

TEMATİK AKVARYUM DENEYİMİ: TRİPADVİSOR YORUMLARI ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME¹

THEMATIC AQUARIUM EXPERIENCE: AN INVESTIGATION ON TRIPADVISOR REVIEWS

Doç.Dr. Semra AKTAŞ POLAT

İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Turizm Fakültesi, İstanbul/Türkiye



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1033>

Reference : Aktaş Polat, S. (2018). "Tematik Akvaryum Deneyimi: Tripadvisor Yorumları Üzerine Bir Değerlendirme", International Social Sciences Studies Journal, 4(27): 5972-5976

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, turistik deneyimin psikolojik etkisinin ortaya çıkarılmasıdır. Turistik deneyimin psikolojik etkileri, deneyimin duygusal, bilişsel, deneyimsel ve dönüşümsel etkisiyle açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamında, 2013-2017 tarihlerinde farklı ülkelerden gelerek Tematik Akvaryum ziyareti gerçekleştiren ve deneyimlerini TripAdvisor.com'da paylaşan ziyaretçilerin yorumları içerik analizi ve frekans analizi ile irdelenmiştir. Bu çalışmada deneyimlerin psikolojik yönü duygusal, bilişsel, deneyimsel ve dönüşümsel olarak adlandırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, tematik akvaryum deneyiminin duygusal etkisinin, bilişsel, deneyimsel ve dönüşümsel etkisinden daha fazla hissedildiği sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal etkiyi ise sırasıyla deneyimsel, bilişsel ve son olarak dönüşümsel etkinin takip ettiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Turizm, ziyaretçi, turistik deneyim, psikolojik etki.

ABSTRACT

The purpose of this study is to reveal the psychological impact of touristic experience. The psychological impact of touristic experience has been tried to be explained by the emotional, cognitive, experiential, and transformational impacts of experience. Within the scope of the research, the shared comments of the visitors from different countries about the Thematic Aquarium located in İstanbul, Turkey on TripAdvisor between 2013 and 2017 were analyzed by content analysis and frequency analysis. In this study, the psychological aspects of experiences are called emotional, cognitive, experiential, and transformational. It was found as a result of the analyses that the emotional impact of thematic aquarium experience was felt more than the cognitive, experiential, and transformational impacts. Emotional impact was respectively followed by experiential, cognitive, and finally transformational impacts.

Keywords: Tourism, visitor, touristic experience, psychological impact.

1. GİRİŞ

Turizm deneyimi, deneyim ekonomisinin akla ilk gelen örneklerinden birisidir (Quan & Wang, 2004, s. 297). Bu çalışma tematik akvaryum deneyimi yaşayan yerli ve yabancı ziyaretçilerin seyahat sonrası paylaşımlarından yola çıkarak, tematik akvaryum deneyimin, psikolojik etkilerine odaklanmıştır. Bireyin yaşadığı deneyim belleklerde yer edinmektedir. Bellek, geçmişin zihinsel olarak saklanması ve hatırlanması yeteneğidir (Öymen-Özak & Pulat-Gökmen, 2009, s. 145). İnsan belleği; hatırlar, unuttur ve zaman içinde geçmişten geleceğe seyahat etmemizi sağlar (Cangöz, 2005, s. 51).

Bireylerin anıları epizodik (anısal) bellekte saklanmaktadır. Epizodik bellek, olaylar hakkındaki bilgileri alır ve depolar. Bu olayların zamansal ve mekânsal ilişkisini kurar (Tulving, 1972, s. 386). Turistlerin

¹ Bu çalışma 26-28 Ekim 2018 tarihleri arasında İstanbul'da düzenlenen International Conference on New Approaches in Social Science and Humanities adlı kongrede bildiri olarak sunulmuştur.

seyahatleri esnasında anı topladıklarını ifade eden Larsen'e (2007) göre turist deneyimi bu tür anılardır ve tatiller hatırlanan olaylar arasındadır.

Herhangi bir çekicilik merkezine gerçekleştirilen ziyaret her ne kadar eve döndüğünde bitmiş olsa da epizodik bellekte saklanan anılar yaşananların başkalarına anlatılmasıyla daha da genişletilmektedir.

Dünyanın en büyük seyahat sitesi (TripAdvisor, 2018a) olarak tanıtılan TripAdvisor, deneyimlere dayalı görüşleri gezginlere sunan 661 milyonu aşkın yorum ve görüşün bulunduğu (TripAdvisor, 2018b) bir web sitesidir. "TripAdvisor gezginlerin seyahatlerini planlamak için diğer gezginlerin yorumlarına güvendiği fikrine dayanan bir web sitesidir." (Miguéns, Baggio & Costa, 2008, s.2). Bununla birlikte ziyaretçilere yaşadıklarını anlatma fırsatı veren bir uygulamadır.

