

**TERMAL TURİZMDE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİN HALK SAĞLIĞI AÇISINDAN  
DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK NİTEL BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>**

Gönül AKBULUT\* -Betül BULADİ ÇUBUKCU\*\*

**Öz**

Termal turizm, turistlerin doğal kaynaklardan yararlanma, dinlenme, stres atma ve sağlık amaçlı termal kaynakları kullanmasını içermektedir. Termal turizm, turizm sektörüne ve bulunduğu bölgede yerel ekonomiye katkı sağlamaktadır. Termal turizmin gelişmesi, turizm işletmelerinin açılmasına, yerel işletmelerin gelişmesine ve turizm sektöründe istihdamın artmasına olanak sağlamaktadır. Bunun yanında termal turizmin halk sağlığı ile yakından ilişkili olduğu bilinmektedir. Termal turizmin yönetim ve planlaması, doğal kaynakların kullanımı sırasında halk sağlığının korunmasını hedefler. Buradan hareketle, bu çalışmanın amacı termal turizmde müşteri şikâyetlerinin halk sağlığı kapsamında hijyen açısından değerlendirmektir. Daha açık bir ifade ile çalışmada, termal turizmde müşterilerin hijyen konusunda rahatsızlıklarını anlamaya çalışmak amaçlanmıştır. Çalışmada, bir genelleme yapmaktan ziyade müşterilerin tamamen kendi istekleri ile yaptıkları yorumlar incelenerek, termal turizmde onları hijyen konusunda rahatsız eden unsurlar ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Çalışma, Termal Turizm Master Planı Çerçevesinde, Güney Marmara Termal Turizm Bölgesinde yer alan Balıkesir, Yalova ve Çanakkale illerindeki dört yıldız ve üzeri oteller için TripAdvisor seyahat platformunda son beş yılda yapılan, tüm dillerde müşteri yorumlarının incelenmesi ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma, nitel araştırma örneği olarak tasarlanmıştır. Toplam 161 yorum incelenmiş, MAXQDA nitel veri analiz programı kullanılarak sonuçlar görselleştirilmiştir. Araştırmada tüketicilerin mekân, havuz, hamam ve spa hijyeni ve gürültü ile ilgili şikâyetlerin ön planda olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Çanakkale otel işletmelerinde mekân hijyenine yönelik şikâyetler, Yalova otel işletmelerinde havuz, hamam ve spa hijyenine yönelik şikâyetler, Balıkesir otel işletmelerinde banyo hijyeni ve gıda hijyenine yönelik şikâyetler dikkat çekmektedir. Sonuç olarak, çalışmada termal turizm kapsamında otel işletmelerindeki hijyen sorunlarının müşterilerin çarpıcı ifadeleri ile ortaya koyulmasının hem sektör açısından hem de daha sonra yapılacak çalışmalar açısından faydalı olacağı öngörülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Termal turizm, Müşteri şikâyeti, Halk sağlığı, Nitel araştırma.

**A Qualitative Study on the Evaluation of Customer Complaints in Thermal Tourism from Public Health Perspective**

**Abstract**

Thermal tourism encompasses the utilization of natural resources by tourists for relaxation, stress relief, and health purposes through the use of thermal springs. It contributes to the tourism sector and local economy of the region. The growth of thermal tourism leads to the establishment of tourism enterprises, local business development, and increased employment opportunities within the tourism sector. Additionally, thermal tourism emerges as a public health concern. The management and planning of thermal tourism aim to safeguard public health during the utilization of natural resources. In this context, this study evaluates customer complaints in thermal tourism from a public health perspective. The study aims to comprehend customers' concerns regarding hygiene in thermal tourism. Rather than making generalizations, the study strives to identify elements that discomfort customers specifically in terms of hygiene by analyzing their voluntarily provided comments. The research was conducted within the framework of the Thermal Tourism Master Plan, focusing on the Southern Marmara Thermal Tourism Region, including Balıkesir, Yalova, and Çanakkale provinces. It involved the examination of customer reviews from the past five years on the TripAdvisor travel platform for four-star and

<sup>1</sup> Bu çalışma 9th International Zeugma Conference On Scientific Research kongresinde özet metin olarak sunulmuştur.

\* Öğr.Gör.Dr., Atatürk Üniversitesi, Aşkale Meslek Yüksekokulu, Çocuk Bakımı ve Gençlik Hizmetleri Bölümü, [gonulakbulut@atauni.edu.tr](mailto:gonulakbulut@atauni.edu.tr), <http://orcid.org/0000-0002-1085-7839>

\*\* Dr.Öğr.Üyesi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği, [betul.cubukcu@atauni.edu.tr](mailto:betul.cubukcu@atauni.edu.tr), <http://orcid.org/0000-0003-1535-3071>

above hotels. This qualitative study analyzed a total of 161 comments, and the findings were visualized using the MAXQDA qualitative data analysis software. Customers' complaints mainly revolved around the cleanliness of facilities, pool, sauna, and spa hygiene, as well as noise. Notably, hygiene-related complaints in Çanakkale hotels, pool, sauna, and spa hygiene complaints in Yalova hotels, and bathroom and food hygiene complaints in Balıkesir hotels stood out. In conclusion, this study's revelation of hygiene issues in hotel establishments within the scope of thermal tourism, through impactful customer expressions, is anticipated to be beneficial for both the sector and future research endeavors.

**Keywords:** Thermal tourism, Customer complaint, Public health, Qualitative research.

## 1. Giriş

Şifalı sulardan yararlanılarak yapılan sağlık turizmi türü termal turizm olarak adlandırılmaktadır. Termal turizm; turistlerin dinlenme, tazelenme ve sağlık kazanma amacıyla özellikle doğal termal kaynaklardan yararlanmak üzere belirli destinasyonları ziyaret ettiği bir turizm çeşididir. Termal turizm, genellikle jeotermal suların banyo, spa tedavileri ve sağlık aktiviteleri için kullanımını içerir ve bu mineral açısından zengin suların özelliklerinden faydalanmayı amaçlamaktadır. Ayrıca termal turizm, içerisinde termal su banyosu, şifalı içme suları, çamur banyosu gibi çeşitli türdeki yöntemleri kapsayacak şekilde tanımlanmaktadır (Şengül & Bulut, 2019). Türkiye’de, mineraller açısından zengin çok sayıda yeraltı sıcak su kaynağı bulunmakta ve bunların birçoğunun şifalı olduğu bilinmektedir (Akkuş & Korkmaz, 2022).

Turizm faaliyetlerinin yoğunlaşmasıyla birlikte sağlıklı turizm, kamunun ve özel sektörün iş birliğini gerektiren bir yaklaşım haline gelmiştir. Bu yaklaşım, yerel halkın, turistlerin ve turistik doğal çevrenin güvenliği, sağlığı ve genel refahının korunmasına ve geliştirilmesine odaklıdır (World Health Organization [WHO], 2012). Sağlık turizminin planlamasında, sağlıklı turizm anlayışı, korunması gereken çok önemli bir halk sağlığı yaklaşımıdır (Öztürk, 2019). Türkiye’de de termal turizm alanında Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın desteğiyle özellikle son yıllarda önemli yatırımlar yapılmıştır (Çontu, 2006). Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hayata geçirilen Termal Turizm Kentleri Projesi, jeotermal kaynakların potansiyelini göz önünde bulundurarak yeni bölgelerin belirlenmesi, bu bölgelerde altyapı olanaklarının saptanması ve mülkiyet araştırmasının yürütülmesi amacıyla başlatılmıştır. Bu proje kapsamında il bazında termal master planları ve bölgesel düzeyde termal master planları oluşturulmuştur (Yıldız, 2020).

