


Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/
Journal of Travel and Hospitality Business
Cilt/Vol:18(2),Yıl/ Year: 2021, ss/pp: 478-495.
Gönderim Tarihi/ Received: 01.05.2021
Kabul Tarihi /Accepted:21.06.2021
DOI: 10.24010/soid.930862

Araştırma Makalesi/ Research Article

Ziyaretçi Deneyimleri Üzerine Nitel Bir Araştırma: Göbekli Tepe Örneği

Gobekli Tepe: A Qualitative Research on Visitor Experiences

Dr.Öğr. Üyesi Seçkin Eser 

Kırklareli Üniversitesi

Turizm Fakültesi

E-posta: seckineser@outlook.com

Öz

Ziyaretçi deneyimi müzelerin nasıl algılandığına göre değişiklik göstermektedir. Müze ziyaretleri sırasında algılanan olumlu/olumsuz unsurlar müze deneyimlerinin oluşmasında önemli görülmektedir. Araştırma, ziyaretçilerin müze deneyimini etkileyen olumlu/olumsuz unsurları belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, Trip Advisor internet sitesinde Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi ile ilgili yapılmış 2018- 2020 yılları arasındaki çevrimiçi yorumlar incelenmiştir. Katılımcıların müze deneyimine ilişkin değerlendirmelerin yer aldığı toplam 255 yorum içerik analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda elde edilen veriler MAXQDA programından yararlanılarak çözümlenmiştir. Araştırmanın sonucunda Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi'nin 'teknoloji kullanımı, eserler ve buluntular, koruma ve bakım, müze evi, alan içi ulaşım, müze kart' olmak üzere toplam altı alt kategoride olumlu deneyime yönelik bulgular elde edilmiştir. Ziyaretçilerin müze deneyimini olumsuz etkileyen unsurlar ise 'müze giriş ücreti, alan içi bilgilendirme, kazı ve ziyaret alanı, engellilere yönelik düzenlemeler, bilet gişesi, hediyelik eşya ve kafe' olmak üzere altı alt kategoriyle açıklanmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgular neticesinde ilgili kurum ve kuruluşlara çeşitli öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Göbekli Tepe, Müze, Müze Deneyim, MAXODA

Abstract

Visitor experience varies according to how museums are perceived by visitors. The positive / negative factors perceived during museum visits are considered important factor in forming museum experiences. The research was carried out in order to determine the positive / negative factors that affect the museum experience of the visitors. In this context, the comments made about Göbekli Tepe Open Air Museum on the TripAdvisor website were reviewed. Visitor experiences for the museum consist of online commentary from 2018-2020. A total of 255 comments, including the evaluations of the participants about the museum experience, were subjected to content analysis. The data obtained as a result of the analysis were analyzed using the MAXQDA program. As a result of the research, findings about positive experience were obtained in six sub-categories of Göbekli Tepe Open Air Museum: 'use of technology, artifacts and finds, protection and maintenance, museum house, in-site transportation, museum card'. The factors that negatively affect the museum experience of the visitors are explained in six sub-categories: 'museum entrance fee, information in the area, excavation and visit area, regulations for the disabled, ticket booth, souvenir and cafe'. As a result of the findings obtained from the research, various suggestions were developed for the relevant institutions and organizations.

Key Words: Gobekli Tepe, Museum, Museum Experience, MAXODA

EXTENDED SUMMARY

Purpose

It was planned and carried out in order to reveal the positive and negative experiences of the individuals who visited Göbekli Tepe Open Air Museum, which is known as the world's first religious center and is on the UNESCO World Heritage List. As a result of determining the factors affecting the museum experience of Göbekli Tepe visitors both positively and negatively, various suggestions were made to the museum management and related institutions and organizations. At the same time, it is thought to provide a perspective for various studies to be carried out on the museum experience.

Background

Visitor experience is expressed as an individual's immediate subjective and personal response to an activity, environment or event outside of the usual environment (Packer et al., 2013). When evaluated in the context of museum visitors; The experience process begins with the motivation of the visitor to make the visit, continues with the visit and ends with the benefit obtained after the visit (Tezgel and Akova, 2017: 312). In this context, the museum experience is defined as the interaction or 'dialogue' process between a visitor and the environment. Understanding visitor experiences is an important focus for visitor research in both museums and the more general tourism and leisure contexts because it highlights aspects that are important to visitors.

Method

In line with the purpose of the research 'What are the factors affecting the museum experience of Göbekli Tepe Open Air Museum visitors positively and negatively? An answer to the research question determined in the form was sought. Within the scope of the study, online comments made on the TripAdvisor site about Göbekli Tepe Museum were examined and all comments (255 comments) containing positive or negative evaluations of the museum experience of individuals who visited the museum between July 2018 and December 2020 were subjected to content analysis. Data were analyzed within a program applied in Qualitative Research Methods called MAXODA. In the qualitative data analysis phase, MAXQDA software was used and the most repetitive words were determined in the comments. As a result of the most repetitive words and content analysis, the factors affecting the museum experience are interpreted under two themes as positive and negative elements.

Findings

As a result of the research, findings about positive experience were obtained in six sub-categories of Göbekli Tepe Open Air Museum: 'use of technology, artifacts and finds, protection and maintenance, museum house, in-site transportation, museum card'. The factors that negatively affect the museum experience of the visitors are explained in six sub-categories: 'museum entrance fee, information in the area, excavation and visit area, regulations for the disabled, ticket booth, souvenir and cafe'. As a result of the findings obtained from the research, various suggestions were developed for the relevant institutions and organizations.

Results

It is seen that museum visitor experiences are perceived positively in Göbekli Tepe Open Air Museum. When the comments in the research were examined, the most repetitive 25 words were determined with the word cloud created. "Göbekli Tepe, in History, Important and Şanlıurfa" has been identified as the most repetitive words. The result is that the Göbekli Tepe Open Air Museum experience strengthens the attitude towards the museum.

1. Giriş

Müzeler; eğitim, öğretim ve eğlence amaçlı kullanılabilen kültürel mirasın korunmasını ve tanıtılmasını sağlayan kurumlardır (Korkmaz vd., 2019: 3156). Toplumların kültürel varlıklarını yaşatan, geleneksel olarak koleksiyonlarına odaklanırlar (Dirsehan, 2012).

Turistler turizm faaliyetlerine katılmayı veya destinasyonları ziyaret etmeyi düşündüklerinde çeşitli beklentiler içerisindedirler ve bu beklentiler son derece önemlidir (Andereck vd., 2012; Schreyer ve Roggenbuck, 2009). Aynı zamanda, bireylerin beklentilerinin çeşitli öncülleri vardır. Hizmetten beklentiler, önceki deneyimlerinden, kulaktan kulağa edinilen deneyimlerden ve vaat edilen hizmetlerden şekillenerek oluşmaktadır (Zeithaml vd., 1993). Dolayısıyla deneyim ve kulaktan kulağa elde edilen bilgiler bireylerin deneyimlerinin oluşmasında önemli öncüller olarak yer alır. Bu noktada, ziyaretçi deneyimi, 'bir bireyin olağan ortamının dışındaki bir faaliyet, ortam veya olaya anında veya devam eden, öznel ve kişisel tepkisi olarak tanımlanmaktadır (Packer ve Ballantyne 2016: 137). Turizm faaliyetlerinin önemli bir alanını oluşturan müze ziyaretleri ile ziyaretçiler farklı deneyimler elde etmektedirler. Kamusal tüketim alanı olarak yer alan müzelerde, ziyaretçiler pek çok duygusal, rekreasyonel ve bilişsel deneyimin tadını çıkarabilirler (Jafari vd., 2013). Müze ziyaretçileri genellikle ziyaretlerinden bilişsel ve duygusal faydalar bekleyebilirler.

