



Ulubey Kanyonlarına Yönelik Sosyal Medyada Yapılan Ziyaretçi Yorumlarının İçerik Analizi: TripAdvisor.com Örneği (Content Analysis of Visitor Comments on Social Media for Uşak Ulubey Canyons: Case of TripAdvisor.com)

*Serkan AYLAN^a 

^a Karamanoğlu Mehmetbey University, School of Applied Sciences, Department of Recreation Management, Karaman/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:
28.07.2019

Kabul Tarihi: 25.11.2019

Anahtar Kelimeler

Kanyon turizmi
Ulubey Kanyonları
MAXQDA
İçerik analizi

Öz

Bu çalışmanın amacı Uşak İl sınırları içerisinde bulunan Ulubey Kanyonları ile ilgili TripAdvisor.com internet sitesinde yer alan, kanyonları ziyaret eden ziyaretçilerin yorumlarını çözümleyerek, ziyaretçiler açısından bölgenin olumlu, olumsuz, noksan taraflarını tespit etmektir. Araştırmanın verilerini oluşturan 181 kullanıcı yorumu, seyahat eden tüketicilerin en büyük çevrimiçi ağını oluşturan TripAdvisor seyahat sitesinden çekilmiştir. Nitel araştırma yöntemlerinden biri olan içerik analizi yöntemi ile çözümlenen verilerin analizinde nitel bir veri analiz paket programı kullanılmıştır. Analiz sonucunda ziyaretçilerin çoğunluğunun kanyonları beğendiği ve ziyaretten memnun kaldığı, kanyonun daha sonra ziyaret edecek potansiyel ziyaretçilere mutlaka görülmesi gerektiği yönünde, kanyon yönetimine alanda fiziksel imkanların ve rekreatif etkinliklerin artırılması ve tanıtımının yapılması hususunda daha etkin davranılması yönünde tavsiyelerin dile getirildiği görülmektedir. Ayrıca ziyaretçiler tarafından en çok şikayet edilen hususlar, alandaki tesislerin kötü hizmet kalitesi ile kanyon ve civarında görülen insan kaynaklı çevre kirliliği olması ve bölgenin tanıtım açısından yetersiz olması gibi hususlardır.

Keywords

Canyon tourism
Ulubey Canyons
MAXQDA
Content Analysis

Abstract

The aim of this study is to determine the positive, negative and deficient sides of the region in terms of visitors by analyzing the comments of the visitors who visit the canyons on the website of TripAdvisor.com related to Ulubey Canyons located in Uşak Province. The 181 user reviews that generated the research data were withdrawn from the TripAdvisor travel site, which is popular social sharing network. Qualitative data analysis package program was used in the analysis which was analyzed by content analysis method which is one of the qualitative research methods. As a result of the analysis, it is seen that the majority of visitors like the canyons and are satisfied with the visit then, they have advised for potential visitor to visit canyons absolutely and for canyon management to increase and promote physical facilities and recreational activities. In addition, the most frequently complained issues by the visitors are the poor service quality of the facilities in the area and the pollution of the human environment caused by the canyon and its surroundings and the inadequate publicity of the region.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: serkaylan@gmail.com (S. Aylan)

Makale Künyesi: Aylan, S. (2019). Ulubey Kanyonlarına Yönelik Sosyal Medyada Yapılan Ziyaretçi Yorumlarının İçerik Analizi: TripAdvisor.com Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (4), 2582-2598.
DOI: 10.21325/jotags.2019.488

GİRİŞ

Üç tarafı denizlerle çevrili olan Türkiye, dünya turizminde önemli paya sahip bir ülkedir. Ancak ağırlıklı olarak 3s'den (deniz-güneş-kum üçlüsü) oluşan kitle (mass) turizminin hâkim olduğu Türkiye'ye yönelik gerçekleştirilen turların içeriğinde değişimlerin yaşandığı görülmektedir (Günel vd, 2009). Bunun yanı sıra Türkiye'de genellikle 31 Mart ve 31 Ekim tarihleri arasında yaşanan ve bu sebeple mevsimsellik özelliği barındıran turizm sezonunun tüm yıla yayılması amacıyla deniz-güneş-kum üçlüsünden oluşan kitle turizmine alternatif oluşturacak yeni turizm türleri Türk turizmine kazandırılmaktadır.

Alternatif turizm kapsamında Türkiye'nin sahip olduğu alt yapı göz önüne alındığında (bulunduğu coğrafi konum, sahip olduğu iklimi ve doğal bitki örtüsü, yeryüzü şekilleri, ırmakları, gölleri ve kültürel zenginliği) geniş bir alternatif turizm potansiyelinin mevcut olduğu görülmektedir (Ören ve Şahin, 2014:2). Bu alternatif turizm türlerinden biri de kanyon turizmidir. Türkiye sahip olduğu coğrafi yapısı ve doğal güzellikleri ile kanyon turizminde dünyaya adını duyurmaya başlamıştır (haberturk.com,2019; hurriyet.com.tr, 2019). Uzun yıllar içinde akarsuların vadileri aşındırmasıyla oluşan kanyonlardan bir tanesi de Uşak ili Ulubey ilçesi sınırları içinde bulunan ve milli park olmaya aday Ulubey Kanyonları'dır (ntv.com.tr, 2019; Anadolu Ajansı, 2019). 2014 yılında turizme kazandırılan Ulubey Kanyonları'na çoğunlukla yaz aylarında olmak üzere yurt içinden ve yurt dışından turistler gelmektedir. Kanyon üzerinde yüksek bir noktaya sabitlenen ve kırılmaz cam malzemedeki yapılan cam terasın konuşlandırılmasıyla daha da ilgi çekici hale gelen Ulubey Kanyonları son yıllarda seyahat acentelerinin özellikle yurt içi günü birlik veya paket turlarında yer almaya başlamış ve popüler bir ziyaret noktası haline gelmiştir (google.com,2019).

Turizme kazandırılan yeni destinasyonların sürdürülebilirliğinin sağlanması, o destinasyona yapılacak turist akışının devamlılığından ve doğrudan bölgeye gelen turistlerin memnun ayrılmasıyla alakalıdır. 21. Yüzyılın ilk çeyreğinde hat safhaya çıkan teknoloji ile birlikte internette Web 2.0 gibi uygulamaları ile oluşan sosyal medya kavramı, turizm destinasyonlarının pazarlanması alanında etkin bir şekilde faydalanılan bir platform olarak ortaya çıkmaktadır (Sü Eröz ve Doğdubay, 2012: 153). Ortaya çıkan sosyal medya ağları, çeşitli paylaşım platformları, turistlerin konaklama ve tatil için gittiği konaklama işletmesinde, bir şeyler yiyip içmek için gittiği yiyecek içecek işletmesinde, kültürel amaçla gittiği öğrenim yerinde veya antik kentte, eğlenme amacıyla gittiği eğlence mekanlarında kısaca turistlerin gittiği her yerde başından geçen güzel veya olumsuz olayları, anıları, teşekkür, tebrik, temenni, eleştiri, beğeni veya şikayetlerini paylaşmasına imkân vermiştir. Yaşı, cinsiyeti, konuştuğu dili, mesleği, milliyeti ne olursa olsun, akıllı telefonu, tableti veya herhangi bir internet olanağı bulunan her insan artık bu söz konusu bu paylaşım platformlarında olumlu veya olumsuz duygu ve düşüncelerini paylaşabilmektedir. Dolayısıyla bölgeye gelecek olan yerli veya yabancı potansiyel turistleri, bu elektronik yorumlardan, söylemlerden (e-wom) olumlu veya olumsuz olarak etkilenebilmekte ve ziyaretlerini ona göre planlayabilmektedirler (Miguens vd,2008; Eşitti ve Işık, 2015; Ezzatirad, 2014; Tham vd, 2013; Sarıışık ve Özbay, 2012;Erol ve Hassan, 2014). Bahsi geçen çevrimiçi (online) paylaşım platformlarının popüler olanlarından bir tanesi de TripAdvisor'dır. TripAdvisor 2019 yılı nisan ayı itibari ile, her ay 8,4 milyon konaklama yeri, restoran, turist deneyimi ve kruvaziyer seyahati ile ilgili 795 milyon yorum ve görüşe göz atarak 490 milyon gezgine fikir vermektedir. TripAdvisor, 28 dilde, bağlı kuruluşları aracılığıyla, 22 seyahat medya markası altında web siteleri yönetmekte ve çalıştırmaktadır. TripAdvisor markalı siteler 49 pazarda

sunulmaktadır (tripadvisor.com, 2019). Bu çalışmada Ulubey Kanyonları'nı ziyaret eden yerli ve yabancı turistlerin, ziyaretleri sonrasında TripAdvisor internet sitesinde yazdıkları yorumlar içerik analizine tabi tutulmuştur. Elde edilen verilen nitel bir veri analizi programıyla analiz edilmiş, elde edilen bulgulara göre bölgenin idarecilerine, işletmecilere önerilerde bulunulmuştur.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kanyon Turizmi