Bu kapsamda, T.C. Sağlık Bakanlığı, gerek yurtdışından Türkiye'ye gelen turistlerin gerekse yurtdışına seyahat edecek olan vatandaşların gereksinimlerini karşılamak için gerekli düzenlemeleri yapmaktadır. Bakanlığın bünyesinde bulunan Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü, “www.seyahatsagligi.gov.tr” web sitesi aracılığıyla bu amaçla hizmet vermektedir. Sitede, seyahat edilecek ülkeye gitmeden önce alınması gereken tedbirler ve küresel salgınlar hakkında haber ve duyurular sunulmaktadır. Ayrıca, kamu spotları, seyahat sağlığı broşürleri ve el kitapları gibi materyaller de sitede yer almaktadır (Evcı Kiraz & Özdemir Deniz, 2018).

Termal turizm tesislerinde sağlık hizmetlerine ek olarak yeme içme, konaklama ve eğlence gibi alanlarda da hizmet verilmektedir ve böylelikle bireylerin sosyal hayatına da katkı sağlanmaktadır (Yıldız, 2020). Termal tesisler stresli ortamlardan uzaklaşmak, dinlenmek, ruhsal ve fiziksel sorunları gidermek gibi ihtiyaçların karşılanması için tercih edilebilmektedir (Bucak & Özkaya, 2013). Termal sularla tedavi için bu kaynakların bulunduğu yerlere kurulan hamamlarda ve tesislerde sağlık profesyonellerinin denetimiyle diyet, egzersiz, fizik tedavi ve kür gibi uygulamalar sunulmaktadır (Şahin & Tuzlukaya, 2013).

Termal turizm işletmeleri müşterilerin istek, şikâyet ve beklentilerini belirlemeli ve bunlara cevap vererek memnuniyeti sağlamalıdır. Memnuniyetin artması müşterilerin işletmeye bağlılıklarını

artırıp gelir seviyesini yükseltecek, işletme varlığını sürdürebilecek ve ticari faaliyetlerine devam edebilecektir (Çılgınoğlu & Aytuğar, 2021). Bunun sonucunda ise ulusal ve uluslararası boyutta turizm sektörünün ülke ekonomisine ve istihdama katkısı artabilecektir (Gündüz, 2015). Bu kapsamda, müşterilerin beklentileri kadar şikayetleri de çok önemlidir. Müşteri şikayetleri kalite ve hizmet iyileştirme programları için önemli kaynaklardır. Çünkü şikayetler hatalar, eksiklikler ve personel kaynaklı sorunlar hakkında işletmelere bilgi sağlar (Çakıcı & Güler 2015).

Yukarıdaki bilgilere dayanarak, çalışmada termal turizmde müşteri şikâyetlerini halk sağlığı açısından değerlendirmek, termal turizmde müşterilerin hijyen konusunda rahatsızlıklarını anlamaya çalışmak amaçlanmıştır. Çalışmada, bir genelleme yapmaktan ziyade müşterilerin tamamen kendi istekleri ile yaptıkları yorumlar incelenerek, termal turizmde onları hijyen konusunda rahatsız eden unsurlar ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından Termal Turizm Master Planı Çerçevesinde belirlenen bir bölgenin durumunun incelenmesi açısından önemlidir. Ayrıca nitel araştırma yöntemi ile müşteri şikayetlerinin irdelenmesi ve özellikle termal turizmde öncelikli bir unsur olan hijyen konusuna odaklanılması önem arz etmektedir.

## 2. Yöntem

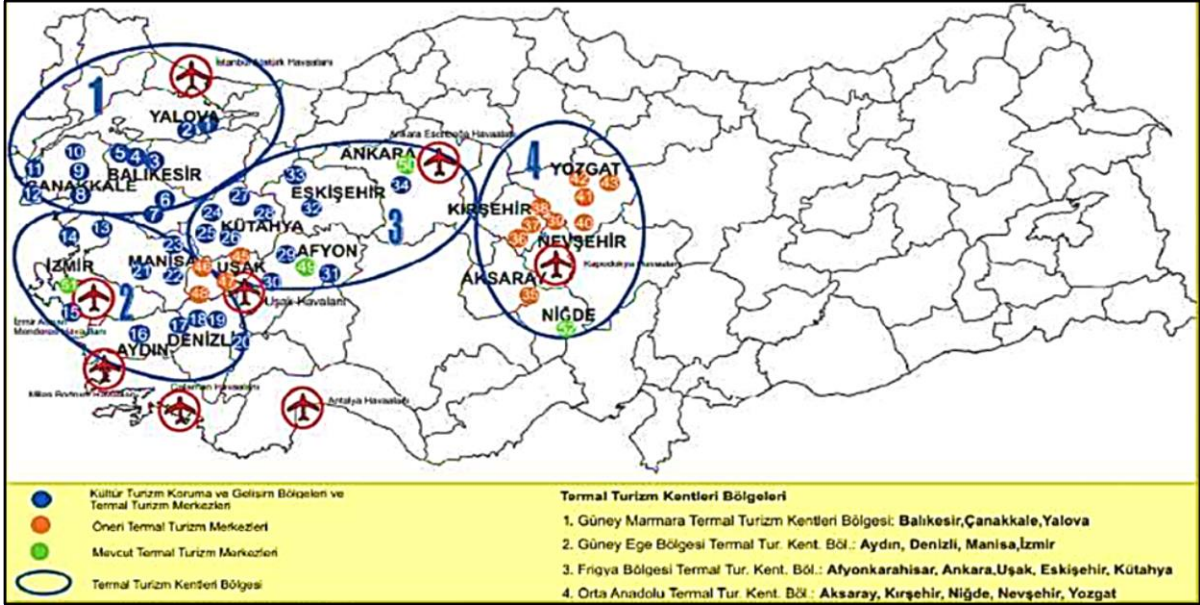
Bu bölümde, araştırmanın metodolojisi hakkında bilgiler sunulmuştur. Bu bölümde, çalışmanın tasarımı, katılımcı grubu, veri toplama araçları ve veri analizi adımları ele alınmıştır.

### 2.1. Araştırma Deseni

Çalışmada, araştırma yöntemi olarak nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi bilgi toplama yöntemlerinin kullanıldığı, alguların ve olayların, doğal ve bütüncül bir ortamda açığa çıkarıldığı bir süreci temsil eder (Yıldırım, 1999). Başka bir deyişle nitel araştırmalar, çeşitli problemlerin belirlenmesi, problemlerle ilgili doğal durumların gerçeklik içerisinde ele alınmasını amaçlayan öznel ve yorumlamaya dayalı bir süreci ifade etmektedir (Seale, 1999). Bu çalışmada, toplanan verilerin analizinde betimsel analiz kullanılmıştır. Betimsel analiz, verilerin görüşmeler, odak grupları, doküman incelemeleri ve gözlem sonuçları yoluyla toplandığı, düzenlendiği ve yorumlandığı bir yaklaşımı ifade eder. Bu yöntemde, toplanan veriler belirli temalar etrafında düzenlenir, bu temalara dayalı bulgular özetlenir ve bu özetler araştırmacı tarafından yorumlanır (Kvale, 1996).

