



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(2): 1123-1138.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.386](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.386)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Müze Deneyimini Etkileyen Unsurlar: Çevrimiçi Yorumlar Üzerine Nitel Bir Araştırma

Dr. Öğr. Üyesi Serhat Adem SOP, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Burdur, e-posta: serhatademsop@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9096-9496>

Dr. Öğr. Üyesi, Utku ONGUN, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Burdur, e-posta: utkuongun@mehmetakif.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0722-6382>

Rıdvan ABALI, Yüksek Lisans Öğrencisi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur, e-posta: ridvan.abali@outlook.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9408-971X>

Öz

Bireylerin müze deneyimini olumlu ve olumsuz etkileyen unsurları belirlemek üzere yürütülen bu çalışmada nitel araştırma yaklaşımı uygulanmıştır. Bu kapsamda, 11.12.2012 - 11.11.2019 tarihleri arasında TripAdvisor platformunda Burdur Müzesi ile ilgili yapılmış olan tüm çevrimiçi yorumlar incelenmiş ve müze deneyimine ilişkin değerlendirmelerin yer aldığı toplam 135 yorum içerik analizine tabi tutulmuştur. Elde edilen nitel veri MAXQDA yazılımından yararlanılarak çözümlenmiştir. Araştırmanın sonucunda, Burdur Müzesi'nin "antik kent çağrışımı, eser ve heykellerin niteliği, ilgili personel, ulaşım kolaylığı, iç tasarım, açıklayıcı ve işaretler, çevredeki mekânlar, engelli bireylere uygunluk, temizlik ve bakım, çağdaş müzecilik anlayışı" olmak üzere toplam 10 alt kategoride olumlu deneyimi destekleyici nitelik taşıdığı belirlenmiştir. Ziyaretçilerin müze deneyimini olumsuz etkileyen unsurlar ise "alanın küçük olması, bilgilendirme materyallerinin yetersizliği, aydınlatma sorunları, satış mağazasının bulunmaması" olmak üzere dört alt kategoriyle açıklanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına paralel olarak müze yöneticileri ve gelecek araştırmalar için değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Müze Deneyimi, Çevrimiçi Ziyaretçi Yorumları, TripAdvisor, Burdur Müzesi.

Makale Gönderme Tarihi: 16.02.2020

Makale Kabul Tarihi: 13.04.2020

Önerilen Atıf:

Sop, S. A., Ongun, U. ve Abalı, R. (2020). Müze Deneyimini Etkileyen Unsurlar: Çevrimiçi Yorumlar Üzerine Nitel Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2): 1123-1138.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

Factors Affecting the Museum Experience: A Qualitative Research on Online Reviews

Assistant Prof. Dr. Serhat Adem SOP, Burdur Mehmet Akif Ersoy University, School of Tourism and Hotel Management, Burdur, e-mail: serhatademsop@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9096-9496>

Assistant Prof. Dr. Utku ONGUN, Burdur Mehmet Akif Ersoy University, School of Tourism and Hotel Management, Burdur, e-mail: utkuongun@mehmetakif.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0722-6382>

Rıdvan ABALI, Graduate Student, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Social Sciences Institute, Burdur, e-mail: ridvan.abali@outlook.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9408-971X>

Abstract

Applying the qualitative approach, this study has been carried out to determine the factors which affect individuals' museum experience positively and negatively. Within this context, all of the online reviews about Burdur Museum which were shared on TripAdvisor between 11.12.2012 - 11.11.2019 have been examined and a total of 135 reviews including visitors' evaluations related to museum experience were subjected to content analysis. The obtained qualitative data have been analyzed by using MAXQDA software. As a result of the research, 10 sub-dimensions have been determined as the factors supporting positive museum experience. These dimensions are "the evocation of the ancient city, quality of the monuments and sculptures, the concerned staff, ease of transportation, interior design, descriptors and signs, the surrounding spaces, suitability for disabled people, cleanliness and maintenance, contemporary museum approach". The factors negatively affecting the museum experience of the visitors have been explained in four sub-categories namely "having a small museum area, insufficient informational materials, enlightening problems, the lack of a sales store". In parallel with the results of the research, evaluations have been made for museum administrators and future research.

Keywords: Museum Experience, Online Visitor Reviews, TripAdvisor, Burdur Museum.

Received: 16.02.2020

Accepted: 13.04.2020

Suggested Citation:

Sop, S. A., Ongun, U. and Abalı, R. (2020). Factors Affecting the Museum Experience: A Qualitative Research on Online Reviews, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(2): 1123-1138.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.