Kanyon; TDK sözlüğünde "bir akarsuyun kalkerli bir alanda oyarak oluşturduğu, bir kıvrımı keserek iki yandaki çukurlukları birleştiren, dar ve boğaz biçimindeki vadi, dar boğaz, kapuz, kısık, klüz" olarak tanımlanmaktadır (TDK Güncel Türkçe Sözlük,2019). Doğal birer harika durumunda olan kanyonlar alternatif turizm için önem arz etmektedir. Dünyada kanyon turizmi adı altında kanyoning, trekking, rafting manzara seyretme, fotoğraf çekme gibi çeşitli rekreatif faaliyetlerin yapıldığı alanlar mevcuttur. En başında da Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan Antilop Kanyonları ve Büyük (Grand) kanyon gelmektedir. Erozyon sonucu oluşan bu kanyon, jeomorfolojik peyzaj açısından olağanüstü görünümüyle gelen turistler için fotojenik bir yapıya sahiptir. Dünyanın en ünlü ve en çok ziyaret edilen kanyonlarından olan bu kanyon; kanyoning, trekking, rafting, manzara seyretme, fotoğraf çekme gibi birçok kaynak değerlere sahiptir. Ayrıca dünyanın farklı yerlerinde bulunan ünlü kanyonlardan bazıları, Namibya'daki dünyanın en geniş kanyonlarından biri olan Fish River Kanyonu, Çin'deki Dünya Kültür Mirası Listesi'nde yer alan Wulingyuan Kanyonu ve Meksika'daki Copper Kanyonu'dur (İbret ve Cansız,2016:109). Türkiye de bulunduğu coğrafi konumu, sahip olduğu yer yüzü şekillerinden olan kanyonları ile önemli bir kanyon turizmi potansiyeline sahip bir ülkedir. Ülkenin farklı bölgelerinde akarsuların uzun yıllar boyunca aşındırdığı vadilerde oluşan kanyonlar mevcuttur. Tablo 1'de Türkiye'de en çok bilinen ve turistlerin uğrak yeri olan kanyonlardan bazılarına yer verilmiştir.

Tablo 1: Türkiye'de Bulunan Belli Başlı Kanyonlar ve Nitelikleri

Kanyon Adı / Bulunduğu Şehir	Uzunluğu (km)	Genişliği(m)	Derinliği(m)
Valla Kanyonu / Kastamonu	12	50	800-1200
Karacehennem Boğazı & Ersizlerdere Kanyonu / Kastamonu	5,5	-	850
Köprülü Kanyon / Antalya	25	-	400
Saklıkent Kanyonu / Muğla	18	-	200
Cehennem Deresi Kanyonu / Artvin	0,5	70	6
Güver Kanyonu / Antalya	2	30	115
İnceğiz (Arapapıştı) Kanyonu Denizli /Aydın	6	-	380
Çatak Kanyonu / Kastamonu	8	-	480
Göynük Kanyonu / Antalya	10	-	350
İncesu Kanyonu / Çorum	13	50	300
Karanlık Kanyon / Erzincan	9	-	600
Şahinderesi Kanyonu	27	-	650
Horma Kanyonu / Kastamonu	3	-	100
Yazılı Kanyon / Isparta	10	-	400
Kirpe Kanyonu / Düzce	12	-	25
Kapıkaya Kanyonu / Adana	20	-	200
Şehriban Kanyonu / Kastamonu	4	-	600
Ihlara / Aksaray	18	200	150

Kaynak: Yazar tarafından ikincil kaynaklardan derlenmiştir.

Tablo 1'de yer alan kanyonların tümü ziyaretçilere açık olup, çoğunluğunun, bölgeye hâkim rehberler eşliğinde gezilmesine müsaade edilmektedir.

Ulubey Kanyonları

Bu çalışmada ele alınan kanyon, Uşak İli Ulubey ve Karahallı ilçeleri sınırlarında bulunan Ulubey Kanyonları'dır. Ulubey Kanyonları uzunluğu bakımından (75 km), Amerika Arizona'daki Büyük (Grand) Kanyon'dan sonra Dünya'nın en büyük 2. kanyonu olma unvanını elinde bulundurmaktadır (Ören ve Şahin, 2014).

Ulubey Kanyonu ve çevresi jeolojik, jeomorfolojik, bilimsel ve kültürel açıdan ender özelliklere sahiptir. Ege denizine dökülen Büyük Menderes nehrinin Banaz ve Ulubey kollarının geçtiği yerlerde kireçtaşlarının önce kimyasal daha sonra mekanik olarak ayrışması sonucunda oluşmuştur (İnaner ve Küçükçelen, 2009). 2019 yılı itibariyle, tabiat parkı statüsünde bulunan ve milli park olmayı bekleyen kanyonların kapladığı alanın kaynak değeri yatay tabakalı doğal kaya oluşumları, kanyon vadileri, orman ve akarsu ekosistemi ve termal su kaynaklarıdır. Alanın büyüklüğü ise 119 hektardır (Orman ve Su İşleri Bakanlığı, 2014).

Söz konusu kanyon, 100-500 m. genişliğe, 135-170 m. derinliğe ve 75 km. uzunluğa sahiptir. Kanyon, oluşumunda 3. zamanın sonlarından 4. zamanın başlarına kadar olan dikey tektonik hareketlerden etkilenmiştir. Buna bağlı olarak Türkiye'nin Ege yöresinde Horst-Graben (At Nalı) sisteminde şekil almıştır. Kanyonun oluşumu, Büyük Menderes Grabeninin çökmesi sonucu karstik oluşum süreciyle bağlantılıdır. Bölgedeki kireçli, kumlu, balçıklı kalker yapı üzerinde Ulubey ve Banaz Akarsularının oluşumunun ardından, Büyük Menderes Çöküğünün baskısıyla bölgede görülen doğal yapının kendisini içinde bulunan vadiye doğru yontmasının bir sonucudur. Büyük Menderes Grabeninin en az üç kez çökmesiyle birlikte yer aşındırma hareketleri (dinamik gençleşme) başlamış, Ulubey Deresi ve Banaz Çayı'nın geçtiği bu bölgelerde vadiler, vadiyi kuşatan tepeler ve teras şekiller meydana gelmiştir. Profil analizlerine bakıldığında, kanyonun dikey doğrultusunda 10 - 30 ve 50 – 55'inci metre seviyelerinde en az üç teras oluşumu görülür. Bunlara ilaveten, vadinin dik yamaçları boyunca huni biçimli tepeler, karstik oluşumların sonucu olarak ortaya çıkarlar. Ulubey Kanyonları ve çevresinin farklı alternatif turizm türleri için önemli potansiyele sahip olduğu görülmektedir. Örneğin Kanyon sınırları içinde kalan, kültür ve inanç turizmine hizmet edebilecek Blaundus Antik Kenti ile Hıristiyanlığın az bilinen mezheplerinden olan Montanizmin merkezi durumundaki Pepouza Antik Kentleri mevcuttur. Ayrıca, Ulubey çevresinde Hanyeri ve Kurudere köyleri, aşağı kesimlerinde Büyük Menderes Nehri ve Güllü Deresinin birleştiği Adıgüzel baraj göl sahası hem muhteşem manzarası hem de dallı budaklı bir uzanışta göl alanlarıyla farklı su sporları, su kayağı ve kürek yarışları yapmaya oldukça elverişli bir bölgedir (Uşak İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2011). Ulubey'in güneyinde Denizli il sınırına yakın sahalar av hayvanları açısından zengin olduğu gibi, Kanyonun aşağı kesimindeki yamaç alanlarda avcılık için ve Kurudere Köyü civarında sportif olta balıkçılığı için çok uygun alanlar vardır. Ulubey Kanyonlarının dik yamaçlara sahip ve vadi tabanının genişlediği ve vadi derinliğinin 80-100 metreyi bulduğu her yerde yamaç paraşütü yapılabilir. Ancak Ulubey'in hakim rüzgar yönünün kuzey, kuzeydoğu ve doğu sektörleri olduğu dikkate alındığında, Hasköy güneyi, Büyükkayalı - Küçükkayalı arasındaki dik yamaçlar, Kıranköy doğusunda kalan dik yamaçlar, ve Blaundus Antik Kenti güney yamaçları bu faaliyet için uygundur. Vadinin yüksek kesimlerinden balonla ve motorlu planörle uçmak da mümkündür (Uşak İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2011).

