



OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ: ANKARA ÖRNEĞİ*

Uğur Ceylan^{1**}, Ahmet Hamdi Uzun²

Özet

Müşteri şikâyetleri işletmelerin ürün ve hizmetlerini değerlendirme ve iyileştirme açısından oldukça önemlidir. Müşteriler ürün ve hizmetlerde gördükleri hata ya da eksiklikleri bildirerek işletmelere ürün ya da hizmetleri düzeltme fırsatı vermektedirler. Hizmet sektörünün önemli parçalarından birisi olan otel işletmelerinde müşteri şikâyetlerinin incelenmesi önemli bir konudur. Müşteri memnuniyeti ve sadakatinin en önemli unsuru olan şikâyetler ve şikâyetlerin çözülmesi otel işletmeleri tarafından devamlı takip edilmelidir. Bu çalışmada Ankara ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerine yönelik çevrimiçi müşteri şikâyetleri incelenmiştir. En çok şikâyete sahip beş internet sitesindeki 357 (Bazı şikâyet mesajları birden fazla şikâyet içermektedir) şikâyet içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. İçerik analizi sonucu 8 tema ve 48 alt tema altında 1390 şikâyet yorumu analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin %34 (472 şikâyet) ile en fazla 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik gerçekleştiği tespit edilmiştir. Bunu 454 şikâyet (%32,5) ile 4 yıldızlı oteller, 412 şikâyet (%29,5) ile 3 yıldızlı oteller, 49 çevrimiçi şikâyet (% 3,5) ile 2 yıldızlı oteller ve 3 çevrimiçi şikâyet (% 0,5) ile 1 yıldızlı oteller takip etmiştir. Ayrıca, otel işletmelerinde kadın müşterilerin erkek müşterilere, yerli turistlerin de yabancı turistlere göre daha fazla şikâyette bulunduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Ankara, Otel İşletmeleri, Çevrimiçi Şikâyet, İçerik Analizi.

Analysis of Online Complaints Against Hotel Businesses: Ankara Case

Abstract

Customer complaints are very important for businesses to evaluate and improve their products and services. Customers give businesses the opportunity to correct products or services by reporting errors or deficiencies they see in products and services. Examining customer complaints is an important issue in hotel businesses, which are one of the important parts of the service sector. Complaints and their resolution, which are the most important elements of customer satisfaction and loyalty, should be constantly monitored by hotel businesses. In this research, online customer complaints about hotel businesses operating in Ankara were examined. 357 complaints (some complaint messages contain more than one complaint) on the five websites with the most complaints were examined by content analysis method. As a result of the content analysis, 1390 complaint comments were analyzed under 8 themes and 48 sub-themes. According to the research results, it was determined that the most online complaints against hotel businesses were 5-star hotels, with 34% (472 complaints). This was followed by 4-star hotels with 454 complaints (32.5%), 3-star hotels with 412 complaints (29.5%), 2-star hotels with 49 online complaints (3.5%) and 3 online complaints (0.5%). followed by 1 star hotels. In addition, it has been determined that female customers complain more than male customers, and domestic tourists make more complaints than foreign tourists in hotel businesses.

Keywords: Tourism, Ankara, Hotel Management, Online Complaint, Content Analysis.

Geliş Tarihi:
23.09.2024

Revizyon Tarihi:
01.10.2024

Kabul Tarihi:
09.10.2024

Yayın Tarihi:
30.12.2024

****Sorumlu yazar:**
Uğur Ceylan

Received Date:
23.09.2024

Revision Date:
01.10.2024

Accepted Date:
09.10.2024

Published Date:
30.12.2024

****Corresponding Author:** Uğur Ceylan

¹ Doç. Dr. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, ugur.ceylan@dpu.edu.tr, 0000-0001-6078-8424.

² Bilim Uzmanı, ahmethamdiuzun@galatasaray.net, 0000-0002-5634-1301.

*Bu çalışma Doç. Dr. Uğur CEYLAN danışmanlığında yürütülen ve 2023 yılında Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda tamamlanan tez çalışmasından üretilmiştir.

GİRİŞ

Otel işletmeleri, konaklama işletmeleri içerisinde en eski ve en yaygın olarak bilinen iŐletmelerdir. Otel işletmeleri, misafirlerinin geçici konaklama ihtiyaçlarına ve bazı otel işletmeleri özelinde de, yeme – içme ihtiyaçlarına cevap veren işletmeler olarak tanımlanabilmektedir (Olalı ve Korzay, 1993). Bu doğrultuda otel işletmelerinin en temel özellikleri konaklama hizmeti sağlamak olan ve belirli kurallara bağlı ve ticari anlayıŐla hizmet sunan işletmeler Őeklinde tanımlanabilmektedir (Kozak ve Denizler, 1998). Otel işletmelerinin sınıflandırılması; turizm sektöründe söz konusu olan geliŐmelere ve bireylerin turizm sektörüne ve otel işletmelerine yönelik istek, beklenti ve ihtiyaçlarının farklılaŐmasına bağlı olarak ve birbirlerinden farklılık gösteren bakıŐ açıları doğrultusunda deėiŐkenlik gösterebilmektedir.

Otel müŐterilerinin; otel işletmelerinden satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve Őikâyetlerini, Şikâyet kanallarıyla ve evrimii Şikâyet kanalları içerisinde değerlendirilen Şikâyet siteleri aracılığıyla iletmektedirler. Şikâyet siteleri; müşterilerin ürün ve/veya hizmete ya da iŐletmeye yönelik olumsuz deneyimlerini paylaŐtıkları, memnuniyetsizliklerin ve Şikâyetlerin oldukça kısa süre içerisinde zmlenebilmesine katkı sağlayan ve bununla birlikte sorunların zmlenmesine yönelik paylaŐımları da içermesi bakımından, bir anlamda olumlu deneyimlere de yer verilen internet siteleridir (Gürce ve Tosun, 2017).

Otel işletmelerinin hukuki bakımdan statülerine göre sınıflandırılması; otel iŐletmesinin konumlandırıldığı ülkenin konu ile ilgili yasal mevzuatına, uluslararası standartları benimseme ve uygulama düzeyine göre farklılık gösterebilmektedir. Türkiye’de de bu doğrultuda T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından söz konusu edilen düzenlemelere ve ilgili yasal mevzuata bağlı olarak hukuki bakımdan statülerine göre otel işletmeleri, aŐaėıda verilen kapsamda sınıflandırılmaktadır:

- Turizm İŞletme Belgeli Otel İŞletmeleri (Turistik Otel İŞletmeleri): 2634 sayılı Turizmi TeŐvik Kanunu Madde 37 a bendi (2) numaralı alt bendi uyarınca hazırlanan ve 21.06.2005 tarih ve 25852 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Niteliklerine İlişkin Yönetmelik hükümleri doğrultusunda otel işletmeleri; Bir Yıldızlı Otel İŞletmeleri, İki Yıldızlı Otel İŞletmeleri,  Yıldızlı Otel İŞletmeleri, Dört Yıldızlı Otel İŞletmeleri ve Beş Yıldızlı Otel İŞletmeleri Őeklinde sınıflandırılmaktadır.

- Belediye Belgeli Otel İŞletmeleri (Turistik Olmayan Otel İŞletmeleri): Turizm işletme belgesine sahip olmayan, işletme izin belgeleri belediyeler tarafından verilen, denetimleri belediyeler tarafından yapılan, hizmet ücretleri belediyeler tarafından belirlenen, turistik olmayan işletme ve oteller kapsamında değerlendirilen ve 10.08.2005 tarih ve 25902 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren İŐyeri Açma ve alıŐtırma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik kapsamında Birinci Sınıf Otel İŞletmeleri, İkinci Sınıf Otel İŞletmeleri ve nc Sınıf Otel İŞletmeleri Őeklinde sınıflandırılan otel iŐletmelerini ifade etmektedir.

Şikâyet kavramı, bireylerin istenmeyen bir durum ya da olay karŐısında ortaya koydukları yakınma davranıŐları olarak tanımlanabilmektedir. Müşteri Őikâyeti ise; bireylerin, bir işletme tarafından

arz edilen ürün ve/veya hizmetler ile ilgili açık ya da üst örtülü memnuniyetsizlik duymaları olarak ifade edilebilmektedir (Eser, Pınar ve Girard, 2016).

Müşteri şikâyetleri; müşterilerin ürün ve/veya hizmetlerden tatmin olmamaları, ürün ve/veya hizmetlerin beklentilerini karşılamadığına kanaat getirmeleri ve genel olarak da satın alınan ürün ve/veya hizmetin ürün, fiyatlandırma, dağıtım, insan, süreç, tutundurma ve fiziksel ortam kapsamındaki pazarlama karması elemanlarından memnuniyet duymamaları doğrultusunda ortaya çıkabilmektedir (Alabay, 2012).

