



Turist Rehberi Seçiminin Analitik Hiyerarşi Süreci ile belirlenmesi: Tripadvisor Örneği (Determination of Tourist Guide Selection by Analytical Hierarchy Process: The Case of Tripadvisor)

* Sinan GÖKDEMİR^a, Değer EREN^b

^a Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management and Tourism Guidance, Çanakkale/Turkey

^b Çanakkale Onsekiz Mart University, Institute of Social Science, Department of Travel Management and Tourism Guidance, Çanakkale/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:29.05.2020

Kabul Tarihi:21.06.2020

Anahtar Kelimeler

Turist rehberi

Sosyal medya

Analitik hiyerarşi süreci

Tripadvisor

Keywords

Tourist guide

Social media

Analytical hierarchy
process

Tripadvisor

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Tripadvisor kullanıcılarına, destinasyona gitmeden yapılan yorumlar aracılığı ile sunulan hizmeti ve alternatiflerini değerlendirme imkânı vermektedir. İyi bir tatil deneyiminin ana unsurlarından biri olan rehber seçimi için de Tripadvisor sitesi kullanılmaktadır. Ancak, veri ve alternatifin bolluğu, farklı kriterlerin bileşimi nedeniyle turistlerin seçim yapması zorlaştırmaktadır. Bu bağlamda, çalışmanın amacı Tripadvisor platformunda hesabı olan ülkesel rehberler arasında çoklu karar yöntemlerinden biri olan Analitik Hiyerarşi Süreci kullanılarak en ideal rehberi seçmeyi kolaylaştırmaktır. Aynı zamanda rehberler için Tripadvisor sitesinin bir pazarlama aracı olarak kullanımı ve tüketicilerin turist rehberi seçimlerinde dikkat edecekleri hususlar hakkında farkındalık yaratmak amaçlanmıştır. Turistlerin online sistemler üzerinden bir turizm hizmeti olan rehberlik hizmeti alacakları kişiyi seçimlerinde onlara yol göstermesi açısından çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca rehberlerin belirlenen kriterler açısından kendilerini geliştirmeleri noktasında onlara yol gösterici bir çalışma olması da çalışmanın önemini ayrıca ortaya koymaktadır. Sonuç olarak, bilgili olmak, arkadaş canlısı ve organize olmak rehberler için temel özellik gibi algılanıp dakiklik, profesyonellik, sabırlılık ve yardımseverlik seçimde fark yaratan faktörler olarak görülmüştür. Bu sonuçlara göre turist gruplarına ya da münferit seyahat eden turistlere hizmet veren rehberlerin bu kriterleri önemsemesi ve hizmet kalitelerini artırmak için bu kriteri kapsayan davranışlarını geliştirmeleri gerekmektedir.

Abstract

Tripadvisor is one of the most well-known platform in travel industry. It provides facility for evaluation of service given and alternatives to its users by comments made before going to destination. Tripadvisor is also used for selection of tourist guide which is one of the main factors of good/satisfactory holiday experience. Nevertheless, due to abundance of data and alternatives with combination of different criteria, tourist's selection process becomes complicated/ harder. In this context, the aim of this study is to facilitate selection of the ideal tourist guide who has an account on Tripadvisor by using Analytic Hierarchy Process, one of the multi criteria decision making methods. In the meantime, it has been objected to raise awareness in tourist guides to use Tripadvisor as marketing tool and consumers about criteria that they should take into account while selecting tourist guides. It is thought that the study is important for tourists in terms of selecting guides from online systems. In addition, the fact that the guides develop a self-guided study in terms of the determined criteria also reveals the importance of the study. In conclusion, while being knowledgeable, friendly, and organized are perceived as the main characteristics of a guide, being punctual, professional, patient and helpful are observed as the factors that make difference. According to these results, tourist guides who give services to groups or individual travelers, should heed these criteria and develop behaviors that include these criteria in order to increase their service quality.

* Sorumlu Yazar

E-posta: sinangokdemir@comu.edu.tr (S. Gökdemir)

DOI: 10.21325/jotags.2020.618