

Farklı Dillerde Lisansüstü Tez İncelemeleri

Postgraduate Thesis Reviews in Different Languages

Hatice GÜÇLÜ NERGİZ*

*Kocaeli Üniversitesi
Turizm Fakültesi

Anahtar sözcükler:

Duygu analizi, Veri madenciliği, Elektronik ağızdan ağıza iletişim, Çevrimiçi değerlendirmeler, Rodos otelcilik sektörü.

Key words:

Sentiment analysis, Data mining, eWOM, Online reviews, Hospitality industry in Rhodes.

ÖZ

Bu bölümde, Yunanca yayımlanmış bir yüksek lisans tezi incelenmektedir. Tez, turizm hizmetlerinin kalitesini değerlendirmek amacıyla çevrimiçi kullanıcı yorumlarının analizine odaklanmaktadır. Çalışmanın temel amacı, duygu analizi ve tematik sınıflandırma yöntemlerinin büyük hacimli yorum verilerini nasıl anlamlı bilgilere dönüştürebileceğini belirlemektir. Bu kapsamda, ziyaretçilerin olumlu ve olumsuz algılarını şekillendiren unsurlar saptanmış, konaklama deneyimine ilişkin temel temalar incelenmiş ve vaka çalışması yaklaşımıyla Rodos otelcilik sektöründeki müşteri deneyimi değerlendirilmiştir. Araştırmada veri madenciliğine dayalı nicel bir yöntem benimsenmiş; TripAdvisor platformundan Rodos'taki 1178 konaklama işletmesine ait geniş ölçekli İngilizce yorum verileri toplanmıştır. Bulgular, otomatik veri toplama teknikleri ile doğal dil işleme tabanlı analiz yöntemlerinin turizm araştırmalarında önemli bir metodolojik potansiyele sahip olduğunu göstermektedir. Sonuçlar, 2022-2025 döneminde ziyaretçi memnuniyetinin yüksek ve istikrarlı olduğunu, özellikle personel ve hizmet boyutunun olumlu deneyimlerin oluşumunda belirleyici rol oynadığını ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışma kapsamında, gelecekte profesyonel kullanım amacıyla da değerlendirilebilecek benzer otelleri belirlemeye yönelik bir araç geliştirilmiştir.

ABSTRACT

This section reviews a master's thesis published in Greek, which focuses on the analysis of online user reviews to evaluate the quality of tourism services. The primary objective of the study is to determine how sentiment analysis and thematic classification methods can transform large volumes of review data into meaningful insights. In this context, the factors shaping visitors' positive and negative perceptions were identified, core themes regarding the accommodation experience were examined, and customer experience within the Rhodes hotel industry was evaluated through a case study approach. The research adopts a data mining-based quantitative methodology, extracting a large-scale dataset of English reviews from the TripAdvisor platform for 1,178 accommodation businesses in Rhodes. The findings demonstrate that automated data collection techniques and natural language processing-based analytical methods hold significant methodological potential for tourism research. Furthermore, the results reveal that visitor satisfaction remained high and stable throughout the 2022-2025 period, with the "staff and service" dimension playing a decisive role in shaping positive experiences. Additionally, within the scope of the study, a tool was developed to identify similar hotels, which possesses strong potential for future professional utilization.

GİRİŞ

Sosyal medya platformları ve çevrimiçi değerlendirme sitelerinin küresel ölçekte yaygınlaşması, gezginlerin destinasyon imajı algılarını ve konaklama tercihlerini şekillendirme dinamiklerini kökten değiştirmiştir. Bu doğrultuda, Dimitrios Kastrounis tarafından Pire Üniversitesi İşletme Yönetimi, Turizm Yönetimi Yüksek Lisans Programı'nda 2025 yılında tamamlanan "*Ziyaretçi Deneyiminin*