Turizm sektörü kapsamında gerçekleştirilen konu ile ilgili çalışmalar doğrultusunda Ankara'nın hem rekabet edebilir turizm potansiyeli açısından Türkiye'nin diğer şehirleri içerisinde ilk sıralarda yer aldığı hem de Türkiye'nin en yaşanabilir şehri olarak belirlendiği görülmektedir. Dolayısıyla da Ankara hem başkent olması hem de coğrafi konumu itibarıyla bir ticaret merkezi olması yanında; doğal, tarihi, kültürel, mimari, turistik ve lojistik çekicilikleri ve bünyesinde barındırdığı üniversitelerle, eğitim alanında da ön plana çıkmaktadır (Bayraktar, 2013).

Ankara'nın sahip olduğu ve turizm sektörüne temel teşkil eden değerler; doğa – kültür turizmi, inanç turizmi, kongre ve fuar turizmi, sağlık turizmi, medikal turizm, festival turizmi, kamp ve karavan turizmi, kış turizmi, kırsal turizm, kültür turizmi, termal turizm ve yayla turizmi ile at biniciliği, bitki inceleme, kuş gözlemciliği, yaban hayatı ve yamaç paraşütü kapsamında ifade edilebilmektedir. Bu doğrultuda Ankara'nın turizm bakımından sahip olduğu değerlerin, birçok turizm çeşidi açısından önemli avantaj sunduğu görülmektedir. Bununla birlikte Ankara; sahip olduğu anıt ve müzelerle ve özellikle de Anıtkabir ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi ile çok sayıda yerli ve yabancı turistini ilgisini çekmektedir (Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2023b). Ankara ilinin 2022 yılı Konaklama Kapasitesi Verileri aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo 1: Ankara'nın Konaklama Kapasitesi Verileri (2022)

| KONAKLAMA TESİSLERİ | TESİS SAYISI | ODA SAYISI | YATAK SAYISI |
|---|--------------|---------------|---------------|
| İşletme Belgeli Tesisler ve İşletme Belgeli Termal Tesisler | 187 | 14.890 | 29.613 |
| Yatırım Belgeli Tesisler ve Yatırım Belgeli Termal Tesisler | 6 | 682 | 1.452 |
| Belediye Belgeli Tesisler ve Belediye Belgeli Termal Tesisler | 170 | 6.985 | 12.589 |
| Misafirhaneler | 103 | 4.423 | 9.130 |
| TOPLAM | 467 | 26.980 | 52.784 |

Kaynak: TÜRSAB, 2023a

Tablo 1.'e göre Ankara ilinde bulunan işletme belgeli tesislerin ve işletme belgeli termal tesislerin sayısının 187 (oda sayısı 14.890 ve yatak sayısı 229.613), yatırım belgeli tesislerin ve yatırım belgeli termal tesislerin sayısının 6 (oda sayısı 682 ve yatak sayısı 1.452), belediye belgeli tesislerin ve belediye belgeli termal tesislerin sayısının 170 (oda sayısı 6.985 ve yatak sayısı 12.589) ve misafirhanelerin sayısının 103 (oda sayısı 4.423 ve yatak sayısı 9.130) olduğu belirlenmiştir. Konaklama tesislerinin toplam sayısının 467, bu tesislerdeki oda sayısı toplamının 26.980 ve yatak sayısı toplamının 52.784 olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Ankara'daki Otel İşletmelerine İlişkin Veriler (2022)

| SINIF TÜRÜ | İŞLETME SAYISI | ODA SAYISI | YATAK SAYISI |
|-------------------|----------------|---------------|---------------|
| 5 Yıldızlı Otel | 29 | 5.969 | 12.014 |
| 4 Yıldızlı Otel | 58 | 4.133 | 8.253 |
| 3 Yıldızlı Otel | 55 | 2.896 | 5.624 |
| 2 Yıldızlı Otel | 26 | 1.033 | 1.979 |
| 1 Yıldızlı Otel | 1 | 48 | 94 |
| Apart Otel | 1 | 210 | 420 |
| Özel Belgeli Otel | 15 | 551 | 1.123 |
| 2. Sınıf Motel | 1 | 20 | 40 |
| Oberj | 1 | 30 | 66 |
| TOPLAM | 187 | 14.890 | 29.613 |

Kaynak: TÜRSAB, 2023b

Tablo 2.'ye göre 2022 yılı sonu itibariyle Ankara'da bulunan 5 Yıldız Otel İşletmesi sayısının 29 (oda sayısı 5.969 ve yatak sayısı 12.014), 4 Yıldızlı Otel İşletmesi sayısının 58 (oda sayısı 4.133 ve yatak sayısı 8.253), 3 Yıldızlı Otel İşletmesi sayısının 55 (oda sayısı 2.896 ve yatak sayısı 5.624), 2 Yıldızlı Otel İşletmesi sayısının 26 (oda sayısı 1.033 ve yatak sayısı 1.979) ve 1 Yıldızlı Otel İşletmesi sayısının 1 (oda sayısı 48 ve yatak sayısı 94) olduğu belirlenmektedir.

Ayrıca; apart otel sayısının 1 (oda sayısı 210 ve yatak sayısı 420), özel belgeli otel sayısının 15 (oda sayısı 551 ve yatak sayısı 1.123), 2. Sınıf Motel sayısının 1 (oda sayısı 20 ve yatak sayısı 40) ve oberj sayısının 1 (oda sayısı 30 ve yatak sayısı 66) olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Ankara Merkez İlçelerinin Konaklama Tesis ve Yatak Kapasitesi (2022)

| İLÇE | İŞLETME BELGELİ TESİS | BELEDİYE BELGELİ TESİS | YATIRIM BELGELİ TESİS | MİSAFİRHANE |
|-----------|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|
| Altındağ | 44 | 86 | - | 18 |
| | Oda Sayısı – 2.477 | Oda Sayısı – 3.069 | - | Oda Sayısı – 867 |
| | Yatak Sayısı – 4.856 | Yatak Sayısı – 5.287 | - | Yatak Sayısı – 2.079 |
| Çankaya | 103 | 12 | 4 | 62 |
| | Oda Sayısı – 8.157 | Oda Sayısı – 388 | Oda Sayısı – 321 | Oda Sayısı – 2.802 |
| | Yatak Sayısı – 16.212 | Yatak Sayısı – 748 | Yatak Sayısı – 640 | Yatak Sayısı – 5.442 |
| Etimesgut | 2 | - | - | 2 |
| | Oda Sayısı – 252 | - | - | Oda Sayısı – 59 |
| | Yatak Sayısı – 502 | - | - | Yatak Sayısı – 118 |
| Gölbaşı | 5 | 12 | - | 1 |
| | Oda Sayısı – 218 | Oda Sayısı – 290 | - | Oda Sayısı – 12 |
| | Yatak Sayısı – 440 | Yatak Sayısı – 609 | - | Yatak Sayısı – 24 |
| Keçiören | - | - | - | 1 |
| | - | - | - | Oda Sayısı – 19 |
| | - | - | - | Yatak Sayısı – 92 |
| Mamak | 1 | 1 | - | 1 |
| | Oda Sayısı – 32 | Oda Sayısı – 28 | - | Oda Sayısı – 39 |
| | Yatak Sayısı – 64 | Yatak Sayısı – 54 | - | Yatak Sayısı – 64 |
| Pursaklar | 1 | - | - | 1 |
| | Oda Sayısı – 122 | - | - | Oda Sayısı – 88 |
| | Yatak Sayısı – 244 | - | - | Yatak Sayısı – 166 |
| Sincan | - | 2 | - | 1 |
| | - | Oda Sayısı – 32 | - | Oda Sayısı – 33 |

| | - 10 | Yatak Sayısı – 75 5 | - 2 | Yatak Sayısı – 94 1 |
|-------------|--|--|--|--|
| Yenimahalle | Oda Sayısı – 1.695 Yatak Sayısı – 3.250 | Oda Sayısı – 118 Yatak Sayısı – 207 | Oda Sayısı – 253 Yatak Sayısı – 546 | Oda Sayısı – 290 Yatak Sayısı – 614 |
| | 162 | 118 | 6 | 88 |
| TOPLAM | Oda Sayısı – 12.948 Yatak Sayısı – 25.560 | Oda Sayısı – 3.925 Yatak Sayısı – 6.980 | Oda Sayısı – 574 Yatak Sayısı – 1.186 | Oda Sayısı – 4.209 Yatak Sayısı – 8.693 |

Kaynak: TÜRSAB, 2023c

Tablo 3'te 2022 yılı sonu itibariyle Ankara'nın Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Gölbaşı, Keçiören, Mamak, Pursaklar, Sincan ve Yenimahalle kapsamındaki merkez ilçelerindeki işletme belgeli tesislerin toplam sayısının 162 (oda sayısı 3.925 ve yatak sayısı 6.980), belediye belgeli tesislerin toplam sayısının 118 (oda sayısı 3.925 ve yatak sayısı 6.980), yatırım belgeli tesislerin toplam sayısının 6 (oda sayısı 574 ve yatak sayısı 1.186) ve misafirhanelerin toplam sayısının 88 (oda sayısı 4.209 ve yatak sayısı 8.693) olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4: Ankara'daki Otel İşletmelerine Geliş ve Geceleme Sayısı (2022)

| TURİST | GELİŞ SAYISI | GECELEME SAYISI |
|----------------|--------------|-----------------|
| Yabancı Turist | 383.308 | 851.851 |
| Yerli Turist | 2.222.056 | 3.645.279 |
| TOPLAM | 2.605.364 | 4.497.130 |

Kaynak: TÜRSAB, 2023d

Otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetler kapsamında yapılan çalışmalar ile ilgili literatür taraması, Tablo 5'de yer almaktadır.

