2	28,57	3	42,86	1	14,29	0	0,00	1	14,29
Altınoluk Merkez Parkı	4	1,29	1	25,00	2	50,00	1	25,00	0	0,00	0	0,00
Akçay Uğur Mumcu Parkı	3	0,97	0	0,00	2	66,67	0	0,00	1	33,33	0	0,00
Şht Hv Pilot Üstğm Saadettin	1	0,32	0	0,00	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Baycan Parkı												
Cennet Tepesi	61	19,74	23	37,70	20	32,79	10	16,39	4	6,56	4	6,56
<b>TOPLAM</b>	<b>309</b>	<b>100</b>	<b>117</b>	<b>37,86</b>	<b>102</b>	<b>33,01</b>	<b>47</b>	<b>15,21</b>	<b>22</b>	<b>7,12</b>	<b>21</b>	<b>6,80</b>

Tablo 3 incelendiğinde Balıkesir'deki doğal yaşam alanları ve parklara yönelik yorumların % 37,86'sının mükemmel (n= 117), % 33,01'inin çok iyi (n= 102), % 15,21'inin orta (n= 47), % 7,12'sinin kötü (n= 22) ve % 6,80'inin berbat (n= 21) şeklinde değerlendirildiği görülmektedir. Doğal yaşam alanları ve parkların bulunduğu destinasyonlar incelendiğinde en çok yorumun Kuş Cenneti Milli Parkı'na (n=84) ait olduğu ve bu milli parka ait yorumların; % 33,33'ünü mükemmel (n= 28), % 36,90'ünün çok iyi (n= 31), % 2024'ünün orta (n= 17), % 7,14'ünün kötü (n= 6) ve % 2,38'inin berbat (n= 2) şeklinde değerlendirildiği görülmektedir. Daha sonra onu Cennet Tepesi (n=61) takip etmekte ve Cennet Tepesi'ne ait yorumların % 37,70'inin mükemmel (n= 23), % 32,79'unun çok iyi (n= 20), % 16,39'unun orta (n= 10), % 6,56'sının kötü (n= 4) ve % 6,56'sının berbat (n= 4) şeklinde değerlendirildiği görülmektedir. Kuş Cenneti Milli Parkı ve Cennet Tepesine yönelik yapılan yorumların yaklaşık % 70'inin mükemmel- çok iyi, % 10'unun ise kötü-berbat derecelendirmeye sahip olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda en çok yorumun yer aldığı destinasyonlardan ziyaretçilerin büyük oranda memnun kaldıkları ve söz konusu destinasyonlarda genel olarak olumlu deneyim yaşadıklarını söylenebilir.

Balıkesir'deki doğal alanlara yönelik yapılan toplam 569 ziyaretçi yorumunun içerik analizi sonucunda 1275 olumlu 870 olumsuz kod saptanmıştır. Her ana kategorideki yorumlar, alt kategori/destinasyonlarına göre ayrı ayrı değerlendirilmiş olup destinasyon özelinde odaklanılan olumlu ve olumsuz özellikler belirlenmiştir. Şelaleler ve su oluşumlarına yönelik ziyaretçi yorumlarının içerik analizi sonrasında destinasyonlar açısından en çok tekrar edilen olumlu ve olumsuz 3 kod aşağıda Tablo 4'te yer almaktadır.

**Tablo 4. Balıkesir'deki Şelaleler ve Su Oluşumlarına Yönelik Yapılan Yorumların İçerik Analizi**

Sütüven Şelalesi					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
harika/muhteşem/mükemmel/tarif edilemez/güzel/çok güzel/inanılmaz güzel şelale	40	19,05	kalabalık/çok kalabalık	22	15,38
serinliği hoş/suyu serin/serin bir yer/buz gibi/soğuk	31	14,7	çok pis/çöplük deryası/çöp yığılı/kirli/temiz değil	12	8,39
görmeye değer/mutlaka görülmeli/görülmesi gereken/gezilmeli/uğramadan geçilmemeli	26	12,38	mangal dumanı /mangal yapanlar ile ilgili şikayet	11	7,69
Hasan Boğuldu Şelalesi					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
muhteşem/harika/mükemmel/enfes/eşsiz/şahane/paha biçilemez/güzel/çok güzel/hayran bırakan şelale	63	20,26	mangal sorunu/mangal şikayeti/duman şikayeti	36	10,32
buz gibi su/serin su/soğuk su	52	16,72	kalabalık/çok kalabalık/kaos ortamı/izdiham yaşanan yer	36	10,32
gitmeye değer/görülemeye değer/görülmesi gereken/mutlaka gidilmeli/mutlaka görülmeli/gitmek lazım	41	13,18	temiz değil/çöp dolu/pislik içinde/kirli/hijyenik değil/atık sorunu mevcut/her yer çöp/temizlenmeli	24	6,88
Ayazma					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
tabiat harikası/ tabiat güzelliği/doğa harikası/doğal güzellik	7	31,82	her yer çöp/temiz değil	3	13,04
buz gibi su/serin su	5	22,73	mangal sorunu	3	13,04
mutlaka görülmeli/gidip görülmeye değer	2	9,09	hafta sonları uzak durulmalı/gidilmemeli	2	8,70

\*Manastır Çayı (n=2) ve Ketenlik Deresi (n=1) yorum sayısının yetersiz olması nedeniyle bu tabloda yer almamaktadır.