Dijital Analiz Araçları: Rodos Otelcilik Sektöründe Bir Vaka Çalışması" başlıklı yüksek lisans tezi, metin madenciliği yöntemlerinin turizm sektörüne uyarlanması konusunda sunduğu bütüncül bakış açısı ile incelenmeye değer bulunmuştur. Söz konusu tezi benzerlerinden ayıran en temel özellik; ziyaretçilerin Rodos'taki konaklama deneyimlerini sadece geleneksel yöntemlere dayalı olarak soru formlarının kullanıldığı ölçeklerle kesitsel bir

araştırmayı kullanmamasıdır. Bunun yerine, kullanıcıların çevrimiçi yorumlarına bir diğer ifadeyle elektronik ağızdan ağıza iletişime dayanarak, dijital ayak izlerini takip ederek analizleri gerçekleştirmesidir. Çalışma, büyük veri temelli duygu analizi ve tematik modelleme yöntemlerini harmanlayarak, misafirlerin konaklama işletmelerini hangi hizmet boyutlarıyla anlamlandırdığını ve bu mekânları dijital dünyada nasıl temsil ettiğini ortaya koymaktadır. Bu yaklaşım, dijitalleşmenin ve metin madenciliğinin destinasyon yönetimi araştırmalarına sağladığı veri çeşitliliğini ve metodolojik dönüşümü somut bir şekilde örneklemektedir.

Çalışma, ziyaretçi deneyiminin dijital analiz araçlarıyla incelenmesine odaklanmakta; özellikle çevrimiçi tüketici yorumlarının turizmde hizmet kalitesini ölçümleme ve anlamlandırmadaki stratejik rolünü ele almayı hedeflemektedir. Araştırma, büyük veri niteliğindeki kullanıcı metinlerinin, duygu analizi ve tematik sınıflandırma metodolojileriyle turizm paydaşlarına yönelik katma değerli ve eyleme dönüştürülebilir bilgiye dönüştürülebileceğini sorgulamaktadır. Çalışma evreni olarak Rodos Adası seçilmiştir. Adanın seçilme nedeni rasyonel gerekçelere dayandırılarak, Yunanistan'ın en ikonik turizm destinasyonlarından biri olmasının yanı sıra, yüksek mevsimsellik eğilimi ve yoğun otel doluluk oranlarına sahip olmasıyla açıklanmıştır.

Çalışma, ziyaretçi deneyiminin dijital kanallar aracılığıyla analiz edilmesini ve konaklama sektöründeki yansımalarını bütüncül bir yaklaşımla ele alan beş temel bölümden oluşmaktadır. *Ziyaretçi Deneyiminin Dijital Analizine Giriş* başlıklı birinci bölümde; araştırmanın konusu, amacı ve yanıt aranan sorular ortaya koyularak, çalışmanın literatüre sağladığı teorik katkı ile uygulamaya yönelik pratik değeri açıklanmış, ayrıca veri toplama ve işleme süreçlerinin genel çerçevesi çizilmiştir. *Kuramsal Altyapı ve Dijital Çevrenin Analizi* odaklı ikinci bölümde; turizm ve konaklama sektöründe ziyaretçi deneyimi kavramı teorik açıdan incelenmiş; TripAdvisor, Booking ve Google Reviews gibi dijital platformlardaki çevrimiçi yorumların memnuniyet, elektronik ağızdan ağıza iletişim (eWOM) ve ekonomik performans üzerindeki rolleri değerlendirilmiştir. *Dijital Araçlar ve Analiz Yöntem-*

leri kurgusuna dayanan üçüncü bölümde ise; büyük veri analitiği, veri madenciliği ve web kazıma (web scraping) teknolojilerinin konaklama sektöründeki uygulamaları ile hukuki sınırları açıklanmıştır. Bu yöntemsel altyapı bünyesinde, müşteri geri bildirimlerini anlamlandırmak adına duygu analizi, konu modelleme (LDA), kelime bulutları ve konu kümeleme gibi tamamlayıcı tekniklerden nasıl yararlandığı detaylandırılmış; bu analizlerin gerçekleştirilmesinde rol oynayan Python kütüphaneleri ile Go programlama dilinin teknik işlevselliği ortaya koyulmuştur. Tezin uygulama ayağını oluşturan *Vaka Çalışması – Rodos Otelcilik Sektörü* başlıklı dördüncü bölümde; Rodos'un bir turizm destinasyonu olarak mevcut durumu, ardından belirlenen otel listelerinden toplu veri çekme süreçleri ile yönlendirilmiş duygu analizi metodolojileri yürütülmüştür. Elde edilen veriler; tanımlayıcı duygu analizleri, VADER ve TextBlob yakınsama geçerliliği testleri, yıllara göre polarite değişimini inceleyen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve tematik analiz (Guided LDA) gibi ileri düzey istatistiksel analizlere tabi tutularak destinasyondaki benzer otellerin tespiti sağlanmıştır. Araştırmanın son halkasını oluşturan "Sonuçlar ve Öneriler" başlıklı beşinci bölümde ise; elde edilen tüm temel bulgular sentezlenerek çalışmanın bilimsel katkısı ortaya konmuş, sektöre yönelik pratik uygulama önerileri sunulmuş ve çalışmanın sınırlılıkları ile gelecekteki araştırmalara ışık tutacak tavsiyeler tartışılarak tez tamamlanmıştır. Bu kapsamda, çalışmanın araştırma bölümünde öne çıkan temel unsurlar aşağıda değerlendirilmektedir.

