



Research Article
Journal of New Tourism Trends (JOINNTT) 2(2), 173-191, 2021
Received: 03-Dec-2021 Accepted: 15-Dec-2021



Kuşadası'nda Bulunan Konaklama İşletmelerinde Animasyon Hizmetlerine Yönelik Yapılan Sosyal Medya Yorumlarının İncelenmesi

Tuğçe TAVUKÇUOĞLU^{1*} Hakan ATAY²

¹Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Türkiye. tavkcuoglutugce@hotmail.com.

²Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği Bölümü, Türkiye. hatay@adu.edu.tr

ÖZ

Değerlendirme ve şikâyet amaçlı web siteleri, turizm sektöründe taticilerin bir destinasyon veya turizm işletmesine yönelik bilgi edinmek, daha önce o destinasyonda ya da turizm işletmesinde tatil deneyimi yaşayan kişilerin değerlendirmelerinden yararlanmak ve kendilerine sunulan ürün ve hizmete karşı memnuniyet ve memnuniyetsizliklerini dile getirmek amacıyla söz konusu destinasyon veya işletmeye yönelik değerlendirmelerini dile getirmek amacıyla kullandıkları bir iletişim aracı haline gelmiştir. Bu çalışmada Kuşadası'ndaki otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin konaklamaları süresince kendilerine sunulan animasyon hizmetlerine yönelik TripAdvisor web sitesinde yaptıkları yorumların belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada nitel araştırma yaklaşımından yararlanılmıştır. Araştırma sorusu, Kuşadası'nda bulunan otellerin animasyon hizmetlerine yönelik yapılan yorumların nasıl olduğudur. Bu araştırma sorusunun yanıtlanabilmesi için nitel araştırma tekniklerinden doküman analizinden yararlanılmıştır. Doküman kaynağı olarak TripAdvisor web sitesinin seçilmesinin sebebi Dünya'nın en büyük seyahat ve yorum sitesi olmasıdır. 500 milyondan fazla tarafsız gezgin yorumunu, otellerin güncel görsellerini toplayarak kullanıcılarıyla paylaşmakta ve araştırmacılar için önemli bir veri kaynağı haline getirmektedir. Bu çalışmada öncelikle turizmde animasyon kavramı incelenerek literatür taraması yapılmıştır. Daha sonra TripAdvisor web sitesinde Kuşadası'nda bulunan sekiz adet konaklama işletmesinin animasyon hizmetlerine yönelik 2018-2019 yılları arasında yapılan toplam 1697 yorum incelenerek belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada 2018-2019 yılları arasında TripAdvisor'da Kuşadası bölgesinde yer alan 8 adet konaklama işletmesine ait yorumlar nitel araştırma veri analiz yöntemi olan doküman analizi yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Değerlendirmeler sonucunda olumlu ve olumsuz, animasyon hizmetlerini tanımlayan değişkenler saptanmıştır. TripAdvisor'dan elde edilen verilere doküman analizi uygulanmış, yapılan analizler sonucunda animasyon hizmetlerine yönelik yorumların büyük bir çoğunluğunun olumlu yorumlar olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Araştırma sonuçlarının, turizm işletmelerinde animasyon hizmetlerinde çalışan yöneticilerin ve diğer işgörenlerin fikir edinmelerine yardımcı olması ön görülmektedir. Daha önce bu alanda böyle bir çalışma yapılmamış olması ve ilk

* Sorumlu yazar, tavkcuoglutugce@hotmail.com

olması çalışmanın ayırt edici özelliğidir. Ayrıca mevcut literatürde turizmde animasyon hizmetlerine yönelik çalışmaların yetersiz olması sebebiyle bu çalışmanın gelecekte yapılacak olan çalışmalar için bir kaynak olma özelliğine sahip olduğu düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Animasyon Hizmetleri, TripAdvisor, Kullanıcı Yorumları, Kuşadası.

Investigation of Social Media Comments on Animation Services in Accommodation Businesses in Kuşadası.

ABSTRACT

Websites for evaluation and complaints are used by holidaymakers in the tourism sector to obtain information about a destination or tourism business, to benefit from the evaluations of people who have had a holiday experience in that destination or tourism business, and to express their satisfaction or dissatisfaction with the products and services offered to them. It has become a communication tool that they use to express their evaluations about the business. In this study, it is aimed to determine the comments made by the guests staying in the hotel establishments in Kuşadası about the animation services offered to them during their stay on the TripAdvisor website. Qualitative research approach was used in the study. The research question is how are the comments made about the animation services of the hotels in Kuşadası. In order to answer this research question, document analysis, one of the qualitative research techniques, was used. The reason why TripAdvisor website was chosen as the document source is that it is the world's largest travel and comment website. It collects more than 500 million unbiased traveler reviews, up-to-date images of hotels, and shares them with its users, making it an important data source for researchers. In this study, first of all, the concept of animation in tourism was examined and a literature review was made. Then, a total of 1697 comments made between 2018-2019 for the animation services of eight accommodation businesses in Kuşadası on the TripAdvisor website were examined and tried to be determined. In the study, the comments of 8 accommodation businesses in the Kuşadası region on TripAdvisor between 2018 and 2019 were evaluated using the document analysis method, which is a qualitative research data analysis method. As a result of the evaluations, positive and negative variables defining animation services were determined. Document analysis was applied to the data obtained from TripAdvisor, and as a result of the analysis, it was concluded that the majority of the comments on animation services were positive comments. It is anticipated that the results of the research will help managers and other employees working in animation services in tourism enterprises to get an idea. The distinguishing feature of this study is that such a study has not been conducted in this area before and it is the first. In addition, due to the inadequacy of studies on animation services in tourism in the current literature, it is thought that this study has the feature of being a source for future studies.

Keywords: Animation Services, TripAdvisor, User Comments, Kuşadası.

1. Giriş

Günümüzde yaşanan teknolojik gelişim, insanların hayat tarzları, düşünüş biçimleri, zevk ve ihtiyaçlarını her geçen gün etkilemektedir. Koşullar ve teknolojinin sunduğu imkânlar yeni bir müşteri profilini meydana getirmiştir. Yaşanılan çağ, müşteri beklentilerinin tüm zamanların en yüksek seviyesine ulaşmasına ve müşterilerin daha talepkâr davranmalarına sebep olmaktadır (Odabaşı, 2019, s. 18). Yaşanan gelişmeler, turizm sektörünü de etkilemektedir. İnsanların tatil ve eğlence anlayışının, bireyleri turizm eylemini gerçekleştirmeye yönelten sebeplerin, seyahat etme ve tatile çıkma amaçlarının giderek değişmesi ve artması yeni bir turist profilinin oluşmasına sebep olmuştur (Giritlioğlu, 2015, s. 35). Yaşanılan hızlı gelişmeler ve değişen turist profili turizm işletmelerini daha iyi, daha farklı ve kaliteli bir hizmet sunmaya zorlamaktadır (Gürkan & Polat, 2014, s. 46). Turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin konuklara sunduğu lüks ve konforlu kullanım alanları konukları işletmeye çekmede artık yetersiz kalmaktadır (Akçakoyun, 2000, s. 29). Turistler artık konaklama, yeme-içme, dinlenme, deniz, kum, güneş gibi alışlagelmiş hizmetlerin sunumuyla tatmin olmamaktadır. Turistler artık tatilleri süresince konakladıkları otelleri yalnızca bir konaklama tesisi olarak değil, çeşitli sosyal aktivitelerin yer aldığı, boş zamanlarını keyifli bir şekilde geçirdikleri eğlenceli yerler olarak görmektedir (Giritlioğlu, 2015: s. 35; Turan, 2010, s. 14). Sonuçta, turizmde bireyler her ne kadar farklı sebep ve amaçlarla tatile çıksalar da bireylerin tatil kararlarında etkili olan asıl sebebin dinlenme ve eğlenme olduğu söylenmektedir (Argan, 2007, s. 424). Bunun farkına varan turizm işletmeleri dinlenme, yeme içme ve konaklama gibi hizmetlerin dışında farkı beklentilere sahip olan, yeme-içme gibi hizmetlerden arta kalan boş zamanlarını keyifli bir şekilde geçirebileceği ve eğlenebileceği aktivitelere ihtiyaç duyan turistler için eğlence/animasyon hizmetleri sunmaya başlamışlardır (Akçakoyun, 2000, s. 29; Millî Eğitim Bakanlığı [MEB], 2014, s. 4). Diğer yandan, dünyada büyük bir sektör haline gelen turizm, turizmde yaşanan hızlı gelişmelerin turizm ortamında yarattığı artan rekabet, işletmelerin işletmelerini daha çekici kılmak ve hizmette farklılıklar yaratmak amacıyla eğlence/ animasyon hizmetlerine yönelmelerine sebep olmaktadır (Koçak, 2001, s. 61-62).

