



Efes Deneyim Müzesine Yönelik E-Şikâyetlerin İncelenmesi (Analysis of E-Complaints about the Ephesus Experience Museum)

* Ahu YAZICI AYYILDIZ^a , İsmail Burak HAYIT^b 

^a Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Aydın/Türkiye

^b Aydın Adnan Menderes University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, Aydın/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 21.10.2025

Kabul Tarihi: 04.03.2026

Anahtar Kelimeler

Efes Deneyim Müzesi

E-şikâyet

TripAdvisor

Google

Keywords

Ephesus Experience Museum

E-complaint

TripAdvisor

Google

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Bu çalışmanın amacı Unesco Dünya Mirası listesinde yer alan Efes Antik Kenti içerisinde yer alan dünyanın en iyi dijital müzesi ödülünü alan Efes Deneyim Müzesi'ni ziyaret eden kişilerin Google ve TripAdvisor platformlarında paylaştıkları çevrimiçi ziyaretçi şikâyetlerini inceleyerek ziyaretçi memnuniyetsizliğine yol açan temel faktörleri ortaya koymaktır. Araştırmanın veri seti, Haziran 2025 tarihinde Google ve TripAdvisor platformlarından elde edilen ve 1–3 yıldız aralığında derecelendirilmiş toplam 149 ziyaretçi yorumundan oluşmaktadır. Düşük puanlı yorumların seçilmesinin temel nedeni, ziyaretçi memnuniyetsizliğinin kaynaklarını daha açık biçimde ortaya koyabilmektir. Veriler, MAXQDA 2020 programı kullanılarak tematik içerik analizi yaklaşımıyla incelenmiş, tümevarımsal kodlama yöntemiyle ana temalar ve alt kategoriler oluşturulmuştur. Kodlama sürecinde veriler tekrar tekrar gözden geçirilerek temalar arası tutarlılık sağlanmış ve frekans dağılımları üzerinden temaların yoğunluk düzeyleri belirlenmiştir. Bulgular, şikâyetlerin en yoğun olarak fiyatlandırma ve fiyat-performans algısı (%33,8), içerik ve anlatımın yetersizliği (%22,1), deneyim süresinin kısa bulunması ve beklentilerin karşılanamaması (%16,5) ile teknolojik uygulamalara yönelik sorunlar (%6,4) etrafında toplandığını göstermektedir. Çalışma, dijital müze deneyimi bağlamında e-şikâyetleri sistematik biçimde analiz ederek literatüre katkı sunmakta ve müze yönetimi açısından hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik uygulamaya dönük çıkarımlar ortaya koymaktadır.

Abstract

This study aims to identify the key factors leading to visitor dissatisfaction by examining online complaints shared on Google and TripAdvisor by individuals who visited the Ephesus Experience Museum, an award-winning digital museum located within the UNESCO World Heritage Site of the ancient city of Ephesus. The dataset consists of a total of 149 visitor reviews rated between one and three stars, collected from Google and TripAdvisor platforms in June 2025. The primary reason for focusing on low-rated reviews is to more clearly reveal the underlying sources of visitor dissatisfaction. The data were analysed using the MAXQDA 2020 software through a thematic content analysis approach, and main themes and subcategories were generated using an inductive coding method. During the coding process, the data were repeatedly reviewed to ensure consistency among themes, and the intensity of each theme was determined based on frequency distributions. The findings indicate that complaints are predominantly concentrated around pricing and price–performance perceptions (33.8%), inadequacies in content and narration (22.1%), the short duration of the experience and unmet expectations (16.5%), and issues related to technological applications (6.4%). By systematically analysing e-complaints within the context of the digital museum experience, the study contributes to the literature and provides practical implications for improving service quality from a museum management perspective.

* Sorumlu Yazar

E-posta: ayazici@adu.edu.tr (A. Yazıcı)

DOI: 10.63556/jotags.2026.1820