



Mardin'deki Butik Otellerde Ziyaretçi Deneyimlerinin Netnografik Yöntem ile Belirlenmesi (Netnographic Examination of Visitor Experiences in Boutique Hotels: The Case of Mardin)

* Davut KODAŞ^a 

^a Mardin Artuklu University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Mardin/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 18.03.2024

Kabul Tarihi: 29.06.2024

Anahtar Kelimeler

Mardin

Butik otel

Otel deneyimi

Turizm deneyimi

Öz

Bu çalışmada Mardin ilinde hizmet veren butik otellerdeki turist deneyimlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu amaca ulaşmak için nitel araştırma yöntemlerinden biri olan netnografik yaklaşım tercih edilmiştir. Bu çerçevede dünyadaki en popüler çevrimiçi platformlardan biri olan Tripadvisor internet sitesinde Mardin'deki butik oteller hakkında turistlerin yapmış olduğu çevrimiçi yorumlar incelenerek deneyimler belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma amacı doğrultusunda veriler ziyaretçilerin butik otellerde konakladıkları süre boyunca yaşamış oldukları deneyimlere ilişkin yaptıkları çevrim içi yorumlardan oluşmaktadır. Toplam 1184 çevrimiçi yorum bu araştırmanın veri setini oluşturmaktadır. En eski tarihten günümüze kadar geçen sürede yapılan yorumlar araştırma analizine dahil edilmiştir. Veriler nitel araştırma analiz tekniklerinden biri olan içerik analizi yardımıyla yorumlanmaya çalışılmıştır. Ayrıca ortaya çıkan temaların desteklenmesi için alıntılar yapılarak betimsel analizden yararlanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre butik otel deneyimlerinin beş tema altında ortaya çıktığı saptanmıştır. Bu temalar misafirperverlik, fiziksel çevre, hatırlanabilir deneyim, temizlik/hijyen, gastronomi şeklinde adlandırılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda teorik katkı ve pratik öneriler sunulmuştur.

Keywords

Mardin

Boutique hotel

Hotel experience

Tourism experience

Abstract

This research aims to reveal tourist experiences in boutique hotels in Mardin province. To achieve this goal, the netnographic approach, one of the qualitative research methods, was preferred. In this context, experiences were tried to be determined by examining the online reviews posted by tourist about boutique hotels in Mardin on the Tripadvisor website, one of the most popular online platforms in the world. In line with the purpose of the research, the data consists of online comments made by visitors about their experiences during their stay in boutique hotels. A total of 1184 comments constitute the data set of the research. Comments made from the most recent to the oldest reviews have been included in the data analysis. The data were tried to be interpreted with the help of content analysis, one of the qualitative research analysis techniques. In addition, descriptive analysis was used by making quotations to support the emerging themes. According to the findings, it was determined that boutique hotel experiences emerged under five themes. These themes are named as hospitality, physical environment, memorable experience, cleaning/hygiene and gastronomy. Theoretical contributions and practical suggestions are presented.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: davutkodas@artuklu.edu.tr (D. Kodaş)

DOI: 10.21325/jotags.2024.1432