Tablo 4'te Sütüven Şelalesi için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok şelalenin güzelliğinin nitelendirildiği, sonrasında yerin serinliğinin vurgulandığı ve daha sonra şelalenin görülmesi gerekliliğine ilişkin kodun takip ettiği görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin sırasıyla en çok kalabalıktan, kirlilikten ve mangal yapanlardan şikayet ettikleri görülmektedir. Hasan Boğuldu Şelalesi için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; yine en çok şelalenin güzelliğinin nitelendirildiği, sonrasında yerin serinliğinin vurgulandığı ve daha sonra şelalenin görülmesi gerekliliğine ilişkin kodun takip ettiği görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ise ziyaretçilerin sırasıyla en çok mangal sorunundan, kalabalıktan ve kirlilikten şikayet ettikleri görülmektedir. Sıralama değişse de Sütüven Şelalesi ve Hasan Boğuldu Şelalesine ilişkin şikayetlerin benzer konularda olduğu görülmektedir. Ayazma

Şelalesi için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok şelalenin doğal güzelliğinin nitelendirildiği, sonrasında yerin serinliğinin vurgulandığı ve daha sonra şelalenin görülmesi gerekliliğine ilişkin kodun takip ettiği görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ise ziyaretçilerin sırasıyla en çok kirlilikten, mangal sorunundan ve hafta sonları olan kalabalıktan şikayet ettikleri görülmektedir. Doğal yaşam alanları ve parklara yönelik ziyaretçi yorumlarının içerik analizi sonrasında destinasyonlar açısından en çok tekrar edilen olumlu ve olumsuz 3 kod Tablo 5'te yer almaktadır.

**Tablo 5. Balıkesir'deki Doğal Yaşam Alanları ve Parklara Yönelik Yapılan Yorumların İçerik Analizi**

Kaz Dağları Milli Parkı					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
muhteşem/mükemmel/çok güzel/güzel/müthiş/muazzam/harika/inanılmaz bir park	26	22,22	temiz tutulmalı/korunmalı	6	18,75
oksijen deposu/oksijeni bol/oksijen oranı yüksek/havası temiz/nefes alınabilecek /mis gibi hava	25	21,37	girişte rehber almak zorunluluğu	5	15,63
kesinlikle uğranmalı/görülmesi gereken/kesinlikle görülmeli/mutlaka görülmeli/görülmeğe değer	18	15,38	ulaşım zor/virajlı	3	9,38
Kuş Cenneti Milli Parkı					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
ücretsiz dürbün	28	15,30	çok bir şey beklenmemeli/çok bir şey yok/beklenti yüksek tutulmamalı/beklentinin çok altında	10	12,99
görülmesi gereken/mutlaka gidilmeli/mutlaka görülmeli/muhakkak gidilmeli	26	14,21	kuş sayısı azalmaya başlamış/fazla kuş türü yok	6	7,79
çok güzel/güzel/muhteşem/harika/müthiş bir park	19	10,38	küçük milli park	5	6,49
Değirmen Boğazı Tabiat Parkı					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
çok güzel/muazzam güzellikte/emsalsiz/eşsiz/müthiş/ender /çok iyi/harika bir park	11	22,00	ateş yakmamak lazım	1	14,29
vazgeçilmez/güzel piknik alanı	7	14,00	mangal dumanı şikayeti	1	14,29
yürüyüş için çok uygun/yürüyüş yeri	6	12,00	bakımsız	1	14,29
Darıdere Tabiat Parkı					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
eşsiz tabiat/tabiat harikası/doğa harikası/tabiat güzelliği	9	13,04	kötü hizmet /sıfır hizmet	6	14,63
çok güzel/güzel/şahane/eşsiz güzellikte park	9	13,04	işletmesi kötü/berbat	5	12,20
bol oksijenli/ temiz hava/nefes alınan yer	8	11,59	rehber eşliğinde gezilmesi gerekli	4	9,76
Ayvalık Adaları Tabiat Parkı					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
Muhteşem/mükemmel/büyüleyici/çok güzel /kelimelerle anlatılmaz bir park	13	27,66	yolları kötü/ berbat	5	33,33
görülmeğe değer/gezilmesi gereken/mutlaka görülmeli/mutlaka gidin	8	17,02	jandarma girişe izin vermiyor	1	6,67
doğa harikası/tabiat harikası	4	8,51	berbat bir park	1	6,67
Suçıktı Mesire Alanı					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
çok güzel/güzel/muhteşem/harika mesire alanı	7	19,44	Kredi kartı geçmemesi	2	40,00
serin bir yer	1	2,78	işletmeler kötü	2	40,00
kalabalık değil	1	2,78	tekrar gidilmez	1	20,00
Farak Serpil Parkı					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
güzel park/çok güzel park/en güzel mekanlardan	6	24,00	bakım şart/bakımsız	5	16,67
hava/ nefes alınabilecek güzel bir yer	4	16,00	kirli/pis/çöp yığını	4	13,33
güzel kafeler var	2	8,00	süs havuzu boş/çalıştırılmıyor	4	13,33
Pınarbaşı Piknik Alanı					
Olumlu Kodlar	n	%	Olumsuz Kodlar	n	%
harika/mükemmel/ ideal /güzel/ hoş/ çok güzel yer	12	22,64	giriş pahalı/vurgun yapıyor	12	18,46



mutlaka görülmeli/kesinlikle görülmeli/görülme değeri/deneme değeri	8	15,09	mangal dumanı şikayeti	6	9,23
nefes alacak güzel bir yer/oksijen dolu/saf oksijen/olağanüstü oksijen	7	13,21	temiz değil/çöpler var	6	9,23
<b>Cennet Tepesi</b>					
<b>Olumlu Kodlar</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Olumsuz Kodlar</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Manzara güzel /harika/enfes/efsane/muhteşem/süper/müthiş/mükemmel/eşsiz	40	35,71	güzel bir tesis gerekli/tesis yok	8	12,31
kesinlikle görülmeli/gitmeye değeri/muhakkak görülmeli/mutlaka gidin/görülme değeri/yapılması gerekenler listesine eklenmeli	19	16,96	çevre düzenlemesi yok/düzenlemeye ihtiyaç var/düzenleme şart	6	9,23
Şeytan Sofrasından daha iyi/güzel	7	6,25	bakımsız	6	9,23

\*Sarımsaklı Tabiat Parkı (n=1), Antandros Kültür Parkı (n=7), Altınoluk merkez parkı (n=4), Akçay Uğur Mumcu parkı (n=3) ve Şht Hv Pilot Üstüm Saadetin Baycan Parkı (n=1) yorum sayısının yetersiz olması nedeniyle bu tabloda yer almamaktadır.

