



Hattuşa Antik Kenti Ziyaretçi Deneyimlerinin Analizi: Google Yorumları Üzerine Nitel Bir Araştırma (Analysis of Visitor Experiences at the Ancient City of Hattuşa: A Qualitative Study Based on Google Reviews)

* Çağdaş AYDIN ^a 

^a Kastamonu University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Kastamonu/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 05.09.2024

Kabul Tarihi: 09.12.2024

Anahtar Kelimeler

Hattuşa Antik Kenti

Kültürel miras turizmi

Ziyaretçi deneyimi

Öz

Bu çalışma, Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret eden yerli ve yabancı turistlerin deneyimlerini Google Haritalar platformundaki yorumlar üzerinden analiz etmeyi amaçlamaktadır. Araştırma, ziyaretçilerin Hattuşa'ya ilişkin algılarını, memnuniyet düzeylerini, beklentilerini ve önerilerini ortaya koyarak alanın sürdürülebilir turizm açısından geliştirilmesine yönelik stratejiler oluşturulmasına katkı sağlamayı hedeflemektedir. Nitel bir yaklaşım benimsenerek Google Haritalar platformundaki 475 ziyaretçi yorumu içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Analiz sonucunda ziyaretçi deneyimleri; duygusal, bilişsel, ilişkisel ve davranışsal olmak üzere dört ana tema altında kategorize edilmiştir. Araştırma sonuçları, Hattuşa'nın ziyaretçiler üzerinde güçlü bir tarihsel ve kültürel etki bıraktığını, ancak altyapı ve tanıtım konularında bazı eksiklikler olduğunu göstermektedir. Çalışmanın sonuçlarından hareketle rehberlik hizmetlerinin artırılması, antik kentin restorasyonu için kaynak ayrılması, ziyaretçi bilgilendirme sistemlerinin geliştirilmesi ve bölgenin turizm potansiyelini artırmak için kapsamlı bir tanıtım stratejisi oluşturulması önerilmektedir.

Keywords

Hattuşa Ancient City

Cultural heritage tourism

Visitor experience

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Abstract

This study aims to analyze the experiences of local and foreign tourists visiting the ancient city of Hattusa through comments on the Google Maps platform. The research aims to contribute to creating strategies for developing the area in terms of sustainable tourism by revealing visitors' perceptions, satisfaction levels, expectations and suggestions regarding Hattusa. A qualitative approach was adopted and 475 visitor comments on the Google Maps platform were analyzed through content analysis. As a result of the analysis, visitor experiences were categorized under four main themes: emotional, cognitive, relational and behavioral. The results show that Hattusa has a strong historical and cultural impact on visitors, but there are some areas for improvement in infrastructure and promotion. Based on the study results, it is recommended that guidance services be increased, resources for the restoration of the ancient city be allocated, visitor information systems improved, and a comprehensive promotional strategy be created to increase the region's tourism potential.

* Sorumlu Yazar

E-posta: cagdasaydin@kastamonu.edu.tr (Ç. Aydın)

GİRİŞ

Kültürel miras alanları insanlığın ortak geçmişini yansıtan, toplumların kimliklerini şekillendiren ve ziyaretçilere benzersiz deneyimler sunan önemli destinasyonlardır. Bu alanlar, tarihsel ve arkeolojik değer yaratmalarının yanında turizm endüstrisine ve yerel ekonomilere katkılarıyla da öne çıkmaktadır. UNESCO Dünya Kültür Mirası listesinde yer alan Hattuşa Antik Kenti, Hitit İmparatorluğu'nun başkenti olarak tarihsel, kültürel ve arkeolojik önemi olan bir destinasyondur. Bu tür kültürel miras alanlarının sürdürülebilir bir anlayışla yönetilmesi ve korunması, ziyaretçi deneyimlerinin derinlemesine anlaşılması sonucunda uygulama alanı bulabilecektir.

Her unsurun dijitalleştiği günümüzde, turist algıları ve deneyimleri çevrimiçi platformlar aracılığıyla giderek daha fazla kendine yer bulmakta ve kullanıcı tarafından oluşturulan içerikler zengin niteliksel veriler sağlamaktadır. Özellikle Google Yorumları, ziyaretçi geri bildirimlerinin erişilebilir bir veri kaynağı olarak hizmet vermekte ve uluslararası bir kitlenin farklı yorumlarını kapsamaktadır. Bu yorumların analiz edilmesi, ziyaretçi deneyiminin güçlü yönleri ve eksiklikleri hakkında değerli bilgiler sağlayarak turist memnuniyeti oluşturmaya yönelik stratejiler konusunda bilgi verebilir. Bu çalışmanın temel amacı, Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret eden yerli ve yabancı turistlerin deneyimlerini Google Haritalar platformu üzerinde yazdıkları yorumlar üzerinden analiz etmektir. Ziyaretçi deneyimlerinin incelenmesi, turistlerin memnuniyet düzeylerini, beklentilerini ve önerilerini ortaya kayacaktır. Ayrıca yapılacak çıkarımlar, destinasyonun sürdürülebilir turizm açısından geliştirilmesine yönelik stratejiler oluşturulmasına katkı sağlayabilecektir. Ziyaretçi yorumları üzerinden yapılacak analiz, ziyaretçilerin Hattuşa'ya ilişkin algılarının bilişsel, duygusal, davranışsal ve ilişkisel boyutlarını ortaya çıkararak alanın yönetimi ve tanıtımı için önemli ipuçları sunabilecektir.

Hattuşa Antik Kenti, Çorum ilinin Boğazkale ilçesinde yer almakta ve geniş bir alana yayılmış kalıntılarıyla ziyaretçilere etkileyici bir deneyim sunmaktadır. Kent alt şehir ve yukarı şehir olarak iki bölümden oluşmaktadır. Kentin farklı dönemlere ait kültürel katmanları barındırması ve 1986 yılından itibaren UNESCO Dünya Mirası listesinde yer alması (Türkiye Kültür Portalı, 2024), ziyaretçi deneyimlerinin çok boyutlu olarak incelenmesini gerektirmektedir. Bu bağlamda Google Haritalar platformundaki yorumların analizi, ziyaretçilerin Hattuşa deneyimlerini kendi ifadeleriyle yansıtması açısından önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır.

Kültürel miras turizmi alanyazınında ziyaretçi deneyimlerinin anlaşılması giderek önem kazanmaktadır. Bu deneyimlerin analizi, yalnızca turistlerin memnuniyetini artırmakla kalmaz, aynı zamanda kültürel mirasın korunması ve sürdürülebilir turizm uygulamalarının geliştirilmesi için de geleceğe dönük önemli bilgi parçaları sunar. Ziyaretçilerin deneyimlerini kendi sözleriyle anlamak değerlendirmek, alan yöneticileri ve politika yapıcılarının sunacakları hizmetlerin turistlerin beklenti ve ihtiyaçlarıyla uyumlu hale getirmelerine olanak tanır. Hattuşa gibi önemli bir arkeolojik alanın ziyaretçi deneyimlerinin incelenmesi, akademik alanyazınına katkı sağlamasının yanında pratik uygulamalar için de yol gösterici olacaktır.

Çalışma sonuçlarının, Hattuşa Antik Kenti'nin yönetimi için pratik öneriler sunması beklenmektedir. Çalışma ayrıca ziyaretçi deneyimlerinin iyileştirilmesi, alanın tanıtımı ve pazarlanması konularında da değerli bilgiler sunabilecektir. Ayrıca bu araştırma modeli, diğer kültürel miras alanları için de uyarlanabilir bir çerçeve sunacak, Türkiye'deki ve dünyadaki benzer destinasyonların yönetimi ve geliştirilmesi için örnek teşkil edebilecektir.

Çalışma, Hattuşa Antik Kenti'nin ziyaretçi deneyimlerini analiz ederek, alanın sürdürülebilir turizm açısından geliştirilmesine katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Kültürel miras yönetimi, turizm planlaması ve ziyaretçi deneyimi alanyazınına yapacağı katkılarla ziyaretçi algıları ve alan yönetimi uygulamaları arasındaki boşluğu doldurabilme potansiyeli taşımaktadır.

Alanyazın

Miras turizminin kökleri antik çağlara, özellikle de önemli dini veya manevi yerlere yapılan yolculukları içeren hac yolculuklarına kadar uzanmaktadır (Timothy, 2011). Modern turizm içinde miras turizmi, turizmin en önemli bileşenlerinden biridir (Nguyen vd., 2024; Timothy & Boyd, 2003).

Miras turizmi, küresel turizm endüstrisinin hızla büyüyen ve giderek daha fazla önem kazanan bir bölümünü temsil etmektedir (Tlabela & Munthre, 2012). Bu turizm türü, bir destinasyonun kültürel, tarihi ve doğal mirasına odaklanmaktadır. Miras turizmi, yalnızca ekonomik kalkınma için bir araç değildir. Bu turizm türü aynı zamanda kültürel mirasın korunması ve tanıtılmasında da kritik bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda miras turizminin geniş kapsamlı turizm stratejilerine entegre edilmesi miras alanlarının sürdürülebilirliğini artırma potansiyeli taşımaktadır.

Miras turizminin dinamiklerini anlamak, turizm yönetimi, kültürel koruma ve toplumsal kalkınma alanlarında faaliyet gösteren paydaşlar için önemli hususlardan bir tanesidir. Bu anlayış, kültürel mirasın korunması ve yaşatılması ile ekonomik gelişim arasında hassas bir denge kurulmasını sağlamaktadır (Gürsoy vd., 2019). Böylece miras turizmi, yerel toplulukların kültürel kimliklerini güçlendirirken (Ramkissoon vd., 2012), ziyaretçilere de otantik deneyimler (Seyfi vd., 2020) sunmaktadır.

Miras turizmi kavramı, UNESCO Dünya Kültür Mirası listesinde yer alan arkeolojik alanlar gibi önemli destinasyonların yönetimi ve korunması açısından da kritik bir role sahiptir. Bu tür alanlar, insanlığın ortak mirası olarak kabul edilmekte ve küresel ölçekte turizm çekiciliği yaratmaktadır (Panzera vd., 2021). Hattuşa Antik Kenti de UNESCO listesinde yer alması sonucunda, ziyaretçilerine tarihsel ve kültürel deneyimler sunmaktadır. Bu duruma ek olarak antik kent, yerel ve ulusal ekonomiye de önemli katkılar sağlamaktadır.

Ziyaretçi deneyimlerinin analizi, miras turizminin sürdürülebilir bir şekilde geliştirilmesi için temel bir çıkarım noktalarından bir tanesidir. Bu analizler ziyaretçilerin beklentilerini, memnuniyet düzeylerini ve algılarını anlamaya yardımcı olmanın yanında, miras alanlarının etkin bir şekilde yönetilmesi ve korunmasına da katkıda bulunmaktadır. Özellikle, çevrimiçi platformlardaki kullanıcı yorumları, ziyaretçi deneyimlerinin incelenmesi için zengin bir veri kaynağı oluşturmaktadır (Nguyen vd., 2024).

Miras turizminin sürdürülebilir bir şekilde geliştirilmesi; kültürel mirasın korunması, yerel ekonomilerin güçlendirilmesi ve kültürlerarası anlayışın teşvik edilmesi gibi toplumun kültürel ve ekonomik yaşamına dokunma noktasında önemli bir potansiyele sahiptir. Bu nedenle miras turizmi alanındaki araştırmalar ve uygulamalar; yerel halk, turizm sektörünün geleceği ve kültürel mirasın korunması faktörleri açısından kritik öneme sahiptir. Özellikle, ziyaretçi deneyimlerinin analizi, miras alanlarına yönelik gelecekteki turizm stratejilerinin şekillenmesinde önemli bir rol oynayacaktır.

