

Turgut TÜRKOĞLU

turgut.turkoglu44@gmail.com, Malatya-Türkiye

ORCID: 0000-0002-9535-1908

Mahir DEMİR

mahir_1992_demir@hotmail.com, İstanbul-Türkiye

ORCID: 0000-0001-9866-4937

MALATYA İLİNİN TURİSTİK BÖLGELERİNİN ÇEVİRİMİÇİ YORUMLAR KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ: TRIPADVISOR ÖRNEĞİ

Özet

Bu araştırmanın amacı, Malatya ilinin turizm değeri taşıyan ve turizme açılan bölgelerinin, ziyaretçilerin yorumları kapsamında değerlendirilmesidir. Araştırmada Malatya ilinin turizm değeri taşıyan bölgelerini ziyaret eden ziyaretçilerin, çevrimiçi yorum sitesi olan TripAdvisor.com'da yaptıkları yorumlar incelenmiştir. 10 ve üzerine yorum alan bölgelerin incelendiği çalışmada 688 Türkçe, 50 İngilizce, 13 Fransızca, 6 Rusça, 6 Almanca, 2 Japonca ve 2 İtalyanca olmak üzere 767 yorum incelenmiştir. Yapılan yorumlar her bölge için kendi içerisinde değerlendirilmiş olup tablolar haline getirilmiştir. Elde edilen bulgular yorumlanarak Malatya ilinin turistik yapısı ve ziyaretçi görüşleri ile ilgili değerlendirmelerde bulunulmuştur. Araştırma sonucunda yorum yapan ziyaretçilerin çoğunlukla Malatya'nın turistik bölgelerine ulaşım olanakları konusunda memnun olduğu gözlemlenmiştir. Buna ek olarak Malatya ilinde yer alan turistik bölgelerin tanıtımının yeteri kadar yapılmadığı da gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Malatya, Tripadvisor, Turizm.

EVALUATION OF THE TOURISTIC SITES OF MALATYA IN THE SCOPE OF ONLINE COMMENTS: TRIPADVISOR EXAMPLE

Abstract

The purpose of this research is to evaluate the regions of Malatya which have tourism value and open to tourism with in the scope of visitors' comments. In the research, the comments made by the visitors who visit the tourism regions of the province of Malatya on TripAdvisor.com, the online review site, were examined. In the study that examined the region with 10 or more comments, 767 comments, 688 Turkish, 50 English, 13 French, 6 Russian, 6 German, 2 Japanese and 2 Italian, were examined. The comments made were evaluated for each region and turned in to tables. The findings were interpreted and evaluations were made regarding the touristic structure and visitor views of Malatya province. As a result of there search, it was observed that the visitors who commented were mostly satisfied with the transportation opportunities to the touristic regions of Malatya. In addition, as a result of there search, it was observed that the touristic regions in Malatya province were not promoted sufficiently.

KeyWords: Malatya, Tripadvisor, Tourism.

1. Giriş

Anadolu tarih boyunca birçok uygarlığa, topluma ve kültüre ev sahipliği yapmıştır. M.Ö.7000'li yıllara kadar uzanan tarihiyle uygarlık alanında tuttuğu yerin büyük önem taşıdığı bilinmektedir (Eyüboğlu, 1998: 18).

Anadolu'daki izlerini halen sürdürmekte olan tarihi ve kültürel birikimler, Anadolu'yu diğer coğrafyalara göre öne çıkaran ve zenginliğini ifade eden özelliklerindedir (İskenderoğlu, 2013: 873; Türkmen, 2012: 2). Anadolu'nun yedi coğrafi bölgesinden biri olan Doğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan ve yaklaşık on bin yıllık bir tarihe yaslanan, iki bin yıldır kendi adıyla var olan, bu süreçte dünya ve Türkiye'nin ortak mirasına önemli değerler katmış olan Malatya, ülkemizin önemli şehirlerinden birisidir. 1.241.000 hektarlık yüzölçümü, yaklaşık 800.000 nüfusu, 1'i merkez olmak üzere toplam 14 ilçe, 10 bucak, 52 belediye ve yaklaşık 500 köyüyle Malatya, tekstil ve gıda ağırlıklı sanayi sektörü, kayısı ağırlıklı tarım sektörü, sağlık ağırlıklı hizmet sektörü ile Türkiye ekonomisinde de önemli bir yere sahiptir (Gezer vd., 2011: 15).

Malatya, coğrafi bakımdan Orta Anadolu'yu, Doğu ve Güney Doğu Anadolu'ya, Batı Anadolu'yu Mezopotamya ve Mısır gibi önemli kültür-medeniyet muhitlerine bağlayan güzergahta bir kapı durumundadır (Karagöz, 2008: 299). Orta Asya ve Orta Doğu Mezopotamya'dan gelen ticari yolların kesişmesi ve batıya geçit veren birdurumda bulunması nedeniyle tarihin her döneminde stratejik bir öneme sahip olmuştur. İlk çağın ilk ticaret yolu olan, Ege kıyılarını Mezopotamya'ya bağlayan meşhur Kral Yolu'nun ve Çin'den batıya uzanan tarihî İpek Yolu'nun güneye inen bir kolunun da geçtiği yer olan Malatya; Hitit, Asur, Pers, Roma, Bizans, Selçuklu, Osmanlı ve Cumhuriyet devri uygarlıklarının tümünde önemli bir stratejik geçiş ve ticaret merkezi konumunda olmuş ve birçok ülke arasında sık sikel değiştiren bir şehir olmuştur (Aytaç, 2015: 8).

Karakaya Baraj Gölü altında kalan Cafer Höyük kazılarında elde edilen bulgulara göre Malatya'nın tarihi dokuz bin sene öncesine uzanmaktadır. Geçmiş Paleolitik Çağ'a kadar uzanan Malatya, Neolitik, Kalkolitik, Bronz çağlarında yerleşim görmüş; Hitit, Asur, Pers, Roma, Bizans, Arap, Selçuklu ve Osmanlı egemenliklerine tanıklık etmiş, Roma ve Bizans döneminde önemli bir doğu kenti olarak göze çarpmıştır (Malatya Valiliği, 2020a). Bu medeniyetler tarafından birçok tarihi yapı burada meydana getirilmiş ve günümüze kadar ulaşmıştır. Bununla birlikte şehirleşme açısından son yıllarda oldukça büyük bir gelişme göstermiş ve Doğu Anadolu Bölgesi için önemli bir merkez olmuştur. Oldukça eski tarihe sahip olması ve günümüzdeki gelişmişliği noktasında Malatya, turizm açısından (Gök ve Tuna, 2013: 3) da elverişli bir durumdadır.

Bu çalışmada öncelikle Malatya ilinin turistik bölgelerine yönelik literatür taraması yapılmıştır. Daha sonra online ziyaretçi yorumlarının yer aldığı TripAdvisor (tripadvisor.com) sitesinde Malatya'nın turistik bölgelerine yönelik yapılan yorumlar tablolar haline getirilerek incelenmiş ve yorumlanmıştır.

2. Malatya İlinin Turistik Merkezleri

Tarih boyunca birçok medeniyete ev sahipliği yapan Malatya'da turistik mekanların çok fazla olduğu görülmektedir. Araştırma kapsamında çevrimiçi yorumlar inceleneceğinden TripAdvisor.com sitesinde 10 ve üzeri yorum alan turistik bölgeler hakkında bilgiler verilmiştir.

2.1. Levent Vadisi

Vadi, Akçadağ ilçesi Levent beldesi sınırları içerisinde yer almaktadır. Malatya'ya yaklaşık 57 km uzaklıktadır (Malatya Valiliği, 2020b). Levent Vadisi, içinde bulundurduğu çok sayıda mağarayla, deniz fosilleriyle bir jeolojik- jeomorfolojik miras niteliği ve yerleşme tarihi açısından arkeolojik sit özelliği taşımaktadır (Akbulut ve Ünsal, 2012: 535). Burada yer alan mağaralar killi kireç taşlarındandır ve doğal süreçlerle oluşmuştur. Vadiyi kesen ana faya dik gelen fayların geliştirdiği çatlak sistemleri üzerinde oluşan bu karstik mağaraların neredeyse tümü daha sonra vadide yaşayan insanlar tarafından kullanılmış ve yeniden şekillendirilmiştir. Bu mağaraların oluşumu ve içlerindeki yerleşimlerin zamanına ilişkin veri yoktur. Ancak Malatya civarındaki eski yerleşimlere bakıldığında mağaralardaki yerleşimin Paleolitik Çağ'a kadar gidebileceği düşünülmektedir (Güngör vd., 2012: 322). Levent Vadisi, oluşumu ve içinde barındırdığı çok sayıda jeositiyle, kültürel yapısı ve geleneksel mimariyi koruyan köy evleriyle jeopark olma özelliğine sahip Türkiye'nin ender yerlerinden biridir (Akbulut, 2014: 34).

2.2. Arslantepe Höyüğü Arkeolojik Sit Alanı

Arslantepe Höyüğü arkeolojik sit alanı, 2014 yılı itibari ile “Büyükşehir” statüsüne sahip Malatya kenti sınırları içinde yer almaktadır. Höyük 30m. yüksekliğinde ve yaklaşık 4.5 ha genişliğinde oval biçimlidir (Restelli ve ark., 2017: 36). Arslantepe’de M.Ö. 5000 yılının sonlarından, Asur Kralı Sargon tarafından alanın işgaline kadar (M.Ö 712) kesintisiz olarak yaşamın sürdüğü tespit edilmiştir (Frangipane, 2011). Arslantepe’de yürütülen kapsamlı kazı çalışmaları sonucunda tarihsel süreç içinde yaşamı kanıtlayan birçok kültür katmanına ulaşılmıştır. Roma La Sapienza Üniversitesi finansmanlığında, Prof.Dr. Marcella FRANGİPANE kazı başkanlığında yürütülen kazı çalışmaları sonucunda; M.Ö. 3300-3000 yıllarına ait bir kerpiç saray, M.Ö. 3600-3500'lere ait tapınak, iki bini aşkın mühür baskısı, bakır-gümüş alaşımli bilezikler, altından yüzük, boncuk ve gümüş iğnelerden yapılmış süs eşyaları bulunmuştur (Frangipane, 2012). Saray kompleksi içinde ayrıca, dünyada bilinen en eski metal kılıçlar tespit edilmiştir (Frangipane ve Palmieri, 1983). Kazılar sırasında çıkarılan arslanlıkapı, 1932-1961 yılları arasında bulunan tüm eserlerle birlikte Ankara Anadolu Medeniyetleri Müzesi'nde, 1961 kazılarında sonra bulunana eserlerse Malatya Müzesi'nde sergilenmektedir (Yerel Kimlik, 2019a: 37).

Arslantepe Höyüğü, 2014 yılı itibari ile UNESCO Dünya Mirası Listesi'ne dahil edilme koşulu olan Dünya Miras Komitesi tarafından belirlenen olağanüstü evrensel değerini ölçen kriterlere sahip olması gerekçesi ile UNESCO Dünya Miras Alanları Geçici Listesi'nde yer almaktadır (Tuna, 2016: 144).