### 2.2. Çalışma Grubu

Araştırma verileri, Termal Turizm Master Planı Çerçevesinde, Güney Marmara Termal Turizm Bölgesinde yer alan Balıkesir, Yalova ve Çanakkale illerindeki dört yıldız ve üzeri oteller için TripAdvisor seyahat platformunda 2017-2022 yılları arasında yapılan, tüm dillerde müşteri yorumlarından oluşmaktadır. Şekil 1'de Türkiye Turizm Stratejisi 2023 ve Eylem Planı 2007–2013 ile oluşturulan Termal Turizm Master Planı (2007-2023) çerçevesinde belirlenen bölgeler ve iller gösterilmektedir.



Şekil 1. Termal Turizm 2007-2023 Master Planı'nda yer alan bölgeler

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı

### 2.3. Veri Toplama Araçları

Veri toplama yöntemi olarak yazılı doküman/metin analizi yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmada kullanılan, inceleme konusu olan olaylar veya durumlarla ilgili yazılı dokümanların titizlikle incelenmesi ve bu belgelerden elde edilen bilgilerin bir araya getirilerek yeni bir anlam çerçevesi oluşturulmasına dayalı bu yöntem, yazılı kaynaklar aracılığıyla derinlemesine analiz ve sentez yapmayı amaçlar ve doküman/metin analizi olarak adlandırılır (Creswell, 2002). Analiz yapılacak dokümanlara klasik yazılı belgelerden ulaşılabileceği gibi, web sayfaları, e-mail, haber grupları ve blog gibi elektronik ortamlardan da ulaşılabilmektedir (Baş & Akturan, 2017). Bu kapsamda çalışmada veriler, Güney Marmara Termal Turizm Bölgesinde yer alan Balıkesir, Yalova ve Çanakkale illerindeki dört yıldız ve üzeri oteller için TripAdvisor seyahat platformunda son beş yılda (2017-2022) yapılan, tüm dillerde müşteri yorumlarının incelenmesi ile toplanmıştır. Toplam 161 müşteri yorumu incelenmiştir.

Nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenilirlik nicel araştırmalardan farklı bir biçimde değerlendirilmektedir. Genellikle iç geçerlik, dış geçerlik, iç güvenilirlik, dış güvenilirlik olarak sınıflandırılan bu kavramlar, farklı isimler altında da değerlendirilebilmektedirler (Arastaman vd., 2018; Arslan, 2022; Başkale, 2016; Yıldırım & Şimşek, 2013). Bu çalışmada, çalışmanın iç geçerliğini sağlamak için uzman görüşleri alınmıştır. Tüketicilerin şikâyet yorumları aynen alıntılanarak, hiçbir değişiklik yapılmadan sunulmuştur. İç geçerliği sınırlayacak faktörler arasında veri toplama aracı olarak metin incelemenin kullanılması dolayısıyla veri çeşitlenmesinin yapılamaması (görüşme, gözlem gibi) gösterilebilir. Çalışmada dış geçerliği sağlamak için araştırma deseni, çalışma grubu, veri toplama araçları, verilerin nasıl toplandığı, verilerin analizi ve bulguları ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Dış geçerliği sınırlayıcı bir faktör olarak şikâyetlerin incelendiği seyahat platformunun tek bir platform olması ve beş yıllık bir sınırlama ile yorumların incelenmiş olması gösterilebilir. Araştırmada, şikâyet yorumları hiçbir değişiklik ve yorum yapılmadan okuyucuya sunulmuştur ve kayıtlı olan bu yorumlara platform üzerinden ulaşılabilmektedir. Bu durum araştırmanın iç güvenilirliğini artırıcı bir etkiye sahiptir. Ayrıca, veriler iki araştırmacı ve bir uzman tarafından bağımsız bir şekilde okunmuş ve kodlar oluşturulmuştur. Kodların oluşturulması ile ilgili süreç ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Son olarak, veriler

sonuç kısmında uygun şekilde tartışılmıştır. Dolayısıyla çalışmanın dış güvenilirliği arttırılmaya çalışılmıştır.

#### 2.4. Verilerin Analizi

Toplanan veriler MAXQDA nitel araştırma programı kullanılarak analiz edilmiştir. İncelenen otellere yönelik şikâyet metinleri incelenmiş, her şikâyet için kodlamalar yapılmış ve veriler düzenli hale getirilmiştir. Kodlama yapılırken elde edilen veriler incelenir, karşılaştırmalar yapılır, bölümlere ayrılır ve birbirleri ile ilişkilendirilir (Karataş, 2015). Kodlama işleminden sonra verileri açıklayan ve kodları kategoriler altında toplayan temaların oluşturulması gerekmektedir (Karataş, 2015). Çalışmada kategoriler oluşturulurken müşterilerin hijyen konusundaki şikâyet konuları göz önünde bulundurularak kodlamalar yapılmıştır. Yapılan kodlamalar sonucunda şikâyetlerin tümü okunarak temalar ve alt temalar oluşturulmuştur. Temalar ve alt temalar oluşturulurken, Ünal (2019), Gürbüz ve Ormankıran (2020), Güler ve Yayla'nın (2020) çalışmalarından ve uzman görüşlerinden faydalanılmıştır. Çalışmada 4 ana tema ve 17 alt tema oluşturulmuştur.

#### 2.5. Araştırma Etiği

Tüm aşamalarda etik prensiplere özen gösterilmiş, araştırma verileri tarafsız bir şekilde sunulmuştur. Kullanılan tüm referanslar hem metin içinde hem de kaynakça bölümünde eksiksiz bir şekilde belirtilmiştir.

### 3. Bulgular

Çalışmada Türkiye Turizm Stratejisi 2023 ve Eylem Planı 2007–2013 kapsamında hazırlanan Termal Turizm Master Planı (2007-2023)'nda belirtilen 1. Bölgede Çanakkale, Yalova ve Balıkesir illerinde bulunan toplam 16 termal otel için yapılan 3995 yorum incelenerek bu oteller için kötü/berbat kategorisinde yapılmış toplam 506 yorumundan 2017-2022 yılları arasındaki 5 yıllık süreyi kapsayan 161 yorum değerlendirmeye alınmıştır.