Miras turizminin ekonomik etkileri, kültürel ve tarihi kaynaklara sahip bölgelerde dikkate değer bir fark yaratmaktadır. UNESCO Dünya Mirası listesine dahil edilen kentlere yönelik turist akışlarında belirgin bir artış yaşanmaktadır. Turist hareketinin nicelik olarak gelişmesi yerel ekonomiye katkı yaparak gelir artışı yaratmaktadır

(Panzera vd., 2021). Ancak Cárdenas-García ve arkadaşlarının (2014) vurguladığı gibi Dünya Mirası statüsünün tek başına ekonomik başarıyı garanti etmemektedir. Bu duruma ek olarak bu statüye sahip kentlerdeki turizm kaynaklı ekonomik etkinliğin; sunulan turizm hizmetlerinin niteliği, çeşitliliği ve niceliğiyle doğrudan ilişkili olduğu gözlemlenmektedir (Sánchez-Rivero & Pulido-Fernández, 2012).

Miras turizmi ve yerel ekonomiler arasındaki etkileşim, Rogerson ve Merwe'nin (2016) çalışmasındaki gibi oldukça karmaşık bir yapıya sahiptir. Söz konusu ilişkinin karmaşıklığı, turizm gelirlerinin yerel halk arasında adil dağılımını sağlamak için adil bir yönetim anlayışını gerekli kılmaktadır. Çünkü, miras turizmi yerel ekonomileri yukarı yönlü harekete geçirme potansiyeline sahiptir (Bohlin vd., 2016; Sharpley, 2002). Bu bağlamda miras turizmi, söz konusu bölgelerde geniş ölçekli sosyo-ekonomik kalkınma süreçlerini tetikleyebilmektedir. Ancak bu noktada önemli olan yerel halkın turizme dönük desteğini almaktır. Yerel halkın desteğine ek olarak yerel yönetimlerle birlikte sivil toplum kuruluşları arasında da işbirliği sağlanmalıdır (García-Delgado vd., 2020).

UNESCO Dünya Miras Listesindeki kültürel varlıkların sayısı, uluslararası turist akışlarına etki eder niteliktedir. Bir bölgede UNESCO Dünya Mirasına giren varlık sayısı arttıkça o bölgeye gelen uluslararası turist sayısı da aynı paralellikte artış göstermektedir. Ortalama bir Avrupa bölgesine, Avrupa ülkelerinden gelen uluslararası turist sayısı bir UNESCO alanı için 6.000, sekiz UNESCO alanı için ise 60.000 kişi artmaktadır. Ulusal veya bölgesel düzeyde tanımlanan anıtlar, müzeler, kültürel peyzaj alanları gibi somut kültürel miras varlıkları uluslararası turizm çekiciliği üzerinde sınırlı bir etkiye sahiptir. UNESCO Dünya Miras Alanlarının varlığı, mesafenin turizm destinasyonlarını ziyaret etme niyeti üzerindeki olumsuz etkisini azaltmaktadır. Turistler, UNESCO mirası bulunan bölgelere ulaşmak için uzun mesafeler seyahat etmeyi göze alabilmektedir. Ayrıca UNESCO mirası bulunan kıyı bölgeleri ve ılıman iklime sahip güney bölgeleri diğer miras alanlarına oranla biraz daha fazla turist çekmektedir (Panzera vd., 2021).

Miras turizminin gelişimi, beraberinde öngörülmesi zor bazı olumsuzlukları da beraberinde getirmektedir. Aşırı turizm, kültürel mirasın metalaştırılması ve otantikliğin kaybı gibi konular, sektörün karşısında önemli olumsuz gelişmeler olarak durmaktadır. Özellikle farklı araştırmacıların üzerinde durduğu “Disneyfication” olgusu, diğer bir ifadeyle kültürel alanların ticarileştirilmiş cazibe merkezlerine dönüştürülmesi, yerel halkla bağlantının kesilmesi, sıkışıklık, metalaştırma gibi sorunlar açısından ciddi bir tehdit oluşturmaktadır (Hampton, 2005; Smith, 2006; Panzera vd., 2021; Rodzi vd., 2013). Bu durum, turizm taleplerini karşılarken kültürel kimliğin korunmasını ön planda tutan sürdürülebilir turizm uygulamalarına olan gereksinimi belirgin bir şekilde ortaya koymaktadır.

Miras turizminin gerçekleştiği bölgelerde, yerel halkın turizme ne ölçüde katıldığı da önemli bir konudur. Su ve Wall, 2014 yılındaki çalışmalarında “Dünya Mirası” statüsü bulunan Mutianyu Çin Seddi’nde, yerel halkın turizme katılım şekillerini, düzeylerini, elde ettikleri yararları ve maliyetleri araştırmıştır. Söz konusu çalışmada araştırmacılar ayrıca, yerel halkın Dünya Mirası statüsü, turizm gelişimi ve turizmin etkileri hakkındaki algılarını da belirlemiştir. Çalışmanın sonucunda, yerel halk içinde turizme farklı düzeylerde katılan ve farklı şekillerde etkilenen üç grup tespit edilmiştir. Bu üç grup; küçük işletme sahipleri, köy sakinleri ve alanda çalışan personellerdir. Söz konusu grupların tamamı genel olarak Dünya Mirası statüsünün ve turizm gelişiminin olumlu etkilerini gözlemlemektedir. Turizm hareketinin ekonomik, sosyal ve kültürel etkileri çoğunlukla yerel halk tarafından olumlu algılanmaktadır. Bu durumun temel nedeni, turizme katılımdan elde edilen ekonomik faydalardır. Çevresel etkiler konusunda ise gruplar arasında farklı bakış açıları bulunmaktadır. Bu durum, çevresel maliyetlerin ortaya çıkmaya başladığını ve bu maliyetlerin ekonomik faydalar için ödenen bir bedel olarak algılandığını göstermektedir.

Araştırmada görülmektedir ki yerel halk karar alma süreçlerine en alt düzeyde katılmakta ve alan planlamaları hakkında çok az bilgiye sahiptir. Buna rağmen yerel yönetimin destekleyici politikaları sayesinde turizm işletmecilikleri yapmakta ve doğrudan yarar sağlamaktadır. Araştırmada ayrıca yerel yönetimin, toplum katılımını kolaylaştırmada ve turizm faydalarının dağıtımında önemli bir rol oynadığı vurgulanmaktadır (Su & Wall, 2014).

Gürsoy ve arkadaşlarının (2019) araştırması, turizm hareketi için yerel katılımının önemi üzerinedir. Araştırmacılar 2019 yılında yaptıkları çalışmada yerel halkın kültürel miras kaynaklarını koruma ve muhafaza etme sorumluluğu noktasındaki davranışlarının belirleyicilerini incelemiştir. Yerel halkın yer kimliği, yer memnuniyeti ve kişisel normlarının miras koruma sorumluluğu davranışları üzerindeki etkiler de araştırılmıştır. Çalışmanın sonucunda, yerel halkın bölgeyle özdeşleşmesini ve memnuniyetini artırmanın, miras koruma sorumluluğu davranışlarını güçlendirebileceği belirlenmiştir. Çalışma, özellikle genç sakinlerin bölgeyle özdeşleşmesini sağlamak için stratejiler geliştirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Ayrıca, yerel halkın miras kaynaklarının yönetiminde daha fazla söz sahibi olması, turizm işletmelerinin iş gücü tercihinde yerel halkı tercih etmesi önerilmektedir (Gürsoy vd., 2019). Zira bu katılım, yerel halk arasında mirasın korunmasına yönelik sahiplenme ve sorumluluk duygusunu teşvik etmekte, böylece kültürel mirasın uzun vadeli korunmasına katkıda bulunmaktadır. Bu bağlamda miras turizminin sürdürülebilir bir şekilde gelişmesi ve kültürel mirasın korunması ile ekonomik kalkınma arasında hassas bir denge kurulmalıdır. Bu dengenin sağlanması, turizm sektörünün geleceği ve de kültürel mirasın gelecek nesillere taşınabilmesi için önemlidir.

Miras turizmi ile çevresel sürdürülebilirlik arasındaki ilişki, odaklanılması gereken bir noktadır. Turizm faaliyetlerinin, karbon emisyonlarının artmasına ve çevresel bozulmaya yol açabilmesi, bu etkileri hafifletecek stratejilerin benimsenmesi noktasında altı çizilmesi gereken noktalardandır. Sürdürülebilirlik ilkelerinin miras turizmi planlanmalarında uygulanması sonucunda turizmin ekonomik faydaları ile kültürel ve doğal kaynakların gelecek nesiller için korunması sağlanabilir. Bu noktada Zhenrao ve arkadaşları (2021), dijital teknoloji kullanımını öneren bir yaklaşım sunmaktadır. Araştırmacılar, büyük ölçekli kültürel miras alanları için kapsamlı bir dijital çerçeve oluşturmuştur. Bu çerçeve, geniş coğrafi arka plan sahneleri, orta ölçekli kültürel miras noktaları ve küçük ölçekli detaylı kültürel yapı modellerini içermektedir. Araştırmacılar çalışmada sanal turizm deneyimi ve miras eğitimi sunan çok fonksiyonlu bir sanal turizm alt sistemi geliştirmiştir. Bu sistem, üç boyutlu sanal deneyim, 360 derece panoramik görüntüler, kültürel miras alanlarını sergileme ve bu alanlara ilişkin eğitim işlevlerini bir arada sunmaktadır. Ek olarak ziyaretçi kapasitesi sınırları belirlenerek akıllı ziyaretçi akışı yönetim sistemi uygulanmaktadır. Her bir turistik nokta ve rota için taşıma kapasitesi seviyeleri hesaplanmış, söz konusu kapasitelere göre ziyaretçi akışı düzenlenmiştir. Çevresel izleme ve yönetim için gerçek zamanlı, uzun vadeli mekanizmalar kurulmuştur. Sonuç olarak araştırmacılar akıllı teknolojileri kullanarak kültürel mirası koruma ve sürdürülebilir turizm gelişimi arasında denge kuran yenilikçi bir yaklaşım ortaya koymuşlardır (Zhenrao vd., 2021).

Genel anlamıyla miras turizmi; ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel boyutları kapsayan çok yönlü bir olgudur. Yerel kalkınmayı destekleme ve kültürel mirası koruma uygulamaları önemli olmakla birlikte ilgili alanları birbirleri arasında entegre etmek için dikkatli bir yönetim gerektirmektedir. Miras paydaşları, yerel toplulukların katılımını sağlayan, teknolojiden yararlanan ve miras alanlarının bütünlüğünü koruyan sürdürülebilir uygulamaları öncelikli olarak tercih etmelidir. Otantik deneyimlere olan talep artmaya devam ettikçe miras turizminin geleceği, turistler ve ev sahibi toplumlar arasında değişen gereksinimlere uyum sağlama becerisine göre değişiklik gösterebilecektir.