Bu kapsamda, bu çalışmada turizm işletmeleri tarafından bugünün yeni turist profilinin değişen ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir yardımcı hizmet niteliğinde ortaya çıkan ve turizm işletmelerinin müşterilere daha farklı, daha iyi ve kaliteli bir hizmet sunarak müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla turizm işletmelerinde sundukları eğlence/animasyon hizmetlerine yönelik düşüncelerinin ortaya koyulması amacıyla TripAdvisor web sitesinde misafirlerin konakladıkları otel işletmelerine yaptıkları yorumlardan yararlanarak, misafirlerin otellerde sunulan animasyon hizmetlerine yönelik düşünceleri hakkında inceleme yapılmıştır. Çalışmada 2018- 2019 yılları arasında TripAdvisor'da Kuşadası bölgesinde yer alan 8 adet konaklama işletmesine ait yorumlar nitel araştırma veri analiz yöntemi olan doküman analizi yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Değerlendirmeler sonucunda olumlu ve olumsuz, animasyon hizmetlerini tanımlayan değişkenler saptanmıştır. Araştırmanın sonuçlarının, turizm işletmelerinde animasyon hizmetlerinde çalışan yöneticilerin ve diğer işgörenlerin fikir edinmelerine yardımcı olması amaçlanmaktadır. Daha önce konu kapsamında böyle bir çalışma yapılmamış olması çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

2. Kavramsal Çerçeve

Animasyon, etimolojik olarak incelendiğinde animasyon sözcüğünün Latin diline ait Latince'de "ruh, duygu" anlamına gelen "*anima*" sözcüğü ve "yaşamak, nefes almak" anlamına gelen "*animare*" sözcüklerinden türeyen bir sözcük olduğu bilinmektedir (Jakovlev, Tokovska & Angelovska, 2017, s. 221). Türk Dil Kurumu [TDK]'nin Güncel Türkçe Sözlüğüne göre "canlandırma", "canlılık",

“hayatiyet” anlamlarına gelmektedir (Türk Dil Kurumu, 2020). Turizm ve eğlence hizmetlerinde ise animasyonu turistlerin boş zamanlarını doyum sağlayıcı etkinliklerle geçirmeleri amacıyla otel, tatil köyü vb. turizm işletmeleri tarafından yardımcı hizmet olarak planlanan, düzenlenen, yönlendirilen, organizasyonu ve denetimi işletmeye ait olan, turistlerin gönüllü katılım sağladıkları doyum sağlayıcı boş zaman değerlendirme etkinlikleri (eğlence geceleri, havuz ve plaj oyunları, çevre gezileri vb.) olarak tanımlamak mümkündür (Hazar, 2014, s. 99).

Turizmde animasyon kavramının ortaya çıkışının tarihsel açıdan oldukça eskiye dayandığı bilinmektedir. Sanayi Devrimi'nde kabare, burlesk ve vodvillerde sergilenen eğlence gösterilerinin 1800'lerde sinemanın doğuşuyla insanların ilgisini kaybetmesi ve kabarelerin, burlesk ve vodvillerin yok olmamak adına bu gösterileri otel ve restoranlarda sergilemeye başlamalarının turizm animasyonunun doğmasına zemin hazırladığı söylenebilmektedir (Karaman, Özgürel & Bingöl, 2016, s. 603). Modern anlamda ise animasyonun turizmde bir hizmet olarak kullanımının İtalya'da Club Méditerranée (Club Med) adıyla kurulan bir turizm şirketinin konuklara farklı bir hizmet deneyimi yaşatmak adına konuklara tesiste çocuk kulübü konsepti altında bir animasyon hizmeti sunmasıyla başladığı bilinmektedir (Çetiner, 2018, s. 17; Kozak & Coşar, 2017, s. 44). Bugün turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde konuklara bütünsel bir tatil deneyimi yaşatmak amacıyla animasyon hizmetlerine işletmelerin önemli bir parçası olarak büyük ölçüde yer verilmektedir (Sotriadis, 2014, s. 692). Konaklama işletmelerinde turistlere konaklama, yeme-içme gibi hizmetlerin tüketiminden arta kalan boş zamanlarında gönüllü olarak katılabilecekleri boş zaman değerlendirme aktiviteleri “animasyon departmanı” tarafından organize edilmekte ve sunulmaktadır (MEB, 2007, s. 101). Turizm işletmelerinde animasyon hizmeti kapsamında sportif aktiviteler ve kültürel eğlencelere yer verilmektedir (Glinia, Costa & Drakou, 2004, s. 123). Beş yıldızlı otel işletmelerinde sunulan animasyon hizmetleri genellikle çocuklar ve yetişkinler olmak üzere iki farklı konuk sınıfına hitap edecek şekilde programlanmaktadır (Mikulić & Prebežac, 2011, s. 688) Literatürde konaklama işletmelerinde sunulan animasyon aktivitelerinin çeşitli şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir. Beş yıldızlı otel işletmelerinde konuklara sunulan animasyon programlarının genel olarak; water gym (su jimnastiği), sabah jimnastiği, step-aerobik, plates vb. fitness aktiviteleri, havuz oyunları, plaj voleybolu, futbol, golf, tenis, okçuluk, dart, plaj partileri gibi konukların grup halinde katılımlarıyla gerçekleştirilen sportif aktivitelerin ağırlıkta olduğu gündüz aktiviteleri; dans showları, canlı müzik, eğlenceli skeçler, taklitler, akrobasi, sirk, jongörlük ve çeşitli hüner gösterileri, çeşitli partiler, özel programlar, pandomimler, müzikaller, playbackler vb. eğlence ve şov ağırlıklı programların ve Türk gecesi, Latin gecesi, sıra gecesi, Karadenizliler gecesi gibi, belli bir etnik gruba mensup toplumsal kültürel değerlerin yabancı turistlere tanıtılması amacıyla düzenlenen kültürel yönü ağır basan programların sunulduğu akşam-gece aktiviteleri ve gündüzleri çocuklarla çeşitli aktivitelerin (yüz/vücut boyama, el işi, sportif aktiviteler gibi) oyunların, yarışmaların yapıldığı, akşamları ise gece showlarından önce çocuklara yönelik dansların yapıldığı mini disconun (çocuk diskosu) gerçekleştirildiği mini kulüp aktivitelerinden meydana geldiği söylenebilmektedir (Ayvacı, 2018, s. 43; Demir & Demir, 2015, s. 36; Mikulić & Prebežac, 2011, s. 688; Topaloğlu & Özgürel, 2018, s. 48-49; Yağcı, 2020, s. 123).

Turizm sektöründe turist beklentilerinin karşılanmasında ve tatilin bir eğlence olarak pazarlanmasında animasyonun üstlendiği rol sebebiyle animasyonun turizm açısından önemi giderek artmaktadır (Akdağ & Akgündüz, 2010, s. 230). Araştırmalar, turistlerin konaklama işletmelerinde kendilerine sunulan animasyon/eğlence hizmetlerine önem verdiklerini, animasyon hizmetlerinin tatil yeri seçiminde belirleyici bir boyutta yer aldığını ortaya koymaktadır (Dalkılıç & Mil, 2017, s. 42). Turistler, tıpkı diğer hizmetlerde olduğu gibi turizm işletmelerinin kendilerine sunduğu eğlence

hizmetlerinden de kalite ve nitelik açısından birtakım beklentilere sahip olmaktadır ve bu beklentiler karşılandığında memnuniyetlerini, karşılanmadığında ise memnuniyetsizliklerini dile getirmekten kaçınmamaktadır. Kendisine sunulan ürün/ hizmete yönelik memnuniyet ve memnuniyetsizliklerini birebir dile getiren müşteriler artık bunu internet ortamında daha kolay ve etkili bir biçimde turiste/tatilciye yönelik hazırlanmış değerlendirme siteleri aracılığıyla da gerçekleştirmektedir. İnternet ortamında bu amaçla kurulmuş birçok değerlendirme sitesi mevcuttur. Sosyal ağ siteleri içerisinde dünyanın en büyük seyahat sitesi TripAdvisor web sitesidir. TripAdvisor, 8,6 milyon konaklama yeri, restoran, havayolu şirketi ve gemi seyahati hakkında 859 milyonu aşkın yoruma ve görüşe yer vererek, gezginlere otel, uçak bileti ve gemi seyahatinde düşük fiyatları karşılaştırma, popüler gezilecek yer ve turlarda rezervasyon yaptırma gibi imkanlar sunarak, dünyanın dört bir yanındaki tatilcilerin en iyi tatil deneyimini yaşamalarına yardımcı olan bir platformdur (TripAdvisor, 2020). Günümüzde her geçen gün artan sayıdaki tatilci bu tür platformlardan büyük ölçüde yararlanmaktadır. Turistlerin tatil deneyimlerine ve kendilerine sunulan hizmetlere yönelik değerlendirmelerinin araştırılması turizm sektöründe özellikle müşteri odaklı pazarlamanın bir gereği olarak önem verilmesi gereken bir konudur (Aymanıuy, 2011, s. 226).