Tablo 5'te Kazdağları Milli Parkı için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok şelalenin güzelliğinin nitelendirildiği, sonrasında yerin oksijen oranının vurgulandığı ve daha sonra milli parkın görülmesi gerekliliğine ilişkin kodun takip ettiği görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin sırasıyla en çok kirlilikten, girişteki rehber alma zorunluluğundan ve ulaşımın zorluğundan şikayet ettikleri görülmektedir. Kuş Cenneti Milli Parkı için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok gözetleme kulesindeki ücretsiz dürbünün varlığı, sonrasında milli parkın görülmesi gerekliliği ve daha sonra parkın güzelliğinin betimlendiği görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin sırasıyla en çok beklentiyi karşılamamasından, kuş sayısının azalmaya başlamasından ve küçük bir milli park olmasından şikayet ettikleri görülmektedir. Değirmen Boğazı Tabiat Parkı için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok parkın güzelliğinin nitelendirildiği, daha sonra vazgeçilmez bir piknik alanı olduğu ve sonrasında yürüyüş için uygunluğunun tekrar edildiği görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin ateş yakılmasından, mangal dumanından ve bakımsızlıktan şikayet ettikleri görülmektedir. Darıdere Tabiat Parkı için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok parkın doğal güzelliğinin nitelendirildiği sonrasında havanın temiz olması ifadesinin onu takip ettiği görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin sırasıyla hizmetin kötü olmasından, işletmelerin kötü olmasından ve rehber eşliğinde gezilmesinden şikayet ettikleri görülmektedir. Ayvalık adaları Tabiat Parkı için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok parkın güzelliğinin nitelendirildiği, sonrasında mutlaka gezilmesi gerektiği ve daha sonra doğal güzelliğinin tekrar edildiği görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin en çok yolların kötü olmasından şikayet ettikleri görülmektedir. Su Çıktı Mesire Alanı için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok parkın güzelliğinin nitelendirildiği görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin en çok kredi kartının geçmemesinden ve kötü işletmelerin olmasından şikayet ettikleri görülmektedir. Faruk Serpil Parkı için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok parkın güzelliğinin nitelendirildiği ve güzel kafelerin bulunması durumunun tekrar edildiği görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin en çok parkın bakımsızlığından ve sonrasında eşit düzeyde parkın kirliliği ve süs havuzunun boş olmasından şikayet ettikleri görülmektedir. Pınarbaşı Piknik Alanı için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok piknik alanının güzelliğinin nitelendirildiği ve sonrasında sırasıyla mutlaka görülmesi gerektiği ile oksijenin yüksekliği tekrar etmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin en çok girişin pahalı olmasından ve Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin en çok girişin pahalı olmasından ve aynı oranda mangal dumanından ve kirlilikten şikayet ettikleri görülmektedir. Cennet Tepesi için olumlu kodların tekrar etme sıklıkları incelendiğinde; en çok tepenin manzarasının güzelliğinin nitelendirildiği, sonrasında sırasıyla görülmesi gerekliliği ve Şeytan Sofrası'dan daha iyi/güzel olma ifadesinin tekrarlandığı görülmektedir. Olumsuz kodlar incelendiğinde ziyaretçilerin en çok güzel bir tesis olmayışından, sonrasında eşit düzeyde çevre düzenlemesinin gerekliliğinden ve bakımsızlıktan şikayet ettikleri görülmektedir.

## Sonuç ve Değerlendirme

Bu çalışmada, Balıkesir İli'nin doğal alanlarına ilişkin TripAdvisor seyahat platformunda paylaşılan 569 yorum incelenmiştir. Yorumlar; (1) şelaler ve su oluşumları, (2) doğal yaşam alanları ve parklar olmak üzere iki ana 14 alt kategoride değerlendirilmiştir. Çalışmada ziyaretçilerin doğal alanlar hakkındaki gerçek deneyimlerinden yola çıkarak bu alanların olumlu ve olumsuz özelliklerini belirlemek amaçlanmıştır. Çalışma, benzersiz doğal alanlara yönelik deneyim kalitesini arttıran ya da olumsuz etkileyen unsurları tespit ederek, desteklenmesi veya çözüm üretilmesi gereken noktaları belirlenmesi açısından önemlidir.