Turistik deneyimin psikolojik etkilerinin neler olduğuna odaklanan bu araştırma kapsamında, 2013-2017 tarihlerinde farklı ülkelerden gelerek Tematik Akvaryum ziyareti gerçekleştiren ve deneyimlerini TripAdvisor.com'da paylaşan yerli ve yabancı ziyaretçilerin yorumları değerlendirilmiştir.

2. METODOLOJİ

Turistik deneyimin psikolojik etkisine odaklanan bu çalışma tematik akvaryum deneyimine yönelik değerlendirmeleri incelemektedir. Bu amaçla Dünya'nın en büyük seyahat bilgi kaynaklarından (TripAdvisor, 2018a) birisi olan www.tripadvisor.com sitesinden çekilen yorumlar içerik analizi ve frekans analizi ile yorumlanmıştır. İçerik analizi, toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmak amacıyla yapılmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2008, s. 227). İçerik analizi 1920'li yılların başından itibaren siyaset bilimi, psikoloji ve iletişim gibi alanlarda gelişmekte ve az da olsa turizm araştırmalarında da kullanılmaktadır (Stepchenkova, Kirilenko, & Morrison, 2009, s. 454). İçerik analiziyle büyük ölçekli veriler sistematik bir biçimde incelenebilmektedir (Scott & Smith, 2005: 88). Sosyal medya, haber kaynakları, makaleler vb. yorumlarının okunmasında içerik analizini kullanan çeşitli araştırmalara rastlanılmaktadır (Fennell, 2001, Camprubí & Coromina, 2016; Nickerson, 1995; Scott & Smith, 2005, Güzel, 2013, 2014; Dalğıç, Güler, & Birdir, 2016; Aydın, 2016; Choi, Lehto, & Morrison, 2007).

Araştırmanın örneklemini tematik akvaryumlar için yapılan taramalarda yorumlama açısından ilk sırada yer alan İstanbul Akvaryum yorumları olarak belirlenmiştir. Araştırmada incelenen yorumlar İngilizce ve Türkçe dillerinde yapılan yorumlarla sınırlandırılmıştır. Bu tematik akvaryum için Temmuz 2011-Ekim 2018 tarihleri arasında toplamda 1039 yorum yapılmıştır. 2013-2017 yılları arasında İstanbul Akvaryum için yapılan 217 Türkçe, 363 İngilizce olmak üzere toplamda 580 yorum el yordamıyla çekilmiştir.

Araştırmada verilerin kodlanması esnasında Aho'nun (2001, s. 33-34) yapmış olduğu deneyim tanımlarından (duygusal deneyimler, bilgilendirici deneyimler, uygulamalı deneyimler ve dönüşüm deneyimleri) yararlanılmıştır. Deneyimlerin psikolojik etkisi için sırasıyla duygusal, bilişsel, deneyimsel ve dönüşümsel etki olmak üzere dört tür psikolojik etki kodu kullanılmıştır. TripAdvisor.com üzerinden çekilen yorumlar, bu dört etki unsuruna göre gruplandırılarak ana temalar oluşturulmuştur. Sonrasında ise her bir ana tema, olumlu, olumsuz ve nötr olmak üzere alt temalara ayrılarak kategorik hale getirilmiştir.

3. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmada elde edilen verilere tanımlayıcı istatistikler uygulanmıştır. İlk olarak, yorumların, yerli ve/veya yabancı ziyaretçilere göre dağılımları incelenmiştir. Bu çalışmada Türkçe yorum yazanların yerli ziyaretçi, İngilizce yorum yazanların ise yabancı ziyaretçi oldukları varsayılmıştır. Buna göre değerlendirmeye alınan yorumların ziyaretçi türüne göre dağılımı Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Yerli ve Yabancı Ziyaretçilerin Dağılımı

Ziyaretçi Türü	f	%
Yerli Ziyaretçi	217	37,4
Yabancı Ziyaretçi	363	67,6
Toplam	580	100

Tablo 1'e göre içerik analizine tabi tutulan yorumların %37,4'ü yerli ziyaretçiler, %67,6'sı ise yabancı ziyaretçiler tarafından yapılmıştır. Ziyaretçilerin yorumları, daha öncesinden etiketlenen dört etki için karşılaştırılmıştır. Yapılan bu karşılaştırma Tablo 2'de verilmiştir.