3. Metodoloji

Bu araştırmada nitel araştırma yaklaşımlarından biri olan doküman analizinden yararlanılmıştır. Alanyazında belgesel tarama veya metin analizi olarak da adlandırılan bu yaklaşım, medya metinlerinin incelenmesinde kullanılması tercih edilen analiz türlerinden biridir. Doküman analizi ile bir metnin incelenerek yorumlanması ve anlamlandırılması amaçlanmaktadır. Doküman analizinde dokümanlar oldukça geniş bir kapsamda değerlendirilmektedir. Doküman kaynağı film, kitap, dergi, gazete hatta bir giysi veya sözlü kayıttan meydana gelebilmektedir (Arıkan, 2011; Erdoğan, 2012). Doküman kaynağı, bilgisayar veya internet aracılığıyla elektronik ortamlardan da sağlanabilmektedir. Elektronik verilere yazılı metinler ve görsel içeriklerin yanı sıra mesajlar, e-postalar, bloglar, sosyal medya platformları, web siteleri vb. gibi çeşitli elektronik kaynaklardan da ulaşılabilmektedir (Baş & Akturan, 2008). Doküman analizi, kısaca yazılı veya görsel verilerin elde edilerek incelenmesi ve değerlendirilmesi olarak ifade edilebilmektedir (Sönmez & Alacapınar, 2016). Doküman, araştırma konusuyla bütünleşen, konunun ana hatlarını çok iyi özetleyen ve çalışmanın içeriğini yansıtan belgelerdir. Doküman analizi gerçekleştirilirken, elde edilen belgeler veri kaynağı olarak ayrıntılı bir şekilde incelenmektedir (Karasar, 2014). Araştırmacı, doküman analizi yöntemini uygularken öncelikle hangi veri seti üzerinde çalışacağına karar vererek ona ulaşmaktadır. Bir diğer aşamada ise verinin orijinalliği kontrol edilerek anlama süreci gerçekleştirilmektedir. Son olarak, elde edilen verilere içerik analizi uygulanarak, veriler incelenmekte ve yorumlanmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2018).

Bu araştırmada, TripAdvisor web sitesinde Kuşadası'nda otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin konaklamaları süresince kendilerine sunulan animasyon hizmetlerine yönelik yaptıkları yorumlar incelenmiştir. Çalışmada, Kuşadası'nda bulunan sekiz adet konaklama işletmesinin animasyon hizmetlerine yönelik 2018-2019 yılları arasında yapılan toplam 1697 yorumun içerik analizi yapılmıştır. Bir yorumda, birden fazla konuda ifade yer alabilmektedir. Bu nedenle bulgular kısmında yer alan tablolardaki frekans sayıları bir ifadenin tekrarlanma sıklığını ifade etmektedir, yani bu frekans değeri yorum yapan kişi sayısı değildir. Bu yüzden frekansların toplamı yorum sayısından yüksektir. Veriler 2020 yılında toplanmış olup son iki yıl ile sınırlandırılmıştır. Yorumlar raporlanırken yorumların içeriğinde yer alan konulara göre belirlenen boyutlar ve temalar altında, tekrarlanma sıklığı göz önüne alınarak sıralanmıştır. Bazı yorumlarda yer alan ifadelerin anlaşılır

olmaması ve kişinin bakış açısına göre farklı değerlendirilebilmesi sebebiyle bu tür yorumlar değerlendirmeye alınmamıştır. Yorumlarda yer alan ifadelerin iyi niyet ve dürüstlük çerçevesinde yazıldığı bu araştırmanın varsayımdır.

4. Bulgular

Araştırmadan elde edilen verilere uygulanan içerik analizleri sonucunda veriler olumlu yorumlar ve olumsuz yorumlar olarak kodlanarak iki ayrı gruba ayrılmıştır. Daha sonra bu kategorilerde yer alan veriler içerik analizi yöntemiyle anlamlı temalar altında toplanmıştır. Tablolarda yer alan konuyu betimleyen değişkenler tekrarlanma sıklıkları ile birlikte yer almaktadır.

4.1. Kullanıcıların Animasyon Hizmetlerine Yönelik Olumlu Yorumlarına Ait Bulgular

Kullanıcıların Animasyon Hizmetlerine yönelik olumlu yorumlar Animasyon Personeli ve Eğlence Olanakları olmak üzere 2 boyutta incelenmiş ve 13 tema altında toplanmıştır.

4.1.1. Animasyon Personeli Boyutu

Animasyon personeli içerikli yorumlar bu çalışmada bir boyut olarak ele alınmış ve bu boyut altında animasyon ekibi, iletişim/etkileşim, kişilik, nitelik, dış görünüş, mini club (çocuk animasyon) personeli, DJ, animasyon müdürü olarak 8 tema altında ele alınmıştır.

Tablo 1: Kullanıcıların *Animasyon Ekibine Yönelik Olumlu Yorumları*

Yorum	f
Teşekkürler animasyon ekibi.	637
Animasyon ekibi iyi, şahane, harika, inanılmaz, olağanüstü, müthiş, mükemmel, eğlenceli, çok başarılı, çok iyi, çok güzel, çok özel, önemli bir ekip, çılgın, sempatik, cıvıl cıvıl, yaratıcı, sevimli, heyecanlı, aktif, harikulade, çok güçlü, dört dörtlük, bomba gibi.	597
Animasyon ekibi bizi/ herkesi çok eğlendirdi.	114
Animasyon ekibi tatilimi/günlerimi/bu deneyimi renklendirdi, eğlenceli hale getirdi, güzelleştirdi, özel kıldı, daha iyi hale getirdi, vazgeçilmez/unutulmaz yaptı, tatilimin en iyi kısmı.	111
Animasyon ekibi çok iyi iş yapıyor, mükemmel bir iş çıkarıyor, işinin hakkını veriyor, elinden gelenin en iyisini yapıyor, bu işi biliyor.	101
Animasyon ekibi bitmeyen, kusursuz bir enerjiye sahip, çok enerjik.	85
Animasyon ekibi sayesinde iyi, harika, güzel, süper, çok iyi, kaliteli, eğlenceli, muazzam, mutlu, mükemmel, keyifli zaman geçirdik.	75
Misafirleri her zaman iyi, hoş, değerli, özel, mükemmel hissettirmeleri, mutlu etmeleri, rahatlatmaları, güçlü hissettirmeleri, kafalarını dağıtmaları, kötü hissetmelerine izin vermemeleri.	59
Animasyon ekibi tüm gün gece gündüz çok sıkı çok uzun saatler çalışıyor, çok zor bir iş yapıyorlar, efor harcıyorlar.	57
Animasyon ekibi sizi çok sevdik.	45
Animasyon ekibi sayesinde harika, çok güzel, mutlu, keyifli, zevkli, eğlenceli, muhteşem, huzurlu, süper bir tatil geçirdim.	42
Tüm gün herkesi/sizi eğlendirmeye, iyi hissettirmeye/ herkesin eğlendiğinden/memnun olduğundan emin olmaya çalışıyorlar, bunun için hazırlar, bunun için ellerinden gelen her şeyi yapıyorlar.	40
Animasyon ekibi sayesinde hiç sıkılmadım, sıkılmamız mümkün değil, sıkılmaya vakit bulamazsınız.	36
Animasyon ekibi umarım tekrar görüşürüz.	31
Animasyon ekibi çok profesyonel.	27
Animasyon ekibi otelde çok iyi bir atmosfer yaratıyor.	23
Bizi asla yalnız bırakmadılar, yalnız hissettirmediler. Aile sıcaklığı hissettirdiler, evimizde gibi hissettik.	23

Animasyon ekibi sizi özleyeceğim/şimdiden özledim.	22
Oteli eğlenceli/daha iyi hale getiren, oteli otel yapan, canlandıran animasyon ekibi, onlar olmasa eğlenemezdik, aynı olmazdı, sıkıcı olurdu.	20
Otelle ilgili en iyi şey animasyon ekibi/personeli ve aktiviteleri. Otelin yapıtaşı, kalbi, ruhu. Bizi otele bağlayan şey animasyon ekibi.	19
Animasyon ekibi işini severek/isteyerek tutkuyla yapıyor, işini yaparken mutlu.	18
Energileriyle bize de enerji verdiler, enerjileri bize de geçti.	12
Animasyon ekibi sayesinde tatilimin/zamanın nasıl geçtiğini anlamadım.	11
Animasyon ekibi sayesinde otelden ayrılmak çok zor oldu, ayrılmak istemedik.	10

Tablo 1’de görüldüğü gibi animasyon ekibine yönelik yapılan olumlu yorumlarda en çok tekrarlanan ifadeler dahilinde animasyon ekibine teşekkür, animasyon ekibini niteleyen; “süper, harika, inanılmaz” gibi ifadeler, ekibin herkesi çok eğlendirmesi, animasyon ekibinin misafirlerin tatillerini güzelleştirmesi, tatillerine renk katması, ekibin işini çok iyi yapması gibi ifadeler öne çıkmaktadır.

Tablo 2: Kullanıcıların Animasyon Personeliyle Kurdukları İletişim/Etkileşime Yönelik Olumlu Yorumlar

Yorum	f
İnsanları aktivitelere katılım konusunda ikna etmeleri ve bunu rahatsızlık vermeden yapmaları, ısrarcı olmamaları.	39
Misafirlerle çok iyi/profesyonelce iletişim kurmaları.	10
Misafirleri aktivitelere katılım konusunda teşvik edici, cesaretlendirici olmaları.	9
Animasyon ekibiyle beraber oyun oynama (tavla, dama, janga bowling, dart, tennis vb.) ve bundan keyif alma.	9
Mesai saatleri dışında da misafirlerle ilgilenme.	6
Birden fazla dil bilmeleri ve tüm misafirlerle iletişim kurabilmeleri.	5
Her zaman misafirlerle iletişim/etkileşim halinde olmaları.	4
Her yaş grubuyla kolayca iletişim kurabilmeleri.	4
Misafirlerin animasyon ekibiyle konuştuklarında onları yıllardır tanıyormuş gibi hissetmeleri.	3

Tablo 2’de misafirlerin animasyon personeliyle kurdukları iletişim/etkileşime yönelik yorumlarda en çok üzerinde durulan konu animasyon personelinin misafirleri aktivitelere katılma konusunda ikna etmeleri ve bunu rahatsızlık vermeden yapmaları olmuştur. Animasyon personelinin misafirlerle çok iyi/profesyonelce iletişim kurmaları, misafirleri aktivitelere katılım konusunda teşvik edici ve cesaretlendirici olmaları, misafirlerle beraber oyun oynamaları ve mesai dışında da misafirlerle ilgilenmeleri de misafirlerin yorumlarında üzerinde durdukları diğer konulardır.