Arı (2008) Kaz Dağları milli parkı özelinde turizm faaliyetlerinin doğal alanlar üzerindeki etkisinin optimal düzeyin üzerinde olduğunu, bu nedenle çevresel sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde bir turizm planlamasına ihtiyaç duyulduğunu vurgulamaktadır. Dorwart ve diğerleri (2009) doğal alanlardaki çöpler, ağaç ve bitki hasarı, ateş yakılmasının ziyaretçilerin deneyimleri en olumsuz etkileyen unsurlar arasında yer aldığını belirtmiştir. Benzer şekilde, yollarla ilişkili sorunların da ziyaretçi deneyimi üzerinde olumsuz etkiler yarattığı ifade edilmiştir. Şahin ve Kazoğlu (2017) Balıkesir İlindeki doğal alanların altyapı eksiklikleri, yönetim yetersizlikleri ve ziyaretçilerin doğaya saygısız davranışları nedeniyle eleştirildiğini ortaya koymaktadır. Balıkesir İlinin doğal alanları ve su oluşumlarına ilişkin genel görüşler olumlu olmasına rağmen, Rouliez ve diğerlerine (2019) göre olumsuz yorumlara maruz kalan bireyler bu alanları daha düşük puanlama eğilimindedir. Bu kapsamda doğal alanlarda ve su oluşumlarında çöplerin varlığı, insan kalabalığı ve ateş yakılması gibi sorunların öncelikle ele alınması gerektiği söylenebilir. Çöplerin sadece çevrenin niteliğini bozmadığı, aynı zamanda insan sağlığını da tehdit ettiği açıktır. Doğal alanlarda ateş yakılması ise daha büyük riskler barındırmaktadır. Türkiye’de meydana gelen orman yangınları ve bu yangınların yol açtığı olumsuz sonuçlar, bu durumun göstergesidir. Huai ve Van de Voorde (2022) ziyaretçilerin çevreyle ilgili olumsuz değerlendirmelerinde kirlilik, çevresel bozulma, kalabalık ve gürültü gibi unsurların öne çıktığını belirtmiştir. Bu çalışmada incelenen yorumların benzer bir nitelik taşıdığı ifade edilebilir.

Ziyaretçi deneyimlerinin incelendiği araştırmalarda, doğal alan ziyaretçilerinin sadece çevrenin niteliğini değil, aynı zamanda erişilebilirlik, bekleme kuyrukları, giriş ücretleri gibi konuları da değerlendirdikleri ifade edilmektedir (Sergiacomi vd., 2022). Liu ve Xiao (2021) bu unsurlara ek olarak ziyaretçi yorumlarının doğal alanlardaki işletmeleri ve alanların büyüklüğünü içerebileceğini belirtmektedir. Sun ve Shao (2020) ulaşılabilir başlığı altında yer alan yol ve trafik koşullarının belirli bir alana yönelik ziyaretler üzerinde etkili olan önemli faktörler olduğunu ifade etmektedir. Bu unsurlar da ziyaretçilerin deneyim kalitesi dolayısıyla seyahat sitelerinde paylaştıkları yorumlar üzerinde etkili olmaktadır. Bu kapsamda ön plana çıkan olumsuz değerlendirmeler incelendiğinde, Balıkesir İli doğal alanlarını ziyaret eden kişilerin, ulaşım, doğal alanlardaki işletmelerin hizmet kalitesi ve giriş ücretleri çerçevesinde memnuniyetsizliklerinin ortaya çıktığı belirlenmiştir.

Bu alanlarda özellikle belli dönemlerde insan sayısının arttığı görülmektedir. Prakash ve diğerleri (2019) doğal alanlarda aşırı kalabalıklaşmanın ciddi bir problem olduğunu ve bu durumun önüne geçmek için ziyaretçi sayısının sınırlandırılması gerektiğini ifade etmektedir. Wu ve Hu (2020) ekosistemlerin bütünlüğünü korumanın ve insan faaliyetini sınırlamanın, sürdürülebilir ekonomik kalkınmanın önkoşulu olduğunu belirtmektedir. Corbau ve diğerlerine göre (2019) doğal alanların korunması ve rekreasyonel kullanımları arasında, bir denge oluşturulması gerektiğini ifade etmektedir. Aynı zamanda ziyaretçi deneyimlerinin aşırı insan kalabalığından olumsuz etkilenmekte, ortak kullanım alanlarında ise yığılmalar ortaya çıkmaktadır. Bu noktada alt yapının iyi planlaması, özellikle ortak alanların kapasitelerinin artırılması gerekmektedir. Kötü planlanmış bir altyapı, gelecek nesillerin kaynaklardan yararlanmasına engel olmakta ve bu kaynakların zarar görmesinin topluma ekonomik maliyeti olmaktadır. Bu durum aynı zamanda turist taleplerinin karşılanamamasına ve bölgedeki turizmin geleceği açısından fırsatların kaybedilmesine yol açmaktadır (Alaeddinoglu ve Can, 2011). Dünyadaki doğal alanların politika yapıcılar ve yöneticileri, bu alanların insan ziyaretine açık olması ve yalnızca doğanın korunması amacıyla kapatılmaması gerektiğini giderek daha fazla kabul edilmektedir. Ayrıca, daha önce uzak ve hatta erişilemez olduğu düşünülen birçok bölgede yolların, otellerin, kamp alanlarının ve ulaşım tesislerinin altyapısı da gelişmektedir (Laarman ve Durst, 1993). Ziyaretçilerin beklentileri de dikkate alınarak yapılacak yatırımlarda, ziyaretçi sayısında dolayısıyla gelir artış sağlanacak, doğal alanların önemine dikkat çekilerek korunmasına ve gelecek kuşaklara aktarılmasına bunula bağlantılı olarak da sürdürülebilirliğe tahsis edilebilecektir (Talay vd., 2010). Seyahat yorum sitelerinde ziyaretçi yorumları sadece diğer tüketiciler için bilgi kaynağı değildir. Aynı zamanda tüm turizm paydaşları ile yerel yönetimlerin de faydalanabileceği çeşitli konularda içerikler sunmaktadır. Örneğin bir doğal yaşam alanıyla ilgili olumsuz yorumlar, yetersiz olduğu belirtilen hizmetlerin desteklenmesinde, güçlendirilmesinde kullanılabilir. Bu noktada hem çevresel sürdürülebilirlik sağlanabilir hem de ziyaretçi deneyimleri ve bununla bağlantılı olarak olumlu yorumlar artırılabilir. Esasen tüketiciler diğer tüketicilerin yorumlarını karar verme sürecinde daha fazla dikkate almaktadır. Çünkü aralarında ticari bir ilişki yoktur ve ziyaret edilen doğal yaşam alanıyla ilişkili gerçek deneyimler paylaşılmıştır.

