



Turistlerin Restoranlara Yönelik Çevrimiçi Yorumlarının İçerik Analiziyle İncelenmesi: Tokat İli Örneği (Investigation of Tourists' Online Comments Towards Restaurants with Content Analysis: The Case of Tokat Province)

Cem Taner HİÇYAKMAZER^a, Hakan KENDİR^b, * Emin ARSLAN^b

^a Necmettin Erbakan University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, Konya/Türkiye

^b Tokat Gaziosmanpaşa University, Zile Dinçerler School of Tourism Management and Hotel Management, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Tokat/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 14.09.2023

Kabul Tarihi: 27.12.2023

Anahtar Kelimeler

Gastronomi turizmi

Restoran

Çevrimiçi deneyimler

Kelime bulutu

Tokat

Öz

Türk mutfağının önemli bileşenlerinden biri olan Tokat ilinde faaliyet gösteren restoranlara yönelik çevrimiçi turist deneyimlerinin incelenmesi bu araştırmanın temel amacıdır. Bu amaç doğrultusunda araştırmada, yöntem olarak içerik analizi kullanılmıştır. TripAdvisor platformunda yer alan ve Tokat ilinde faaliyet gösteren restoranlara yönelik çevrimiçi yorumlar araştırma kapsamında ele alınmıştır. Bu doğrultuda en fazla turist yorumu ve puanlamasına sahip 5 restoran araştırmaya dahil edilmiştir. Yorumlardan elde edilen verilerin çözümlenmesinde, kelime bulutu tekniği kullanılmıştır. Tokat restoranlarına ait turist yorumlarından olumlu ve olumsuz olmak üzere iki kategoride kelime bulutu yaratılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, değerlendirmeye alınan restoranların puanları orta seviyenin üzerinde gerçekleşmiştir. Ayrıca turistlerin Tokat restoranları hakkında yaptıkları olumlu yorum ve görüşlerin olumsuzlardan daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Olumlu yorumlardan yaratılan kelime bulutunda, en fazla öne çıkan sözcükler, “güzel, Tokat Kebabı, kaliteli, mekân ve tavsiye ederim” olmuştur. Olumsuz kelime bulutunda ise öne çıkan sözcüklerin, “Tokat Kebabı, kötü, geç geldi, tavsiye etmem, pahalı” olduğu tespit edilmiştir.

Keywords

Gastronomy tourism

Restaurant

Online experiences

Word cloud

Tokat

Abstract

The primary objective of this study is to investigate the online tourist experiences of restaurants operating Tokat, a traditional Turkish ingredient. For this purpose, content analysis was used as a method in the research. Online comments about restaurants operating in Tokat province on the TripAdvisor platform were examined within the scope of the research. Accordingly, the five restaurants with the highest number of tourist comments and ratings were included in the research. The word cloud technique was used to analyze the data obtained from the comments. Word clouds were created in two categories, positive and negative, from tourist comments about Tokat restaurants. According to the findings of the research, the scores of the restaurants evaluated were above average. In addition, it has been determined that the positive comments and opinions made by tourists about Tokat restaurants are greater than the negative ones. In the word cloud created from positive comments, the most prominent words were "beautiful, Tokat Kebab, quality, place, and I recommend". It was determined that the prominent words in the negative word cloud were "Tokat Kebab, bad, arrived late, I do not recommend, expensive".

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: emin.arslan@gop.edu.tr (E. Arslan)

DOI: 10.21325/jotags.2023.1359