Çalışma kapsamında Hattuşa Antik Kenti ile ilgili yapılan çalışmalar incelenmiştir. Hattuşa'nın, Hitit İmparatorluğu'nun başkenti olarak tarihi ve kültürel önemi ile birçok akademik çalışmaya konu olduğu görülmüştür. Ancak bu çalışma çerçevesinde, Hattuşa'nın korunması, turizm potansiyeli, yerel kalkınma ve sürdürülebilir turizm bağlamında yapılan çalışmalar değerlendirilmiştir. Khan ve Somuncu (2015), Hattuşa'nın Dünya Mirası Alanı olarak yerel kalkınma üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Çalışma, Hattuşa ve Pakistan'daki Taxila örnekleri üzerinden turizmin yerel halkın kalkınmasını olumlu yönde etkileyebileceğini ancak mevcut altyapı ve bilgilendirme eksikliklerinin bu potansiyele ulaşabilmeyi geciktirdiğini ortaya koymaktadır. Araştırmacılar, yerel halkın kültürel mirasın korunmasına katkısını artırmak için eğitim ve bilinçlendirme çalışmalarının önemli olduğunu vurgulamıştır. Yılmaz ve Atila (2021), Hattuşa'nın turizm rehberleri bakış açısı ile nasıl algılandığını ve bu algıların turizmin gelişimine nasıl etki ettiğini araştırmıştır. Araştırmacılar acentaların Hattuşa'yı genellikle programlarına dahil etmediği, taşımacılık ve altyapı sorunlarının da ziyaret sürelerini kısalttığı belirtilmiştir. Çalışma, Hattuşa'nın tanıtılması için görsel ve bilgilendirici materyallerin artırılması gerektiğini vurgulamaktadır. Özlü ve Kaleli (2019), Hattuşa'nın yavaş şehir (cittaslow) potansiyelini değerlendirerek bu statünün kazandırılmasının yerel kalkınmaya olan katkılarını tartışmıştır. Çalışma, Hattuşa'nın doğal ve kültürel zenginliklerinin yavaş şehir kriterleri ile uyumlu olduğunu ancak altyapının geliştirilmesi ve yerel halkın bilinçlendirilmesi gerektiğini öne sürmektedir. Şahin (2021), Hattuşa'da miras turizmi kavramını ele alarak söz konusu turizm türünün bölgeye olan ekonomik ve sosyal etkilerini analiz etmiştir. Çalışma, Hattuşa'nın turizm potansiyelinin tam anlamıyla kullanılmadığını ve daha etkin tanıtım stratejileri ile bu potansiyelin artırılabilirliğini savunmaktadır.

Bu çalışmalar, Hattuşa'nın yerel kalkınma ve de turizm açısından önemli bir potansiyele sahip olduğunu, ancak bu potansiyelin etkin bir şekilde değerlendirilebilmesi için çeşitli sorunların aşılması gerektiğini göstermektedir. Bu araştırmalardan çıkarılabilecek sonuçlarla beraber eğitim ve bilinçlendirme faaliyetleri, altyapı yatırımları ve etkili tanıtım stratejileri, Hattuşa'nın sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayacaktır.

Bu çalışma, Hattuşa Antik Kenti'nin ziyaretçi deneyimlerini Google Haritalar platformundaki yorumlar üzerinden analiz ederek kültürel miras turizmi alanyazınına katkı yapmayı amaçlamaktadır. Araştırmanın temel amacı, yerli ve yabancı turistlerin Hattuşa'ya ilişkin algılarını, memnuniyet düzeylerini, beklentilerini ve önerilerini ortaya koyarak alanın sürdürülebilir turizm açısından geliştirilmesine yönelik stratejiler oluşturulmasına katkı sağlamaktır. Bu çalışma, miras turizminin dinamiklerini anlamak, ziyaretçi deneyimlerinin bilişsel, duygusal, davranışsal ve ilişkisel boyutlarını incelemek ve kültürel mirasın korunması ile ekonomik gelişim arasında bir denge kurulmasına yönelik ipuçları sunması açısından önem taşımaktadır.

Mevcut alanyazında, UNESCO Dünya Kültür Mirası listesinde yer alan arkeolojik alanların ziyaretçi deneyimlerine odaklanan çalışmalar bulunmakla birlikte, Hattuşa özelinde yapılan kapsamlı bir araştırma eksikliği göze çarpmaktadır. Bu çalışma, Google Haritalar üzerinden kullanıcı yorumlarını analiz ederek ziyaretçi deneyimlerinin incelenmesi için yenilikçi bir yaklaşım sunmaktadır.

İnceleme Yaklaşımı

Çalışmanın verilerini Hattuşa Atik Kenti'nin Google Haritalar'da yer alan yorumları oluşturmaktadır. Yorum analizi, çevrimiçi platformlar aracılığı ile ziyaretçilerin hislerini, düşüncelerini ve deneyimlerini anlamak için kullanılan önemli bir araçtır. Zira çevrimiçi platformlar ziyaretçilerin düşüncelerinin zaman içinde nasıl değişiklik gösterdiğini sunmaktadır. Çevrimiçi platform olan Google Haritalar farklı dillerdeki yorumları kapsamakta, kültürel

farklılıkları olan kullanıcıların ortak konu bağlamındaki yorumlarını içermektedir. Dolayısıyla bu durum verinin zenginliğini arttırmaktadır (Ahmadov & Boyacı, 2022). Bu çalışmada Google Haritalar'da Aralık 2015 ile Ağustos 2024 tarihleri arasında yer alan kullanıcı yorumları analiz edilmiştir. Toplamda 811 yorum yer almaktadır. Ancak bu yorumlardan 336 tane yorumda yalnızca değerlendirme derecesi mevcuttur. Bu nedenle araştırma kapsamında 475 yorum üzerinden içerik analizi yapılmıştır. Çalışmada yorumların analizi için döküman incelemesi prosedürleri izlenmiştir. Döküman incelemesi, basılı ve internet erişimli olan kaynakların incelenmesi ve değerlendirilmesidir (Bowen, 2009). Bir başka ifadeyle araştırılması istenen olgu/lar hakkında bilgi içeren yazılı kaynakların sistematik olarak incelenmesidir (Yıldırım & Şimşek, 2013).

Analiz sürecinin ilk aşamasında, araştırmacı analize başlamadan önce tüm yorumları okumuş ve yalnızca değerlendirme derecesine sahip olan yorumları veri setinden çıkarmıştır. Veri temizleme işlemi tamamlandıktan sonra yorumlar MAXQDA veri analiz programı aracılığı ile işlenmiştir. İkinci aşamada program aracılığı ile işlenmiş yorumlardan kategoriler oluşturulmuştur. Üçüncü aşamada çalışmanın nesnelliğini sağlamak adına bağımsız bir araştırmacı tarafından yorumların kodlanması ve değerlendirilmesi istenmiştir (Çakar, 2022). Son aşamada yorumlarda sıklıkla ortaya çıkan kategoriler, bağımız araştırmacı ve araştırmacı arasında görüş birliğine varılana kadar tartışılmış, tümevarımsal olarak temalar gruplandırılmıştır (Nguyen vd.,2024).

Geçerlilik ve Güvenirlik

Araştırmacı geçerlilik ve güvenirliliği sağlamak adına bir dizi adım uygulamıştır. Guba'nın (1981) önerdiği güvenduyulabilirliğinin ölçütü olan denetim izinden yararlanmıştır. Çalışmanın bulgular, sonuç ve öneriler bölümlerinin verilerle örtüşüp örtüşmediği araştırma denetçisi tarafından denetlenmiştir. Tema ve alt temaların belirlenmesi aşamasında akran denetimine (Creswell 2007; Merriam 2009) başvurulmuştur. Diğer araştırmacı ile tema ve alt temalarda tutarlılık sağlandıktan sonra yorumlama aşamasına geçilmiştir. Araştırmacı farklı araştırmacıların benzer durumlarda benzer araştırmayı yapabilmesine olanak tanıyacak şekilde veri analiz sürecini detaylandırmıştır. Araştırmacı analize dahil edilen yorumların hangi tarihleri kapsadığı hangi çevrimiçi platformda yer aldığı ve yorumların nasıl analiz edildiğini açıkça belirtilmiş böylece aktarılabilirlik ölçütünü yerine getirmiştir (Shenton, 2004). Okuyucunun ulaşabildiği ve erişimin açık olduğu bu veriler tutarlılığı sağlamak adına olanak tanımaktadır. Araştırmacı çalışma kapsamında Aralık 2015 ile Ağustos 2024 tarihleri arasında yer alan kullanıcı yorumlarını analiz ettiğini belirtmiş, yalnızca değerlendirme derecesine sahip olan yorumları analizden çıkardığını vurgulamıştır. Böylece aynı yorumlar üzerinden çalışma aynı içerik ve aynı yöntemle farklı bir araştırmacı tarafından tekrar edildiğinde tutarlı sonuçlar elde edilebilecektir. Bu da çalışmanın inandırıcı ve tutarlı olduğunu göstermektedir (Brink 1993; Shenton 2004). Araştırmacı doğrudan verileri toplama sürecinde yer almadığı için çalışmaya kendi bakış açısını ve yargısını yansıtmama durumu yaşanmamıştır. Doğrudan hazır olan bir veriden analiz süreci yapılmıştır. Diğer bir ifadeyle katılımcıların doğrudan alıntıları üzerinden çalışma yürütülmüştür. Kişisel önyargıların ve bakış açısının veri toplama sürecinde oluşmaması nedeniyle çalışma doğrulanabilirlik ölçütünü sağlamaktadır (Devers 1999; Şener vd., 2017). Zira bulgular bölümünde katılımcıların yorumları doğrudan verilmiş, tema ve alt temalarda sağlam kanıtlar oluşturulmuştur.

Bulgular

Turist deneyimi, duygusal, bilişsel, ilişkisel ve davranışsal boyutları içeren karmaşık bir yapıya sahiptir (Nguyen vd., 2024). Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret eden turistlerin Google Haritalar üzerinden yorumları analiz edilmiş,

turistlerin Hattuşa Antik Kenti'ne ilişkin algıları duygusal, davranışsal, bilişsel ve ilişkisel boyutları altında alt temalara ayrılmıştır. Bu boyutlar, turistlerin seyahatleri sırasında yaşadıkları deneyimlerin kalitesini ve memnuniyetini belirleyen temel unsurlardır.

Duygusal Boyut

Duygusal boyut, turistlerin seyahatleri sırasında hissettikleri duyguları ve bu duyguların deneyim üzerindeki etkisini ifade etmektedir. Olumlu duygular turizm deneyiminden duyulan memnuniyetin en etkili belirleyicisidir (Chang, 2008; Ladhari, 2007; Slåtten vd., 2009). Yapılan turizm çalışmalarda görülmektedir ki olumlu duyguların memnuniyet ve davranışsal niyetler üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir (Palau-Saumell vd., 2013).

Duygusal boyut teması, turistlerin Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret ederken yaşadıkları hisleri-duyguları ve duygusal tepkileri ifade etmektedir. Bu tema, ziyaretçilerin antik kente ilişkin öznel deneyimlerini ve duygusal bağlantılarını yansıtmaktadır. Akademik bir bakış açısıyla bakıldığında duygusal boyut, turistlerin mekânla kurdukları psikolojik ve duyuşsal ilişkiyi incelemek için önemli bir analiz aracıdır. Bu bağlamda duygusal boyut, ziyaretçilerin antik kente yönelik algılarını şekillendiren, memnuniyet düzeylerini etkileyen ve gelecekteki ziyaret niyetlerini belirleyen kritik bir boyut olarak değerlendirilebilir. Ayrıca bu tema, kültürel miras alanlarının turistler üzerindeki duygusal etkisini anlamak ve bu alanların yönetimi ile pazarlanmasında duygusal unsurların rolünü incelemek açısından da önem taşımaktadır.