Alan yazınında, ziyaretçilerin müze deneyimlerinin farklı değişkenler açısından incelendiği çeşitli çalışmalar yer almaktadır. Ziyaretçi deneyimi ve motivasyon unsurları (Jansen- Verbeke ve Van Rekom, 1996; Moussouri 1997; Paker ve Ballantyne 2002; Brida vd., 2012); ziyaretçi tatmini (Rojas ve Camarero 2006; Brida vd., 2013) müze tanıtım faaliyetleri (Korkmaz vd. 2019); deneyimden beklentiler (Sheng ve Cheng, 2011; Harman ve Akgündüz, 2014); yöneticiler ve ziyaretçiler açısından (İşçi vd. 2020); fiziksel çevre (Jeong ve Lee, 2006; Sop vd., 2019) olarak değerlendirilmiştir.

Ziyaretçi deneyimlerini anlamak hem müzelerde hem de daha genel turizm ve eğlence bağlamlarında ziyaretçi araştırmaları için önemli bir odak noktasıdır. Çünkü ziyaretçiler için önemli olan yönler dikkat çeker (Packer ve Ballantyne 2016: 137). Turist deneyimi turizmin kalbini oluşturmaktadır (Alba vd., 2019). Turist faaliyetlerinin deneyimsel özellikleri hakkında bilgi edinilmesi, turizm operatörlerinin turistlerin geniş kapsamlı ihtiyaçlarını anlamaları ve karşılamaları için büyük önem taşımaktadır (Lee ve Smith, 2015: 255). Aynı zamanda müze yönetiminin ziyaretçi deneyimlerine ilişkin bilgi sahibi olması, gerekli önlem ve düzenlemelerin alınması açısından önemli görülmektedir. Araştırmanın temel amacı, ziyaretçilerin bakış açısıyla müze deneyimlerinin ortaya konulmasıdır. Ziyaretçi deneyimi ve müze ziyaretlerinden elden edilen deneyimin olumlu ve olumsuz yönlerinin ortaya konması amaçlanmıştır. Dolayısıyla ziyaretçi deneyimlerini anlamak ve deneyimleri etkileyen olumlu/olumsuz unsurları belirlemek gerekmektedir. Bu kapsamda Göbekli Tepe Açık Hava Müzesini ziyaret eden bireylerin müze deneyimlerini etkileyen unsurlar belirlenmiştir. Alana yönelik Trip Advisor web sitesinde yer alan çevrimiçi yorumlar analiz edilmiştir.

2. Ziyaretçi Deneyimi ve Müze Deneyimi

Deneyim, pazarlanan ve tüketilen bir ürün; ya da mekânsal ve zamansal olarak gelişen bir süreç olarak ifade edilebilir (McCarthy ve Ciolfi, 2008). Ziyaretçi deneyimi ise bir bireyin olağan ortamının dışındaki bir faaliyet, ortam veya olaya anında öznel ve kişisel tepkisi olarak ifade edilmektedir (Packer vd., 2013). Müze ziyaretçileri bağlamında değerlendirildiğinde; ziyaretçinin ziyareti gerçekleştirme motivasyonu ile deneyim süreci başlamakta, ziyareti ile devam etmekte ve ziyaret sonrası elde ettiği fayda ile sona ermektedir (Tezgel ve Akova, 2017: 312). Bu bağlamda, müze deneyimi ise, bir ziyaretçi ile ortam arasındaki karşılıklı etkileşim veya 'diyalog' süreci olarak tanımlanmaktadır (McCarthy ve Ciolfi, 2008). Bu tanıma göre, ziyaretçi deneyimleri öznel ve kişiseldir, bu da ziyaretçi deneyimini anlamayı nispeten zorlayıcı bir araştırma girişimi haline getirir (Packer vd., 2013)

Müze ziyaretçi deneyimleri, deneyim boyutlarını temel alan çalışmalar ile başlamış ve devam etmiştir. Pine ve Gilmore (1999)'un deneyim boyutlarının 'eğlence, eğitim, estetik ve kaçış' olarak çeşitli çalışmalarda temel alındığı ve müze deneyimine uyarlandığı farklı çalışmalarda (Roppala, 2012; Ledford, 2015; Radder ve Han, 2015) görülmektedir ve müze ziyaretçileri bakış açısından ele almaktadır. Müze ziyaretlerinin deneyimleri üzerine gerçekleştirilen çalışmaların zamansal açıdan da bütüncül bir yaklaşım sergilediği ifade edilebilir. Prentice (1996) ziyaretçi deneyimlerini aktiviteler, müze ortamı, deneyim ve fayda temellinde değerlendirmiştir. Falk ve Dierking (2000) ziyaret nedenleri, beklentileri ve ziyaret sonrası edinimler olarak incelemiş ve son süreci öğrenme süreci olarak ifade ederek 'kişisel, sosyokültürel, fiziksel ve zaman' olarak dört boyutta incelemiştir. Doering (1999) ve Pekarik vd., (1999) farklı müze ziyaretçilerinin müze deneyimlerini 'sosyal, nesne, kavramsal ve içedönük deneyim' olarak sınıflandırmıştır. Falk ve Dierking (2000), müze ziyaretçi deneyimlerini 'fiziksel içerik, kişisel içerik ve sosyal içerik' olarak dört boyutta inceleyerek 'etkileşimli deneyim' olarak ifade etmektedir. Müze deneyimi bu deneyim sürecinde sürekli olarak değişim göstermektedir.

Harrison (1997), ziyaretçilerin müze deneyimlerini, eğlence, kaçış, eğitim, kültür, keşfetme, tarihi anımsama boyutları ile ifade etmiştir. Ziyaretçilerin rahatlatma ve yerel kültür ile etkileşim, günlük hayatta değişiklik ve rutinden kurtulma, yeni bilgiler edinme, kültürel mirası ve tarihi anmak, yeni deneyimler edinmek, tarihi duyguyu hissetmek için müze ziyaretlerinde bulunduğunu ifade etmiştir. Müzeler eğitim, estetik, eğlence ve kaçış deneyimlerinden birini ya da birkaçını yaşamak isteyen bireyler tarafından ziyaret edilmektedir. Bu durumda söz konusu bireylerin müze deneyimine ilişkin çeşitli beklentileri ortaya çıkabilmektedir (Sop vd., 2020:1126).

Alan yazınında ziyaretçilerin müze deneyimlerini belirlemeye yönelik olarak müze deneyimini olumlu ve olumsuz etkileyen unsurları inceleyen az sayıda çalışmaya rastlanmaktadır. Sop vd., (2020), Burdur Müzesi ile ilgili, müze deneyimine ilişkin değerlendirmelerin yer aldığı çevrimiçi ziyaretçi yorumlarını incelemiş ve olumlu ve olumsuz kategoriler ile deneyimi sınıflandırmıştır. Köroğlu vd., (2017) TripAdvisor seyahat sitesinde yer alan müzelere yönelik üretilen olumsuz kullanıcı güdümlü içerikleri inceleyerek olumsuz temaları tespit etmiştir. Şahin ve Şad (2018), Türkiye'de en çok ziyaret edilen müzelere yönelik yapılan yorumları inceleyerek temalar belirlemiş ve ziyaretçilerin büyük bir çoğunluğunun müzelere dönük olumlu bir tutuma sahip olduğunu belirtmiştir.

Araştırma alanı olarak belirlenen Göbekli Tepe Şanlıurfa kent merkezinin 18 kilometre kuzeydoğusunda, Örencik Köyü yakınlarında yer almaktadır. Şimdiye kadar

keşfedilen, en erken tarihli insan yapımı dini bir merkez olarak kabul görmektedir. Göbekli Tepe Arkeolojik Alanı, 1963 yılında, İstanbul ve Chicago Üniversitelerinin ortaklığıyla gerçekleştirilen bir yüzey araştırması sırasında keşfedilmiş ve alanın gerçek değeri, 1994 yılından sonra başlatılan kazı çalışmaları ile ortaya çıkmaya başlamıştır (kvmgm.ktb.gov.tr,2021). Bu çalışmalar sonrasında, Göbekli Tepe'nin 12000 yıl öncesine uzanan büyük bir tapınma merkezi (kült) olduğu anlaşılmıştır.

