



Van Gölü Havzası'ndaki Otel İşletmelerine Yönelik E-Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Evaluation of E-Complaints for Hotel Enterprises in the Van Lake Basin

Serkan AK

Dr. Öğr. Üyesi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Çavdarhisar Meslek Yüksekokulu, Kütahya, Türkiye
Asst. Prof. Dr., Kütahya Dumlupınar University, Çavdarhisar Vocational School, Kütahya, Türkiye
Orcid: 0000-0002-9094-4202 serkanak11492@gmail.com

Yeşim ARABOĞA

Dr. Öğr. Üyesi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Çavdarhisar Meslek Yüksekokulu, Kütahya, Türkiye
Asst. Prof. Dr., Kütahya Dumlupınar University, Çavdarhisar Vocational School, Kütahya, Türkiye
Orcid: 0000-0002-6875-8673 yesim.araboga@dpu.edu.tr

Article Information/Makale Bilgisi

Cite as/Atıf: Ak, S. ve Araboğa, Y. (2025). Van Gölü Havzası'ndaki Otel İşletmelerine Yönelik E-Şikâyetlerin Değerlendirilmesi. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Özel Sayı, 293-315

Ak, S. & Araboğa, Y. (2025). Evaluation of E-Complaints for Hotel Enterprises in the Van Lake Basin. *Van Yüzüncü Yıl University the Journal of Social Sciences Institute*, Special Issue, 293-315.

Article Types / Makale Türü: Research Article/Araştırma Makalesi

Received/Geliş Tarihi: April 15, 2025/15 Nisan 2025

Accepted/Kabul Tarihi: October 18, 2025/18 Ekim 2025

Published/Yayın Tarihi: October 29, 2025/29 Ekim 2025

Pub Date Season/Yayın Sezonu: October/Ekim

Issue/Sayı: Special Issue/Özel Sayı

Pages/Sayfa: 293-315

Plagiarism/İntihal: This article has been reviewed by at least two referees and scanned via a plagiarism software./Bu makale, en az iki hakem tarafından incelendi ve intihal içermediği teyit edildi.

Published by/Yayıncı: Van Yüzüncü Yıl University of Social Sciences Institute/Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Ethical Statement/Etik Beyan: It is declared that scientific and ethical principles have been followed while carrying out and writing this study and that all the sources used have been properly cited./Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur (Serkan AK, Yeşim ARABOĞA).

Conflict of Interest/Çıkar Beyanı

There are no conflicts of interest./Bu çalışma kapsamında herhangi bir kurum, kuruluş, kişi ile çıkar çatışması yoktur.

Declaration of Authors' Contribution/Yazarların Katkı Oran Beyanı

This article has two authors and the contribution of the authors is equal./Bu makale iki yazarlıdır ve yazarların katkı oranı eşittir.

Copyright & License/Telif Hakkı ve Lisans: Authors publishing with the journal retain the copyright to their work licensed under the CC BY-NC 4.0./Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmalarını CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

Öz

Otel işletmelerinin hizmet süreçlerinde insan unsuru önemli bir yere sahiptir. Hem hizmeti sunan hem de hizmeti tüketen olarak insan, otel işletmelerinin hizmet üretimini doğrudan etkileyebilmektedir. Bu nedenle müşterilerin beklentilerinin ve isteklerinin yerine getirilmesi için memnuniyetsiz oldukları durumların incelenerek şikâyetlerine çözüm bulunması hizmet kalitesini artırmaktadır. Bu bağlamda araştırmada Van Gölü Havzası'nda hizmet sunan otel işletmelerine yönelik yapılan e-şikâyetlerin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla nitel araştırma yönteminin tercih edildiği bu araştırmada TripAdvisor üzerinden Van Gölü Havzası'nda faaliyet gösteren otel işletmelerine yönelik e-şikâyetler içerik analizi tekniğiyle incelenmiştir. Araştırma kapsamında Van Gölü Havzası'nda bulunan Van, Bitlis, Ağrı, Muş ve Hakkâri illerinde hizmet sunan dört ve beş yıldızlı toplam 15 otel işletmesine yönelik 283 adet olumsuz yorum değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde MAXQDA 2020 programından yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda e-şikâyetler kapsamında toplam 6 ana tema, 23 alt tema ve 151 kod tespit edilmiştir. Bu doğrultuda oda ile ilgili e-şikâyetler en fazla şikâyet alan ana temayı oluşturmuştur. Ayrıca e-şikâyetlerin yoğun olarak kahvaltının iyi olmaması, odanın temiz olmaması, kat hizmetleri personelinin yetersiz performansı, odalarda klima ile ilgili problemlerin yaşanması, Wi-Fi problemlerinin olması, odalarda gürültüye maruz kalınması ve yemeğin kötü olması konularıyla alakalı olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler

Van Gölü Havzası, Otel İşletmeleri, E-Şikâyet, TripAdvisor.

Abstract

The human element is important in the service processes of hotel enterprises. As both service providers and consumers, people can directly affect the production of hotel enterprises. For this reason, to fulfill the expectations and wishes of customers, examining the situations in which they are dissatisfied and finding solutions to their complaints enhances service quality. Accordingly, this study aimed to evaluate e-complaints for hotel enterprises providing services in the Van Lake Basin. In this study, which employed a qualitative research method, e-complaints about hotel enterprises operating in the Van Lake Basin on TripAdvisor were analyzed using a content analysis technique. In this context, 283 negative reviews were evaluated for a total of 15 four- and five-star hotel enterprises in the provinces of Van, Bitlis, Ağrı, Muş, and Hakkâri in the Lake Van Basin. The MAXQDA 2020 program was used to analyse the data. The research yielded 6 main themes, 23 sub-themes, and 151 codes within the scope of e-complaints. Of these, e-complaints of the room constituted the predominant theme, receiving the highest number of complaints. Furthermore, e-complaints were primarily related to inadequate breakfast and food quality, unclean rooms, substandard housekeeping performance, malfunctions in room air conditioning systems, wireless internet connection issues, and room noise disturbances.

Keywords

Van Lake Basin, Hotel Enterprises, E-Complaint, TripAdvisor.

Giriş

Günümüzde teknolojik, ekonomik ve sosyolojik alanlarda yaşanan gelişmeler hem sektörel hem de toplumsal yapıları etkilemektedir. Bu gelişmeler tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de talep yönlü değişimlerin yanında arz yönlü değişimlere de neden olabilmektedir (Şeyhanlıoğlu, 2021, s. 560). Özellikle teknolojideki ilerlemeler hem işletmelerin hem de toplumların bu değişimlere ayak uydurmasını gerektirmektedir. Zira yeniliklere uyum sağlayamayan işletmeler, ortaya çıkan yeni koşullar karşısında rakip işletmelere karşı zayıf duruma düşebilmektedir (Altun ve Girgen, 2022, s. 118). Bunun yanında teknolojik gelişmeler, işletmelerin bilgiye erişim süreçlerinin de kolaylaşmasını ve mal ile hizmetlerine yönelik geri bildirimlere erişebilmesini sağlamaktadır. Bu nedenle günümüz işletmeleri açısından en önemli değer, bilgiye ulaşmak olmaktadır. İşletmeler açısından bilgiye ulaşmak ve bu bilgiyi değere dönüştürmek; işletmenin bulunduğu piyasa koşullarında fark yaratabilmesi, rekabette üstünlük sağlaması, kârı maksimize etmesi ve maliyeti minimize etmesi açısından vazgeçilmez bir unsur olarak görülmektedir (Üzmez ve Büyükbeşe, 2021, s. 118).

Teknolojide yaşanan hızlı değişimlerle birlikte insanlar, mal ya da hizmet satın alım sürecinde bilgi edinmek amacıyla önceden tanıdıkları insanların yanı sıra tanımadıkları kişilerin fikirlerinden de faydalanmaya çalışmaktadır (Zengin ve Haliloğlu, 2020, s. 69). Özellikle turizm ürünlerinin satın alınmadan önce denenebilme imkânının olmaması ve soyut bir nitelik taşıması nedeniyle bu ürünlere yönelik bilgi almak isteyen kişilerin, farklı bilgi edinme alternatiflerine başvurması beklenmektedir (Ünüvar, 2014, s. 600). Bu alternatifler arasında seyahat acentalarının bilgi birikiminden ve deneyiminden faydalanmak olduğu gibi, teknolojik olanaklardan yararlanmak da yer alabilmektedir. Öyle ki teknolojideki yaşanan önemli gelişmeler sayesinde bireyler artık kişisel araştırmalarını daha yoğun ve kapsamlı bir biçimde gerçekleştirebilmektedir.

Günümüzde bireyler, bir destinasyonu ziyaret etmeden önce hem o destinasyonla hem de orada bulunan işletmelerle ilgili çeşitli araştırmalarını internet aracılığıyla gerçekleştirebilmektedir. Bireyler, destinasyon ve işletmeler hakkında yapılan olumlu ve olumsuz yorumlardan faydalanarak karar verme sürecini yönetmektedir. Turizm sektöründe bir öneri ve şikâyet platformu olarak hizmet sunan Tripadvisor.com, Şikâyetvar.com, Booking.com vb. web sitelerinin yanı sıra otel işletmelerinin kendi web sitelerindeki yorumlar da potansiyel müşterinin karar vermesini etkileyebilmektedir (Altun ve Girgen, 2022, s. 119). Önemli bir seyahat sitesi olan Tripadvisor.com aracılığıyla insanlar, deneyimlerine uygun olan değerlendirmeleri ortaya koyarken karar alma sürecinde başkalarının gönderdiği bilgileri tüketebilmektedir. Başka bir ifadeyle bu web siteleri aracılığıyla bireyler, satın alma sürecinde hem aktif hem de pasif bir rol üstlenebilmektedir (Ak ve Kızılırmak, 2019, s. 822).

Dolayısıyla bireylerin bu çok yönlü rolü, onlardan gelecek olan olumlu ve olumsuz geri bildirimlerin dikkatle izlenmesini gerektirmektedir. Çünkü bu geri bildirimlerin en önemli yararı, işletmenin olumsuz durumlar karşısında yeni bir hareket tarzı belirlemesine imkân sunmasıdır. İşletmeler, şikâyetlere hızlı dönüşler yaparak bu durumu olumluya çevirebilmekte ve yapılan hataları analiz edebilmektedir (Wirtz ve Mattila, 2004, s. 151). Zira izlenmeyen ve üzerinde gerekli düzeltmelerin yapılmadığı olumsuz geri bildirimler, otel işletmelerinin satış ve pazarlama çabalarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu nedenle daha önce konaklama hizmetinden faydalanmış olan otel misafirlerinin şikâyet ettiği konuların belirlenmesi ve şikâyete konu olan durumların ortadan kaldırılması için yeni planlamaların yapılması ve stratejilerin belirlenmesi önem arz etmektedir.

Van Gölü Havzası gibi kendine özgü turistik özelliklere sahip bir bölgede faaliyet gösteren otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlere odaklanan çalışmaların eksikliği, bu araştırmanın problemini oluşturmaktadır. Bu eksiklik, bölgedeki otel işletmelerinin hizmet kalitesini artırmak ve misafir memnuniyetini sağlamak için hangi alanlara öncelik vermesi gerektiğine ilişkin somut verilere duyulan ihtiyacın altını çizmektedir. Dolayısıyla bu çalışma ile alan yazındaki bu boşluğun doldurulması hedeflenmekte; bu kapsamda Van Gölü Havzası'nda hizmet sunan otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

1. Şikâyet ve E-Şikâyet Kavramı

Şikâyet, müşteri ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve taleplerinin kendi istediği şekilde karşılanmaması durumunda ortaya çıkan ve çözülmesi gereken sorunlara yönelik müşterinin tutum ve yorumları olarak tanımlanabilmektedir (Temizkan ve Ar, 2017, s. 274). Dolayısıyla genel anlamda müşterinin şikâyet etme davranışı, memnuniyetsizliğini ifade eden bir fonksiyon olarak görülmektedir (Sujithamrak ve Lam, 2007, s. 301). Ancak bazı sadık müşterilerin işletmeye

yönelik iyi niyet içerikli şikâyetlerini belirten yorumlar yapabildikleri de bilinmektedir. Dolayısıyla müşterilerin memnuniyet ya da memnuniyetsizlikleri, beklenti ve performans arasındaki farklılıkların değerlendirilmesiyle ortaya çıkmaktadır. Ürüne yönelik elde edilen performansın beklentiden yüksek olması memnuniyete, performansın beklentiden düşük olması ise memnuniyetsizliğe neden olmaktadır (Namkung, Jang ve Choi, 2011, s. 496).

İşletmeler genellikle “kalite anlayışı” ve “müşteri odaklılık” gibi kavramlara odaklanarak mal ve hizmetlerini bu doğrultuda üretilen müşteri tercihleri ve beklentilerine uyumlaştırmaya çalışmaktadır. Ancak bu yoğun çabalara rağmen tüm müşterilerinin beklentilerinin kusursuz bir şekilde karşılanması pek mümkün olmamaktadır. Bununla birlikte üretilen mal ya da hizmet, müşteri tatminini başlangıçta sağlasa bile işletmenin iç ve dış çevre faktörleri de memnuniyet durumunun bozulmasına sebep olabilmektedir (Gökdeniz, Bozacı ve Karakaya, 2011, s. 174). Özellikle hizmet üretimi yapan işletmelerde müşteri memnuniyetini etkileyen çevre faktörlerinin fazla olması, şikâyet davranışını doğrudan etkileyebilmektedir.

Turistik ürünün soyut karakter taşıması, müşterinin bu ürünleri daha önceden denemesine imkân tanımamaktadır. Bu nedenle hizmet ürünlerine yönelik olarak memnuniyet durumu, ürünün tüketildiği zaman diliminde ya da daha sonra deneyiminden elde ettiği tatmine göre ortaya çıkmaktadır (Alrawadieh ve Demirkol, 2015, s. 133). Bir hizmet işletmesi olan otel işletmeleri de hizmetin yapısal özelliklerinden kaynaklı olarak çalışmalarını titizlikle yürütmelerine rağmen birçok konuda şikâyet alabilmektedir. Otel işletmelerine yönelik yapılan şikâyetlerin genellikle ürün hatası, bilgilendirme yetersizliği, hizmetlerin aksaması, yanlış rezervasyon, personel davranışları gibi işletme içi faktörlerden veya müşterilerin sosyal, demografik, kültürel ve psikolojik farklılıklarından kaynaklandığı görülmektedir (Kılıç ve Ok, 2012, s. 4192).