Tablo 5: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetler Kapsamında Yapılan Çalışmalar

| ARAŞTIRMACILAR | İNCELENEN ŞİKÂYET SİTELERİ | İNCELENEN YORUM / ŞİKÂYET SAYISI | BULGULAR |
|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|---|
| Lee ve Hu (2005) | booking.com | 222 | Çevrimiçi şikâyetlerin en fazla personel performansına, hizmet kalitesine ve çağrı merkezi tarafından sunulan yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Zheng, Youn ve Kincaid (2009) | tripadvisor.com | 504 | Güneybatı Amerika'da bulunan ve lüks konseptli otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla hizmet kalitesine, oda özelliklerine ve fiyatlara yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Sparks ve Browning (2010) | tripadvisor.com | 200 | Çevrimiçi şikâyetlerin en fazla odaların özelliklerine, hizmet kalitesine ve otel tesislerinin yetersizliğine yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Levy, Duan ve Boo (2013) | tripadvisor.com ve hotels.com | 1.946 | Çevrimiçi şikâyetlerin en fazla odaların özelliklerine, oda temizliğine ve otel tesislerinin yetersizliğine yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Doğru vd. (2014) | şikâyetvar.com ve şikâyet.com | 56 | Çevrimiçi şikâyetlerin en fazla görme engelli bireyler için ayırt edici işaretlerin olmamasına, otel işletmelerinin engelli bireyler için fiziksel uygunluk taşımamasına ve personelin engelli |

| | | | |
|---|-----------------------------------|-------|--|
| | | | bireylere olumsuz tutum ve davranışlara sahip olmasına yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Yılmaz (2014) | sikayetvar.com | 2787 | Çevrimiçi Şikâyetlerin en fazla personel performansına, hizmet kalitesine ve oda temizliğine yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Alrawadieh ve Demirkol (2015) | tripadvisor.com | 219 | Çevrimiçi Şikâyetlerin en fazla hizmet kalitesine, oda temizliğine ve personel performansına yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Arpacı, Uğurlu ve Batman (2015) | halalbooking.com ve booking.com | 758 | İstanbul ilinde bulunan ve helal konseptli 22 otel işletmesine yönelik çevrimiçi Şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi Şikâyetlerin en fazla fiyatlara, çağrı merkezi tarafından sunulan hizmete ve personel performansına yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Arpacı ve Toylan, (2015) | sikayetvar.com | 4.599 | Çevrimiçi Şikâyetlerin en fazla personel performansına, fiyatlara ve çağrı merkezi tarafından sunulan hizmete yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Kızılırmak, Alrawadieh ve Aghayeva (2015) | tripadvisor.com | 155 | Doğu Karadeniz Bölgesi'nde bulunan otel işletmelerine yönelik çevrimiçi yorumların incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi yorumların en fazla malzeme yetersizliğine, gürültü ve kalabalık ortama ve personel performansına yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Aylan, Arpacı ve Celiloğu (2016) | tripadvisor.com | 2.340 | Termal otel işletmelerine yönelik çevrimiçi Şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi Şikâyetlerin en fazla fiyatlara, çağrı merkezi tarafından sunulan hizmete ve personel performansına yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Őahin, Gülmez ve Kitapçı (2017) | tripadvisor.com | 404 | Antalya İlinde bulunan 5 yıldızlı zincir otel işletmelerine yönelik çevrimiçi Şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında, çevrimiçi Şikâyetlerin en fazla yiyecek ve içecek hizmetlerine, oda konforuna ve personel performansına yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Diñer ve Alrawadieh (2017) | tripadvisor.com | 424 | Çevrimiçi Şikâyetlerin en fazla hizmet kalitesine, oda temizliğine ve hijyen koşullarının yetersizliğine yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Fernandes ve Fernandes (2018) | tripadvisor.com | 835 | Portekiz'de bulunan otel işletmeleri ile ilgili olarak tripadvisor.com internet sitesine iletilen çevrimiçi Şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi Şikâyetlerin en fazla oda temizliğine, çağrı merkezi tarafından sunulan hizmete ve hizmet kalitesine yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Zengin ve Haliloğu (2020) | tripadvisor.com ve Şikâyetvar.com | 305 | Çevrimiçi Şikâyetlerin en fazla otel işletmelerinin olanaklarına, fiyatlara ve personelin tutum ve davranışlarına yönelik iletildiği bulgulanmıştır. |
| Uğur, Acar ve Düzgün, (2020) | tripadvisor.com | 9.186 | Ankara İlinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik çevrimiçi yorumların incelendiği araştırma kapsamında, otel işletmelerinin en fazla odalarının olumsuz koşulları ve temizlik açısından olumsuz değerlendirildiği bulgulanmıştır. |
| Efendi (2021) | tripadvisor.com | 120 | Çevrimiçi Şikâyetlerin en fazla temizliğe, odalardaki malzemelerin yetersizliğine ve yiyecek – içecek hizmetlerine yönelik iletildiği bulgulanmıştır |

Araştırmanın amacı; Ankara ilinde bulunan 5, 4, 3, 2 ve 1 yıldıızlı (Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan Belgeli) otel işletmelerine yönelik çevrimiçi Şikâyetlerin içerik çözümlenmesi yöntemiyle analiz edilmesidir. Araştırma kapsamında ayrıca turizm sektörüne yönelik kavramlar, Ankara'da turizm sektörünün yapısı ile otel işletmelerine yönelik müşteri Şikâyetlerinin incelenmesidir. 1 Ocak 2023 ile 30 Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan otel işletmelerine yönelik olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi Şikâyetlerin belirli kategorilere ayrılarak incelenmesi ve en fazla Şikâyet edilen konuların belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmada bu tarihlerin belirlenmesindeki en önemli unsur, Şikâyetlerin bu tarihler arasında yoğunlaşması ve en fazla Şikâyet yorumu yapılan beş internet sitesinin seçilmesidir.

Otel işletmelerine yönelik deneyimlerin ilgili internet siteleri aracılığıyla paylaşılmasını sağlayan çevrimiçi Şikâyetlerin kategorize edilmesi ve en fazla Şikâyet edilen konuların belirlenmesi, otel işletmelerinin müşteriler tarafından Şikâyete konu edilen hususlarla ilgili kendilerini geliştirebilmeleri açısından önem taşımaktadır. Bununla birlikte otel işletmelerine yönelik çevrimiçi Şikâyetlerin otel işletmelerinin yıldızlarına göre kategorize edilerek incelenmesi, farklı niteliklere ve kapasitelere sahip otel işletmelerinin ayrı ayrı değerlendirilebilmesini sağlaması bağlamında da önem taşımaktadır.

YÖNTEM

Ankara ilinde bulunan 5, 4, 3, 2 ve 1 yıldıızlı otel işletmelerine yönelik olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi Şikâyetlerin belirli kategorilere ayrılarak incelenmesinin ve en fazla Şikâyet edilen konuların belirlenmesinin amaçlandığı araştırmada, nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırmalar; kişilerin belirli bir olay ve/veya durum ile ilgili görüşlerinin, değerlendirmelerinin ve/veya deneyimlerinin sübjektif olarak aktarılmasını sağlayan araştırmalardır (Büyüköztürk vd., 2017). Nitel araştırmalar; mülakat, gözlem ve doküman analizi kapsamındaki nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı ve kişilerin belirli olay ve/veya durumlara ilişkin sübjektif algılarının bütüncül olarak ortaya konulmasını olanaklı kılan araştırmalardır (Yıldırım ve Őimřek, 2008). Nitel araştırma, araştırma probleminin yorumlayıcı yaklaşımla incelenmesini olanaklı kılan bir yöntemi ifade etmektedir. Bu temelde nitel araştırmalarda; araştırma kapsamında ele alınan olay ve/veya olguların kendi bağlıklarına bağlı değerlendirilebilmekte ve kişilerin bu olay ve/veya olgulara yükledikleri anlamlar yorumlanabilmektedir (Coşkun, Altunışık ve Yıldırım, 2019). Nitel araştırmalar kapsamında veri analizi, genel olarak "betimsel analiz" ve "içerik analizi" çerçevesinde gerçekleştirilebilmektedir. İçerik analizi, betimsel analize göre daha derinlemesine analiz yapılması olanağı sağlamaktadır (Büyüköztürk vd., 2017). Bu doğrultuda araştırmada, içerik analizi kullanılmıştır. Araştırma verilerini halka açık web

sitelerinde yayınlanan kullanıcı yorumları oluşturmaktadır. Bu nedenle etik kurul izni gerektirmemektedir.

