



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(3): 542-558.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.177](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.177)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası:

<https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Şehir Turizminde Faaliyet Gösteren Otellere Yönelik E-Yorumların İncelenmesi: Eskişehir İli Örneği

Seda ÇOBAN, Anadolu Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Öğrencisi, Eskişehir, e-posta: sedacoban@anadolu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2884-8081>

Eda ÇOBAN, Anadolu Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Öğrencisi, Eskişehir, e-posta: edacoban@anadolu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1032-4992>

Dr. Öğr. Üyesi Duygu YETGİN, Anadolu Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü, Eskişehir, e-posta: dyetgin@anadolu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9909-4523>

Öz

Günümüzde artık daha bilgili ve araştırmacı olan turistler, seçimlerinde temkinli olmakta ve sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır. Bu turistler için konaklama tercihinde en önemli bilgi kaynaklarından biri çevrimiçi tüketici yorumlarıdır. Sadece bireysel olarak seyahat eden turistler değil aynı zamanda paket tur programı hazırlayan seyahat acentaları temsilcileri de otel seçimlerinde bu bilgi kaynaklarından yararlanabilmektedir. Bu çalışmada, şehir turizmine katılan turistlerin şehir otelleri hakkındaki beklentilerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, 2019 Ocak-Şubat tarihleri arasında, Türkiye’de şehir turizmi ile ön plana çıkan Eskişehir’de faaliyet gösteren 10 adet şehir oteline yönelik TripAdvisor web sitesinde çeşitli dillerde yapılan 940 adet olumlu ve olumsuz yorum incelenmiş ve bu yorumların en çok hangi kategoriler altında toplandığı tespit edilmiştir. Veriler içerik analizine tabi tutularak yedi ana tema üzerinden değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda yorumların sırasıyla “insan kaynakları” temasında personelin güler yüzlü olması, “yiyecek ve içecek” temasında kahvaltı/yemeğin lezzetli olması, “kat hizmetleri” temasında ise odaların temiz olması konularında yoğunlaştığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Şehir Turizmi, Çevrimiçi tüketici yorumları, TripAdvisor, İçerik Analizi, Eskişehir.

Makale Gönderme Tarihi: 19.05.2019

Makale Kabul Tarihi: 04.07.2019

Önerilen Atıf:

Çoban, S., Çoban, E. ve Yetgin, D. (2019). Şehir Turizminde Faaliyet Gösteren Otellere Yönelik E-Yorumların İncelenmesi: Eskişehir İli Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3): 542-558.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(3): 542-558.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.177](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.177)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage:

<https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

An Analysis of E-Comments on Hotels that Offer Service in the Field of Urban Tourism: The Case of Eskişehir Province

Seda ÇOBAN, Anadolu University, Tourism Management Graduate Student, Eskişehir, e-mail:
sedacoban@anadolu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2884-8081>

Eda ÇOBAN, Anadolu University, Tourism Management Graduate Student, Eskişehir, e-mail:
edacoban@anadolu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1032-4992>

Assistant Prof. Dr. Duygu YETGİN, Anadolu University, Faculty of Tourism, Eskişehir, e-mail:
dyetgin@anadolu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9909-4523>

Abstract

Today, the tourists are more insightful and inquisitive, and they now chose to be more cautious on their preferences and they actively use social media. Online customer comments are one of the most important sources of information that have strong impact on tourists' accommodation preferences. Not only the individual tourists use these online customer comments, but the travel agencies that prepare package tour programs also benefit from these sources of information when selecting hotels. In this study, we aimed to reveal the expectations of tourists involved in urban tourism activities regarding city hotels. For this purpose, 940 positive and negative TripAdvisor comments made between January-February 2019 for 10 city hotels in Eskişehir in various languages were reviewed, and the most common categories of these comments were determined. The data obtained were processed through content analysis and were then evaluated through seven main themes. At the end of this analysis, it was found that the comments mainly focused on personnel's attitude in "human resources" theme, tastiness and quality of breakfast/food in "food & beverage" theme, and cleanliness of rooms in "housekeeping" theme, respectively.

Keywords: Urban Tourism, Online Customer Comments, TripAdvisor, Content Analysis, Eskişehir.

Received: 19.05.2019

Accepted: 04.07.2019

Suggested Citation:

Çoban, S., Çoban, E. and Yetgin, D. (2019). An Analysis of E-Comments on Hotels that Offer Service in the Field of Urban Tourism: The Case of Eskişehir Province, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(3): 542-558.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.