Balıkesir İlinde doğal alanları ziyaret eden bireylerin deneyimlerini şekillendiren özelliklerin doğa manzaraları ve su kaynaklarının niteliğine yoğunlaştığı görülmektedir. İnsan kalabalığı, ateş yakılması ve çöplerin varlığı ise ön plana çıkan olumsuz ziyaretçi deneyimleridir. Bu noktada göze çarpan yorumlardan bir diğeri ise Kuş Cenneti Milli Parkı’na ilişkindir (kuşların sayısının azalması). Ekolojide meydana gelen olumsuz değişimlerin durdurulması, geri alınması, bozulan bir çevrenin eski haline dönebilmesi oldukça zor olabilmektedir. Örneğin su kaynaklarının azalması göçmen kuşların göç rotalarını değiştirmelerine sebebiyet vermektedir. Orman yangınları sonucu binlerce canlı zarar görmekte, hatta bölgenin iklimi değişebilmektedir. Diğer taraftan herhangi bir destinasyonda insan kalabalığının bölgenin taşıma kapasitesinin üzerinde olması sadece turist deneyimine zarar vermemekte, bu alanlar üzerinde de şiddetli olumsuz etkiler ortaya çıkarmaktadır. Bir doğal alanda çöplerin varlığı ise insan sağlığı, su kaynakları, toprak temelli kirlilikler gibi tehditler

oluşturmakta, yangın ihtimalini artırmakta, güzel doğa manzaralarının ziyaretçiler üzerinde oluşturduğu olumlu etkiyi ortadan kaldırmaktadır. Bu kapsamda en temel sorunlardan birisinin eğitim olduğu düşünülmektedir. Çevre ile ilgili eğitimler verilmesi çevresel farkındalığı artıracak, çevre korumaya yönelik bilinci oluşturacaktır. Nihayetinde eğer bilinç ve farkındalık oluşmamışsa, kişinin çevreyle alakalı olumsuzlukları fark etmesini, düzeltmeye çalışmasını beklemek ütopye olacaktır. Bu noktada doğal oluşumlara giriş noktalarında çevrenin önemi, korunması ya da bu kapsamda yapılan faaliyetler temelinde çeşitli bilgilendirme süreçleri işletilebilir. Bu süreçlerde basılı materyallerden ziyade (kâğıt=ağaç) teknoloji temelli uygulamalar tercih edilebilir. Çevrenin önemiyle ilgili bireysel farkındalık yaratılması, toplumsal gerçek çevresel çabalara dönüşebilir.

Çalışma kapsamındaki bir diğer öneri, çevreye zarar veren eylemlere yönelik daha caydırıcı önlemler alınması yönündedir. Zararları önlemek adına gerekli kurallara zemin hazırlanmalıdır. Doğal alanların korunması ve gelecek kuşaklara aktarılması ancak sürdürülebilir uygulamalar ile tahsis edilebilmektedir. Bu kapsamda özellikle belirli dönemlerde ziyaretçi sayısının sınırlandırılması, aşırı yoğunlaşmanın önlenmesi gerekmektedir. Aynı zamanda temiz bir çevre rekreatif faaliyetlerin temel unsurları arasındadır. Ziyaret sayısı ile ziyaret edilen bölge arasında bir denge oluşturulması ekonomik bir kayıp olarak düşünülmemelidir. Nitekim bir doğal alanda bulunan kaynakların tükenmesi, kirlenmesi, zarar görmesi "hiç ziyaretçi" demektir. Bu noktada bölgesel yığılmaların uzun vadede ekonomik katkıdan ziyade zarara sebebiyet verdiğini unutmamak gerekir.

Turizm kaynakları ile temel ulusal stratejiler arasındaki ilişki giderek daha yakın hale gelmektedir. Bir bölgede milli parklar, doğal alanların varlığı eko turizm, doğa temelli turizm gibi turizm türlerini desteklemekte, özellikle kırsal alanlarda yerel halk için olumlu ekonomik etkiler oluşturmaktadır. Aynı zamanda sürdürülebilir bir turizm destinasyonunun planlanmasında uygun bölgenin belirlenmesi açısından doğa temelli turizm kaynaklarının değerlendirilmesi önemlidir. Diğer taraftan doğal kaynakların belirlenmesi, ekonomiye kazandırılması bölgede sürdürülebilir turizm faaliyetlerinin geliştirilmesi noktasında da önem taşımaktadır. Doğal kaynakların turizme sağladığı katkıların gözler önüne serilmesi, bu alanların korunmasına, ziyaretçi deneyiminin niteliğinin ve sayısının artırılması noktasında çeşitli stratejilerin oluşturulmasına zemin hazırlayabilir.

Çalışma kapsamında yalnızca Balıkesir İli sınırları içerisinde bulunan doğal yaşam alanlarına ve su oluşumlarına ilişkin TripAdvisor yorumları incelenmiştir. Gelecek araştırmalarda farklı bölgelerde yer alan doğal turizm kaynaklarına ilişkin yorumlar ele alınarak karşılaştırma yapılabilir. Bu alanları rekreatif amaçlı kullanan ziyaretçilere çevre bilinci ve sürdürülebilir temelli nitel ya da nicel araştırmalar yapılabilir.