**Tablo 1. Otel ve yorum sayıları**

	Çanakkale	Yalova	Balıkesir	Toplam
Otel sayısı	6	7	3	16
Yorum sayısı	2241	1500	254	3995
Kötü/Berbat yorum sayısı	301	167	38	506

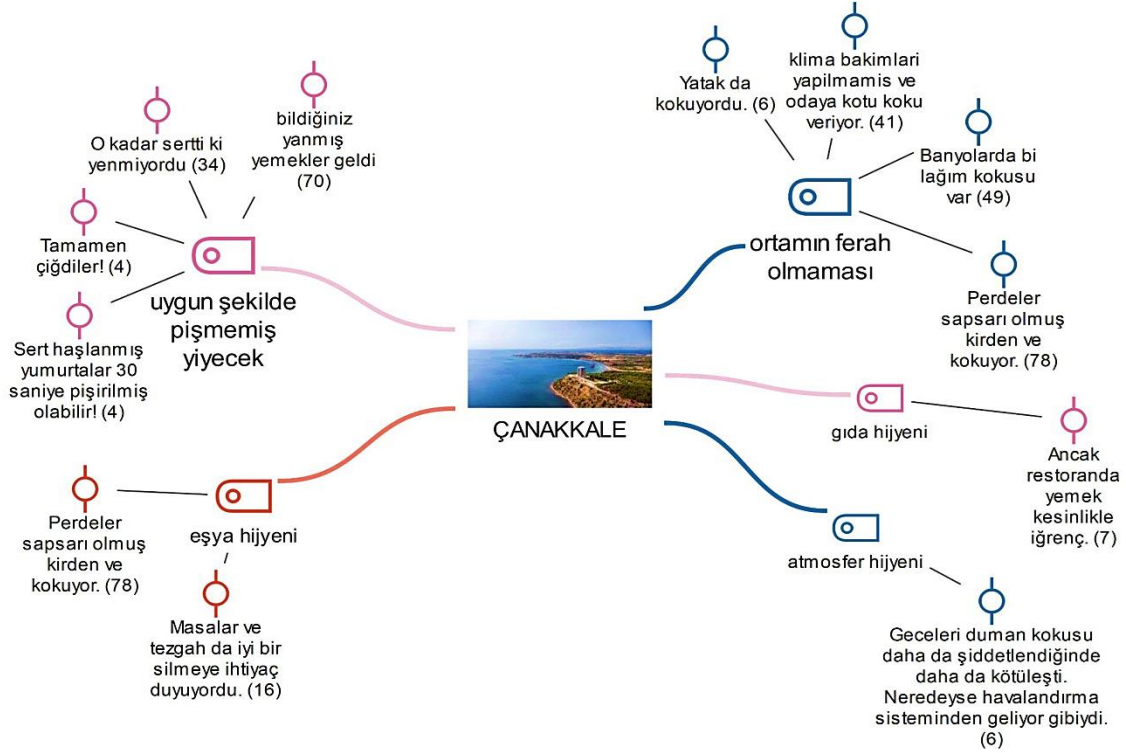
Belirlenen şikâyet temalarına göre müşterilerin bazılarının şikâyetleri tek bir ana ve alt temaya yönelikken, bazı müşterilerin şikâyetleri birden fazla ana temaya ve alt temaya yönelik gerçekleşmiştir. MAXQDA programı aracılığı ile oluşturulan otellere yönelik kodlama genel görünümü, kod matris tablosu olarak Tablo 2'de gösterilmektedir. Atmosfer hijyeni ana temasının altında ortam sıcaklığı, gürültü, ortamın ferah olması ve sigara dumanı alt temaları bulunmaktadır. Sunum ve personele yönelik hijyen ana temasının altında temizlik personeli yetersizliği, personel hijyeni ve bilgi eksikliği, sunum ve servis ekipmanları hijyeni alt temaları bulunmaktadır. Ortak kullanıma yönelik hijyen ana teması altında kişisel kullanıma yönelik ürün hijyeni, havuz, hamam ve spa hijyeni, mutfak hijyeni, haşere, banyo hijyeni, eşya hijyeni ve mekân hijyeni alt temaları bulunmaktadır. Gıda hijyeni ana temasının altında iyi yıkanmamış sebze, uygun şekilde pişmemiş yiyecek ve taze olmayan ürün alt temaları bulunmaktadır.

Tablo 2'de görüldüğü gibi Çanakkale'de bulunan termal otellerde olumsuz yorumlar özellikle mekân hijyeni ve gürültü, Yalova'da bulunan termal otellerde olumsuz yorumlar havuz, hamam ve spa hijyeni ve mekân hijyeni kodlarında yoğunlaşmaktadır.

Tablo 2. Kod matris tablosu

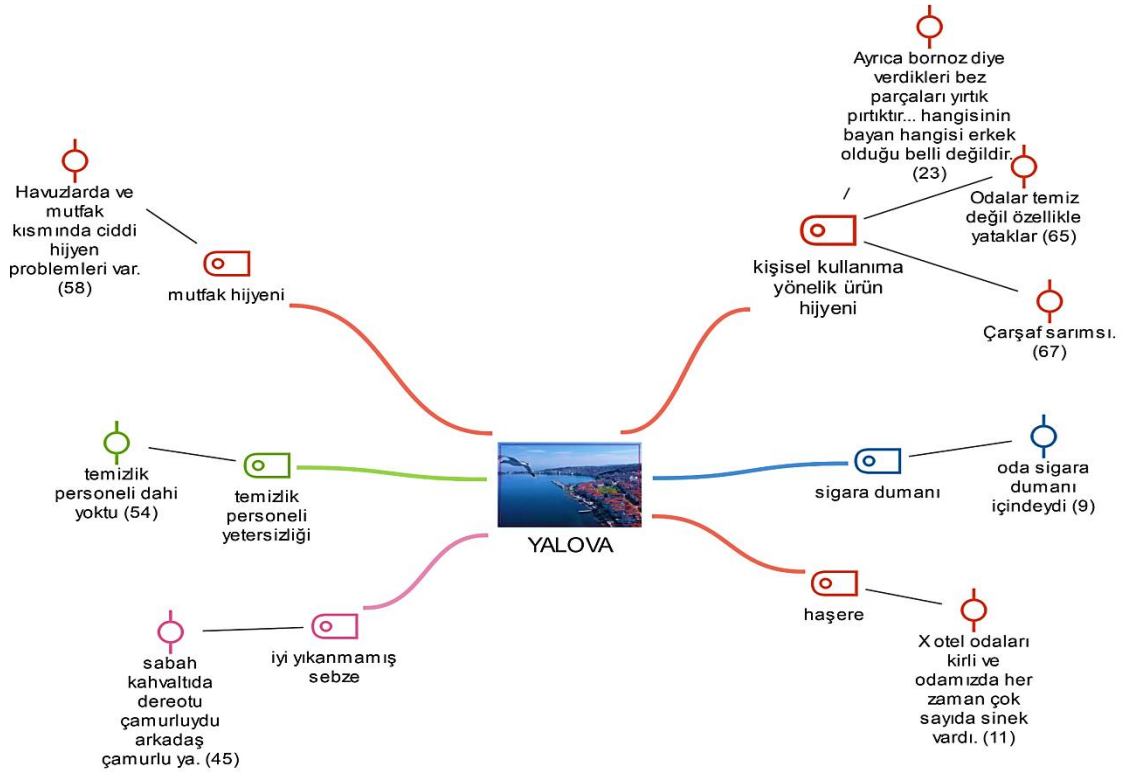
Kod Sistemi	ÇANAKKALE	YALOVA	BALIKESİR
atmosfer hijyeni	.	.	.
ortam sıcaklığı	.	.	.
gürültü	●	.	.
ortamın ferah olmaması	.	.	.
sigara dumanı	.	.	.
sunum ve personele yönelik hijyen	.	.	.
temizlik personeli yetersizliği	.	.	.
personel hijyeni ve bilgi eksikliği	.	.	.
sunum ve servis ekipmanları hijyeni	.	.	.
ortak kullanıma yönelik hijyen	.	.	.
kişisel kullanıma yönelik ürün hijyer	.	.	.
havuz, hamam ve spa hijyeni	.	●	.
mutfak hijyeni	.	.	.
haşere	●	.	.
banyo hijyeni	.	.	.
eşya hijyeni	.	●	.
mekan hijyeni	●	●	.
gıda hijyeni	.	.	.
iyi yıkanmamış sebze	.	.	.
uygun şekilde pişmemiş yiyecek	.	.	.
taze olmayan ürün	.	.	.