Teknolojide yaşanan gelişmeler ve internetin ortaya çıkması, merkezi forumlar gibi işleve sahip olan şikâyet sitelerinin kurulmasını sağlamıştır. Müşteriler, bu siteler aracılığıyla olumsuz olarak değerlendirdikleri deneyimlerini diğer bireylerle paylaşmaktadır (Harrison-Walker, 2001, s. 397). Bu web siteleri aracılığıyla paylaşılan şikâyetler, e-şikâyet kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır. E-şikâyet, bireylerin satın almış olduğu ürün ya da hizmet sonucunda yaşadıkları sorunları elektronik ortamda ifade etmesi olarak tanımlanabilmektedir (Şahin vd., 2018, s. 72). Geleneksel olarak işletme personeliyle yüz yüze etkileşim ya da yazılı iletişim yoluyla iletilen şikâyetler, artık internet aracılığıyla tüm dünyanın görebileceği şekilde çevrim içi olarak yayımlanabilmektedir. Hatta bu çevrim içi şikâyetlere fotoğraf ve videolar da kanıt olarak eklenebilmektedir (Au, Buhalis ve Law, 2014, s. 249). Bu nedenle internet üzerinden çevrim içi olarak yapılan şikâyetler, herkese açık olarak yazıldığı için işletmelere zarar verebilmektedir. Ancak buna yönelik oluşturulan etkin bir şikâyet yönetimi, müşterilerin işletmeye bakış açısını olumlu yönde değiştirebilmekte ve işletmenin itibar kazanmasını sağlayabilmektedir (Einwiller ve Steilen, 2015, s. 201). Müşteri şikâyetlerinin doğru yönetilememesi durumunda, memnuniyetsiz müşteriler işletmeden tekrar ürün satın almamanın yanında işletme imajını sarsabilecek olumsuz mesajlar da verebilmektedir. Dolayısıyla müşteri şikâyetlerinin çözüme kavuşturulması, işletme açısından önem taşımaktadır (Heung ve Lam, 2003, s. 284).

Tablo 1.

Otel İşletmelerinde E-Şikâyetler ile İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Yazar(lar) ve Yıl	Araştırma Örnekleme ve Odağı	Başlıca E-Şikâyet Konuları
Lee ve Hu (2004)	Otel işletmelerine ilişkin e-şikâyetler	Hizmet kalitesinin düşüklüğü, vaatte bulunulan ile sunulan hizmet arasında farklılık olması, kaba personel davranışları.
Zheng, Youn ve Kincaid (2009)	ABD'deki lüks tatil köylerine ilişkin çevrimiçi şikâyet davranışları	Sunulan hizmet, odalar, beklenen hizmetin karşılanmaması.
Sparks ve Browning (2010)	Otel işletmelerine yönelik e-şikâyet biçimleri ve nedenleri	Hizmet kalitesi, odalar, personel davranışı, yiyecek ve içecek hizmetleri.
Levy, Duan ve Boo (2013)	Washington'daki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetler ve şikâyetlere verilen yanıtlar	Resepsiyon personeli, banyo sorunları, odaların temizliği, diğer odaların gürültüsü.
Sarı, Alikılıç ve Onat (2013)	Türkiye'deki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetler	Odalar, personel davranışları, yiyecek ve içecek hizmetleri, otelin açık alanları.
Au, Buhalis ve Law (2014)	Çin'deki otellerle ilgili çevrimiçi şikâyetler	Hizmet, araç gereçler, fiziksel imkânlar, temizlik, konum, gürültü, yiyecek, tesisler, fiyat-performans uyumsuzluğu, dekor.
Doğru vd. (2014)	Türkiye'de engelli bireylerin turizm ve otel işletmelerine yönelik e-şikâyetleri	Olumsuz personel davranışları, fiziksel imkânın uygunsuzluğu, yasal indirim uygulanmaması, ek hizmetlerden ücret istenmesi.
Alrawadieh ve Demirkol (2015)	İstanbul'daki otel işletmelerinde e-şikâyet yönetimi	Temizlik, hizmet kalitesi, fiyat, personel davranışı.

Memarzadeh ve Chang (2015)	Kuala Lumpur'daki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetler	Otelin kalitesizliği, personel davranışı, düşük hizmet standardı, odaların bakımsızlığı ve arızalı olması.
Aylan, Arpacı ve Celiloğlu (2016)	Türkiye'deki termal otellere yönelik e-şikâyetler	Fiyat-reklam-kampanya, çağrı merkezi, personel.
Doğan (2017)	Aksaray'daki otel işletmelerine yönelik çevrimiçi puanlar ve yorumlar	Kötü hizmet kalitesi, personelin yetersizliği, yemeklerin lezzetsizliği.
Genç ve Batman (2018)	İpekyolu Ayaş-Sapanca koridorundaki konak işletmelerine yönelik e-şikâyetler	Banyo ve tuvalet alanının küçük olması, kahvaltının beklentinin altında kalması.
Alrawadieh ve Law (2019)	Otel misafirlerinin memnuniyetinde çevrimiçi yorumlar	Personelin hizmet kalitesi, odaların büyüklüğü ve kalitesi.
Ak ve Kızılırmak (2019)	İstanbul Beyođlu'ndaki otel işletmelerinde e-şikâyetler ve e-şikâyet yönetimi	Odalar, personel, ön büro tarafından yürütülen hizmetler.
Doğan, Karasakal ve Demirel (2019)	Eskişehir'deki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin incelenmesi	Banyo, personel, otelin ekipmanları, gürültü.
Kızıldemir, İbiş ve Çöp (2019)	Afyonkarahisar'daki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetler	Yiyecek ve içecek, odalar, hizmet kalitesi, personel, temizlik, fiyat.
Ünal (2019)	Türkiye'deki otel misafirlerinin e-şikâyetleri	Hijyen ve temizlik, personel, yemekler, donanım ve ekipmanlar.
Zengin ve Haliloğlu (2020)	Sakarya'daki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetler	Otelin özellikleri ve imkânları, yönetim politikası, personel davranışı ve tutumu, fiyat uygulamaları.
Yazıcı Ayyıldız ve Baykal (2020)	Kuşadası'ndaki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetler	Personelin tutumu, yemeklerin lezzeti ve çeşitliliği, odaların temizliği.
Chittiprolu, Samala ve Bellamkonda (2021)	Hint mirası otel işletmelerine yönelik çevrimiçi yorumlar	Personelin tutumu, hizmetlerin başarısızlığı, rezervasyon ve yemekle ilgili sorunlar.
Sangpikul (2021)	Tayland'daki tatil köylerine yönelik e-şikâyetler	Odalar, yiyecek ve içecek, resepsiyon, tesisler, sağlıklı yaşam alanları.
Çimenci ve Yazıcı Ayyıldız (2021)	Pamukkale'deki termal işletmelere yönelik e-şikâyetler	Oda ve banyo temizliği, yemeklerin lezzeti, personelin davranışı.
Akmaz (2024)	İç Anadolu Bölgesi ve Ege Bölgesi'ndeki beş yıldızlı helal konseptli otellere yönelik yorumlar	Personel, yemek, etkinlik ve aktivite, fiyat, ekipman ve dekor.
Arpacı (2024)	Elazığ, Malatya ve Diyarbakır'daki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetler	Genel, yemekler, personel, temizlik, odalar.
Şengül (2024)	Kastamonu'daki otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetler	Oda sıcaklığı, yiyecek ve içeceklerin kalitesizliği ve sınırlı çeşitlilik, fiyatların yüksek olması, ilgisiz personel.

Araştırmanın amacına uygun olarak, alan yazında otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin değerlendirilmesi konusuyula ilgili yapılmış çalışmalara değinmek doğru bir yaklaşım olacaktır. Bu bağlamda ilgili çalışmalar, Tablo 1 dâhilinde yazar, yıl, konu odağı ve başlıca şikâyet konuları bakımından gruplanarak değerlendirilmiştir. Farklı coğrafyalarda ve yıllarda yapılan çalışmaların incelendiği Tablo 1, otel işletmelerinde misafir memnuniyetsizliğinde baskın e-şikâyet unsurlarını ortaya koymaktadır. Bu kapsamda en belirgin ve sürekli şikâyet unsurunun “odalar” olduğu görülmektedir. Temizlik, ekipman eksikliği, gürültü, banyolar ve teknik problemler gibi konular bu anlamda başı çekmektedir. Odalar ile ilgili şikâyetlerin ardından personelin tutumu ve genel hizmet kalitesine ilişkin şikâyetler de yoğun olarak gündeme gelmektedir. Bu bağlamda personelin kaba, ilgisiz ve yetersiz olması birçok çalışmada öne çıkmaktadır. Öte yandan yiyecek ve içecek hizmetlerinin niteliği de özellikle kalite, lezzet ve çeşitlilik çerçevesinde memnuniyetsizlik yaratabilmektedir. Bununla birlikte ön büro hizmetleri, yönetim politikaları, fiziki olanaklar gibi konular da şikâyetlere konu olabilmektedir. Sonuç olarak ilgili araştırmalar incelendiğinde şikâyet unsurlarının genel olarak misafirlerin tutarlı beklentileri doğrultusunda ortaya çıktığı söylenebilir.

2. Van Gölü Havzası ve Turizm

Türkiye'nin Doğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan Van Gölü Havzası, ülkemizin kapalı havzalarından biridir. Havza, batıdan ve kuzeyden Nemrut ve Tendürek Dağları'ndan geçen su bölümü çizgisi ile Aras ve Fırat-Dicle Havzalarından ayrılmaktadır. Havzanın doğu kısmında İran yer alırken güney sınırı Mengene, Sülün ve Mirömer Dağları'nın doruklarından geçmektedir. Havzaya adını veren Van Gölü, havzada yer alan en büyük su kaynağıdır. Bunun yanında Nemrut, Erçek, Nazik, Arin ve Aygır Gölleri de havzadaki önemli su kaynaklarını oluşturmaktadır (Elp vd., 2016, s. 563-564). İdari bakımdan havza, Van, Bitlis, Ağrı, Hakkâri ve Muş illerinden oluşan beş ili içerisine almaktadır. Bu illerden Van ve Bitlis'in Van Gölü'ne kıyısı bulunmaktayken diğer illerin Van Gölü'ne kıyısı bulunmamaktadır (Eren, 2010, s. 20; Van Gölü Havzası Turizm Derneđi, 2025). Van ilinin havzada kalan kısmı %62, Bitlis ilinin %34, Ağrı ilinin %1,8 iken geriye kalan %2,2'lik kısım Muş ve Hakkâri illerine aittir (T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı, 2025). Ayrıca Havza içerisinde yer alan Van, Bitlis, Muş ve Hakkâri illeri aynı zamanda TRB2 Kalkınma Bölgesi içinde de yer almaktadır (Behremen vd., 2022, s. 3894).

Bölgesel ve ülkesel kalkınmada önemli bir araç olarak kullanılan turizm (Doğan ve Yıldız, 2007, s. 155-156), destinasyona sosyo-kültürel, ekonomik ve çevresel açıdan olumlu etkilerde bulunmaktadır (Kozak, Kozak ve Kozak, 2010). Turizm bir bölgede gelişim gösterdiğinde, büyük ölçüde bölgenin sahip olduğu doğa, iklim, folklor, tarih, kültür gibi unsurlarına bağımlılık göstermektedir. Bu unsurlar, turizmin ham maddesi olarak değer görmektedir (Doğan ve Yıldız, 2007, s. 156). Ayrıca bir destinasyonun turistik gelişiminde, coğrafi yakınlık da bir çekici unsur olarak kullanılabilir. Bu nedenle hem Van Gölü Havzası içinde (Van, Bitlis, Ağrı, Hakkâri, Muş) yer alan hem de TRB2 Kalkınma Bölgesi'nde bulunan (Van, Bitlis, Hakkâri, Muş) illerin turizm sektöründeki etkinlikleri, coğrafi yakınlığı olan illerin turizm etkinliklerini doğrudan etkileyebilmektedir.

Van Gölü Havzası'nda bulunan iller, yatırım ve ziyaret açısından önemli bir turizm potansiyeline sahiptir. Havza, bu potansiyelini doğa, tarih, kültür, gastronomi, inanç ve su sporları başta olmak üzere diğer çekim unsurlarından sağlayabilmektedir (DAKA, 2022, s. 19). Van Gölü ve çevresi, turizm sektöründe hizmet sunma potansiyeli yüksek arz kaynaklarına sahiptir. Bu kaynaklar; doğal miras unsurları (Van Gölü, Akdamar Adası, Nemrut Krateri, Muş Ovası vb.), Türk-İslam kültürel mirası unsurları (Ahlat, İki Kumbetler, İhlatiye Medresesi, İshak Paşa Sarayı vb.), köprüler (Emir Bayındır Köprüsü, Nehri Taş Köprü, Bend-i Mahi Köprüsü vb.), Urartu kültür mirası (Ayanis Kalesi, Van Kalesi, Kef Kalesi vb.), kiliseler (Anapat Manastırı, Akdamar Adası ve Kutsal Hac Kilisesi, Arak Manastırı, Kocanis Kilisesi, Mucizeler Manastırı vb.) ile yerel festival ve etkinliklerdir (Ahlat Kültür Haftası Şenlikleri, Badem Çiçeği Festivali, Muş Lale Festivali, İnci Kefali Festivali vb.). Böylece bölge; gastronomi, spor, kış, sağlık, kültür, kamp karavan, inanç, diaspora, alışveriş, fuar ve kongre turizmi gibi birçok turizm türünde hizmet sunabilme kapasitesine sahiptir. Ayrıca bölge, turizmde ayrı bir öneme sahip hikâye ve efsaneler, el sanatları ve tarihteki önemli şahsiyetlere ev sahipliği yapmasıyla da ön plana çıkmaktadır (DAKA, 2022, s. 57-65). Turizm sektörünün ekonomik katkısı dikkate alındığında, bölgenin bu önemli potansiyeli, koruma ve kullanma dengesi gözetilerek turizmde kullanılabilir durmaktadır (Keleş Eriçok, 2019, s. 176).

Van Gölü Havzası'nı turizmde itici bir faktör olarak ulaşım altyapısı kapsamında değerlendirmek faydalı olacaktır. Havza içerisinde yer alan illerin dördünde havaalanı bulunmaktadır. Bunlar; Van Ferit Melen Havalimanı, Ağrı Ahmed-i Hani Havalimanı, Hakkâri Yüksekova Selahaddin Eyyubi Havalimanı ve Muş Sultan Alparslan Havalimanı'dır. Bu havalimanlarından özellikle İstanbul ve Ankara'ya karşılıklı uçuş seferleri yaygındır. Bunun yanında havzanın tarihi İpek Yolu güzergâhı üzerinde bulunması kara yolu ulaşım ağını güçlü kılmakta; yine havzadaki Bitlis ve Muş illerinin demir yolu güzergâhları üzerinde bulunması, bölgede demir yolu ulaşımına da olanak tanımaktadır. Ayrıca bölgede, Van Gölü üzerinde Van ve Bitlis illeri arasında düzenlenen feribot seferleri de deniz yolu ulaşımının varlığını göstermektedir.

Tablo 2.