## Kaynakça

- Adewumi, I. B., Usui, R., & Funck, C. (2019). Perceptions of multiple stakeholders about environmental issues at a nature-based tourism destination: The case of Yakushima Island, Japan. *Environments*, 6-8, 1-15.
- Alaeddinoglu, F., & Can, A. S. (2011). Identification and classification of nature-based tourism resources: Western Lake Van basin, Turkey. *Procedia: Social and Behavioral Science*, 19, 198-207.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. (8. Baskı). Adapazarı: Sakarya kitabevi.
- Amaral, F., Tiago, T., & Tiago, F. (2014). User-generated content: tourists' profiles on TripAdvisor. *International Journal on Strategic Innovative Marketing*, 137-147.
- Arı, Y. (2008). Eko turizm mi ego turizm mi? Kazdağ (Balıkesir) örneği. *Tücaum V. Coğrafya Sempozyumu* (s. 421-428). Ankara: Türkiye Coğrafyası Araştırma ve Uygulama Merkezi .
- Atabey, S. ve Yokaş, İ. (2016). Küresel ısınmanın artış nedenlerinin su kaynakları ve turist sağlığı üzerinde yansımaları. *Akademik Bakış Dergisi*, 54, 188-203.
- Ayaş, N. (2007). Çevresel sürdürülebilir turizm gelişmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 59-69.
- Burger, J. (2000). Landscapes, tourism, and conservation. *Science of The Total Environment*, 249(1-3), 39-49.
- Chhetri, P., Arrowsmith, C., & Jackson, M. (2004). Determining hiking experiences in nature-based tourist destinations. *Tourism Management*, 25, 31-43.
- Corbau, C., Benedetto, G., Congiatu, P. P., & Simeoni, U. (2019). Tourism analysis at Asinara Island (Italy): Carrying capacity and web evaluations in two pocket beaches. *Ocean and Coastal Management*, 169, 27-36.

- Çolak, O., & Karakan, H. İ. (2024). Integrated evaluation of visitor experience factors in the scope of museum management. *Journal of Hospitality and Tourism*, 7(4), 1720-1742.
- Derek, M., Wozniak, E., & Kulczyk, S. (2017). Tourism in a nature-based destination: the human versus the ecological perspectives. *Tourism Geographies*, 19(4), 548-574.
- Dorwart, C. E., Moore, R. L., & Leung, Y.-F. (2009). Perceptions of a trail environment and effects on experiences: A model for nature-based recreation experiences. *Leisure Sciences*, 32(1), 33-54.
- Erken, K., Atanur, G. ve Tanrıöver, A. A. (2019). Bursa florasının doğa turizmi potansiyeli. *Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 20(1), 92-101.
- Eröz, S. S. ve Doğdubay, M. (2012). Turistik ürün tercihinde sosyal medyanın rolü ve etik ilişkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1), 133-157.
- Filieri, R., Acikgoz, F., Ndou, V., & Dwivedi, Y. (2020). Is TripAdvisor still relevant? The influence of review credibility, review usefulness, and ease of use on consumers' continuance intention. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 199-223.
- Fredman, P., Wall-Reinius, S., & Grundén, A. (2012). The nature of nature in nature-based tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(4), 289-309.
- Gavalas, D., Konstantopoulos, C., Mastakas, K., & Pantziou, G. (2014). Mobile recommender systems in tourism. *Journal of Network and Computer Applications*, 39, 319-333.
- Gonia, A., & Jezierska-Thöle, A. (2022). Sustainable tourism in cities—Nature reserves as a 'new' city space for nature-based tourism. *Sustainability*, 14(3), 1-21.
- Hausmann, A., Toivonen, T., Slotow, R., Tenkanen, H., Moilanen, A., Heikinheimo, V., & Minin, E. D. (2018). Social media data can be used to understand tourists' preferences for nature-based experiences in protected areas. *Conservation Letters*, 11(1), 1-10.
- Huai, S., & Van de Voorde, T. (2022). Which environmental features contribute to positive and negative perceptions of urban parks? A cross-cultural comparison using online reviews and Natural Language Processing methods. *Landscape and Urban Planning*, 218, 1-14.
- Huybers, T., & Bennett, J. (2003). Environmental management and the competitiveness of nature-based tourism destinations. *Environmental and Resource Economics*, 24, 213-233.
- Kahraman, T. ve Bayraktar, B. (2021). Balıkesir İli Mevcut Turizm Potansiyeline Yönelik Genel Bir Değerlendirme. *Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 1-20.
- Karaca, K. Ç., Ertürk, N., Köroğlu, Ö. ve Yılmaz, G. Ö. (2018). Bir kırsal turizm çeşidi olarak astro-turizm ve Balıkesir İlinin astro-turizm potansiyelinin belirlenmesi. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 8(2), 1-9.
- Kim, H., Joun, H. J., Choe, Y., & Schroeder, A. (2019). How can a destination better manage its offering to visitors? Observing visitor experiences via online reviews. *Sustainability*, 11(17), 1-19.
- King, H. (2010). Visitor research and evaluation. *Ecsite News Letter*, 84, 1-12.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel araştırma: Tasarım, yazım ve yazım teknikleri*. (2.Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, Ö. ve Kahraman, S. (2014). Doğaya dayalı turizm faaliyetlerinin gelişiminde toplum temelli doğal kaynak yönetiminin önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(26), 95-106.
- Laarman, J. G., & Durst, P. B. (1993). Nature tourism as a tool for economic development and conservation of natural resources. In J. Nenon, & P. B. Durst (Eds.), *Nature Tourism in Asia: Opportunities and Constraints for Conservation and Economic Development* (pp. 1-20). Washington: OECD.
- Liu, S., Wei, K., & Gao, B. (2022). Power of information transparency: How online reviews change the effect of agglomeration density on firm revenue. *Decision Support Systems*, 153, 1-13.
- Liu, R., & Xiao, J. (2021). Factors affecting users' satisfaction with urban parks through online comments data: Evidence from Shenzhen, China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 1-22.
- Mirzaalian, F., & Halpenny, E. (2021). Exploring destination loyalty: Application of social media analytics in a nature-based tourism setting. *Journal of Destination Marketing & Management*, 1-15.

