

Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde Faaliyet Gösteren Resort Konaklama İşletmeleri Hakkında Yapılan Şikayetler Üzerine Nitel Bir Araştırma

A Qualitative Analysis On Complaints About Resort Accomodation Enterprises Operating in Aegean and Mediterranean Region

Yrd. Doç. Dr. Güney ÇETİN GÜRKAN

Trakya Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Y.O.
E-posta: cguney@trakya.edu.tr

Doç. Dr. Dilek DÖNMEZ POLAT

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Biga Uygulamalı Bilimler Y.O.
E-posta: ddonmez@comu.edu.tr

Öz

Şikâyetlerin müşteri memnuniyetinin sağlanması, artırılması ve müşteri odaklı iş yapma üzerinde etkisi olduğunu kavrayan işletmeler için şikâyet bildirim süreci önemlidir. Müşteriler, şikâyetleri ile ilgili olarak bildirim konusunda farklı yöntemlere başvurabilmektedirler. Günümüzde en çok kullanılan şikâyet bildirim kanallarından birisi de teknolojiye dayalı yollardan biri olan internetteki şikâyet siteleridir. İnternetteki şikâyet sitelerine yapılan şikâyetler, potansiyel müşteriler tarafından okunarak, yeni ürün alımlarında karar verme sürecinde veri olarak kullanılmaktadır. Bir hizmet işletmesi olarak konaklama işletmelerinin internetteki şikâyet sitelerini dikkate almaları gerekmektedir. Bu çalışmada, içerik analizi yöntemi ile Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde 14 farklı yörede hizmet veren 34 konaklama işletmesine ait yerli müşterilerin yaptığı 815 şikâyet taranarak sonuçlar değerlendirilmiştir. Analizler, müşterilerin hizmet kalitesi, tesis imkanları, personel, havuza bağlı ve yönetsel olmak üzere beş ana temada şikâyetle bulduklarını ortaya koymuştur. Müşteriler özellikle, yeme&içme hizmetlerindeki yetersizlik ve kalitesizlikten, yetersiz temizlik ve hijyenden ve odalarda kullanılan malzemelerin yetersiz ve arızalı olmasından şikâyet etmişlerdir.

Anahtar Kelimeler: Konaklama işletmeleri, Müşteri Şikâyetleri, Şikâyet Siteleri, Nitel Araştırma

Abstract

The complaint systems for customers are important sources for entrepreneurs that having desire to increase customer satisfaction and focusing customers. Customers use different tools and methods for their complaints. Currently the most used method widely is online complaint and comment web sites based on technology. These complaints are read by customers and could be effective for decision-making process of potential tourists. Accomodation businesses have to pay attention to customer complaint web sites. In this study, 815 customer complaints of 34 accomodation units in Aegean and Mediterranean Areas are analyzed and results are evaluated using content analysis method. The results showed that customers complaints are based on five main area as service quality, plant facilities, employees, pools and managerial problems. Customers complain especially inadequacy and poor quality of food and beverages services, inadequacy of hygiene, inadequacy and problems of room facilities.

Key Words: Accomodation Businesses, Customer Complaints, Complaint Web Sites, Qualitative Research