Göbekli Tepe, 2011 yılında UNESCO Dünya Miras Geçici Listesi'ne alınmış, 1 Temmuz 2018'de ise Bahreyn'de düzenlenen 42'nci Dünya Miras Komitesi Toplantısı'nda Dünya Mirası Listesi'ne dahil edilmiştir. Türkiye'de 2019 yılı Göbekli Tepe Yılı ilan edilmiştir. Hala gün yüzüne çıkarılmayı bekleyen geniş bir alanı kaplayan Göbekli Tepe, yaklaşık 12 bin yıllık geçmişle insanlık tarihini değiştirmiştir. Dünyanın bilinen en eski ve en büyük tapınma merkezi sayılan Göbekli Tepe ile dinsel inanın yerleşik yaşama geçişteki etkisi kanıtlanmıştır (muze.gov.tr, 2021).

Dünya'da büyük bir ün salan açık hava müzesi koruma ve bakım çalışmaları ile 2018 yılının sonunda ziyaretçilere açılmıştır. Göbekli Tepe müzesini ziyaret eden bireylerin deneyimlerinin belirlenerek, müze ziyaretleri ve yönetimi konusunda çeşitli öneriler geliştirilmek istenmektedir. Ayrıca, Göbekli Tepe'nin mevcut durumu hakkında bir bakış açısı ortaya konmak istenmektedir. Böyle eşsiz bir alanın tanınırlığının artırılması ve ziyaret etme niyetinin oluşması açısından çalışmanın bir destek sağlayacağı düşünülmektedir.

3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, Dünya'nın ilk dini merkezi olarak bilinen ve UNESCO Dünya Miras Listesinde yer alan, Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi'ni ziyaret eden bireylerin olumlu ve olumsuz deneyimlerinin ortaya koymak amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Göbekli Tepe ziyaretçilerinin müze deneyimini olumlu ve olumsuz etkileyen unsurların belirlenmesi neticesinde müze yönetimi ve ilgili kurum ve kuruluşlara çeşitli öneriler sunulmuştur. Aynı zamanda, müze deneyimine yönelik yapılacak çeşitli çalışmalar için bir bakış açısı sunacağı düşünülmektedir. Bu çalışmada Dünya'nın en büyük seyahat bilgi kaynaklarından biri olan 'TripAdvisor' sitesi (Eröz ve Doğdubay, 2012; Güzel, 2014) kullanılmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak 'Göbekli Tepe Açık hava müzesi ziyaretçilerinin müze deneyimlerini olumlu ve olumsuz etkileyen unsurlar nelerdir?' şeklinde belirlenen araştırma sorusuna yanıt aranmıştır. Çalışma kapsamında, TripAdvisor sitesinde Göbekli Tepe Müzesi ile ilgili yapılmış olan çevrimiçi yorumlar incelenmiş ve Temmuz 2018 – Aralık 2020 tarihleri arasında müzeyi ziyaret etmiş olan bireylerin müze deneyimine yönelik olumlu ya da olumsuz değerlendirmelerini içeren tüm yorumlar (255 yorum) içerik analizine tabi tutulmuştur. Belirlenen tarihler arası çevrimiçi yorumların incelenmesinin sebebi, ilk kazı çalışmalarının belirli bir seviyeye gelmesi, koruma çalışmalarının tamamlanmış olması ve ziyaretlere açılarak resmi açık hava müzesi niteliğine kavuşmasından kaynaklanmaktadır.

MAXODA adı verilen Nitel Araştırma Yöntemlerinde uygulanan bir program dahilinde veriler analiz edilmiştir. Nitel veri çözümleme aşamasında MAXODA yazılımından yararlanılmış ve yorumlarda en çok tekrar eden sözcükler belirlenmiştir. En çok tekrar eden sözcükler ve içerik analizi sonucunda müze deneyimini etkileyen unsurlar olumlu ve olumsuz unsurlar şeklinde iki tema altında yorumlanmıştır

4. Bulgular

2018 – 2020 yılı arasında Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi'ni ziyaret etmiş bireylerin olumlu ve olumsuz değerlendirmelerini içeren yorumlar incelenmiştir. Önceden belirtildiği üzere, müze ziyaretlerinin resmi açıdan başlama tarihi dikkate alınarak, 2018-2020 yılları arasındaki çevrimiçi yorumlar değerlendirmeye tabi alınmıştır. TripAdvisor sitesinde belirtilen süre içerisinde müze deneyimlerine yönelik 255 yoruma ulaşılmıştır. Ziyaretçi yorumlarının tamamı içerik analizine tabi tutulmuştur. Nitel veri çözümleme programı MAXQDA programı ile öncelikle sözcük bulutu oluşturulmuştur.

Şekil 1: Çevrimiçi Yorumlardan Elde Edilen Sözcük Bulutu



Şekil 1'de Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi ziyaretçilerinin çevrimiçi yorumlarından en çok vurgulanan sözcüklerin oluşturduğu kelime bulutunun son şekli görülmektedir. Belirlenen en sık kullanılan 25 sözcük dağılımı aşağıdaki tabloda yer almaktadır. Sözcük bulutu oluşturma aşamasında aynı anlamı taşıyan kavramlar birleştirilmiştir. (etkileyici, muhteşem, çekici, olağanüstü=mükemmel; tarihi, tarihin, tarihsel= tarihte; görülesi, görülmeli, görmek= görülmesi; alan, merkezinde, merkezde= merkezi vb.). Analiz sürecinde, ziyaretçilerin olumlu ve olumsuz deneyimlerine yönelik 255 yorum belirlenmiştir. Toplam sözcük sayısı 6545'tir. En çok tekrar eden 25 sözcük toplam sözcük sayısının %21,41'ini oluşturduğu belirlenmiştir (n= 6545). Ziyaretçi yorumlarında en çok kullanılan ifade 'Göbekli Tepe'dir (n=210,%3,21). Olumlu ifadelerin çoğunda öncelikle kullanılan kelimedir.

Tablo 1: Ziyaretçi Deneyimlerinde En Çok Kullanılan 25 Sözcük (N=6545)

Sözcük	n	%	Sözcük	n	%
1.GöbekliTepe	210	3,21	14.Değiştiren	29	0,44
2.Tarihte	160	2,45	15.Merkezi	22	0,34
3.Önemli	106	1,63	16.Müze	22	0,34
4.Şanlıurfa	90	1,37	17.İnsanlık	22	0,34
5.Deneyim	89	1,36	18.Noktası	21	0,33
6.Çok	84	1,28	19.Sıfır	21	0,33

Tablo 1'in devamı

7.Kesinlikle	79	1,20	20.Dünyanın	20	0,30
8.Mükemmel	72	1,10	21.Heyecan	16	0,24
9.Kalıntılar	71	1,09	22.Haz	16	0,24
10.Görülmesi	71	1,08	23.Doğuş	16	0,24
11.Güzel	71	1,08	24.Büyük	14	0,21
12.Bilinen	35	0,54	25.İbadet	14	0,21
13.Sinevizyon	30	0,46	TOPLAM	1401	21,41

Ziyaretçi deneyimlerini belirlemeye yönelik olarak, Göbekli Tepe Açık Hava Müzesini ziyaret eden bireylerin çevrimiçi yorumları incelenerek öncelikle olumlu ve olumsuz unsurlar olmak üzere iki ana kategori belirlenmiştir. Belirlenen ana kategoriler, yorumlardan elde edilen veriler ile alt kodlara ayrılmıştır. Ziyaret deneyimlerini etkileyen olumlu ve olumsuz unsurlar toplamda 12 alt koddan oluşmaktadır. Genel olarak, 188 olumlu 67 olumsuz deneyim olduğunu ifade eden yorumlar görülmektedir.

Göbekli Tepe ziyaretçi deneyimini 6 alt kategoride olumlu deneyimler belirlenmiştir. Belirlenen alt kategoriler şunlardır: Teknoloji kullanımı, eserler ve buluntular, koruma ve bakım, müze evi, alan içi ulaşım ve müze kart kullanımıdır. Olumsuz deneyimlerde 6 alt kategoride belirlenmiştir. Giriş ücreti, alan içi bilgilendirme, kazı ve ziyaretçi alanı genişliği, engellilere yönelik düzenlemeler, bilet gişesi, hediyelik eşya ve kafe'dir.