Çalışmanın Araştırma Soruları

Çalışmanın kavramsal ve ampirik çerçevesini şekillendiren, veri toplama ile analiz aşamalarına yön veren araştırma soruları şu şekildedir:

Araştırma Sorusu 1: Ziyaretçiler, Rodos'taki konaklama işletmelerini çevrimiçi yorumlar üzerinden nasıl anlamlandırmakta ve değerlendirmektedir?

Araştırma Sorusu 2: Tüketici yorumlarının genel duygu durumu nasıl bir dağılım göstermektedir?

Araştırma Sorusu 3: Kullanıcı yorumlarının analizi sonucunda hangi temel tematik kategoriler öne çıkmaktadır?

Araştırma sorularının ardından çalışmanın yönetsel yaklaşımının daha iyi anlaşılabilmesi için tezden yararlanarak kısa özet bilgiler aşağıda sunulmaktadır.

METODOLOJİ

Bu çalışmada veri seti, TripAdvisor platformundan Rodos'taki konaklama işletmelerine ait kullanıcı yorumlarının otomatik web kazıma yöntemleriyle toplanmasıyla oluşturulmuştur. Veri toplama sürecinde Python, Go ve kısmen Node.js tabanlı araçlar kullanılmıştır. Süreç, Windows ortamında yürütülmüş ve tüm işlemler yeniden üretilebilirliği sağlamak amacıyla kodlanarak raporlandırılmıştır. Bu raporlardan veri seti oluşturulurken yalnızca İngilizce yorumlar seçilmiş, böylece dilsel homojenlik sağlanmıştır. İlk aşamada otel listeleri çıkarılmış ve Rodos bölgesine ait 1178 konaklama işletmesi belirlenmiştir. Bu işletmelere ait URL'ler sistematik olarak elde edilerek toplu analiz için tek bir giriş dosyası haline getirilmiştir. Son aşamada, bu bağlantılar üzerinden her otele ait kullanıcı yorumları toplu olarak çekilmiş ve CSV formatında veri setleri oluşturulmuştur. Elde edilen veri seti, sonraki aşamada duygu analizi ve tematik modelleme gibi doğal dil işleme teknikleri ile analiz edilmiştir. Analiz kapsamında çevrimiçi değerlendirmeler için yaygın olarak kullanılan kullanıcı TripAdvisor platformundan yararlanılmıştır: TripAdvisor'da İngilizce dilindeki yorumlar en geniş kullanıcı kitlesini temsil etmekte ve dilsel işlemede homojenlik sağlaması nedeniyle seçilmiştir. Toplanan veriler, TripAdvisor'da Rodos lokasyonunda yer alan tüm konaklama işletmelerinden elde edilmiştir (Kastrounis 2025).

Araçlar, Kurulum ve İlk Hazırlık

Süreç, Windows ortamında Python yorumlayıcısı ile Go programlama dilinin yerel kurulumu ile başlamıştır. Ardından GitHub'da yer alan açık kaynaklı TripAdvisor-Review-Scraper projesinin fork işlemi gerçekleştirilmiş ve otel listelerinin çıkarılmasına yönelik tamamlayıcı işlevler sağlayan başka bir veri madenciliği aracı (tripadvisor-scraper) da kurulmuştur. Çoklu sayfa işleme ve API entegrasyonu desteği için ayrıca Node.js kullanılmış; bu ortam, özel olarak hazırlanmış tripadvisor_rhodes

scriptinin çalıştırılması amacıyla kurulmuş ve kullanılmıştır. Tüm işlemler yazılı olarak kayıt altına alınmış; build ve çalıştırma komutları, deneyin yeniden üretilebilmesi amacıyla ayrıntılı biçimde dokümanite edilmiştir (Kastrounis 2025).