2.3. Şire Pazarı

Şire sözcüğü “üzüm ve öteki meyvelerin suyu” veya “üzüm suyu ve nişasta kaynatılarak yapılan kuru tatlıların genel adı” anlamına gelse de Malatya’da öncelikle “Kuru Kayısı Pazarı” olarak bilinmektedir. Kayısı, hasat zamanları yaş olarak tüketilse de çoğunlukla kurutulup paketlenmekte ve satışa öyle sunulmaktadır. Şire Pazarı’ndaki dükkanlardakuru kayısının yanı sıra kayısından yapılmış lokum, sucuk, döner, reçel vb. bulunabilmektedir. Ayrıca bu pazarda, yörede üretilen pekmez, Hekimhan cevizi, siyah üzüm ve bal ile başka illerden getirilen kuru ürünler satılmaktadır (Malatya Valiliği, 2020c). Şire Pazarı, şehir merkezinde oluşu, Malatya'nın tarihi camilerine yakınlığı ve ürün çeşitliliği ile misafirlerin ziyaret edebileceği bir mekan özelliği taşımaktadır.

2.4. Battalgazi Ulu Camii

İran'daki Büyük Selçuklu İmparatorluğu cami geleneğinin Anadolu'daki tek örneği olan (Arık, 1969: 141) ve 1224 yılında I. Alaeddin Keykubad tarafından yaptırılan Ulu Camii'nin mimarı Yakub Bin Ebubekir'dir. Battalgazi Ulu Camii içerisinde yer alan geometrik süslemeler, düzgün yıldız çokgenler ve çizim kuralları, çinilerin renk ve dokusundaki ahenk, simetri ile oluşturulan uyum, bordürlerdeki ayetler, tuğla ve taş işçiliğindeki ustalığın sanata dönüşümü dikkate değer bir güzelliktedir (Arslan ve Tuncel, 2018: 143). İlk yapımında minaresi bulunmayan camiye minare daha sonra eklenmiştir. Minarenin içinde bulunduğu kaysariya bölümü 14. yüzyılda yapının batı kısmına ilave edilmiştir. 13 ve 14. yüzyıllarda başlayan tamir ve ilaveler Memlûklü ile Osmanlı döneminde de devam etmiştir. Yapı günümüzde dikdörtgen planlı, tek eyvanlı, mihrap önü kubbeli ve iç avlulu bir görünüme sahiptir. Caminin orijinal ahşap minberinin üzerinde 21 kitabe yer almakta ve bu minber Ankara Etnografya Müzesi'nde sergilenmektedir (Sever,2016: 2148).

2.5. Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayı

Malatya Battalgazi ilçesinde Alaca Kapı semtinde bulunan bu kervansarayı Bosnalı Silahtar Mustafa Paşa 1637 yılında yaptırmıştır. Kervansarayla ilgili 1637- 1638 tarihli iki kitabe bulunmaktadır. Bunlardan biri kapalı kısma giriş açıklığı üzerinde, diğeri de Alacakapı Mescidi avlusuna sonradan götürülmüştür. Bu kitabe bugün Malatya Müzesi'ndedir. Restorasyon çalışmalarına kadar kısmen harap bir halde bulunan, orta avlulu, çevresi revak ve hücreli kervansaraylar grubundan olan kervansaray 5 bin 168 metrekare bir alanı kaplamaktadır (Gerçek, 2010: 63-65). 1960 yıllarında yapılan restorasyon yarım bırakılmış, 2007 yılında restorasyona Vakıflar Genel

Müdürlüğü'nce tekrar başlanmış ve 2010 yılında sona ermiştir. Kapının sağında ve solunda altışar dükkan yer almıştır. Bu dükkanların sadece iki tanesi günümüze kadar gelmiş, yapılan restorasyonla dükkanların tamamı kullanılabilir hale getirilmiştir. Giriş kısmının üst tarafında, duvar içinde merdivenle çıkılan mescidin sadece merdivenin kalıntıları kalmış, restorasyonla tamamı inşa edilmiştir (Akalin, 2010: 48-51)Malatya Beşkonaklar Etnografya Müzesi

Beş Konaklar Müzesi, önceleri Malatya'nın geleneksel sivil mimari yapılarından biriyken Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü'nün 2015 yılında aldığı kararla müze olarak kullanılmaya başlanmıştır. Kerpiçten ve iki katlı olan müzenin kanatlı kapısından hayat veya taşlık olarak adlandırılan sofaya girilir (Çalış, 2019: 313). Yan yana konakların restore edilmesiyle hayata tutundurulan geleneksel Malatya evleri; müze, restoran gibi farklı amaçlarla kullanılmaktadır. Beşkonaklar Etnografya Müzesi'ne bakıldığında alt katı avluya açılmakta ve avlu kısmında taş ürünler sergilenmektedir, üst katında ise birçok oda bulunmakta ve Malatya'ya ait yöresel ürünler sergilenmektedir.

2.6. Malatya Müzesi

1971 yılında İnönü Parkı'nda ilk müze açılmış, 1974 yılına kadar memurluk olan müze, Başbakanlık Kültür Müsteşarlığı'nın onayıyla müdürlük olmuştur. 1975 yılında yapımına başlanılan Kernek Meydanı'ndaki yeni müze binasının inşaatı tamamlanmıştır. 1978 yılından itibaren Karakaya Baraj Gölü altında kalacak yerleşimleri kurtarmak amacıyla yapılan kazılarda ortaya çıkan buluntularla daha da zenginleşen Malatya Müzesi yeni binasında 1979 yılında ziyarete açılmıştır. 1998 yılında yeni ve modern sergileme gereksinimiyle çalışmalar başlamış, 2001 yılında bir proje hazırlanarak müze modern bir görünüme kavuşturulmuştur (Malatya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2020a).

İl merkezindeki ilgi çekebilecek değerlerden biri olan Arkeoloji Müzesi'nde, Arslantepe ve Karakaya Baraj Gölü altında kalan höyüklerle diğer höyüklerde yapılan kazılarda bulunan eserler sergilenmektedir (Karataş ve Türk, 2017: 119). Zemin katın bir bölümü ve üst katın tamamı Arslantepe buluntularına ayrılmıştır. Zemin katta ayrıca Karakaya Baraj Gölü suları altında kalan ve kurtarma kazıları sonucunda Cafer Höyük, İmamoğlu, Değirmen-tepe, Piroto Höyük ve Köşkerbaba höyüklerinden elde edilen eserlerin sergilendiği bir salon oluşturulmuştur. Salonun karşısında kurtarma kazıları sırasında tespit edilen Urartu Kaya Yazıtı'nın kopyası levha halinde sergilenmiştir. Baraj salonunun bitiminde ayrı bir bölümde Darende ilçesine bağlı Yenice beldesi Maşattepe Tümülüsü buluntuları, Urartu Dönemi eserleri, cam şişeler ve sikkelerin yer aldığı vitrinlere yer verilmiştir. Ayrıca teşhir salonunun girişinde, Doğanşehir ilçesinde kaçak kazı sonrası tespit edilen ve Malatya Müzesi'nin 2007'de kurtarma kazısı ile müzeye getirilen "Otlayan Karaca" sahnesinin yer aldığı taban mozaığı de bulunmaktadır (Gözüör, 2010: 12).

2.7. Somuncu Baba Külliyesi, Tohma Kanyonu, Kudret Havuzu

Anadolu erenlerinden olan Şeyh Hamid-i Veli (Somuncu Baba, Ekmekçi Koca) Hazretleri'nin (1331-1412) kabrinin içinde olduğu yapı 14. yüzyıl eseridir. Darende ilçesinin Zaviye Mahallesi'nde bulunan bölgede çeşitli dönemlerde restorasyon çalışmaları yapılmıştır. 1960 yılında Es-Seyyid Osman Hulusi Ateş Efendi tarafından balıklı kuyularla bağlantılı olarak caminin güney tarafına balıklı havuz yaptırılmıştır. Özellikle 1990-2000 yılları arasında caminin yeni restorasyon çalışması yapılmış, caminin güney kısmındaki hazirede bulunan ahfad mezarlığının üzerindeki çatının restorasyonu yapılmış, cami giriş merdivenleri tarihi sanat ve estetiğe uygun olarak yeniden düzenlenmiştir. Çevre düzenlemesi tamamlanarak çevresi de yeniden tanzim edilmiştir. Somuncu Baba Külliyesi, mevcut dokusu ve restorasyon sonrası haliyle taş ve ahşap işçiliğinin önemli bir örneğidir. Türk-İslam sanat ve mimarisinin geçmişten bu güne gelen eserlerinin barındırmasının yanı sıra, bugünkü estetik anlayış ile de bütünlük sağlamak ve ilgi uyandırmaktadır (Kesenceli ve Tektaş, 2018: 755; Tektaş, 2019: 46-48).

Tohma Çayı Kanyonu, kentin fiziksel yapısını vurgulayan en belirgin yüzey şekillerindedir. Dik ve

yüksek yamaçlardan oluşan, başta rafting, trekking, foto safari olmak üzere doğa sporlarının yapıldığı Tohma Çayı Kanyonu, kentin dinlenme ve ziyaret alanları arasında doğal güzelliğiyle önemli bir yer almaktadır (Yerel Kimlik, 2019b: 36).

Şeyh Hamid-i Veli Somuncu Baba Külliyesi civarında Tohma Kanyonu içerisinde yer alan Kudret Havuzu, kayalıklardan kaynayan suyun farklı derinliklerdeki 3 havuzu doldurmasıyla oluşmaktadır. Tohma Irmağı'ndan ayrı olarak farklı bir kaynaktan gelen ve termal özellikler içeren suyun sıcaklığı yılın dört mevsiminde 22 °C'dir. Havuzda her hangi bir kimyasal katkı maddesi kullanılmamakta, sürekli kaynayan su havuzları doldurduğundan devamlı yenilenmektedir. Her zaman temiz ve berrak kalan havuzda ilaçlama yapılmaması, hem sağlık açısından olumlukarşılanmakta hem de yüzme esnasında göz, burun ve ağza gelen sular sebebiyle rahatsızlık vermemektedir (Somuncu Baba Türbesi, 2020).

2.9. Günpınar Şelalesi

Darende ilçesine 8 km mesafedeki Günpınar köyündedir. Şelalenin suyu, üç kademe halinde, yaklaşık 40 m yükseklikten dökülmektedir. Şelalenin sol tarafında ana dereден bağımsız olarak gelen kaynak suyu kış mevsiminde donarak şelaleyi adeta Pamukkale'ye benzetmektedir. Su kaynağı güzergâhına doğru yaklaşık 1,5 km uzunluğundaki doğal yürüyüş parkuru, doğanın güzelliğini izlemeye gelen ziyaretçilere aynı zamanda zevkli bir dağ yürüyüşü imkanı da sunmaktadır (Malatya Kent Rehberi, 2013: 73). Günpınar Şelalesi ve çevresi gibi doğal ortamlar insanları dinlendirici, rahatlatıcı ve farkında olmadan tedavi edici bir özellik taşır (Arınç, 2002: 12).