- Moore, S. A., Rodger, K., & Taplin, R. (2015). Moving beyond visitor satisfaction to loyalty in nature-based tourism: A review and research agenda. *Current Issues in Tourism*, 18(7), 667-683.
- Moyle, B. D., Scherrer, P., Weiler, B., Wilson, E., Caldicott, R., & Nielsen, N. (2017). Assessing preferences of potential visitors for nature-based experiences in protected areas. *Tourism Management*, 62, 29-41.
- Mücevher, M. H. (2021). Örgütlerde simbiyotik yaşam: İşbirlikçiler, sığıntılar ve asalaklar. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 6 (15), 172-784.
- Niezgoda, A., & Nowacki, M. (2020). Experiencing nature: Physical activity, beauty and tension in Tatra National Park—analysis of TripAdvisor reviews. *Sustainability*, 12(2), 1-15.
- Nilashi, M., Ibrahim, O., Yadegaridehkordi, E., Samad, S., Akbari, E., & Alizadeh, A. (2018). Travelers decision making using online review in social network sites: A case on TripAdvisor. *Journal of Computational Science*, 28, 168-179.
- Nowacki, M., & Kowalczyk-Anioł, J. (2023). Experiencing islands: Is sustainability reported in tourists' online reviews? *Journal of Ecotourism*, 22(1), 59-79.
- Nowacki, M., & Niezgoda, A. (2023). What experiences do tourists seek in national parks? Analysis of TripAdvisor reviews. *Economics and Environment*, 84(1), 341-359.
- Özen, İ. A. (2021). Evaluation of tourist reviews on TripAdvisor for the protection of the world heritage sites: Text mining approach. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 6(1), 37-46.
- Prakash, S. L., Perera, P., Newsome, D., Kusuminda, T., & Walker, O. (2019). Reasons for visitor dissatisfaction with wildlife tourism experiences at highly visited national parks in Sri Lanka. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 25, 102-112.
- Priskin, J. (2001). Assessment of natural resources for nature-based tourism: The case of the Central Coast Region of Western Australia. *Tourism Management*, 22, 637-648.
- Puustinen, J., Pouta, E., Neuvonen, M., & Sievänen, T. (2009). Visits to national parks and the provision of natural and man-made recreation and tourism resources. *Journal of Ecotourism*, 8(1), 18-31.
- Räikkönen, J., Rouhiainen, H., Grénman, M., & Sääksjärvi, I. E. (2019). Advancing environmental sustainability through nature-based science tourism: The potential of universities. *Matkailututkimus*, 15(1), 67-87.
- Roe, P., Hrymak, V., & Dimanche, F. (2014). Assessing environmental sustainability in tourism and recreation areas: A risk-assessment-based model. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(2), 319-338.
- Rouliez, P., Tojib, D., & Tsarenko, Y. (2019). The influence of online review exposure on reviewers' intensity level of negative word of mouth. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(5), 712-733.
- Sæþórsdóttir, A. D., & Ólafsson, R. (2010). Nature tourism assessment in the Icelandic Master Plan for geothermal and hydropower development. Part I: Rapid evaluation of nature tourism resources. *Journal of Heritage Tourism*, 5(4), 311-331.
- Scalabrini, E., Vaz, M., Teixeira, J. P., Rojo, C. J., Alonso, D., Mestre, L., & Fernandes, P. O. (2023). Natural parks image: An Analysis of Tripadvisor Reviews. In C. Montenegro, Á. Rocha, & J. M. Lovelle (Eds.), *Lecture Notes in Networks and Systems* (pp. 373-383). Cham: Springer.
- Sergiacomi, C., Vuletic, D., Paletto, A., Barbierato, E., & Fagarazzi, C. (2022). Exploring national park visitors' judgements from social media: The case study of Plitvice Lakes national park. *Forests*, 13, 1-20.
- Sgroi, F. (2020). Forest resources and sustainable tourism, a combination for the resilience of the landscape and development of mountain areas. *Science of the Total Environment*, 20, 1-5.
- Simeon, M. I., Buonincontri, P., Cinquegrani, F., & Martone, A. (2017). Exploring tourists' cultural experiences in Naples through online reviews. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 8(2), 220-238.
- Stoleriu, O. M., Brochado, A., Rusu, A., & Lupu, C. (2019). Analyses of visitors' experiences in a natural world heritage site based on TripAdvisor reviews. *Visitor Studies*, 22(2), 192-212.
- Sun, Y., & Shao, Y. (2020). Measuring visitor satisfaction toward peri-urban green and open spaces based on social media data. *Urban Forestry & Urban Greening*, 53, 1-9.

- Sunlu, U. (2003). Environmental impacts of tourism. In D. Camarda, & L. Grassini (Eds.), *Local resources and global trades: Environments and agriculture in the Mediterranean region* (pp. 263-270). Bari: CIHEAM.
- Şahin, B. ve Kazoğlu, H. İ. (2017). Turistik bilgi kaynağı olarak sosyal medya ve Balıkesir'e ilişkin değerlendirmeler üzerine bir GZFT (SWOT) analizi. *Bartın Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(15), 411-428.
- Taecharunroj, V., & Mathayomchan, B. (2019). Analysing TripAdvisor reviews of tourist attractions in Phuket, Thailand. *Tourism Management*, 75, 550-568.
- Talay, İ., Akpınar, N. ve Belkayalı, N. (2010). Doğal kaynakların rekreasyonel ve turizm amaçlı kullanımının ekonomik değerinin tespiti: Göreme Tarihi Milli Parkı örneği. *Coğrafi Bilimler Dergisi*, 8(2), 137-146.
- TripAdvisor (2023). <https://tripadvisor.mediaroom.com/tr-about-us>, Erişim Tarihi: 02.05.2024.
- Uğuz, S. (2011). Sürdürülebilir turizm kapsamında Burhaniye'nin alternatif turizm potansiyeli. *Marmara Coğrafya Dergisi*, 24, 332-353.
- Veltri, G. A., Lupianez-Villanueva, F., Folkvord, F., Theben, A., & Gaskell, G. (2023). The impact of online platform transparency of information on consumers' choices. *Behavioural Public Policy*, 7(1), 55-82.
- Vías, J., Rolland, J., Gómez, M. L., Ocaña, C., & Luque, A. (2018). Recommendation system to determine suitable and viable hiking routes: A prototype application in Sierra de las Nieves Nature Reserve (southern Spain). *Journal of Geographical Systems*, 20, 275-294.
- Winter, P. L., Selin, S., Cervený, L., & Bricker, K. (2020). Outdoor recreation, nature-based tourism, and sustainability. *Sustainability*, 12(1), 1-12.
- Wolf, I. D., Croft, D. B., & Green, R. J. (2019). Nature conservation and nature-based tourism: A paradox? *Environments*, 6(9), 1-22.
- Wu, X., & Hu, F. (2020). Analysis of ecological carrying capacity using a fuzzy comprehensive evaluation method. *Ecological Indicators*, 113, 1-13.
- Yıldırım, T. B., Ak, T., & Ölmez, Z. (2008). Assessment of the natural-cultural resources in Çanakkale for nature-based tourism. *Environment, Development and Sustainability*, 10, 871-881.
- Yılmaz, G. ve Gürsoy, N. (2012). Balıkesir ilinin kırsal turizm potansiyelinin değerlendirilmesi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(23), 23-32.