Tablo 3: Kullanıcıların Animasyon Personelinin Kişiliğine Yönelik Yaptıkları Olumlu Yorumlar

Yorum	f
Sempatik, güler yüzlü, sıcakkanlı, cana yakın, içten, tatlı, sevimli, şirin, samimi, dürüst, tatlı, sevecen, hoş, alçakgönüllü, sevgi dolu, arkadaşça, kafa dengi olmaları.	396
İlgili/ Alakalı olmaları	149
Yardımsöver, hoşgörölü, duyarlı, nezaketli olmaları.	91
Çok iyi/mükemmel bir karaktere sahip olmaları.	87
Eğlenceli, şakacı, çılgın, renkli, inanılmaz olmaları.	77
Kibar, nazik, saygılı olmaları	54
Her zaman gülmeleri ve mutlu olmaları.	34
Hoş sohbet, konuşkan olmaları.	34
Çok enerjik, enerji dolu, canlı olmaları.	32
Hevesli, hazırlıklı, organize olmaları.	24
Misafirperver, hizmetkâr olmaları.	19
Pozitif olmaları.	16
Sorumluluk sahibi, disiplinli, ciddi olmaları.	6

Tablo 3.'te animasyon personelinin kişiliğine yönelik yorumlarda en çok tekrarlanan ifadeler animasyon personelinin ' güler yüzlü, sempatik, sevecen, arkadaşça, samimi ve kafa dengi" olması, misafirlere karşı ilgili ve alakalı olması, "yardımsever, hoşgörülü, duyarlı, nezaketli" olmasıdır. Misafirlerin animasyon personelinin kişilik özelliklerine yönelik en sık tekrarladıkları ifadeler; animasyon ekibinin çok güler yüzlü olması, her zaman kendilerine yardım etmeleri ve kendileriyle birebir ilgilenmeleri, samimi ve arkadaşça yaklaşımları olmuştur. Aynı zamanda ekipteki insanların her birinin çok iyi, her zaman gülen ve mutlu görünen pozitif insanlar olduklarını ifade etmişlerdir. Misafirlere konuşmak için her zaman zaman ayırdıklarını, onlarla sohbet etmekten keyif aldıklarını ve kendilerine karşı kibar ve nazik olduklarını vurgulamışlardır.

Tablo 4: Kullanıcıların Animasyon Personelinin Niteliklerine Yönelik Olumlu Yorumlar

Yorum	f
Harika, mükemmel, süper, çok iyi, süper bir animatör olma	44
Çalışkan, aktif, proaktif, özverili, gayretli, etkin olma	28
Harika bir dansçı, harika bir sporcu olma	14
Başarılı	9
Yetenekli	2
Zeki	1
Sportif	1

Tablo 4'te görüldüğü gibi misafirlerin animasyon personelinin niteliklerine yönelik ifadelerini içeren olumlu yorumların büyük ölçüde; animasyon personelinin niteleyen "süper, harika, mükemmel" gibi ifadelerin yer aldığı yorumlar ve "çalışkan, aktif, etkin" gibi ifadelerin yer aldığı yorumlar olduğu görülmektedir. Misafirler aynı zamanda çok yetenekli buldukları personeller için "harika bir dansçı", "mükemmel bir sporcu" gibi ifadeleri kullanmışlardır ve onların yetenekli olduklarını vurgulayarak personeli kaliteli ve birinci sınıf personel olarak nitelendirmişlerdir.

Tablo 5: Kullanıcıların Animasyon Personelinin Dış Görünüşüne Yönelik Yaptığı Olumlu Yorumlar

Yorum	f
Güzel.	8
Yakışıklı.	2
Temiz Görünümlü.	1

Tablo 5'te görüldüğü gibi animasyon personelinin dış görünüşüne yönelik "güzel, yakışıklı, temiz görünümlü" gibi ifadelerin yer aldığı olumlu yorumlar görülmektedir. Elde edilen veriler doğrultusunda, misafirlerin animasyon personelinin dış görünüşüne yönelik çok fazla yorum yapmadıkları söylenebilmektedir.

Tablo 6: Kullanıcıların Mini Club Personeline Yönelik Olumlu Yorumları

Yorum	f
Personelin çocuklarla muhteşem bir iletişimi olması	26
Çocuklara ilgili/alakalı olmaları	25
Çocuğum personeli/ekibi çok sevdi	17
Personel çocuğumu çok eğlendirdi, çocuğum çok mutlu oldu	6
Çocukların eğlendiğinden emin olmaya çalışmaları	2
Personelin dil bilmemesine rağmen çocukla muhteşem bir iletişim ve arkadaşlık kurması	1
Çocukların doğum günlerini kutlamaları, hediye vermeleri	1
Çocuk animatörlerinin çocuk büfesinde çocuklarla beraber yemek yemeleri	1

Tablo 6’da görüldüğü gibi mini kulüp personeline yönelik yapılan yorumlarda en çok tekrarlanan ifadeler; personelin çocuklarla çok iyi olması, çocuklarla iyi iletişim kurması, ilgili/ alakalı olması ve çocukların personelleri çok sevmesi olmuştur.

Tablo 7: Kullanıcıların DJ’e Yönelik Olumlu Yorumları

Yorum	f
DJ iyi, mükemmel, güzel şahane müzik çalıyor	24
Harika, iyi bir DJ	5
DJ çok eğlenceli, çılgın	4
DJ çok yardımsever, ilgili, arkadaşça	3
Misafirin istediği müziği çalması	3
DJ’in çaldığı müziklerle insanların modunu yükseltmesi	1

Tablo 7’de görüldüğü gibi, olumlu yorumlarda yer alan DJ’e yönelik ifadelerin büyük ölçüde; DJ’in çok iyi, çok güzel, mükemmel müzikler çalmasıdır. Diğer yandan, misafirler DJ için “harika, eğlenceli, çılgın, arkadaşça, yardımsever” gibi sözcükler kullanmışlardır.

Tablo 8: Kullanıcıların Animasyon Müdürüne Yönelik Olumlu Yorumları

Yorum	f
Animasyon Müdürü işini biliyor, işini iyi yapıyor, profesyonel, bir numara	7
Özel, mükemmel animasyon müdürü	5
Yakışıklı, cool	3
Eğlenceli	1
Animasyon müdür çok çalışıyor	1

Tablo 8’de görüldüğü gibi, kullanıcıların animasyon müdürüne yönelik olumlu yorumlarında yer alan ifadeler büyük ölçüde; animasyon müdürünün bu işi çok iyi bildiği ve işini çok iyi yaptığıdır. Diğer yandan, misafirler memnuniyet duydukları animasyon müdürleri için yorumlarında “özel, mükemmel” gibi sözcükler kullanmışlardır.

4.1.2. Eğlence Olanakları

Eğlence olanakları içerikli yorumlar bu çalışmada bir boyut olarak ele alınmış ve bu boyut altında gündüz aktiviteleri, akşam-gece aktiviteleri, mini club (çocuk animasyon) aktiviteleri, aktivite alanları/ ekipmanları ve kullanıcıların animasyon hizmetlerine yönelik genel değerlendirmeleri olarak 5 tema altında ele alınmıştır.