Tablo 2: Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi'ni Ziyaretçi Deneyimini Etkileyen Unsurlar

Olumlu Deneyimler Alt Kategoriler	Olumsuz Deneyimler Alt Kategoriler
1. Teknolojik Kullanımı	1. Müze Giriş Ücreti
2. Eserler ve Buluntular	2. Alan İçi Bilgilendirme
3. Koruma ve Bakım	3. Kazı ve Ziyaretçi Alanı
4. Müze Evi	4. Engellilere Yönelik Düzenlemeler
5. Alan içi Ulaşım	5. Bilet Gişesi
6. Müze Kart	6. Hediyelik Eşya ve Kafe

Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi'ni ziyaret eden turistlerin çevrimiçi yorumları incelendiğinde, teknoloji kullanımının müze deneyimi üzerinde olumlu bir etki yarattığı görülmektedir. Yorumlar incelendiğinde, özellikle açık hava müzesinin kazı alanı kısmı ziyaret edilemeden önce ziyaretçilere yönelik hazırlanan teknolojik destekli sunumların müze deneyimleri üzerinde olumlu bir etki bıraktığı görülmektedir. Ziyaretçilerin çoğunluğu Göbekli Tepe için hazırlanan sinevizyon gösterisinin ve interaktif müzenin çok etkileyici olduğunu belirtmişlerdir. Ziyaretçi yorumlarından bazıları şu şekildedir:

4.1. Teknoloji Kullanımına İlişkin Bulgular

"Öncesinde izlediğimiz Göbekli Tepe belgeseli ve animasyonu profesyonelce hazırlanmış" (K16)

“Tarihin sıfır noktası’ tam anlamıyla bu gerçekten muhteşem diyeceğim ama yetersiz kalacak hayranlık uyandıran bir yer benim için o barkovizyon gösterisi o kadar etkileyici olmuş ve yakışmış ki kelimeler yetersiz kalacak kesinlikle ülkemizde olan bu değeri herkesin görmesini.” (K150)

“Kazılar hala devam etmektedir. Müzede sinevizyonu izledikten sonra açık hava müzesini gezerseniz daha etkili ve kalıcı oluyor. Tavsiye ederim.” (K84)

“Sinevizyon odasında beni bırakın tüm günümü orada geçiririm. Keşfin önemi ve anlamını herkes yazacaktır ama müzecilikte çok ileri gittiğimiz bir yer” (K116)

“Sergilenen sinevizyon tam anlamıyla muazzamdı. İzlemeden geçen çok şey kaybeder. Mutlaka o geniş açılı salona girip o sinevizyon izlenmeli. Bilgi verilen bir sinevizyon sanmayın, tamamen animasyondan oluşuyor ama gerçekten çok keyifli vakit geçiriyorsunuz. Bilgi verilen bir sinevizyon izlemek istiyorsanız o da o salonun içindeki ayrı bir salonda mevcut, ama animasyonu izlemeden geçmeyin derim” (K112)

“Girişteki etkili sinevizyon gösterisinden sonra henüz %5’i gün yüzüne çıkartılmış kalıntılardan etkilenmemek mümkün değil. Herkese hararetle tavsiye ederim.” (K161)

“Simülasyon çok güzeldi. Koskoca bir tarih anlayışının tamamen nasıl değiştiğini görmek çok etkileyici idi” (K59)

“Girişte yeni yapılmış interaktif müze de çok başarılı, hele sinevizyon (mapping) gösterisine ise paha biçilemez. Sponsoru olan Doğuş’a teşekkürler.” (K120)

“Doğuş grubu 20 milyon dolar harcamış organizasyon mükemmel tepeye servis ile çıkılıyor henüz çok az bir kısmı açılmış ancak kalıntılar muhteşem mutlak görün’ (K169)

“Doğuş grubu sponsorluğu bayağı değiştirmiş alanın çehresini. Modern bir sunum alanı ve güzel bir gösteri ayarlanmış.” (K174)

“Arkadaşlarla gittik doğuş grubunun sponsorluğunda müthiş bir yer yapılmış sinevizyon gösterisi bilgilendirme harika” (K172)

“Her zerresi ayrı bir değer ve önem taşıyor. Doğuş holdingi verdiği destek için ayrıca kutlarım. Gerçekten hizmet verilmiş.” (K99)

“Doğuş’a gerçekten çok teşekkürler. Harika bir olaya sponsor olmuşlar. Canı gönülden teşekkürler” (K160)

Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi’nde yer alan eser ve buluntuların müze deneyimi üzerinde olumlu bir etki yarattığı incelenen yorumlardan elde edilen diğer bir bulgudur. Tapınak ve taşlar üzerinde yer alan kabartmaların, motiflerin farklılığından bahsedilmiştir. Özellikle taşlar üzerine yapılan bu kabartmaların eşsiz bir işçilikle, ziyaretçiler üzerinde olumlu ve etkileyici bir izlenim bıraktığı söylenebilir. Ziyaretçilerin, Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi’nde kabartmalar, motifler, figürler, heykeller, taşların yerleştirilmesi ve mimari açıdan görşelliği ‘eserler ve buluntular’ kapsamında değerlendirilmiştir.

4.2. Eserler ve Buluntulara İlişkin Bulgular

“Tapınağın üstündeki hayvan motifleri binlerce yıldır canlılıklarını koruyarak insanı şaşırtıyor.” (K145)

“Sütunların üzerindeki hayvan motifleri muhteşem mutlaka görmelisiniz.” (K170)

“Bu yere gidince o yüzyıldaki insanların taşlara kabartma yöntemi ile çizdiği hayvan figürlerine bakıp farklı düşüncelere dalıyorsunuz. ‘(K81)

“Taşların yerleştirilişi esrarengiz ... Şimdiye kadar böyle bir arkeolojik alan görmemiştim.” (K152)

“Açık ve kapalı müzesiyle adeta kendimi (hep o yıllarda yaşamak istemişimdir) o çağlarda buldum; gerçekleşmeyen hayalimle ilgili kısmen teselli buldum. Ölmeden önce kesinlikle görün” (K28)

“Kesinlikle görülmesi gereken bir açık hava müzesi. Eski bir tapınak ve taşların üzerlerindeki figürler ve olabilecek anlamlar insanı etkiliyor” (K136)

“Tarih öncesinde böyle ayrıntılı heykeller görmek inanılmazdı. Özellikle hayvan figürleri ve gerçekçiliği şaşırtıcı. İnsan her dönemde inanç ve anlatıma ifadeye ihtiyaç duyuyor.” (K125)

Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi, 2018 yılından itibaren koruma ve bakım çalışmaları sponsor firmanın desteği ile koruma ve bakım çalışmalarına tabi tutulmuştur. Bu süreç içerisinde kazı alanı, çevresi, giriş vb. açıdan düzenleme yapılmıştır. Ziyaretçilerin açık hava müzesi ziyaretlerinde, alanın kapatılması, çevre düzenlemesinin yapılmasının deneyimlerini olumlu etkilediği belirlenmiştir

4.3. Koruma ve Bakıma İlişkin Bulgular

“Yürüyüş yolundaki ve kalıntıların üzerindeki tenteler hepsi bir harika kültür bakanlığımıza doğuş holdinge emeği geçenlere ve Göbekli tepeli yapan ve onu bulup bize kazandıranlara sonsuz teşekkürler” (K92)

“Ve çok iyi düzenlenmiş bir alan girişteki 3 boyutlu tanıtıma bayıldık. Emeği geçenlerin ellerine sağlık” (K181)

“Tebrik etmek lazım ilgilileri. Gayet güzel korumaya çalışıyorlar” (K168)

“Ama asıl sevindirici olan bu ören yerinin korunması ve sergilenmesine yönelik olarak müzecilik açısından ortaya konulan uygulama. Gerçekten müzedeki görsel animasyon ile Açık hava müzesindeki buluntuların korunma, sergilenme biçimi, çevre düzenlemesi, ulaşım için yapılanlardan çok etkilendiğimi söylemem gerekir.” (K154)

“Büyüleyiciydi üstelik burası bana Türkiye’de müzeciliğin gelişmeye başlamış olduğunu da gösterdi” (K29)

“Oldukça iyi düzenlenmiş rahat gezilebilen bir Açık hava müzesi. Çocukların da görmesi gereken bir yer.” (K27)

Ziyaretçilerin olumlu deneyimleri kapsamında yer alan diğer bir unsur, açık hava müzesine girişinde yer alan müze evidir. Ziyaretçiler kazı alanına girmeden önce müze

evi- bilgi evini ziyaret ettiklerinde kazı alanının daha anlamlı bir etki yaratacağını ifade etmişlerdir.