Hayranlık

Hayranlık alt teması, turistlerin Hattuşa Antik Kenti'nde yaşadıkları takdir ve etkilenme duygularını açıklamaktadır. Bu tema, ziyaretçilerin antik kentin tarihi, mimari yapıları ve kültürel zenginliği karşısında duydukları şaşkınlığı ve beğeniyi yansıtmaktadır. Örneğin; bir ziyaretçi, “O kadar çok etkilendim büyülendim ki muhteşem muhteşem bir yer kesinlikle gitmelisiniz hayatımın en güzel gezisinden biriydi” ifadesiyle Hattuşa'nın kendisinde bıraktığı etkiyi vurgularken bir diğeri “Muhteşem bir eser, muhteşem bir miras” diyerek antik kentin tarihi değerine olan hayranlığını belirtmektedir. Başka bir ziyaretçinin “Kelimenin tam anlamıyla büyülendim, tarih burada yaşıyor” sözü, Hattuşa'nın ziyaretçileri üzerinde bıraktığı güçlü duygusal etkiyi ve bu etkinin, kentin tarihi ve kültürel mirasının derinliğiyle nasıl örtüştüğünü göstermektedir. Bu tür yorumlar, turistlerin Hattuşa'yı insanlık tarihine dair derin bir bağlantı kurdukları ve geçmişle güçlü bir ilişki hissettikleri bir yer olarak gördüklerini ortaya koymaktadır. Hayranlık alt teması bu bağlamda, ziyaretçilerin Hattuşa'nın zengin tarihi karşısında yaşadıkları duygusal tepkileri ifade etmektedir.

Etkilenme

Etkilenme alt teması, turistlerin Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret ederken yaşadıkları duygusal tepkileri ve bu tarihi mekânın üzerlerinde bıraktığı kalıcı izlenimleri ifade etmektedir. Bu tema, ziyaretçilerin antik kentin tarihi ve kültürel zenginliği karşısındaki duygusal yoğunluğu kapsamaktadır. Yorumlarda ziyaretçilerin Hattuşa'nın, mimari yapıları ve tarihi önemi karşısında yaşadıkları etkilenme süreci sıkça dile getirilmektedir. Örneğin; bir ziyaretçi “Etkilendiğim yönü bir yöneticinin şehri yönetirken ki hikmetliliği, hükümranlılığı, dirayetliliği ve basiretliliği oldu” ifadesiyle Hattuşa'nın yönetiminin kendisinde uyandırdığı duygusal etkiyi dile getirmiştir. Başka bir ziyaretçi, “Geçmiş tarihe bir yolculuk yaptık. Aslanlı kapı görkemliydi. Tepeye kadar arabamla çıktık. Hititlerle bütünleştik” sözleriyle kentin tarihi atmosferinde hissedilen duyguları vurgulamıştır.

Merak

Merak alt teması, Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret edenlerin bu tarihi mekânın gizemli ve keşfedilmemiş yönleri karşısında duydukları ilgi ve öğrenme arzusunu ifade etmektedir. Bu tema, ziyaretçilerin antik kentin tarihi, mimari yapıları ve kültürel zenginlikleri hakkında daha fazla bilgi edinme isteğini kapsamaktadır. Yorumlar, ziyaretçilerin Hattuşa'nın bilinmeyen yönlerini keşfetme arzusunu ve bu keşif sürecinde yaşadıkları heyecanı yansıtmaktadır. Örneğin; bir ziyaretçi “Geçmiş uygarlıklara biraz meraklıysanız bu kente 4-5 saat ayırmalısınız” ifadesiyle Hattuşa'nın sunduğu tarihi yolculuğun merak uyandırıcı olduğunu belirtirken, başka bir ziyaretçi “Kazı çalışmalarında neden bunun yapılamadığını merak edip biraz araştırdım” diyerek antik kentin yapısal özellikleri hakkında daha fazla bilgi edinme isteğini dile getirmiştir. Bu tür ifadeler, Hattuşa'nın ziyaretçileri üzerinde bıraktığı merak uyandırıcı etkisinin tezahürüdür. Merak alt teması, ziyaretçilerin Hattuşa'yı salt bir turistik mekân olarak görmediğini, aynı zamanda tarihsel bir keşif alanı olarak gördüklerini ve bu keşif sürecinde yeni bilgiler edinme arzusu duyduklarını açıklamaktadır. Bu kapsamda Hattuşa'nın zengin tarihi karşısında yaşanan merak duygusu, ziyaretçilerin kente olan ilgisini ve keşfetme isteğini artırmaktadır. Ayrıca kent, ziyaretçilerini bir öğrenme deneyimi ile baş başa bırakmaktadır.

Hayal Kırıklığı

Hayal kırıklığı alt teması, Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret eden bazı turistlerin beklentilerinin karşılanmaması ve daha fazla ayakta kalmış yapı görmek isteğiyle ilgili duygularını ifade etmektedir. Bu tema, ziyaretçilerin antik kentin tarihi ve kültürel zenginliğine duydukları ilgiye rağmen mevcut kalıntıların yetersizliği ve yapıların büyük ölçüde yok olmuş olması nedeniyle yaşadıkları hayal kırıklığını kapsamaktadır. Ziyaretçiler, Hattuşa'da daha fazla ayakta kalmış yapı görmek istediklerini ve mevcut durumun beklentilerini karşılamadığını dile getirmektedir. Örneğin; bir ziyaretçi “Beklentimin çok altında resmen virane durumda” ifadesiyle antik kentin mevcut durumunun beklentilerini karşılamadığını belirtirken, başka bir ziyaretçi “Taştan başka hiçbir şey kalmamış, tarihi hissettirecek bir yapı yok” diyerek yapıların büyük ölçüde yok olmasından duyduğu hayal kırıklığını dile getirmiştir. Bu tür yorumlar, Hattuşa'nın ziyaretçileri üzerinde bıraktığı hayal kırıklığı etkisini göstermektedir. Hayal kırıklığı alt teması, ziyaretçilerin Hattuşa'yı daha fazla korunmuş ve restore edilmiş yapılar görmek istedikleri bir yer olarak algıladıklarını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda Hattuşa'nın mevcut durumu karşısında yaşanan hayal kırıklığı, ziyaretçilerin kente olan ilgisini ve beklentilerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu tür yorumlar, daha fazla koruma ve tanıtım çalışması yapılması gerektiğine işaret etmektedir.

Bilişsel Boyut

Bilişsel boyut, tüketicilerin deneyimlerini nasıl algıladıkları ve değerlendirdikleri ile ilgilidir. Bu boyut, turistlerin seyahatleri sırasında edindikleri bilgi ve deneyimlerin bilişsel işlenmesini içermektedir. Yi (1990), “alıcının belirli bir hizmetle ilişkili hizmet deneyimlerine verdiği bilişsel ve duygusal tepkilerin davranışsal niyete yol açtığını” öne sürmüştür. Carvalho ve arkadaşları turist ürünlerinin deneyimsel değerleri üzerine yaptıkları çalışmada bilişsel boyutun deneyim kalitesi üzerindeki etkisini vurgulamaktadır. Bilişsel boyutun deneyim kalitesi üzerindeki etkisi, turistlerin yerel kültürle etkileşimleri ile doğrudan ilişkilidir. Bu durum, deneyimsel turizm stratejilerinin geliştirilmesinde dikkate alınması gereken önemli bir faktördür (Carvalho vd., 2020).

Bilişsel boyut, ziyaretçilerin Hattuşa Antik Kenti'ni algılama, yorumlama ve anlamlandırma süreçlerini içermektedir. Bu tema, turistlerin tarihsel bilgilerini genişletme, Hitit medeniyeti hakkında yeni bilgiler öğrenme ve antik kentin mimari, kültürel ve sosyal yapısını kavrama çabalarını yansıtmaktadır. Ziyaretçilerin bilgi edinme motivasyonları, önceki bilgileriyle yeni edinilen bilgileri ilişkilendirme süreçleri ve antik kentin tarihsel önemini kavrama düzeyleri bu temanın ana bileşenlerini oluşturmaktadır. Ayrıca ziyaretçilerin gözlem ve analiz yeteneklerini kullanarak antik kent hakkında çıkarımlarda bulunmaları, tarihsel empati kurmaları ve geçmiş ile günümüz arasında bağlantılar kurmaları da bilişsel boyutun önemli unsurlarıdır. Bu tema, ziyaretçilerin Hattuşa deneyiminin entelektüel ve eğitici yönlerini vurgulamakta ve kültürel miras turizminin bilgi transferi ve kültürlerarası anlayışı geliştirme potansiyelini ortaya koymaktadır.

Tarihi Önem

Tarihi önem alt teması, Hattuşa'nın Hitit İmparatorluğu'nun başkenti olmasının yanında UNESCO Dünya Mirası Listesi'nde yer alması gibi unsurlarla bu antik kentin dünya tarihindeki yerini ve kültürel değerini ifade etmektedir. Bu tema, ziyaretçilerin Hattuşa'nın tarihi ve kültürel miras olarak taşıdığı önemi algılama ve takdir etme süreçlerini kapsamaktadır. Yorumlar incelendiğinde birçok ziyaretçi Hattuşa'nın tarihsel ve kültürel önemini vurgulamaktadır. Örneğin; bir ziyaretçi "Hititlerin başkenti olan Hattuşa, Anadolu'da yüzyıllar boyu çok önemli bir merkez olmuştur" diyerek kentin tarihsel merkez olma vasfını belirtmiştir. Bir başka ziyaretçi ise "Hattuşa, 1986 yılında UNESCO Dünya Miras Listesi'ne dâhil edildi" ifadesiyle kentin uluslararası tanınırlığını ve koruma altına alınmış olmasını vurgulamıştır. Bu yorumlar, Hattuşa'nın tarihsel önemini ve ziyaretçiler üzerinde bıraktığı izlenimi göstermektedir. Tarihi önem alt teması, ziyaretçiler tarafından Hattuşa'nın dünya mirasının önemli bir parçası olarak algılandığını ve ziyaretçilerin bu farkındalıkla kenti deneyimlediklerini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda Hattuşa'nın tarihi önemi, ziyaretçilerin kente olan ilgisini artırmakta ve ziyaret deneyimlerini anlamlı kılmaktadır.

Arkeolojik Değer

Arkeolojik değer alt teması, Hattuşa'nın Hitit İmparatorluğu'nun başkenti olması dolayısıyla taşıdığı arkeolojik zenginlikleri ve bu zenginliklerin dünya tarihi açısından önemini ifade etmektedir. Bu alt tema, ziyaretçilerin Hattuşa'da deneyimledikleri arkeolojik buluntuların, yapısal kalıntıların ve kazı çalışmalarının bilimsel ve kültürel değerini anlamaya yönelik bilişsel süreçlerini kapsamaktadır. Yorumlar incelendiğinde Hattuşa'nın arkeolojik değerine dair ziyaretçilerin yaptığı vurgular dikkat çekmektedir. Örneğin; bir ziyaretçi "Hattuşa antik kenti büyüleyici derecede güzel bir arkeolojik yapı. Özellikle tarihi bilerseniz çok daha bilinçli bir gezi olacaktır" diyerek kentin arkeolojik önemini ve bilinçli bir ziyaretin değerini belirtmiştir. Başka bir yorumda ise "Hattuşa Antik Kenti, çok geniş bir alana yayılmış olup tarih sahnesinde Hitit Devleti'ne yaklaşık olarak 400 yıl boyunca başkentlik yapmıştır" ifadesi, kentin tarihsel bağlamda önemli bir arkeolojik alan olduğunu vurgulamaktadır. Arkeolojik değer alt teması, Hattuşa'nın arkeolojik araştırma ve tarihi keşifler açısından da önemli bir merkez olarak algılandığını ortaya koymaktadır.