Malatya, yukarıda yer verilen başlıkların dışında Girmana Vadisi, İspendere Şifalı Suları, Sultansuyu Harası, Yeni Cami, Medişeyh Camii, Fotoğraf Makinası Müzesi, Battalgazi Yaşam Müzesi, Tahtalı Hamam Müzesi, Malatya Kültür Evi, Bakırcılar Çarşısı, Onar Kaya Mezarları ve birçok cami, mezar, anıt, köprü, konak, kilise, kanyon gibi doğal güzellikleri ve mirasları ile turizm açısından önemli kaynaklara sahiptir. Bu araştırmada, Malatya'nın turistik bölgeleriyle ilgili TripAdvisor.com sitesinde 10 ve üzeri yorum alan bölgeler araştırmaya dahil edilip bu bölgeler hakkında yukarıda bilgi verilmiştir. Araştırmanın sonraki bölümünde, bu bölgelere yönelik yorumlar incelenerek yorumlanmıştır.

3. Yöntem

Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle birlikte insanlar yapmak istedikleri seyahatler ya da seyahatleri sırasında gitmek istedikleri işletmeler hakkında daha fazla bilgi elde etmekte ve yaşadıkları deneyimlerini paylaşma imkânına sahip olmaktadır. Bu eğilim sonucunda ziyaretçiler geleneksel bilgi kaynakları yerine arama motorlarını ve sosyal ağları bilgi kaynağı olarak kullanmaya başlamıştır. Özellikle internet ortamındaki çevrimiçi yorum sitelerinde yer alan olumlu ve olumsuz ziyaretçi yorumları bireylerin karar verme ve satın alma davranışlarını etkilemektedir (Erdem ve Yay, 2017: 227; Eren ve Çelik, 2017: 122). Yorumlarında herhangi bir pazarlama kaygısı bulunmamasından dolayı deneyimli tüketicilerin bilgi ve yorumları, işletme tarafından sunulan bilgidен daha güvenilir ve inandırıcı bulunmaktadır (Kutluk ve Arpacı, 2016: 371). Kullanıcıların oteller, restoranlar, destinasyonlar hakkında bilgi ve alternatifler edinmesine, destinasyonları incelemelerine olanak tanıyan, gezginlerin seyahatlerini planlamak için diğer gezginlerin incelemelerine güvendiği ya da en azından onların karar ve görüşlerinin yardımcı olabileceği fikrine dayanan TripAdvisor da çevrimiçi ziyaretçi yorumlarının yer aldığı siteler arasında önemli bir yere sahiptir (Miguens, Baggio ve Costa, 2008: 2).

49 pazarda ve 28 dilde hizmet sunan, 859 milyonu aşkın yorum barındıran TripAdvisor (TripAdvisor, 2020), Xiang ve Gretzel (2010) 'in araştırmalarına göre, ziyaretçilerin seyahat öncesi araştırmalarında öncelik taşıyan, arama motorlarının yönlendirdiği ve turizm içerikli en popüler sayfaların başında gelmektedir. Uçak ve gemi bileti, şehir veya havaalanı konumuna göre araç kiralama, şehir şehir oteller, restoranlar ve gezilecek yerler, yapılacak faaliyetler hakkında bilgi edinme, her işletme ve bölge için yıldızlama sistemine göre fikir edinme,

işletmelerin ve destinasyonların olumlu-olumsuz yanlarını, tesislerin sunduğu imkanları bulma, görsellerine ulaşma, farklı fiyat alternatifleri edinme, diğer ziyaretçilerin tavsiyelerinden yola çıkarak "Travellers' Choice" ile bir tavsiye listesi oluşturabilme imkanı sunmaktadır.

Araştırmanın temelini oluşturan Malatya turizmi ile ilgili daha önceki çalışmalar incelendiğinde Topsakal'ın (2019) "Arslantepe Höyüğü Tripadvisor Çevrimiçi Yorumlarının İçerik Analizi İle İncelenmesi" başlıklı çalışmada Arslantepe Höyüğü ile ilgili ziyaretçi yorumlarının incelendiği görülmüştür. Bu çalışmada ise Malatya ilinin turizm potansiyeli taşıyan bölgelerinin ziyaretçilerin yorumları kapsamında değerlendirilmesi ve o bölgeye yönelik yatırımları/ çalışmaları ziyaretçilerin memnuniyeti doğrultusunda değerlendirmek, misafir beklentilerini karşılayabilme düzeylerini incelemek amaçlanmıştır. Malatya turizminin ziyaretçi görüşleri doğrultusunda incelenmesi, ziyaretçi memnuniyet düzeyinin ortaya konulması, turistik bölgelerdeki işletme, tesis ve diğer olanakların hizmet, temizlik, çevre düzenlemesigibi çeşitli açılardan değerlendirilmesi, kısacası Malatya'daki turizm bölgelerinin, turizm faaliyetlerinin, tesislerin işleyiş sürecinin ziyaretçiler açısından değerlendirilmesi, sonraki çalışmalar için bir karşılaştırma ve Malatya turizminin ne yönde ilerlediğini belirleme imkanı sunacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda TripAdvisor sitesinde yer alan yorumlar incelenmek üzere nitel araştırma yöntemlerinden biri olan içerik analizi yöntemi kullanılarak veriler toplanmış, ikincil veri olarak Malatya şehrinin turistik bölgelerine gelen ziyaretçilerin Tripadvisor.com sitesinde yaptıkları yorumlardan faydalanılmıştır. Malatya şehrinde öne çıkan ve Tripadvisor.com sayfasında 10'un üzerinde yorum yapılan turistik bölgelere yönelik kaynak taraması yapılarak araştırmanın birinci bölümü, ardından Tripadvisor.com sitesinde yapılan yorumlardan faydalanılarak araştırmanın ikinci bölümü oluşturulmuştur. İlgili yorumlar, her bölge için ayrı ayrı değerlendirilmiş ve tablo olarak gösterilmiştir. Ziyaretçi yorumları incelenirken iki ayrı bölge olan "Orduzu Pınarbaşı Mesire Alanı" ve "Orduzu Çınar Şelalesi"ne yönelik yorumların yanlış başlık altında yapıldığı görülmüştür. Yapılan yorumların ilgili bölgeler için olmaması, değerlendirmeyi olumsuz etkileyebileceği için her iki bölgenin de araştırmaya dahil edilmemesi uygun görülmüştür. Ziyaretçi yorumları bölgelere göre değerlendirilirken Arslantepe Höyüğü için yapılan yorumlar "Arslantepe Ören Yeri" ve "Arslantepe Höyüğü" olarak iki farklı başlık altında yapılmıştır. Her iki başlık altında yapılan yorumlar birleştirilerek "Arslantepe Höyüğü Arkeolojik Sit Alanı" başlığıyla değerlendirilmiştir. Ayrıca Somuncu Baba Külliyesi içerisinde yer alan Tohma Kanyonu ve KudretHavuzu için farklı başlıklar altında yorum yapıldığı görülmüştür. Belirtilen üç bölge için yapılan yorumlar " Somuncu Baba Külliyesi, Kudret Havuzu ve Tohma Kanyonu" başlığı altında tablo haline getirilerek incelenmiştir. Yapılan yorumların yanı sıra ziyaretçilerin ziyaret ettikleri bölgeye yönelik genel görüşünü belirten puanlamaları, sitede verildiği şekilde beşli dereceleme (Berbat - Kötü - Ortalama - Çok İyi - Mükemmel) olarak tablo halinde verilmiştir. Ancak ziyaretçilerin puanlama listesinde yer alan "Berbat" ifadesi, akademik ifadeye daha uygun olacağı düşünüldükçe "Çok Kötü" olarak değiştirilmiştir. Böylece Kasım 2020 tarihi itibariyle Malatya ilinin turistik ve turizm potansiyeli taşıyan bölgeleri arasından 10 ve üzeri yorum bulunan 9 bölge için yapılan 688 Türkçe, 50 İngilizce, 13 Fransızca, 6 Rusça, 6 Almanca, 2 Japonca ve 2 İtalyanca olmak üzere 767 yorum incelenmiştir. Her bölge kendi içerisinde incelendikten sonra yorumlar bir araya getirilerek tablo halinde birleştirilmiş ve Malatya ilinin turizm yapısı, ziyaretçi yorumları kapsamında yola çıkarak değerlendirilmiştir.

4. Bulgular

Bu kısımda yer alan tablolar, her bölge için ayrı ayrı düzenlenmiştir. Tablolardaki ifadeler her bölgenin genel özelliklerine ve ziyaretçi yorumları arasındaki tekrarlanma sıklığına göre belirlenmiştir. İfadeler, bölgelere göre değişiklik göstermekle birlikte genel hususlar benzer başlıklarla değerlendirilmiş ve her bir yorumda yer alan görüşler, belirlenen değerlendirme kriterleri doğrultusunda ayrı ayrı incelenmiştir. Her bölge için benzerlik taşıyan ifadelerin kapsamı şu şekilde belirlenmiştir;

Hizmet kalitesi; gerek bölgede gerekse bölgedeki tesislerde görevli personelin hizmet kalitesi,

misafirperverliği, ziyaretçiye yaklaşımı

Doğal peyzaj güzelliği; Bölgenin sahip olduğu doğal (tabii, tabiat) güzelliği

Kültürel peyzaj: Bölgenin tarihi dokuya sahip olması ve ziyaretçilerin bu dokuyu hissedebilmesi

Çevre düzenlemesi; Bölgedeki çevre düzenlemesi, çevre temizliği, ziyaretçilerin dinlenebilmesi ve vakit geçirebilmesi için gerekli imkanların sunulması

Üstyapı; Bölgedeki sosyal tesis, lavabo gibi ziyaretçilerin ihtiyaç duyabileceği imkanların mevcut olup olmadığı değerlendirilmiştir.

Bu kapsamda Malatya ilindeki turistik bölgeleri ziyaret eden ziyaretçilerin yorumlarına yönelik değerlendirmeler aşağı verilmiştir.

Tablo 1'de Malatya Müzesi ile ilgili 18 Türkçe, 6 İngilizce, 1 Almanca, 1 Fransızca, 1 Rusça olmak üzere yapılan 27 yorumun değerlendirmesine yer verilmiştir.