Van Gölü Havzası'ndaki Konaklama Tesisi İstatistikleri

Belge ve Kapasite Türü		Van	Bitlis	Ağrı	Muş	Hakkâri
Basit Konaklama İşletme Belgeli İşletmeler	Tesis Sayısı	38	12	39	11	6
	Oda Sayısı	1246	285	1433	234	154
	Yatak Sayısı	2492	589	1930	468	351
Turizm İşletme Belgeli İşletmeler	Tesis Sayısı	51	11	58	49	6
	Oda Sayısı	2064	442	1516	1309	361
	Yatak Sayısı	4249	896	3060	2640	722
TOPLAM	Tesis Sayısı	89	23	97	60	12
	Oda Sayısı	3310	727	2949	1543	515
	Yatak Sayısı	6741	1485	4990	3108	1073

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2025a

Turizm sektörü açısından önem taşıyan konulardan biri de bölgenin konaklama kapasitesidir. Bu kapsamda Van Gölü Havzası içerisinde yer alan illerin konaklama potansiyeli incelendiğinde, konaklama işletmelerinin sayıları ile oda ve yatak kapasiteleri Tablo 2'de gösterilmektedir. Havza genelinde toplam 281 konaklama işletmesi, 9044 oda ve 17397 yatak kapasitesi bulunmaktadır. İstatistiklere göre Van ve Ağrı illeri hem tesis sayısı hem de yatak kapasitesi bakımından havzadaki en önemli destinasyonlar olarak öne çıkmaktadır. Tabloya göre havzanın en az otele sahip ili Hakkâri olmaktadır. Hakkâri'yi ise sırasıyla Bitlis ve Muş illeri takip etmektedir.

3. Yöntem

Nitel araştırma yönteminin tercih edildiği bu çalışmada veri toplama aracı olarak doküman incelemesi tekniğinden yararlanılmıştır. Bu kapsamda çalışmada TripAdvisor ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan (2025b) elde edilen veriler

kullanılmıştır. Öncelikle 31 Mart 2025 tarihi itibarıyla Van Gölü Havzası'nda (Van, Bitlis, Ağrı, Muş ve Hakkâri) faaliyet gösteren turizm işletme belgeli otel işletmeleri (dördü bir yıldızlı, 10'u iki yıldızlı, 32'si üç yıldızlı, 11'i dört yıldızlı ve dördü beş yıldızlı olmak üzere toplam 61 otel işletmesi) tespit edilmiştir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2025b). Akabinde TripAdvisor platformunda ilgili otel işletmelerinin bulunma durumu ve yorum sayıları incelenmiştir. Bu kapsamda bir, iki ve üç yıldızlı otel işletmelerinin bir kısmının (sekiz işletme) TripAdvisor'da yer almadığı, bir kısmının (32 işletme) ise az sayıda yoruma (<20) sahip olduğu ve yalnızca iki yıldızlı iki otel işletmesiyle üç yıldızlı dört otel işletmesinin 20 ve üzerinde yorumlandığı görülmüştür. Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin tamamının yüksek yorum sayılarıyla TripAdvisor'da bulunduğu tespit edilmiştir. Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin profesyonellik, nitelik ve hizmet kalitesi açısından diğer otel işletmelerine kıyasla farklılık arz ettiği de dikkate alınarak araştırmanın örneklemini Van Gölü Havzası'ndaki turizm işletme belgeli dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri olarak belirlenmiştir.

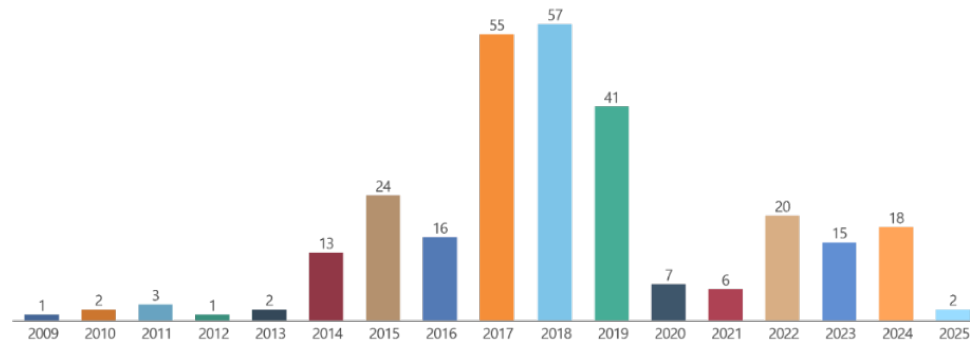
Araştırmanın amacı doğrultusunda e-şikâyetleri tespit etmek için 31 Mart 2025 tarihine kadar söz konusu otel işletmelerine yönelik yapılan "berbat" (1), "kötü" (2) ve "ortalama" (3) kategorisindeki yorumlar değerlendirmeye alınmış olup "çok iyi" (4) ve "mükemmel" (5) olarak puanlanan yorumlar kapsam dışı bırakılmıştır. Netice itibarıyla araştırma dâhilindeki 15 otel işletmesine yapılan toplam 283 yorumun şikâyet unsuru içerdiği görülmüştür. Bu yorumlar Türkçe, İngilizce, Almanca vb. dillerden oluşmaktadır. Elde edilen verilerin analizinde içerik analizi tekniğinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda kapalı ve açık kod sistemi yardımıyla 283 yorum MAXQDA 2020 programı ile kodlanmış ve 6 ana tema altındaki 23 alt temada 151 koda ayrılmıştır. Araştırmada güvenilirliği test etmek adına alanında uzman bir kişiyle kodlar paylaşılmış ve şikâyetleri inceleyerek kodlamalarda bulunması istenmiştir. Uzman ve araştırmacı tarafından kodlanan belgeler MAXQDA 2020 programında birleştirilerek kod çakışması uzlaşılı türünde Cohen's Kappa katsayısı hesaplanmıştır. Bu doğrultuda Cohen's Kappa katsayısı 0,93 olarak elde edilmiştir. Bu değer, kodlamalar arasında neredeyse mükemmel uyuma işaret ederek (Landis ve Koch, 1977; McHugh, 2012) araştırmada güvenilirliğin sağlandığını göstermektedir. Son olarak temaları açıklamak amacıyla hiyerarşik kod-alt kod modeli ve her bir ana temaya ilişkin kod-teori modeli oluşturularak veriler analiz edilmiştir.

4. Bulgular

Van Gölü Havzası'ndaki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin yıllara göre dağılımı, aşağıdaki Şekil 1 üzerinde gösterilmiştir. Bu bağlamda araştırma kapsamındaki e-şikâyetler, 2009-2025 yılları arasında bildirilmiştir. 2009-2013 yılları arasında sayıca çok fazla olmayan e-şikâyetler, 2014 yılından itibaren nispeten artış göstermiştir. 2017-2019 yılları, şikâyet bildirim noktasında en yoğun dönemi temsil etmektedir. Ancak Covid-19 pandemisinin turizm hareketleri üzerindeki olumsuz etkileriyle bağlantılı olarak 2019 yılından sonra yorum sayılarında belirgin bir düşüş yaşanmıştır. 2021 yılından sonraki dönemlerde ise olumsuz yorumların sıklığı birbirine yakın düzeyde seyretmiştir.

Şekil 1.

Van Gölü Havzası'ndaki Otel İşletmelerine Yönelik E-Şikâyetlerin Yıllara Göre Dağılımı



Not: 2025 yılı için 31 Mart 2025 tarihine kadar olan üç aylık dönem esas alınmıştır.

Araştırma kapsamındaki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlere ilişkin genel bilgiler Tablo 3'te sunulmuştur. Buna göre otel işletmeleri, araştırma kapsamına dâhil edilen olumsuz yorumların %45,2'sinde "ortalama" (3), %31,5'inde "berbat" (1) ve %23,3'ünde "kötü" (2) şeklinde puanlanmıştır. Ayrıca veri toplama sürecinde otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin ağırlıklı olarak Türkçe (%63,2) ve İngilizce (%31,1) olarak bildirildiği tespit edilmiştir. Bununla birlikte Arapça, İtalyanca, Rusça, Almanca, Hollandaca ve Fransızca dillerinde oluşturulmuş yorumlara da rastlanmıştır.

Tablo 3.

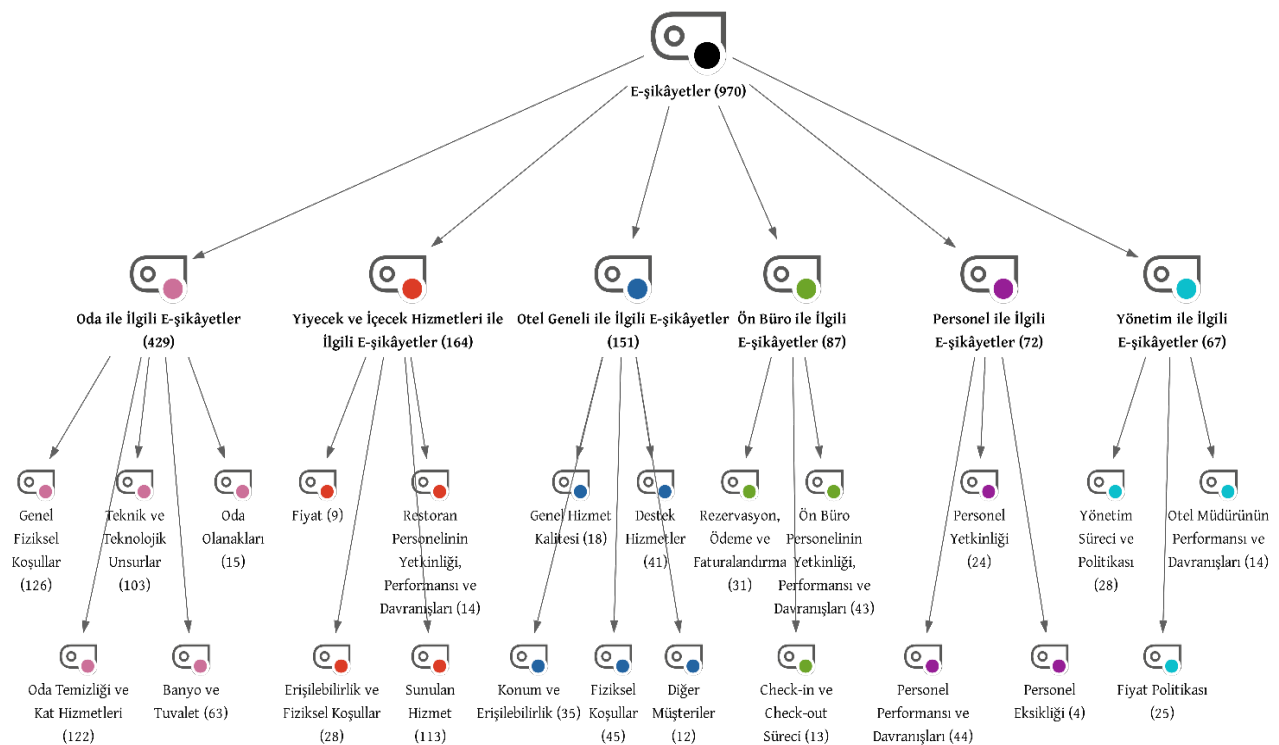
Van Gölü Havzası'ndaki Otel İşletmelerine Yönelik E-Şikâyetlere İlişkin Genel Bilgiler

	DEĞİŞKEN	SAYI	%
Puan	Berbat (1)	89	31,5
	Kötü (2)	66	23,3
	Ortalama (3)	128	45,2
	Toplam	283	100
Dil	Türkçe	179	63,2
	İngilizce	88	31,1
	Arapça	4	1,4
	İtalyanca	3	1,1
	Rusça	3	1,1
	Almanca	2	0,7
	Hollandaca	2	0,7
	Fransızca	2	0,7
	Toplam	283	100

Otel işletmelerine yönelik gerçekleştirilen e-şikâyetlere ilişkin kodlamalar (970); oda ile ilgili şikâyetler (429), yiyecek ve içecek hizmetleri ile ilgili şikâyetler (164), otel geneli ile ilgili şikâyetler (151), ön büro ile ilgili şikâyetler (87), personel ile ilgili şikâyetler (72) ve yönetim ile ilgili şikâyetler (67) olmak üzere toplam altı ana temada toplanmıştır. Oda ile ilgili şikâyetler, kat hizmetleri ve otel odalarına ilişkin değerlendirmeler temelinde şekillenmiştir. Yiyecek ve içecek hizmetleri ile ilgili şikâyetler, otel bünyesindeki yiyecek ve içecek hizmetlerine ve otelin yiyecek ve içecek birimi personeline ilişkin olumsuz değerlendirmeler çerçevesinde belirlenmiştir. Otel geneli ile ilgili şikâyetler, oteldeki ana bir birim özelinde dile getirilmeyen; otel geneline ilişkin yapılan şikâyetlere dayandırılarak oluşturulmuştur. Otel bünyesindeki ön büro hizmetleri ve otelin ön büro birimi personeline ilişkin olumsuz değerlendirmeler de ön büro ile ilgili şikâyetler ana teması altında değerlendirilmiştir. Öte yandan personel ile ilgili şikâyetler, birimin net olarak ifade edilmediği ve/veya genel olarak otel personeline ilişkin dile getirilmiş şikâyetler temelinde oluşturulmuştur. Son olarak otel yönetimi ve otel müdürüne ilişkin yapılan olumsuz değerlendirmeler de yönetim ile ilgili şikâyetler ana temasını ortaya çıkarmıştır. Söz konusu e-şikâyetlere ilişkin hiyerarşik kod-alt kod modeli Şekil 2'de sunulmuştur.

Şekil 2.