Araştırmanın evrenini; Ankara ilinde bulunan 5, 4, 3, 2 ve 1 yıldıızlı (Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan Belgeli) otel işletmeleri ve bu otellerde konaklayan ve deneyimlerini ilgili web sitelerinde (tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve şikâyet.com) deneyimlerini paylaşan müşteriler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise; 01 Ocak 2023 ile 30 Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde bu otel işletmelerinde konaklama deneyimine sahip olan ve ilgili internet sitelerinde olumsuz konaklama deneyimlerini ya da çevrimiçi şikâyetlerini paylaşan yerli ve yabancı turistlerden oluşmaktadır.

TÜRSAB (2023b) verilerine bağlı olarak araştırmanın örneklemini kapsamında; Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan 29 adet 5 yıldıızlı otel işletmesi, 58 adet 4 yıldıızlı otel işletmesi, 55 adet 3 yıldıızlı otel işletmesi, 26 adet 2 yıldıızlı otel işletmesi ve 1 adet 1 yıldıızlı otel işletmesi ile ilgili olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen olumsuz konaklama deneyimleri ya da çevrimiçi şikâyetleri incelenmektedir.

Araştırma kapsamında veri toplama yöntemi olarak, doküman analizi kullanılmıştır. 01 Ocak 2023 ile 30 Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan toplam 169 otel işletmesine (29 adet 5 yıldıızlı otel işletmesi, 58 adet 4 yıldıızlı otel işletmesi, 55 adet 3 yıldıızlı otel işletmesi, 26 adet 2 yıldıızlı otel işletmesi ve 1 adet 1 yıldıızlı otel işletmesi) ile ilgili 125 tanesi tripadvisor.com internet sitesi, 185 tanesi sikayetvar.com internet sitesi, 32 tanesi booking.com internet sitesi, 12 tanesi hotelsikayet.com internet sitesi ve 3 tanesi sikayet.com internet sitesi üzerinden olmak üzere, 357 adet çevrimiçi şikâyet incelenmiştir. Çevrimiçi şikâyetler, ayrı ayrı dosyalararak MS Office Word Programı aracılığıyla bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Araştırma kapsamında ulaşılan 357 çevrimiçi şikâyetin analizi sürecinde, NVivo 10.0 Nitel Veri Analiz Programı kullanılmış ve ilgili veriler analiz programına aktarılmıştır. Verilerin temelinde yer alan kavramlar ve kavramlar arasındaki ilişkiler ise, içerik analizi ile incelenmiştir. İçerik analizi, araştırmaların örneklemine dâhil edilen katılımcıların görüşlerinde yer alan içeriklerin sistematik olarak tanımlanmasını sağlamaktadır. Bu doğrultuda içerik analizi kapsamında; katılımcıların görüşlerine bağlı olarak elde edilen veriler, belirli bir işlem sırasına göre kodlanabilmekte ve işlenebilmektedir (Coşkun, Altunışık ve Yıldırım, 2019).

Otel işletmelerine müşteri şikâyetlerine ve çevrimiçi şikâyetlere yönelik elde edilen veriler; konu ile ilgili literatürde yer alan araştırmalar doğrultusunda ulaşılan bulgular ve bu bulgular çerçevesinde belirlenen müşteri şikâyetlerine bağlı olarak ana temalar ve alt temalar altında toplanmış ve kodlanmıştır (Çulha, Hacıoğlu ve Kurt, 2009; Zheng, Youn ve Kincaid, 2009; Au, Buhalis ve Law, 2014; Argan, 2014; Olcay ve Sürme, 2014; Memarzadeh ve Chang, 2015; Kızılırmak, Alrawadieh ve

Aghayeva, 2015; Doğan, Sert ve Tutan, 2016; Sann, Lai ve Liaw, 2020; Zengin ve Haliloğlu, 2020; Ceylan ve Tamer, 2021; şanlıöz – Özgen, 2021; Ceylan ve Gençer, 2022).

BULGULAR

Tablo 6: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Cinsiyetleri

| OTEL İŞLETMELERİ | ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİ İLETEN KİŞİLERİN CİNSİYETLERİ | | | | | | TOPLAM |
|-----------------------------|--|-------------|------------|-------------|------------------------|----------|--------------|
| | KADIN | | ERKEK | | CİNSİYET BELİRTİLMEYEN | | |
| | Sayı | Oran | Sayı | Oran | Sayı | Oran | |
| 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 282 | 60 | 150 | 32 | 40 | 8 | 472 |
| 4 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 271 | 60 | 147 | 32 | 36 | 8 | 454 |
| 3 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 245 | 59,5 | 146 | 35,5 | 21 | 5 | 412 |
| 2 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 14 | 28,5 | 33 | 67,5 | 2 | 4 | 49 |
| 1 Yıldızlı Otel İşletmesi | - | - | 2 | 67 | 1 | 33 | 3 |
| TOPLAM | 812 | 58,5 | 478 | 34,5 | 100 | 7 | 1.390 |

Tablo 6'ya göre otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin % 58,5'inin (831 çevrimiçi şikâyet) kadın konaklayanlar, % 34,5'inin (459 çevrimiçi şikâyet) erkek konaklayanlar ve % 7'sinin (100 çevrimiçi şikâyet) cinsiyetini belirtmeyen konaklayanlar tarafından paylaşıldığı tespit edilmiştir.

Tablo 7: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Milliyetleri

| OTEL İŞLETMELERİ | ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİ İLETEN KİŞİLERİN MİLLİYETLERİ | | | | TOPLAM |
|-----------------------------|--|-----------|----------------|-----------|--------------|
| | YERLİ TURİST | | YABANCI TURİST | | |
| | Sayı | Oran | Sayı | Oran | |
| 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 272 | 57,5 | 200 | 42,5 | 472 |
| 4 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 241 | 53 | 213 | 47 | 454 |
| 3 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 311 | 75,5 | 101 | 24,5 | 412 |
| 2 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 45 | 92 | 4 | 8 | 49 |
| 1 Yıldızlı Otel İşletmesi | 3 | 100 | - | - | 3 |
| TOPLAM | 872 | 63 | 518 | 37 | 1.390 |

Tablo 7'ye göre otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 63'ünün (872 çevrimiçi şikâyet) yerli turistler ve % 37'sinin (518 çevrimiçi şikâyet) yabancı turistler tarafından paylaşıldığı belirlenmiştir.

Tablo 8: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlere Yanıt Verilme Oranları

| OTEL İŞLETMELERİ | ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERE YANIT VERİLME ORANI | | | | TOPLAM |
|-----------------------------|--|-------------|------------------|-------------|--------------|
| | YANIT VERİLEN | | YANIT VERİLMEYEN | | |
| | Sayı | Oran (%) | Sayı | Oran (%) | |
| 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 360 | 76 | 112 | 24 | 472 |
| 4 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 342 | 75 | 112 | 25 | 454 |
| 3 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 390 | 95 | 22 | 5 | 412 |
| 2 Yıldızlı Otel İşletmeleri | - | - | 49 | 100 | 49 |
| 1 Yıldızlı Otel İşletmesi | - | - | 3 | 100 | 3 |
| TOPLAM | 1.092 | 78,5 | 298 | 21,5 | 1.390 |

Tablo 8'e göre otel işletmelerine yönelik şikâyetlerin % 78,5'ine (1.092) yanıt verildiği ve % 21,5'ine (298) yanıt verilmediği belirlenmiştir.

Tablo 9: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Çözümleme Oranları

| OTEL İŞLETMELERİ | ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENME ORANI | | | | TOPLAM |
|-----------------------------|--|------------|---------------|-------------|--------------|
| | ÇÖZÜMLENEN | | ÇÖZÜMLENMEYEN | | |
| | Sayı | Oran (%) | Sayı | Oran (%) | |
| 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 26 | 7 | 334 | 93 | 360 |
| 4 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 24 | 7 | 318 | 93 | 342 |
| 3 Yıldızlı Otel İşletmeleri | 43 | 11 | 347 | 89 | 390 |
| 2 Yıldızlı Otel İşletmeleri | - | - | - | - | - |
| 1 Yıldızlı Otel İşletmesi | - | - | - | - | - |
| TOPLAM | 93 | 8,5 | 999 | 91,5 | 1.092 |

Tablo 9'a göre otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 8,5'inin (93 çevrimiçi şikâyet) çözümlendiği ve % 91,5'inin (999) çevrimiçi şikâyet) çözümlenmediği saptanmaktadır.