Duygusal etki başlığı altında; yorumlarda ki *harika, ilginç, çok heyecanlı, çok güzel, fantastik, egzotik, benzersiz* vb. ifadelerden yararlanılmıştır. Bilişsel etki başlığı altında, *eğitici, öğretici, ufuk açıcı* vb. ifadelerden yararlanılmıştır. Deneyimsel etki başlığı altında, *dokunma, hissetme, dalma, birlikte yüzme* vb.

ifadelerden yararlanılmıştır. Dönüşümsel etki başlığı altında ise, *yenilikçi, özgürlük, dinginlik, rahatlık, huzur* vb. ifadelerden yararlanılmıştır.

Tripadvisor.com'dan çekilen yorumlar, ziyaretçinin yaşamış olduğu deneyime yönelik yaptığı tariflerden yola çıkarak, öncelikle deneyimin duygusal, bilişsel, deneyimsel ve dönüşümsel etkisi hakkındaki yorumları, olumlu, olumsuz olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır. Duygusal anlamda herhangi bir etkiden bahsetmeyen yorumlar ise nötr olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 2. Tematik Akvaryum Deneyimin Psikolojik Etkileri

	Olumlu		Olumsuz		Nötr		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Duygusal Etki	402	69,3	51	8,8	127	21,9	580	100
Bilişsel Etki	147	25,3	27	4,7	406	70,0	580	100
Deneyimsel Etki	162	27,9	26	4,5	392	67,6	580	100
Dönüşümsel Etki	42	7,2	3	0,5	535	92,2	580	100

Tablo 2'de tematik akvaryum deneyimi sonrasında yapılan ziyaretçi yorumlarının turistik deneyimin psikolojik etkilerine göre dağılımı verilmiştir. Tablo 2'ye göre ziyaretçilerin %69,3'ü tematik akvaryumunun kendisinde bıraktığı duygusal etkiyi olumlu olarak değerlendirirken %8,8'i bu deneyimin duygusal etkisini olumsuz olarak değerlendirmiştir. Bu kapsamda, farklı temaların kendisini yordugunu ifade eden bir ziyaretçi olumsuz düşüncesini "başım döndü" şeklinde ifade ederken, canlıların hapsedildiğini gördüğünde üzüldüğünü ifade eden bazı ziyaretçilerin, "bu hapishaneler" şeklindeki ifadesi dikkat çekmektedir. Mekânın korkutucu olduğunu düşünen bir başka ziyaretçi "çocuklar için korkutucu, hatta travmatik bile olabilir" şeklinde bir ifade kullanırken, bir başka ziyaretçi güvenlik endişesiyle korktuğunu ifade etmiştir. Yine bir başka ziyaretçi mekândan bahsederken "kolostrofobik" ifadesini kullanmıştır.

Yapılan incelemede, yorumların yaklaşık %45'inin tematik akvaryum deneyimini, çocuklar açısından değerlendirdiği tespit edilmiştir. Bu bağlamda hem kendisi hem de çocuklar için tematik akvaryumun bilgiye dair bir kazanım olduğunu ifade edenlerin oranı %25,3, bilgilendirme noktasında olumsuz olduğunu düşünenlerin oranı ise %4,7'dir. Bu konuda ziyaretçilerin, "...Diğerleriyle karşılaştırıldığında eksiklikleri var", "...bilgilendirme tabelaları eksik", "...balıklar yerine bilgi tabelaları vardı", "...İngilizce bilgilendirme eksik", "...kalabalık olduğunda deneyimi mahvedebiliyor" vb. ifadeleri söz konusu eksikliklerin tematik akvaryumun vadettiği bilişsel deneyimi engellediğine yöneliktir. Bununla birlikte tematik akvaryum için, "...tarih ve coğrafyayı birleştiriyor...", "...sadece bir akvaryum değil aynı zamanda Türk tarihi ve kültürü hakkında da bilgi edinecek bir yer", "...küçük çocuklar için iyi bir öğrenme deneyimi..." vb. ifadeler tematik akvaryumun bilişsel rolüne vurgu yapmaktadır. Yapılan yorumlarda tematik akvaryum deneyiminin bilişsel rolü, dikkati çeken bir konu olmuştur. Carr (2011, s. 81) turizm deneyiminin bir eğitim deneyimi olduğunu, eğlence ve boş zaman aktivitelerini kapsayan turizm deneyiminin, doğru koşullarda yararlı öğrenme deneyimleri sunabildiğini ifade etmiştir.

