

Altyapı, Üstyapı ve Çevre Sorunlarının Turist Şikâyetleri Kapsamında Değerlendirilmesi ve Yerel Yönetimlerin Çözüm Potansiyeli: Antalya Örneği¹

A Study on Infrastructural, Structural and Environmental Issues Based on Tourist Complaints & Potential Solutions for Local Governments: Antalya Sample

Oğuz Türkay², Ömer Saraç³

Öz

Turizmin sürdürülebilirliğinin sağlanmasında altyapı, üstyapı ve çevre sorunları büyük bir engel teşkil etmektedir. Özellikle kitle turizmi destinasyonlarında ve yüksek sezonda ortaya çıkan çevresel baskı karşısında yerel yönetimler yetersiz kalmaktadır. Sorunların çözülmesinde ise turist şikâyetleri stratejik bir öneme sahiptir. Bu bağlamda araştırmada turist şikâyetleri kapsamında altyapı, üstyapı ve çevre sorunlarının tespiti amaçlanmış, tespit edilen belirli sorunlar hakkında ilgili yerel yönetimlerin görüşleri alınarak yerel yönetimlerin daha derinde konuya nasıl yaklaştıkları ve onların hareket alanını daraltan sorunlar anlaşılmasına çalışılmıştır. Turistlerin Antalya'daki turizm beldelerinde altyapı, üstyapı ve çevre kirliliğinin neden olduğu görüntü, gürültü, su, hava, toprak kirliliği ve yanlış saha kullanımlarına neden olan çevresel sorunlar hakkındaki şikâyetleri elektronik ortamda yayın yapan "şikayetvar.com" adlı internet sitesinden elde edilmiştir. Şikâyetlerin ele alınışı ve çözüm potansiyeli ise belediye yetkilileri ile telefon görüşmeleri yapılarak anlaşılmasına çalışılmıştır. Yapılan karşılaştırmalı çalışma, çevresel sorunların çözümünde yerel yönetimlerin dışında bir kuruluşun gerekliliğini, çevresel planlamanın önemini, taşıma kapasitesinin üzerinde turist alınmaması ve bölgeye çevresel değerlendirme analizlerinin yapılmasının gerekliliğini ortaya koymuştur. Bulgular çerçevesinde öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Destinasyon Yönetimi, Sürdürülebilirlik, Şikâyet, e- Şikâyet, Antalya.

Abstract

Infrastructural, structural and environmental issues pose great challenges for sustainable tourism. Local governments prove inadequate to reduce the environmental pressure building up in mass tourism destinations, especially in the high season. Tourist complaints play a strategic role in solving such issues. In this context, this study aimed to identify infrastructural, structural and environmental issues based on tourist complaints and to bring insight on how local governments approach these issues and why there have no elbow room for improvement at times. Tourist complaints about visual, noise, water, air, and soil pollution arising from infrastructural, structural and environmental issues and other complaints about poor use of land were collected from *sikayetvar.com* website, an online complaint platform. Complaint handling process and potential solutions were explored using phone interviews with local authorities. Comparative analysis showed that a new government department needs to be established for the solution of environmental issues, and highlighted the importance of environmental planning, respect to capacity limits and regular environmental assessments in the region. Recommendations were made based on findings.

Keywords: Destination Management, Sustainability, Complaint, e-Complaint, Antalya.

Araştırma Makalesi [Research Paper]

JEL: Q01, Z31, Z32

Submitted: 21 / 08 / 2019

Accepted: 15 / 10 / 2019

¹ Bu çalışma II. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Kongresi'nde sunulan ve bildiriler kitabında basılan "Turist Görüşleri Kapsamında Altyapı, Üstyapı ve Çevre Sorunları ve Yerel Yönetimlerin Çözüm Potansiyeli: Antalya Örneği" başlıklı bildirinin geliştirilmiş halidir.

² Prof. Dr., Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, turkay@sakarya.edu.tr, Orcid: 0000-0002-0752-6799

³ Doktora Öğrencisi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, o.sarach@hotmail.com, Orcid: 0000-0002-4338-7394

Giriş

Turizm, 1970'li yıllardan itibaren önemli bir değer kazanmış ve batılı devletler tarafından ekonomik büyümenin ve gelişmenin önemli bir kaynağı olarak görülmüştür (Diamond, 1977: 539). Özellikle 1990'lı yıllarda hem uluslararası turist sayısı hem de gelişmiş ve nitelikli hizmet sunan turizm destinasyonları bakımından dünya genelinde büyük bir ivmeye sahip olmuştur (Doğan ve Markoç, 2015: 28).