TripAdvisor

TripAdvisor dünya üzerinde her ay ortalama 490 milyon gezgin tarafından kullanılan bir seyahat 2.0 uygulamasıdır. Bu uygulama kullanılarak 8,4 milyon konaklama yeri, restoran, turistik deneyim, hava yolu şirketi ve gemi seyahati hakkında 795 milyonu aşkın yoruma ve görüşe göz atılmaktadır. İnsanlar, ister planlama aşamasında olsunlar ister seyahatleri esnasında olsun; otel, uçak bileti ve gemi seyahatinde alacakları hizmetlerin fiyatlarını karşılaştırmak, popüler olan gezilecek yer ve turlar için rezervasyon yaptırmak ve restoranlarda masa ayırtmak için TripAdvisor'ı ziyaret etmektedirler. Bu site, 49 pazarda ve 28 dilde hizmet vermektedir (TripAdvisor, 2019). Söz konusu site aynı zamanda gezginlerin seyahatlerini planlamak için diğer gezginlerin yorumlarını okudukları ve kullandıkları veya en azından onlardan aldıkları fikirlerle tatminkâr bir şekilde seyahat kararı alabilmelerine yardımcı olan bir web sitesidir (Miguéns, 2008:2; Köroğlu vd,2017:33).

LİTERATÜR TARAMASI

Sosyal paylaşım platformlarını konu eden, turizmle ilgili çalışmalara bakıldığında (Eren ve Çelik, 2017; Çetinsöz ve Temiz, 2018; Erkılıç vd, 2016; Algür ve Çivici,2015; Köroğlu vd, 2017) genellikle bir seyahat 2.0 platformu ve en çok kullanılan, TripAdvisor'da kullanıcıların daha önceden belirtilmiş bir bölgeye, antik kente, bir şehirdeki komple turistik çekiciliklere veya turizm işletmelerine yönelik paylaşımlarını analiz etmek ve hedef bölge, turistik çekicilik veya işletme imajına olumlu ya da olumsuz dönütlerini tespit etme şeklinde yapıldıkları görülmektedir.

Daha önce Ulubey Kanyonları ile ilgili akademik çalışmaların olmasına rağmen, söz konusu kanyonları bu açıdan ele alıp, bu yönüyle değerlendiren herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla Ulubey Kanyonları'nı ziyaret eden yerli ve yabancı turistlerin, kanyon ve çevresine yönelik yaptıkları TripAdvisor yorumlarının analiz edildiği bu çalışmanın ilgili alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. TripAdvisor ile ilgili çalışmalara bakıldığında araştırmacıların genellikle geniş çaplı olarak bir destinasyonlardaki tüm çekicilikler, sadece bir antik kent, yine bir bölge, müzelere vb yönelik elektronik yorumların çözümlendiği görülmektedir. Örneğin, Algür ve Çivici (2015), turistlerin Alanya destinasyonundaki bütün çekiciliklere yönelik görüşlerini TripAdvisor.com sitesindeki yorumlara göre değerlendirmişler. Sonuç olarak Alanya destinasyonunda turistler tarafından dile getirilen olumsuzlukları ve eksiklikleri tespit etmişlerdir.

Köroğlu vd. (2017), 2016 yılında TripAdvisor.com kullanıcıları tarafından Türkiye'nin en iyi 10 müzesi seçilen müzelere yönelik yaptıkları çalışmalarında, söz konusu müzelere yönelik sadece olumsuz yorumları ele aldıkları ve analiz ettikleri görülmektedir. Buna göre müzenin reklam ve tanıtımının yetersiz olması, müze alanında yönlendirmenin olmaması, müzenin kafeterya ve hediyelik eşya bölümünün yetersiz ve fiyatlarının yüksek olması, görevlilerin donanımsız olması (ilgisiz, bilgisiz, disiplinsiz), müze ve eserler hakkında bilgilendirmenin yetersiz olması, profesyonel rehberlik ve elektronik rehberlik hizmetlerinin yetersiz olması, müzelerin çok kalabalık olması, otopark kapasitesinin yetersiz olması, müze giriş ücretinin çok fazla olması, müzelerdeki bazı alanların ziyarete kapalı olması gibi olumsuz kullanıcı güdümlü içerikler tüm müzeler için belirtilen ortak olumsuz temalar olarak saptanmıştır. Erkılıç vd (2016), TripAdvisor.com üzerinden ziyaretçilerin Çamlıhemşin'deki çekiciliklere ilişkin görüşlerini değerlendirdikleri çalışmalarında, söz konusu bölgeyle ilgili ziyaretçiler tarafından dile getirilen olumsuzlukları ve eksiklikleri 11 madde halinde sıralamışlar ve bu sorunların çözüm önerilerini ortaya koymuşlardır.

Çetinsöz ve Temiz (2018), Mersin Anemurium Antik Kenti ile ilgili 59 kullanıcının TripAdvisor.com üzerinde yaptıkları yorumları incelemişler, yorumların analizi sonucunda yorumcuların Anemurium antik kentinin zengin, doğal ve kültürel bir çekiciliğe sahip olduğunu, ancak yetersiz koruma, yanlış yönetimi, bakım ve restorasyon konularındaki eksikliğin antik kentin fiziksel sürdürülebilirliğine yönelik tehdit oluşturduğunu belirttikleri görülmüştür.

TripAdvisor çalışmalarına konu olan çalışmalardan bazıları da turizm işletmelerine yönelik olan çalışmalardır. Örneğin Eren ve Çelik (2017) çalışmalarında İstanbul ve Antalya'da bulunan 100 restoran işletmesine ve bu işletmelere yönelik yapılan 1000 yorumu içerik analizine tabi tutmuşlar ve en çok adı geçen Türk yiyecek içeceklerini tespit etmişlerdir. Cenni ve Goethals (2017)'in Belçika'da yaptıkları araştırmada, İngiliz, İtalyan ve Alman TripAdvisor kullanıcıların otel işletmelerine yönelik yaptıkları yorumları karşılaştırmışlar ve kullanıcıların genellikle otellerle ilgili birbirine benzer konularda olumlu veya olumsuz görüşte bulduklarını ortaya koymuşlardır.