Yaşadığı akvaryum deneyiminin, deneyimsel etkisini olumlu olarak değerlendirenlerin oranı %27,9'dur. Bu deneyimin, deneyimsel etkisini olumsuz olarak değerlendirenlerin oranı ise %4,5'tir. Bu bağlamda ziyaretçilerin, akvaryumda deniz canlılarına dokunma, onları besleme, onlarla iletişim kurma vb. konularda fırsat yakaladıklarına yönelik yorumları dikkat çekicidir. Örneğin ziyaretçilerin, "...üstünüzden ve altınızdan geçen balıklarla kendinizi suyun içinde hissediyorsunuz...", "...suyun altında ve üstünde yürüyor gibi...", "... gerçek boyutlarında görmek...", "...bize doğru gelmelerini görmek...", "...yıldız balıklarına dokunabilme...", "... canlı köpekbalığını besleme...", "...balıklarla aranızda santimetreler kalıyor..." şeklindeki ifadeleri akvaryum deneyiminin deneyimsel etkisine işaret etmektedir.

Yaşadığı akvaryum deneyimini, bu deneyimin kendisinde yarattığı dönüşüm etkisiyle yorumlayanların oranı düşük olsa da, bu dönüşüm etkisini olumlu olarak değerlendirenlerin oranı %7,2, olumsuz olarak değerlendirenlerin oranı ise %0,3'tür. Bu kapsamda yaşamış olduğu bu deneyimle; dertleri unutma, bu deneyimi terapi gibi görme, iyi hissetme, sakinleşme, ruhsal dünyanın nefes alması, zihinsel dinginliğe kavuşma, keyifli anılar depolama, hipnotize olma vb. ile ilişkilendiren ziyaretçilerin yorumları akvaryum deneyiminin dönüşümsel etkisine örnek olarak verilebilir.

4. SONUÇ

Bu çalışma tematik akvaryum deneyimin psikolojik etkilerini ortaya koymaya çalışmıştır. Bu kapsamda tematik akvaryum deneyiminin duygusal, bilişsel, deneyimsel ve dönüşümsel olmak üzere dört tür etkisinden bahsedilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, tematik akvaryum deneyiminin duygusal etkisinin, bilişsel,

deneyimsel ve dönüşümsel etkisinden daha çok hissedildiği, deneyimsel etkinin ise bilişsel ve dönüşümsel etkiden daha fazla hissedildiği görülmüştür.

Yapılan değerlendirme neticesinde, böylesi mekânların ziyaretçilere farklı duyguları bir arada yaşayabilme, farklı bilgileri öğrenebilme ve farklı deneyimleri yaşayabilme imkanı verdiği görülmektedir. Bununla birlikte, bireye içsel dünyasında bir dönüşüm yaşayabilme fırsatı sunduğu söylenebilir. Bu deneyimlerin sosyal medya aracılığıyla paylaşılması sonucunda, yorumları okuyanlar üzerinde bilgisel bir sosyal etki oluşturduğu ifade edilebilecektir.

İnsanlar sosyal bir varlık olarak, çevresinden etkilenmekte ve çevresini etkilemektedir (Güney, 2015, s. 13). Başkalarının desteğiyle rahatlama ve/veya başkalarının saldırılarına maruz kalma vb. etkileri sosyal etki olarak tanımlanmaktadır (Latene, 1981). Eğer sosyal etki, bilgi sağlayıcı bir unsura olarak algılanıyorsa, bu etkinin adı bilgisel bir sosyal etkidir (Kara, Bulut, Topkaya, & Taşkıran, 2015, s. 1207). Bilgisel sosyal etki, bir başkasından elde edilen bilginin gerçeklik için bir kanıt olarak kabul edilmesidir (Deutsch & Gerard, 1955, s. 629).

Ziyaretçilerin yaşadıkları deneyimlere yönelik olarak yazmış olduğu yorumlar, henüz böylesi bir deneyimi yaşamamış olan ancak web kaynaklarından araştırma yapan potansiyel ziyaretçilerin bilgisine sunulmaktadır. Bu bağlamda ziyaretçi yorumlarının sosyal etkisinin bilgisel olduğu ifade edilebilir. Bununla birlikte okuyucuda güven, merak ve ilgi uyandıran yorumların, okuduğu yorumdan etkilenerek ziyaretini planlayan potansiyel ziyaretçiler için dönüştürücü (transformist) bir etkisi olabileceği söylenebilir.