4.4. Müze Evine İlişkin Bulgular

“Ören yerindeki bilgilendirme tabelaları çok açıklayıcı” (K165)

“Ören yerinde size Harika bilgiler veren çok güzel bir müze ve bilgi evi var” (K78)

“Kazı alanından önceki müzeyi, gezdiyseniz çok daha anlaşılır oluyor” (K109)

“Müzenin içi, bilgilendirmeler, açık hava müzesi alanı..... mükemmel. Gerçekten görülmesi gereken bir yer; büyüleyiciydi” (K2)

Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi alan olarak büyük bir arazi ve tepeyi kaplamaktadır. Kazı alanı sınırlı bir alanı kapsadığı için, bilet gişesinden kazı alanına ulaşımın servis araçları ile desteklendiği belirtilmiştir. Özellikle yılın farklı dönemlerinde ziyaretlerde servis araçlarının bulunmasının ziyaretçilerin müze deneyimleri üzerinde olumlu bir etki bıraktığı görülmektedir.

4.5. Alan İçi Ulaşım İlişkin Bulgular

“Ulaşım için konulan servislerde iyi düşünülmüş” (K168)

“Araçları uzakta bıraktırap belediye otobüsleri ile müzeye (yaklaşık 3 km) ücretsiz taşıyorlar. Sonrasında bilet gişesinden de kalıntıların olduğu yere servis var iyi bir uygulama olmuş” (K134)

“Kazı bölgesine servis hizmeti veriliyor. Özellikle sıcak havalarda yokuşu yürümek zorunda kalmıyorsunuz” (K165)

“Yaklaşık 700m lik mesafeye ücretsiz ring servisi koymaları çok iyi olmuş.” (K127)

“Bulutlara servis ile ulaşıyor ve servis sürekli yardımcı oluyor” (K76)

“Dolmuşlarla sizi tarihi kalıntıların bulunduğu yere kadar çıkarıyorlar.” (K157)

“Ulaşım için konulan servislerde iyi düşünülmüş.” (K168)

Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi giriş ücretlerine yönelik, ziyaretçilerin müze kart kullanımına olumlu baktıkları ve bilet gişesi bekleme sürelerini kısalttıkları, hatta sinevizyon ve müze evi için ayrı bir ücret ödeme koşulunu ortadan kaldırdığı için olumlu bir izlenim bıraktığı söylenebilir. Bazı ziyaretçi deneyimleri şu şekildedir:

4.6. Müze Karta İlişkin Bulgular

“Eğer mümkünse önceden müze kart edinin biraz sırada beklemek sıkıcı olabiliyor” (K36)

“Göbekli Tepeye gitmeden muhakkak müze kartınızı alın, yoksa sıra beklemek durumunda kalıyorsunuz.” (K35)

“Müze kart almak mantıklı” (K22)

“Müze kartım olduğu için herhangi bir ücret ödemedim”. (K106)

“Müze kart çıkararak hem Göbekli Tepeye hem de Türkiye'deki diğer müzelere bir yıl boyunca ücretsiz girebiliyorlar.” (K19)

“Çok güzel Müze kart ve iş bankası kartı ile ücretsiz” (K172)

“Yoğunluğa takılmamak için muhakkak önceden müze kartı alınmalı” (K166)

“Müze kart varsa sinevizyon da dahil ücret ödemiyor ve sıra beklemiyorsunuz. Sinevizyonu da öneririm. (K181)

“Ziyaret ücreti 30 TL+10 TL de sinevizyon için giriş ücreti var. Çok gezen biri iseniz müze kartı çok daha mantıklı. (indirimli 30 TL , normal ücret: 70TL/yıl)” (K129)

Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi ziyaretçi yorumlarından hareketle, olumsuz deneyimler kategorisi altında altı farklı alt kategori belirlenmiştir. Olumsuz deneyimlere yönelik bazı yorumlar alt kategoriler altında belirtilmiştir.

Müzeyi ziyaret eden bireylerin özellikle eser, kalıntı ve motiflere yönelik bilgilendirme konusunda bir rehber eşliğinde gezinin daha anlamlı olacağı belirtilmiştir. Bu durumun kazı alanında yer alan eserlere yönelik bilgilendirme eksikliğinden kaynaklandığı ifade edilmiştir. Hatta Urfa şehir merkezine yer alan müzenin Göbekli Tepe'ye yönelik aydınlatıcı olduğu belirtilmiştir. Ziyaretçi yorumlarından bazıları şu şekildedir:

Çevrimiçi yorumlar incelendiğinde, ziyaretçilerin açık hava müzesi ve sinevizyon gösterisi için ayrı ayrı ücretlendirme olduğunu belirtmişlerdir. Özellikle müze kartı olmayan bireylerin giriş ücretlerini yüksek bulduğu görülmektedir. Ziyaretçi yorumları 2018-2020 yılları arasında kapsadığı için belirtilen tarihler arasında en düşük ve en yüksek ücretlendirmeye ait yorumlardan bazıları şu şekildedir:

4.7. Müze Giriş Ücretine İlişkin Bulgular

“Tarihi bir mekân giriş 30tl müze kart geçerli değer mi evet ama 30tl kalabalık bir aile için fazla evet müzelerin bakımı sürekliliği için ücretler olmalı ama biraz makul olmalı açıkçası tamamı da açık olmadığı için gitmezseniz Bir şey kaybetmezsiniz daha güzel ve yeterli müzelere ören yerleri var bu nedenle fiyat fayda oranı yok denebilir” (K95)

“Saatlerce gezebileceğimiz Efes'i 75 lira veril sadece 15 dakikada bitecek yere 42 lira vermek bana çok pahalı geldi” (K20)

“Bir kişi giriş ücretinin 30₺ olması bu yüzden önceden müze gezileri yapacaksanız ve müze kart çıkarırım dersiniz bunu Göbekli Tepeye bırakmayın çünkü arızalı veya sistem yok diyorlar. Sadece 1 kazı çalışması etrafından yapılar bakabiliyorsunuz ve bunun bedeli 30₺ ailece gidildiğinde ise yüksek meblağlar çıkabilir. Sinevizyon gösterisi için ise ayrı bilet alıyorsunuz fiyatı ise 10₺” (K130)

“Sinevizyon müze kısmı ile aynı yerde 10 TL+32 tepe toplam 42 TL bir kişi. Tam meydana çıksaydı da bu para yi alsaydınız.4 kişi giriş yaptık vallahi içimize oturdu verdiğimiz para. Tamam tarih açısından müthiş keşfedilmesi Türkiye'miz cennet zaten

ama müzeler tarihi yerler lütfen biraz uygun fiyatlarda olsun. Millet geçimini zor sağlıyor. Kalabalık bir aile gitmesin mi” (K43)

“Ben bir Türk olarak kendi tarihime şu ekonomik şartlarda 36 tl vererek girmem için çok iyi ekonomim olması gerekir. 3 yetişkin görmek için 120 tl yakın paramı verelim bence uygulama çok yanlış turiste farklı fiyat yapın onların parası benden 6 kat değerli benden de 6 da birini alın çoğu insan ücreti bilmediğinden kapısından dönen çok bence tekil giriş durumlarına bir çözüm bulunmalıdır.” (K65)

“Böyle yerleri neden ücretli hem de yüksek ücretli yaparlar anlamış değilim” (K18)

“Sıra dışı güzel bir yerd; fakat çok pahalı idi. Dört kişilik bir sile ziyareti 160 tl Bence çok fazla ve yeni zam gelmiş” (K89)