Tablo 9: Kullanıcıların Gündüz Aktivitelere Yönelik Olumlu Yorumları

Yorum	f
Water polo, archery, dart, voleybol, yoga, zumba, basketbol, futbol, tenis vb. gündüz aktiviteleri/programları iyi, mükemmel, süper, keyifli, çok eğlenceli, çok güzel, enerjik unutulmaz, oldukça güzel, on numara	94
Köpük partisi mükemmeldi, muhteşemdi, iyiydi, çok güzeldi, eğlenceliydi, unutulmaz, inanılmaz, mutlaka denenmeli, kaçırılmaz, enerji dolu	62
Water polo, archery, dart, voleybol, yoga, zumba, basketbol, futbol, tenis vb. birçok gündüz aktivitesinin olması	42
Havuz etrafında çeşitli aktivitelerin olması	26
Havuz etrafındaki aktiviteler iyi, çok eğlenceli, iyi standartlarda	19
Beyaz parti mükemmeldi, en iyisiydi	9
Aqua gym çok eğlenceliydi, çok sevdik, mükemmel, enerjik, favorim	9

Water polo, archery, dart, voleybol, yoga, zumba, basketbol, futbol, tenis vb. gündüz aktivitelerine istediğiniz kadar katılım özgürlüğü olması	2
Havuz partileri çok eğlenceli	1

Tablo 9’da misafirlerin gündüz aktivitelerine yönelik yaptıkları olumlu yorumların büyük ölçüde; gündüz aktivitelerini niteleyen “süper, eğlenceli, mükemmel, enerji dolu” gibi ifadelerin yer aldığı yorumlar ve Köpük Partisine yönelik “süper, eğlenceli, mükemmel, inanılmaz” gibi ifadelerin yer aldığı yorumlar olduğu görülmektedir. Misafirlerin genel anlamda gündüz aktivitelerinden memnun oldukları, gündüz aktiviteleri arasında en çok Köpük Partisini sevdikleri ve gündüzleri havuz etrafında birçok aktivitenin olmasından memnuniyet duydukları, havuz etrafındaki aktivitelerde eğlendikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 10: *Kullanıcıların Akşam- Gece Aktivitelerine Yönelik Olumlu Yorumları*

Yorum	f
Showlar/ Show programları/Show zamanı iyi, süper, güzel, çok güzel, çok eğlenceli, harikaydı, karşı konulmaz, zevkliydi, çok beğendik, keyifli, unutulmaz, inanılmaz, ilgi çekici, enerji dolu, profesyonel, sevdik, büyüleyici, kaliteli, iyi standartlara sahip, oldukça güzel, heyecan/mutluluk verici, özel.	273
Gece Showlarının çeşitliliği, her gece farklı showların olması.	48
Gece animasyonları/programları çok eğlenceli, çok profesyonel, inanılmaz, süper, çok iyi, mükemmel, inanılmaz, başarılı, kaçırılmaz.	42
Fire Show’u çok sevdik, çok iyiydi, görülmeye değer, inanılmaz, çığgınca, kaliteli.	39
Akrobat Show görülmeye değer, beğendik, mükemmel.	20
Türk Gecesi çok güzeldi, görülmeye değer, Showlardan en güzeliydi.	13
Canlı müzik çok iyi, süper, kaliteli.	12
Değişik canlı müzik konsept olması (nostaljik, sakin).	9
Afrikan Show beğendik, favorim, showlardan en iyisi.	6
Showların her kesime, her yaşa, her zevke hitap etmesi.	6
Rus Dans Show’u harikaydı, mükemmeldi.	5
Karoke Gecesi iyiydi, eğlendik, güzeldi.	4
Tatilimin en eğlenceli kısmı gece showlarıydı, aktivitelerin en iyisi gece showları.	3
Circus Show showlardan en iyisiydi, beğendik, güzeldi, mükemmeldi.	3
Türk dansları çok iyiydi, çığgınca, karşı konulmaz.	3

Tablo 10 incelendiğinde misafirlerin gece aktivitelerine yönelik yaptığı olumlu yorumların büyük ölçüde; gece showlarını niteleyen “iyi, çok iyi, mükemmel, büyüleyici, inanılmaz, heyecan verici, keyifli, profesyonel, kaliteli vb. ifadelerin yer aldığı yorumlar olduğu görülmektedir. Aynı zamanda gece showlarının çeşitliliği ve her gece farklı showların olması da misafirlerin gece aktivitelerine yönelik yaptıkları olumlu yorumlardır. Misafirlerin genel olarak gece aktivitelerinden ve animasyon showlarından memnun oldukları söylenebilmektedir.

Tablo 11: *Kullanıcıların Mini Club (Çocuk Animasyonu) Aktivitelerine Yönelik Olumlu Yorumlar*

Yorum	f
Çocuklar için birçok etkinlik var, çocuğum çok eğlendi, kaliteli zaman geçirdi, memnundu, hiç sıkılmadı.	38
Mini disco çok eğlenceli, çok güzel, mükemmeldi, çok iyiydi, unutulmaz, ilgi çekici, süper.	19
Çocuk eğlenceleri/aktiviteleri harika, çok iyi, mükemmel, favorim.	18
Mini kulüp harika, çok eğlenceli çok memnunuz, mükemmel. Çocuğum mini kulübü çok sevdi, mini kulüpte çok eğlendi, mini clubte çok rahattı.	18
Çocuğum mini diskoyu çok sevdi, mini diskoda çok eğlendi.	17
Çocukları gündüz saat 5’e kadar mini kulübe bırakabilme imkanının olması.	9
Mini kulübün ailelere güven vermesi, gönül rahatlığıyla çocuklarını emanet edebilmeleri.	3

Otelin iyi ki bir çocuk kulübü var.	2
Çocukların mini kulüpten çıkmak istememeleri, sürekli mini kulübe gitmek istemeleri.	2

Tablo 11’de mini club (çocuk animasyonu) aktivitelerine yönelik olumlu yorumların büyük ölçüde; otelde çocuklar için birçok aktivitenin olması ve çocukların eğlenceli, kaliteli zamanlar geçirdiklerini ifade eden yorumlar olduğu görülmektedir. Mini club ve mini discoya yönelik “çok eğlenceli, mükemmel” gibi ifadelerin yer aldığı yorumlar yapılmış, çocukların mini kulübü/mini diskoyu sevdiği ve mini kulüpte/mini diskoda çok eğlendiklerini vurgulamışlardır.

Tablo 12: Kullanıcıların Aktivite Alanları ve Ekipmanlarına Yönelik Olumlu Yorumlar

Yorum	f
Büyük ekran TV’nin olması.	2
Futbol sahasının olması.	1
Amfi tiyatronun iyi bir konumda olması.	1
Amfi tiyatronun büyük, yüksek kapasitede olması.	1
Sezon sonu kapalı alanlarda aktivitelerin olması.	1

Tablo 12’de görüldüğü gibi misafirlerin yaptığı olumlu yorumlarda aktivite alanları ve ekipmanlarına yönelik ifadeler azınlıktadır. Misafirlerin aktivite alanları ve ekipmanlarına yönelik ifadelerinde; amfi tiyatronun konumu, kapasitesi gibi kapalı ve açık aktivite alanları ve aktiviteler için gerekli ekipmanlarla ilgilidir. Bu konuda yapılan yorumlar azınlıkta olsa da büyük ve güzel konumlanmış bir amfi tiyatronun, bazen bir futbol sahasının olmasının bile misafirin kendisine sunulan hizmetten memnun kalmasına etki ettiği söylenebilmektedir.

Tablo 13: Kullanıcıların Animasyon Hizmetlerine Yönelik Genel Değerlendirmelerini İçeren Olumlu Yorumlar

Yorum	f
Animasyon güzeldi, mükemmeldi, çok başarılı, harikaydı, güzeldi, çok güzeldi, iyiydi, çok iyiydi, çeşitli, muhteşemdi, eğlenceli, on numara, dozunda, ilginç, büyüleyici, dehşet.	155
Eğlence/Animasyon aktiviteleri güzel, iyi, süper, keyifli, çok güzel, inanılmaz, muhteşem, çok eğlenceli, çeşitli, çok iyi, harika, zevkliydi, ilgi çekici, sevdim, mükemmel, çok başarılı, düzenli	149
Her gün her zaman herkes için farklı birçok etkinlik, eğlence olması.	125
Animasyon/ Eğlence hizmetlerinden memnun kaldım	70
Eğlence iyi, çok iyi, inanılmaz, on numara, harika, mükemmel, inanılmaz.	67
Animasyon programları süper, eğlenceli, iyi.	24
Eğlence sürekli, tam gaz, durmaksızın	20
Eğlence aktiviteleri bol, dolu dolu, doyurucu, yeterli.	20
Animasyon aktivitelerinin herkese hitap etmesi.	11
Animasyon aktivitelerinin kalitesi yüksek, yüksek standartlarda.	8
Partiler çok güzeldi, mükemmeldi.	8
Animasyon sezonu sonuna rağmen iyiydi.	4
Hava kapalı olmasına rağmen aktivitelerin/eğlencelerin yapılması, devam etmesi.	3

Tablo 13’te misafirlerin animasyon hizmetlerine yönelik genel değerlendirmelerinin yer aldığı olumlu yorumlar büyük ölçüde; “animasyon güzel, süper, inanılmaz, mükemmel, büyüleyici” gibi ifadelerin yer aldığı yorumlardır. Misafirlerin genel olarak animasyon/eğlence aktivitelerinden memnun oldukları görülmektedir. Animasyon ekibinin her gün her saat herkes için aktivite yapması, eğlencenin sürekli, çeşitli ve doyurucu olması gibi faktörlerin misafirlerin animasyon hizmetlerinden memnun kalmalarında etkili olduğu söylenebilmektedir.

4.2. Kullanıcıların Animasyon Hizmetlerine Yönelik Olumsuz Yorumlarına Ait Bulgular

Kullanıcıların animasyon hizmetlerine yönelik olumsuz yorumlar Animasyon Personeli ve Eğlence Olanakları olmak üzere 2 boyutta incelenmiş ve 13 tema altında toplanmıştır. Yapılan yorumlarda olumsuz yorumların azınlıkta olduğu görülmektedir. Olumsuz yorumlarda yer alan ifadeler kullanıcıların animasyon hizmetlerine yönelik genel değerlendirmelerinde yer alan animasyona yönelik “kötü, vasat, berbat, basit, zayıf, sıradan, olağan” gibi ifadeler olmuştur.