KAYNAKLAR

- Aho, S. K. (2001). Towards a general theory of touristic experiences: Modelling experience process in tourism. *Tourism Review*, 56(3/4), 33-37. doi.org/10.1108/eb058368
- Aydın, B. (2016). Sosyal medyada restoran imajı: Tripadvisor örneği. *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 1(1), 13-30.
- Cangöz, B. (2005). Geçmişten günümüze belleği açıklamaya yönelik yaklaşımlara kısa bir bakış. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 22(1), 51-62.
- Camprubí, R., & Coromina, L. (2016). Content analysis in tourism research. *Tourism Management Perspectives*, 18, 134-140
- Carr, N. (2011). *Children's and Families' Holiday Experience*. Routledge: London & New York.
- Choi, S., Lehto, X.Y., & Morrison, A. M. (2007). Destination image representation on the web: Content analysis of Macau travel related websites. *Tourism Management* 28, 118-129. doi.org/10.1016/j.tourman.2006.03.002
- Dalgıç, A., Güler, O., & Birdir, K. (2016). Tripadvisor.com'da yer alan restoran şikâyetlerinin analizi: Mersin ve Hatay'da yöresel yiyecek sunan restoranlara yönelik bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4(1), 153-173. doi.org/10.21325/jotags.2016.28
- Deutsch, M., & Gerard, H. B. (1955). A study of normative and informational social influences upon individual judgment. *The journal of Abnormal and Social Psychology*, 51, 629-636. doi.org/10.1037/h0046408
- Fennell, D. A. (2001): A Content Analysis of Ecotourism Definitions. *Current Issues in Tourism*, 4(5), 403-421. doi.org/10.1080/13683500108667896
- Güney, S. (2015). *Sosyal Psikoloji*. 3. Basım, Nobel, Ankara.
- Güzel, Ö. F. (2013). Marka itibarını korumada şikâyet takibi: Çevrimiçi seyahat 2.0 bilgi kanallarında bir uygulama. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi*, 5(1), 5-19.
- Güzel, Ö. F. (2014). Deneyimsel kritik değer sürücülerinin elektronik ağızdan ağıza iletişimle seyahat 2.0 bilgi kanallarına yansımaları: Tripadvisor.com üzerinde bir içerik analizi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 193-210.
- Kara, C., Bulut, B., Topkaya, Y., & Taşkıran, C. (2014). Değerler eğitime sosyal psikolojik bir yaklaşım: Normatif sosyal etki ve bilgisel sosyal etkinin işlevselliği. *Turkish Studies*, 9(5), 1205-1218.

- Larsen, S. (2007). Aspects of a psychology of the tourist experience. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 7(1), pp. 7-18. doi.org/10.1080/15022250701226014
- Latene, B. (1981). The psychology of social impact. *American Psychologist*, 36(4), 343-356. doi.org/10.1037/0003-066X.36.4.343
- Miguéns, J., Baggio, R., & Costa, C. (2008). Social media and tourism destinations: TripAdvisor case study. *Advances in Tourism Research 2008*, Aveiro, Portugal, May. 26-28.
- Nickerson, N. P. (1995). Tourism and gambling content analysis. *Annals of Tourism Research*, 22(1), 53-66.
- Öymen-Özak N., & Pulat-Gökmen, G. (2009). Bellek ve mekân ilişkisi üzerine bir model önerisi. *İTÜ Dergisi/A Mimarlık, Planlama, Tasarım*, 8(2), 145-155.
- Quan, S., & Wang, N. (2004). Towards a structural model of the tourist experience:an illustration from food experiences in tourism. *Tourism Management* 25, 297–305. doi:10.1016/S0261-5177(03)00130-4
- Scott, N., & Smith, A. E. (2005) Use of automated Content Analysis techniques for event image. Assessment, *Tourism Recreation Research*, 30(2), 87-91, doi.org/10.1080/02508281.2005.11081477
- Stepchenkova, S., Kirilenko, A. P., & Morrison, A. M. (2009). Facilitating Content Analysis in tourism research. *Journal of Travel Research*, 47(4), 454-469.
- TripAdvisor (2018a). TripAdvisor brand style guide. file:///C:/Users/user/Desktop/TheNewTripAdvisor_StyleGuide.pdf
- TripAdvisor (2018b). About TripAdvisor. <https://tripadvisor.mediaroom.com/us-about-us>
- Tulving, E. (1972). Episodic and semantic memory'. *Organization of Memory*, 1, 381-403
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 6. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.