Her bir şehre özgü ana temalar altında bulunan alt kodlara dayalı şikayetlerin analizinde tek vaka modeli kullanılmıştır. Tek vaka modeli, seçilen belgelerin içerdiği kodları ve bu kodların ilgili bölümlerini açıkça görünür hale getirmeyi amaçlamaktadır. Çanakkale bulunan termal otellere yönelik olumsuz yorumların Tek-Vaka Modeli ile değerlendirilmesi Şekil 2’de gösterilmiştir. Özellikle bu bölgede alt temalardan eşya hijyeni, atmosfer hijyeni, gıda hijyeni, ortamın ferah olmaması, uygun şekilde pişmemiş yiyecek konusunda yapılan çarpıcı olumsuz yorumlar görülmektedir.



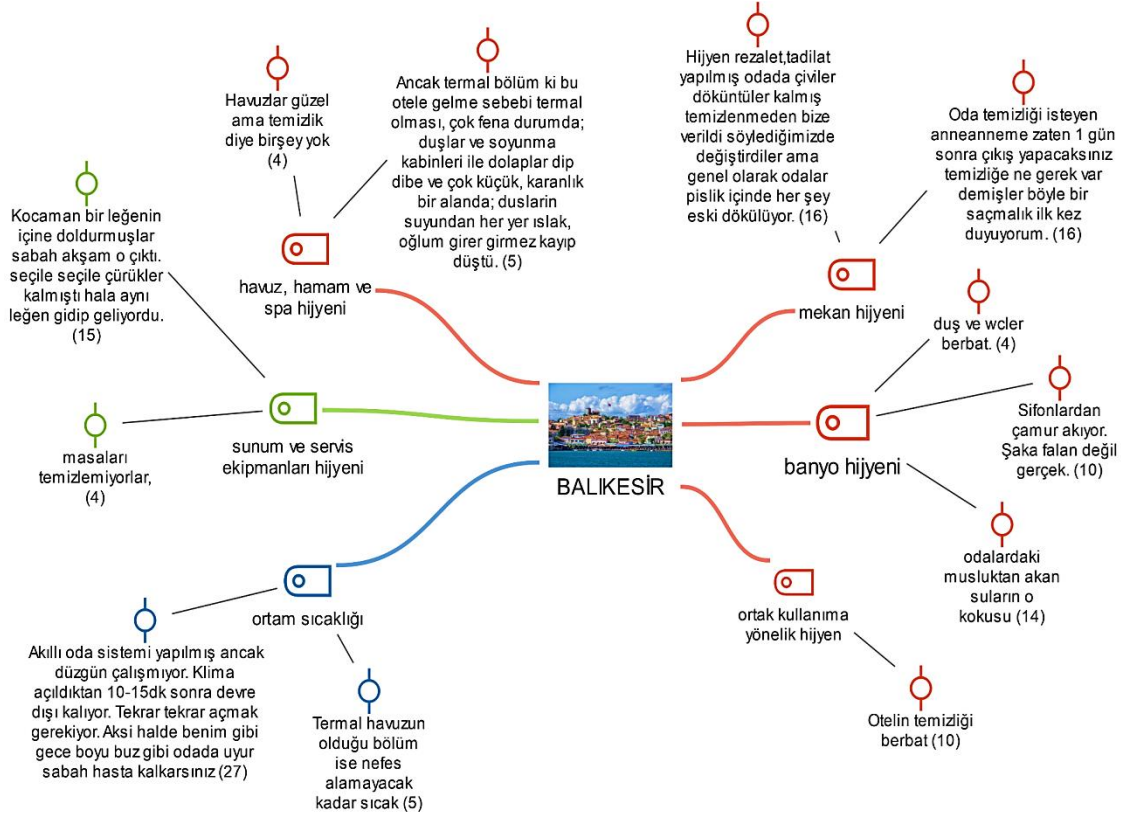
Şekil 2. Çanakkale ili tek vaka modeli

Yalova ilinde bulunan termal otellere yönelik olumsuz yorumların Tek-Vaka Modeli ile değerlendirilmesi Şekil 3'te gösterilmiştir. Özellikle bu bölgede alt temalardan ürüne yönelik kullanım hijyeni konusunda yapılan çarpıcı olumsuz yorumlar görülmektedir.



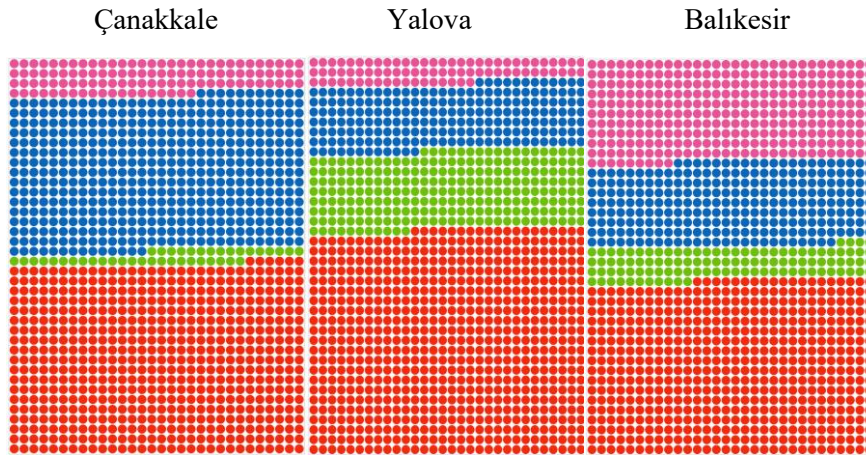
Şekil 3. Yalova ili tek vaka modeli

Balıkesir ilinde bulunan termal otellere yönelik olumsuz yorumların Tek-Vaka Modeli ile değerlendirilmesi Şekil 4'te gösterilmiştir. Özellikle bu bölgede alt temalardan mekân hijyeni, banyo hijyeni, havuz, hamam ve spa hijyeni konusunda yapılan olumsuz yorumlar verilmiştir.