Tablo 14: Misafirlerin Animasyon Ekibine Yönelik Olumsuz Yorumları

Yorum	f
Animasyon ekibi çok kötü, berbat, vasatın altı, zavallı, korkunç.	9
Animasyon ekibi zayıf, yetersiz, acemi, tecrübesiz, tam oturmamış, amatörce.	9
Kendi kendilerine çalıp oynuyorlar, kendilerini eğlendiriyorlar.	3
Animasyon ekibinin çocuklardan, stajyerlerden oluşması.	3
Aktiviteler için misafirlerin katılımını sağlayamıyorlar.	2
Otel bu animasyon ekibi ile devam etmemeli.	2
Kalitesiz.	2
Tombala & Bingo oyunları için ekstra para talep etmeleri, bunu çok rahatsız edici bir şekilde yapmaları.	2
Animasyon ekibini sevmedik.	1
Animasyon ekibi otelin kalitesini düşürüyor.	1
Animasyon ekibi işini yaparken keyif almıyor, zorla çalıştırılıyor gibi hevesiz görünüyor.	1
Animasyon ekibinin parayla sattığı bilet, aktivite vb. olanaklarda maliyet konusunda personelin güven vermemesi.	1
Ekstra para kazanma peşinde olmaları.	1
Bingo bileti almadıklarında misafirlere olumsuz tutumlarda bulunmaları.	1
Ekipte az sayıda, yetersiz sayıda personelin çalışması.	1

Tablo 14’te yer alan olumsuz yorumlarda animasyon ekibine yönelik “kötü, berbat, vasatın altı, korkunç” gibi ifadelerin ve “zayıf, yetersiz, acemi, tecrübesiz” gibi ifadelerin yer aldığı görülmektedir. Animasyon ekibinin işini yaparken keyif almıyor, zorla çalıştırılıyor gibi hevesiz ve zavallı göründüklerini ifade etmişlerdir. Diğer yandan, misafirlerin animasyon ekibinde genç yaştaki personellerin ve stajyer öğrencilerin çalışmalarından rahatsızlık duydukları anlaşılmaktadır. Animasyon ekibine duydukları memnuniyetsizliği; ekibin otelin kalitesini düşürdüğünü, kendi kendilerine eğlendiklerini, tembellik ettiklerini ve enerjik olmadıklarını ve ekibi sevmediklerini ifade ederek belirtmişlerdir.

Tablo 15: Kullanıcıların Animasyon Personeliyle İletişimi/Etkileşimine Yönelik Olumsuz Yorumları

Yorum	f
Animasyon ekibinin yarım saatte bir gelip etkinliklere davet etmeleri, ısrarcı tutumları, hayır cevabını kabul etmemeleri.	5
Animasyon ekibinin misafirlere sosyal medyada kendileriyle ilgili olumlu yorum yaptırmak istemeleri, bu konuda ısrarcı olmaları.	5
Aktivitelerin bilgi panolarında yazan saatte başlamaması, iptal olması, yerinin değişmesi ve bu konuda misafiri bilgilendirmeme, panoların yenilenmemesi.	4
Misafirlerle iletişime geçmemeleri, merhaba bile dememeleri, tebessüm etmemeleri.	3
Yerli misafirlerin yüzüne bile bakmamaları, yerli misafirlerle ilgilenmemeleri.	2
Yaşlılarla iletişim kurmamaları, onları görmezden gelmeleri.	2
Aktiviteler hakkında misafire bilgi vermemeleri.	1
Saçma espriler yapmaları.	1

Tablo 15'te kullanıcıların animasyon ekibine yönelik olumsuz yorumlarında en sık tekrarlanan ifade animasyon ekibinin misafirlerin aktivitelere katılımı konusunda ısrarcı davranmaları ve rahatsız edici bir tutum sergilemeleri olmuştur. Aynı zamanda misafirleri aktivitelere yönelik bilgilendirmemeleri ve bilgi panolarını yenilememeleri de misafirlerin rahatsızlık duydukları konulardan bir tanesidir.

Tablo 16: *Kullanıcıların Animasyon Personelinin Kişilik Özelliklerine Yönelik Olumsuz Yorumları*

Yorum	f
Kaba, laubali, saygısız.	8
İlgisiz.	4
Robot gibi, soğuk personel, samimiyetsiz, kibirli.	4
Arkadaşça değil.	2
Misafirperver değil.	1
Saldırgan.	1
Sapkın.	1
Somurtkan.	1
Enerjik değil.	1

Tablo 16'da olumsuz yorumlarda; misafirlerin en çok vurguladıkları kişilik özellikleri personelin “kaba, laubali, saygısız” olması olup, bunu “ilgisizlik”, “samimiyetsizlik, soğukluk” ve “arkadaşça olmama” takip etmiştir.

Tablo 17: *Kullanıcıların Animasyon Personelinin Niteliklerine Yönelik Olumsuz Yorumlar*

Yorum	f
Yabancı dilleri iyi konuşamamaları, bilmemeleri.	3
Üçüncü sınıf, kalitesiz eleman.	2
Kötü animasyon sunucusu, yetersiz.	1

Tablo 17 kullanıcıların animasyon personelinin niteliklerine yönelik yaptıkları olumsuz yorumlarda; personellerin yabancı dil konusundaki ve meslekteki yetersizliklerinin vurgulandığı görülmektedir. Animasyon personeline yönelik memnuniyetsizliğin ise “Kalitesiz, üçüncü sınıf eleman” şeklinde ifade edildiği görülmektedir.

Tablo 18: *Kullanıcıların Animasyon Personelinin Dış Görünüşlerine Yönelik Olumsuz Yorumları*

Yorum	f
İtici Görünüm.	1

Tablo 18'de kullanıcıların animasyon personelinin dış görünüşlerine yönelik yaptıkları yorumlarda yalnızca, “İtici görünüm” ifadesi görülmektedir. Olumlu yorumlarda olduğu gibi olumsuz yorumlarda da misafirlerin animasyon ekibinin dış görünüşüne yönelik pek fazla yorum yapmadıkları görülmektedir.

Tablo 19: *Kullanıcıların Mini Club Personeline Yönelik Olumsuz Yorumları*

Yorum	f
Çocuk ruhundan anlamayan, ilgisiz, isteksiz, yetersiz personel, hayal kırıklığı.	6
Telefon ellerinde, ağızlarında sakız akşama kadar boş takılıyorlar.	1
Mini kulüp personelinin tavrı yüzünden otelden ayrılacaktık.	1
Personel diğer çocuklarla ilgilendi ama benim çocuğumla ilgilenmedi.	1
Çocuklara oldukça sınırlı zaman ayırıyorlar.	1

Tablo 19'da görüldüğü gibi kullanıcıların mini club personeline yönelik yaptığı olumsuz yorumlarda “Çocuk ruhundan anlamayan, ilgisiz, isteksiz, yetersiz personel” olarak nitelendirildiği görülmektedir.

Tablo 20: *Kullanıcıların DJ'e Yönelik Olumsuz Yorumları*

Yorum	f
DJ'in sürekli aynı şarkıları çalması.	5
Çok yüksek sesli ve rahatsız edici müzik.	5
DJ'in sıkıcı, basit, kötü, saçma müzikler çalması.	5
DJ'in misafirlerle sorun yaşaması, anormal konuşması, onlara kötü davranması.	4
DJ'in aktivite için organize olamaması.	1
DJ'in çocuklar için uygun olmayan, müstehcen müzikler çalması.	1

Tablo 20'de görüldüğü gibi, kullanıcıların DJ'e yönelik olumsuz yorumlarında en sık tekrarlanan ifade "çok yüksek sesli ve rahatsız edici müzik ve DJ'in sürekli aynı şarkıları çalmasıdır. Misafirlerin DJ'in çaldığı müziklere yönelik "sıkıcı, basit, kötü gibi ifadeler kullandıkları görülmektedir. DJ'in misafirlerle sorun yaşaması, misafirlerle anormal bir şekilde konuşması ve onlara kötü davranması, havuzda müzik bile çalmaması, aktiviteler öncesi DJ'in organize olamaması gibi yorumlar da yapılan diğer olumsuz yorumlardır.

Tablo 21: *Kullanıcıların Animasyon Müdürüne Yönelik Yaptığı Olumsuz Yorumlar*

Yorum	f
Animasyon müdürünün misafirlerin önünde ekibe zorba, küçümseyici davranışlarda bulunması, bağırması, aşağılaması.	3
Çok kibirli olması	3
Animasyon müdürü az şaka yapmalı, yanlış anlaşılıyor.	1
Misafirlerle nasıl iletişim kurması gerektiğini bilmemesi.	1
Misafirle hiç iletişim kurmaması, tebessüm dahi etmemesi.	1
Her zaman sarhoş.	1
Kadın misafirleri takip etmesi, rahatsız etmesi, taciz etmesi.	1
Mikrofonu iyi kullanamaması, çok bağırması.	1
İrkçi söylemlerde bulunması.	1

Tablo 21'de animasyon müdürüne yönelik yapılan olumsuz yorumlarda en sık tekrarlanan ifadeler animasyon müdürünün misafirlerin önünde ekibine zorba, küçümseyici davranışlarda bulunması, bağırması ve aşağılaması ve çok kibirli olması yönünde olmuştur. Aynı zamanda müşterilerle nasıl iletişim kurması gerektiğini bilmemesi, tebessüm dahi etmemesi ve kadın misafirleri rahatsız edici davranışlarda bulunması, sürekli sarhoş olması da yapılan diğer olumsuz yorumlardır.