Otel Listelerinin Elde Edilmesi ve Kapsamın Belirlenmesi

Kurulan aracın "List Hotels Scrapper" özelliği, Rodos destinasyonu için kullanılmıştır. İlk sayfanın analizi, doğruluk kontrolü amacıyla gerçekleştirilmiş ve seçilen coğrafi bölge için toplam 52 sayfalık otel kaydı bulunduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuca dayanarak, özelleştirilmiş Node.js scriptindeki tekrar sayısı, 52 sayfanın sistematik biçimde taranmasını sağlayacak şekilde düzenlenmiştir. Yapılan değişiklik, veri çekilecek sayfa aralığını belirleyen döngü parametresi (for loop) üzerinde gerçekleştirilmiştir. Scriptin çalıştırılması sonucunda, her biri ilgili sayfadaki otel bilgilerini içeren toplam 52 adet JSON dosyası üretilmiştir. Bu dosyaların her biri, diğer bilgilerle birlikte, ilgili otelin TripAdvisor sayfasına ait bağlantıyı (URL) da içermektedir. Bu bilgi, bir sonraki aşama açısından kritik önem taşımaktadır. Toplam otel ve .csv dosyası sayısı 1178 olarak belirlenmiştir (Kastrounis 2025).

Bağlantıların Çıkarılması ve Analiz Listesinin Hazırlanması

Üretilen JSON dosyaları, merge_links.py adlı Python scripti ile işlenmiştir. Bu script, otellere ait sayfa URL'lerini sistematik biçimde çıkararak bunları tek bir links.txt dosyasında birleştirmektedir. links.txt dosyası, bir sonraki aşamada gerçekleştirilecek ayrıntılı yorum çekme süreci için giriş listesi işlevi görmektedir. Dosya, TripAdvisor-Scraper klasörünün ilgili dizinine yerleştirilmiş ve toplu veri çekme işlemi için tek giriş noktası olarak kullanılmıştır (Kastrounis 2025).

Yorumların Çalıştırılması ve Toplu Olarak Çekilmesi

Ana yorum çıkarma aracı olan TripAdvisor-Scraper, Go uygulamasının derlenmesini gerektirmiştir. Bu amaçla Windows PowerShell ortamında "go build main.go" komutu kullanılmış ve bu iş-

lem sonucunda main.exe adlı çalıştırılabilir dosya oluşturulmuştur. Oluşturulan çalıştırılabilir dosya, reviews klasörüne kopyalanmış ve burada batch.ps1 adlı PowerShell scripti çalıştırılmıştır. Çalıştırma öncesinde, mevcut oturum için yerel scriptlerin yürütülmesine izin vermek amacıyla "Set-ExecutionPolicy -Scope Process -ExecutionPolicy Bypass" komutu ile yürütme politikası geçici olarak değiştirilmiştir. Bu komutun kullanımı da dokümantasyon amacıyla kayıt altına alınmıştır. batch.ps1 scripti, links.txt dosyasını okuyarak her bir TripAdvisor bağlantısı için çalıştırılabilir dosyayı çağırmış ve ilgili otelin yorumlarını toplamıştır. Bu aşamanın sonunda, reviews klasörü içerisinde çok sayıda CSV formatında dosya oluşturulmuştur. Bu dosyaların her biri, Rodos'taki otellerin yorumlarını içermektedir (Kastrounis 2025).

Veri Analizi ve İşleme Süreci

Yorum metinlerinde öne çıkan konuları belirlemek amacıyla Guided LDA yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde araştırmacı, modele belirli tema ve anahtar kelimeler tanımlayarak analiz sürecini yönlendirmiştir. Böylece yorumlar; temizlik, hizmet, yemek, oda kalitesi, fiyat, ulaşım gibi önceden belirlenen tematik kategorilere ayrılmıştır. Analiz sonucunda temaların genel dağılımını gösteren özet dosyaları ve her otel için ayrı tematik değerlendirme sonuçları oluşturulmuştur (Kastrounis 2025).

1. VADER ile Duygu Analizi

Yorumların olumlu, olumsuz veya nötr olup olmadığını belirlemek amacıyla VADER duygu analizi yöntemi uygulanmıştır. Bu yöntem, yalnızca kelimeleri değil; büyük harf kullanımı, noktalama işaretleri ve olumsuz ifadeler gibi dilsel yapıları da dikkate almaktadır. Tüm yorumlar bir araya getirilmiş, her yorum için duygu skoru hesaplanmış ve yorumlar otomatik olarak olumlu, olumsuz ve nötr şeklinde sınıflandırılmıştır (Kastrounis 2025).