Şekil 4. Balıkesir ili tek vaka modeli

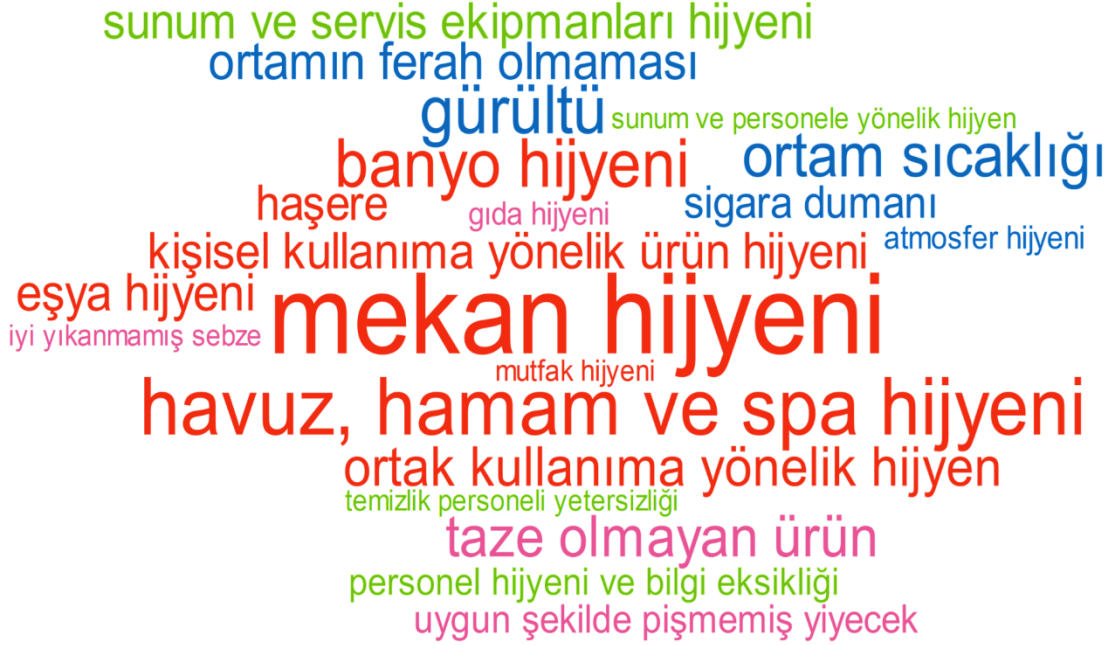
Şekil 5'te Güney Marmara termal turizm ketleri bölgesinde bulunan Çanakkale, Yalova ve Balıkesir illerinin karşılaştırmalı olarak belge portreleri verilmiştir. Belge portrelerinde kırmızı renk ortak kullanıma yönelik hijyen temasını, yeşil renk sunum ve personele yönelik hijyen temasını, mavi renk atmosfer hijyeni temasını ve pembe renk gıda hijyeni temasını temsil etmektedir. Görüldüğü gibi Çanakkale ilinde termal otellere yönelik olumsuz yorumlarda atmosfer hijyeni teması diğer illere göre daha ön plandadır. Balıkesir ilinde termal otellerde gıda hijyenine yönelik şikayetler diğer illere göre daha öne çıkmıştır. Yalova ilinde ise termal otellerde ortak kullanıma yönelik hijyen şikayetleri diğer illere göre daha fazla şikâyet konusu olarak karşımıza çıkmaktadır.



Şekil 5. Belge portreleri



Şekil 6’da kod bulutu verilmiştir. Kod bulutu çalışmada odaklanılan ana temalar eşliğinde kodlamalarla elde edilmiştir. En çok vurgulanan kod, kod bulutunun ortasında bulunur. Kod bulutu sayesinde en çok vurgulanan ana ve alt kodlar tespit edilir ve görselleştirilir. Kod bulutunda yazının büyüklüğü kodun fazla vurgulandığını gösterir. Görüldüğü gibi mekân hijyeni temasında kod yoğunluğu yüksektir. Havuz, hamam ve spa hijyeni, banyo hijyeni ve gürültü temalarında kod yoğunluğunun fazlalığı da dikkat çekmektedir.



Şekil 6. Kod bulutu

#### 4. Tartışma

Termal turizmde müşteri şikâyetlerinin halk sağlığı açısından değerlendirilmesi ve müşterilerin hijyen konusunda rahatsızlıklarının anlaşılması amacıyla yapılan çalışmamızda Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından Termal Turizm Master Planı Çerçevesinde belirlenen bir bölgenin durumu incelenmiş ve ilgili literatür ile tartışılmıştır.

Tablo 2’de görüldüğü gibi Çanakkale’de bulunan termal otellerde olumsuz yorumlar özellikle mekân hijyeni ve gürültü, Yalova’da bulunan termal otellerde olumsuz yorumlar havuz, mekân, hamam ve spa hijyenine yöneliktir. Şekil 4 incelendiği zaman Balıkesir ilinde bulunan termal otellere yönelik olumsuz yorumların özellikle mekân hijyeni, banyo hijyeni, havuz, hamam ve spa hijyeni konusunda olduğu görülmektedir.

Görüldüğü gibi Çanakkale ilinde termal otellere yönelik olumsuz yorumlarda atmosfer hijyeni teması diğer illere göre daha ön plandadır. Balıkesir ilinde termal otellerde gıda hijyenine yönelik şikâyetler diğer illere göre daha öne çıkmaktadır. Yalova ilinde ise termal otellerde ortak kullanıma yönelik hijyen şikâyetleri diğer illere göre daha fazla şikâyet konusu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Şengül ve Bulut’un (2019) çalışmalarında termal tesislerin önemli bir kısmının termal turizm hizmeti sunmaya hazır olmadığı tespiti desteklenmektedir. Ayrıca tamamen hijyen konusunda yapılmamış olmakla birlikte konaklama işletmelerine yönelik yapılan çalışmalarda hijyen konusunda şikâyetler ön plana çıkmaktadır. Çetin Gürkan ve Dönmez Polat (2014) çalışmalarında müşterilerin en fazla şikâyetçi oldukları sorunların başında konaklama işletmesinde yetersiz temizlik ve hijyen sorunu

olduğunu belirtmişlerdir. Kırıcı Tekeli ve Tekeli'nin (2021) konaklama işletmelerinde hizmet kalitesine yönelik e-şikâyetlerin değerlendirilmesi üzerine yaptıkları çalışma ile otel odasının ve genel alanların yeterince temiz olmaması konusunda şikâyetlerin dikkat çektiği ortaya konulmuştur. Ünal (2019) tarafından konaklama işletmelerinde e-şikâyetlerin sınıflandırılması üzerine yapılan çalışmada en fazla şikâyetin hijyen ve temizlik, personel ve yemekler konusunda olduğu ortaya konulmuştur.

Saatçi vd. (2022) Tripadvisor üzerindeki olumsuz yorumları inceleyerek içerik analizi yöntemiyle yaptıkları çalışmalarında; beş yıldızlı termal tesislere yönelik yapılan şikâyetlerin en çok "personel, temizlik, teknik ve yemek" konularında olduğunu belirtmişlerdir. Çimenci ve Ayyıldız'ın (2021) Termal Otel İşletmelerine Yönelik Şikâyetleri İncelendiği çalışmasına göre; en çok şikâyet alan konular oda/banyo temizliği, yemek lezzeti ve personelin tutumudur. Geranaz ve Yetgin'in (2021) çalışmasında; SPA otellerinde havuz çeşitliliği ve temizliğine yönelik çok sayıda olumsuz yorum olduğunu belirtilmiştir. Martin'in (2019) çalışmasında katılımcıların çoğu dairelerin donanım ve temizliğinden şikâyet etmişlerdir.

Aylan'ın (2019) çalışmasına göre; ziyaretçiler tarafından en çok şikâyet edilen hususlardan biri çevre kirliliğidir. Kızıldemir vd. (2019) çalışmalarında, otel işletmelerinde en fazla şikâyet edilen konunun yiyecek-içecek hizmetlerinde hijyenle ilgili olduğunu belirtmişlerdir. Arıgtekin ve Nas (2021) çalışmalarında; ziyaretçilerin eksikliğini en çok hissettikleri durumların hijyen koşulları ve havuz içi temizlik olduğunu saptamışlardır. Genel olarak bakıldığında alan yazındaki çalışma sonuçlarının, araştırma sonucunda elde edilen bulgularla örtüştüğü ifade edilebilir.