Çok Kötü	Kötü	Ortalama	Çok İyi	Mükemmel
-	-	5	12	10
		Olumlu	Olumsuz	
Arslantepe		9	-	
Sunulan Materyaller		7	11	
İlgi Çekici		7	2	
Tavsiye Edilme		8	-	
Ulaşım		2	-	

Tablo 1. Malatya Müzesi'ne Yönelik Ziyaretçi Yorumlarının Değerlendirmesi

Şehir merkezinde yer alan müzeye ulaşım kolaylığı ziyaretçiler için olumlu izlenim bırakmaktadır. Arslantepe kazılarında çıkarılan kimi kalıntıların Malatya Arkeoloji Müzesi'nde yer almasından dolayı 9 yorumda, müze gezilirken "Arslantepe Höyüğü (ören yeri) ile birlikte değerlendirilmesi" tavsiye edilmiştir. Bu durum, iki bölge arasında ilişki sağlamakta ve iki bölgenin de gezilmesi için ziyaretçileri teşvik edebilmektedir. 7 farklı yorumda müzenin ilgi çekici olduğundan bahsedilmesine rağmen 11 yorumda Malatya gibi tarihi ve kültürel zenginliğe sahip bir şehir için küçük ve yetersiz bir müze olduğu, geliştirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Tablo 2'de Beşkonaklar ile ilgili 25 Türkçe, 1 İngilizce ve 1 Fransızca olmak üzere yapılan 27 yorumun değerlendirmesine yer verilmiştir.

Çok Kötü	Kötü	Ortalama	Çok İyi	Mükemmel
-	-	4	10	13
		Olumlu	Olumsuz	
Fiyat		1	-	
Sunulan Materyaller		1	1	

Mimari Ögeler	4	-
Otopark	1	-
Tanıtım	-	1
Kültürel Peyzaj	1	-
Tavsiye Edilme	5	-
Ulaşım	2	-
Ürün Kalitesi	1	-

Tablo 2. Beşkonaklar'a Yönelik Ziyaretçi Yorumlarının Değerlendirmesi

Tablo 2'ye bakıldığında Beşkonaklar ile ilgili yapılan yorumlarda tarihi binanın başarılı şekilde restore edildiğinden, tarihi bir dokuya sahip olduğundan, müze içerisinde yer alan eşyaların neler olduğundan bahsedilmiş ancak içeriğin yeterince zengin olmadığı belirtilmiştir. İçerideki tanıtımın yetersiz olduğu, Malatya'nın tarihini yansıtması için ürünlerin yanı sıra daha fazla görsel unsura yer verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Ulaşımın kolaylığı ve konakların tarihi, doğal yapısı ziyaretçiler tarafından olumlu karşılanmıştır. Ayrıca müzenin yanında yer alan bir konakta restoran işletmesinin olması, ziyaretçilerin dinlenebilmesi ve ihtiyaçlarını giderebilmesi için kolaylık sağlamaktadır. Müzeyle ilgili genel değerlendirmeye bakıldığında bütün ziyaretçilerin "Ortalama" ve üstü puan verdiği görülmektedir.

Tablo 3'de Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayı ile ilgili 57 Türkçe, 5 İngilizce, 1 Fransızca olmak üzere yapılan 63 yorumun değerlendirilmesine yer verilmiştir.

Çok Kötü	Kötü	Ortalama	Çok İyi	Mükemmel
2	5	1	24	31
		Olumlu		Olumsuz
Atölyeler		6		1
Çevre Düzenlemesi		4		2
Hizmet Birimleri		1		2
Restorasyon		19		8
Kültürel Peyzaj		16		4
Tavsiye Edilme		15		3
Ulaşım		6		-
Üstyapı		7		4

Tablo 3. Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayı'na Yönelik Ziyaretçi Yorumlarının Değerlendirmesi

Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayı ile ilgili yapılan yorumlar arasında restorasyonun, kültürel peyzaja sadık kalınarak başarılı bir şekilde yapıldığı, restorasyon işleminden sonra ilgi gördüğü bir çok defa belirtilmiştir. Restorasyon çalışmasının 19 farklı yorumda başarılı görülmesine karşılık 8 yorumdaysa restorasyon sonrasında da yeterli bir çekicilik olmadığı, bölgede ilgi çekecek yeterli görselliğin ve sosyal tesisin bulunmadığı, restorasyon işlemiyle tarihi dokunun zedelendiği, modern bir yapı haline geldiği de olumsuz görüşler arasında yer almaktadır. Ayrıca "hizmet birimleri" başlığıyla değerlendirilen, kervansarayın içerisinde bulunan nikah salonunun ve düğün dış

çekimi için gelenlerin oradaki dokuya zarar verdiği, bu görüntünün beğenilmediği belirtilmiştir. Kervansaray içerisinde yer alan Osmanlı padişahları ile ilgili bilgilendirmelerin ilgi çektiği ve beğenildiği belirtilmiştir. Çevrenin temizliği, geleneksel sanat ve zanaatlarla ilgili atölyeler ve kervansaray girişindeki heykellerle ilgili olumlu yorumların geldiği görülmüştür. Bölgeye şehir merkezinden otobüslerin hareket ediyor olması da ulaşım için kolaylık sağlamaktadır. Tarihi bir değeri olan kervansarayla ilgili yapılan yorumlar arasında 16 farklı yorumda kültürel peyzajın güzelliğine dikkat çekilmiş ve 15 farklı yorumda bölgenin ziyaret edilmesi tavsiye edilmiştir.

Tablo 4'de Battalgazi Ulu Cami ile ilgili 72 Türkçe, 6 İngilizce, 2 Fransızca, 1 Almanca, 1 Japonca ve 1 Rusça olmak üzere yapılan 83 yorumun değerlendirilmesine yer verilmiştir.

Çok Kötü	Kötü	Ortalama	Çok İyi	Mükemmel
-	1	7	18	57
		Olumlu	Olumsuz	
Çevre Düzenlemesi	3		-	
Manevi Doku	14		-	
Mimari Ögeler	32		-	
Restorasyon	4		1	
Tanıtım	-		2	
Kültürel Peyzaj	19		-	
Tavsiye Edilme	34		-	
Ulaşım	2		-	

Tablo 4. Battalgazi Ulu Cami'ye Yönelik Ziyaretçi Yorumlarının Değerlendirmesi

Battalgazi Ulu Cami ile ilgili yapılan yorumlar arasında önemli bir Selçuklu eseri olan ve Selçuklu mimarisinin en önemli bir örneği olarak değerlendirilen Ulu Cami'nin mimari yapısı ziyaretçiler tarafından en çok beğenilen kriter olmuştur. Caminin gerek mimari yapısı gerek taş süslemeleriyle 32 farklı yorumda mimari güzelliği belirtilmiştir. 14 yorumdaysa camideki sessizliğin, huzurun manevi bir yanı olduğunu ve insanı etkilediğini belirtmiştir. Cami restorasyonun başarılı olması ve çevre temizliğine dikkat edilmesi de ziyaretçiler tarafından olumlu karşılanmıştır. Ancak 800 yıllık bir tarihiyle Selçuklu mimarisinin önemli bir mirası olan Battalgazi Ulu Cami'nin yeterli tanıtımı yapılmadığı belirtilmiştir. Battalgazi Ulu Cami ile ilgili yapılan 83 yorumun 34'ünde ise caminin ziyaret edilmesini tavsiye edilmiştir.

Tablo 5'de Şire Pazarı ile ilgili 43 Türkçe, 2 İngilizce, 1 Almanca olmak üzere yapılan 46 yorumun değerlendirilmesine yer verilmiştir.

Çok Kötü	Kötü	Ortalama	Çok İyi	Mükemmel
-	-	2	18	26
		Olumlu	Olumsuz	
Fiyat	7		-	

Hijyen	-	2
Hizmet Kalitesi	19	-
Gastronomi	8	-
Otopark	-	2
Tavsiye Edilme	20	-
Ürün Çeşitliliği	22	-

Tablo 5. Şire Pazarı'na Yönelik Ziyaretçi Yorumlarının Değerlendirmesi

Tablo 5'e bakıldığında Genel itibariyle olumlu değerlendirilen Şire Pazarı'nda özellikle ürün çeşitliliği ve esnafın misafirperverliği dikkat çekmiştir. Çeşitli kayısı ürünlerinin bulunması ve ziyaretçilerin uğradıkları her dükkanda samimi şekilde karşılandıkları ve alışveriş yapmasalar dahi bir çok üründen ikramda bulunduğu belirtilmiştir. Satılan ürünlerin çeşitliliği, tazeliği ve fiyatlarının uygun olması dikkat çekmekle birlikte kimi dükkandaki ürünlerin kaldırım kenarında üstü açık şekilde satılmasının hijyenik olmadığı belirtilmiştir.

Tablo 6'da Arslantepe Höyüğü ile ilgili 76 Türkçe, 14 İngilizce, 3 Fransızca, 2 Rusça, 1 Almanca, 1 İtalyanca ve 1 Japonca olmak üzere yapılan 98 yorumun değerlendirmesine yer verilmiştir.

Çok Kötü	Kötü	Ortalama	Çok İyi	Mükemmel
2	3	6	29	58
		Olumlu	Olumsuz	
Çevre Düzenlemesi		-	2	
Doğal Peyzaj Güzelliği		15	2	
Rehberlik Hizmetleri		6	1	
Tanıtım		-	2	
Tanıtım Materyali		10	-	
Kültürel Peyzaj		24	-	
Tavsiye Edilme		43	2	
Ulaşım		4	3	
Üstyapı		-	2	

Tablo 6. Arslantepe Höyüğü'ne Yönelik Ziyaretçi Yorumlarının Değerlendirmesi

Tablo 6'ya bakıldığında kültürel peyzaj başlığı altında Arslantepe'deki ilk yerleşim ve devlet yapısının, ticari faaliyetlerin, kısacası yaşam şeklinin izleri insanların ilgisini çekmektedir. Gerek kültürel peyzajın etkisiyle gerekse mevcut görünümü itibariyle ziyaretçileri etkileyen yorumlara "doğal peyzaj güzelliği" olarak belirtilmiştir. Ayrıca höyük içerisinde, sarayın farklı odalarına/parçalarına ve buluntulara ait tanıtım materyallerinin farklı dillerde de olmasıyla birlikte yeterli ve açıklayıcı görülmüştür. Bölgedeki belirli bir otoparkın olmaması olumsuz olarak karşılanmıştır. Ayrıca bölgede, çıkarılan ürünlerin de sergileneceği bir müze olması tavsiye edilmiştir. Kimi yorumlarda Arslantepe'nin ilgi çekici bir yanının olmadığı görüşüne yer verilirken kimi yorumlardaysa UNESCO geçici listesinde olan ve kalıcı listeye aday gösterilen höyüğün tanıtımının yetersiz olduğu belirtilmiştir.

Tablo 7'de Somuncu Baba Külliyesi ve çevresinde yer alan Kudret Havuzu ile Tohma Kanyonu'na yönelik 145 Türkçe, 5 İngilizce, 2 Fransızca, 1 İtalyanca olmak üzere yapılan 153 yorumun değerlendirmesine yer verilmiştir.