YÖNTEM

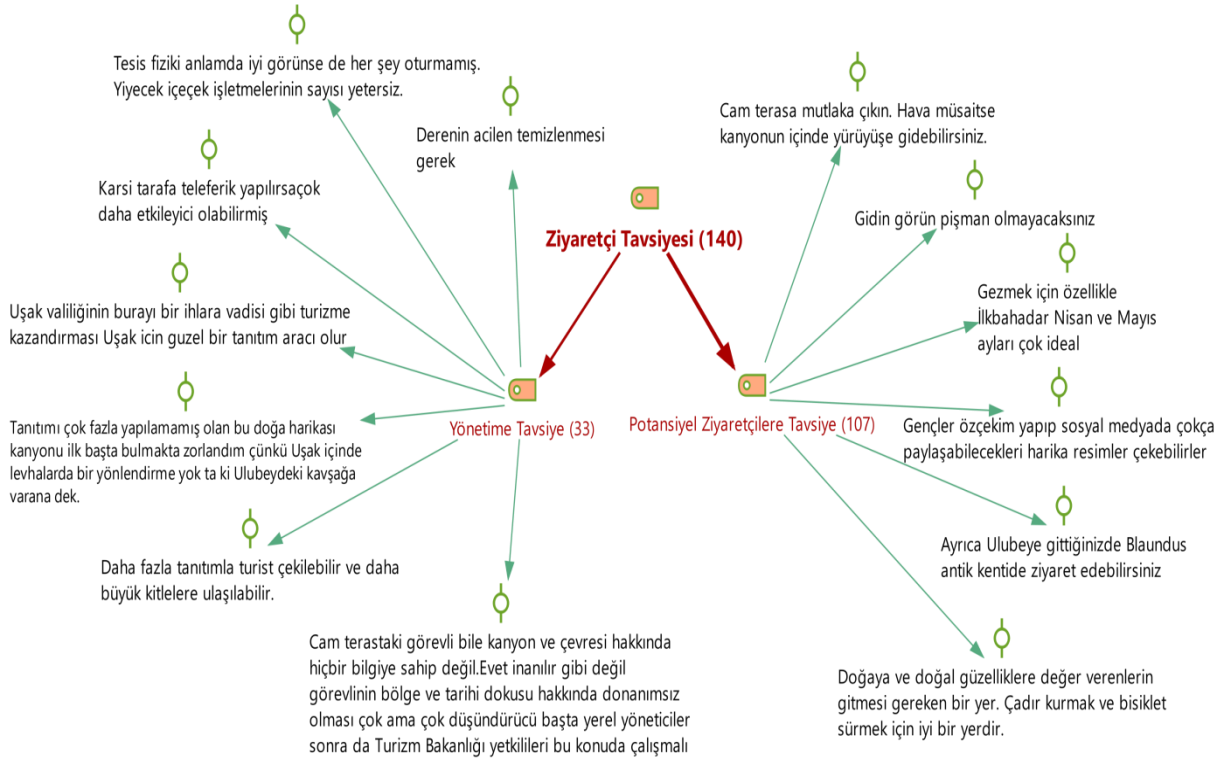
Çalışma, güncel bir olayın derinlemesine değerlendirilmesini kapsayan bir yaklaşım olan nitel araştırma desenlerinden olan durum çalışması olarak desenlenmiştir. Durum çalışması, tek bir durum ya da olayın derinlemesine olarak incelendiği, verilerin sistematik bir şekilde toplandığı ve gerçek ortamda neler olduğuna bakıldığı bir yöntemdir. Çoklu durum çalışması ise birden fazla durumun çalışıldığı araştırmalardır (Subaşı ve Okumuş, 2017: 420-422).

Araştırmada örnekleme yöntemi olarak, amaçlı örnekleme metotlarından ölçüt örnekleme kullanılmıştır. Örneklemin özelliği problemle ilgili olarak belirlenen niteliklere sahip kişiler, olaylar, nesnelere ya da durumlardan oluşturulmasıdır (Büyüköztürk, 2012:11). Ölçüt örneklemedeki asıl nokta seçilecek olan durumun bilgi vermek açısından zengin olmasıdır (Tuncer ve Aksoy, 2017:179). Veriler, doküman incelemesi yoluyla toplanmıştır.

Bu araştırmanın amacı Uşak İl sınırları içerisinde bulunan Ulubey Kanyonları ile ilgili tripadvisor.com internet sitesinde yer alan, kanyonları ziyaret eden ziyaretçilerin yorumlarını çözümlenerek, ziyaretçiler açısından bölgenin olumlu, olumsuz, noksan taraflarını tespit etmektir. Araştırmanın verileri popüler bir seyahat sitesi olan TripAdvisor seyahat sitesinden çekilmiştir. Araştırmada öncelikle Ekim 2013'ten Haziran 2019 kadar www.tripadvisor.com linkinde yer alan tüm yorumlar Word ortamına aktarılmış, kelimelerde yapılmış olan imla ve yazım hataları düzeltilmiş, Türkçe'den farklı İngilizce, Almanca, Fransızca ve Rusça dillerinde yapılmış olan yorumlar Türkçeye çevrilmiştir. Daha sonra 181 yorum nitel araştırma yöntemlerinden olan içerik analizine tabi tutulmuştur. Bu yöntemde materyalin belirli motiflerinin ne sıklıkta olduğu (metindeki satırlar, değerler, benzer konular vb.) çözümlenmenin temelini oluşturmakta, çözümlenme birimi kelimeler olabileceği gibi; semboller, boyutlar veya renkler gibi görsel unsurlardan da yararlanılabilmektedir (Erdem ve Gezen, 2014:24; Çetinsöz ve Temiz, 2018:121;Köroğlu vd, 2017:34). İçerik analizinde, yazıda yer alan tanımlar ve teorilerden yararlanılarak birbirine benzeyen veriler belirli kavramlar ve temalar altında bir araya getirilmiştir. Elde edilen veriler öncelikle kodlanmış, kodlar temalar altında sınıflandırılmış ve bu temalar kesinleştirilerek araştırmanın amaçlarıyla uyumlu olarak oluşturulan kategoriler altına tanımlanmıştır ve elde edilen bulgular tanımlanarak yorumlanmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2013:232-237). Bu çalışmanın, veri kod kitapçığının oluşturulması sürecinde hem alan yazınından yararlanarak kapalı kodlama yapılmış, hem de ziyaretçi yorumları koda dönüştürülerek açık kodlama yapılmıştır.

Ziyaretçi Tavsiyesi

Şekil 2'de belirtildiği gibi yorumcular, 140 ifade ile Ulubey Kanyonları ve Çevresiyle ilgili hem kanyonun ziyaret edecek potansiyel ziyaretçilere hem de kanyon yönetimine (Uşak Valiliği, Ulubey Belediyesi, Ulubey Kaymakamlığı ve alandaki tesis sahip veya yöneticileri) tavsiyede bulunmaktadır. Ziyaretçi tavsiyeleri kanyonun ve alandaki tesislerin yönetiminde karar mekanizmalarına ve potansiyel ziyaretçilere yönelik olmak üzere göre iki temaya ayrılmıştır. Bu ifadelerin 107'si bölgeyi ziyaret etme potansiyeli olan TripAdvisor kullanıcılarına, 33'ü ise kanyon yönetimi karar mekanizmalarına yöneliktir. Aşağıda ziyaretçilerin hem potansiyel ziyaretçilere hem kanyon yönetimine yönelik yaptıkları tavsiyelerden bazıları örneklerle incelenmiştir. Kanyon yönetimine tavsiye olarak; "Tanıtımı çok fazla yapılamamış olan bu doğa harikası kanyonun ilk başta bulmakta zorlandım. Çünkü Uşak içinde levhalarda bir yönlendirme yok, ta ki Ulubey'deki kavşağa varana dek." Bir başka tavsiyede "Uşak valiliğinin burayı bir İhlara Vadisi gibi, turizme kazandırması, Uşak için güzel bir tanıtım aracı olur" denmektedir. Ayrıca alandaki tesis ve çevreyle alakalı olarak yapılan tavsiyelerde, "tesis fiziki anlamda iyi görünse de her şey oturmamış, yiyecek içecek işletmelerinin sayısı yetersiz." ve "derenin acilen temizlenmesi gerek" yorumları yapılmıştır.