Mimari Özellikler

Mimari özellikler alt teması, Hattuşa'nın dikkat çekici yapısal unsurlarını ifade etmektedir. Bu tema; Aslanlı Kapı, Sfenksli Kapı, Kral Kapısı gibi ikonik yapılar ve kentin genel büyüklüğünün ziyaretçiler üzerinde bıraktığı etkiyi açıklamaktadır. Mimari özellikler, antik kentin estetik ve mühendislik özelliklerini, Hitit medeniyetinin mimari

becerilerini ve kentin tarihsel önemini vurgulamaktadır. Yorumlar incelendiğinde ziyaretçilerin Hattuşa'nın mimari özelliklerine dair hayranlıkları dikkat çekmektedir. Bir ziyaretçi, “Aslanlı Kapı görkemliydi.” diyerek Aslanlı Kapı'nın etkileyici yapısını vurgulamıştır. Bir başka ziyaretçi ise “Şehir surunun en güney ucunda ve kentin en yüksek noktasında Yerkapı olarak adlandırılan, dış tarafı taşla kaplı piramidal suni tepe üzerinde Sfenksli Kapı, güney surunun doğu ve batı ucunda karşılıklı olarak Kral Kapısı ve Aslanlı Kapı yer almaktadır. Aslanlı Kapı'nın iki yanına yerleştirilmiş olan aslan yontuları Hitit taş işçiliğinin en güzel örneklerindendir” ifadesiyle, bu kapıların sanatsal ve mimari değerini belirtmiştir. Bu yorumlar, Hattuşa'nın mimari özelliklerinin ziyaretçiler üzerinde bıraktığı izlenimleri ve kentin yapısal zenginliğinin ziyaretçiler tarafından ne şekilde algılandığını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda Hattuşa'nın mimari yapıları, ziyaretçilerin kente olan hayranlığını artırmaktadır.

Yapıların Durumu

Yapıların durumu alt teması, Hattuşa'daki yapıların yalnızca temellerinin kalmış olmasının nedenlerini ve bu durumun ziyaretçiler üzerindeki etkisini ifade etmektedir. Bu tema, Hitit mimarisinin özelliklerini ve yapıların zamanla nasıl yok olduğunu anlamaya yönelik bir bakış açısını kapsamaktadır. Yorumlar, yapıların durumuna dair ziyaretçilerin gözlemlerini ve hissettiklerini ortaya koymaktadır. Bir ziyaretçi, “Hattuşada ve Alacahöyükte dikkatimi çeken Roma, Mısır ve Helen uygarlıklarındaki gibi ayağa kaldırılabilmiş bir yapı olmayışydı” diyerek diğer antik uygarlıklarla karşılaştırıldığında Hattuşa'daki yapıların neden bu durumda olduğunu sorgulamaktadır. Ziyaretçi devamında, Hititlerin yapıları küçük taşlarla temellendirdiğini ve toprak briket duvarlar ile ahşap kütükler kullandıklarını, bu yüzden yapıların zamanla yok olduğunu öğrendiğini belirtmiştir. Başka bir yorumda, “Surlar, tapınaklar, depolar tüm yapılar temeli (su basması) taş üstü ahşap-kerpiç şeklinde yapıldığından yalnız temeller kalmış” ifadesi, yapıların neden yalnızca temellerinin günümüze ulaştığını açıklamaktadır. Bu durum, ziyaretçilerin tarihi ve arkeolojik merakını artırmaktadır. Bu durum ziyaretçileri Hitit mimarisinin özgünlüğü üzerine düşünmeye teşvik etmektedir. Yapıların durumu alt teması, Hattuşa'nın zaman içinde yok olan bir mimari miras olarak da değerinin anlaşılmasına katkı sağlamaktadır. Ziyaretçiler, bu yapıların kalıntıları arasında gezinirken geçmişin izlerini aramakta ve Hitit medeniyetinin mimari yöntemlerini gözlemleyebilmektedir.

İlişkisel Boyut

Turist deneyiminde ilişkisel boyut, bireylerin seyahatleri sırasında diğer insanlarla kurdukları etkileşimleri ve bu etkileşimlerin deneyim üzerindeki etkilerini ifade etmektedir. Bu boyut, turistlerin yerel halkla, diğer turistlerle ve turizm profesyonelleriyle olan sosyal ilişkilerini kapsamaktadır. İlişkisel boyut, turistlerin genel memnuniyetini, tekrar ziyaret etme niyetlerini ve seyahat deneyimlerinin kalitesini etkileyen önemli bir faktördür (Stanovčić vd., 2021). İlişkisel boyut, turistlerin sosyal etkileşimleri aracılığıyla deneyimlerini zenginleştirmelerine olanak tanır. Örneğin; yerel halkla yapılan etkileşimler, turistlerin destinasyon hakkında zengin bir bilgi kültürel etkileşime girmesine yardımcı olabilir. Bu tür etkileşimler, turistlerin yerel kültürü deneyimlemelerini ve bu kültüre aşina olmalarını sağlamaktadır (Testa vd., 2019).

İlişkisel boyut teması, bu çalışma bağlamında Hattuşa Antik Kenti'nin ziyaretçiler, yerel halk ve turistik çevre arasındaki etkileşimlerini ifade etmektedir. Bu tema, ziyaretçilerin antik kentle kurdukları duygusal ve sosyal bağları, yerel toplulukla olan iletişimlerini, kültürel alışveriş süreçlerini ve genel olarak turizm deneyiminin sosyal yönlerini kapsamaktadır. İlişkisel boyut, ziyaretçilerin Hattuşa deneyimlerini, yerel rehberlerle ve diğer ziyaretçilerle etkileşimlerini ve antik kentin atmosferinin onlar üzerinde bıraktığı izlenimleri açıklamaktadır. Ayrıca bu tema,

Hattuşa'nın turizm potansiyelini, ziyaretçi memnuniyetini ve kültürel mirasın sürdürülebilirliğini de ele almaktadır. Bu bağlamda ilişkisel boyut teması, Hattuşa özelinde sosyal etkileşimleri, kültürel alışverişi ve toplumsal hafızayı anlamaya yardımcı olmaktadır.

Geçmişle Bağlantı

Geçmişle bağlantı alt teması, Hattuşa Antik Kenti'nin tarihsel geçmişini ve söz konusu geçmişin ziyaretçiler üzerindeki etkisini açıklamaktadır. Bu tema, kentin Hitit İmparatorluğu döneminde oynadığı merkezi rolü ve günümüzdeki tarihsel zenginliğini kapsamaktadır. Geçmişle bağlantı, ziyaretçilerin antik kentin kalıntıları arasında dolaşırken tarihle bağ kurmalarına olanak tanımaktadır. Yorumlar, ziyaretçilerin Hattuşa'da yaşadığı deneyimlerle geçmişle kurulan bağı göstermektedir. Örneğin; bir ziyaretçi “3000-3500 yıl önce yaşamış insanlardan geriye kalanları görmek, aklın kolay algılayabileceği bir şey değil” diyerek, kentin tarihi geçmişinin ne denli etkileyici olduğunu ifade etmiştir. Başka bir yorumda ise “günümüzden geçmişe yapılan tarihi bir yolculuk” ifadesi, ziyaretçilerin günümüzle tarihsel bağlam arasında kurdukları köprüyü vurgulamaktadır. Bu yorumlar, Hattuşa'nın ziyaretçilerine sunduğu tarihsel deneyimin yoğunluğunu ortaya koymaktadır.

Kültürel Miras Bilinci

Kültürel miras bilinci alt teması, Hattuşa Antik Kenti'nin korunması ve bu kültürel mirasın gelecek nesillere aktarılmasını açıklamaktadır. Bu tema, Hattuşa'nın tarihsel ve kültürel değerine vurgu yaparak bu mirasın korunmasına yönelik toplumsal bir bilinç geliştirilmesine odaklanmaktadır. Hattuşa'nın benzersiz geçmişi ve dünya kültür mirasındaki yeri, bu bilincin oluşturulmasını gerekli kılmaktadır. Yorumlar, ziyaretçilerin Hattuşa'nın kültürel miras olarak taşıdığı önemi ve korunması gerekliliğine dair görüşlerini yansıtmaktadır. Örneğin; bir ziyaretçi “Hattuşa antik kenti inanılmaz büyük ve büyük bir tarihe ev sahipliği yapıyor” diyerek, kentin taşıdığı tarihsel mirasın büyüklüğünü belirtmiştir. Başka bir yorumda, “Mustafa Kemal Atatürk'ün çabaları ile başlayan kazılar zaman zaman dursa da hâlâ devam ediyor” ifadesi, Hattuşa'nın korunması için uzun yıllardır devam eden çabaların altını çizmektedir. Bu yorumlar, Hattuşa'nın korunması gereken bir kültürel değer olduğunu göstermektedir. Kültürel miras bilinci alt teması, Hattuşa'nın tarihsel ve kültürel öneminin gelecek nesillere aktarılması için gerekli olan farkındalığı ifade etmektedir. Ziyaretçilerin ve toplumun bu mirasın korunması için gösterdikleri ilgi yorumlar arasında sıklıkla ifade edilmektedir.

Eğitim Değeri

Eğitim değeri alt teması, Hattuşa Antik Kenti'nin çocuklar ve gençler için tarih bilincini artırma potansiyelini açıklamaktadır. Bu tema, Hattuşa'nın tarihsel ve kültürel zenginliklerinin genç nesillerin eğitiminde ve tarih bilinci edinmelerinde dair yapılan yorumlara odaklanmaktadır. Hattuşa'nın kalıntıları ve arkeolojik değeri, geçmişin anlamının ve tarihsel olayların somut örneklerle gençlere aktarılmasının önemini vurgulamaktadır. Yorumlar, ziyaretçilerin Hattuşa'nın eğitim açısından taşıdığı önemi ve çocuklar üzerindeki etkisini dile getirmektedir. Bir ziyaretçi, “İlkokul, ortaokul öğrencileri öğretmenleri ile gelip gezmeli bence” ifadesiyle Hattuşa'nın tarih eğitimi için ne kadar değerli bir kaynak olduğunu belirtmektedir. Başka bir yorumda, “Çocuklarınızı gezerek tarihi anlatmamız akıllarında kalıcı bir bilgi bırakır” ifadesiyle Hattuşa'nın çocuklar için zengin bir öğrenme deneyimi sunduğu vurgulanmıştır. Bu yorumlar, Hattuşa'nın genç nesillerin tarih bilincini geliştiren ve tarihsel olayları somut bir bağlamda öğrenmelerini sağlayan bir eğitim aracı olarak da değer taşıdığını göstermektedir. Eğitim değeri alt teması,

Hattuşa'nın çocuklar ve gençler için bir açık hava sınıfı işlevi gördüğünü ve bu tür kültürel miras alanlarının, tarih eğitiminin vazgeçilmez bir parçası olduğunu ifade etmektedir.