Çok Kötü	Kötü	Ortalama	Çok İyi	Mükemmel
1	1	8	34	109
		Olumlu	Olumsuz	
Çevre Düzenlemesi		41	2	
Doğal Peyzaj Güzelliği		62	-	
Fiyat		2	-	
Manevi Doku		38	-	
Mimari Ögeler		16	-	
Otopark		1	2	
Rekreasyon		13	-	
Tanıtım		1	-	
Tavsiye Edilme		72	-	
Üstyapı		25	2	

Tablo 7. Somuncu Baba Külliyesi, Kudret Havuzu ve Tohma Kanyonu'na Yönelik Ziyaretçi Yorumlarının Değerlendirmesi

Tablo 7 incelendiğinde yapılan yorumlar arasında bölgenin gezilmesi 70 farklı yorumda tavsiye edilmiştir. Bölgenin doğal peyzajının, kanyonun ve Kudret Havuzu'ndaki kaynak suyun ve diğer özelliklerinin beğenildiği belirtilmiştir. Rekreasyon başlığı altında değerlendirilen havuz, rafting, piknik, yürüyüş gibi farklı alternatifler de beğenilen bir başka nokta olmuştur. Suyun zaman zaman azalması rafting için olumsuz görülebilse dahi bölgenin imkanlarını değerlendirmek ve ziyaretçilere bir alternatif üretmek olumlu bir yaklaşım sağlamıştır. Hem doğal peyzajın hem de manevi dokunun beğenildiği bölgenin çevre düzenlemesi de takdir edilmiş ve 41 farklı yorumda başarılı olduğu belirtilmiştir. Mimari için de bir çok olumlu değerlendirme yapılmış, çevre temizliği de beğenilen durumlar arasındadır. Ancak kimi yerlerdeki yürüyüş yolunun dar olması, bebek arabası olan ziyaretçiler için zorluk oluşturmaktadır, bu da olumsuz değerlendirilmiştir. Otoparkın olmaması ile ilgili 2 yorum yapılmıştır ancak başka bir yorumda araçların dışarıda bırakılması, bölgenin gezilmesi ve kalabalığa sebep olmaması açısından faydalı olduğu belirtilmiştir. Ayrıca kudret havuzunda bayanlar gününün bir gün olması olumsuz değerlendirilmiştir ancak sorumluların bu yorumlara verdiği cevaplar incelendiğinde, bayanlar tarafından havuza az sayıda talep gösterildiği için bir güne indirildiği belirtilmiştir. 62 farklı yorumda doğal peyzajıyla beğenilen ve 72 farklı yorumda ziyaret edilmesi tavsiye edilen bölge yapılan olumlu yorumların çokluğuyla dikkat çekmektedir.

Tablo 8'de Günpınar Şelalesi ile ilgili 118 Türkçe, 5 İngilizce, 1 Almanca, 1 Fransızca, 1 Rusça olmak üzere yapılan 126 yorumun değerlendirmesine yer verilmiştir.

Çok Kötü	Kötü	Ortalama	Çok İyi	Mükemmel
1	8	17	45	55

	Olumlu	Olumsuz
Çevre Düzenlemesi	4	20
Doğal Peyzaj Güzelliği	62	-
Fiyat	4	8
Hizmet Kalitesi	1	5
Otopark	2	11
Rekreasyon	10	8
Tavsiye Edilme	38	-
Ulaşım	6	2
Üstyapı	16	18

Tablo 8. Günpınar Şelalesi'ne Yönelik Ziyaretçi Yorumlarının Değerlendirmesi

Tablo 8 incelendiğinde bölgenin doğal peyzajına yönelik yapılan olumlu yorumlar dikkat çekici düzeydedir. 62 farklı yorumda bölgenin güzelliğinden bahsedilmiş ve 38 kişi ziyaret edilmesini tavsiye etmiştir. Ancak diğer yorumlar incelendiğinde bölgeye yönelik olumsuz yaklaşımların da yoğun olduğu görülmektedir. Çevre düzenlemesi başlığı altında bölgeyi gezmenin zorluğu ve buna rağmen yol, köprü gibi çalışmaların yapılmaması, çevre kirliliği olumsuz olarak değerlendirilmiştir. Bölgede, rekreasyon başlığı altında değerlendirilen piknikten dolayı yoğun bir koku olduğu, bölgede otopark imkanının bulunmadığı da gelen diğer yorumlar arasındadır. Ayrıca şelale yakınlarında yer alan restoran işletmesinin, şelale manzarasının en güzel görüleceği yere inşa edilmesi, fiyatların yüksek olması, hizmet ve ürün kalitesinin düşük olması olumsuz olarak değerlendirilmiştir. Önemli bir doğal güzele sahip şelale etrafında daha kaliteli ve ürün çeşitliliği bulunan bir işletmenin yer alması gerektiği belirtilmiştir. Bölgenin navigasyonda farklı adrestegösterilmesi 2 farklı yorumda ulaşım açısından olumsuz görülmüştür.

Tablo 9'da Levent Vadisi ile ilgili 134 Türkçe, 6 İngilizce, 2 Fransızca, 1 Almanca, 1 Rusça olmak üzere yapılan 144 yorumun değerlendirmesine yer verilmiştir.

Çok Kötü	Kötü	Ortalama	Çok İyi	Mükemmel
3	3	13	55	70
	Olumlu	Olumsuz		
Çevre Düzenlemesi	-	5		
Doğal Peyzaj Güzelliği	59	3		
Fiyat	3	2		
Seyir Terası	34	5		
Tanıtm	-	2		
Tavsiye Edilme	56	2		
Ulaşım	5	2		

Üstyapı	5	17
---------	---	----

Tablo 9. Levent Vadisi'ne Yönelik Ziyaretçi Yorumlarının Değerlendirmesi

Levent Vadisi'nde yer alan seyir terası bir üst yapı imkanı olmasına rağmen bölge ile ilgili yapılan yorumlarda sıkça bahsedildiği görülmüştür. Bölgede öne çıkan başlıca yerlerden birisi olmasından dolayı "Seyir Terası" ifadesi, üst yapı yerine ayrı bir kriter olarak değerlendirilmiştir. Levent Vadisi ile ilgili yapılan yorumlar incelendiğinde bahsedilen Seyir Terası'nın vadiyi izleyebilmek ve fotoğraf çekebilmek, ayrıca seyir terasında yer alan cam zemin ile heyecanlı bir deneyim yaşayabilmek açısından olumlu görüşler aldığı görülmektedir. Ancak seyir terasının dar olması, kalabalık dönemlerde gezme imkanını zorlaştırmaktadır. Ayrıca terasın dış tarafındaki balkon kısmının dar olması da bir eksiklik olarak görülmüştür. Seyir terasıyla ilgili diğer yorumlarda ise, dünyadaki benzerlerine göre yetersiz olduğu ve böylesi bir bölgenin daha başarılı şekilde değerlendirilebileceği belirtilmiş ancak çoğu ziyaretçi tarafından bir adrenalin ve manzarayı seyretme fırsatı sağladığı için beğenildiği görülmüştür. Fotoğraf çekimi için doğal bir güzelliğe sahip olduğu belirtilen Levent Vadisi'nin "doğal peyzaj güzelliği" başlığı altında bir çok olumlu yorum aldığı görülmüştür ve 56 farklı yorumda bölgenin ziyaret edilmesi tavsiye edilmiştir. Üstyapı başlığı altında yer alan 17 olumsuz değerlendirme, restoran/kafe hizmeti sunan tesislerin ve mevcut tesisteki ürün çeşitliliğinin yetersizliğinden kaynaklanmıştır. Bir diğer olumsuz yorum ise vadinin tek başına gezmek için yeterli olmadığı ancak yakınlarındaki Somuncu Baba, Tohma Kanyonu gibi yerlerle gezilebilecek bir yer olduğu şeklindedir.

Yukarıda Malatya'nın, TripAdvisor sitesinde 10 ve üzeri yorum alan bölgeleri ayrı ayrı tablo yapılarak incelenmiş ve sonuçlar değerlendirilmiştir. Aşağıda verilen tablo 10'da ise önceki tablolarda yer alan gezgin puanları verilmiş, ardından değerlendirme kriterleri, tekrarlanma sıklığına göre belirlenerek bir araya getirilmiştir. Böylece TripAdvisor sitesinde 10 ve üzeri yorum alan; Malatya Müzesi, Beşkonaklar, Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayı, Battalgazi Ulu Cami, Şire Pazarı, Arslantepe Höyüğü, Somuncu Baba Külliyesi - Kudret Havuzu - Tohma Kanyonu, Günpınar Şelalesi ve Levent Vadisi'ne yapılan yorumlar bir araya getirilerek toplam 767 yorumda bahsedilen olumlu/olumsuz görüşler, belirli başlıklar altında sınıflandırılarak aşağıda verilmiştir. Değerlendirme kriterlerinin tekrarlanma sıklığı, bölgelerin ortak özelliklerine göre değişebilirken aşağıdaki tablo, ifadelerin tekrarlanma sıklığına göre fazladan aza doğru sıralanmıştır. Tablonun alt kısmındaysa bahsedilen bölgelerle ilgili yapılan toplam 767 yorumda geçanolumlu ve olumsuz görüşlerin genel toplamı verilmiştir.

5. Sonuç

Bu çalışmada Malatya turizminin ziyaretçi görüşleri doğrultusunda incelenmesi, ziyaretçi memnuniyet düzeyinin belirlenmesi, turistik bölgelerdeki işletme, tesis ve diğer olanakların hizmet, ulaşım, çevre düzenlemesi gibi çeşitli açılardan değerlendirilmesi, kısacası Malatya'daki turizm bölgelerinin, turizm faaliyetlerinin, tesislerin işleyiş sürecinin ziyaretçiler açısından değerlendirilmesi, sonraki çalışmalar için bir karşılaştırma, Malatya turizminin ne yönde ilerlediğinin belirlenmesi için bir kaynak oluşturması düşünülmüştür. Bu doğrultuda çevrimiçi yorum sitesi olan TripAdvisor'da Malatya ilinin turizm değeri taşıyarak 10 ve üzeri yorum yapılan bölgeleri incelenmiştir. Araştırmanın yöntem kısmında incelenen 9 bölgeye ait tablolardaki ifadeler, gezgin puanları, ziyaretçilerin yorumlarında yer verdikleri olumlu/olumsuz değerlendirmeler bir araya getirilerek aşağıda verilmiştir. Tablo 10'un ilk kısmında, ziyaretçilerin ziyaret ettikleri her bölge için değerlendirmede bulunduğu "gezgin puanları" yer almaktadır. Gezin puanları incelendiğinde toplam 767 oyda "Çok Kötü: 9, Kötü: 21, Ortalama: 63, Çok İyi: 245, Mükemmel: 429" şeklinde puanlanma yapıldığı görülmektedir. Ziyaretçiler toplam 674'ünde "Çok iyi" ve "Mükemmel" diyerek ziyaretlerinden genel itibarıyla memnun kaldığını belirtmiştir. "Çok Kötü - Kötü" oylarının ise genellikle Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayı, Arslantepe Höyüğü, Levent Vadisi ve Günpınar Şelalesi'ne geldiği ilgili bölgelerin tablolarında görülmektedir.