Aylan vd.'nin (2016) çalışmalarına göre; termal otellere yönelik yapılan şikâyetlerin en başında fiyat, reklam ve kampanyalar gelmektedir. Tuncer'in (2020) çalışmasında; öne çıkan şikâyet konularının, hizmet fiyatları ve genel hizmetler olduğu tespit edilmiştir. Aşık'ın (2014) çalışmasına göre; termal otelden faydalanan müşterilerin en düşük memnuniyet düzeyi aktivite ve hizmetlere yöneliktir.

Komşu ve Eban (2019) çalışmalarında; müşteriler en çok tanıtım ve reklam kampanyalarının eksikliğinden ve bölgeye ulaşımın yetersizliğinden şikâyet etmiştir. Şimşek (2013) çalışmasında; termal tesislerde konaklayan misafirlerin Tripadvisor'da yaptıkları olumlu değerlendirmelerin, olumsuz değerlendirmelerden daha fazla olduğunu ve olumsuz değerlendirmelerin tüm içeceklerin ücretli olması ve fazla müşteriye yönelik olduğunu tespit etmiştir. Alan yazındaki bazı çalışma sonuçları, araştırmamızın sonuçları ile aynı doğrultuda değildir. Bunun sebebinin bu çalışmaların, özellikle hijyen konusuna odaklanmamış olmasından kaynaklandığı düşünülebilir.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Tüm dünyada gelişen turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmeleri yeni müşteriler elde etmek ve mevcut müşterileri elde tutmak için yoğun rekabet içerisine girmektedirler. Turizm işletmeleri, müşteri memnuniyetini sağlama zorunluluğuyla karşı karşıyadır. Çünkü müşteri memnuniyeti, işletmenin başarısını ve sürdürülebilirliğini etkileyen temel bir faktördür. Müşteri memnuniyeti rekabet avantajı, marka bağlılığı, sürdürülebilirlik ve işletmenin büyümesi gibi bir dizi avantajı beraberinde getirir. Bu nedenle, turizm işletmelerinin müşteri memnuniyetine odaklanarak hizmet kalitesini artırmaları ve müşteri beklentilerini karşılamaları kritik bir öneme sahiptir.

Turizm işletmelerinin müşteri şikâyetlerini takip etme ve etkili bir şekilde ele alma süreci, işletmelerin başarısı, müşteri memnuniyeti ve itibar yönetimi açısından büyük önem göstermektedir. Müşteri şikâyetleri, işletmelere operasyonel gelişim, müşteri memnuniyeti artırma, rekabet avantajı sağlama ve olumlu bir imaj oluşturma fırsatı sunar. Bu nedenle, turizm işletmelerinin müşteri şikâyetlerine yönelik bir strateji geliştirmeleri ve bu şikâyetleri etkili bir şekilde yönetmeleri işletme başarısı için oldukça önemlidir.

Bu bağlamda, termal turizmin önemli unsurlarından hijyen konusunda müşteri şikayetlerinin incelendiği çalışmada, özellikle Güney Marmara Termal Turizm Kentleri Bölgesinde mekân hijyeni, havuz, hamam ve spa hijyeni ve banyo hijyeni konusunda yapılan olumsuz yorumlar ve şikayetler dikkat çekicidir. Çalışmanın sonuçlarına göre hem turizm işletmelerinde müşteri memnuniyeti sağlama açısından hem de bir halk sağlığı sorunu olarak termal turizm işletmelerinde hijyen konusu ele alınmalıdır. Yapılan iyileştirmelerin müşteri memnuniyetini artıracığı söylenebilir. Termal turizm sağlık turizmin bir parçası olarak değerlendirildiğinde hijyen konusundaki şikayetlerin giderilmesi önem arz etmektedir. Bu bakımdan çalışma sonuçlarının, işletme yöneticilerinin ve yerel yöneticilerin bu konuya dikkatlerini çekmek açısından, önemli olduğu düşünülmektedir. Fakat şunu belirtmemiz gerekir ki çalışma kapsamındaki verilerin yalnızca TripAdvisor seyahat platformu üzerinden toplanması ve bulguların yalnızca 2017- 2022 yılları arasını kapsamaması ve belli bölgedeki, belirli özellikteki oteller üzerinde çalışılması çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında ulaşılan müşteri şikayetlerin değerlendirilmesi sonucunda otel yöneticileri ve yerel yönetimlere öneriler geliştirilebilir. Öncelikle otel personelinin temizlik ve hijyen konularında düzenli eğitim alması sağlanmalıdır. Otel işletmeleri, odalar, yemek alanları, havuzlar ve diğer ortak kullanım alanları için ayrıntılı temizlik planları oluşturmalı, bu planlarda temizlik sıklığı, kullanılan temizlik malzemeleri ve yöntemleri ayrıntılı şekilde vurgulanmalıdır. Halk sağlığı kapsamında dezenfeksiyon işlemleri düzenli olarak yapılmalı özellikle ortak kullanım alanları, asansörler, tuvaletler, hamam, havuz, spa gibi riskli alanlara öncelik verilmelidir. Termal su kaynaklarının düzenli olarak test edilerek su kalitesinin korunduğundan emin olunmalıdır. Gıda güvenliği ve hijyen standartlarına sıkı sıkıya uyulmalıdır. Taze ve güvenli gıdaların kullanımı, doğru saklama koşulları ve hijyenik mutfak uygulamalarına önem verilmelidir. Yerel yönetimler ise, termal tesisleri düzenli olarak denetlemeli ve gerekli hijyen standartlarına uyum sağlanıp sağlanmadığını kontrol etmelidir. Otel işletmelerine lisans verilirken hijyen koşulları göz önünde bulundurulmalıdır. Termal turizm bölgeleri için altyapı ve çevre düzenlemesi önemlidir. Temiz su temini, atık yönetimi ve ortak kullanım alanlarının düzenli bakımı sağlanmalıdır.

Otel işletmeleri bir araya gelerek müşteri şikayetlerini değerlendirip hizmet kalitelerini artıracabilecekleri planlamalar yapmalıdır. Birçok internet sitesinin ve birçok termal tesisin incelendiği daha geniş kapsamlı araştırmalar yapılmalıdır. Fiyat, reklam ve kampanyalar gerçekçi olmalı müşteri beklentilerini karşılamalıdır. Termal turizm tesislerinde çalışma koşulları iyileştirilip personele müşteri şikâyetlerinin önemi konusunda kurslar düzenlenmeli böylelikle personel motive edilmeli ve personelin müşteri sorunlarına çözüm odaklı yaklaşması sağlanmalıdır.

Termal turizmin sadece hastalıklara yönelik olmadığı sağlığı korumak ve geliştirmek için de tercih edilebileceği, sağlığa olan faydaları konularında da halk bilinçlendirilmelidir. Termal turizm otelleri sundukları hizmeti başka turizm çeşitleriyle zenginleştirmeli, animasyon ve rekreasyon olanaklarını müşteri memnuniyetini sağlayacak şekilde sunmalıdır. Termal tesisler kurulurken bölgenin doğal, tarihi ve kültürel özellikleri de dikkate alınmalı ve çevre gezileri gibi aktivitelere uygun yerler tercih edilmelidir.