Turizm Potansiyeli

Turizm potansiyeli alt teması, Hattuşa'nın sahip olduğu turistik değerlerin yeterince değerlendirilmediğini ve tanıtım eksikliklerinin mevcut olduğunu açıklamaktadır. Bu tema, Hattuşa'nın tarihi ve kültürel zenginliklerinin ve turizm açısından taşıdığı potansiyelin tam olarak kullanılmadığını belirtir niteliktedir. Yapılan yorumlarda, Hattuşa gibi tarihsel öneme sahip bir alanın daha etkili tanıtım stratejileri ve altyapı yatırımları ile turistik cazibesini artırma potansiyeline sahip olduğu belirtilmiştir. Yorumlar, Hattuşa'nın turizm potansiyelinin tam olarak kullanılmadığını gösteren farklı görüşleri sunmaktadır. Bir ziyaretçi, “Boğazkale de 10 yıl öncesine kadar da oldukça hareketli bir turistik çevreymiş. Nedenini bilmediğim şekilde son yıllarda ilgi azalmış, birçok otel ve turistik mekân kapanmış” diyerek bölgenin turistik çekiciliğinin azaldığını ve bunun ekonomik etkilerini belirtmektedir. Başka bir yorumda ise “...ellerindeki hazinenin farkında değiller.” ifadesi, mevcut yönetime ve tanıtım eksikliklerine dair eleştirileri göstermektedir. Bu yorumlar, Hattuşa'nın turizm potansiyelinin geliştirilmesi gerektiği yönünde bir farkındalık oluşturmada ve bölgenin etkili bir şekilde tanıtılması gerektiğine işaret etmektedir. Bu bağlamda Hattuşa'nın tanıtımı ve turizm altyapısının geliştirilmesi, bölge ekonomisine katkı sağlayacak ve kültürel mirasın korunmasına destek olacaktır.

Davranışsal Boyut

Turist deneyiminde davranışsal boyut, turistlerin seyahatleri sırasında sergiledikleri davranışları ve bu davranışların arkasındaki motivasyonları ifade etmektedir. Bu boyut, turistlerin gelecekteki seyahat niyetlerini, tekrar ziyaret etme isteklerini ve deneyimlerini başkalarına aktarma eğilimlerini içermektedir. Davranışsal boyut, turistlerin deneyiminin kalitesi ile doğrudan ilişkilidir ve bu nedenle turizm endüstrisi için kritik bir öneme sahiptir (Chen vd., 2020). Davranışsal niyet, bir turistik destinasyonda hizmet veya ürün satın alma deneyiminin kalitesinden etkilenen, bir turistik destinasyonu başkalarına tavsiye etme niyeti ve tekrar ziyaret yaratmada önemli bir rol oynamaktadır (Fields, 2003).

Davranışsal boyut teması, Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret eden bireylerin deneyimlerini, etkileşimlerini ve pratik davranışlarını kapsayan geniş bir çerçeveyi ifade etmektedir. Bu tema, ziyaretçilerin antik kentle kurdukları ilişkiyi, alan keşiflerini ve genel olarak ziyaret sürecini incelemektedir. Davranışsal boyut, ziyaretçilerin Hattuşa'yı gezerken sergiledikleri çeşitli davranış kalıplarını ele almaktadır. Söz konusu davranış kalıpları ise alanın genişliği nedeniyle çoğu ziyaretçinin araçla gezmeyi tercih etmesi, rehber eşliğinde tur yapma eğilimi, ziyaret için ayrılan süre, ziyaret öncesi hazırlık ve bilgi edinme süreci gibi unsurları kapsamaktadır. Ayrıca ziyaretçilerin alternatif rotalar oluşturma ve yakın çevredeki diğer tarihi alanları ziyaret etme eğilimleri de bu tema altında değerlendirilmektedir. Bu tema, ziyaretçilerin Hattuşa deneyimini nasıl yapılandırdıklarını ve bu deneyimin kalitesini etkileyen faktörleri anlamaya yardımcı olmaktadır. Bu tema ziyaretçilerin tercihleri, gereksinimleri ve davranışları, antik kentin turizm potansiyelinin değerlendirilmesi ve gelecekteki yönetim stratejilerinin belirlenmesi açısından önemli bilgiler sağlamaktadır. Davranışsal boyut, aynı zamanda ziyaretçi memnuniyeti, eğitim değeri ve kültürel mirasın sürdürülebilir kullanımı gibi konularla da yakından ilişkilidir.

Araçla Gezi

Araçla gezi alt teması, Hattuşa Antik Kenti'nin geniş alanı nedeniyle ziyaretçilerin çoğunlukla araç kullanarak gezmeyi tercih ettiklerini ifade etmektedir. Bu tema, Hattuşa'nın coğrafi büyüklüğü ve topografik özellikleri nedeniyle yaya olarak gezmenin pratik olmaması ve araçla gezmenin ziyaretçilere kolaylık sağlaması üzerine belirlenmiştir. Antik kentteki önemli noktalar arasındaki mesafelerin uzun olması, ziyaretçilerin bu alanları hızlı bir şekilde keşfetmek amacıyla araç kullanmasıyla sonuçlanmaktadır. Yorumlar, bu durumu çeşitli bakış açılarıyla desteklemektedir. Bir ziyaretçi, “Oldukça büyük bir alan olduğu için araç ile geziliyor. Yürümeniz imkânsız” ifadesiyle alanın genişliğini ve araç kullanımının gerekliliğini vurgulamıştır. Başka bir yorumda, “Kenti yaya gezmek mümkün değil. Aracınızla giriyor tek yönlü olan yolu takip ederken, işaretlenmiş alanlarda durarak, kentin derinliklerini keşfediyorsunuz” ifadesiyle araçla yapılan gezilerin ziyaretçilerin tarihi alanları yorulmadan keşfetmelerine olanak tanıdığını belirtilmiştir. Bu yorumlar, Hattuşa'nın geniş yapısının ziyaretçileri araçla gezmeye yönlendirdiğini ve bu sayede ziyaretçilerin antik kentin sunduğu tarihsel zenginlikleri yorulmadan deneyimleyebildiğini göstermektedir.

Rehber Kullanımı

Rehber kullanımı alt teması, Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret edenlerin gezilerini bilgilendirici ve anlamlı hale getirmek için rehber eşliğinde tur yapmayı tercih etmeleri gerektiğini ifade etmektedir. Bu tema, antik kentin karmaşık yapısı ve tarihsel zenginlikleri göz önüne alındığında, rehberlerin sağladığı bilgi ve anlatımların ziyaretçi deneyimini zenginleştirebileceğini vurgulamaktadır. Yorumlar, rehber kullanımının önemine dair çeşitli görüşler sunmaktadır. Bir yorumda, “Tarihi dokusu çok güzel, bir rehber eşliğinde çok daha güzel olur” ifadesi, rehberlerin ziyaretçilere sunduğu tarihsel ve kültürel bilginin önemini vurgulamaktadır. Başka bir yorumda ise “Bir iki kişi anlatıcı tur rehberi çalıştırın” ifadesiyle, rehber eksikliğinin nasıl bir bilgi boşluğu yarattığına dikkat çekmektedir. Bu yorumlar, Hattuşa'nın tarihini ve önemini daha iyi anlamak için rehber kullanımının değerini ortaya koymaktadır. Rehber kullanımı alt teması, ziyaretçilerin antik kentteki deneyimlerini zenginleştirerek tarihsel bağlamı daha iyi kavramalarına yardımcı olabileceğini ve ziyaretin genel kalitesini artırabileceğini ifade etmektedir.

Hazırlık

Hazırlık alt teması, Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret etmeyi planlayan bireylerin gezi öncesinde yapmaları gereken hazırlıkları ve bu hazırlıkların ziyaret deneyimini nasıl etkileyebileceğini ifade etmektedir. Bu tema, ziyaretçilerin antik kent hakkında daha fazla bilgiye sahip olmalarını ve geziyi daha konforlu hale getirmeleri için yanlarına su, şapka gibi temel gereksinim malzemelerini almalarının önemini vurgulamaktadır. Yorumlar, bu hazırlıkların ziyaret üzerindeki etkisini çeşitli açılardan ele almaktadır. Örneğin, bir yorumda “Gideceklere tavsiyem öncesinde mutlaka tarihini okuyup gitmeleri” ifadesi, ziyaret öncesi tarih bilgisinin ziyaret deneyimini zenginleştireceğine işaret etmektedir. Başka bir yorumda ise “Gezerken havanın duruma göre şapka, güneş kremi, su ve atıştırmalıkların bulundurulması faydalı olabilir” ifadesiyle pratik hazırlık yapılması gereken eşyaların önemi vurgulanmıştır. Bu yorumlar, Hattuşa'yı ziyaret etmeden önce yapılacak hazırlıkların, ziyaretin eğitici ve konforlu geçmesi açısından kritik bir öneme sahip olduğunu göstermektedir. Hazırlık alt teması, ziyaretçilerin fiziksel olarak rahat bir gezi yapabilmesi ve tarihsel bağlamı daha iyi kavrayarak antik kentin sunduğu deneyimden azami fayda sağlayabilmesini açıklamaktadır.

Alternatif Rotalar

Alternatif rotalar alt teması, Hattuşa Antik Kenti'ni ziyaret edenlerin tarihi deneyimini kapsamlı hale getirmek için yakın çevrede bulunan diğer önemli tarihi yerleri de ziyaret etmeyi önerdiklerini ifade etmektedir. Bu tema kapsamında ele alınan yorumlar, ziyaretçilerin Hattuşa'nın yanı sıra Yazılıkaya ve Alacahöyük gibi diğer tarihi yerleri de gezi planlarına dahil etmelerini vurgulamaktadır. Yorumlar, bu öneriyi çeşitli açılardan desteklemektedir. Bir ziyaretçi, “Buraya gelmeden önce Boğazkale müzesine, sonra Yazılıkaya, daha sonra Hattuşa Antik kentine ve Alacahöyük müzesiyle geziyi tamamlamak gerekiyor” ifadesiyle bu yerlerin birlikte ziyaret edilmesinin bölgenin tarihi dokusunu daha iyi kavramak için önemli olduğunu belirtmiştir. Başka bir yorumda, “Yazılıkaya çok yakın o da 3 km. Burdan sonra oraya gidebilirsiniz” ifadesiyle Hattuşa'nın çevresindeki diğer tarihi yerlerin erişilebilirliğine dikkat çekilmiştir. Bu yorumlar, Hattuşa ziyaretini kapsamlı ve zengin bir deneyim haline getirmek için bölgedeki diğer tarihi yerlerin de rotaya eklenmesinin önemini ifade etmektedir. Bu tür entegre gezi planları, ziyaretçilerin Anadolu'nun kadim medeniyetlerini daha geniş bir perspektiften anlamalarına olanak tanımaktadır.

Sonuç

Bu çalışma, Aralık 2015 ve Ağustos 2024 tarihleri arasında Google Haritalar platformunda kullanıcılar tarafından oluşturulan 475 yorumu inceleyerek Hattuşa Antik Kenti'ne gelen ziyaretçilerin deneyimlerini analiz etmeyi amaçlamıştır. Bu çalışmanın en önemli katkılarından biri, UNESCO Dünya Kültür Mirası listesinde yer alan bir arkeolojik alanın ziyaretçi deneyimlerini çevrimiçi platformlardaki kullanıcı yorumları üzerinden analiz etmesidir. Bu yaklaşım, geleneksel anket veya mülakat yöntemlerine kıyasla daha geniş bir veri setine ulaşma olanağı sunmuştur. Böylece ziyaretçilerin kendiliğinden gelişen ve olduğu gibi değişime uğramayan geri bildirimlerini inceleme fırsatı vermiştir. Ayrıca çalışma Hattuşa özelinde yapılan kapsamlı bir araştırma eksikliğini gidererek, alanyazındaki bir boşluğu doldurmayı hedeflemektedir.