“Arkadaşlar giriş ücreti 45TL 4 kişilik bir aile giderseniz 180TL. Bu parayla aracınız varsa yakıt alıp nemruta gidip gelebilirsiniz. Nemrut daha güzel emin olun. Ülkemizin güzelliklerini çocuklarımıza göstermek bu kadar pahalı olmamalı” (K1)

“Kişi başı 42 tl lik kazık fiyatı da ödemeniz gerekir. Kültür bakanlığının en kazık yerlerinden biri. Neden kendi halkımıza bu kadar pahalı her şey. Birileri girmeseydin diyebilir. O zamanda her şey parası olana derim bu ülkede. 4 kişilik bir aile için külfet” (K60)

4.8. Alan İçi Bilgilendirmeye İlişkin Bulgular

“Rehber eşliğinde ziyaret ederseniz çok daha etkileyici” (K105)

“İnsanlık tarihinin en eski Medeniyeti olarak geçiyor. Bence gidilip görülmesi gereken bir yer. Fakat biraz daha bilgi paylaşılabilse daha iyi olacaktır.” (K5)

“Mutlaka rehberle gitmelisiniz. Aksi takdirde taş yığınının başka bir şey göremezsiniz. Halbuki taş yığınının ardında çok büyük bir çağ yatıyor. En güzeli; rehberiniz size her şeyi anlatırken sizin taşlara bakmanız, tarihi çağları ve eski insanları düşünmeniz, sembollerin anlamını kavramanız ve göremediğiniz şeyleri rehberinizin göstermesi ve şaşkınlığa uğramanız. ‘Vay be resmen burada insanlar yaşamış kaç asır önce!’ veya ‘Bunlar gerçek mi?’ demeniz olası” (K83)

“Bir rehber olmasa biraz anlamsız gelebilir. Urfa müzesinde göbekli tepe bölümü konuyu detaylı bir biçimde anlatıyor.” (K117)

“Mutlaka görülmeli, rehbersiz gidiyorsanız gitmeden hakkında iyice bilgi sahibi olmakta fayda var” (K186).

Tablo 3’te de görüldüğü üzere müze deneyimini olumsuz etkileyen unsurların bir diğeri Kazı-ziyaret alanın çok büyük olmaması olarak ifade edilmiştir. Diğeri bir ifade ile, ziyaret alanının sınırlı bir bölge olmasının, ziyaret deneyimi üzerinde olumlu bir etki yaratmadığı görülmektedir. Kazıların başlangıç aşamasında olmasından dolayı, eser ve buluntunun az sayıda olduğu ifade edilmiştir.

4.9. Kazı-Ziyaret Alanı Genişliğine İlişkin Bulgular

“Önce Urfa müzesindeki reproduksiyonlarını incelemek gerekir çünkü çok yakın değilsiniz eserlere” (K155)

“Tarihin akışının değiştiği yer olarak bilinen Göbekli Tepe eserlerin çoğu müzeye taşınmış. Ancak o havayı o kokuyu solumak için mutlaka görülmesi gerekir.” (K147)

“Henüz çok sınırlı bir alan kazılmış, 10 sene sonrasını merak ediyorum.” (K55)

“Müze olarak güzel ancak ziyarete açık alan çok geniş değil ayrıca yukarıdan bakıldığı için ihtişamı anlaşılmıyor” (K137)

“Henüz çok daha kısıtlı bir kazı alanı ama etrafında devam edilen çalışmalar da var” (K52)

“Kazılar daha başlangıç aşamasında” (K146)

“Şu an 16 yıldır kazıların devam etmesine rağmen 10 da 1 ancak açığa çıkarılmıştır (K185)

Ziyaretçi deneyimlerinin alanda engelli bireylerin ya da bebek arabası olan bireylerin kolaylıkla erişim sağlayamayacağını belirttiği görülmektedir. Dolayısıyla engelli bireyler için olumlu deneyim kazanımlarına yönelik bir eksiklik olduğu ifade edilebilir

4.10. Engellilere Yönelik Düzenlemelere İlişkin Bulgular

“Ayrıca kazı bölgesi girişe 70 metre uzaklıkta olduğu için ring araçları ile gidip geliyorsunuz. Eğer ki bebek arabalı veya engelli biri var ise zorlanabilirsiniz. Hatta bazı bölümlere gidemeyebilirsiniz çünkü merdiven şeklinde yapılmış buna dikkat etmekte fayda var.” (K130)

“Engelli ve yaşlılar için kolaylık sağlanmalı illa dolmuşa binmeye gerek yok. Zemin daha düzenli yapıp tekerlekli sandalye ile ulaşım kolaylığı sağlanmalı.” (K93)

“Bir tek önerim var sağlık ekibi yok acil bir müdahale gerekse Urfa’dan ambulans beklemek zorundasınız” (K111).

Tablo 3 incelendiğinde müze ziyaretçilerin olumsuz olarak belirttiği unsurlardan biri de müze kart olmayan bireylerin giriş ücreti ödeme sırasında bekleme süresinin uzun olması ve bekleme süresinin artması olarak ifade edilmiştir. Dolayısıyla bu durum, ziyaretçilerin deneyimlerini olumsuz etkilediği ifade edilmiştir.

4.11. Bilet Gişesine İlişkin Bulgular

“Müze kart almadan Urfa’ya gitmeyin gezilecek çok yer var ayrı ayrı ücret sıra derdi çekmeyin (K143)

“Bilet almak için sıraya girmeniz gerek Sıra çok uzun dışarı taşmış durumda. Bir çadır, gölgelik falan hak getire o sıcakta kapının dışında içeri girmeyi, bilet almayı beklersiniz.” (K108)

Ziyaretçi yorumları incelendiğinde, Göbekli Tepe Açık Hava müzesinin 'de yer alan hediyelik eşya ve kafe ücretleri ile ilgili olumsuz yorumların olduğu görülmektedir. Hediyelik eşya dükkanının yeterli ürüne sahip olmadığı ve kafe de içecek fiyatlarının yüksek olduğunu ifade edilmiştir. Bazı ziyaretçilerin yorumları şu şekildedir:

4.12. Hediyelik Eşya ve kafe Düzenlemesine İlişkin Bulgular

“Shop oldukça pahalı kahvesi çok güzel” (K141)

“Yukarda meşrubat su fiyatları neden havaalanı tarifesi” (K110)

“Hediyelik eşya bölümü çok zayıf ve pahalı” (K118)

“İçime sinmeyen, kendimi kötü hissettiğim bir konuyu da paylaşmak isterim. Markette o alanda küçük suyu 3 liraya satıyorlar. Bu gereksiz, samimi olmayan bir rakam. Abartılı fiyatlarla yapılan satışın mantığı nedir bilmiyorum” (K99)

“Ayrıca hediyelik eşya satışı da var ama biraz zayıf, örneğin Göbekli Tepe magneti bulamadık” (K165).

5. Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma Göbekli Tepe Açık Hava müzesini ziyaret eden bireylerin deneyimlerini ortaya koymak amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. TripAdvisor platformunda, 2018-2020 yılları arasında müzeyi ziyaret eden bireylerin yorumları incelenmiştir. Ziyaretçilerin yorumlarından MAXQDA programından yararlanılarak, 255 yorum incelenmiştir. Olumlu ve olumsuz olmak üzere iki ana kategori altında alt kategoriler belirlenmiştir. Araştırma ile Göbekli Tepe Açık Hava müzesinin ziyaretçilerin deneyimlerinden 188 olumlu, 67 olumsuz yorum olduğu belirlenmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, müze ziyaretçi deneyimlerinin Göbekli Tepe Açık hava müzesinde olumlu algılandığı görülmektedir. Araştırmada yer alan yorumlar incelendiğinde, oluşturulan sözcük bulutu ile en çok tekrar eden 25 sözcük belirlenmiştir. ‘Göbekli Tepe, Tarihte, Önemli ve Şanlıurfa’ en çok tekrar eden sözcükler olarak belirlenmiştir. Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi deneyiminin müzeye dönük tutumu güçlendirdiği sonucu ortaya çıkmaktadır.