Tablo 22: *Kullanıcıların Gündüz Aktivitelerine Yönelik Olumsuz Yorumları*

Yorum	f
Havuz etrafındaki eğlenceler saçma, çok kötü.	2
Sürekli ve aynı,olağan, sıkıcı programlar.	2
Havuz etrafında hiç eğlence yok.	1
Gündüz hiç aktivite yok.	1
Günlük aktiviteler plansız.	1
Gündüz aktivitelerinin yetersizliği.	1
Köpük partisinin hijyen kurallarına uygun yapılmaması.	1
Köpük partisinde çocuklara uygun olmayan müstehcen görüntülerin olması.	1
Çocukların yetişkin aktivitelerine katılamamaları ve ailelerini izlerken sıkılmaları. Dart vb. yetişkin aktivitelerinin çocuklar için de yapılmaması.	1

Tablo 22'de kullanıcıların gündüz aktivitelerine yönelik yaptıkları olumsuz yorumların; gündüz aktivite programlarının olağan, alışlagelmiş, sıkıcı ve sürekli aynı programlardan meydana geldiği,

yetersiz olduğu ve kimi zaman gündüzleri hiç aktivite olmadığı yönünde yapılan yorumlar olduğu görülmektedir. Ayrıca misafirlerin bir kısmı aktivitelerin hijyen kurallarına uygun yapılmamasından, gündüz aktivitelerinin yetersizliğinden, plansızlığından, aktivite sırasında çocuklar için uygun olmayan müstehcen hareketlerin sergilenmesinden, çocukların yetişkin aktivitelerine katılamamalarından ve aynı yetişkin aktivitelerinin çocuklar için yapılmamasından da şikâyet etmektedir.

Tablo 23: *Kullanıcıların Akşam-Gece Animasyon Aktivitelerine Yönelik Olumsuz Yorumları*

Yorum	f
Gece eğlencesi yok, otel sessiz.	8
Gece eğlencesi çok iyi değil, daha iyi olabilir.	6
Showların çok geç başlaması.	6
Gece eğlenceleri zayıf, sıkıcı, saçma, kötü ve kalitesiz, beğenmedik.	6
2 Haftada bir aynı showların olması.	5
Gece aktivitelerinin çok kısa sürmesi.	5
Animasyon aktivitelerinin gürültülü, rahatsız edici olması.	5
Eğlencelerin her gece aynı olması.	3
Çok fazla gece eğlencesi olmaması.	2
Animasyon bir gece çok iyi, diğer gece çok kötü, tutarsız.	2
Showlar vasat, profesyonel değil.	2
Gece gösterilerinin müstehcen olması, çocuklarla izlemeye uygun olmaması.	2
Türk Gecesi çok sıradan, kötü, ucuza kaçılmış.	2
Her gece eğlence olmaması.	2
Showların her zevke hitap etmemesi.	1
Animasyon ekibinin showları kendileri yapmayıp dışarıdan bir ekip getirmeleri, animasyon ekibinin akşamları hiçbir şey yapmaması.	1

Tablo 23'te Akşam-Gece Aktivitelerine yönelik yapılan olumsuz yorumlarda gece aktivitesinin olmaması, gece aktivitelerinin sıkıcı, kötü, kalitesiz olması, aktivitelerin rahatsız edici ve gürültülü olması, geç başlaması ve kısa sürmesi, sürekli aynı showların olması gibi ifadelerin yer aldığı görülmektedir.

Tablo 24: *Kullanıcıların Mini Club (Çocuk Animasyon) Aktivitelerine Yönelik Olumsuz Yorumları*

Yorum	f
Çocuklar için her akşam aynı eğlenceler, çeşitlilik yok.	6
Mini diskoda her gün aynı müzikler ve danslar var.	2
Mini kulüp çocukları eğlendirme konusunda yetersiz, yapacak çok fazla etkinlik yok.	2
Çocuklar için eğlence yok.	2
Çocuk eğlenceleri zayıf	2
Mini disco ölü, sıkıcı.	2
Mini clubteki etkinlikler çok eski, aynı ve sıkıcı.	2
Mini club ölü.	1
Yetişkinler için çocuklardan daha çok aktivite var, çocuk aktiviteleri az.	1

Tablo 24'te görüldüğü gibi, kullanıcıların Mini Club (Çocuk Animasyonu) aktivitelerine yönelik yaptıkları olumsuz yorumlarda; mini kulüp ve mini diskonun çok sıkıcı olması, etkinliklerde çeşitlilik olmaması ve çocuk animasyonlarının zayıf, yetersiz olduğu ifade edilmektedir.

Tablo 25: *Kullanıcıların Aktivite Alanlarına/Ekipmanlarına Yönelik Olumsuz Yorumları*

Yorum	f
Amfi tiyatroun olmaması.	4
Kapalı aktivite alanlarının çok sıkışık, kalabalık, küçük, sıcak, rahatsız edici olması.	4

Sandalyelerin, oturma alanlarının rahatsız edici olması.	3
Mini kulübün çok küçük olması.	2
Aktivite alanlarının kötü, kirli olması.	2
Amfi tiyatronun küçük, kapasitesinin az olması.	1
Barlarda DJ kabini olmaması.	1
Basketbol aktivitesi için gerçek bir potanın olmaması.	1
Voleybol topu için misafirden kopara istemeleri.	1
Masa tenisi için yetersiz masa sayısı.	1
Mini kulüpte çok az ekipman olması.	1

Tablo 25'te kullanıcıların aktivite alanlarına/ekipmanlarına yönelik yaptıkları olumsuz yorumlarda; amfi tiyatronun olmaması, oturma alanlarının rahatsız edici olması, amfi tiyatronun küçük ve kapasitesinin az olması, kapalı aktivite alanlarının çok küçük, sıcak ve kalabalık olması, aktivite alanlarının temiz olmaması, çocuk kulübünün çok küçük olması gibi sorunların dile getirildiği görülmektedir.

Tablo 26: Kullanıcıların Animasyon Hizmetlerine Yönelik Genel Değerlendirmelerini İçeren Olumsuz Yorumlar

Yorum	f
Animasyon/Eğlence vasat, kötü, çok kötü, berbat, rezil, sıkıcı, basit, zayıf, yetersiz, hayal kırıklığı, tipik, sıradan, tatmin edici değil.	39
Animasyon/Eğlence/aktivite yok, sıfır.	19
Sezon sonunda hiçbir aktivite yok.	4
Animasyon sürekli aynı, tekrar ediyor.	4
Animasyon/Eğlence neredeyse yok, neredeyse sıfır.	3
Eğlence aktivitesi çok az.	3
Animasyon/Eğlence kalitesi çok düşük.	2
Animasyon danstan ibaret.	1

Tablo 26'da kullanıcıların animasyon hizmetlerine yönelik genel değerlendirmelerinin yer aldığı yorumlarda animasyona yönelik "kötü, vasat, sıkıcı, zayıf, basit" gibi ifadelerin yer aldığı ve animasyon/ eğlence aktivitesinin olmamasına yönelik yorumların olduğu görülmektedir. Elde edilen veriler doğrultusunda, animasyon aktivitelerinin alışlagelmiş, tipik, sıradan aktiviteler olmasının, sürekli tekrar etmesinin, çok fazla aktivite olmamasının ve eğlencenin yetersiz olmasının, misafirlerin memnuniyet derecesine etki ettiği söylenebilmektedir.

5. Sonuçlar

Bu araştırmanın amacı, Kuşadası'ndaki otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin animasyon hizmetlerine yönelik TripAdvisor web sitesinde yaptıkları yorumların belirlenmesidir. Bu kapsamda çalışmanın araştırma sorusu Kuşadası'nda bulunan otellerin animasyon hizmetlerine yönelik yapılan yorumların nasıl olduğudur. Araştırma sorusunun cevaplanabilmesi için nitel araştırma tekniklerinden doküman analizinden yararlanılmıştır. TripAdvisor web sitesinde Kuşadası'nda bulunan sekiz adet konaklama işletmesinin animasyon hizmetlerine yönelik 2018-2019 yılları arasında yapılan toplam 1697 yorum incelenerek belirlenmeye çalışılmıştır. TripAdvisor'dan elde edilen verilere uygulanan içerik analizleri ile animasyon hizmetlerine yönelik yorumların içeriği incelenerek en çok ve en az hangi kavram, durum veya olayların vurgulandığı ortaya koyulmuştur ve yorumların büyük bir çoğunluğunun olumlu yorumlar olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada, animasyon hizmetlerine yönelik müşteri yorumları analiz edilmiştir. Hizmet endüstrisinde, çevrimiçi müşteri yorumlarının incelendiği çalışmalar olmakla birlikte, animasyon hizmetlerine yönelik yapılmış olan bir çalışma bulunmamaktadır. Bu çalışma bu yönüyle alanyazında var olan bir boşluğu doldurmaktadır. Ayrıca bu çalışmanın ortaya koyduğu bulgular, animasyon hizmetleri yöneticilerinin daha etkin ve kaliteli hizmet verebilmek noktasında nelere dikkat etmeleri gerektiği ile ilgili önemli sonuçlar içermektedir.

