



## Tripadvisor Kullanıcılarının Restoranlardaki Olumsuz Deneyimlerine İlişkin Yorumlarının İncelenmesi: Trabzon Örneği (Negatives of Tripadvisor Users at Restaurants Examining His Comments on His Experiences: The Case of Trabzon)

\* Mehmet Akif ŞEN <sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Giresun University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Giresun/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:04.07.2021

Kabul Tarihi:06.08.2021

### Anahtar Kelimeler

Tripadvisor  
Trabzon  
Restoran  
Olumsuz yorum

### Öz

Turist çekiciliği bakımından bir cazibe merkezi olan Trabzon'a gelen turist sayısı son yıllarda devamlı artış eğilimi göstermektedir. Söz konusu artış eğilimine paralel şehirdeki turizm işletmeleri kendilerini yenilemek ve dinamik tutmak durumundadırlar. Trabzon mutfağına has lezzetler özellikle şehir dışından gelenler için merak uyandırmaktadır. Mutfak kültürüne merak ve açlığı giderme isteği sebebiyle şehirde bulunan restoranlar misafirlerine yörenin eşsiz lezzetlerini sunmaktadır. Bu çalışma kapsamında, geniş bir gastronomik ürün yelpazesine sahip olan ve bu ürünlerin bir kısmının da coğrafi işaret ile tescillendiği Trabzon'daki restoran işletmelerinin olumsuz ziyaretçi yorumları ele alınmıştır. Yapılan çalışmada sadece "ortalama", "kötü" ve "berbat" kategorisinde değerlendirilen yorumlar incelenmiştir. Tripadvisor adlı internet sitesine 15.09.2020 ile 15.10.2020 tarihleri arasında erişim sağlanmış ve 50 ve üzeri yorum alan yöresel mutfak, köfte, tatlı, pilav ve balık restoranı alanlarında faaliyet gösteren 16 işletmeye yapılan 542 olumsuz yorum nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre en fazla olumsuz yorum yapılan ilk üç konu sırasıyla %28.13 ile lezzet problemi, %17.47 ile adil fiyat problemi, %15.48 ile özenli/dikkatli çalışan problemi, en az yorum yapılan üç konu ise %0.14 ile temiz ve iyi giyimli çalışan problemi, %0.85'er oran ile gıda tazeliği problemi ve iş yerinin kapalı kaldığı saatlerle ilgili problem olmuştur.

### Keywords

Tripadvisor  
Trabzon  
Restaurant  
Negative comment

### Abstract

The number of tourists coming to Trabzon, which is an attraction center, has been increasing in recent years. In line with this upward trend, tourism enterprises in the city have to renew themselves and keep themselves dynamic. Flavors unique to Trabzon cuisine arouse curiosity especially for those coming from outside the city. Due to the curiosity to the culinary culture and the desire to satisfy the hunger, the restaurants in the city offer their guests unique tastes of the region. Within the scope of this study, negative visitor comments of restaurant business in Trabzon, which have a wide range of gastronomic products and some of these products are registered with geographical indication, are discussed. In this study, only the comments evaluated in the "average", "bad" and "terrible" categories were examined. The website Tripadvisor was accessed between 15.09.2020 and 15.10.2020, and 542 reviews from 16 businesses operating in the fields of local cuisine, meatballs, desserts, rice and fish restaurants, with 50 or more reviews were analyzed using content analysis method, one of the qualitative research methods. According to the results, the first three subjects with the most negative comments were the taste problem with 28.13%, fair price problem with 17.47%, attentive / careful worker problem with 15.48%, and the least commented three subjects were clean and well-dressed employees problems with 0.14%, with 0.85% each Food freshness problem and there was a problem related to the hours of the workplace.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: mehmetakifsen@gmail.com (M.A. Şen)

DOI:10.21325/jotags.2021.867