



Gastronomi Turizmi Kapsamında Rize'deki Restoranlara Yapılan Çevrim İçi Yorumların İncelenmesi (Examination of Online Comments Made on Restaurants in Rize within the Scope of Gastronomy Tourism)

* Can AKTUNA ^a 

^a Recep Tayyip Erdoğan University, Ardeşen Vocational School, Department of Hotel, Restaurant and Catering Services, Rize/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 22.10.2023

Kabul Tarihi: 28.12.2023

Anahtar Kelimeler

Gastronomi turizmi

eWOM

İçerik analizi

Çevrim içi yorumlar

Keywords

Gastronomy tourism

eWOM

Content analysis

Online reviews

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Bu çalışmanın amacı gastronomi turizmi kapsamında Rize ilinde bulunan ve çeşitli kriterlere göre seçilen restoranlara yapılan kullanıcı yorumlarının incelenmesi ve inceleme sonrasında elde edilecek verilere göre bu işletmelerin olumlu ve olumsuz yönlerinin ortaya çıkarılmasıdır. Elde edilen veriler ışığında işletmelerin gelişmeleri ve müşteri beklentilerini karşılamaları amacıyla çeşitli önerilerde bulunulmuştur. Veriler tripadvisor web sitesinden alınmış ve MAXQDA programında analiz edilmiştir. Analiz sonucunda Rize'de bulunan restoranlara yapılan olumlu ziyaretçi yorumlarında yöresel lezzetler, manzara, misafirperverlik gibi konular ön plandayken olumsuz yorumlarda da konum, profesyonellikten uzak hizmet ve fiyat gibi başlıklar göze çarpmıştır. Son olarak bu yorumlarla ilgili işletmecilere ve politika yapıcılara yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Abstract

The objective of this study is to analyse user comments on restaurants selected based on various criteria in Rize province, within the scope of gastronomy tourism. The study aims to identify positive and negative aspects of these businesses based on the collected data. Based on the findings, recommendations will be made to improve the businesses and meet customer expectations. The data was collected from the TripAdvisor website and analysed using the MAXQDA programme. The analysis revealed that positive visitor comments about restaurants in Rize focused on local flavours, scenery, and hospitality, while negative comments highlighted issues with location, unprofessional service, and price. Suggestions have been made for operators and policymakers based on these findings.

* Sorumlu Yazar

E-posta: halilcan.aktuna@erdogan.edu.tr (C. Aktuna)

DOI: 10.21325/jotags.2023.1360