## 6. Kaynakça

- Arastaman, G., Öztürk Fidan, İ., & Fidan, T. (2018). Nitel araştırmada geçerlik ve güvenirlik: Kuramsal bir inceleme. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eēitim Fakültesi Dergisi*, 15 (1), 37-75. <http://dx.doi.org/10.23891/efdyyu.2018.61>
- Arıgtekin, ., & Nas, Z. (2021). Termal turizm işletmelerinde müşteri deēerlendirmelerinin analizi üzerine bir araştırma: Bingl ili rneēi. *To & Re*, 3 (2), 140-149. <https://doi.org/10.53601/tourismandrecreation.1026553>
- Arslan, E. (2022). Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 51 (1), 395-407. <https://doi.org/10.30794/pausbed.1116878>
- Aylan, S. (2019). Ulubey kanyonlarına yönelik sosyal medyada yapılan ziyaret yorumlarının içerik analizi: Tripadvisor.com rneēi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 2582-2598.
- Aylan, S., Arpacı, ., & Celiloēlu, F.K. (2016). Bir internet Őikayet forumundaki termal otellere yönelik Şikayetlerin incelenmesi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (1), 49-68.
- Baş, T., & Akturan, U. (2017). *Sosyal bilimlerde bilgisayar destekli nitel araştırma yöntemleri* (3.baskı). Seçkin.
- Başkale, H. (2016). Nitel araştırmalarda geçerlik, güvenirlik ve örneklem byklēünün belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 9 (1), 23-28.
- Bucak, T., & zkaya, E. (2013). anakkale ilinin termal turizm potansiyeli. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 7-23.
- Creswell, J. W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (4. baskı). Prentice Hall.
- akıcı, C., & Güler, O. (2015). Şikâyet yönetimi. B. Kılıç & Z. ter (Eds), *Turizm Pazarlamasında Güncel Yaklaşımlar* içinde (pp. 217-254). Beta.
- etin Gürkan, G., & Dönmez Polat, D. (2014). Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren resort konaklama işletmeleri hakkında yapılan Şikâyetler zerine nitel bir araştırma. *Seyahat ve Otel İřletmeciliēi Dergisi*, 11(2),45-61.
- ılgınoēlu, H., & Aytuēar, S. (2021). Termal turizm işletmelerinde saēlık beklentileri ve müşteri memnuniyeti. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 1088-1102. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.755>
- imenci, M., & Yazıcı Ayyıldız, A. (2021). Pamukkale'de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı termal otel işletmelerine yönelik e-Şikayetlerin incelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 1945-1960. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.828>

- Çontu, M. (2006). *Alternatif turizm çeşitleri ve Kızılcahamam termal turizmi örneği* (Tez No. 190226) [Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Evcı Kiraz E. D., & Özdemir Deniz P. (2018). Sağlıklı turizm hareketi. *Journal of Biotechnol and Strategic Health Research*, 2(1), 1-8.
- Geranaz, H., & Yetgin D. (2021). Spa otel işletmelerinin çevrimiçi müşteri değerlendirmeleri: Tripadvisor örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2800-281. <https://doi.org/10.20491/isarder.2021.1291>
- Güler, O., & Yayla, F. (2020). Does hygiene still a reason for complain at the restaurants? A research through online customer complaints on the a la carte restaurants in Mersin, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(4), 3740-3753. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.588>
- Gündüz, H. (2015). *Sağlık turizmi kapsamında Pamukkale termal kaynaklarının değerlendirilmesi ve Sağlık Bakanlığı belgeli otellerde müşteri memnuniyetinin belirlenmesi* (Tez No. 421659) [Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Gürbüz, E., & Ormankıran, G. A. (2020). Evaluation of customer comments and complaints about hotel businesses. *Journal of Applied Tourism Research*, 1(1), 17-32.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Kırıcı Tekeli, E., & Tekeli, M. (2021). Hizmet kalitesini arttırmaya yönelik e-şikâyetlerin değerlendirilmesi: Sarıkamış otellerine ilişkin nitel bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(1), 55-70.
- Kızıldemir, Ö., İbiş, S., & Çöp, S. (2019). Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerine yönelik yapılan yorumların ve e-şikâyetlerin değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (71), 1315-1324. <https://doi.org/10.17755/esosder.514010>
- Komşu Samırkaş, M., & Eban, F. (2019). Kahramanmaraş ılıca kaplıcaları'nın termal turizm potansiyeli açısından değerlendirilmesi. *Gastroia: Journal Of Gastronomy And Travel Research*, 3(4), 653-671. <https://doi.org/10.32958/gastoria.581193>
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing* (1. baskı). Sage.
- Martin, Y. (2019). *Termal turizm işletmelerinden hizmet alan müşterilerin beklenti ve memnuniyeti üzerine bir araştırma* (Tez No. 547360). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

- Saatçi, G., Tozan, B., & Çokay, E.G. (2022). Sağlık turizmine yönelik şikâyetlerin incelenmesi: Tripadvisor örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10 (1), 248-266. <https://doi.org/10.21325/jotags.2022.988>
- Seale, C. (1999). Quality in qualitative research. *Qualitative Inquiry*, 5(4), 465-478. <https://doi.org/10.1177/107780049900500402>
- Şahin, G.G., & Tuzlukaya, Ş. (2013). Turizm türleri ve turizm politikaları, Dünya’da ve Türkiye’de sağlık turizmi. D. Tengilimoğlu (Ed.), *Sağlık Turizmi içinde* (pp. 43-60). Siyaset Kitabevi.
- Şengül, H., & Bulut, A. (2019). Sağlık turizmi çerçevesinde Türkiye’de termal turizm: Bir swot analizi çalışması. *ESTÜDAM Halk Sağlığı Dergisi*, 4(1), 55-70. <https://doi.org/10.35232/estudamhsd.505757>
- Şimşek, E. (2023). Termal turizme katılanların çevrim içi yorumlarının içerik analiziyle incelenmesi. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*, 11 (3), 2075-2090. <https://doi.org/10.21325/jotags.2023.1282>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Termal Turizm Master Planı (2007-2023). <http://www.ktb.gov.tr> adresinden 10.01.2023 tarihinde erişilmiştir.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığı Türkiye’de Termal Sağlık Turizmi. <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr> adresinden 10.11.2022 tarihinde erişilmiştir.
- Tuncer, M. (2020). Termal ve spa hizmetleri sunan otel işletmelerinde şikâyet konuları: Bir şikâyet portalında uygulama. *Journal Of Social And Humanities Sciences Research (Jshsr)*, 7(63), 3966-3971. <https://doi.org/10.26450/jshsr.2230>
- Ünal, A. (2019). Otel müşterilerinin e-şikâyetlerinin sınıflandırılmasına yönelik bir çalışma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 15(2), 561-581. <https://doi.org/10.17130/ijmeb.2019252111>
- World Health Organization (2012). *International travel and health*. WHO.
- Yıldırım, A. (1999). Nitel araştırma yöntemlerinin temel özellikleri ve eğitim araştırmalarındaki yeri ve önemi. *Eğitim ve Bilim*, 23(112), 7-17.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2005). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (5. baskı). Seçkin.
- Yıldız, Y. (2020). *Termal turizmde müşteri memnuniyeti ve yaşam kalitesi algısı: Ankara – Kızılcahamam örneği* (Tez No. 652002) [Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.