Çok Kötü	Kötü	Ortalama	Mükemmel
9	21	63	429
Tekrarlanma Sıklığı	İfadeler	Olumlu	Olumsuz
9	Tavsiye Edilme	291	7
7	Ulaşım	27	7
6	Çevre Düzenlemesi	52	31
5	Fiyat	17	10
5	Tanıtım	1	7
5	Üstyapı	53	43
4	Doğal Peyzaj Güzelliği	198	5
4	Otopark	4	15
4	Kültürel Peyzaj	60	4
3	Mimari Ögeler	52	-
2	Hizmet Kalitesi	20	5
2	Sunulan Materyaller	8	12
2	Manevi Doku	52	-
2	Rekreasyon	23	8
2	Restorasyon	23	9
1	Arslantepe	9	-
1	Atölyeler	6	1
1	Hijyen	-	2
1	İlgi Çekici	7	2
1	Gastronomi	8	-
1	Tanıtım Materyali	10	-
1	Hizmet Birimleri	1	2
1	Rehberlik Hizmetleri	6	1
1	Seyir Terası	34	5
1	Ürün Çeşitliliği	22	-
1	Ürün Kalitesi	1	-
Toplam		985	176

Tablo 10. Malatya İline Yönelik Ziyaretçi Yorumlarının Genel Değerlendirmesi

Tablonun gezgin puanlamasının altında yer alan "Tekrarlanma Sıklığı" ile, bu başlık altında bulunan ifadelerin değerlendirilen 9 bölgede kaç kere geçtiği belirtilmiştir. Örneğin, "Tavsiye Edilme" ifadesinin tekrarlanma sıklığı, incelenen her bölgede ziyaretçilerin gittikleri bölgeyi tavsiye etmelerine dayanarak 9 olmuştur. Bulgular kısmında yer alan 9 tabloya bakıldığında; Tavsiye Edilme 9, Ulaşım 8, Çevre Düzenlemesi 7 farklı tabloda ele alınmıştır. Tablo 10'da bulunan "İfadeler" başlığı altındaki değerlendirme kriterleri tekrarlanma sıklıklarına göre

fazladan aza doğru sıralanmıştır. Bu doğrultuda; Malatya Müzesi'nde "Arslantepe" ve "İlgi Çekici", Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayı'nda "Atölyeler" ve "Hizmet Birimleri", Şire Pazarı'nda "Hijyen", "Gastronomi" ve "Ürün Çeşitliliği", Arslantepe'de "Tanıtım Materyali" ve "Rehberlik Hizmetleri", Beşkonaklar'da "Ürün Kalitesi" başlıkları bölgesel ifadeler olduğu için birer tabloda tekrarlanmış ve tekrarlanma sıklığı 1 olarak belirtilmiştir. Bölgesel nitelik taşıyan bu ifadeler, ilgili tablolar altında yorumlandığı için tekrar edilmemiştir. Her bölge için yapılan yorum sayısı farklı olmakla birlikte araştırmaya dahil edilen toplam 9 bölgeye yönelik 767 yorumun 291'inde ziyaretçiler gittikleri bölgenin gezilmesini, görülmesini tavsiye etmiştir. Ulaşım ifadesine bakıldığında 7 farklı bölgede bahsedilmesine rağmen az yorum aldığı, bu yorumlarında genel itibarıyla olumlu olduğu görülmektedir. Ziyaret edilen bölgelerin merkeze yakın olması, uzak olsa dahi gerekli ulaşım araçlarının il merkezinden kalkıyor olması ziyaretçiler tarafından olumlu görülmüştür. Çevre Düzenlemesi ile ilgili yorumlar incelendiğinde 52 ziyaretçi ziyaret ettikleri bölgeyi olumlu, 31 yorumdaysa olumsuz değerlendirmiştir. Olumlu yorumlar incelendiğinde 52 yorumun 41'inin Somuncu Baba Külliyesi, Kudret Havuzu ve Tohma Kanyonu ile ilgili yapıldığı görülmektedir. Yapılan 31 olumsuz yorumdaysa Günpınar Şelalesi'nde yürüyüş yollarının düzenlenmemesi, piknik alanlarında oluşan ve çevreyi etkileyen yoğun koku yapılan yorumlar arasında öne çıkmaktadır. "Çevre düzenlemesi"nin ardından "fiyat, tanıtım ve üst yapı" ifadelerinin 5 farklı bölgede incelendiği görülmektedir. Fiyat kriterinde 17 olumlu ve 10 olumsuz yorum genelde 2 bölge üzerinde toplanmaktadır. Şire Pazarı'nda yer alan kayısı ve benzeri satış ürünlerinin fiyat aralığı ziyaretçiler tarafından gayet olumlu karşılanırken Günpınar Şelalesi yanında yer alan restoran fiyatlandırması, sunulan hizmete ve ürüne göre fazla görülmüştür. Tanıtım ifadesi 5 farklı bölge için yapılan yorumlarda tekrarlanmış olsa dahi sadece 8 yorumda yer almış ve bu yorumların 7 sinde tanıtımın yetersiz olduğu veya hiç olmadığı bahsedilmiştir. Bölgede yer alan restoran, lavabo gibi ziyaretçilerin dinlenme ve çeşitli ihtiyaçlarını giderebileceği imkanları değerlendirildiği "üst yapı" ifadesine bakıldığında 53 olumlu ve 43 olumsuz yorum görülmektedir. Olumlu yorumların geneli Somuncu Baba Külliyesi, Kudret Havuzu ve Tohma Kanyonu ile ilgili olurken olumsuz yorumlar Levent Vadisi ve Günpınar Şelalesi hakkında yapılmıştır. "doğal peyzaj güzelliği" ifadesi toplam yorumlar arasında en çok bahsedilen ve olumlu yorum alan ifadelerden birisi olmuştur. Bu ifadeyle ilgili Arslantepe Höyüğü, Günpınar Şelalesi, Levent Vadisi ve Somuncu Baba Külliyesi - Kudret Havuzu - Tohma Kanyonu bölgesi doğal güzellikleriyle ziyaretçiler üzerinde olumlu etki bırakmıştır. Ziyaretçilerin bölgeyi tavsiye etmesinde de etkisi bulunan doğal peyzaj unsurunun Malatya ili turizmde öne çıkan özelliklerden biri olduğu görülmektedir. Dört defa tekrarlanan diğer ifadelerle bakıldığında bölgelerin otopark olanağıyla ilgili 4 olumlu, 15 olumsuz yorum gelirken "kültürel peyzaj" ile ilgili 60 olumlu 4 olumsuz yorum gelmiştir. Battalgazi Ulu Camii ve Arslantepe Höyüğü'nün tarihi yapısının, ziyaretçilerin "kültürel peyzaj" ile ilgili görüşleri üzerinde olumlu etki bıraktığı görülmektedir. Somuncu Baba Külliyesi, Battalgazi Ulu Camii ve Beşkonaklar Müzesi'nin mimari yapısı ile ilgili yorumlardan yola çıkarak değerlendirilen "mimari öğeler" ifadesi 52 yorumda olumlu değerlendirilmiş ve olumsuz bir yorum almamıştır. Tekrarlanma sıklığı 2 olan ifadelerle bakıldığında "hizmet kalitesi, manevi doku, rekreasyon ve restorasyon" ifadeleri genel itibarıyla olumlu karşılanmışken ziyaretçilerin Malatya Müzesi ve Beşkonaklar Müzesi'nde sergilenen ürün çeşitliliğini yetersiz görmesinden dolayı "sunulan materyaller" ifadesi 12 yorumda olumsuz değerlendirilmiştir.

Tablo 10'da yer alan ifadeler değerlendirildikten sonra ziyaretçi görüşleri doğrultusunda Malatya turizmi ile ilgili aşağıdaki yorumlar yapılabilir;

Battalgazi yolu üzerinde bulunan Arslantepe Höyüğü, UNESCO Dünya Miras Geçici Listesi'nde yer alması sayesinde ulusal ve uluslararası bir öneme sahiptir. Yapılan kazılar sonucunda bulunan yerleşim yerleri ve tarihi eserler, kültürel ve tarihi yönden ziyaretçiler için motivasyon oluşturacak etkiye sahiptir. Arslantepe Höyüğü'nden çıkarılan eserlerin Malatya Arkeoloji Müzesi'nde sergilenmesi, müze ziyaretçilerinin ilgisini çekmektedir. Bu durum iki bölge arasında birlik sağlamakta ve birbirini ziyaret için teşvik edebilmektedir. Ancak höyük ve müze arasındaki mesafeden dolayı Arslantepe çevresine inşa edilecek bir müze, eserlerin yerinde

incelenmesi ve bölge turizminin gelişmesi açısından daha etkili bir yaklaşım olacak, böylece ziyaretçilerin ilgisini artıracaktır. Yanı sıra höyük yakınlarında konaklama, dinlenme gibi hizmetler sunacak herhangi bir sosyal tesisin bulunmaması, çevre düzenlemesinin yapılmaması, yürüyüş yolu, bisiklet yolu gibi düzenlemelerin henüz yapılmamış/tamamlanmamış olması bölgenin ziyaretçilere daha verimli olmasını ve alternatifler sunmasını engellemektedir. Yapılan kazılarda bir çok duvar, oda, kemik, testi gibi kalıntılar bulunan ve kazıları devam eden Arslantepe Höyüğü hem tarihi önemi hem mevcut görünümüyle Malatya kültürü ve turizmi için önemli bir miras unsurudur.

Malatya Müzesi'ne bakıldığında müzenin küçük ancak içerik yönünden yeterli olduğuna yönelik yorumların yanı sıra yeterli büyüklükte ve donanımda olmadığına yönelik ifadeler de yer verilmiştir. Nitekim tablo 1 incelendiğinde Malatya Müzesi'yle ilgili yapılan 27 yorumun 11'inde müzede sunulan materyallerin yetersiz olduğu belirtilmiştir. Malatya'daki bir diğer müze olan Beşkonaklar Etnografya Müzesi hakkında da yerel mimarının ziyaretçiler tarafından beğenildiği ancak müzede sergilenen ürünlerin yetersiz olduğu belirtilmiştir. Her iki müzenin de içerik açısından yetersiz olduğu ifade edilirken Malatya'da bulunan diğer müzelere bakıldığında Malatya Kültür Evi, Battalgazi Yaşam Müzesi, Fotoğraf Makinesi Müzesi, Çocuk Oyun Evi ve Oyuncak Müzesi ile ilgili oldukça sınırlı yorum yapılmıştır. Yeterli tanıtımın olmaması, çeşitli konseptte sahip bu müzelerin geri planda kalmasına ve ilin kültürel miras kaynaklarının tanıtılamamasına sebep olmaktadır. Yerel halkın veya müze yetkililerinin ilgili müzelere yönelik TripAdvisor sayfasında yorum yapması, şehir dışından gelen ziyaretçilerin Malatya'ya yönelik araştırmalarında bu müzeleri de görmelerine imkan sunacaktır. Bölge kültürünün korunup yaşatıldığı, tanıtıldığı alanlar olan müzeler kültürel mirasın turizme uygulanması açısından önemli yerlerdir. Bu sebeple mevcut müzelerin mimari tasarımı, sunulan materyalleri ve içeriğin sunum şekli önem taşımaktadır.