Araştırma sürecinde elde edilen nitel verinin ilk sınıflandırılması yapıldığında, veriler olumlu yorumlar ve olumsuz yorumlar olarak kodlanarak iki ayrı gruba ayrılmıştır. Ele alınan yorumların daha çok animasyon ekibi ve animasyon personeli içerikli olumlu yorumlar olduğu görülmüştür. Daha sonra animasyon aktiviteleri ve eğlence olanaklarına yönelik olumlu yorumlar göze çarpmıştır. Böylece çalışmanın temelini oluşturan boyutlar ortaya çıkmıştır. Bu boyutlar altında yer alan temalar verinin daha net anlaşılmasını sağlayacak şekilde gruplandırılmış ve isimlendirilmiştir.

Misafirlerin olumlu yorumlarda en çok animasyon ekibine yönelik “süper, harika, inanılmaz” gibi ifadeler kullanarak, animasyon ekibindeki personelin isimlerini belirterek ilgi, samimiyet ve yardımseverliklerinden dolayı teşekkür ettikleri gözlemlenmiştir. Misafirler, animasyon hizmetlerinin otelin kalitesini arttırdığını ifade etmişlerdir. Personelleri “çok iyi, mükemmel, saygılı, sevgi dolu” olarak nitelendirmişlerdir. Fakat olumsuz yorumlarda animasyon ekibine yönelik “kötü, berbat, vasatın altı, zayıf, yetersiz, amatörce” gibi ifadeler kullanarak, otelin masraflardan kaçınmak için kendilerine tecrübesiz personelleri düşük ücretlerle çalıştırarak, kalitesiz bir hizmet sunduklarını ifade etmişlerdir. Animasyon personeline yönelik olumsuz yorumlara bakıldığında personelin ilgisiz, soğuk, samimiysiz, hevesiz ve isteksiz tutumları en çok dile getirilen unsurlardır. Bu noktada yöneticilerin animatör istihdam ederken nitelikli ve eğitilmiş, turizm animasyonunu her yönüyle bilen, deneyimli, mesleğini seven işgörenleri istihdam etmeye özen göstermeleri önerilebilir. Diğer yandan, misafirlerin animasyon ekibi için otele tekrar geleceklerini ve tatilini uzatmaya karar verdiklerini belirtmeleri, animasyon hizmetlerinin tesiste geçirilen zamanı ve tekrar ziyaretleri etkilediği, animasyon hizmeti olmazsa otelin eğlenceli olmayacağını düşünmeleri de diğer hizmetlerin yanı sıra animasyon hizmetlerine de önem verdiklerini göstermektedir. Misafirler olumsuz yorumlarda “eğlence arıyorsanız bu otel sizin için uygun değil, animasyon yok, bir daha tercih etmem” gibi ifadelerle yer vermektedir. Animasyon aktivitelerini yetersiz, sıradan, kalitesiz bulduklarını ve eğlenmediklerini ifade etmişlerdir. Bu noktada animasyon yöneticilerine animasyon hizmetlerine gereken önemi vermeleri ve yeterli bütçe ayırmaları, animasyon aktivitelerini kalite, içerik ve zenginlik bakımından geliştirmeleri önerilebilir.

Elde edilen veriler, animasyon hizmetlerinin misafir memnuniyetini etkilediği, misafirlerin animasyon hizmetlerine diğer hizmetler kadar önem verdikleri ve memnuniyetlerini de memnuniyetsizliklerini de açık bir şekilde dile getirdiklerini göstermektedir. Deneyimlerini paylaşma ihtiyacı hisseden günümüz insanı bunu artık sosyal medya aracılığıyla yapmaktadır. İnsanların paylaştığı bir fotoğraf, video veya yorum bir tanıtım unsuru haline gelebilmekte ve insanların düşüncelerini, destinasyon/işletme imajını etkilemektedir. Diğer yandan, insanlar kendilerinden önce o destinasyonda/ işletmede tatil deneyimi yaşamış kişilerin değerlendirmelerine önem vermekte ve tatil kararlarında bu görüşleri dikkate almaktadırlar. İnternette bu amaçla başvurabilecek birçok web sitesi bulunmaktadır ve bu sitelerde şikâyet ve değerlendirmeler oldukça fazla olup, herkes tarafından kolaylıkla ulaşılabilir. Bu nedenle, yorumlar turizm işletmelerinde çalışan yöneticiler açısından büyük önem arz etmektedir. Yöneticilere bu yorumların sürekli takip edilmesi ve dikkatle incelenmesi önerilebilir.

6. Beyanname

6.1. Rakip Çıkarlar

Bu çalışmada herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

6.2. Yazarların Katkıları

Tuğçe TAVUKÇUOĞLU: Araştırma verilerinin elde edilmesi ve bu verilerin yorumlanması, düzenlenmesi ve bildirilmesi için sorumluluk almak, bulguların mantıklı açıklanması ve sunumu için sorumluluk almak, araştırma sırasında literatür taraması ile ilgili sorumluluk almak, yazının tümü veya

asıl bölümün oluşturulması için sorumluluk almak, makaleyi teslim etmeden önce sadece imla ve dil bilgisi açısından değil aynı zamanda entelektüel içerik açısından yeniden çalışma yapmak.

Hakan ATAY: Araştırma konusu için fikir oluşturulması. Araştırma yöntem ve analiz tekniklerinin belirlenmesi. Araştırma verilerinin düzenlenmesi için sorumluluk almak. Bulguların mantıklı açıklanması ve sunumu için sorumluluk almak.

Kaynakça

- Akçakoyun, F. (2000). *Muğla Yöresinde Bulunan Turistik Oteller ve Tatil Köylerinde Sportif Animasyon ve Rekreasyon Faaliyetlerinin Hizmet Satışlarına Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Argan, M. (2007). *Eğlence Pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Arıkan, R. (2011). *Araştırma Yöntem ve Teknikleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Aymankuy, Ş.Y. (2011). Yerli turistlerin internet ortamındaki şikayetlerinin satınalma kararlarına etkileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (25), 218-238.
- Ayvacı, H. (2018). *Türkiye'deki Turizm Animasyonlarında Somut Olmayan Kültürel Miras Ulusal Unsurlarının Kullanımı*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Seyahat İşletmeciliği ve Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara.
- Baş, T., Akturan, U. (2008). *Nitel Araştırma Yöntemleri: Nvivo 7.0 ile Nitel Veri Analizi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çetiner, H. (2018). *Animasyon Aktivitelerinde Deneyim Kalitesinin Tekrar Satınalma Niyetine Etkisi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dalkılıç, G., & Mil, B. (2017). Rekreasyon – animasyon hizmetlerinin sınıflandırılması ve otel işletmelerindeki öneminin değerlendirilmesi. *Beykoz Akademi Dergisi*, 5(2), 40-72.
- Demir, M., & Demir, Ş.Ş. (2015). Otel animasyon hizmetlerinin yöneticiler ve turistlerin bakış açısıyla değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 1(1), 35-48.
- Erdoğan, İ. (2012). *Pozitivist Metodoloji ve Ötesi*. Ankara: Erk Yayınları.
- Giritlioğlu, İ. (2015). Turizmin Tarihsel ve Yapısal Gelişimi., Z. Aslan. (Ed.). *Genel Turizm içinde* (33-60). Ankara: Grafiker Yayınları.
- Glinia, E., Costa, G., & Drakou, A. (2004). Hotel Animation and Professional Perspectives in Greece. *The Journal of The College of Tourism and Hotel Management*, 2, 180.
- Gürkan, G.Ç., & Polat, D.D (2014). Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren resort konaklama işletmeleri hakkında yapılan şikayetler üzerine nitel bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/ Journal of Travel and Hospitality Management*, 11(2), 45-61.
- Hazar, A. (2014). *Rekreasyon ve Animasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Karaman, M., Özgürel, G., & Bingöl, Z. (2016). Turizm pazarlamasında animasyon aktivitelerinin bir araç olarak değerlendirilmesi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 6(11), 601-618.
- Karasar, N. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kozak, M. & Coşar, Y. (2017). Foca Club Med: Its history, characteristics and consequences for the Turkish tourism industry. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28(1), 39-57.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2014). *Eğlence Hizmetleri: Animasyona Hazırlık*. Ankara: Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Mikulic, J. & Prebezac, D. (2011). Evaluating hotel animation programs at Mediterranean sun-and-sea resorts: an impact – asymmetry analysis. *Tourism Management*, 32, 688- 696.
- Odabaşı, Y. (2009). *Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Sotiriadis, M.D. (2014). Management and operational issues of animation services in resort and all-inclusive hotels: evidence from Greece. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(20), 692-698.
- Sönmez, V., Alacapınar, F. G. (2016). *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.

TripAdvisor. (2020). <https://tripadvisor.mediaroom.com/tr-about-us> Erişim Tarihi:20.03.2020

Topaloğlu, C., & Özgürel, G. (2018). Konaklama işletmelerinde çocuk kulübü aktiviteleri üzerine bir araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 5(3), 45-64.

Turan F. (2010). *Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Animasyon Hizmetlerinin Yeterliliği Üzerine Bir Alan Çalışması*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Türk Dil Kurumu. (2020). <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 15.03.2020

Yağcı, P. (2020). *Duygusal Emek, Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Animatörler Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Yıldırım, A., Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık



© 2020 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).