



Çevrim İçi Yorumların Destinasyon Deneyimine Etkisi, Turistik Deneyim Kalitesi ve Memnuniyetinin Araştırılması: Çatalhöyük ile Göbeklitepe Kıyaslaması (The Effect of Online Reviews on Destination Experience, Investigation of Touristic Experience Quality and Satisfaction: A Comparison of Çatalhöyük and Göbeklitepe)

Mete SEZGİN^a , * Bilge ARICAN^b

^a Selcuk University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Konya/Türkiye

^b Selcuk University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, Konya/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 19.12.2022

Kabul Tarihi: 20.03.2023

Anahtar Kelimeler

Destinasyon deneyimi

Çevrim içi yorumlar

Çatalhöyük

Göbeklitepe

Öz

İnternet kullanımının yaygınlaşması ile birlikte çevrim içi yorumlar, turistlerin destinasyon deneyiminde önemli bir rol oynamaya başlamıştır. Araştırmada, metin madenciliği yöntemi kullanılarak içerik analizi yapılmıştır. Çatalhöyük ve Göbeklitepe ile ilgili elde edilen yorumların destinasyon deneyimlerine etkisi, turistik deneyim kalitesi ve memnuniyet durumu araştırılmıştır. Her iki destinasyonun da eski çağlara tarihlenmesi, bu destinasyonların tercih edilmesinde bir etkidir. Yorumların elde edilmesinde WebHarvy 6.5 uygulaması kullanılmıştır. Çok kriterli karar verme yöntemiyle destinasyonların ön plana çıkan kriterleri, "Otopark-Güvenlik, Ulaşım, Çevre-Bakım, Hizmet, Görünüş, Tarihi Anlam" şeklinde belirlenmiştir. Belirlenen ağırlıklara ilişkin destinasyonların frekans tabloları ve grafikleri oluşturulmuştur. Çevrim içi yorumların destinasyon deneyimine etkileri, deneyim kalitesini ve memnuniyet durumunu araştırmak için duygu analizi kullanılmıştır. Göbeklitepe'nin Çatalhöyük'ten daha çok ziyaret edilmek istendiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca; ziyaretçilerin Çatalhöyük ören yeri için üç (3) kriterle dikkat ettiği ve memnun kaldığı görülmüştür. Bunlar; sırasıyla "Tarihi Anlam", "Çevre-Bakım", "Görünüş" kriterleridir. Göbeklitepe ören yeri için belirlenen altı (6) kriterin tamamının dikkat çektiği görülmüştür. Bunlar; sırasıyla "Tarihi Anlam", "Çevre-Bakım", "Hizmet", "Otopark-Güvenlik", "Ulaşım", "Görünüş" kriterleridir.

Keywords

Destination experience

Online comments

Çatalhöyük

Göbeklitepe

Abstract

With the widespread use of the Internet, online comments have begun to play an important role in the destination experience of complaints. In the research, content analysis was carried out using the text mining method. The effect of the comments about Çatalhöyük and Göbeklitepe on destination experiences, touristic experience quality and satisfaction were investigated. The dating of both destinations to ancient times is a factor in the preference of these destinations. With the multi-criteria decision-making method, the prominent criteria of the destinations are aimed as "Parking-Safety, Transportation, Environment-Maintenance, Service, Appearance, Historical Meaning". Frequency tables and graphic values of determinations related to determined weights. It has been understood that Göbeklitepe is desired to be visited more than Çatalhöyük. Moreover; that they paid attention to three (3) criteria for Çatalhöyük ruins and they were satisfied. These; respectively, "Historical Meaning", "Environment-Care", "Appearance" criteria. All six (6) criteria defined for Göbeklitepe ruins draw attention. These; respectively, "Historical Meaning", "Environment-Care", "Service", "Car Park Security", "Transportation", "Appearance" criteria.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: azracigdem10@gmail.com (B. Arıcan)

DOI: 10.21325/jotags.2023.1203