Araştırmada, ziyaretçi deneyimleri 12 alt kategori ile belirlenmiştir. Olumlu deneyimler altı alt kategoriden, olumsuz deneyimler de altı alt kategoriden oluşmaktadır. Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi’nde kullanılan teknolojik uygulamaların (sinevizyon) müze deneyimini olumlu etkilemektedir. Özellikle açık hava müzesinin kazı alanı bölümünü ziyaret etmeden önce, girişte yer alan sinevizyon gösterisinin ziyaretçiler üzerinde önemli bir etki bıraktığı anlaşılmaktadır. Kazı alanı ve çevresinde yapılan koruma ve bakım çalışmalarının ziyaretçilerin deneyimlerini olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Kazı alanının tenteler ile kapatılması, yürüyüş yolu düzenlemesi şeklinde rampa düzenlemelerinin olmasının, açık hava müzesini koruma altına alındığını göstermektedir. Ziyaretçilerinde gösterilen bu özene karşı olumlu hisler besledikleri ve deneyimlerini etkilediği görülmektedir.

Aynı zamanda giriş kısmında yer alan müze evi içinde ziyaretçilerin olumlu bir tutum sergilediği görülmektedir. Bilgilendirme açısından önemli bir unsur olduğu belirtilmiştir. Kazı alanında yer alan eser ve buluntuların ziyaretçilerin deneyimleri üzerinde olumlu etkileyici unsurlar olduğu anlaşılmıştır.

Kazı alanında yer alan eserlerin (heykeller, kabartma taşlar, taşların üzerindeki figürler) ziyaretçiler üzerinde olumlu bir izlenim bıraktığı anlaşılmaktadır. Özellikle, o dönemlerde yaşayan insanların eserlerin yapımında gösterdikleri işçilik, yüzyıllar öncesinde böyle inanılmaz bir yerleştirme ve stil kullanmaları ziyaretçilerin deneyimini olumlu yönde etkilemiştir. Genel olarak gördükleri eser ve buluntulardan etkilendikleri söylenebilir.

Ziyaretçilerin deneyimlerini olumlu bir yönde etkileyen diğer bir unsurun müze kart kullanımını olduğu belirlenmiştir. Böylece, gişe sırasında beklemedikleri, sinevizyon için ekstra ödeme yapmadıklarını ifade etmişlerdir. Dolayısıyla müze kart kullanımının ziyaretçi deneyimleri üzerinde olumlu bir etki bıraktığı görülmektedir.

Çalışmada Göbekli Tepe Açık Hava Müzesi ziyaretçilerinin müze deneyimini etkileyen olumsuz unsurlar altı kategori altında yorumlanmaktadır. Kategorilerden ilki müze giriş ücreti olarak belirlenmiştir. Hatta elde edilen yorumlar, farklı yıllarda müzeyi ziyaret eden bireylere ait olduğu için, ödedikleri ücretin çok fazla olduğunu ve bu durumdan rahatsızlık duyduklarını belirtmişlerdir. Özellikle kalabalık aileler bu durumdan memnuniyetsizliklerini belirtmişlerdir. Giriş ücretinin yanında sinevizyon gösterisini izlemek istedikleri zaman ayrı bir ücret daha ödemelerini yüksek bir meblağ olarak belirtmişlerdir. Kazı alan içi bilgilendirme konusunda bazı ziyaretçilerin olumsuz bir deneyim yaşadığı anlaşılmaktadır. Ziyaretçilerin bazılarının, bir rehber eşliğinde kazı alanın gezilmesinin daha anlamlı olacağını ifade etmeleri, Şanlıurfa müzesini ziyaret ederek gelmeleri bu durumdan memnun olmadıklarının bir göstergesidir. Aynı zamanda ziyaretçilerden bazıları, ziyaret alanı olarak belirlenen kazı bölgesinin büyük bir alan olmadığını, sınırlı bir alan da kazı çalışmaları yapıldığını belirtmişlerdir. Hatta alanın çok geniş olmamasını ödedikleri giriş ücreti ile bağdaştıramadıklarını ifade eden ziyaretçilerde yer almaktadır. Bu durum ziyaretçilerin göreülecek eser, kalıntı sayısının az olmasından memnun olmadıkları anlamına gelebilmektedir. Fakat bazı ziyaretçiler ise daha önce ifade edildiği gibi, kabartma, heykel ve mimariye hayran kaldıklarını belirterek olumlu bir tutum sergilediklerini ifade etmişlerdir. Engellilere yönelik alan düzenlemesinin olmamasının, özellikle bebek arası olan çocuklu aileler için (rampa vb.) kolaylaştırıcı önlemler alınmaması bazı ziyaretçiler üzerinde hoşnutsuzluk yaratmıştır. Açık hava müzesinde öne çıkan olumsuz deneyimlerinden bir diğeri ise hediyelik eşya ve kafe kısmına sunulan ürünlerin yüksek fiyatlı olması olarak belirlenmiştir. Bazı ziyaretçilerin hediyelik eşya kısmında ürün çeşidinin az olması ve içecek fiyatlarının yüksek olmasından yakındığı görülmektedir. Müze giriş kısmında yer alan bilet gişesinin zaman zaman kalabalık olduğunu, uzun kuyruklar halinde bekleme durumu yaşadıklarını belirten bazı ziyaretçiler bu durumdan memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Hatta müze kartı bir avantaj olarak ifade etmişlerdir. Tek bir gişe ve yaşanan yoğunluğun bazı ziyaretçi deneyimlerini olumsuz etkilediği söylenebilir.

Göbekli Tepe Açık Hava müzesi ziyaretçilerin genel olarak olumlu yorumlarda buldukları ve müze ziyaretine dönük tutumlarının olumlu olduğu ifade edilebilir. Açık hava müzesi olarak kabul gören ve tarihte şu anki kazı aşamasıyla bile çok önemli bir iz bırakan kazı alanına yönelik çeşitli çıkarımlar elde edilmiş olması, eksikliklerin giderilmesi açısından önemli görülmektedir. Özellikle olumlu deneyim izlenimi bırakılan unsurların devamlılığının sağlanması, eksiklerin tespit edilip iyileştirici veya tamamlayıcı önlemler alınması önemli görülmektedir.

Müze kart alımı konusunda, müze gişesi sayısının artırılması hem kalabalık gruplara karşı bir tedbir hem de ziyaretçi memnuniyetini olumlu etkileyecektir. Giriş ücretinin daha uygun bir hale getirilmesi ya da belirli dönemlerde indirimli fiyatlar uygulanması sağlanabilir. Kazı alanı ve çevresinde, bilgilendirici tabela sayıları

arttırılabilir. Hediyeelik eşya bölümü için ürün çeşitliliği sağlanarak daha uygun fiyatlı ürünlerin satışı konusunda kolaylıklar uygulanabilir. Böylelikle her gelir düzeyinde bireylerinde yararlanmasına olanak sağlanmış olunabilecektir.

6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma evreni, 2018 ve 2020 yılı Göbekli Tepe ziyaretçilerinin web sitesinde yaptığı yorumlar çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Ziyarete bulunan fakat yorum yapmamış bireylerin bulunduğu göz önüne alınarak örneklem büyüklüğünün bir kısıtlılık olarak görüldüğü söylenebilir. Pandemi döneminin yarattığı etkiler, müzenin süreç içerisinde ziyaret edilme oranını düşürmüştür. Ayrıca, ziyaretçi deneyimleri sadece Göbekli Tepe Açık hava müzesini ziyaret eden bireyler ile sınırlı olduğu için, diğer açık hava müzelerine yönelik genelleme yapılmamaktadır. İleri araştırmalarda, ziyaretçilerin demografik özellikleri dikkate alınarak, müze deneyimleri incelenebilir. Ayrıca, farklı müze ziyaretlerini gerçekleştiren bireylerin deneyimleri karşılaştırmalı olarak sunularak farklı bir bakış açısı sunulabilir.