2. TextBlob ile Duygu Analizi

Duygu analizini desteklemek amacıyla ikinci bir yöntem olarak TextBlob kullanılmıştır. Bu yöntem yorumların olumlu/olumsuz yönünü (polarity),

yorumların ne kadar öznel ya da nesnel olduğunu (subjectivity) ölçmektedir. Her yorum analiz edilerek duygu kategorileri belirlenmiş ve sonuçlar yeni veri dosyalarına aktarılmıştır (Kastrounis 2025).

3. Yıllara Göre Karşılaştırmalı Analiz

Yorumların zaman içerisindeki değişimini incelemek amacıyla veri seti yıllara göre ayrılmıştır. 2022, 2023, 2024 ve 2025 yılları için ayrı veri grupları oluşturulmuş ve her yıl üzerinde yeniden tematik analiz, VADER analizi ve TextBlob analizi uygulanmıştır. Bu süreç sayesinde yıllara göre ziyaretçi duygu değişimleri, öne çıkan temalar ve otel performanslarındaki değişimler karşılaştırılmıştır (Kastrounis 2025).

4. İstatistiksel Değerlendirme

Son aşamada elde edilen duygu analizi sonuçları üzerinde betimsel istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Pozitif ve negatif yorumların ortalama değerleri hesaplanmış, duygu eğilimleri karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları genel olarak; yorumlarda olumlu duygunun baskın olduğunu, ziyaretçilerin oteller hakkında çoğunlukla pozitif değerlendirmeler yaptığını, yorumların belirli ölçüde öznel deneyimlere dayandığını göstermiştir (Kastrounis 2025).

5. Benzerlik Analizi

Bu bölümde, otel yorumlarından elde edilen tematik analiz sonuçlarının genel bir değerlendirmesi yapılmıştır. Bulgular, ziyaretçilerin en çok personel ve konfor gibi insan odaklı deneyimlere odaklandığını, fiyat ve check-in gibi süreçlerin ise daha az vurgulandığını göstermektedir. 2022–2025 yılları arasında tematik dağılımlarda belirgin bir değişim olmadığı ve genel memnuniyet düzeyinin oldukça yüksek seyrettiği ortaya konmuştur. Ayrıca, oteller arasında benzerlik analizi yapılabilmesi için bir model geliştirilmiştir. Bu model, otelleri kullanıcı yorumlarındaki dil ve içerik benzerliğine göre karşılaştırmakta ve TF-IDF ile Cosine Similarity yöntemlerini kullanarak sayısal bir benzerlik skoru üretmektedir. Sonuç olarak bu yaklaşım, otellerin müşteri algısına göre gruplandırılmasını, rekabet analizini, öneri sistemlerini ve marka ko-

numlandırmasını mümkün kılan veri temelli bir yöntem sunmaktadır (Kastrounis 2025).

SONUÇ

Bu çalışma, Rodos'taki otel işletmelerine yönelik ziyaretçi deneyimini çevrimiçi yorumlar üzerinden analiz ederek dijital veri toplama ve doğal dil işleme yöntemlerinin turizm araştırmalarında etkili biçimde kullanılabilmesini göstermiştir. TripAdvisor'dan elde edilen 1178 otelin verisi üzerinde VADER, TextBlob ve Guided LDA yöntemleri birlikte uygulanmış; böylece ziyaretçi deneyimi hem duygu hem de tema düzeyinde bütüncül olarak değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular, genel memnuniyetin oldukça yüksek ve 2022–2025 yılları arasında istikrarlı olduğunu ortaya koymuştur. Duygu analizi sonuçları yorumların büyük ölçüde olumlu olduğunu gösterirken, tematik analiz özellikle personel ve hizmet kalitesinin en önemli deneyim unsuru olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca geliştirilen TF-IDF ve Cosine Similarity tabanlı benzer otel analizi, otellerin yalnızca sayısal verilerle değil, kullanıcı deneyimi ve yorum dili üzerinden de karşılaştırılabileceğini göstermiştir. Genel olarak çalışma, Rodos'un güçlü bir turizm destinasyonu olduğunu ve ziyaretçi deneyiminde insan odaklı hizmet kalitesinin belirleyici rol oynadığını ortaya koymaktadır.