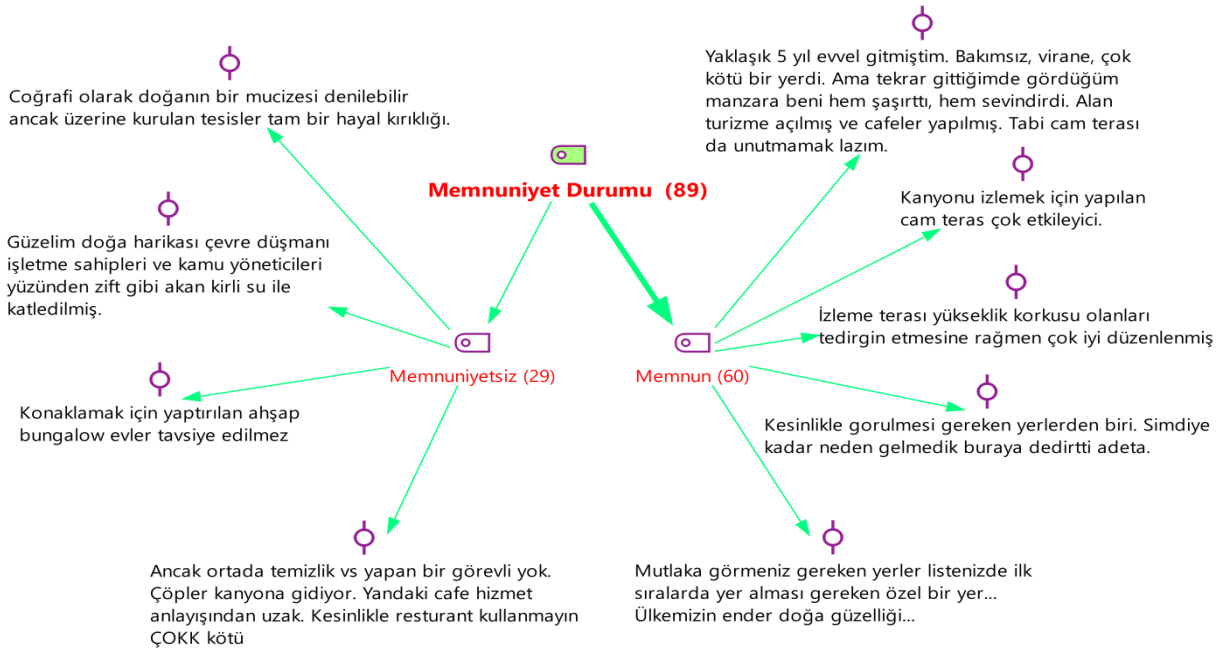


Şekil 2: Ziyaretçilerin Ulubey Kanyonları İle İlgili Tavsiyelerinin Kodlu Bölüm Sayısına Göre Sınıflandırılması-Kod-Alt kod Modeli

Kanyonlarla ilgili potansiyel ziyaretçilere yapılan tavsiyelerden bazılarına bakıldığında, "gezmek için özellikle ilkbahar nisan ve mayıs ayları çok ideal", "cam terasa mutlaka çıkın, hava müsaitse kanyon içinde yürüyüşe gidebilirsiniz", "doğaya ve doğal güzelliklere değer verenlerin gitmesi gereken bir yer, çadır kurmak ve bisiklet sürmek için iyi bir yer", "Ayrıca Ulubey'e gittiğinizde Blaundus Antik Kenti' de ziyaret edebilirsiniz", "Gençler özçekim yapıp sosyal medyada çokça paylaşabilecekleri harika resimler çekebilirler" vb yorumların yapıldığı görülmektedir.

Memnuniyet Durumu

Şekil 3'te kanyonları ziyaret eden kullanıcıların, yaptıkları ziyaretten ve bölgeden memnun kalıp kalmadıklarına yönelik yaptıkları yorumlardan bazılarında yer verilmiştir. Şekil incelendiğinde kanyonları beğenen ziyaretçi sayısının, beğenmeyen ziyaretçi sayısından daha fazla olduğu görülmektedir. yapılan yorumlardan 60 tanesi gerçekleştirilen ziyaretten ve bölgeden memnun kaldığına dair, 29 tanesi ise memnun kalınmadığına dair yapılan yorumlardır. Kanyonların beğenilen kesimin doğal güzelliği ve kanyon seyri için inşa edilen cam terasın olduğu görülmektedir. Kanyona yönelik beğenileri belirten yorumlara örnek verilecek olunursa, "kesinlikle görülmesi gereken yerlerden biri, şimdiye kadar neden gelmedik buraya dedirtti adeta", "mutlaka görmeniz gereken yerler listenizde ilk sıralarda yer alması gereken özel bir yer. Ülkemizin ender doğal güzelliği.." kanyonunu izlemek için yapılan cam teras çok etkileyici", izleme terası yüksekli korkusu olanları tedirgin etmesine rağmen çok iyi düzenlenmiş" vb yorumlardır.

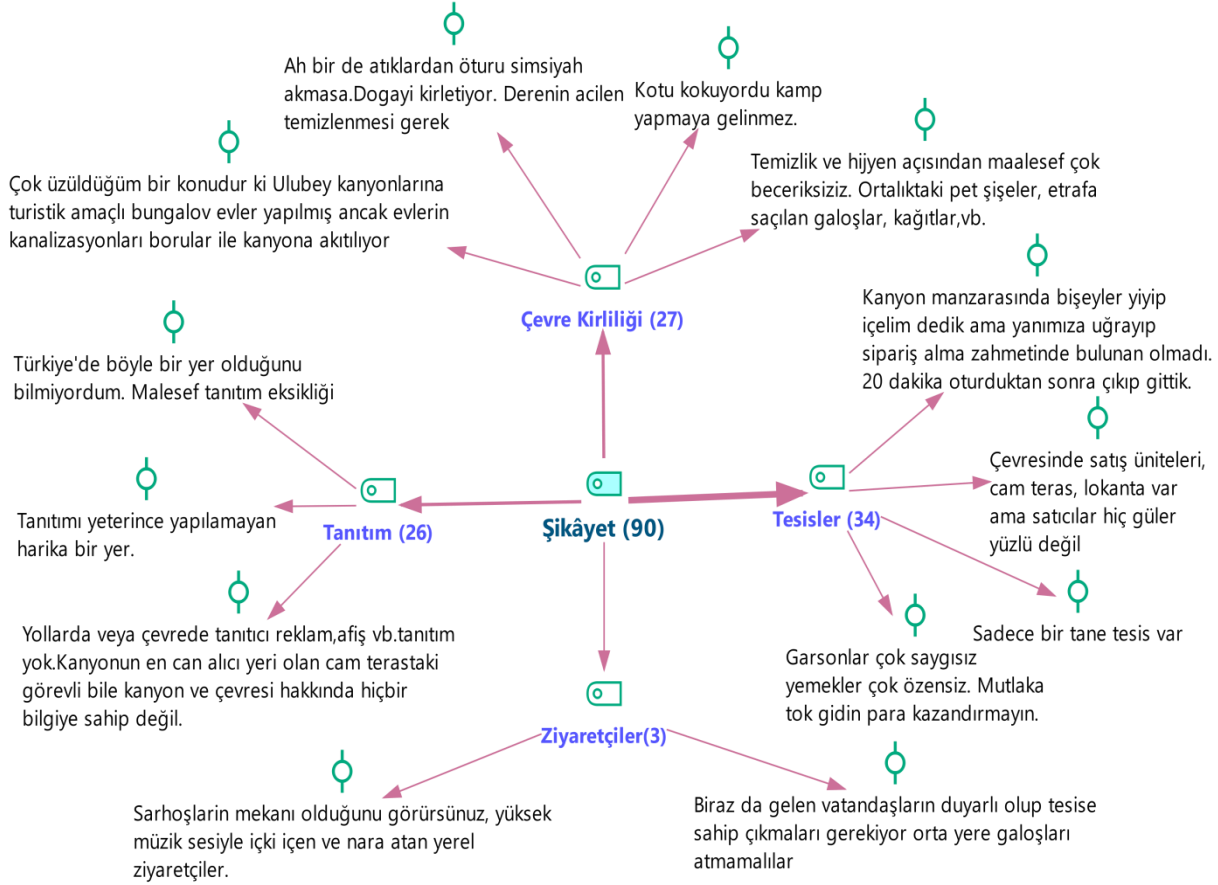


Şekil 3: Ziyaretçilerin Ulubey Kanyonlarına Yönelik Memnuniyet Durumlarının Kodlu Bölüm Sayısına Göre Sınıflandırması- Kod-Alt kod Modeli