## Extended Abstract

### Aim and Scope

Reversing the degradation of the natural environment and revitalizing depleted natural resources is a challenging task. In the context of tourism, natural areas are pivotal for expanding the range of tourism activities and are considered a vital component in the growth of various forms of tourism. Despite this, disapproving assessments of people traveling to these destinations impact the decision-making of other tourists and the reputation of the region. This causes many tourism-related opportunities to be lost. From this angle, the emphasis should be on reducing negative aspects of natural areas, supporting, and reinforcing positive ones. To address issues in natural areas, it is crucial to identify and solve problems reported by visitors, develop plans, and promote rural regional growth by enhancing visitor experiences and perceptions. The aim of this research is to explore visitor comments about natural areas in Balıkesir Province.

### Methods

569-visitor feedback related to natural areas in Balıkesir Province was assessed. The data obtained was evaluated with content analysis, one of the qualitative research methods, as it allows the visitors' opinions to be systematically described. Additionally, the data was acquired by the TripAdvisor travel site, renowned for its vast amount of user-generated travel content across the globe. This research explored the key positive and negative aspects that visitors highlighted when discussing their experiences post-travel to Balıkesir Province. Furthermore, the ratings of all electronically submitted comments from Balıkesir visitors were collected and reviewed.

Natural areas play a crucial role in diversifying tourism activities and promoting environmental sustainability. They attract many visitors due to their distinctive features and respond to changing tourism trends, leading to substantial economic benefits for rural areas. In addition, sustainable development in tourism activities is enhanced by the planning and

management of natural resources that prioritize maintaining a balance between conservation and use. The study was centered on Balıkesir Province, known for its extensive natural tourism assets.

TripAdvisor users are presented with three primary sections when choosing a destination: lodging, restaurants, and tourist spots. Comments and evaluations from visitors to the destination are found within these headings. The platform created a 5-point rating system for reviews on TripAdvisor, consisting of excellent, very good, average, bad, and terrible. 569 comments were recorded in the research, focusing on natural areas in Balıkesir Province and expressed in different languages. Upon analyzing the platform, the categories are merged based on their content, as identical remarks appear under various primary categories of the same destination. An Excel worksheet assisted in compiling these comments. Within the primary category of places to visit, comments on natural areas such as waterfalls and water formations (5 subcategories/destinations) and natural habitats and parks (14 subcategories/destinations) was thoroughly assessed. The analysis of comments involved the initial utilization of the TripAdvisor Platform's classification system for attractions, followed by the identification of common positive and negative themes in the comments related to destinations in those categories. The codings were cross-checked by the researchers until a consensus was reached. The research was confined to 01.05.2024 when scanning the data, as a result of the dynamic structure of the TripAdvisor travel platform and the constant flow of new comments.

### **Findings**

Approximately 73% of the comments regarding the natural areas in Balıkesir are rated as excellent to very good, while 10% are rated as bad to terrible. In this sense, it can be concluded that the natural environments in Balıkesir generally meet visitors' expectations, or in simpler terms, visitors tend to have a positive impression. The assessment of waterfalls, water formations, natural habitats, and parks reveals that visitors are mostly satisfied and have positive experiences.

Out of 569 visitor comments on natural areas in Balıkesir, 1275 positive and 870 negative codes were identified through content analysis. Upon reviewing the positive codes, it becomes obvious that the destination's natural beauty is predominantly associated with waterfalls and natural parks (wonderful, magnificent, enormous, fascinating, perfect, indescribable, beautiful, very beautiful, incredible, etc.). Analysis of the negative codes reveals that the most prevalent complaints are related to crowds, pollution, and barbecues, although they differ depending on the location.

### **Conclusion**

Visitor comments on travel review sites are not only a source of information for other consumers. It also provides information on a range of subjects that can be useful for all players in the tourism industry and local authorities. Within this setting, adverse comments about natural habitats can be employed to support and strengthen services that are identified as inadequate. Therefore, the attainment of environmental sustainability can lead to enhanced visitor experiences and an increase in positive feedback. The experiences of people exploring natural sites in Balıkesir Province revolve around the beauty of the landscapes and the purity of the water sources. The main drawbacks for visitors are overcrowding, fires, and litter.

The study focused exclusively on TripAdvisor feedback related to natural habitats and water sources in Balıkesir Province. Future studies can involve comparing observations on natural tourism resources in varying regions. Studies focusing on environmental awareness and sustainability can be carried out on individuals who visit these areas for recreation.