Van Gölü Havzası'ndaki Otel İşletmelerine Yönelik E-Şikâyetlere İlişkin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli

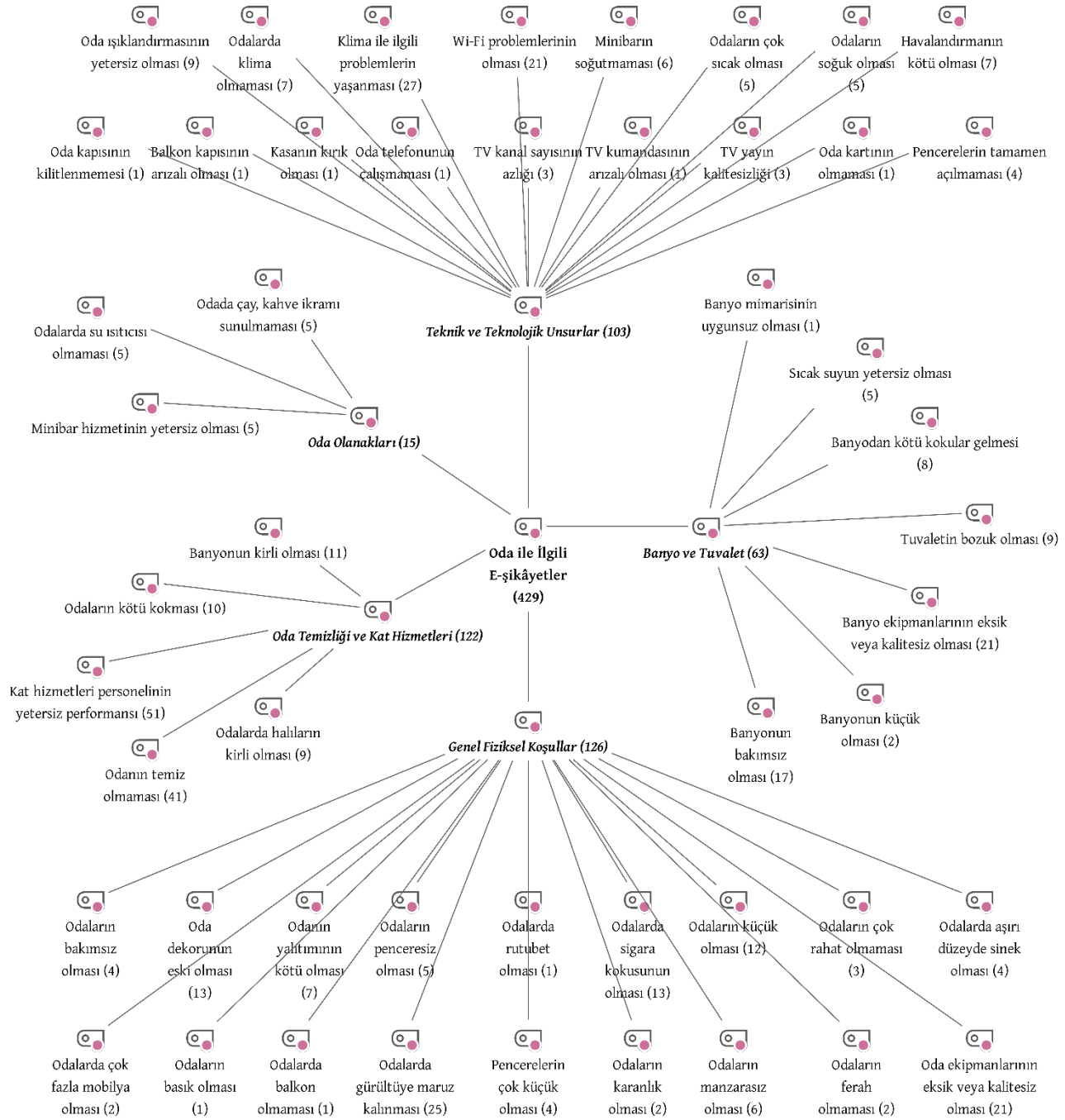


4.1. Oda ile İlgili E-Şikâyetlere İlişkin Bulgular

Oda ile ilgili e-şikâyetlere ilişkin kodlamalar (429); genel fiziksel koşullar (126), oda temizliği ve kat hizmetleri (122), teknik ve teknolojik koşullar (103), banyo ve tuvalet (63) ve oda olanakları (15) şeklinde sıralanan toplam beş alt temada toplanmıştır. Bu ana tema altında, otel odaları ve kat hizmetlerine ilişkin şikâyetler yer almıştır. İlgili ana temaya ilişkin oluşturulan kod-teori modeli Şekil 3'te sunulmuştur.

Şekil 3.

Oda ile İlgili E-Şikâyetler Ana Temasına İlişkin Kod-Teori Modeli



Genel fiziksel koşullar alt temasında; odalarda gürültüye maruz kalındığı, oda ekipmanlarının eksik veya kalitesiz olduğu, odalarda sigara kokusunun olduğu, oda dekorunun eski olduğu ve odaların küçük olduğu hususları daha fazla şikâyet unsuru olarak değerlendirilmiştir. Bu bağlamda odalarda gürültüye maruz kalındığı şu örnek ifadelerle beyan edilmiştir: “...girişteki diskonun gürültüsünü 4. kattaki odamızda duyuyorduk.” (Y21), “Ancak anladığım kadarıyla üst katlarda asansörün motorundan kaynaklı bir gürültü oluyor.” (Y208), “Oda, gece boyunca yüksek sesle müzik çalınan büyük bir düğün resepsiyonunun hemen yanında, ikinci kattaydı. Gerçekten tam bir kabustu.” (Y244). Diğer taraftan otel müşterileri tarafından oda ekipmanlarının eksik ya da kalitesiz olduğu “...yatakları Türkiye’deki diğer 5 yıldızlı otellerle

kıyaslanamayacak kadar kötü.” (Y193), “Yastıklar şimdiye kadar uyuduğum en kötü yastıklardandı.” (Y277), “Abajurların kablosu var ama uçları kesik.” (Y111) şeklindeki görüşler ile gündeme getirilmiştir. Ayrıca misafirler “...sigara içilmeyen oda yok, bu yüzden kendimi berbat bir duman kokusu olan bir odada buldum.” (Y2), “Fakat odaları sigara kokuyor. Odamı değiştirmek istediğimde diğer odalarda da sigara içildiği için onların da kokabileceğini söylediler.” (Y13), “Tüm odalar sadece sigara içenler içindir. Tüm odalarda her yerde korkunç bir tütün dumanı kokusu var.” (Y33) biçimindeki ifadeleriyle odalardaki sigara kokusu sorununa değinmiştir. Diğer yandan “Mobilyalar ve diğer eşyalar tadilat görmeli.” (Y110), “Odalar biraz eski moda.” (Y258), “...odaların ve otelin iç mekanının eski hissettirmesiydi.” (Y1) ifadeleriyle oda dekoru hakkında eleştirilerde bulunulurken, “...iki valiz koysanız yürüyecek yer kalmıyordu.” (Y7), “...odalar çok küçük ve beş yıldızlı bir otel için uygun değil.” (Y103), “Ancak bu kadar küçük odalardaki mobilya fazlalığı nedeniyle özellikle odada valizlerinizi açmak istediğinizde neredeyse hiç dönmeniz mümkün olmuyor.” (Y9) gibi yorumlar ile odaların küçük olduğuna işaret edilmiştir.

Oda temizliği ve kat hizmetleri alt temasında, kat hizmetleri personelinin yetersiz performansı ve odanın temiz olmaması kodlarına ilişkin şikâyetlerin yoğun olduğu görülmüştür. Yetersiz housekeeping hizmeti bağlamında “Housekeeping berbat, yerler süpürülüyor, havlular eksik konuyor vs.” (Y100), “...bir de öğleden sonra geldim laptopu bırakmak için baktım kattaki tüm odaların kapısı acık bundan da rahatsız oldum laptopu bırakmaktan da vazgeçtim.” (Y53), “Havlular terlik biz odaya girdikten sonra verildi.biz banyoya girseydik havlu gelmesini mi bekleyecektik?” (Y71) görüşleri dikkat çekerken, odaların temiz olmadığına “Tekrar gittiğimde daha öncesinden rezervasyonlu olmama rağmen odanın temiz olmadığı dikkatimi çekmişti.” (Y28), “Odalar çok kirli.” (Y96), “Hijyen kötüydü, oda temiz değildi.” (Y86) ifadeleriyle temas edilmiştir. Diğer yandan “Küvet temiz değildi ve suyla doluydu, küçük kirli bir göl gibiydi!” (Y86), “...banyoda yerlerde kıllar vardı.” (Y110), “Banyo tuvalet temizliği sıfır. Havlular leş gibi kokuyordu.” (Y73) yorumlarıyla banyonun kirli olması; “Odaya girince leş bir koku.” (Y126), “...rezervasyon yaptırdığım odalardan biri ıslak halı kokuyordu.” (Y190), “...odada kötü bir koku vardı.” (Y77) ifadeleriyle odaların kötü kokması; “...odaların zeminleri çok kirli halılarla kaplı.” (Y263), “Halıfleksler oldukça kirli. Yenilenmeliler.” (Y150) beyanlarıyla da oda halılarının kirli olması eleştirilmiştir.

Teknik ve teknolojik koşullar alt temasında, klima ile ilgili problemlerin yaşanması, Wi-Fi problemlerinin olması ve oda ışıklandırmasının yetersiz olması gibi kodlar önemli şikâyet unsurlarındandır. Bu konularda bildirilen şikâyetlerden bazı örnekler şu şekildedir: “Klima sadece saat başı çalışıyordu, bu nedenle sabahleyin oda çok sıcak oluyordu.” (Y19), “Klima odayı soğutmuyordu.” (Y30), “Klima yaz aylarında sadece soğutmaya ayarlı da bu memleket yaz ayı da olsa geceleri soğuk olabiliyor.” (Y93), “Odadaki internet felaket.” (Y79), “Wi-Fi ciddi sorunlu. İnternet kullanmak mucize.” (Y213), “İnternet rezalet, kendi telefonumdan bağlanıp durdum.” (Y104), “Oda ışıklandırmaları genelde ayaklı lambalarla sağlanmış. Bir kısmının lambası kendi kendine yanıp sönüyor.” (Y180), “...odalardaki ışıklandırma çok kötü.” (Y122), “Odalardaki ışıklar çok çok yetersiz.” (Y215).

Banyo ve tuvalet alt temasında, banyo ekipmanlarının eksik veya kalitesiz olması, banyonun bakımsız olması ve tuvaletin bozuk olması gibi şikâyetler ön plandadır. Bu şikâyetler “Odamızda şampuan yoktu. Sabunla idare ettik.” (Y150), “...saç kurutma makinesi bozuk, ilk gün için havlu yok.” (Y97), “...bornoz dahi yok, sabun yok, terlik yok, saymadığım çok şey daha.” (Y186), “...küvetten su sızıyor.” (Y110), “Maalesef banyo lavabosunun altında bir sızıntı olmalı çünkü banyoya girdiğimde bir su birikintisi vardı.” (Y29), “Banyo ve tuvalet iyi değildi. Küvette çatlaklar ve sararmalar mevcuttu. Klozet sararmıştı.” (Y32), “Arkadaşların tuvaleti çalışmıyordu.” (Y34), “Tuvaletin yarım sifonu çalışmıyordu, çöp kutusunun kapağı da düzgün açılmıyordu.” (Y277), “...klozet kırık...” (Y246) biçiminde örneklendirilebilecek yorumlar kapsamında ele alınmıştır.

Oda olanakları alt temasında ise minibar hizmetinin yetersiz olması, odalarda su ısıtıcısının olmaması, odada çay kahve ikramı sunulmaması gibi durumlar hakkında şikâyetler söz konusudur. Bu bağlamda “Minibar boştu.” (Y195), “Mini bar boştu soğuk içeceklerle doldurulmasını istedik içecekler sıcak geldi.” (Y203), “...su için 4 kere hatırlatma yaptım.” (Y139) biçimindeki ifadeler ile minibar hizmetine ilişkin memnuniyetsizlik; “...odalarda su ısıtıcısı olmamasından memnun kalmadım.” (Y38), “Bulduğumuz odadaki kettle bozuktu.” (Y132), “Elektrikli su ısıtıcısı plastikti ve çalışmıyordu!” (Y86) şeklindeki yorumlar ile odalarda su ısıtıcısı eksikliği; “...ama çay kahve koymamışlar ama şeker koymuşlar.” (Y200), “Ancak odalarda çay servisi ve kaynar su bulunmuyor.” (Y264), “...odada kahve yoktu, sadece bir fincanda açılmış çay vardı.” (Y202) gibi değerlendirmeler ile de odalarda sıcak içecek olanağının tam olarak sunulmadığı vurgulanmıştır.

4.2. Yiyecek ve İçecek Hizmetleri ile İlgili E-Şikâyetlere İlişkin Bulgular

Yiyecek ve içecek hizmetleri ile ilgili e-şikâyetlere ilişkin kodlamalar (164); sunulan hizmet (113), erişilebilirlik ve fiziksel koşullar (28), restoran personelinin yetkinliği, performansı ve davranışları (14) ve fiyat (9) olmak üzere dört temada toplanmıştır. Bu ana tema altında, otelin yiyecek ve içecek hizmetlerine ve bu birimde görevli personele ilişkin e-şikâyetler yer almıştır. İlgili ana temaya ilişkin oluşturulan kod-teori modeli Şekil 4'te sunulmuştur.

Şekil 4.

Yiyecek ve İçecek Hizmetleri ile İlgili E-Şikâyetler Ana Temasına İlişkin Kod-Teori Modeli



Sunulan hizmet alt temasında, en çok kahvaltının iyi olmaması ve yemeklerin kötü olması kodları üzerine e-şikâyet bildirilmiştir. Bu kapsamda otel müşterileri tarafından kahvaltının iyi olmadığına "...kahvaltı 3 yıldızlı otel seviyesindeydi, tazelik ve çeşit yoktu." (Y21), "...kahvaltısıyla ünlü şehirde bu kadar kötü bir kahvaltı olması üzücü." (Y45), "Van kahvaltısını ilk kez yapacak birisi için hüsrana." (Y48), "Kahvaltıda çok kalitesiz malzemeler var" (Y43), "Kahvaltı açık büfesi bence çok yeterli sayılmaz." (Y72), "Tek eleştiri kahvaltıda yiyecek kalitesi, düzen ve sunum eksiklerindedir. Kahvaltının sınırlı bir bütçe ile hazırlanmış ve bu nedenle kalitenin otelin ihtişamı ve mükemmeliyeti ile çok zıt olduğunu söyleyebiliriz." (Y11) biçimindeki yorumlar ile değinilmiştir. Yemeklerin kötü olduğuna ise "...otelde akşam yemeği yemeyin." (Y45), "Fakat yemekler ve hizmet kalitesi gerçekten çok kötü." (Y48), "Yemek kalitesi oldukça düşük daha zenginleştirilebilirdi." (Y133), "Akşam yemeği hayli kötü." (Y183), "Yemekler vasat. Çok kötü değil ama daha iyi olabilir." (Y216), "Yemeğin bu kadar kötü olduğunu bilseydik başka yerde yerdik." (Y20) gibi ifadeler ile temas edilmiştir. Bu alt temada ayrıca "Oda servisinden kahve ve küllük istememe rağmen yoğunluktan dolayı getirmediler (Y211), "Oda servisi konusunda da sıkıntı yaşadık. İlk gecemizde çocuklar ve benim için oda servisi sipariş ettik ve gelmesi 40 dakika sürdü." (Y222), "Sakin oda servisini kullanmayın. Sipariş verir beklersiniz, üzerine bir de hakaret duyabilirsiniz." (Y22) şeklindeki yorumlar doğrultusunda oda servisi hizmetinin de yetersiz bulunduğu saptanmıştır.