Şikayet

Şekil 4'te ziyaretçilerin kanyonlara yönelik olarak yaptıkları şikayetlerin alt gruplarına göre dağılımı verilmiştir. Buna göre kanyonlara ve çevresine yönelik toplamda 90 şikayet içerikli yorum yapılmış. Yapılan şikayetlerin 27 tanesi "çevre kirliliği"; 34 tanesi "alandaki tesisler", 26 tanesi "tanıtım" ve 3 tanesi de alanı ziyaret eden ziyaretçilere yönelik şikayetlerdir. Çevre kirliliğine yönelik şikayetler ağırlıklı olarak kanyon tabanından akan derenin tam ıslah edilmemiş olması, kanalizasyonlar sebebiyle çevreye kötü koku saçması, bölgeye gelen ziyaretçilerin cam terasa girerken giymek zorunda oldukları galoşların etrafa dağılmış olması gibi ortaya çıkan kirlilik sebepli şikayetlerdir. Örneğin bu hususla ilgili yapılan yorumların bir tanesinde "çok üzüldüğüm bir konu var ki Ulubey kanyonlarına turistik amaçlı bungalow evler yapılmış, ancak evlerin kanalizasyonları borular ile kanyona akıtılıyor", bir başka yorumda "temizlik, hijyen açısından maalesef çok beceriksizsiniz. Ortalıktaki pet şişeler, etrafa saçılan galoşlar,

kağıtlar vb." ifade edilmiştir. Ziyaretçilerin kanyon bölgesindeki tesislerle ilgili şikayetlerine bakıldığında tesislerin sayısal olarak hem de hizmet kalitesi olarak yetersizliklerine yönelik şikayetler oldukları görülmektedir. Ziyaretçilerin ağırlıklı olarak tesislerdeki kötü hizmet kalitesinden, servis personelinin müşterilerle olan iletişimlerinden, ilgisizliklerinden ve kötü davranışlarından şikayetçi oldukları görülmektedir. Örneğin yapılan yorumların bazılarında "Garsonlar çok saygısız, mutlaka tok gidin, para kazandırmayın, kanyon manzarasında bir şeyler yiyip içelim dedik, ama yanımıza uğrayıp sipariş alma zahmetinde bulunan olmadı, 20 dk oturduktan sonra çıkıp gittik", "çevresinde satış üniteleri, cam teras, lokanta var ama satıcılar hiç güler yüzlü değil" vb şikayetlerin var olduğu görülmektedir.



Şekil 4: Ziyaretçilerin Ulubey Kanyonlarına Yönelik Şikayetlerinin Kodlu Bölüm Sayısına Göre Sınıflandırması- Kod-Alt kod Modeli

Ziyaretçilerin bölge tanıtımıyla ilgili yaptıkları şikayet içerikli yorumlar genel olarak bölgenin ulusal ve uluslararası düzeyde eksik olduğunu düşündükleri tanıtımına yöneliktir. Sonrasında bölgeye ulaşım gerekli olan yön levhalarının yetersiz olması, googlemap, yandex haritalar vb küresel yön bulma programlarında yol tariflerinin güncel olmaması, yörede çalışan personelin yöreyle ilgili bilgisizliğine yönelik şikayetler gelmektedir. Tanıtımla ilgili şikayet yorumlarından bir kaçına bakıldığında "yollara ve çevrede tanıtıcı reklam, afiş vb tanıtım yok, kanyonun en can alıcı yeri olan cam terastaki görevli bile kanyon ve çevresi hakkında yeterli bilgiye sahip değil", "Türkiye'de böyle bir yer olduğunu bilmiyordum, maalesef tanıtım eksikliği" gibi şikayetlerin olduğu görülmektedir

Ziyaretçilerin az da olsa diğer ziyaretçilerle ilgili şikayetlerine de rastlanmaktadır ve bu şikayetlerin içerik olarak genellikle çevreyi kirletmeleri ve yörede başkalarını rahatsız edecek düzeydeki davranışlarıdır. Örneğin, " biraz da

içecek işletmeleri, yöresel ürünlerin satışının yapıldığı hediyelik eşya satıcıları yönelik bilgilendirici yorumlar olduğu görülmektedir.

SONUÇLAR

Sahip olduğu coğrafi yapılar sebebiyle birçok doğal güzelliğe sahip olan Türkiye'nin batısında İç Ege'de Uşak il sınırları içinde yer alan ve Türk turizmüne yeni kazandırılan doğal güzelliklerden biri de Ulubey Kanyoları Tabiat Parkı'dır. Söz konusu doğal güzelliğin turizmde sürdürülebilir olması için gerekli olan temel unsurlardan biri de alanı ziyaret eden ziyaretçilerin memnuniyet düzeylerinin en yüksek düzeyde tutulabilmesidir. Kanyonları ziyaret eden yerli veya yabancı turistlerin memnuniyet düzeylerini en üst düzeyde tutulabilmesi, karşılaştıkları olumsuzlukların tespit edilip ortadan kaldırılmasıyla mümkün olabilmektedir. Bu tespit de ziyaretçilere yönelik yapılacak nicel veya nitel araştırmalarla gerçekleştirilmektedir.

Bu çalışmada söz konusu kanyonları ziyaret eden ziyaretçilerin, dünyada en çok kullanıcıya sahip bir seyahat uygulaması olan, TripAdvisor.com adresindeki yorumlarının içerik analizi yapılarak, ziyaretçiler açısından kanyon ve çevresinin olumlu, olumsuz, eksik yönleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Nitel bir veri analizi paket programı kullanılan araştırmada toplamda kanyonlarla ilgili 181 yoruma yapılan içerik analizinde yorumlar, "memnuniyet düzeyi", "tavsiye", "şikayet" ve "diğer" yorumlar olmak 4 temel tema altında gruplandırılmış ve kodlanmıştır.

Analiz sonucunda ortaya çıkan sonuçlardan en dikkat çekicilerine bakıldığında, ziyaretçilerin çoğunluğunun kanyonları beğendiği ve ziyaretten memnun kaldığı, daha çok kanyonun daha sonra ziyaret edecek potansiyel ziyaretçilere mutlaka görülmesi gerektiği yönünde, kanyon yönetimine alanda fiziksel imkanların ve rekreatif etkinliklerin artırılması ve tanıtımının yapılması hususunda daha etkin davranılması yönünde tavsiyelerin dile getirildiği görülmektedir. Ayrıca, ziyaretçiler tarafından en çok şikayet edilen noktaların, alandaki tesislerin kötü hizmet kalitesi ile kanyon ve civarında görülen insan kaynaklı çevre kirliliği olduğu ve bölgenin tanıtım açısından yetersiz olduğu hususunda yazılan yorumların olduğu görülmektedir. Kanyonlarla ilgili yazılan memnuniyet, tavsiye ve şikayet içerikli yorumların yanında bölge ile ilgili tanıtıcı bilgi veren yorumların çoğunluğunda kanyon ve çevresindeki antik kentler, mimari yapılar gibi diğer turistik çekiciliklerden bahsedildiği görülmektedir.