Turizmin, Türkiye'deki yapısal değişimi ve gelişimi ise 1980'li yıllara dayanmaktadır. 1982 yılında kabul edilen 2634 sayılı "Turizm Teşvik Kanunu" ile kitle turizminin gerçekleştirilmesinde ihtiyaç duyulan altyapı ve üstyapının oluşturulması günümüzde bu sektörün çalışma biçiminin ve koşullarının uluslararası standartlara ulaşmasını sağlamıştır (Yarcan, 1994; Gökdeniz vd., 2009:217). Yaşanan bu gelişmelere rağmen turizm destinasyonlarındaki altyapı ve üstyapı yüksek sezonlarda gerçekleşen kitle turizm ihtiyacını karşılayamamakta, yerel yönetimler tarafından yürütülen çalışmalar çevre kirliliği sorununun çözülmesinde yetersiz kalmaktadır.

Turizm destinasyonlarına bu sezonlarda gelen turist sayısının her geçen gün artması bu destinasyonların altyapı ve üstyapısının yetersiz kalmasına neden olmaktadır. Bu durum kent içinde yoğunluk ve trafikle birlikte görüntü, gürültü ve hava kirliliğine neden olmakta, doğanın ekolojik yapısını bozmaktadır. Altyapı da dahil olmak üzere turizmi doğrudan etkileyen karar ve uygulama sürecinde önemli rol üstlenen yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin her geçen gün artan bu talebe karşılık verememesi ise yerel halk ile birlikte turistlerin de yaşam kalitesini olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Doğan ve Markoç, 2015: 28).

Benzer sorunlar, turistlerin memnuniyetini olumsuz bir şekilde etkilemekte ve onları şikâyet etmeye sevk etmektedir (Garding ve Bruns, 2015). Buna karşın şikâyetler bir destinasyonun sorunlarının çözülmesinde önemli bir role sahiptir (Hirschman, 1970). Çünkü şikâyetine cevap alan ve sorunu çözülen turist, tanıdıklarına sorunlarını değil memnuniyetini anlatmaktadır. Ayrıca şikâyet, bir destinasyonun ürün kalitesinin artırılmasında, başarısızlık oranlarının düşmesinde ve müşteri kayıplarının engellenmesinde önemli bir geri besleme metodudur (Susskind, 2002; Barış, 2006; Yılmaz vd., 2016).

Şikâyetleri dikkate alan ve gerekli çalışmaları yapan destinasyonlar daha iyi bir imaja sahip olmakta, bu durum potansiyel turistlerin tercihlerine yansımaktadır. Çünkü destinasyonların tercih edilebilmelerinde markalaşmanın önemli rolü olmaktadır. Destinasyonların markalaşmasında ise altyapı ve üstyapı gibi birçok somut ve soyut ürün için imaj oluşturulması gerekmektedir (Özdemir ve Karaca, 2009: 118; Avcılar ve Kara, 2015: 77-78; Saraç vd., 2019: 37). Bu imajın oluşturulmasında da şikâyetler stratejik bir öneme sahiptir.

Şikâyetlerin sağlamış olduğu katma değer göz önünde bulundurulduğunda destinasyonların varlıklarını sürdürebilmesinde ne kadar önemli olduğu görülmektedir. Ancak bazı durumlarda turistler şikâyet etmekten kaçınmaktadır. Bunun nedenlerinden bazıları; şikâyet etmenin maliyetli olması, şikâyet edenin rahat olamaması, şikâyet etmeye karşı sergilenen tavır ve kültürel farklılıklardır (Kowalski, 1996; Stephens ve Gwinner, 1998; Chebat ve Slusarczyk, 2005; Voorhes, Brady ve Horowitz, 2006; Ekiz ve Koker, 2010: 2862). Özellikle birleşik bir ürün olma özelliği taşıyan destinasyonlar için turistlerin nereye şikâyet edeceklerini bilmiyor olmaları da şikâyet etmelerinin önünde engel teşkil etmektedir (Pymire, 1991).

Bu çalışmada Türk turizm destinasyonlarından Antalya'nın altyapı, üstyapı ve çevre sorunlarının neler olduğu ve farklı belediyelerin bu sorunlara yönelik çözüm potansiyellerinin araştırılması amaçlanmıştır. Araştırmanın bir diğer amacı ise turistlerin şikâyet etme eğilimleri ve sıklıklarını tespit etmektir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Destinasyon Altyapı, Üstyapı ve Çevre Sorunları ve Yerel Yönetimler

Turizmin gelişmesi ve turizm faaliyetlerinin yürütülmesinde çevre çok büyük bir öneme sahiptir. Bu faaliyetlerin yürütülmesi aşamasında turist sayısının artmasıyla çevreye ait doğal ve kültürel kaynakların daha fazla turist tarafından kullanılması altyapı, üstyapı ve çevresel sorunların artmasına neden olmaktadır (Lim ve McAleer, 2005: 1431; Seyhan ve Yılmaz, 2010). Bu sorunların en önemli sebebi turizm tüketicilerinin artan taleplerini karşılamak üzere altyapı ve üstyapı yatırımlarının plansızca yapılmasıdır (Deng vd., 2002: 423).