Erişilebilirlik ve fiziksel koşullar alt temasında, ağırlıklı bir şekilde “...yemeklerin servis edilmesi için 50 dakika kadar beklenildi.” (Y276), “Ancak servis konusunda biraz daha hızlı olunması misafir memnuniyetine olumlu etki yapar.” (Y184), “1,5 saatte siparişimiz gelmedi. Çorba söyledim kaşık gelmedi toplantı saatim geldiği için yemeği iptal etmek zorunda kaldım 1,5 saat boyunca yemek gelmediği için aç kaldım asla tavsiye etmiyorum.” (Y27) yorumları ile restoranın servis hızının yavaş olması eleştirilmiştir. Ayrıca “Masalar inanılmaz kirli.” (Y84), “Kahvaltı inanılmaz derecede hijyenik olmayan bir ortamda sunuluyor.” (Y132), “Çay fincanları, çatallar kirli idi. Masadaki tuzluk yağlıydı.” (Y71) gibi yorumlar ile de restoranın temiz olmadığı bildirilmiştir.

Restoran personelinin yetkinliği, performansı ve davranışlarına ilişkin e-şikâyetler arasında, restoran personelinin kaba ve ilgisiz olmasına yönelik şikâyetler dikkat çekmiştir. Örnek yorumlar şu şekildedir: “Restoran çalışanları çok kaba.” (Y263), “...restorandaki çalışanlar kaba ve dost canlısı değildi.” (Y85), “Servis yapan stajyer bir kız resmen bize fırça attı. İnanılmaz bir durumdu.” (Y138), “Kahvaltı salonundaki personel konuklara karşı çok kötü davranıyor.” (Y242), “Garsona birkaç kez portakal suyu getirmesini söyledik ama getirmede.” (Y159), “Kafe çalışanı kız personel biz çağırılmayana kadar gelip siparişimiz var mı yok mu diye sormuyor.” (Y192).

Fiyat alt temasında ise kahvaltı için ekstra ücret istenmesi ve restoranın pahalı olması kodları ile ilişkili şikâyet unsurları yer almıştır. Bu bağlamda restoranın pahalı olduğu “Akşam yemeğini yüksek ücretlerle...” (Y179), “...lezzetli ama çok çok pahalı.” (Y113), “...restoran kazık...” (Y177) ifadeleri aracılığıyla eleştirilirken, “...gelip kahvaltının ücretli olduğunu belirterek adisyon imzalatmak istedi.” (Y211), “Böyle bir otelde kahvaltı için ekstra ücret istemeleri ise biraz garip kaçtı!” (Y115) şeklindeki yorumlar da kahvaltı için ekstra ücret istenmesinden ötürü yaşanan memnuniyetsizliği yansıtmıştır.

4.3. Otel Genel ile İlgili E-Şikâyetlere İlişkin Bulgular

Otel geneli ile ilgili e-şikâyetlere ilişkin kodlamalar (151); fiziksel koşullar (45), destek hizmetler (41), konum ve erişilebilirlik (36), genel hizmet kalitesi (18) ve diğer müşteriler (12) olmak üzere beş alt temada toplanmıştır. Bu ana temadaki alt tema ve kodlamalar, spesifik bir birime yönelik olmayan, otel geneline ilişkin yapılan şikâyetler temelinde oluşturulmuştur. Özellikle genel hizmet kalitesine yönelik kodlamalar, oteldeki herhangi bir birim özelinde dile getirilmeyen otel genelinde hizmet kalitesinin kötü olduğunun vurgulandığı şikâyetlere dayandırılmıştır. Söz konusu ana temaya ilişkin oluşturulan kod-teori modeli Şekil 5’te sunulmuştur.

Fiziksel koşullar alt temasında, yoğun olarak genel temizliğin iyi olmaması koduna ilişkin olumsuz müşteri bildirimlerine rastlanmıştır. Bu bağlamda “...hijyenik olduğu konusunda da şüphelerim var öyle temiz bir otel değil.” (Y220), “Temizlik noktasında daha dikkatli olunabilirdi.” (Y133), “...temizlik konusunda birkaç sıkıntı ile maalesef karşılaştım.” (Y70) gibi misafir yorumları örnek olarak gösterilebilir. Bu alt temada, asansör olanaklarının yetersiz olması ve katlarda yetersiz ışıklandırma hususlarındaki yaygın olumsuz beyanlar da dikkat çekmiştir. Otel müşterileri, asansör olanaklarıyla ilgili şikâyetlerini “...küçük ve müşteriler için sadece bir asansör var, otelde herhangi bir organizasyon varsa asansörle odanıza gitmek için 15 dakika bekleyebilirsiniz.” (Y6), “Asansörler felaket ve katınıza çıkmak amacıyla kullandığınız oda kartları sürekli asansörde arıza veriyor.” (Y8), “Otel asansörü sürekli duruyordu ve 5 kat inip çıkmak zorunda kaldık.” (Y265) şeklindeki değerlendirmeler ile aktarmıştır. Katlarda ışıklandırmaların yetersiz olduğuna ise “...katlarda ışık çok yetersiz bunun içindir ki çok kasvetli ve iç karartan bir durum.” (Y120), “Ancak otel biraz iç karartıcı ve karanlık koridorlara sahip.” (Y193), “Neredeyse bir gün tüm kat aydınlatmasızdı.” (Y172) gibi yorumlar ile değinilmiştir.

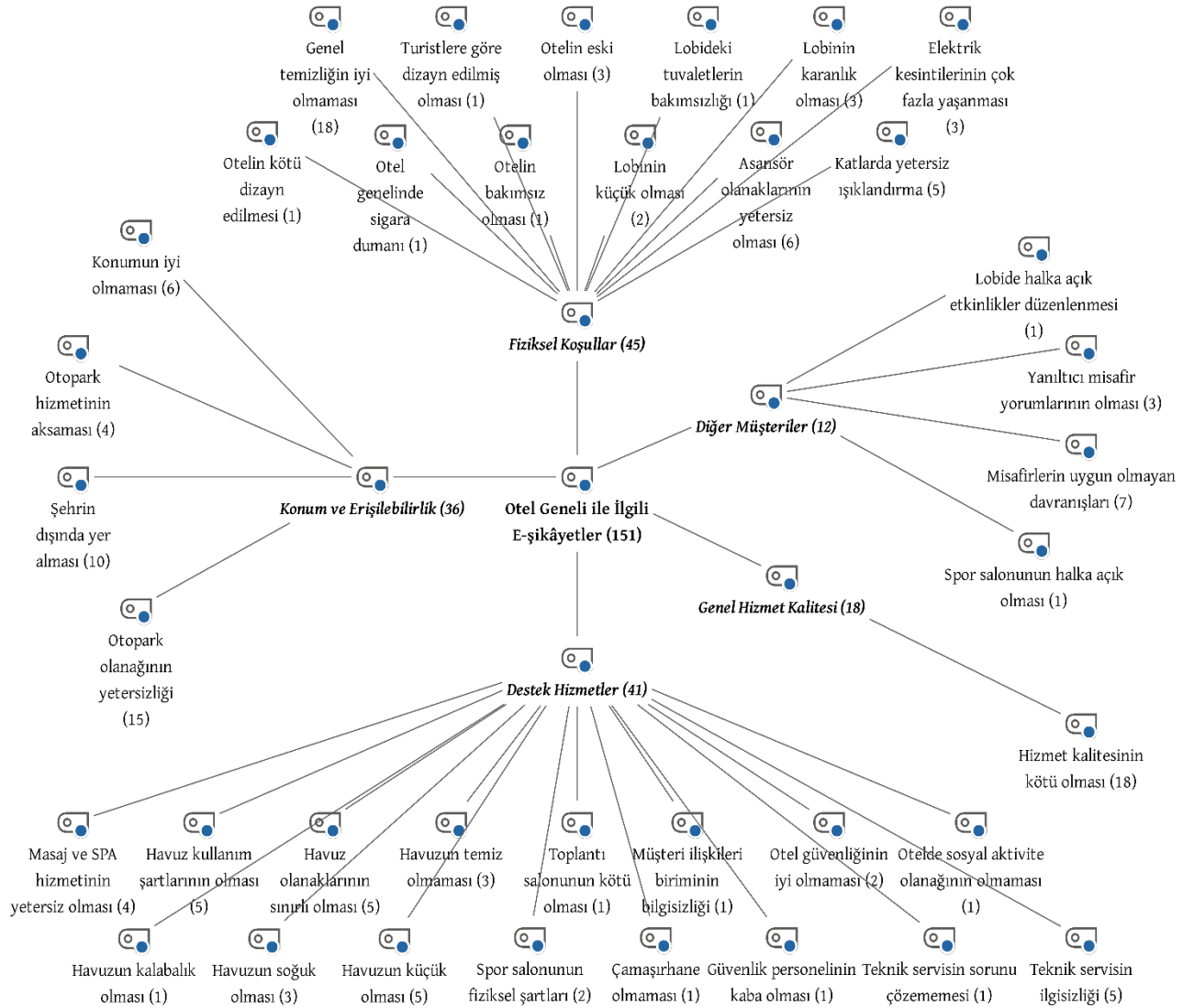
Destek hizmetler alt temasında değerlendirilen şikâyetlerin, ağırlıklı olarak havuzun küçük olması, havuz kullanım şartlarının olması ve havuz olanaklarının sınırlı olması gibi havuz kaynaklı şikâyetlerden oluştuğu belirlenmiştir. Misafirler, havuzla ilgili şikâyetlerini “Otelin kapalı havuzu var ancak size bone takmanızı istiyorlar ve boneyi onlar temin edecek.” (Y245), “...bone satıyorlar havuzda ben ve çocuklar haricinde kimsede bone yok takip edilmiyor.” (Y177), “Havuz süresi sınırlıydı. (Y130)”, “Havuz resimlerde gösterdiklerinden daha küçüktü.” (Y172), “...küvetten biraz büyük yere havuz demişler.” (Y246), “...havuz 5 yıldızlı bir otele göre küçüktü.” (Y151) şeklindeki görüşler ile bildirmiştir.

Konum ve erişilebilirlik alt teması kapsamında, otopark olanağının yetersizliği ve otelin şehrin dışında yer alması konularına ilişkin şikâyetlerin fazla olduğu görülmüştür. Bu bağlamda otopark olanaklarıyla ilgili müşteri memnuniyetsizliğini “Otelin misafirleri için küçük ve ücretsiz bir otopark vardı ama büyük otel için yetersiz kalıyordu.” (Y19), “Otelin yoğun olduğu dönemde otopark ciddi problem oluşturmaktadır.” (Y191), “Hafta sonu boyunca otelde

yapılan toplantılar, seminerler ve düğünlerden dolayı otoparkta yer bulunmuyor.” (Y100) gibi yorumlar yansıtmıştır. Ayrıca otel müşterileri, “Şehrin dışında yer almaktadır.” (Y33), “Konumu iyi değil şehir merkezine uzak.” (Y119), “Otel şehir dışından biraz uzak sürekli araç kullanmak gerekiyor.” (Y140) şeklindeki yorumlar ile otelin şehir merkezine uzak olduğunu vurgulamıştır.

Şekil 5.

Otel Geneli ile İlgili E-Şikâyetler Ana Temasına İlişkin Kod-Teori Modeli



Genel hizmet kalitesi alt temasında, otel işletmelerine yönelik olarak hizmet kalitesinin kötü olduğuna dair eleştiriler yer almıştır. Bu kapsamda otel müşterileri tarafından hizmet kalitesinin düşük olduğuna ilişkin şikâyetler “...markasına pek yakışmayan bir hizmet kalitesi var.” (Y76), “5 yıldızlı otel için hizmet 2 yıldız gibi.” (Y105) “...hizmet kalitesi gerçekten çok kötü.” (Y48), “Hizmet anlamında eksikler var.” (Y75), “Personel henüz isme yakışır hizmet veremiyor.” (Y74), “Ama hizmet sıfır.” (Y50) gibi yorumlar ile yansıtılmıştır.

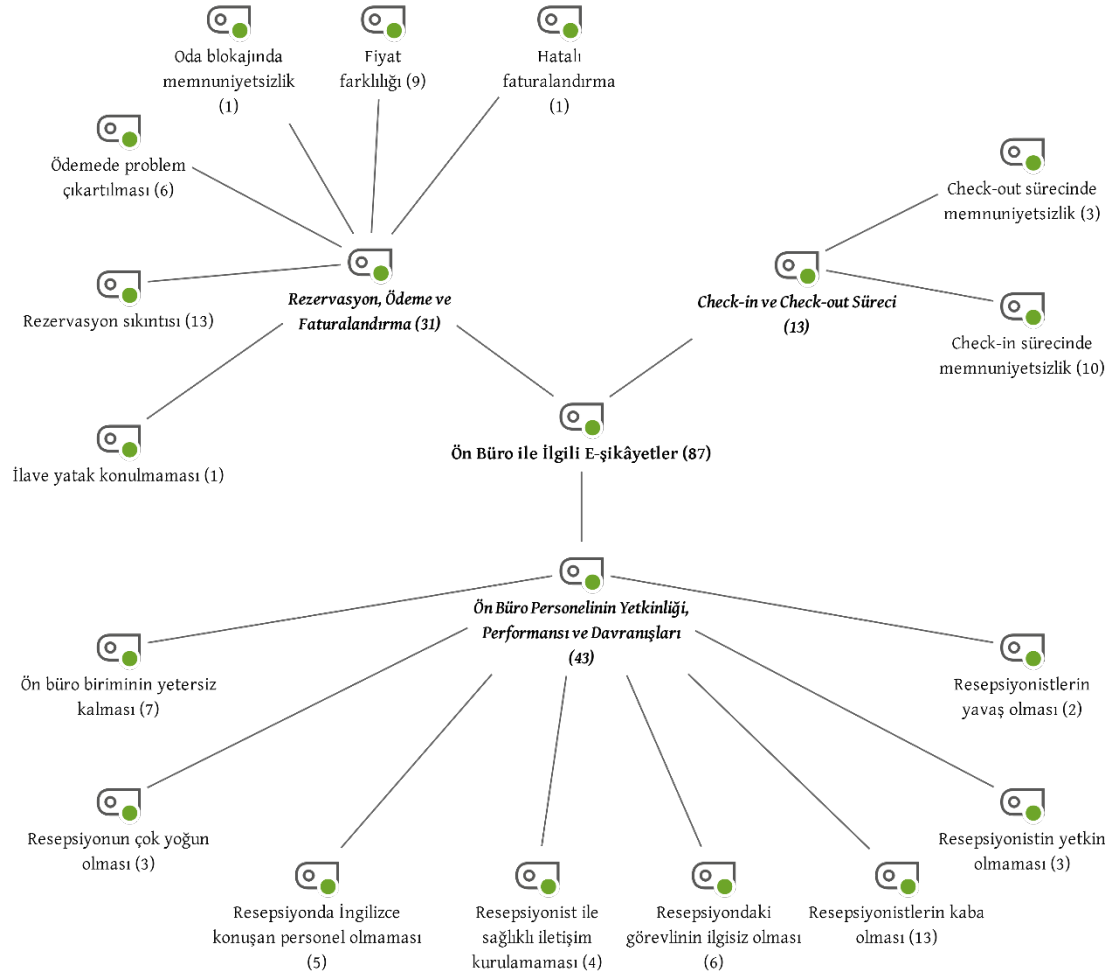
Diğer müşteriler alt temasında ise misafirlerin uygun olmayan davranışları ve yanıtıcı yorumları hakkında şikâyetler dikkat çekmiştir. Bu bağlamda diğer misafirlerin uygunsuz davranışları “Fakat eşinizle inmenizi önemle tavsiye etmem. Herkes size dik dik bakıyor. Çünkü tek bayan sizin eşiniz oluyor.” (Y180), “...turistlerin görgüsüzlüğüne tanık olmanın mecburiyeti ile uykusuz bir gece geçirdim.” (Y199), “...ve diğer kalanlara karşı çok saygısızlar.” (Y58) gibi olumsuz müşteri yorumlarında dile getirilmiştir. Misafir yorumlarının yanıtıcı olarak değerlendirilmesi ise “Okuduğum yorumlar karşısında yaşamış olduğum konaklama macerası inanılmaz derecede şok ediciydi.” (Y267), “Ben yapılan o güzel yorumlar yüzünden orada konakladım ancak anladım ki yorumları yapanların hepsi kendileri.” (Y175), “Yorumlardan yola çıkarak konakladığım bir otel oldu. Kesinlikle beş yıldızlı bir otel olduğu konusunda endişelerim var.” (Y278) biçimindeki ifadeler ile beyan edilmiştir.