Tarihiyle önem taşıyan ve Eski Malatya olarak bilinen Battalgazi'de bulunan Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayı ve Ulu Cami için yapılan yorumlar incelendiğinde genel itibarıyla olumlu görüş bildirildiği görülmektedir. Gerek kültürel peyzajıyla ve mimari öğeleriyle, gerek restorasyon çalışmalarındaki ve çevre düzenlemesindeki başarısıyla ziyaretçilere açık olan her iki bölgenin de ulaşım kolaylığı ziyaretçiler için bir başka olumlu durumdur. Özellikle 800 yıllık tarihi olan Battalgazi Ulu Cami, içerisindeki Selçuklu süslemeleri ile Anadolu için önemli bir kültürel mirastır. Tablo 4'de Battalgazi Ulu Cami'yle ilgili yapılan değerlendirmeler incelendiğinde 32 yorumda mimari öğelerin güzelliğinden, 14 yorumdaysa manevi dokudan olumlu şekilde bahsedilmesi, bir medeniyete ait yaşam ve sanat anlayışının ziyaretçiler tarafından fark edildiğini göstermektedir. Bu durum kültürel miras değerlerinin turizmdeki çekiciliğine ve önemine de örnek olabilmektedir.

Battalgazi'de bulunan Ulu Cami, Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayı, Yaşam Müzesi, Sütlu Minare Camii ve tarihi değer taşıyan birçok dini, tarihi, kültürel varlıkların bulunmasıyla bölge, turizm açısından önemli bir potansiyele sahiptir. Battalgazi'de yer alan bu miras unsurları mesafe olarak birbirlerine yakın olmasına rağmen yapılan yorumlarda diğer yapılardan ve bölgeler arası bir rotadan bahsedilmemiştir. Battalgazi'de yer alan bölgelerin listesi ve birbirlerine yakınlığı ifade edilerek ziyaretçi sayfalarının güncel tutulması, ziyaretçilerin gezi rotasını belirlemede etkili olabilecektir. Battalgazi Yaşam Müzesi'nin bulunduğu konak gibi yerel mimari örneğiyle inşa edilecek bir sosyal tesis de gezi rotasına dahil edilerek ziyaretçiler için dinlenecekleri ve yöresel lezzetlere ulaşabilecekleri bir alternatif olabilir. Ayrıca Ulu Cami yakındalarında yer alan Şahabe-i Kübra Medresesi için yapılmaya başlanan kazıların da (Malatya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2020b) bölge tanıtımına ve bölgenin kültür turizmi potansiyeline önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Malatya merkezde yer alan Şire Pazarı, ziyaretçiler tarafından en olumlu karşılanan yerlerden birisi olmuştur. Esnafın samimi ve misafirperver durumu, ziyaretçilere maddi kaygı taşımadan yaklaşımları, ürün çeşitliliğinin zenginliği ve fiyatlarının uygun olması, bölgenin ziyaret edilmesi gerektiği gibi görüşler birçok yorumda tekrar edilmiştir. Ticari kaygısı olmadan doğal, samimi bir yaklaşım sergileyen esnaf, kültürel tanıtım

için önemli rol üstlenmekte ve gelen kişilere müşteri yerine misafir olarak bakarak memnuniyet sağlamaktadır. Kayısı ile anılan Malatya'nın kayısı satış bölgesi olan Şire Pazarı, bu sayede şehir imajı için de önemli bir bölge olmaktadır. Ancak Şire Pazarı'nın yakınlarında yer alan bakırcılar çarşısı, Yeni Camii (Hacı Yusuf Taş Camii) gibi tarihi ve kültürel yerler için herhangi bir yorum görülmemiştir.

Levent Vadisi'nin fizyolojik yapısı göz önünde tutulduğunda bu bölgenin doğa sporları, doğa yürüyüşleri, kamp veya çeşitli etkinlikler kapsamında değerlendirilebileceği ortaya çıkmaktadır. Nitekim 2019'da yapılan doğa sporları festivali, bu bölgenin değerlendirilebilmesi için önemli bir adımdır. Bölgedeki cam bir zeminle inşa edilen seyir terası, heyecan ve korku vermesi sebebiyle birçok kişi tarafından olumlu karşılanmıştır. Levent Vadisi'yle ilgili yapılan 144 yorumun 59'unda doğal peyzajının, 34 yorumdaysa seyir terasının olumlu görülmesi bunu göstermektedir. Ancak bölgede ziyaretçiler için sadece bir tesisin olması bölgenin turizm çeşitliliğini sınırlı tutmaktadır. Vadi çevresinde sadece seyir terasının var olması, bölge potansiyelini bir yere toplamakta ve sınırlı kalmasına sebep olmaktadır. Bu da bütün beklentinin seyir terasına yöneltilmesine ve bölgenin gerektiği gibi değerlendirilememesine yol açabilmektedir.

Önceki dönemlerde foto kamp, doğa sporları festivali gibi etkinliklerin yapıldığı Levent Vadisi, fizyolojik yapı olarak bir çok turistik ve sportif faaliyete elverişli durumdadır. Bölgede bu tür etkinliklerin sağlanması, ziyaretçiler ve seyirciler için sosyal tesislerin, dinlenme yerlerinin yapılması ziyaretçilerin bölgede daha uzun süre kalmasına fırsat sağlayacaktır.

Darende ilçesinde bulunan Somuncu Baba Külliyesi incelendiğinde özellikle çevre düzenlemesi, temizlik, mimari gibi konuların ön plana çıktığı ve ziyaretçiler açısından olumlu değerlendirildiği görülmüştür. Külliye'nin gerek mimari özellikleri gerekse peyzaj çalışmaları bölgedeki dini tema ve manevi doku ile birleştiğinde bölge potansiyelini artırmaktadır. Bu sayede Somuncu Baba Külliyesi gerek dini gerekse turistik açıdan önemli bir merkez haline gelmektedir. Ayrıca külliye çevresine kadar araçla girilememesi, bölgenin temiz kalması ve araç trafiğinin olmaması, insanların doğa ile baş başa kalabilmesi ve bölgeyi daha iyi tanıyabilmeleri, vakitlerini değerlendirebilmeleri için olumlu bir sonuç ortaya koymaktadır. Külliye yakınlarında yer alan restoranlar, ziyaretçilerin dinlenebilmesi ve yeme- içme gibi temel ihtiyaçlarını giderebilmesi açısından faydalı olmaktadır. Bölgedeki restoranların ürün çeşitliliği, fiyat ve lezzet açısından başarılı bir izlenim bırakması ziyaretçilerin bölgeden memnun ayrılmasında etkili olmaktadır. Ayrıca külliye yakınlarındaki hediyelik eşya dükkanları da ziyaretçiler için bir ürün alternatifi oluşturmaktadır. Somuncu Baba Külliyesi yakınlarında yer alan Tohma Kanyonu rafting imkanı sunmasıyla, Kudret Havuzu ise halka açık bir havuz olması sayesinde ziyaretçiler için alternatif oluşturmaktadır. Bölgede su içerisinde hizmet veren kafe-restoran, ziyaretçilerin doğal bir ortamla iç içe olması açısından olumlu bir izlenim bırakmaktadır. Ayrıca Somuncu Baba Vakfı tarafından olumlu-olumsuz bir çok yoruma cevap verilmesi, çevrimiçi iletişimin ve etkinin, sosyal medyanın büyük önem taşıdığı bir dönemde ziyaretçilere önem verildiğini ve görüşlerinin karşılıksız bırakılmadığını göstermektedir. TripAdvisor sitesinde Malatya ile ilgili bölgelere yönelik yorumlar incelendiğinde sadece Somuncu Baba Külliyesi, Tohma Kanyonu ve Kudret Havuzu bölgelerine yapılan yorumlara cevap verildiği görülmektedir. Ziyaretçilerin memnuniyet düzeylerinin, şikayetlerinin incelenmesi, sonraki ziyaretçilerin memnuniyetlerini artırabilmek, bölgenin ve bölgede yer alan işletmelerin, alternatiflerin eksikliklerinin giderilmesi açısından önem taşımaktadır.

Darende ilçesinde yer alan bir diğer doğal güzellik ise Günpınar Şelalesi'dir. Bir çok yorumda doğal peyzajından bahsedilen ve tavsiye edilen Günpınar Şelalesi, suyunun gür şekilde akması, şelale etrafında yürüyüş için yol bulunması ve şelale altına kadar gidilebiliyor olması, şelaleye yaklaşıp fotoğraf çekme imkanının bulunması, şelalenin hemen yanında bulunan restoran dinlenme ve şelaleyi izleme imkanının bulunması ile ziyaretçilere doğal zenginlik sunmakta ve turistik önem taşımaktadır. Ancak yapılan yorumlar incelendiğinde bölgedeki çevre düzenlemesi, restoran ve diğer üst yapı olanakları için olumsuz görüşlerin fazla olduğu dikkat

çekmektedir. Bölgede yeterli sosyal tesisin bulunmaması, ziyaretçilerin bölgede daha fazla vakit geçirmesini engellemektedir. Geniş bir alana sahip olan Günpınar Şelalesi, çevresinde bölgenin doğal yapısı ve güzelliği bozulmadan yerel mimari örnekleriyle veya diğer alternatif faaliyet alanlarıyla düzenlenebilir bir durumdadır. Ancak bu düzenlemenin sadece kafe, restoran gibi ticari yerlere dönüştürülmesi yerine bölgede çeşitli faaliyetlerin/ alternatiflerin sunulacağı turizm merkezi haline getirilmesi, ziyaretçilere sadece şelale çevresinde gezmekten çok daha fazla imkan sunacaktır.

Araştırmaya dahil edilen bölgeler "ulaşım" açısından incelendiğinde genel itibariyle olumlu bir izlenim ortaya çıkmaktadır. Belediye otobüslerinin güzergahının ziyaret edilmek istenen bölgelere göre düzenlenmesi, ziyaretçiler için kolaylık sağlamaktadır. Arslantepe Höyüğü, Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayını için belediye otobüslerinin olması, Darende ve Levent Vadisi için yolcu minibüslerinin olması, Malatya Müzesi'nin, Beşkonaklar Etnografya Müzesi'nin ve Şire Pazarı'nın yürüme mesafesinde olması ziyaretçiler için ulaşım kolaylığı sağlamaktadır. Bu bölgelerin yanı sıra araştırmaya dahil edilmeyen Orduzu Çınar Şelalesi, Orduzu Pınarbaşı, Eski Malatya Yaşam Müzesi, Malatya Kültür Evigibi bölgelerin de kolay ulaşılabilir olması, turizm açısından olumlu bir etkidir.