Tablo 10: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Temaları

| ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyet ANA TEMASI | ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyet SAYISI | ORAN (%) |
|--|---------------------------|----------|
| 1) Odalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 223 | 16 |
| 2) Yiyecek – İçecek Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 211 | 15 |
| 3) Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 203 | 15 |
| 4) Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 197 | 14 |
| 5) Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 195 | 14 |
| 6) Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 163 | 12 |
| 7) Önbüro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 100 | 7 |
| 8) Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 98 | 7 |

| | | |
|--------|-------|-----|
| TOPLAM | 1.390 | 100 |
|--------|-------|-----|

Tablo 10’da yer alan bilgiler doğrultusunda en fazla Şikâyet konusunun ‘‘Odalar’’ olduğu görülmektedir. Bunu Yiyecek İçecek Hizmetleri ve Temizlik / Hijyen Koşulları takip etmektedir. En az Őikâyetin ise Fiyatlar ve  nb ro Hizmetleri olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11: Otel İşletmelerine Yönelik evrimii Şikâyetlerin Alt Temaları

| ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂYET ANA TEMASI | ALT TEMA |
|--|---|
| 1) Odalar | Odanın Konumu Odanın Fiziksel  zellikleri Odanın Dizaynı Odanın Konforu Odanın Genişliği Odadaki Ekipmanların ve Malzemelerin Yetersizliği Odadaki Eşyaların Bakımı |
| 2) Yiyecek – İçecek Hizmetleri | Yiyecek / İçeceklerin eşitliliği Yiyecek / İçeceklerin Lezzeti Yiyecek / İçeceklerin Sunumu Yiyecek / İçeceklerin Yeterliliği Yiyecek / İçeceklerin Sunumunda Kullanılan Araç – Gereçler |
| 3) Temizlik / Hijyen Koşulları | Oda Temizliği Ortak Kullanım Alanlarının Temizliği Otel Ekipmanlarının ve Malzemelerinin Temizliği Restoranın Temizliği Havuz Bakımı ve Temizliği Personelin Temizliği ve Hijyeni |
| 4) Yönetim Politikası | Yönetimin Taahhüt Ettiği Hususların Gözetilmemesi Yöneticilerin Yetkinliği Yönetim – Personel İlişkisi Yönetim – Müşteri İlişkisi Yönetimin Müşterilere Yönelik Ayrımcı Uygulamaları |
| 5) Personel Performansı | Personel Sayısının Yetersizliği Personelin Eğitim Düzeyi ve Mesleki Deneyimi Personelin Tutum ve Davranışları Personelin Görünümü ve Bakımı Personel Performansının Neden Olduğu Aksaklıklar Personelin Birbiriyle İletişimi |
| 6) Otel Tesislerinin  zellikleri ve Olanakları | Otel İçi Genel Kullanım Alanları Otel evresi Genel Kullanım Alanları Otelin Görünümü ve Bakımı |

| | |
|----------------------|---|
| | Otele Ulaşım Olanakları |
| | Otel Tesislerinin Özelliklerinden Kaynaklanan Kazalar |
| | Çocuk Oyun Alanları |
| 7) Önbüro Hizmetleri | Rezervasyon Süreci |
| | Giriş – Çıkış İşlemleri |
| | Bilgilendirme ve İletişim |
| | Acente İlişkileri |
| 8) Fiyatlar | Fiyatlar |
| | Geri Ödeme |

Tablo 11’de ana temalara bağlı alt temalar tespit edilmiştir. En fazla alt temaya Odalar sahip olurken, en az alt tema Fiyatlar başlıında tespit edilmiştir.

Tablo 12: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Oteller Göre Dağılımı

| ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ANA TEMALARI | 5 YILDIZ | | 4 YILDIZ | | 3 YILDIZ | | 2 YILDIZ | | 1 YILDIZ | | TOPLAM |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|----------|------------|--------------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1) Odalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 121 | 25,5 | 85 | 19 | 17 | 4 | - | - | - | - | 223 |
| 2) Yiyecek – İçecek Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 83 | 17,5 | 71 | 16 | 57 | 14 | - | - | - | - | 211 |
| 3) Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 70 | 15 | 65 | 14 | 68 | 17 | - | - | - | - | 203 |
| 4) Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 55 | 12 | 51 | 11 | 91 | 22 | - | - | - | - | 197 |
| 5) Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 43 | 9 | 39 | 8,5 | 79 | 19 | 34 | 70 | - | - | 195 |
| 6) Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 72 | 15 | 35 | 8 | 41 | 10 | 15 | 30 | - | - | 163 |
| 7) Önbüro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 23 | 5 | 48 | 10,5 | 29 | 7 | - | - | - | - | 100 |
| 8) Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler | 5 | 1 | 60 | 13 | 30 | 7 | - | - | 3 | 100 | 98 |
| TOPLAM | 472 | 100 | 454 | 100 | 412 | 100 | 49 | 100 | 3 | 100 | 1.390 |

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın amacı Ankara İlinde bulunan otel işletmelerine yönelik çevrimiçi Şikâyetlerin içerik analizi yöntemiyle analiz edilmesi olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan otel işletmelerine yönelik olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi Şikâyetlerin belirli kategorilere ayrılarak incelenmesi ve en fazla Şikâyet edilen konuların belirlenmesi amaçlanmıştır. Ankara ilinde bulunan 29 adet 5 yıldıızlı otel işletmesi, 58 adet 4 yıldıızlı otel işletmesi, 55 adet 3 yıldıızlı otel işletmesi, 26 adet 2 yıldıızlı otel işletmesi ve 1 adet 1 yıldıızlı otel işletmesi ile ilgili olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen olumsuz konaklama deneyimleri ya da çevrimiçi Şikâyetleri incelenmiştir.

Araştırma kapsamında incelenen çevrimiçi Şikâyetlerin otel işletmelerine dağılımı ile ilgili bulgular incelendiğinde; otel işletmelerine yönelik çevrimiçi Şikâyetlerin %34 (472 Şikâyet) ile en fazla 5 yıldıızlı otel işletmesine yönelik gerçekleştiği tespit edilmiştir. Bunu 454 Şikâyet (%32,5) ile 4 yıldıızlı oteller, 412 Şikâyet (%29,5) ile 3 yıldıızlı oteller, 49 çevrimiçi Şikâyet (% 3,5) ile 2 yıldıızlı oteller ve 3 çevrimiçi Şikâyet (% 0,5) ile 1 yıldıızlı oteller takip etmiştir. Araştırmanın örnekleminde yer alan 5, 4 ve 3 yıldıızlı otel işletmesi sayısının, 2 yıldıızlı otel işletmesi ve 1 yıldıızlı otel işletmesi sayısından görelide daha fazla olması söz konusudur. Bu doğrultuda da 5, 4 ve 3 yıldıızlı otel işletmelerinde konaklayanların sayısının, 2 yıldıızlı otel işletmelerinde ve 1 yıldıızlı otel işletmesinde konaklayanların sayısından daha fazla olduğu ve konaklayan sayısının artması ile de, çevrimiçi Şikâyet sayısının daha fazla olduğu düşünölmektedir.

Bununla birlikte 5, 4 ve 3 yıldıızlı otel işletmelerinde konaklayanlar; diğer otel işletmelerinde konaklayanlara göre daha fazla ücret ödemeleri dolayısıyla, doğal olarak daha yüksek beklenti düzeyine sahiptirler ve dolayısıyla da hizmet kalitesinin daha yüksek olmasını beklemektedirler. 5, 4 ve 3 yıldıızlı otel işletmelerinde konaklayanların ödedikleri ücrete bağlı olarak hizmet kalitesinin daha yüksek olmasını beledikleri ve beledentilerinin karşılanmamasının da çevrimiçi Şikâyet sayısının fazla olmasını beraberinde getirdiği söylenebilmektedir. Müşteriler tarafından iletilen Şikâyet sayılarının yıldız sayısı fazla otellerde fazla olması ulha, Hacıoğlu ve Kurt (2009) ve Zheng, Youn ve Kincaid (2009) alışmalarında da ortaya çıkmıştır.