DEĞERLENDİRME

Bu tez çalışması, Rodos otelcilik sektöründe ziyaretçi deneyimini dijital veri kaynakları üzerinden analiz ederek, turizm araştırmalarında giderek önem kazanan hesaplamalı yöntemlerin etkinliğini kapsamlı biçimde ortaya koymaktadır. Çalışma, çevrimiçi kullanıcı yorumlarının (eWOM) yalnızca betimleyici bir veri kaynağı olmadığını, aynı zamanda destinasyon performansının ölçülmesinde stratejik bir bilgi alanı sunduğunu göstermektedir. Bu yönüyle tez, turizm alanında dijitalleşme, veri bilimi ve hizmet kalitesi analizini bir araya getiren disiplinlerarası bir yaklaşım sunmaktadır.

Metodolojik açıdan çalışma, güçlü ve çok katmanlı bir analiz altyapısına sahiptir. Python ve Go tabanlı web scraping teknikleriyle büyük ölçekli veri toplanmış, 1178 konaklama işletmesini kapsayan

geniş bir veri seti oluşturulmuştur. Bu veri seti üzerinde VADER ve TextBlob gibi duygu analizi yöntemleri ile Guided LDA tematik modelleme yaklaşımının birlikte kullanılması hem duygusal eğilimlerin hem de hizmet deneyimini oluşturan temel temaların bütüncül biçimde analiz edilmesini sağlamıştır. Ayrıca farklı yöntemler arasındaki yüksek uyum, elde edilen bulguların güvenilirliğini destekleyen önemli bir metodolojik katkı olarak değerlendirilmektedir.

Bulgular, Rodos'un genel olarak yüksek ve istikrarlı bir ziyaretçi memnuniyetine sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle "personel ve hizmet" boyutunun deneyim algısında belirleyici olduğu, buna karşılık "fiyat/değer" ve "check-in süreçleri" gibi alanların görece daha zayıf ancak yine de olumlu değerlendirildiği görülmektedir. Ayrıca memnuniyet düzeyinin yıllar içinde anlamlı bir değişim göstermemesi, destinasyonun hizmet kalitesi açısından olgun bir yapıya sahip olduğunu düşündürmektedir. Bu sonuçlar, turizm deneyiminin yalnızca ekonomik göstergelerle değil, aynı zamanda dijital izler ve kullanıcı alguları üzerinden de değerlendirilebileceğini göstermektedir.

Tezin önemli katkılarından biri, yalnızca duygu analizine dayanmayan, aynı zamanda tematik yapı ve benzerlik analizlerini de içeren bütüncül bir metodolojik çerçeve sunmasıdır. Geliştirilen "benzer otel bulma" aracı, geleneksel rekabet analizlerini deneyim temelli bir yaklaşımla genişletmekte ve otellerin gerçek rekabet kümelerini kullanıcı algısı üzerinden belirlemelerine imkân tanımaktadır. Bu durum, turizm işletmeleri için veri temelli karar alma süreçlerinin geliştirilmesine önemli bir katkı sağlamaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde bu tez hem metodolojik hem de teorik açıdan turizm literatürüne önemli katkılar sunmaktadır. eWOM verilerinin büyük veri analitiği ve doğal dil işleme yöntemleriyle değerlendirilmesi, destinasyon yönetimi ve hizmet kalitesi araştırmalarında yeni bir perspektif ortaya koymaktadır. Bununla birlikte çalışma, dijital veriye dayalı analizlerin etik, teknik ve dilsel sınırlılıklarını da görünür kılarak gelecekteki araştırmalar için önemli bir yol haritası sunmaktadır.

KAYNAKÇA

Kastrounis, D. (2025). Digital guest experience analysis tools – A case study in the Rhodes hotel industry (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pire/ Yunanistan: University of Piraeus.

*Hatice GÜÇLÜ NERGİZ**

**Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, 41080 Kartepe/ Kocaeli.*

E-posta: hg.nergiz@kocaeli.edu.tr

ORCID: 0000-0002-8848-7014



Hatice GÜÇLÜ NERGİZ

Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan mezun oldu (1996). Yüksek lisans derecesini Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Dalı'ndan (2000), doktora derecesini de Anadolu Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Dalı'ndan aldı (2006). Adnan Menderes Üniversitesi'nde çalışmaya başladı (1996). Doçentlik unvanını turizm alanında almış ve halen Kocaeli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü'nde görev yapmaktadır.