




Yerel Restoranların Değerlendirilmesinde Fikir Madenciliği: Gaziantep Örneği (Opinion Mining in the Evaluation of Local Restaurants: The Case of Gaziantep)

* İbrahim Akın ÖZEN^a 

^a Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guiding, Nevşehir/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 16.01.2021

Kabul Tarihi: 15.03.2020

Anahtar Kelimeler

Gaziantep restoranları

Metin madenciliği

Fikir madenciliği

Bakış tabanlı duygu analizi

Yerel restoranlar

Öz

Turizm sektöründe, çevrimiçi turist yorumlarının analizi, işletmelerin sunduğu ürün ve hizmetleri değerlendirme ve turistlerin ihtiyaçlarını anlama yöntemlerinden birisi olarak görülmektedir. Turist yorumlarındaki metinsel içeriklerin değerlendirmesi, metin madenciliği yöntemlerinden fikir madenciliği ile yapılabilmektedir. Çalışmanın amacı; Gaziantep'te bölgeye özgü yemekler sunan ve TripAdvisor sitesinde yer alan restoranlara yönelik yabancı turist yorumlarının metin madenciliği yöntemlerinden, bakış tabanlı duygu analizi kullanılarak değerlendirilmesidir. Veri toplama aşamasında, Gaziantep 'de faaliyet gösteren ve TripAdvisor sitesinde ilk sekiz sırada yer alan restoranlar seçilmiştir. Araştırma kapsamında, sekiz restoranla ilgili 2019-2020 yıllarında yabancı turistlerin oluşturduğu 358 yorum, 05.01.2021-09.01.2021 tarihleri arasında araştırmacı tarafından web kazıma tekniği kullanılarak toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre; yabancı turistler, Gaziantep restoranlarında sunulan yiyecekleri lezzetli bulmuşlar, taze ve acılı-baharatlı olmalarını olumlu değerlendirmişlerdir. Ayrıca restoranların ortamlarından ve çalışanların arkadaş canlısı yaklaşımlarından memnuniyetlerini ifade etmişlerdir. Turistler, restoranları temiz olarak değerlendirmişler ve başkalarına önerebileceklerini ifade etmişlerdir. Öte yandan turistler, restoranları pahalı ve yoğun oluşunu olumsuz olarak değerlendirmişlerdir.

Keywords

Gaziantep restaurants

Text mining

Opinion mining

Aspect based sentiment analysis

Local restaurant

Abstract

In the tourism industry, the analysis of online tourist comments is seen as one of the methods to evaluate the products and services offered by businesses and to understand the needs of tourists. Evaluation of textual contents in tourist comments can be done by opinion mining, one of the text mining methods. Purpose of the study; It is the evaluation of foreign tourists' comments about restaurants that serve Gaziantep region-specific dishes on the TripAdvisor site, using the aspect-based sentiment analysis technique. During the data collection phase, restaurants operating in Gaziantep and ranked in the top eight on the TripAdvisor site were selected. Within the scope of the research, 358 comments created by foreign tourists in 2019-2020 about eight restaurants were collected by the researcher using the web scraping technique between 05.01.2021-09.01.2021. According to the research findings; Foreign tourists found the food served in Gaziantep restaurants delicious and positively evaluated their freshness and spicy taste. They also expressed their satisfaction with the atmosphere of the restaurants and the friendly approach of the staff. Tourists evaluated the restaurants as clean and stated that they could recommend it to others. On the other hand, tourists negatively rated restaurants as being expensive and busy.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: akinozen@gmail.com (İ. A. Özen)

DOI: 10.21325/jotags.2021.794