5, 4 ve 3 yıldıızlı otel işletmelerine yönelik kadın konaklayanlar tarafından iletilen çevrimiçi Şikâyet sayısının, 2 yıldıızlı otel işletmelerine ve 1 yıldıızlı otel işletmesine yönelik kadın konaklayanlar tarafından iletilen çevrimiçi Şikâyet sayısından daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar önceki yıllarda yapılmış olan Au, Buhalis ve Law (2014) ve Memarzadeh ve Chang (2015) alışmalarda da ortaya çıkmıştır. Kadın müşteriler, erkek müşterilere göre daha fazla Şikâyet eğilimindedirler. 5 yıldıızlı otel işletmelerine ve 4 yıldıızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetlerin yaklaşık yarısının yerli turistler ve diğer yarısının da yabancı turistler tarafından paylaşıldığı tespit edilmiştir. Ulaşılan bu

bulgu ile ilgili olarak ise; araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerinde ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan yerli turistlerin ve yabancı turistlerin, hemen hemen aynı memnuniyet ve Şikâyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgular kapsamında; 3, 2 ve 1 yıldızlı otel işletmelerine yönelik çevrimiçi Şikâyetlerin, üçte bir oranında yerli turistler tarafından iletildiği belirlenmektedir. Ulaşılan bu bulgu ve TÜRSAB (2022b) tarafından yapılan belirlemeler doğrultusunda ise; 3, 2 ve 1 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan yerli turist sayısının yabancı turist sayısından fazla olması dolayısıyla, bu otel işletmelerine yönelik çevrimiçi Şikâyetlerin büyük oranda yerli turistler tarafından iletilmesinin söz konusu olduğu söylenebilmektedir. Araştırmadan elde edilen bulguların da bu doğrultuda; Kızılırmak, Alrawadieh ve Aghayeva (2015) ve Őahin, Gülmez ve Kitapçı (2017) tarafından gerçekteştirilen araştırmaların bulguları ile örtüştüğu belirlenmektedir.

Otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetlerin yanıtlanmasına yönelik değerlendirme incelendiği zaman; 5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetlere işletmeler tarafından yanıt verilmesi oranının hemen hemen aynı olduğu belirlenmektedir. Bu doğrultuda hem 5 yıldızlı otel işletmelerine hem de 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetlere üçte bir oranında yanıt verildiği belirlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetlerin yanıtlanması oranının hemen hemen % 100 olduğu belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmeleri, kendilerine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetleri en fazla yanıtlayan otel işletmeleri olma niteliği taşımaktadır. 2 ve 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetlerin % 100'ünün ve dolayısıyla da hiçbirinin yanıtlanmadığı belirlenmiştir. Doğan (2017) ve Genç ve Batman (2018) tarafından gerçekteştirilen araştırmaların bulgularında da otel işletmelerinin Şikâyetlere yanıt oranları benzer Şekilde düşüktür. Bu durum otel işletmelerinin çevrimiçi Şikâyetleri çok fazla dikkate almadığını ortaya koymaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema "odalar" olarak belirlenmiştir. Bunu sırasıyla; "yiyecek – içecek hizmetleri", "temizlik / hijyen koşulları", "otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi Şikâyetler", "yönetim politikası", "önbüro hizmetleri" ve "fiyatlar" olarak belirlenmiştir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema "odalar" olarak belirlenmiştir. Bunu sırasıyla; "yiyecek – içecek hizmetleri", "temizlik / hijyen koşulları", "fiyatlar", "yönetim politikası", "önbüro hizmetleri" ve "otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi Şikâyetler", olarak belirlenmiştir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema, "yönetim politikası" olarak belirlenmiştir. Bunu sırasıyla; "odalar", "temizlik / hijyen koşulları", "yiyecek – içecek hizmetleri", "otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi Şikâyetler" ve "önbüro hizmetleri" olarak belirlenmiştir.

Araştırmada yer alan 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema, "personel performansı" olarak belirlenmiştir. Bunu "otel tesislerinin özellikleri ve olanakları" takip etmiştir. Odalar, yiyecek – içecek hizmetleri, temizlik / hijyen koşulları,

yönetim politikası, önbüro hizmetleri ve fiyatlar ilgili çevrimiçi Şikâyetlerin yer almadığı belirlenmiştir. 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi Şikâyetlerin, sadece fiyatlara yönelik iletildiği belirlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular Au, Buhalis ve Law (2014) ve Sann, Lai ve Liaw (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların temaları ile benzer şekilde sıralandığı tespit edilmiştir.

“Odalar” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla Şikâyet “odanın konforu”, 4 yıldızlı otellerde “odanın fiziksel özellikleri”, 3 yıldızlı otellerde “odadaki ekipmanların ve malzemelerin yetersizliği” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır. Zheng, Youn ve Kincaid (2009) çalışmalarında da otel işletmelerinde otel odalarına yönelik benzer Şikâyetler ortaya çıkmıştır. “Yiyecek – içecek hizmetleri” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla Şikâyet “yiyecek / içeceklerin lezzeti”, 4 yıldızlı otellerde “yiyecek / içeceklerin lezzeti”, 3 yıldızlı otellerde “yiyecek / içeceklerin çeşitliliği” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır.

“Temizlik / hijyen koşulları” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla Şikâyet “ortak kullanım alanlarının temizliği”, 4 yıldızlı otellerde “ortak kullanım alanlarının temizliği”, 3 yıldızlı otellerde “oda temizliği” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır. “Yönetim politikası” ana teması içerisinde 5, 4 ve 3 yıldızlı otellerde en fazla Şikâyet “yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır.

“Personel performansı” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla Şikâyet “personel performansının neden olduğu aksaklıklar”, 4 yıldızlı otellerde “personel sayısının yetersizliği”, 3 yıldızlı otellerde “personelin görünümü ve bakımı”, 2 yıldızlı otellerde “personel sayısının yetersizliği” olarak belirlenmiştir. 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır. Araştırmadan elde edilen bulgular Au, Buhalis ve Law (2014) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın bulguları ile örtüştüğü belirlenmiştir. “Otel tesislerinin özellikleri ve olanakları” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla Şikâyet “otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar”, 4 yıldızlı otellerde “otelin görünümü ve bakımı”, 3 yıldızlı otellerde “otelin görünümü ve bakımı”, 2 yıldızlı otellerde “otel içi genel kullanım alanları” olarak belirlenmiştir. 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır. “Önbüro Hizmetleri” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla Şikâyet “bilgilendirme ve iletişim”, 4 yıldızlı otellerde “rezervasyon süreci”, 3 yıldızlı otellerde “giriş çıkış işlemleri” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır. Araştırmadan elde edilen bulguların da bu doğrultuda; Zheng, Youn ve Kincaid (2009) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların bulguları ile örtüştüğü belirlenmiştir. “Fiyatlar” ana teması içerisinde 5, 4 ve 3 yıldızlı otellerde en fazla Şikâyet “fiyatlar ve geri ödeme” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen Şikâyet bulunmamaktadır. Araştırmadan elde edilen bulgular Sangpikul (2019) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Söz konusu belirlemeler ve araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda; araştırmada yer alan otel işletmelerine yönelik olarak odalar, yiyecek içecek hizmetleri, temizlik / hijyen koşulları, yönetim politikası, personel performansı, otel tesislerinin özellikleri ve olanakları, önbüro hizmetleri ve fiyatlar ile ilgili, bazı müşterilerin kendilerine taahhüt edilen özelliklerden ve olanaklardan yararlanamadıklarını ve dolayısıyla da otel işletmesine ilişkin beklentilerinin karşılanmadığını ifade ettikleri belirlenmektedir. Araştırmanın örnekleminde yer alan otel işletmelerine yönelik müşterilerin beklentilerinin karşılanamaması ise; maruz kalınan sorunların etkili bir şekilde ve zamanında çözümlenemediğini ve dolayısıyla da çevrimiçi Şikâyete konu edilmesi gerekliliğinin gündeme geldiğini ortaya koymaktadır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara bağlı olarak, uygulayıcılara yönelik aşağıda verilen önerilerde bulunulabilmektedir:

- Otel işletmelerinin genel olarak tüm iř ve işleyişlerini gözden geçirerek, çevrimiçi Şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri önerilmektedir.
- Otel işletmelerinin, tek bir Őikâyeti dahi göz ardı etmemeleri ya da tek bir müşterinin dahi işletmeden memnuniyetsiz ayrılmamasına yönelik uygulamada bulunmaları önerilmektedir.
- Otel işletmelerinin; genel olarak odalarına ilişkin tüm özellikleri ve nitelikleri gözden geçirerek, çevrimiçi Şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri önerilmektedir.
- Otel işletmeleri tarafından arz edilen yiyecek – içecek hizmetlerine ilişkin olarak yiyecek – içeceklerin çeşitliliği, lezzeti, sunumu, yeterliliği ve sunumunda kullanılan araç – gereçler tüm özellikleri ve nitelikleri gözden geçirerek müşterilere sunmalıdırlar.
- Otel işletmelerinin çeşitli restoranları, ziyafet ya da banket (banqueting) salonları, kafe ve barları gibi farklı bölümlerinde ve farklı yöntemlerle sunulabilen yiyecek – içeceklerin temin edilmesi, muhafaza edilmesi ve kullanılması için gerekli hususların gözetilmesi önerilmektedir.
- Otel işletmelerinin konuklarına ikram ettiği yiyecek – içeceklerin ihtiyaç, talep ve beklentileri karşılayabilmesine ve müşteri memnuniyetinin ve tatmininin sağlanabilmesine yönelik hareket edilmesi önerilmektedir.
- Otel işletmelerinin yiyecek – içecek hizmetleri ile konuklarının ihtiyaç, talep ve beklentilerini gereği gibi karşılayabilmeleri açısından, yiyecek – içecekleri belirli kurallara bağlı olarak sunmaları önerilmektedir.
- Otel işletmeleri tarafından arz edilen yiyecek – içecek hizmetleri; konukların otel işletmesine yönelik olumlu ya da olumsuz değerlendirmelerini veya memnuniyetlerini ve memnuniyetsizliklerini ya da Őikâyetlerini direkt olarak etkileyen ve belirleyen hizmetlerin en önemlileri arasında değerlendirmeleri önerilmektedir.
- 2 ve 1 yıldızlı otel işletmelerinde restoran zorunluluğu bulunmamaktadır. 3 yıldızlı otel işletmelerinin ise, alakart ve tabldot servisi sunan restoranlarının olması gerekmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerinin de; en az 100 kişilik kapasitesi olan restoran, alakart hizmeti sunan