İçerik analizinin kullanıldığı araştırmada ziyaretçi deneyimleri; duygusal, bilişsel, ilişkisel ve davranışsal olmak üzere dört temel boyutta incelenmiştir. Duygusal boyutta; ziyaretçilerin antik kente karşı hayranlık, etkilenme ve merak duygularının yanı sıra, bazı durumlarda hayal kırıklığı yaşadıkları gözlemlenmiştir. Bilişsel boyutta; kentin tarihi önemi, arkeolojik değeri ve mimari özellikleri ön plana çıkmıştır. İlişkisel boyutta; ziyaretçilerin geçmişle bağlantı kurma, kültürel miras bilinci geliştirme ve eğitim değeri algılamaları dikkat çekmiştir. Davranışsal boyutta ise araçla gezi yapma, rehber kullanımı ve ziyaret öncesi hazırlık gibi unsurlar öne çıkmıştır. Her bir boyut, ziyaretçilerin Hattuşa algılarını çeşitli alt temaları altında ele almıştır.

Duygusal boyut, ziyaretçilerin Hattuşa'nın tarihi önemi karşısında hayranlık duyduklarını ve etkilendiklerini sıklıkla ifade ettiklerini belirlemiştir. Birçok ziyaretçi, alanın merak duygusu uyandırdığını ifade etmiştir. Ziyaretçilerin bazıları ise yapıların sınırlı bir şekilde korunmasından dolayı hayal kırıklığına uğradıklarını dile getirerek beklentiler ile antik arasındaki gerçekler arasında fark olduğunu vurgulamıştır. Bu durum, turist memnuniyetini artırmada duygusal bağlılığın önemini vurgulayan önceki araştırmalarla uyumludur (Chang, 2008; Ladhari, 2007).

Bilişsel açıdan bakıldığında, ziyaretçiler Hattuşa'nın Hitit İmparatorluğu'nun başkenti olarak tarihi önemini ve UNESCO Dünya Mirası Alanı statüsünü sıklıkla ifade etmiştir. Arkeolojik önemine ve mimari özelliklerine değer vermişler ancak koruma durumuyla ilgili endişelerini belirtmişlerdir. Bu durum, ziyaretçilerin otantik miras

deneyimlerine yönelik beklentilerini karşılamak için koruma çalışmalarının iyileştirilmesi gerektiğinin altını çizmektedir.

İlişkisel boyut, ziyaretçilerin geçmişle olan bağı ve kültürel miras bilincinin gelişimini vurgulamıştır. Birçok kişi, Hattuşa'nın tarih bilincini geliştiren bir işlevi gördüğünü öne sürmüştür. Ayrıca antik kentin özellikle çocuklar ve gençler için eğitsel değerini vurgulamıştır. Bu durum, miras alanlarının kültürel eğitime ve nesiller arası bilgi aktarımına katkıda bulunma potansiyelini yansıtmaktadır (Ramkissooon vd., 2012). Ziyaretçiler ayrıca Hattuşa'nın yeterince kullanılmayan turizm potansiyeline ve yetersiz tanıtımına dikkat çekerek daha etkili pazarlama stratejilerine ihtiyaç duyulduğunu belirtmişlerdir.

Davranışsal olarak, alanın genişliği birçok ziyaretçinin Hattuşa'yı araçla keşfetmesine yol açmış, mesafeler nedeniyle yürümenin pratik olmadığı belirtilmiştir. Benzer şekilde rehber eksikliği dile getirilmiştir. Ziyaretçiler ayrıca su ve güneşten korunma gibi hazırlıkların önemini vurgulamış ve yakın coğrafi alanlardaki tarihi yerlerin de gezilere dahil edilmesini önermişlerdir.

Bu çalışmanın bulguları, Hattuşa'nın bir kültürel miras turizmi destinasyonu olarak sürdürülebilir kalkınması için önemli çıkarımlar içermektedir. İlk olarak, koruma kaygılarının ele alınması son derece önemlidir. Alandaki yapıların restorasyonu ve korunması için kaynak ayrılması, ziyaretçi deneyiminin özgünlüğünü artırabilir ve iyi korunmuş miras alanlarına yönelik beklentileri karşılayabilir (Panzera vd., 2021). İkinci olarak, eğitilmiş rehberlerin sağlanması ve çok dilli bilgilendirme materyallerinin geliştirilmesi, ziyaretçi deneyiminin bilişsel ve eğitsel yönlerini zenginleştirebilir. Bu, Zhenrao ve diğerlerinin (2021) interaktif deneyimler sunmak için teknolojiden yararlanma ve böylece kültürel miras alanlarının mevcut durumunun yarattığı sınırlamaları telafi etme önerileriyle uyumludur. Üçüncü olarak, Hattuşa'nın turizm potansiyelini hayata geçirmek için stratejik pazarlama ve tanıtım şarttır. Alanın eşsiz tarihi ve kültürel özelliklerini öne çıkaran kapsamlı pazarlama stratejilerinin geliştirilmesi, geniş bir ziyaretçi kitlesinin ilgisini çekebilir. Yerel halk ve paydaşlarla yapılacak işbirlikleri, yerel ekonomiye fayda sağlayan ve yerel katılımı teşvik eden kapsayıcı bir yaklaşımı cesaretlendirebilecektir (García-Delgado vd., 2020). Dördüncü olarak, ziyaretçi merkezleri gibi tesislerin sağlanması, tabelaların iyileştirilmesi, saha içinde servis hizmetlerinin sunulması ve temel ihtiyaç maddelerinin bulunabilirliğinin artırılmasıyla, ziyaretçiler tarafından tespit edilen pratik zorluklar ortadan kaldırılabilir.

Çalışma bazı sınırlılıkları içermektedir. Google Haritalarda yazılan yorumlar bu platformda geri bildirim bırakmayı seçen katılımcılara dayandığı anlamına gelmektedir. Bu nedenle örneklem Hattuşa'ya gelen tüm ziyaretçilerin çeşitliliğini tam olarak temsil etmeyebilir. Ayrıca, çevrimiçi yorumların önemli bir kısmının anonim olması, ziyaretçi deneyimlerini etkileyebilecek demografik faktörleri analiz edilmesini de sınırlamaktadır.

Gelecekte yapılacak araştırmalarda, TripAdvisor gibi diğer platformlardaki değerlendirmeler de dahil edilebilir veya ziyaretçilerle Hattuşa'da yüzyüze anketler veya yarı yapılandırılmış görüşmeler de yapılarak da veri çeşitliliği sağlanarak araştırma kapsamı genişletilebilir. Bu sayede ziyaretçi demografisi ve deneyimleri kapsamlı bir şekilde ele alınabilir. Ayrıca Hattuşa'nın diğer UNESCO Dünya Miras Alanları ile karşılaştırmalı bir analizi yapılarak benzerlikler ve farklılıklar ortaya konulabilir.

KAYNAKÇA

- Ahmadov, S., & Boyacı, A. (2022). Multilingual text mining based open source emotional intelligence. *Turkish Journal of Science and Technology*, 17(2), 161-166.
- Bohlin, M., Brandt, D., & Elbe, J. (2016). Tourism as a vehicle for regional development in peripheral areas—myth or reality? A longitudinal case study of Swedish regions. *European Planning Studies*, 24(10), 1788-1805.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
- Brink, H. I. L. (1993). Validity and reliability in qualitative research. *Curationis*, 16(2): 35-38.
- Cárdenas-García, P. J., Pulido-Fernández, J. I., & Fernández, A. B. M. (2014). Direct economic impact of tourism on World Heritage Cities: An approach to measurement in emerging destinations. *Czech Journal of Tourism*, 3(2), 91-106.
- Carvalho, C. d. M. B. d., Cutrim, K. D. G., Bandeira, A. M., Oliveira, A. C. A., Carvalho, K. D., & Santos, D. S. (2020). The concept of experience applied to tourist products commercialized in são luis (Maranhão, Brazil). *International Journal for Innovation Education and Research*, 8(10), 237-249.
- Chang, J. C. (2008). Tourists' satisfaction judgments: An investigation of emotion, equity, and attribution. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32(1), 108-134.
- Chen, X., Cheng, Z. F., & Kim, G. B. (2020). Make it memorable: Tourism experience, fun, recommendation and revisit intentions of Chinese outbound tourists. *Sustainability*, 12(5), 1904.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Çakar, K. (2022). The use of qualitative content analysis in hospitality and tourism. In Okumus, F., Rasoolimanesh, M. and Jahani, S. (Ed), *Contemporary Research Methods in Hospitality and Tourism*, Emerald Publishing, pp. 143-155.
- Devers, K. J. (1999). How will we know “good” qualitative research when we see it? Beginning the dialogue in health services research. *HSR: Health Services Research*, 34(5): 1153- 1188.
- Fields, K. (2003). Demand for the gastronomy tourism product: motivational factors. *Tourism and Gastronomy*, 50-64.
- García-Delgado, F. J., Martínez-Puche, A., & Lois-González, R. C. (2020). Heritage, tourism and local development in peripheral rural spaces: Mértola (Baixo Alentejo, Portugal). *Sustainability*, 12(21), 9157.
- Guba, E. G. (1981). Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries. *Educational Communication and Technology Journal*, 29(2): 75-91
- Gürsoy, D., Zhang, C., & Chi, O. H. (2019). Determinants of locals’ heritage resource protection and conservation responsibility behaviors. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(6), 2339-2357.

- Hampton, M. P. (2005). Heritage, local communities and economic development. *Annals of tourism Research*, 32(3), 735-759.
- Khan, A. A., & Somuncu, M. (2015). Dünya miras alanlarının korunması ve yönetimi bağlamında yerel halkın kalkındırılması: Hattuşa-Türkiye ve Taxila Pakistan Dünya Miras Alanları Örneği. *TÜCAUM VI. Coğrafya Sempozyumu*, 377.
- Ladhari, R. (2007). The effect of consumption emotions on satisfaction and word-of-mouth communications. *Psychology & Marketing*, 24(12), 1085-1108.
- Merriam, S. B. (2009). Qualitative research: a guide to design and implementation. Revised and expanded from qualitative research and case study applications in education. *The Jossey-Bass Higher and Adult Education Series*.
- Nguyen, T. H. H., Ağbay, N. C., & Çakar, K. (2024). Visitors' experiences of UNESCO world heritage site: evidence from Göbeklitepe, Türkiye. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(4), 2310-2327.
- Özlü, T., & Kaleli, C. (2019). Boğazkale (Hattuşa) şehrinin yavaş şehir (cittaslow) potansiyeli. *Amisos*, 4(7), 176-194.
- Palau-Saumell, R., Forgas-Coll, S., Sánchez-García, J., & Prats-Planagumà, L. (2013). Tourist behavior intentions and the moderator effect of knowledge of UNESCO World Heritage Sites: The case of La Sagrada Família. *Journal of Travel Research*, 52(3), 364-376.
- Panzer, E., de Graaff, T., & de Groot, H. L. (2021). European cultural heritage and tourism flows: The magnetic role of superstar World Heritage Sites. *Papers in Regional Science*, 100(1), 101-123.
- Ramkissoon, H., Weiler, B. and Smith, L.D.G. (2012). Place attachment and pro-environmental behaviour in national parks: the development of a conceptual framework. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(2)2, 257-276.
- Rodzi, N. I. M., Zaki, S. A., & Subli, S. M. H. S. (2013). Between tourism and intangible cultural heritage. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 85, 411-420.
- Rogerson, C. M., & Van der Merwe, C. D. (2016). Heritage tourism in the global South: Development impacts of the cradle of humankind world heritage site, *South Africa. Local Economy*, 31(1-2), 234-248.
- Sánchez-Rivero, M., & Pulido-Fernández, J. I. (2012). Testing heterogeneous in cultural/ non-cultural tourism markets: a latent model approach. *International Journal of Tourism Research*, 14(3), 250-268.
- Seyfi, S., Hall, C.M., & Rasoolimanesh, S.M. (2020). Exploring memorable cultural tourism experiences. *Journal of Heritage Tourism*, 15(3), 341-357.
- Sharpley, R. (2002). Rural tourism and the challenge of tourism diversification: the case of Cyprus. *Tourism Management*, 23(3), 233-244.
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for Ensuring Trustworthiness in Qualitative Research Project. *Education for Information*, 22: 63-75.