Çalışmada elde edilen bulgular ışığında kanyon yönetimine (Uşak Valiliği, İl Kültür Turizm Müdürlüğü, Uşak Orman ve Su İşleri Müdürlüğü, Ulubey Kaymakamlığı, Ulubey Belediye Başkanlığı) şu tavsiyelerde bulunulabilir;

- Ulusal ve yabancı medyada yapılacak tanıtım kampanyaları (medya, sosyal medya vb ile bölgenin tanınırlığının artması gereklidir.

- Kanyon tabanından akan dere suyunun temiz tutularak (sanayi atıklarının dere güzergâhından çıkarılarak ve arıtma tesislerinin sayılarının artırılarak), ziyaretçilerin bahsettiği kötü görüntü ve kokunun ortadan kaldırılması gereklidir.

- Kanyon bölgesindeki galoş, poşet veya pet şişeler sebebiyle ortaya çıkan çevre kirliliğini ortadan kaldırmak için gelen ziyaretçileri uyaran uyarı levhaları konulması ve güvenlik ekibinin daha da etkin çalıştırılması gereklidir.

- Alanda görevli personelin bölge hakkında ziyaretçilere genel de olsa bilgi verebilecek düzeyde eğitilmesi gereklidir. (Bu eğitim bölgedeki Ulubey Meslek Yüksekokulu Turizm ve Seyahat Hizmetleri Bölümü öğretim elemanları tarafından verilebilir)

- Alandaki yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personele müşteri iletişimi, servis teknikleri ve uygulaması vb konularda eğitim verilerek daha bilinçli hale gelmeleri sağlanarak, işletmelerin hizmet kaliteleri artırılabilir.

Çalışmayla ilgili turizm akademik camiasına daha sonraki çalışmalar için şu öneride bulunulabilir; Ulubey İlçesi'nin kültür turizm potansiyeli kapsamında Blaundus Antik Kenti ile Pepouza Antik Kenti ziyaretçi memnuniyetine yönelik nitel ve nicel araştırmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Algür, S. ve Çivici, Ö. E. (2015). Turistlerin Alanya destinasyonundaki çekiciliklere yönelik görüşlerinin TripAdvisor.com sitesindeki yorumlara göre değerlendirilmesi. 1. Eurasia International Tourism Congress: Current Issues, Trends and Indicators (EITOC-2015). 28-30 May 2015 / Turkey.
- Anadolu Ajansı. (2019). Ulubey Kanyonu için "milli park" projesi <https://www.aa.com.tr/tr/pg/foto-galeri/ulubey-kanyonu-icin-milli-park-projesi-06.11.2019'da-erisilmistir>.
- Büyüköztürk, Ş. (2012). Örneklem Yöntemleri, <http://w3.balikesir.edu.tr/~msackes/wp/wp-content/uploads/2012/03/BAY-Final-Konulari.pdf>, Erişim tarihi: 06.11.2019.
- Cenni, I. & Goethals, P. (2017). Negative hotel reviews on TripAdvisor: A cross-linguistic analysis, *Discourse, Context & Media*, 16: 22-30.
- Cohen, J. (1960). A Coefficient Of Agreement For Nominal Scales. *Educational and Psychological Measurement*, 20 (1), 37-46.
- Çetinsöz, B. C. ve Temiz, G. (2018). Sürdürülebilir Kültür Turizmi Bağlamında Anemurium Antik Kentinin Değerlendirilmesi. The Second International Congress On Future Of Tourism: Innovation, Entrepreneurship And Sustainability (Futourism 2018) 27-29 September 2018 - Mersin/TURKEY.
- Erdem, B., Gezen, T., (2014). Turizm İşletmelerine Yönelik İş İlanlarının İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (21): 19-42.
- Eren R. ve Çelik M. (2017). Çevrimiçi Gastronomi İmajı: Türkiye Restoranlarının TripAdvisor Yorumlarının İçerik Analizi, *Turizm Akademik Dergisi*, 4 (2): 121-138.
- Erkılıç, E. Kılıç, G., Pelit, E. ve Kılıç, İ. (2016). Çamlıhemşin'deki Çekiciliklere Yönelik Ziyaretçi Görüşlerinin Seyahat 2.0 Uygulamaları Üzerinden Değerlendirilmesi: TripAdvisor.Com Örneği. I. Ulusal Alternatif Turizm Kongresi, 07-09 Nisan 2016, Erzincan.
- Eşitti, Ş. ve Işık, M. (2015). Sosyal Medyanın Yabancı Turistlerin Türkiye'yi Tatil Destinasyonu Olarak Tercih Etmelerine Etkisi. *Dergi Karadeniz*. 27, 11-30.

- Ezzatirad, H. (2014). Ağızdan Ağıza Pazarlamanın Müşteri Satın Alma Karar Sürecinde Etkisi: Ankara'daki Devlet Üniversitelerinin İktisadi ve İdari Bilimler Fakülteleri Öğrencileri Arasında Bir Uygulama. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Ankara.
- Google.com(2019).Uşak Ulubey Kanyonlarına tur Düzenleyen Acenteler ve Turları. https://www.google.com/search?rlz=1C1TEUA_enTR825TR825&ei=YLvCXbGwCNGMlwSj8KuQAg&q=ulubey+kanyonlar%C4%B1+tur&oq=ulubey+kanyonlar%C4%B1+tur&gs_l=psy-ab.3...36423.38004..39606...0.2...0.123.242.0j2.....0....1..gws-wiz.....0i71.9tmBmi5WARc&ved=0ahUKEwix4P78ydXlAhVRxoUKHSP4CiIQ4dUDCA&uact=5 06.11.2019 tarihinde erişilmiştir.
- Günel, V., Alaeddinoğlu, F. ve Şahinalp, M. S. (2009). Türkiye'ye Yönelik Kültürel Turizm Turları ve Başlıca Güzergâhlar. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(1):275 -298
- Haberturk.com (2019). Şahinkaya Kanyonu'na Turist Akını <https://www.haberturk.com/samsun-haberleri/71024653-sahinkaya-kanyonuna-turist-akini> 06.11.2019 tarihinde erişilmiştir.
- Hurriyet.com.tr(2019). Türkiye'nin en büyüklerinden... Yerli ve yabancı turist akın ediyor <http://www.hurriyet.com.tr/galeri-turkiyenin-en-buyuklerinden-yerli-ve-yabanci-turist-akin-ediyor-41285063/4> 06.11.2019 tarihinde erişilmiştir
- İbret, B. Ü. ve Cansız, E. (2016). Kanyon Turizmi ve Ekoturizm Açısından Değerlendirilmesi Gereken Bir Yöre: Küre Ersizlerdere-Karacehennem Kanyonu. Marmara Coğrafya Dergisi, 34:107-117.
- İnaner, H. ve Küçükçelen, İ. D. (2009). Uşak-Ulubey Kanyonun ve Çevresinin Jeopark ve Jeoturizm Potansiyeli, Ulusal Bildiri, Yayın Yeri: 62. Türkiye Jeoloji Kurultayı (13.04.2009 -17.04.2009) Bildiri Kitabı.
- Köroğlu, Ö., Dumanlı,Ş., Şalk, S., İnanır, İ., Gürsoy, H. Karataş Bahar, A.ve Özgöller. G. (2017). Müzelere Yönelik Olumsuz Kullanıcı Güdümlü İçerik Çözümlemesi: TripAdvisor.Com Örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4 (3): 29-48
- Miguéns, J., Baggio, R. And Costa, C. (2008). Social Media And Tourism Destinations: TripAdvisor Case Study. Proceedings Of The IASK International Conference On „Advances In Tourism Research“, At Aveiro, Portugal, Volume: 194-199, <http://www.iby.it/turismo/papers/baggio-aveiro2.pdf>. 19.05.2019 'da erişilmiştir.
- Ntv.com.tr(2019). Ulubey Kanyonu'nda milli park hazırlığı (Dünyanın en uzun ikinci kanyonu). <https://www.ntv.com.tr/sanat/ulubey-kanyonunda-milli-park-hazirligi-dunyanin-en-uzun-ikinci-kanyonu,6VKsxU358EufK0FQZa2JJA> 06.11.2019 tarihinde erişilmiştir.
- O'Connor, P. (2008). User-Generated Content and Travel: A Case Study on TripAdvisor.Com. In: O'Connor P., Höpken W., Gretzel U. (eds) *Information and Communication Technologies in Tourism 2008*. Vienna: Springer.
- Orman ve Su İşleri Bakanlığı (2014). Uşak İli, Ulubey İlçesi Ulubey Kanyonu Tabiat Parkı Yangın Eylem planı.