restoran, kafeterya ve snack bar, pasta ve içki servisi yapılan birim ve gece kulübü gibi birimlerden en ez üçünü bünyelerinde barındırmaları zorunluluğu bulunmaktadır. 5 yıldızlı otel işletmelerinde ise; 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik söz konusu edilen yiyecek – içecek birimleri ile birlikte, 7/24 oda servisi yapma zorunlulukları bulunmaktadır. Bu doğrultuda; 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinden sahip olmaları gereken niteliklere ve özelliklere bağlı yiyecek – içecek hizmetlerini gereği gibi arz etmeleri önerilmektedir.

- Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi Şikâyetlerin, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen hizmetlerin temelinde temizlik / hijyen koşullarının gözetilmesi gerekmektedir.
- Otel işletmelerinin, kurumsal işletmeler olma niteliğine uygun ve standart yönetim uygulamalarına yer vermeleri önerilmektedir.
- İnsan kaynağının nitelikli ve eğitimli olması, temiz ve bakımlı olması, işini severek yapması ya da yapmaması vb. hususlar, otel işletmesinde yerine getirilen tüm iř ve işleyişlerin kalitesini direkt olarak etkilemekte ve müşterilerin hizmet kalitesi ve memnuniyet algısını direkt olarak Őekillendirmektedir. Bu doğrultuda otel işletmelerinde istihdam edilen personelin; nitelikli, eğitimli ve belirli bir deneyime sahip olmasına özen gösterilmesi önerilmektedir.
- Müşterilerin otele gelişlerinde önce, gelişleri aşamasında, konaklamaları sürecinde ve ayrılışları aşamasında sorun yaşanmamaları ya da yaşanan sorunların bertaraf edilebilmesi açasından, otel işletmelerinde önbüro hizmetleri departmanına istihdam edilen personelin; departmana özgü iř ve işleyişlerin gereği gibi yerine getirilebilmesini sağlayacak eğitime ve deneyime sahip olmasına ve müşteri Şikâyetlerinin nasıl çözümlenebileceğine ilişkin bilgi sahibi olmasına özen gösterilmesi önerilmektedir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara bağlı olarak, araştırmacılara yönelik aşağıda verilen önerilerde bulunulabilmektedir:

- Araştırmada, Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan döneme ilişkin çevrimiçi Şikâyetler incelenmiştir. Konu ile ilgili olarak, farklı dönemleri kapsayan çevrimiçi Şikâyetlerin incelenmesi önerilmektedir.
- Araştırmada, Ankara ilinde bulunan otel işletmelerine ilişkin çevrimiçi Şikâyetler incelenmiştir. Konu ile ilgili olarak, farklı il örnekleminde çevrimiçi Şikâyetlerin incelenmesi önerilmektedir.
- Araştırma kapsamında, 5, 4, 3, 2 ve 1 yıldızlı otel işletmelerine ilişkin çevrimiçi Şikâyetler incelenmiştir. Konu ile ilgili olarak, farklı konaklama işletmelerine ilişkin çevrimiçi Şikâyetlerin incelenmesi önerilmektedir.
- Araştırmada; tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi Şikâyetler incelenmiştir. Konu ile ilgili olarak, farklı Şikâyet sitelerine iletilen çevrimiçi Şikâyetlerin incelenmesi önerilmektedir.

Beyan

Çalışmada yazarlar eşit oranda katkıya sahiptir. Ayrıca yazarlar arasında herhangi bir kişisel ve finansal çıkarlarına yönelik çatışma olmadığını belirtiriz. Araştırma kapsamında etik kurul iznine gerek olmamış, veriler halka açık internet sitelerinden elde edilmiştir.

Kaynakça

- Alrawadieh, Z. ve Demirkol, ř. (2015). Konaklama işletmelerinde e – şikâyet yönetimi: İstanbul’daki beş yıldızlı oteller üzerinde bir alışma. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 130 – 148.
- Alabay, M. N. (2012). Müşteri şikâyetleri yönetimi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 8(16), 137 – 158.
- Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2023b). Turizm. *Ankara: Tarihçe ve diğer bilgiler. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Resmi İnternet Sitesi*, Erişim adresi: <https://ankara.ktb.gov.tr/TR-152371/turizm.html>.
- Argan, M. T. (2014). E – şikâyetle ilgili tanımlayıcı bir çalışma: şikâyet forumu olarak bir web sitesinin sosyal ađ analizi. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi (IUVD)*, 5(1), 49 – 66.
- Arpacı, Ö., Uğurlu, K. ve Batman, O. (2015). Helal konseptli otel işletmelerine yönelik yapılan müşteri şikâyetleri üzerine bir araştırma. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(11), 181 – 198.
- Arpacı, Ö. ve Toylan, N. (2015). Turizm işletmelerinde bilgi yönetimi ve bilgi kaynağı olarak müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9, 50 – 71.
- Au, N., Buhalis, D., & Law, R. (2014). Online complaining behavior in Mainland China Hotels: The perception of Chinese and non – Chinese customers. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(3), 248 – 274.
- Aylan, S., Arpacı, Ö. ve Celiloğlu, F. K. (2016). Bir internet şikâyet forumundaki termal otellere yönelik şikâyetlerin incelenmesi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 49 – 68.
- Bayraktar, N. (2013). Tarihe eř zamanlı tanıklık: Ulus ve Kızılay meydanlarının değerrişim süreci. *Ankara Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 20 – 35.
- Büyüköztürk, ř., akmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, ř. ve Demirel, F. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: PegemA Yayınevi.
- Ceylan, U. ve Gençer, K. (2022). Devre tatil sistemindeki otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerinin incelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 540 – 552.
- Ceylan, U. ve Tamer, T. E. (2021). Kış turizmi kapsamında faaliyet gösteren otellere yönelik çevrimiçi yorumların incelenmesi: Uludağ örneği. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 4(1), 62 – 74.
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2019). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- ulha, O., Hacıoğlu, G. ve Kurt, G. (2009). Konaklama işletmelerine yönelik müşteri e – şikâyetleri üzerine bir içerik analizi. 8. *Anadolu İşletmecilik Kongresi Bildiriler Kitabı: 07 – 09 Mayıs 2009*. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Yayınları.
- Dinçer, M. Z., & Alrawadieh, Z. (2017). Negative word of mouse in the hotel industry: A content analysis of online reviews on luxury hotels in Jordan. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(8), 785 – 804.
- Doğan, S., Sert, S. ve Tutan, E. (2016). Konaklama işletmeleriyle ilgili internet sitelerinde yer alan yorumların tüketici karar sürecine etkisi: Ankara’da çalışan öğretim elemanları üzerine bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(30), 175 – 191.
- Doğan, S. (2017). Otellere yönelik yapılan puanlama ve çevrimiçi yorumların değerlendirilmesine ilişkin Aksaray İlinde bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(3), 27 – 36.
- Doğru, H., Kaygalak, S., avdırlı, C. M. ve Bahçeci, V. (2014). Engelli bireylerin turizm hizmetlerine yönelik e – şikâyetleri. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 33 – 47.
- Efendi, M. (2021). eşme’de bulunan küçük ölçekli konaklama tesisleri: COVID – 19 süreci ve e – şikâyetlerin incelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 103 – 118.
- Eser, Z., Pınar, M. ve Girard, T. (2016). Müşteri şikâyetlerinin önemi: Hizmet pazarlaması ve markalaşması üçgeni çerçevesinde bankacılık sektöründe bir alışma. *Pazarlama Teorisi ve Uygulamaları Dergisi*, 2(2), 23 – 49.
- Fernandes, T., & Fernandes, F. (2018). Sharing dissatisfaction online: Analyzing the nature and predictors of hotel guests’ negative reviews. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(2), 127 – 150.