4.4. Ön Büro Birimi ile İlgili E-Şikâyetlere İlişkin Bulgular

Ön büro birimi ile ilgili e-şikâyetler ana temasına ilişkin kodlamalar (87); ön büro personelinin yetkinliği, performansı ve davranışları (43), rezervasyon, ödeme ve faturalandırma (31) ve check-in ve check-out süreci (13) olmak üzere üç alt temada toplanmıştır. Bu ana tema altında, otel bünyesindeki ön büro hizmetlerine ve otelin ön büro birimi personeline ilişkin şikâyetler yer almıştır. İlgili ana temaya ilişkin oluşturulan kod-teori modeli aşağıda yer alan Şekil 6 üzerinde sunulmuştur.

Şekil 6.

Ön Büro ile İlgili E-Şikâyetler Ana Temasına İlişkin Kod-Teori Modeli



Ön büro personelinin yetkinliği, performansı ve davranışları alt temasında, şikâyetler ağırlıklı olarak resepsiyonistlerin kaba olması, ön büro biriminin yetersiz kalması ve resepsiyondaki görevlinin ilgisiz olması kodlarıyla ilişkilendirilmiştir. Resepsiyonistin kaba olması, “...resepsiyon görevlisinin aşağılayıcı ve tartışmaya tahrik edici davranışları otelin kurumsal ismine yakışmadığını üzülerek bildirmek durumundayım.” (Y142), “...resepsiyondaki arkadaşta ilettiğimizde oldukça kaba bir şekilde o zaman oradan yapın rezervasyonu dedi.” (Y151), “...resepsiyondaki herkes kabaydı.” (Y124) biçimindeki yorumlarda ifade edilmiştir. İlgisizlik ise “...resepsiyondaki görevli uzun süre benimle ilgilenmedi, bekletti sonra da ‘aaa siz gitmemiş miydiniz’ deyip fiyatı odayı anlattı.” (Y15), “...masanın arkasında üç personel vardı ve tüm olayları umursamazca izliyorlardı.” (Y82), “Misafirler resepsiyona bir sorun bildirdiğinde, hiçbir işlem yapmıyorlar ve hatta bazen mırıldanıyorlar!” (Y103) ifadeleri üzerinden değerlendirilmiştir. Aynı zamanda “9 katlı otel, giriş, çıkış ve telefona cevap verme için 1 kişi var.” (Y16), “Size bir kurabiye verip oda numaranız söyleniyor. Hadi gidin bulun odanızı mecburmuşsunuz gibi.” (Y64). “Hiçbir kalmamda bellboy ile karşılaşmadım.” (Y24) şeklindeki görüşler ile de genel olarak ön büro biriminin yetersiz kaldığı vurgulanmıştır.

Rezervasyon, ödeme ve faturalandırma alt teması kapsamında, rezervasyon sıkıntısı, fiyat farklılığı ve ödemede problem çıkartılması kodlarında şikâyetler yoğunlaşmıştır. Rezervasyon sıkıntısı bağlamında “İnternet üzerinden rezervasyon yapıyorsunuz ama gittiklerinde bulamadık rezervasyonunuzu diyorlar.” (Y84), “Giriş yaptığımda bile sanki rezervasyonum yokmuş gibi davranıldı ve kesinlikle rezervasyonum olmasına rağmen çıkmam söylendi ve sonrasında

genel olarak rahatsız oldum.” (Y160), “İnternette çift kişilik yataklı oda rezerve ettim. Gerçek ise iki tek kişilik ayrı yataklı odaydı.” (Y165) gibi yorumlar yer almıştır. Öte yandan fiyat farklılığı konusunda yaşanan memnuniyetsizlik, “...internet fiyatı ile otelin ifade ettiği fiyat farklıydı.” (Y151), “Telefonda bize ucuz bir fiyat verdiler, ama geldiğimizde sözlerini değiştirip iki katı fiyat istediler.” (Y155), “Girişte verilen fiyatı çıkış günü KDV hariç şekline getirip farklı fiyat uyguluyorlar.” (Y210) biçimindeki yorumlarda dile getirilmiştir. Ödemede problem çıkartılmasına ilişkin misafir değerlendirmelerinden bazıları ise şu şekildedir: “Hotels.com üzerinden otelde öde seçeneği ile rezervasyon yaptığım halde bir gün önceden bana haber bile vermeden hesabımdan para çekmişler!” (Y246), “Otele ilk geldiğim gün, ödemeyi online olarak ödememe rağmen, yanlış olduğunu söylediğim halde ödeme yapmam istendi.” (Y182), “Puanla kaldığın için kahvaltı ücreti almamız sizlerden denilip huzursuz olduk.” (Y269).

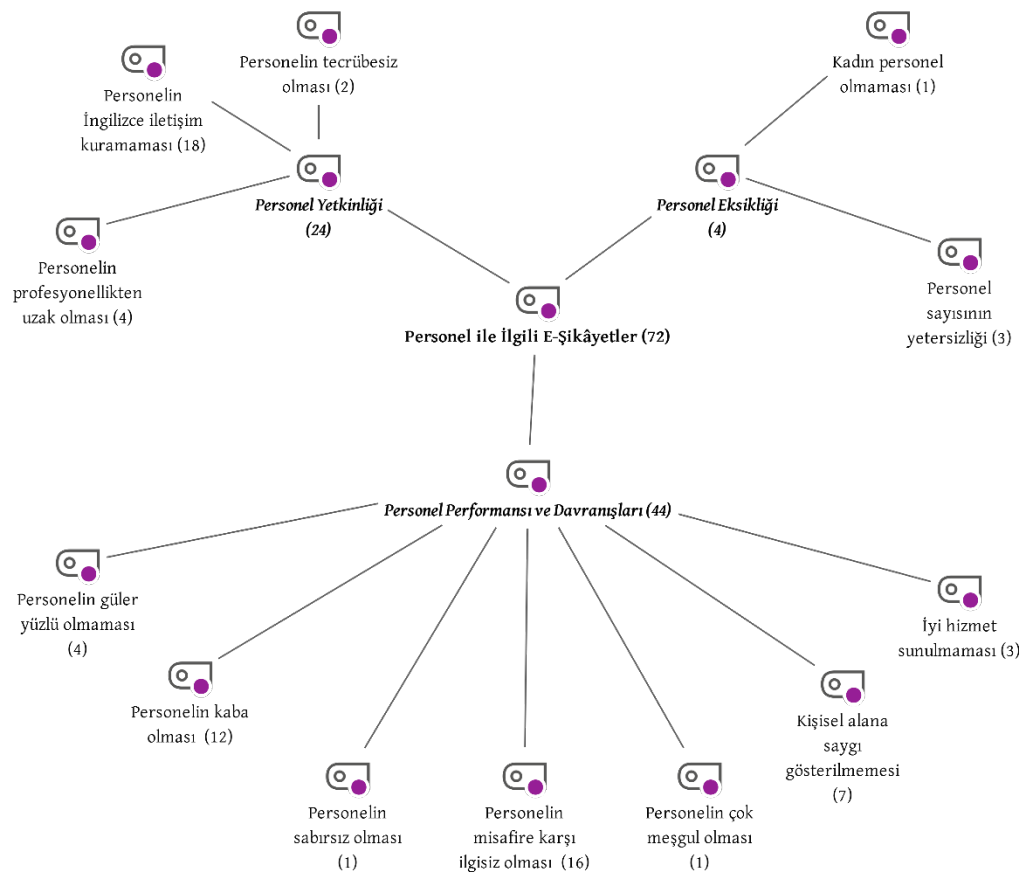
Son olarak otel misafirleri, check-in ve check-out süreçlerinde yaşadıkları memnuniyetsizliği “Saat 4 civarı otele giriş yaptık halen odalarımız hazır değildi. Bekletildik ve hazırlandı.” (Y71), “Giriş işlemleri yavaştı.” (Y219), “5 yıldızlı bir otel olarak adlandırılan otelde check-in sırasında hiçbir şey görmedim, tam bir karmaşaydı, insanlar odalarını almak için resepsiyon masasının üzerinden sürünüyorlardı ve check-in sistemi tamamen çökmüştü.” (Y82), “Rezervasyon yaptığımız oda, örneğin xxx numaralı oda, gittiğimizde kirliydi; özür dileyip başka bir oda teklif ettiler ancak o da toplanmamıştı. Neyse ki sonunda uygun bir oda bulduk.” (Y53), “Ayrıca giriş ve çıkış işlemleri de çok yavaştı.” (Y92), “Tam 1,5 saatim gitti check out’ta.” (Y246) minvalindeki yorumlar aracılığıyla paylaşmışlardır.

4.5. Personel ile İlgili E-Şikâyetlere İlişkin Bulgular

Personel ile ilgili e-şikâyetlere ilişkin kodlamalar (72); personel performansı ve davranışları (44), personel yetkinliği (24) ve personel eksikliği (4) olmak üzere toplam üç alt temada toplanmıştır. Bu ana temadaki kodlamalar, otel personelinin biriminin tam olarak ifade edilmediği ve/veya genel olarak otel personeline yönelik oluşturulmuş şikâyetler temelinde belirlenmiştir. İlgili ana temaya ilişkin oluşturulan kod-teori modeli Şekil 7’de sunulmuştur.

Şekil 7.

Personel ile İlgili E-Şikâyetler Ana Temasına İlişkin Kod-Teori Modeli



Personel performansı ve davranışları alt temasına ilişkin olarak personelin misafire karşı ilgitsiz olması, personelin kaba olması ve kişisel alana saygı gösterilmemesi kodlarının önemli düzeyde şikâyet unsuru oluşturduğu saptanmıştır. Personelin misafire karşı ilgitsiz olduğu, “Personelin pek ilgili olduğu söylenemez.” (Y75), “İlgi ve alaka yok denecek kadar

az.” (Y163), “Personel yetersiz ve ilgisiz otelin kendisini bu konuda geliştirmesi gerekiyor.” (Y42) şeklindeki görüşler ile beyan edilmiştir. Benzer şekilde “Ailece kaldığımız otelde çalışanların saygısızca müdahalelerine maruz kaldık.” (Y230), “...bazen çok kaba olduklarını hissettim.” (Y160), “Çok kaba ve müşterilerini umursamıyorlar.” (Y37) gibi değerlendirmelerle de personelin kaba davranışlarına temas edilmiştir. Öte yandan “Arkadaşlarımdan biri bana gece yarısı saat birde çalışanlardan birinin odasına geldiğini söyledi.” (Y209), “Otelin dış cephesinde sepetli bir vincin kulesinin içinde iki kişi cam yıkayarak uyandırdılar.” (Y238), “Bu arada kapıyı çalmadan kart ile açıp odaya girmeye çalıştı görevlinin biri. Odanın içine ilerleyemeden fark ettim de durdurdum.” (Y200) benzeri ifadeler ile otel personelinin müşterilerin kişisel alanına saygı göstermediği belirtilmiştir.

Personel yetkinliği alt teması bağlamında “...otelin tamamında müdür dışında kimse İngilizce konuşmuyor.” (Y2), “Personel İngilizce konuşmuyor.” (Y33), “Bir otelin 4 yıldız alabilmesi için en azından İngilizce konuşabilen ve anlayabilen personele sahip olması gerekiyor.” (Y34) biçiminde ifade edilen misafir değerlendirmeleri doğrultusunda otel genelinde personelin İngilizce iletişim kuramamasına ilişkin şikâyetlerin yaygın bir şekilde dile getirildiği görülmüştür.

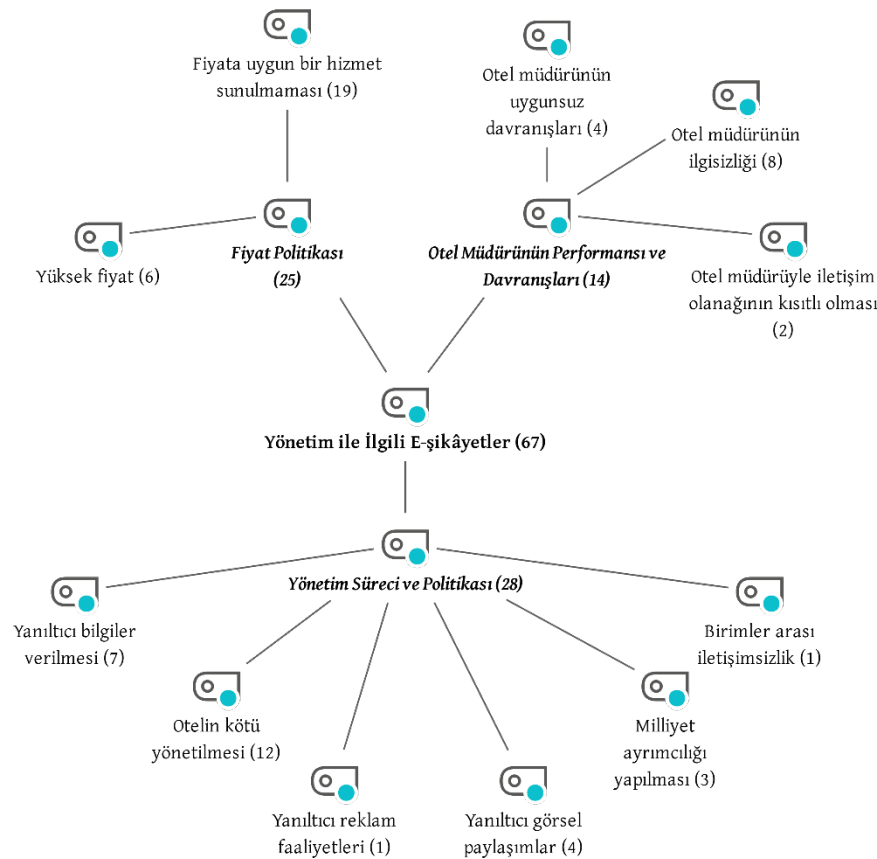
Personel eksikliği alt temasında ise otel genelinde personel sayısının yetersizliği ve kadın personel bulunmaması kodlarına ilişkin şikâyetler değerlendirilmiştir. Söz konusu şikâyetler, “Ama personel için aynı şeyi söyleyemeyeceğim. Resepsiyon dışında otel görevlisi yok gibi.” (Y24), “İlk kez, hiç bayan personel (temizlik dâhil) olmayan bir otel görmüş oldum. Hafiften erkek öğrenci yurdunu andırıyor.” (Y213) biçimindeki misafir yorumlarıyla bildirilmiştir.