Sonuç olarak; TripAdvisor'da Malatya ilinin turizm değeri taşıyan bölgelerine yönelik ziyaretçi yorumlarının incelendiği bu çalışmada; yapılan 767 yorumda ziyaretçilerin ziyaretlerinden genel itibariyle memnun kaldığı, ulaşım olanaklarının sağladığı kolaylıktan memnun kaldığı, Arslantepe Höyüğü, Battalgazi Ulu Camii, Levent Vadisi, Somuncu Baba Külliyesi, Günpınar Şelalesi gibi bölgelerin doğal peyzajını beğendiği, bölgedeki kültürel peyzajın yaşatılması sayesinde tarihi dokuyu hissedebildikleri, ilgili bölgeleri görkemli buldukları sonucuna ulaşılmıştır. Somuncu Baba Külliyesi ve Battalgazi Ulu Camii'nin çevre düzenlemesi ziyaretçiler tarafından olumlu karşılanırken özellikle Günpınar Şelalesi hem çevre düzenlemesi hem sosyal tesislerin konum ve işleyişi açısından olumsuz karşılanmıştır. Malatya müzeleri incelendiğinde müze içerisinde sunulan materyallerin yetersiz olduğu ifade edilmiştir. Yanı sıra bir çok müzeyle ilgili herhangi bir yorum yapılmadığı görülmüştür. İnternetin ziyaretçilerin motivasyonu ve tur planları üzerinde önemli etkisi olduğu bir dönemde Somuncu Baba Vakfı dışında herhangi bir kurum/kuruluş/ işletme/şahıs tarafından yorumlara cevap verilmediği görülmüştür. Özellikle Battalgazi ve Arapgir olmak üzere Malatya, merkezindeki ve ilçelerindeki bir çok tarihi, kültürel yapısı, doğal peyzaj güzellikleri ile yerel halkı ve ziyaretçileri memnun edecek, onlara farklı deneyimler sunabilecek bir zenginliğe sahiptir. Bu zenginliğine rağmen Malatya il ve ilçelerine yönelik yorumlar genel olarak değerlendirildiğinde işletmelerin/kurumların TripAdvisor sayfasında yeterince yer almadığı, yerel halkın ziyaretlerini yorumlamadığı görülmüştür. Bu doğrultuda öncelikle yerel halkın il kültür ve turizmi ile daha yakından tanıştırılması, il olanaklarının piknik gibi sınırlı amaçlar dışında da tercih edilmesi ve ziyaretçiler için de tanıtımların yaygınlaştırılması, yeni arayışlar yerine mevcut turizm arzı üzerinde yoğunlaşılması bu zenginliklerin değerlendirilmesi açısından önemli olabileceği düşünülmektedir. Çeşitli projeler kapsamında farklı konseptte sahip yatırımlar hayata geçirilmeden önce mevcut yapıların ve turizm arz olanaklarının değerlendirilmesi, tanıtılması, yerel mimarinin ön plana çıkarılması, il tarihi ve kültürüyle ilişkili faaliyetlerin düzenli olarak uygulanması il potansiyelinin aktif olmasında daha etkili ve hızlı bir yol olacaktır.

Kaynakça

Akalın, F. B. (2010). *Malatya İli Battalgazi İlçesi Kervansaray Mekanının Seramik Enstalasyon Çalışmalarına Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.

Akbulut, G. (2014). Önerilen Levent Vadisi Jeoparkı'ndajeositler. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal BilimlerDergisi*, (38). 29-45.

Akbulut G., ve Ünsal Ö. 'Levent Vadisi'nin (Malatya) Jeopark ve Jeoturizm Potansiyeli'. *I.Ulusal CoğrafyaSempozyumu*, 28-30 Mayıs, Erzurum 2012, 535-546.

- Arık, M. (1969). Malatya Ulu Camiinin asli planı ve tarihi hakkında. *Vakıflar Dergisi*, (8). 141-148.
- Arıncı, K. (2012). Rekreatyonel Açından Değerlendirilmesi Gereken Bir Yöre; Günpınar Çağlayanı ve Çevresi(Şuhul Vadisi/ Darende). *Türk Coğrafya Dergisi*, (39), 1-21.
- Arslan, M. ve Tuncel, Y. (2018). Battalgazi Ulu Camii ve Geometrik Analizler. *Yeditepe Üniversitesi Tarih Bölümü Araştırma Dergisi*, 2 (5). 104-123.
- Aytaç, İ. (2015). Geleneksel Malatya Evleri Envanteri, *Malatya: Malatya Büyükşehir Belediyesi Kültür A.Ş. Yayını*.
- Çalış, E. (2019). Malatya Beş Konaklar Etnografya Müzesi'nde Bulunan Bir Gurup Şifa Tası. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (2). 312-331.
- Erdem, Ö., Yay, Ö. (2017). Tripadvisor'daki müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi: Antalya örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(4). 227-249.
- Eren, R., Çelik, M. (2017). Çevrimiçi gastronomi imajı: Türkiye restoranlarının tripadvisor yorumlarının içerik analizi. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(2). 121-138.
- Eyüboğlu, İ. Z. (1998). *Bütün Yönleriyle Mevlana Celaleddin Yaşamı Felsefesi Düşünceleri Şiirleri*. İstanbul: Özgür Yayınları.
- Frangipane, M. ve A. Palmieri (1983) . "Perspectives on protourbanization in Eastern Anatolia: Arslantepe (Malatya). An interim report on 1975-1983 campaigns". *Origini XW/2*: 287-668.
- Frangipane, M. (2012). Fourth Millennium Arslantepe: the development of a centralised society without urbanisation, *Origini XXXIV*: 19-40.
- Gerçek, M. (2010). *İşlevini Yitirmiş Kervansarayların, Günümüz Otel Yapılarına Dönüştürülmesindeki Mekansal Sorunlar*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Gezer, İ., Özcan, Ş., Tuğrulca, O., Özbudak, K., Aksoğan Korkmaz, A. ve Kabadayı, S. (2011). *Malatya Vizyon 2023 (Malatya İl Gelişim Raporu)*. Bilsam Yayınları: Malatya.
- Gök, A., Tuna, H. (2013). Turizm Pazarlaması Açısından Malatya İlinin Potansiyelinin Belirlenmesi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15 (24), 1-11.
- Gözgör, B. (2010). *Malatya Müzesinde Bulunan Matara Biçimli Kapların Özgün Seramik Yüzeylerde Yorumlanması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Güngör, Y., İskenderoğlu, L., Azaz, D. ve Güngör, B. (2012). Levent Vadisinin (Akçadağ- Malatya) Jeopark Envanter Çalışması. *65. Türkiye Jeoloji Kurultayı*, 322-323.
- İskenderoğlu, L. (2013). Terörden Sonra Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleri ve Turizm. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(8), 871-888.
- Karagöz, M. (2008). Cumhuriyet'in Modernleşme Sürecinde "Malatya" (1930-1938) "Bir Seyyahın Notları Vesilesiyle". *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (1), 291-324.
- Karataş, İ. A., Türk, M. (2017). Malatya'nın şehir pazarlaması açısından yerel halk tarafından değerlendirilmesi. *Birey ve Toplum Dergisi*, 7 (14). 115-147.
- Kesenceli, R., Tektaş, M. (2018). 'Darende Şeyh Hamid-İ Veli/ Somuncu Baba Külliyesi ve Külliyedeki Kitabelerin Kültürel Değerleri', *Uluslararası Cami Sempozyumu Bildiri Kitabı*, Malatya 2018, 755-776.
- Kutluk, A., Arpacı, Ö. (2016). E-wom bağlamında seyahat acentalarına yönelik e-şikayetlerin gömülü teori

ve içerik analizi ile incelenmesi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19(35). 367-386.

Malatya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2020a). Malatya Müzesi. <https://malatya.ktb.gov.tr/TR-58294/malatya-muzesi.html>. (Erişim Tarihi: 14.01.2020).

Malatya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2020b). Bakan Yardımcısı Ahmet Misbah Demircan Malatya'da. <https://malatya.ktb.gov.tr/TR-273933/bakan-yardimcisi-ahmet-misbah-demircan-malatya39da.html> (Erişim Tarihi: 06.11.2020).

Malatya Kent Rehberi. (2013). Günpınar Şelalesi. http://investinmalatya.gov.tr/tr/files/02016-02-11_17-24-54-1455204294.pdf. (Erişim Tarihi: 14.01.2020)

Malatya Valiliği. (2020a). Tarih Öncesi Dönem. <http://www.malatya.gov.tr/tarih-oncesi-donem>. (Erişim Tarihi: 09.01.2020)

Malatya Valiliği. (2020b). Levent Vadisi. <http://www.malatya.gov.tr/turizm>. (Erişim Tarihi: 10.01.2020) Malatya Valiliği. (2020c). Şire Pazarı. <http://www.malatya.gov.tr/turizm>. (Erişim Tarihi: 12.01.2020)

Miguens, J., Baggio, R., Costa, C. (2008). Social media and tourism destinations: tripadvisor case study. *IASK ATR Advances in Tourism Research*. 1-6.

Restelli, B. F., Frangipane, M., Tuna, A. (2017). Arslantepe'nin korunması ve sunumu: erken devlet merkezinin korunması ve sunumu kapsamında sürdürülmekte olan çalışmaları. *Arkeoloji ve Sanat Dergisi*, (156). 35-42.

Sever, R. (2016). Battalgazi (Eski Malatya) İlçesinin Kültürel Peyzajında Tarih ve İnanç Turizmi. *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 2135-2157.

Somuncu Baba Türbesi. (2020). Kudret Havuzu / Kudret Hamamı. <https://somuncubabaturbesi.com/kudret-havuzu-darende-malatya/> (Erişim Tarihi: 13.01.2020)

Tektaş, Ş. H. (2019). Şeyh Hamid-i Veli Somucu Baba Külliyesi. *SerMimar Mimarlar Odası Malatya Şubesi Dergisi*, (2). s.46-48.

Topsakal, Y. (2019). Arslantepe Höyüğü tripadvisor çevrimiçi yorumlarının içerik analizi ile incelenmesi. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 3(4). 753-764.

TripAdvisor, 2020. TripAdvisor Hakkında. (Erişim Tarihi: 13.08.2020). <https://tripadvisor.mediaroom.com/tr-about-us>

Tuna, A. (2016). Arkeolojik sitlerin sürdürülebilirliği kapsamında alan yönetimi'nin önemi: Arslantepe Höyüğü örneği. *Uluslararası Hakemli Tasarım ve Mimarlık Dergisi*, 07. 132-151.

Türkmen, E. F. (2012). Kültürler Arası İlişkilerde Müziğin Rolü ve Önemi "KarolSzymanowski'de Anadolu İzleri". *e-Journal of New World Sciences Academy*, 7 (2), 1-13.

Xiang, Z., Gretzel, U. (2010). Role of social media in online travel information search. *Tourism Management*, 31(2), 179-188.

Yerel Kimlik. (2019a). Bir Hitit Sarayının Kalıntıları: Arslantepe Höyüğü. *Yerel Kimlik*, (59).

37. Yerel Kimlik. (2019b). Tohma Çayı Kanyonu. *Yerel Kimlik*, (59). 36.