- Genç, K. ve Batman, O. (2018). Tarihi konak işletmelerine yönelik e – Şikâyetlerin değerlendirilmesi: İpekyolu Ayaş – Sapanca koridoru üzerine bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(1), 283 – 296.
- Gürce, M. ve Tosun, P. (2017). Kargo hizmetlerine ilişkin müşteri Şikâyetleri: Bir içerik analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(3), 177 – 196.
- Kızılırmak, İ., Alrawadieh, Z. ve Aghayeva, S. (2015). Doğu Karadeniz Bölgesi'ndeki otel misafirlerinin seyahat e – yorumlarına yönelik bir içerik çözümlenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 6(14), 110 – 121.
- Kozak, N. ve Denizer, D. (1998). *Otel işletmeciliği: Kavramlar – uygulamalar*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Lee, C. C., & Hu, C. (2005). Analyzing hotel customers' e – complaints from an internet complaint forum. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17(2 – 3), 167 – 181.
- Levy, S. E., Duan, W., & Boo, S. (2013). An analysis of one – star online reviews and responses in the Washington, DC, lodging market. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(1), 49 – 63.
- Memarzadeh, F., & Chang, H. J. (2015). Online consumer complaints about Southeast Asian Luxury Hotels. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 24(1), 76 – 98.
- Olalı, H. ve Korzay, M. (1993). *Otel işletmeciliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Olcay, A. ve Sürme, M. (2014). Otel işletmelerinde müşteri Őikâyetlerini belirlemeye yönelik ampirik bir çalışma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(35), 836 – 856.
- Sann, R., Lai, R. C., & Liaw, S. (2020). Online complaining behavior: Does cultural background and hotel class matter? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 43, 80 – 90.
- Sparks, B. A., & Browning, V. (2010). Complaining in cyberspace: The motives and forms of hotel guests' complaints online. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(7), 797 – 818.
- Őahin, I., Gülmez, M., & Kitapçı, O. (2017). E – complaint tracking and online problem – solving strategies in hospitality management: Plumbing the depths of reviews and responses on TripAdvisor. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 8(3), 372 – 394.
- Őanlıöz – Özgen, H. K. (2021). Konaklama deneyimiyle ilgili çevrimiçi yorumların anlatı çözümlenmesi yöntemiyle incelenmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 32(1), 55 – 66.
- TÜRSAB. (2023a). Ankara'nın konaklama kapasitesi (2022). *Türkiye turizm istatistikleri*. Ankara: TÜRSAB Yayınları.
- TÜRSAB. (2023b). Ankara'daki otel işletmelerine ilişkin veriler (2022). *Türkiye turizm istatistikleri*. Ankara: TÜRSAB Yayınları.
- TÜRSAB. (2023c). Ankara merkez ilçelerinin konaklama tesis ve yatak kapasitesi (2022). *Türkiye turizm istatistikleri*. Ankara: TÜRSAB Yayınları.
- TÜRSAB. (2023d). Ankara'daki otel işletmelerine geliş ve geceleme sayısı (2022). *Türkiye turizm istatistikleri*. Ankara: TÜRSAB Yayınları.
- Uğur, İ., Acar, A. ve Düzgün, E. (2020). Çevrimiçi tüketici değerlendirmelerinde yer alan tüketici değerlendirme kriterlerinin incelenmesi: Ankara'daki 4 ve 5 yıldızlı oteller üzerine bir araştırma. Editörler: İçöz, O., Uysal, M., Tuna, M. ve Başoda, A., *MTCN'20: Kıtalararası Turizm Yönetimi Konferansı Bildiriler Kitabı: 02 Eylül – 05 Eylül 2020*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Őimřek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Yılmaz, Ö. D. (2014). Tüketici Şikâyetlerinin örgütsel öğrenme aracı olarak değerlendirilmesi: Konaklama işletmeleri ve tur operatörlerine yönelik Şikâyetler üzerine bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(4), 131 – 148.
- Zengin, B. ve Haliloğlu, S. (2020). Konaklama işletmelerine yönelik e – Şikâyetlerin incelenmesi: Sakarya örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 68 – 84.
- Zheng, T., Youn, H., & Kincaid, C. S. (2009). An analysis of customers' e – complaints for luxury resort properties. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(7), 718 – 729.

Extended Abstract

Hotel businesses are the oldest and most widely known businesses among accommodation businesses. Hotel businesses can be defined as businesses that respond to the temporary accommodation needs of their guests and, in some hotel businesses, their food and beverage needs. In this context, the most basic characteristics of hotel businesses can be defined as businesses that provide accommodation services and that are subject to certain rules and provide services with a commercial understanding. The classification of hotel businesses can vary depending on the developments in the tourism sector and the differentiation of the desires, expectations and needs of

individuals towards the tourism sector and hotel businesses, and in line with the perspectives that differ from each other.

Hotel customers convey their dissatisfaction and complaints about the products or services they purchase from hotel businesses through complaint channels and complaint sites that are evaluated within online complaint channels. Complaint sites are websites where customers share their negative experiences with products or services or businesses, contribute to the resolution of dissatisfaction and complaints in a very short time, and also include positive experiences in a sense, as they include sharing aimed at solving problems.

The values that Ankara has and that form the basis of the tourism sector can be expressed within the scope of nature-culture tourism, faith tourism, congress and fair tourism, health tourism, medical tourism, festival tourism, camping and caravan tourism, winter tourism, rural tourism, cultural tourism, thermal tourism and plateau tourism, horse riding, plant examination, bird watching, wildlife and paragliding. In this direction, it is seen that the values that Ankara has in terms of tourism offer significant advantages in terms of many types of tourism. In addition, Ankara attracts the attention of many local and foreign tourists with its monuments and museums, especially Anıtkabir and the Museum of Anatolian Civilizations.

Document analysis was used as the data collection method within the scope of the research. In the period covering the period between January 01, 2023 and June 30, 2023, a total of 357 online complaints about 169 hotel enterprises (29 5-star hotels, 58 4-star hotels, 55 3-star hotels, 26 2-star hotels and 1 1-star hotel) in Ankara were examined, 125 of which were on the tripadvisor.com website, 185 on the sikayetvar.com website, 32 on the booking.com website, 12 on the hotelsikayet.com website and 3 on the sikayet.com website. The universe of the research was; The sample of the study consists of 5, 4, 3, 2 and 1 star (Certified by the Ministry of Culture and Tourism) hotel establishments in Ankara and the customers who stayed in these hotels and shared their experiences on the relevant websites (tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com and sikayet.com). The sample of the study consists of local and foreign tourists who had accommodation experience in these hotel establishments between January 01, 2023 and June 30, 2023 and shared their negative accommodation experiences or online complaints on the relevant websites.

When the findings regarding the distribution of online complaints among hotel establishments examined within the scope of the research are examined; it is determined that the most online complaints against hotel establishments are against 5-star hotels with 34% (472 complaints). This is followed by 4-star hotels with 454 complaints (32.5%), 3-star hotels with 412 complaints (29.5%), 2-star hotels with 49 online complaints (3.5%) and 1-star hotels with 3 online complaints (0.5%). The number of 5, 4 and 3-star hotels in the sample of the research is relatively higher than the number of 2-star and 1-star hotels. In this context, it is thought that the number of people staying in 5, 4 and 3 star hotels is higher than the number of people staying in 2 star hotels and 1 star hotels, and as the number of people staying increases, the number of online complaints increases.

However, those staying in 5, 4 and 3 star hotels naturally have higher expectations than those staying in other hotels, since they pay more and therefore expect higher service quality. It can be said that those staying in 5, 4 and 3 star hotels expect higher service quality depending on the price they pay and that their expectations are not met, which leads to a higher number of online complaints. The fact that the number of complaints sent by customers is higher in hotels with more stars has also emerged in the studies of ulha, Hacıoğlu and Kurt (2009) and Zheng, Youn and Kincaid (2009).

In line with the aforementioned determinations and the findings obtained from the research; it is determined that some customers stated that they could not benefit from the features and opportunities promised to them regarding the hotel businesses included in the research concerning rooms, food and beverage services, cleaning / hygiene conditions, management policy, personnel performance, features and opportunities of hotel facilities, front office services and prices, and therefore their expectations regarding the hotel business were not met. The fact that the expectations of the customers concerning the hotel businesses included in the sample of the research were not met; reveals that the problems encountered cannot be resolved effectively and in a timely manner, and therefore the necessity of making an online complaint has come to the fore.

Based on the findings obtained from the research, the following recommendations can be made for researchers:

- The research examined online complaints for the period between January 2023 and June 2023. It is recommended to examine online complaints covering different periods regarding the subject.
- The research examined online complaints regarding hotel businesses in Ankara. It is recommended to examine online complaints in different province samples regarding the subject.
- Within the scope of the research, online complaints regarding 5, 4, 3, 2 and 1 star hotel businesses were examined. It is recommended to examine online complaints regarding different accommodation businesses regarding the subject.
- The research examined online complaints submitted to tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com and sikayet.com websites. It is recommended to examine online complaints submitted to different complaint sites regarding the subject.