- <http://bolge5.ormansu.gov.tr/5bolge/haberler/YanginEylemPlani/ULUBEYKANYONUTP.pdf> 'den 10.05.2019 tarihinde indirilmiştir.
- Ören, V.E. ve Şahin, T. (2014). Alternatif Turizm Kapsamında Uşak-Ulubey Kanyonu'nun Swot Analizi, *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, 3(7):1-14
- Sabah.com.tr (2019). Muğla'nın Seydikemer ilçesindeki Saklıkent Kanyonu'na ziyaretçi akını! <https://www.sabah.com.tr/galeri/ekonomide-bugun/muglanin-seydikemer-ilcesindeki-saklikent-kanyonuna-ziyaretci-akini/7> 06.11.2019 tarihinde erişilmiştir.
- Sarıışık, M. ve Özbay, G. (2012). Elektronik Ağızdan Ağıza İletişim Ve Turizm Endüstrisindeki Uygulamalara İlişkin Bir Yazın İncelemesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*. 8 (16), 1-22.
- Subaşı, M. ve Okumuş, K. (2017). Bir Araştırma Yöntemi Olarak Durum Çalışması, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (2), 419-426.
- Sü Eröz S. Ve Doğdubay M., (2012). Turistik Ürün Tercihinde Sosyal Medyanın Rolü Ve Etik İlişkisi, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27, 133-157
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenirlik ve Geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- TDK. (2019). *Güncel Türkçe Sözlük*. <http://sozluk.gov.tr/>
- Tham, A., Croy, G. & Mair, J. (2013). Social Media in Destination Choice: Distinctive Electronic Word-of-mouth Dimensions, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 30(1-2): 144-155
- TripAdvisor.com (2019). <https://TripAdvisor.mediaroom.com/TR-about-us> 'den 10.05.2019 tarihinde alınmıştır.
- Tuncer, N. ve Aksoy, A. B. (2017). Üniversite Öğrencileri ile Anne-Babaları Arasındaki ilişkinin Taraflar Açısından İncelenmesi: Nitel Bir Analiz, *International Journal Of Eurasia Social Sciences*, 8 (26), 176-202.
- Uşak İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2011). *Ulubey Kanyonlarının Alternatif Turizm Potansiyeli, Turizm Fiziksel Planlamasının Projesi*. <https://investinusak.gov.tr/assets/upload/dosyalar/ulubey-kanyonlarinin-alternatif-turizm-potansiyeli-turizm-fiziksel-planlamasi-projesi-arastirma-raporu.pdf> 'den 10.05.2019 'da indirilmiştir.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (9. Genişletilmiş Baskı). Ankara: Seçkin Yayınevi.

Content Analysis of Visitor Comments on Social Media for Uşak Ulubey Canyons: Case of TripAdvisor.com

Serkan AYLAN

Karamanoğlu Mehmetbey University, School of Applied Sciences, Department of Recreation Management,
Karaman/Turkey

Extensive Summary

Which is surrounded by sea on three sides, Turkey is a country with a significant share of the world tourism. But mainly from Sejour (sea-sun-sand trio) formed mass (mass) is observed that the change in tourist demand of foreign visitors coming to Turkey is dominated by tourism. For example, the interest of domestic and foreign tourists coming from industrialized, crowded, noisy, stifling cities, as well as being unexplored or unrecognized, unspo It has begun to shift to destinations that are few, quiet, calm and have natural beauties that rest people. The addition is usually 31 March and 31 October occurred between the date and that in order to spread to all the years of why seasonality is hosting the tourist season, sea-sand-sun to create an alternative to mass tourism, a trio of new types of tourism in Turkey to the Turkish tourism.

When the geographic resources of Turkey (geographical location, with its climate and natural vegetation, landforms, rivers, lakes and cultural wealth) is considered with in the context of alternative tourism, It's seen that Turkey has a wide range of alternative tourism potential (Ören ve Şahin, 2014:2). One of these alternative tourism types is canyoning. One of the canyons formed by the erosion of the valleys by the rivers for many years is the Ulubey Canyons, which are within the boundaries of the Ulubey district of Uşak province and become a national park. Ulubey Canyons, which were introduced to tourism in 2014, attract tourists from Turkey and abroad, mostly in summer months. Ulubey Canyons, which have become more interesting with the deployment of the glass terrace which is fixed to a high point on the canyon and made of unbreakable glass material, has become a popular visit point that has started to take place in unity or package tours of domestic travel agencies in recent years. Ensuring the sustainability of the new destinations provided for tourism is related to the continuity of the flow of tourists to that destination and to the satisfaction of the tourists coming directly to the region. One of the basic elements necessary for the sustainability of this natural beauty in tourism is to keep the satisfaction level of the visitors visiting the area at maximum level. It is only possible to keep the satisfaction levels of the local or foreign tourists visiting the canyons at the highest level by identifying and eliminating the negativities they face. This determination can be made through quantitative or qualitative researches for visitors.

In the first quarter of the 21st century, the concept of social media, which emerged with the use of technology such as Web 2.0 on the Internet, emerged as an effective platform for the marketing of tourism destinations (Sü Eröz ve Doğdubay, 2012: 153). One of the world-famous and popular online sharing platforms is TripAdvisor. In this

study, the comments written by local and foreign tourists visiting Ulubey Canyons on TripAdvisor website were subjected to content analysis.

Methodology

The purpose of this research is to determine the positive, negative and deficient sides of the region by analyzing the comments of the visitors who visit the canyons on the TripAdvisor.com website about the Ulubey Canyons located in Uşak Province. The data of the study was drawn from the TripAdvisor travel site (O'Connor, 2008; Köroğlu et al., 2017: 33), which constitutes the largest online network of traveling consumers.

First of all, from October 2013 to June 2019, all the comments on the link to TripAdvisor.com have been transferred to Word, corrected spelling and spelling errors in the words, comments made in English, German, French and Russian languages other than Turkish through Google Translate Translated into Turkish. Afterwards, 181 comments were subjected to content analysis which is one of the qualitative research methods. In this method, the frequency of certain motifs of the material (lines, values, similar subjects, etc.) forms the basis of the analysis. visual elements such as symbols, dimensions or colors can also be utilized. (Erdem ve Gezen, 2014:24; Çetinsöz ve Temiz, 2018: 121; Köroğlu vd,2017:34). MAXQDA 18 program was used to analyze the data. Some of the sentences and paragraphs according to the examination questions are coded and conceptualized by separating them into common features within a general framework. The findings obtained from the interviews were then arranged and defined according to the thematic coding.

Results

In this study, content analysis of the comments of the visitors who visit these canyons on TripAdvisor.com, a travel application with the most users in the world, is tried to determine the positive, negative and missing aspects of the canyon and its surroundings. In the study, a qualitative data analysis package program was used, and in total 181 comments on canyons were grouped and coded under 4 main themes: content satisfaction, "recommendation", "complaint," and "other" comments.

The most striking results of the analysis revealed that the majority of visitors liked the canyons and were satisfied with the visit, that more visitors to the canyon should visit the canyon later, that the physical management of the canyon management should be increased and promoted more effectively. the most frequently mentioned points that the visitors are complaining about are the poor service quality of the facilities in the area and the human-caused environmental pollution seen in and around the canyon, and that the region is insufficient in terms of publicity, and in the majority of comments, other tourist attractions such as the canyon and its surrounding ancient cities and architectural structures information.