7. Kaynakça

- Andereck, K., McGehee, N., Lee, S. ve Clemmons, D. (2012), 'Experience Expectations of Prospective Volunteer Tourists' *Journal of Travel Research*, 51(2), ss. 130-141.
- Brida, J.G., Pulina, M., ve Riana, E.M. (2012), 'Measuring Visitor Experiences at A Modern Art Museum and Linkages To The Destination Community' *Journal of Heritage Tourism*, 7(4), ss. 285-299.
- Brida, J.G., Disegna, M. ve Vachkova, T. (2013). 'Visitor Satisfaction at the Museum: Italian versus Foreign Visitors' *BEMPS – Bozen Economics & Management Paper Series*, 2: 1-25.
- Dirsehan, T. (2012), 'Analyzing Museum Visitor Experiences and Post Experience Dimensions Using SEM*', *Boğaziçi Journal Review of Social, Economic and Administrative Studies*, 26(1), ss. 103-125.
- Doering, Z. D. (1999), 'Strangers, Guests, or Clients? Visitor Experiences in Museums' *Curator: The Museum Journal*, 42(2), ss. 74-87.
- Eröz, S. S. ve Doğdubay, M. (2012), 'Turistik Ürün Tercihinde Sosyal Medyanın Rolü ve Etik İlişkisi' *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1), ss. 133-157.
- Göbekli Tepe Ören Yeri (2021), <https://muze.gov.tr/muze-detay?SectionId=SGT01&DistId=SGT> (20 .02. 2021).
- Güzel, F. Ö. (2014), 'Deneyimsel Kritik Değer Sürücülerinin Elektronik Ağızdan Ağıza İletişimle Seyahat 2.0 Bilgi Kanallarına Yansıması: Tripadvisor.com Üzerine Bir İçerik Analizi' *Uluslararası Yönetim, İktisat ve İşletme Dergisi*, 22, ss. 193-210.
- Falk, J. ve Dierking, L. (2000), *Learning From Museums: Visitor Experiences And The Making Of Meaning*. Walnut Creek, CA: Alta Mira Press.
- Harman, S., ve Akgündüz, Y. (2014), 'Efes Ören Yeri Ziyaretçilerinin Müze Deneyimi Beklentilerini Belirlemeye Dönük Bir Araştırma' *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), ss. 113-133.
- Harrison, J. (1997), 'Museums and Touristic Expectations' *Annals of Tourism Research*, 24(1), ss. 23-40.
- İşçi, C. ve Güzel, B. ve Maktal C. D. Y. ve İşçi, T. ve Moroğlu, F. (2020), 'Müze Deneyimi: Yönetim ve Ziyaretçi Perspektiflerinin Karşılaştırılması' *Turizm Akademik Dergisi*, 7 (1), ss. 29-45.

- Jafari, A., Taberi, B. ve Vom Lehn, D. (2013), 'Cultural Consumption, Interactive Sociality, and The Museum' *Journal of Marketing Management*, 29(15-16), ss. 1729-1752.
- Jansen-Verbeke, M. ve Van Rekom, J. (1996), 'Scanning Museum Visitors: Urban Tourism Marketing' *Annals of Tourism Research*, 23(2), ss. 364-375.
- Jeong, J. H. ve Lee, K. H. (2006), 'The Physical Environment in Museums and Its Effects on Visitors' Satisfaction, *Building and Environment*, 41(7), ss. 963-969.
- Korkmaz, H., Savaşçı, U. ve Aydın, B. (2019), 'Müze Tanıtım Faaliyetleri ve Ziyaretçi Deneyiminin Değerlendirilmesi: Troya Müzesi Örneği' *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), ss. 3156-3173.
- Koroğlu, Ö., Dumanlı, Ş., Şalk, S., İnanır, İ., Gürsoy, H., Bahar, K. A. ve Özgöller, G. (2017), 'Müzelere Yönelik Olumsuz Kullanıcı Gündümlü İçerik Çözümlemesi: Tripadvisor.Com Örneği' *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4 (3), ss. 29-48.
- Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü (2021), 'Göbeklitepe Arkeolojik Alanı', [https://kvmgm.ktb.gov.tr/TR-44420/gobeklitepe-arkeolojik-alani-sanliurfa.html\(18.02.2021\)](https://kvmgm.ktb.gov.tr/TR-44420/gobeklitepe-arkeolojik-alani-sanliurfa.html(18.02.2021))
- Ledford, A. K. (2015), Applying the Experience Economy Framework to Better Understand the Visitor Experience At The Natural History Museum Of Utah, *Unpublished Master of Science Thesis*, The University of Utah.
- Lee, H.M. ve Smith, S. L. J. (2015), 'A Visitor Experience Scale: Historic Sites and Museums' *Journal of China Tourism Research*, 11(3), ss. 255-277.
- McCarthy, J., ve Ciolfi, L. (2008), 'Place as Dialogue: Understanding and Supporting The Museum Experience' *International Journal of Heritage Studies*, 14(3), ss. 247-267. doi:10.1080/13527250801953736.
- Moussouri, T. (1997), Family Agendas And Family Learning In Hands-On Museums, *Unpublished Phd Thesis*. Leicester Üniversitesi, Leicester, UK
- Packer, J., Ballantyne, R., ve Bond, N. (2013), *Capturing The Visitor Experience Unpublished Manuscript*. University of Queensland.
- Packer, J. ve Ballantyne, R. (2016), 'Conceptualizing the Visitor Experience: A Review of Literature and Development of a Multifaceted Model' *Visitor Studies*, 19(2), ss. 128.
- Pekarik, A. J., Doering, Z. D. ve Karns, D. A. (1999), 'Exploring Satisfying Experiences in Museums', *Curator*, 42(2), ss. 152-173.
- Pine, B. J. ve Gilmore, J. H. (1999), *The Experience Economy*, Harvard Business Review Press.
- Prentice, R. (1996), 'Managing implosion: The facilitation of insight through the provision of context', *Museum Management and Curatorship*, 15(2), ss. 169-185.
- Radder, L. ve Han, X. (2015), 'En Examination of the Museum Experience Based in Pine and Gilmore's Experience Economy Realms', *The Journal of Applied Business Research*, 31(2), ss. 455-470.
- Rojas, M. C. ve Camarero, M. C. (2006), 'Experience and Satisfaction of Visitors to Museums and Cultural Exhibitions', *International Review on Public and Non Profit Marketing*, 3(1), ss. 49-65.
- Roppola, T. (2012), *Designing for the museum visitor experience*, Routledge, UK.
- Schreyer, R., ve Roggenbuck, J.W. (2009), 'The Influence of Experience Expectations On Crowding Perceptions And Social- Psychological Carrying Capacities', *Leisure Sciences*, 1(4), ss. 373- 394.
- Sheng, C. W. ve Chen, M. C. (2012), 'A Study of Experience Expectations of Museum Visitors', *Tourism Management*, 33(1), ss. 53-60.

- Sop, S. A., Yeşiltaş, M. ve Soslu, S. (2019), 'Fiziksel Çevrenin Müze Ziyaretçileri Üzerine Etkisi: Burdur Müzesi Örneği', *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(4), ss. 3889-3910
- Sop, S. A., Ongun, U. ve Abalı, R. (2020), 'Müze Deneyimini Etkileyen Unsurlar: Çevrimiçi Yorumlar Üzerine Nitel Bir Araştırma', *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), ss. 1123-1138.
- Şahin, S. ve Şad, B. (2018), 'Müzelere Yönelik E-Yorumların İçerik Analizi Yöntemi ile Değerlendirilmesi', *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(1), ss. 199-232.
- Zithamlı, V. A., Berry, L.L., ve Parasuraman, A. (1993), 'The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service', *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), ss. 1-2.

Sayı : E-35523585-199-7144

Konu : Etik Kurul Kararı- Dr. Öğr. Üyesi Seçkin
ESER-I

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Seçkin ESER

Üniversitemiz Turizm Fakültesi Dekanlığı'nın 08.02.2021 tarih ve E-88192305-050.01.99-2770 sayılı yazısı gereği; Dr. Öğr. Üyesi Seçkin ESER' in "Göbeklitepe: Ziyaretçi Deneyimleri Üzerine Nitel Bir Araştırma" başlıklı çalışması Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etiği Kurulu tarafından incelenmiştir.

Yapılan incelemeden sonra: Kurulumuzca çalışmanın etik açıdan bir sakınca içermediğine oy birliğiyle karar verilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.