4.6. Yönetim ile İlgili E-Şikâyetlere İlişkin Bulgular

Yönetim ile ilgili e-şikâyetlere ilişkin kodlamalar (67); yönetim süreci ve politikası (28), fiyat politikası (25) ve otel müdürünün performansı ve davranışları (14) olmak üzere üç alt temaya ayrılmıştır. Bu ana tema, otel yönetimi ve müdürüne ilişkin yapılan olumsuz değerlendirmeler kapsamında oluşturulmuştur. Söz konusu ana temaya ilişkin oluşturulan kod-teori modeli Şekil 8’de sunulmuştur.

Şekil 8.

Yönetim ile İlgili E-Şikâyetler Ana Temasına İlişkin Kod-Teori Modeli



Yönetim süreci ve politikası alt temasında, en çok otelin kötü yönetilmesi ve yanılıcı bilgiler verilmesi kodları kapsamında e-şikâyet bildirilmiştir. Bu kapsamda misafirler otel işletmesinin kötü yönetildiğini “...otelin varoş zihniyetle yönetiminin mükemmel yansıması.” (Y194), “...bu otel şaşaalı görünüşüne rağmen çok kötü yönetiliyor.” (Y207), “Bir an

önce yönetimin değişmesi gerektiğini belirtmek isterim.” (Y211) biçimindeki yorumlar üzerinden bildirmiştir. Öte yandan “...girişte çay ve pasta ikramı olacağını yazıyordu odalardaki broşürde. Fakat bize sunulmadı.” (Y71), “Otel, web sitesinde belirtilen yerde bulunmamaktadır.” (Y33), “...şehir merkezine servisin olduğu belirtilmiş ama servis yok.” (Y122) biçimindeki yorumlarla da otel yönetimi tarafından müşterilere yanıltıcı bilgiler verildiği vurgulanmıştır.

Fiyat politikası alt temasında, fiyata uygun bir hizmet sunulmaması önemli bir şikâyet unsuru olmuştur. Bu konuya “...sunduğu fiyat/performans göz önüne alındığında otelin genel değerlendirmesi vasat sayılabilir.” (Y54). “...bu parayı şu andaki hizmet hak etmiyor.” (Y110), “Fiyat/performans oranı tatmin edici değil.” (Y112) biçimindeki yorumlarda dikkat çekilmiştir. Benzer şekilde “2 gece için çok pahalı.” (Y105), “...yüksek fiyat nedeniyle sevmiyorum.” (Y85), “...şirketimiz konaklamak için başka otel arayışına geçti fiyatlarda indirim yapılmasını rica ediyorum.” (Y67) gibi görüşlerle de yüksek fiyat hususu değerlendirilmiştir.

Otel müdürünün performansı ve davranışları alt temasında ise otel müdürünün ilgisizliği kodu altında çeşitli şikâyetlerin bulunduğu görülmüştür. Bu şikâyetler, “Otel genel müdürü oralara bakmıyor veya odasından çıkıp bakmıyor.” (Y90), “Otel müdürü de bu feci durumu uygun görüp herhangi bir işlem yapmıyor.” (Y253), “En son otel müdürüne şikâyetle bulduk ancak sadece özür diledi ve adı geçen resepsiyonistten herhangi bir açıklama yapmasını bile istemedi.” (Y103) biçimindeki görüşler ile dile getirilmiştir. Aynı zamanda “...daha sonra otel müdürü olduğunu öğrendiğim bir adamın otel misafirleriyle tartıştığıydı.” (Y82), “...müdürün tepkisi, onlarca yıldır bir otel personelinin verdiği en kötü tepkilerden biriydi. Rezervasyonu iptal edip yeniden yapma seçeneği sunmaya başladığımızda sesini yükseltmeye başladı.” (Y127), “Misafirlere karşı rezil otel müdürü!” (Y87) biçimindeki yorumlarla da otel müdürünün uygunsuz davranışları eleştirilmiştir.

Sonuç

Bu çalışmanın akademik ilginin kısmen e-şikâyetler özelinde sınırlı olduğu kendine özgü sosyokültürel ve coğrafi özelliklere sahip Van Gölü Havzası destinasyonuna odaklanarak Van Gölü Havzası'ndaki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin kapsamlı bir analizini sunması ve memnuniyetsizlik kaynaklarını değerlendirmesi açısından turizm alan yazınına önemli katkılar sunduğu düşünülmektedir.

Öncelikle söz konusu olumsuz yorumların 2017-2019 yıllarında fazla olduğu, 2020 itibarıyla azalış gösterdiği ve son üç yıldır da tekrar ivme kazandığı görülmüştür. Bu durum, bölgeye yönelik turistik hareketler ve özellikle pandemi dönemiyle ilişkilendirilebilir. Bununla birlikte şikâyetlerin yalnızca Türkçe olarak paylaşılmadığı; yaklaşık beşte ikisinin farklı dillerde bildirildiği dikkate alındığında, bölgenin turizm açısından önemli bir destinasyon olarak kabul gördüğü söylenebilir. Bu kapsamda burada hizmet sunan otel işletmelerinde konaklayan müşterilerin olumsuz olarak nasıl bir deneyim yaşadıkları ve hangi konularda şikâyetle buldukları tespit edilerek e-şikâyet konularının tasnifinin yapılması önemlidir. Bu şikâyetler üzerinden tespit edilen memnuniyetsizlik nedenlerinin incelenmesiyle, otel işletmelerinin kendilerini geliştirmelerine ve dolayısıyla turist memnuniyetinin artırılmasına katkı sağlanacağı düşünülmektedir. Ayrıca internet üzerinden erişime açık olan bu yorumların potansiyel otel müşterilerinin satın alma kararlarına olası etkileri de dikkate alınarak otel işletmelerinin e-şikâyet yönetimine önem vermesi gerektiği unutulmamalıdır.

Araştırma sonucunda Van Gölü Havzası'ndaki otel işletmelerine yönelik e-şikâyetler; oda, yiyecek ve içecek hizmetleri, otel geneli, ön büro, personel ve yönetim ile ilgili e-şikâyetler olmak üzere altı ana tema altında toplanmıştır. Bu kapsamda incelenen e-şikâyetler ağırlıklı olarak odalar ile ilgilidir. Otel işletmeleri üzerine yapılan diğer çalışmalarda (Ak ve Kızırmak, 2019; Akın, 2024, Arkadaş ve Ayyıldız, 2020; Sangpikul, 2021; Sparks ve Browning, 2010; Uçar ve Kirhasanoğlu, 2021) da odalar ile alakalı şikâyetlerin daha fazla olması bu sonucu desteklemektedir. Bununla birlikte yiyecek ve içecek hizmetlerine ve otel geneline ilişkin e-şikâyetler de alan yazındaki bazı çalışmalarda (Keskin, Bilgiç ve Yazıcı Ayyıldız, 2022; Uçar ve Kirhasanoğlu, 2021) olduğu gibi ön büro, personel ve yönetim ile ilgili e-şikâyetlere kıyasla nispeten fazladır. Bu bağlamda çalışmada ortaya çıkan e-şikâyet temaları genel olarak alan yazındaki güncel çalışmalarla (Akgöz ve Temizel, 2024; Akın, 2024; Arpacı, 2024; Güllü ve Akçay, 2021; Mutlubuş, 2023; Şengül, 2024; Uçan ve Kodaş, 2024; Uçar ve Kirhasanoğlu, 2021; Yazıcı Ayyıldız ve Baykal, 2020) birçok yönden benzerlik göstermektedir.

Bu çalışmada odalar ile ilgili e-şikâyetler incelendiğinde oda temizliği ve kat hizmetlerinin yetersizliğine işaret eden yorumların bir hayli fazla olduğu görülmüştür. Öte yandan otel odalarında oda ve banyo ekipmanlarının eksik veya kalitesiz olduğu da müşteriler tarafından sıklıkla gündeme getirilmiştir. Ayrıca odalarda gerek otel içindeki gerek otel dışındaki çeşitli etmenlerden kaynaklı gürültüye maruz kalındığı vurgulanmıştır. Bununla birlikte otel işletmelerince

müşterilerine sigara içilmeyen odalar sunulmadığı ya da sigara içilmeyen odalarda bile belirgin bir sigara kokusunun konukları rahatsız ettiği tespit edilmiştir. Otel odalarında teknik ve teknolojik problemlerin de yaşandığı görülmekte olup bu alt temada klima ve internet ile ilgili problemlerin öne çıktığı saptanmıştır. Bu kapsamda çalışma alan yazındaki benzer konuya odaklanan bazı çalışmalarla (Akın, 2024; Keskin, Bilgiç ve Yazıcı Ayyıldız, 2022; Uçar ve Kırhasanoğlu, 2021) genel anlamda örtüşmektedir.

Otel işletmelerinde yiyecek ve içecek hizmetleri ile ilgili e-şikâyetler genellikle kahvaltının ve yemeklerin kötü olduğuyla alakalıdır. Bu sonuç, alan yazındaki bazı çalışmaların (Işkın ve Baştürk, 2020; Yeşilyurt, Çalışkan ve Okat, 2020) bulgularıyla benzer niteliktedir. Bu bağlamda Van Gölü Havzası'ndaki şehirlerde yöresel unsurların ön planda olmasından kaynaklı müşteri beklentilerinin yüksek olduğu dikkate alınarak işletmeler tarafından bu konuda belli bir standarda ulaşılması yönünde daha çok çaba sarf edilmelidir. Öte yandan otel bünyesindeki restoranlarda kaba ve ilgisiz personelin sayıca fazla olduğu, hizmetin yavaş sunulduğu ve temizlik konusunda yeterliliğin bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu yönüyle araştırma, otel işletmelerinde verilen yiyecek ve içecek hizmetleri kapsamında hizmet sunumunun yavaş ve kalitesiz olduğunu; birim personelinin uygun olmayan davranışlarda bulunduğunu ve temizlik konusunda problemlerin olduğunu belirten müşteri e-şikâyetlerinin olduğunu ortaya koyan Güllü ve Akçay'ın (2021) çalışmasıyla benzerlik göstermektedir.

Otel geneli ile ilgili e-şikâyetlerde ise genel hizmet kalitesine yönelik şikâyetlerin dikkat çektiği görülmektedir. Alrawadieh ve Demirkol (2015) da bu çalışmaya benzer şekilde otel işletmelerinde genel hizmet kalitesinin düşük olduğuyla alakalı çok fazla şikâyette bulunulduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmada yine otel genelinde temizliğin iyi olmadığı, asansör olanaklarının ve katlarda ışıklandırmanın yetersizliği gibi bazı fiziksel koşullar hakkında eleştiriler olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca otopark olanağının yetersizliği ve otelin konum olarak şehir merkezinin uzağında olması da konuklar tarafından eleştirilmiştir. Saptanan bu şikâyet konuları da ilgili bazı çalışmalar (Yazıcı Ayyıldız ve Baykal, 2020; Yeşilyurt, Çalışkan ve Okat, 2020) ile paralellik göstermektedir. Diğer yandan otelde sunulan destek hizmetlere yönelik bildirilen şikâyetler daha çok havuz olanaklarıyla ilgilidir. Bu bakımdan çalışma Çimenci ve Yazıcı Ayyıldız (2021) ve Uçar ve Kırhasanoğlu (2021) tarafından yürütülen çalışmaları destekler niteliktedir. Ek olarak Mutlubaş'ın (2023) çalışmasına benzer olarak bu çalışmada da diğer müşterilerin uygunsuz davranışları otel genelinde karşılaşılan problemler arasında kendine yer bulmuştur.

Otel işletmelerinde ön büro birimi ile ilgili e-şikâyetler kapsamında öncelikle birim personelinin müşterilere karşı kaba olduğu dile getirilmiştir. Öte yandan ele alınan şikâyetlerde rezervasyon ve ödeme konularında yaşanan sıkıntılar ve fiyat farklılıkları öne çıkmıştır. Araştırma bu bulgular bağlamında bazı çalışmaları (Çimenci ve Yazıcı Ayyıldız, 2021; Şengül, 2024; Akın, 2024) destekler niteliktedir. Yine bazı çalışmalarda (Ak ve Kızıllırmak, 2019; Akgöz ve Temizel, 2024; Akın, 2024; Mutlubaş, 2023; Sangpikul, 2021; Şengül, 2024) olduğu gibi bu çalışmada da otel müşterilerinin check-in ve check-out sürecinde yaşadıkları memnuniyetsizlik e-şikâyetlerde ağırlıklı olarak gündeme getirilmiştir.

Otel personeli ile ilgili e-şikâyetlerde, Ak ve Kızıllırmak'ın (2019) ve Şengül'ün (2024) çalışmalarına benzer olarak personelin kaba ve ilgisiz olduğuna yoğun biçimde değinilmiştir. Bu durum aslında ön büro personeli ile yiyecek ve içecek personeline ilişkin yapılan olumsuz değerlendirmelerle paralellik göstermektedir. Yetkinlik kapsamında ise Akgöz ve Temizel (2024) ve Çimenci ve Yazıcı Ayyıldız (2021) tarafından yürütülen çalışmalarda olduğu gibi otel personelinin yabancı dilde iletişim kuramaması çok fazla eleştirilmiştir.

Otel işletmelerinde yönetim ile ilgili e-şikâyetlerin ağırlıklı olarak fiyata uygun bir hizmet sunulmaması üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Zengin ve Haliloğlu (2020) da otel işletmelerinde yönetim kategorisi altında fiyat uygulamalarının çok fazla şikâyet edildiğini ortaya koymuştur. Bununla birlikte e-şikâyetlerde otelin kötü bir politikayla yönetildiği üzerine tespitler yapılmış ve otel müdürünün performans ve davranış açısından yetersiz olduğu öne sürülmüştür. Benzer biçimde Mutlubaş (2023) ile Uçar ve Kodaş (2024) da otel işletmelerinde yöneticilerin davranışlarının eleştirildiğini belirtmiştir.