- Slåtten, T., Mehmetoglu, M., Svensson, G., & Sværi, S. (2009). Atmospheric experiences that emotionally touch customers: A case study from a winter park. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(6), 721-746.
- Smith, L. (2006). *Uses of Heritage*. London: Routledge.
- Stanovčić, T., Manojlović, M., & Perovic, D. (2021). The relationship between cultural tourist experience and recommendation intention: empirical evidence from montenegr. *Sustainability*, 13(23), 13144.
- Su, M. M., & Wall, G. (2014). Community participation in tourism at a world heritage site: Mutianyu Great Wall, Beijing, China. *International Journal of Tourism Research*, 16(2), 146-156.
- Şahin, S. Z. (2021). Hattuşa'da Miras Turizm. S. Kül Avan, E. K. Şimşek, Ö. Yayla, M. C. Birinci (Editör), *Rekreasyon ve Turizm Araştırmaları*, içinde (s. 125-136). Çizgi Ktabevi.
- Şener, S., Bahçeci, V., Doğru, H., Sel, Z. G., Ertaş, M., Songür, S., & Tütüncü, Ö. (2017). Turizm alanındaki nitel araştırmaların güvenilirlik ve geçerlik ölçütleri kapsamında değerlendirilmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28(1), 7-26.
- Testa, R., Galati, A., Schifani, G., Di Trapani, A. M., & Migliore, G. (2019). Culinary tourism experiences in agri-tourism destinations and sustainable consumption—understanding Italian tourists' Motivations. *Sustainability*, 11(17), 4588.
- Timothy, D.J. (2011). *Cultural Heritage and Tourism: An Introduction*, Channel View Publications, Great Britain.
- Timothy, D.J. & Boyd, S.W. (2003). *Heritage Tourism*, Prentice Hall, Harlow.
- Tlabela, K., & Munthre, C. (2012). An investigation into tourists satisfaction with culture and heritage tourism products in South Africa-an exploratory study. *International Journal of Culture and Tourism Research*, 5(2), 1-9.
- Türkiye Kültür Portalı (2024). Hattuşa - Çorum <https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/corum/gezilecekyer/hattusa>
Erişim tarihi: 1 Aralık 2024.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, A. İ., & Atila, N. (2021). Profesyonel turist rehberlerinin gözüyle “Hattuşa”. *Turkish Studies-Social*, 16(3), 1375-1404.
- Yi, Y. (1990). A critical review of consumer satisfaction. *Review of Marketing*, 4(1), 68-123.
- Zhenrao, C., Chaoyang, F., Qian, Z., & Fulong, C. (2021). Harmonious Coexistence of Cultural Heritage Protection and Tourism: The Mount Lushan Comprehensive Tourism Platform. https://assets-eu.researchsquare.com/files/rs-309299/v1_covered.pdf?c=1631860143, Erişim tarihi 1 Eylül 2024.

Analysis of Visitor Experiences at the Ancient City of Hattuşa: A Qualitative Study Based on Google Reviews

Çağdaş AYDIN

Kastamonu University, Faculty of Tourism, Kastamonu/Türkiye

Extended Summary

Cultural heritage sites are significant destinations that reflect humanity's shared past, shape societal identities, and offer unique experiences to visitors. These sites are notable for their historical and archaeological value and contributions to the tourism industry and local economies. The ancient city of Hattusa, listed as a UNESCO World Heritage site, stands out in this context due to its historical, cultural, and archaeological importance as the capital of the Hittite Empire. However, sustainable management and preservation of such cultural heritage sites require a deep understanding of visitor experiences.

The primary objective of this study is to analyze the experiences of domestic and international tourists visiting the ancient city of Hattusa through reviews on the Google Maps platform. Examining visitor experiences can contribute to developing strategies for sustainable tourism development by revealing tourists' satisfaction levels, expectations, and suggestions. Furthermore, such an analysis can provide valuable insights for the management and promotion of the site by uncovering the cognitive, emotional, behavioral, and relational dimensions of visitors' perceptions of Hattusa.

The ancient city of Hattusa, located in the Boğazkale district of Çorum province, offers an impressive experience to visitors with its ruins spread over a wide area. The city's division into lower and upper sections, its cultural layers from different periods, and its inclusion on the UNESCO World Heritage list necessitate a multidimensional examination of visitor experiences. In this context, the analysis of reviews on the Google Maps platform provides an important data source for reflecting visitors' Hattusa experiences in their own words.

Heritage tourism represents a rapidly growing and increasingly important segment of the global tourism industry (Tlabela & Munthre, 2012). This type of tourism is characterized by its focus on a destination's cultural, historical, and natural heritage. Heritage tourism plays a critical role as a tool for economic development and in preserving and promoting cultural heritage.

The number of cultural assets on the UNESCO World Heritage List positively affects international tourist flows. According to a study by Panzera et al. (2021), as the number of UNESCO heritage sites in a region increases, so does the number of international tourists visiting that region. For an average European region, the number of international tourists from each European country increases by 6,000 for one UNESCO site and 60,000 for 8 UNESCO sites.

The development of heritage tourism brings with it specific challenges. Issues such as overtourism, commodification of cultural heritage, and potential loss of authenticity are among the sector's significant concerns. In particular, the phenomenon of “Disneyfication,” or the transformation of cultural sites into commercialized attractions, poses a severe threat in terms of problems such as disconnection from the local community, congestion, and commodification (Hampton, 2005; Smith, 2006; Rodzi et al., 2013).

The extent to which local people participate in tourism in heritage tourism regions is also essential. Su and Wall's (2014) study reveals that local participation in tourism decision-making processes is not a prerequisite for obtaining benefits. However, it is necessary to evaluate how and to what extent local people participate in and benefit from tourism. It is also emphasized that local government and management institutions are essential in facilitating community participation and distributing tourism benefits.

Research by Gürsoy et al. (2019) further reinforces the importance of community participation. The study shows that increasing residents' identification and satisfaction with the region can strengthen heritage preservation responsibility behaviors. The relationship between heritage tourism and environmental sustainability is another critical area that needs to be focused on. Zhenrao et al. (2021) present an approach that suggests using digital technology. The researchers have created a comprehensive digital framework for large-scale cultural heritage sites. This framework includes extensive geographical background scenes, medium-scale cultural heritage points, and small-scale detailed cultural structure models.

When examining studies specific to Hattusa, Khan and Somuncu (2015) investigated the effects of Hattusa as a World Heritage Site on local development. The study reveals that tourism can contribute to the development of local people, but current infrastructure and information deficiencies limit this potential. Yılmaz and Atila (2021) examined how Hattusa is perceived from the perspective of tourism guides and how these perceptions affect tourism development. Özlü and Kaleli (2019) evaluated Hattusa's potential as a slow city (Cittaslow) and discussed the contributions of gaining this status to local development. Şahin (2021) addressed the concept of heritage tourism in Hattusa, analyzing the economic and social impacts on the region.

This study analyzed user reviews on Google Maps between December 2015 and August 2024. There are a total of 811 reviews. However, 336 of these reviews only have a rating score. Therefore, the analysis was conducted on 475 reviews within the scope of the research. After completing the data cleaning process, all reviews were transferred to a file. Then, the researcher carefully read all the reviews. After completing the reading phase of the reviews, they were transferred to a qualitative data analysis program. Themes and sub-themes were created through the data analysis program. At this stage, the researcher resorted to peer review and asked another researcher to conduct the analysis. After consensus was reached between the two researchers on themes and sub-themes, the data interpretation phase was initiated.

The analysis of tourists' reviews of the ancient city of Hattusa on Google Maps revealed their perceptions of Hattusa regarding emotional, behavioral, cognitive, and relational dimensions, which were divided into themes and sub-themes. The tourist experience has a complex structure that includes emotional, cognitive, relational, and behavioral dimensions. These dimensions are the fundamental elements determining the quality and satisfaction of tourists' travel experiences.

Emotional Dimension: This theme expresses the feelings, emotions, and emotional reactions experienced by visitors while visiting the ancient city of Hattusa. Sub-themes include admiration, being impressed, curiosity, and disappointment.

Cognitive Dimension: This theme includes visitors' processes of perceiving, interpreting, and making sense of the ancient city of Hattusa. Sub-themes include historical importance, archaeological value, architectural features, and the condition of structures.

Relational Dimension: This theme covers visitors' emotional and social connections with the ancient city, their communication with the local community, cultural exchange processes, and the social aspects of the tourism experience in general. Sub-themes include connection with the past, cultural heritage awareness, educational value, and tourism potential.

Behavioral Dimension: This theme addresses various behavior patterns visitors exhibit while exploring Hattusa. Sub-themes include touring by vehicle, use of guides, preparation, and alternative routes.

This study aimed to make significant contributions to the cultural heritage tourism literature by analyzing visitor experiences of the ancient city of Hattusa through reviews on the Google Maps platform. The research findings revealed that Hattusa visitors' experiences are multidimensional. The emotional, cognitive, relational, and behavioral findings reflect visitors' perceptions, satisfaction levels, and expectations regarding the ancient city.

One of the most important contributions of the study is its analysis of visitor experiences of an archaeological site on the UNESCO World Heritage List through user reviews on online platforms. This approach allowed access to a more extensive data set than traditional survey or interview methods and allowed visitors' spontaneous and unfiltered feedback to be examined.

Limitations of the study include the analysis of reviews only from the Google Maps platform and the coverage of these reviews for a specific period. Additionally, the inability to obtain detailed information about the demographic characteristics of reviewers due to the nature of online reviews can be considered another limitation.

For future studies, it is recommended to include reviews from different online platforms in the analysis, conduct in-depth interviews with visitors, and establish a long-term visitor experience monitoring system. A comparative analysis of Hattusa with other UNESCO World Heritage Sites could also be conducted to reveal similarities and differences.

Practical recommendations include increasing guidance services to improve visitor experience, allocating resources for better preservation and restoration of the ancient city, developing visitor information systems, and creating a comprehensive promotion strategy to increase the region's tourism potential. Additionally, ensuring more active participation of local people in tourism activities and adopting sustainable tourism practices would be necessary.

In conclusion, this study aimed to contribute to developing the ancient city of Hattusa in terms of sustainable tourism by deeply analyzing visitor experiences. With its contributions to cultural heritage management, tourism planning, and visitor experience literature, this research has the potential to provide valuable insights into academic knowledge accumulation and practical applications.