Bu araştırma sonucunda Van Gölü Havzası'ndaki otel işletmelerine yönelik bazı öneriler geliştirilebilir. Bu kapsamda otel odalarındaki klimaların düzenli olarak kontrol edilmesi ve mevsimsel açıdan uygun sıcaklıkta aktif olarak çalıştırılması sağlanmalıdır. Aynı zamanda her katta ve odada yüksek hıza ve geniş kapsama alanına sahip internet erişiminin sunulmasına özen gösterilmelidir. Diğer yandan otel genelinde ve otel odalarında bakım çalışmalarının aksatılmaması ve gerekli durumlarda ekipmanların yenilenmesi sürecine girilerek yeniden dekorasyon işlemlerine

başlanması yönünde çalışmalar yapılmalıdır. Öte yandan otel genelinde personel şikâyetleri dikkate alındığında otel birimlerinin daha profesyonel ve özverili personelden oluşmasına önem verilmelidir. Bu doğrultuda otel yönetiminin müşteri memnuniyetine önem vererek etkin bir şikâyet ve e-şikâyet yönetimi politikası oluşturması önemli bir adım olacaktır. TripAdvisor üzerinden müşteri şikâyetlerine müdür ya da yetkililer tarafından hızlı ve etkili yanıtlar verilmesi yoluyla şikâyetlerin çözüme kavuşturulması mümkün kılınabilecektir. Bu durumda örneğin personel ile ilgili olan şikâyetlerde personelin uyarılması ve eğitilmesi sağlanarak personel kaynaklı hataların önüne geçilebilecektir. Ayrıca bölgede müşteri beklentilerinin yüksek olmasından dolayı yiyecek ve içecek hizmetlerinde ve bilhassa yöresel ürünlerin sunumunda daha dikkatli ve hassas davranılmalıdır. Otel işletmelerinde verilen destek hizmetler kapsamında ise havuz, spa, masaj ve spor salonu gibi birimlerde hizmetler iyileştirilerek tüm birimler arasında koordinasyon sağlanmalıdır.

Bu araştırmada sahip olunan birtakım araştırma kısıtlılıklarından hareketle araştırmacılara çeşitli öneriler geliştirilebilir. Öncelikle bu araştırma yalnızca Van Gölü Havzası'nda faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı turizm işletme belgeli otel işletmelerinde yürütülmüştür. Bu doğrultuda gerek Van Gölü Havzası genelinde gerek il bazında bir, iki, üç yıldızlı otel işletmeleri ve apart otel işletmeleri gibi farklı türdeki konaklama işletmelerine yönelik e-şikâyetler üzerine çalışmalar yapılabilir. Ayrıca bu araştırmada yalnızca e-şikâyetler incelenmiş, e-şikâyetlere verilen yanıtlar değerlendirilmemiştir. Gelecekte bu yönde yapılacak araştırmalarla e-şikâyet yönetimi üzerine yoğunlaşılabilir. Son olarak bu araştırma sadece nitel bir yöntem üzerinden yürütülmüştür. Bu bağlamda gelecek araştırmalarda nicel yöntemler kapsamında müşteriler tarafından verilen puanlar üzerinden birtakım analizler yapılarak şehirler ya da otel işletmeleri müşteri memnuniyeti açısından kıyaslanabilir.

Kaynakça | References

- Ak, S. ve Kızılırmak, İ. (2019). Otel işletmelerinde e-şikâyetler ve e-şikâyet yönetimi üzerine bir araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 820-832. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.213>
- Akgöz, E. ve Temizel, G. (2024). An analysis of customer e-complaints about hotel enterprises. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 16(4), 2077-2091. <https://doi.org/10.20491/isarder.2024.1903>
- Akın, M. H. (2024). Examination of tourist complaints toward accommodation businesses: The case of Kayseri. *İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(4), 607-626. https://doi.org/10.17932/IAU.IAUSB.2021.021/iausbd_v16i4006
- Akmaz, A. (2024). Helal konseptli otel işletmelerini tercih eden müşterilerin şikâyet ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi: Halalbooking.com müşteri yorumları (2019-2023). *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (35), 411-434. <https://doi.org/10.54600/igdirsosbilder.1388273>
- Alrawadieh, Z. & Law, R. (2019). Determinants of hotel guests' satisfaction from the perspective of online hotel reviewers. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 13(1), 84-97. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-08-2018-0104>
- Alrawadieh, Z. ve Demirkol, Ş. (2015). Konaklama işletmelerinde e-şikâyet yönetimi: İstanbul'daki beş yıldızlı oteller üzerinde bir çalışma. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 132-151.
- Altun, Ö. ve Girgen, M.Ü. (2022). Turizm iletişiminde online öneri ve şikâyet sitelerinin önemi. Y. Bayraktar (Ed). *Turizm İletişiminde Yeni Yaklaşımlar* (ss. 117-138) içinde. Efe Akademi Yayınları.
- Arkadaş, A. R. ve Ayyıldız, T. (2020). Uludağ'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin çevrimiçi tüketici yorumlarının incelenmesi: "TripAdvisor.com" üzerinden içerik analizi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 16(30), 2633-2658. <https://doi.org/10.26466/opus.780219>
- Arpacı, S. (2024). Şehir otellerine yönelik e-şikâyetlerin içerik analizi ile incelenmesi. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 12(3), 1841-1853. <https://doi.org/10.21325/jotags.2024.1464>
- 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, 248-274. <https://doi.org/10.1080/15256480.2014.925722>
- 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.
- Behremen, C., Erbaş, A., Yılmaz, H. ve Temizkan, R. (2022). TRB2 Kalkınma Bölgesi'ni ziyaret eden turistlerin gastronomi deneyimlerinin değerlendirilmesi (assessing of the gastronomy experiences of tourists visiting TRB2 development region). *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 10(4), 3891-3913. <https://doi.org/10.21325/jotags.2022.1173>
- Chittiprolu, V., Samala, N., & Bellamkonda, R. S. (2021). Heritage hotels and customer experience: a text mining analysis of online reviews, *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 15(2), 131-156. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-02-2020-0050>
- Çimenci, M. ve Yazıcı Ayyıldız, A. (2021). Pamukkale'de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı termal otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin incelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 1945-1960. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.828>
- DAKA (2022). *Van Gölü Destinasyonu Turizm Eylem Planı 2023-2030*. Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı Yayını. <https://www.kalkinmakutuphanesi.gov.tr/assets/upload/dosyalar/vangolu-destinasyonu-turizm-ep.pdf>
- Doğan, O., Karasakal, S. ve Demirel, A. (2019). Konaklama işletmelerine yönelik yapılan çevrimiçi şikâyetlerin sosyal ağ analiziyle incelenmesi: Eskişehir örneği. 20. Ulusal Turizm Kongresi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, Türkiye.
- Doğan, S. (2017). Otellere yönelik yapılan puanlama ve çevrimiçi yorumların değerlendirilmesine ilişkin Aksaray ilinde bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(3), 27-36.

- Doğan, S. ve Yıldız, Z. (2007). Bölgesel kalkınma, turizmin ilişkisi ve göller bölgesi kalkınmasında alternatif turizm potansiyelinin kullanılabilirliğine yönelik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6, 147-182.
- Doğru, H., Kaygalak, S., Çavdırılı, C. M. ve Bahçeci, V. (2014). Engelli bireylerin turizm hizmetlerine yönelik e-şikâyetleri. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 33-47.
- Einwiller, S. A. & Steilen, S. (2015). Handling complaints on social network sites-an analysis of complaints and complaint responses on Facebook and Twitter pages of large us companies. *Public Relations Review*, 41(2), 195-204. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.11.012>
- Elp, M., Atıcı, A. A., Şen, F. ve Duyar, H. A. (2016). Van Gölü Havzası balıkları ve yayılım bölgeleri. *YYÜ Tar Bil Dergisi*, 26(4), 563-568. <https://doi.org/10.29133/yyutbd.282808>
- Eren, M. (2010). *Van Gölü Havzası ölüm gelenekleri ve Türk kültür ekolojisi içerisindeki yeri*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi.
- 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. <https://doi.org/10.17130/ijmeb.2018137585>
- Gökdeniz, İ., Bozacı, İ. ve Karakaya, E. (2011). Şikâyet yönetim süreci sonrası memnuniyeti etkileyen faktörler üzerine uygulamalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26, 173-185.
- Güllü, K. ve Akçay, S. (2021). COVID-19 pandemisi sürecinde konaklama sektöründe e-şikâyetlerin analizi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 9(4), 1640-1655. <https://doi.org/10.15295/bmij.v9i4.1960>
- Harrison-Walker, L. J. (2001). E-complaining: A content analysis of an Internet complaint forum. *Journal of Services Marketing*, 15(5), 397-412. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005657>
- Heung, V. C. & Lam, T. (2003). Customer complaint behaviour towards hotel restaurant services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(5), 283- 289. <https://doi.org/10.1108/09596110310482209>
- İşkın, M. ve Baştürk, Y. A. (2020). Sivas'ta Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinin Tripadvisor Yorumlarına Yönelik Nitel Bir Analiz. *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (5), 63-76.
- Keleş Eriçok, A. (2019). Van Gölü Havzası'nda kültür rotası önerisi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 45, 173-199.
- Keskin, G., Bilgiç, M. Y. ve Yazıcı Ayyıldız, A. (2022). Covid-19 Sürecinde Otel İşletmelerine Yönelik E-Şikâyetlerin İncelenmesi-Investigating e-Complaints against Hotel Establishments in the COVID-19 Pandemic Period. *Pazarlama İçgörüsü Üzerine Çalışmalar*, 6(1), 1-11.
- Kılıç, B. ve Ok, S. (2012). Otel işletmelerinde müşteri şikâyetleri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 7(25), 4189-4202.
- Kızıldemir, Ö., İbiş, S. ve 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>
- Kozak, N., Kozak, M. ve Kozak, M. (2010). *Genel turizm ilkeler kavramlar* (9. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Landis, J. R. & Koch, G. G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, (33), 159-174. <https://doi.org/10.2307/2529310>
- Lee, C. C. & Hu, C. (2004). Analyzing hotel customers' e-complaints from an internet complaint forum. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17 (2-3), 167-181. https://doi.org/10.1300/J073v17n02_13
- 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. <https://doi.org/10.1177/1938965512464513>

- McHugh, M. L. (2012). Interrater reliability: the kappa statistic. *Biochemia Medica*, 22(3), 276-282. <https://doi.org/10.11613/BM.2012.031>
- Memarzadeh, F. & Chang, H. J. (2015) Online consumer complaints about southeast Asian Luxury Hotels. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 24(1), 76-98. <https://doi.org/10.1080/19368623.2014.893222>
- Mutlubaş, I. (2023). Evaluation of online customer complaints for hotel businesses in terms of expectation management and behavioral intention. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 11(2), 1416-1432. <https://doi.org/10.21325/jotags.2023.1250>
- Namkung, Y., Jang, S. S., & Choi, S. K. (2011). Customer complaints in restaurants: Do they differ by service stages and loyalty levels?. *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 495-502. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.07.005>
- Sangpikul, A. (2021). Understanding resort service quality through customer complaints, *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 33(1), 143-156. <https://doi.org/10.1080/13032917.2021.1925937>
- Sarı, F. Ö., Alikılıç, Ö., & Onat, F. (2013). *E-Complaining: analysis of lodging customers' e-complaints from a Turkish internet website*. Proceedings of the 2013 International Conference on Information. Business and Education Technology (ICIBET 2013), 561-565.
- 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. <https://doi.org/10.1080/19368623.2010.508010>
- Sujithamrak, S. & Lam, T. (2007). Relationship between customer complaint behavior and demographic characteristics: a study of hotel restaurants' patrons. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(3), 289-307. <https://doi.org/10.1080/10941660500309697>
- Şahin, S., Girgin, G. K., Kazoğlu, İ. H. ve Coşkun, G. N. (2018). Turistlerin e-şikâyet davranışları üzerine bir araştırma: Alaçatı örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(1), 68-82. <https://doi.org/10.21325/jotags.2018.175>
- Şengül, A. (2024). Kastamonu'daki konaklama işletmelerine yönelik çevrim içi şikâyetlerin incelenmesi: Tripadvisor örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(1), 329-342. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.1092357>
- Şeyhanlıoğlu, H. Ö. (2021). Butik otellerin yiyecek ve içecek departmanlarına yönelik e-şikâyetlerin analizi: Akyaka yavaş şehir (cittaslow) örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 558-570. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.680>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2025a, 23 Temmuz). Bakanlık Belgeli Tesis İstatistikleri. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201136/bakanlik-belgeli-tesis-istatistikleri.html>.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2025b, 31 Mart). Turizm Tesisleri. <https://www.ktb.gov.tr/genel/searchhotelgenel.aspx>.
- T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı (2025, 10 Nisan). <https://www.tarimorman.gov.tr/SYGM/Belgeler/havza%20tan%C4%B1t%C4%B1m.pdf>
- Temizkan, R. ve Ar, H. (2017). Turist rehberlerine yönelik e-şikâyetlerin analizi. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 64, 273-285.
- Uçan, B. A. ve Kodaş, B. (2024). Konaklama işletmesi misafirlerinin e-şikâyet davranışları üzerine bir araştırma: Mardin örneği. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 6(2), 99-115. <https://doi.org/10.51525/johti.1497616>
- Uçar, Ö. ve Kırhasanoğlu, M. (2021). Doğu Karadeniz'deki 5 yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi müşteri şikâyetlerinin incelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 2149-2165. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.839>
- 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>
- Ünüvar, Ş. (2014). Turizm sektöründe bilgi iletişim teknolojileri kullanımı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 10(1-2), 597-618.
- Üzmez, S. S. ve Büyükebeşe, T. (2021). Dijitalleşme sürecinde bilgi yönetiminin işletmelerin teknoloji uyumuna etkileri. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 16(2), 117-127. <https://doi.org/10.54860/beyder.1028117>

Van Gölü Havzası Turizm Derneđi (2025, 10 Nisan) <https://www.vahatuder.org.tr/>

Wirtz, J. & Mattila, A. S. (2004). Consumer responses to compensation, speed of recovery and apology after a service failure. *International Journal of Service Industry Management*, 15(2), 150-166. <https://doi.org/10.1108/09564230410532484>

Yazıcı Ayyıldız, A. ve Baykal, M. (2020). Otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin içerik analizi ile incelenmesi: Kuşadası 5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. *OPUS International Journal of Society Researches*, 16(30), 2659-2683. <https://doi.org/10.26466/opus.785657>

Yeşilyurt, H., Çalışkan, C. ve Okat, Ç. (2020). Potansiyel Turizm Destinasyonlarında Bulunan Otellerle İlgili E-Şikâyetlerin Coğrafi Bakışla Değerlendirilmesi: Adıyaman Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 2003-2017. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.463>

Zengin, B. ve Haliloğlu, S. (2020). Konaklama işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin incelenmesi: Sakarya örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 68-84.

Zheng, T., Youn, H., & Kincaid, C. S. (2009). An analysis of customers' ecomplaints for Luxury Resort Properties. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(7), 718-729. <https://doi.org/10.1080/19368620903170240>