Bir destinasyonun altyapı yatırımları; su, kanalizasyon sistemleri, enerji kaynakları, sağlık hizmetleri, çöp ve drenaj sistemleri, haberleşme ağı, destinasyon cadde ve sokakları, metrosu, tüneli ve güvenlik sistemlerinden oluşmaktadır. Üstyapı yatırımları ise konaklama ve yeme içme işletmeleri, alışveriş merkezleri ve sağlık üniteleri gibi turistlerin ihtiyaçlarının karşılandığı altyapı haricinde tüm kurum ve kuruluşları içermektedir (İçellioğlu, 2014: 43).

Turizmde kontrolsüz ve plansız yapılan altyapı ve üstyapı yatırımları ekosistemlere büyük zarar vermektedir. Turizm destinasyonlarında herhangi bir işletmenin yanlış saha kullanımı, flora ve fauna sistemlerine zarar vermekte, atık suların denize bırakılması deniz ve kıyı ekosistemlerini, filtresiz bacalardan tüten dumanlar ise havayı kirliletmekte, uygun

yapılmayan yalıtım sistemi ise gürültü kirliliğine neden olmaktadır. Bu durum ise yakındaki diğer turizm destinasyonlarına da zarar vermektedir (Kahraman ve Türkay, 2014).

Birçok turizm yatırımı her ne kadar hızlı ve başarılı bir büyüme gösterse ve finansal sonuç olsa da uzun vadede doğal çevreye zarar vermekte, doğal kaynakların tükenmesine neden olmakta ve turizmin en önemli varlığını ortadan kaldırarak destinasyonların çekiciliğini azaltmaktadır. Oysaki çekicilik unsurları turizm faaliyetlerinin gerçekleşmesinde büyük bir öneme sahiptir (Saraç ve Tanrısever, 2018). Bu nedenle; destinasyon yönetiminde, turizm faaliyetlerinin sürdürülebilir olabilmesi için, taşıma kapasitesi göz önünde bulundurularak ekosistemlerin kaldırabileceği limitler zorlanmadan biyo-çeşitliliğin korunması sağlanmalıdır (Seyhan ve Yılmaz, 2010: 53).

Bu düşünceye koşturarak turizm tüketicileri düşünüldüğünde bir destinasyonun çekicilikleri ve bunları destekleyen altyapı, üstyapı ve çevresel olanaklar o destinasyonun tercih edilip edilmeyeceğinin belirlenmesinde önemli bir göstergedir. Çünkü turizm tüketicileri, bir destinasyonun flora, fauna ve su kaynaklarına bağlı olarak varlığını sürdüren bir sistemin parçası olmasını beklemektedir (Fennell ve Butler, 2003: 200; Hu ve Wall, 2005: 621).

Günümüzde altyapı ve üstyapı tesislerindeki yetersizlikler, Türk turizm destinasyonlarının karşılaştığı en önemli sorunlardan biridir. Altyapı ve üstyapı, turistler haricinde yerel halk tarafından da kullanılmakta bu durum turizm faaliyetlerinin sağlıklı bir şekilde ilerlemesi için tesislerin bu doğrultuda yenilenmelerini zorunlu hale getirmektedir (Çeken, 2003:164-165).

Altyapı da dahil olmak üzere yerel toplum ve turist memnuniyetine yönelik birçok alanın düzenlenmesinin yerel yönetimlerin sorumluluğu altında olması, yerel yönetimlerin turizmde önemli bir role sahip olmalarını sağlamıştır (Elliott, 1987; Bacon ve Pelley, 1993; Vaughan vd., 1999; Andriotis 2002; Dede ve Güremen, 2010). Özellikle gelişmekte olan ülkelerde turizmin gelişmesinin önündeki en önemli sorunun altyapı sorunları olduğu düşünülürse yerel yönetimlerin, içinde bulunduğu destinasyonda turizmin gelişimini etkileyen ve bu gelişimlerden etkilenen bir destinasyon paydaşı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Long, 1991; Pearce, 1991; Richards, 1992; 1; Tosun, 1998; Andriotis 2002;).

1.2. Şikâyet Kavramı ve Önemi

Şikâyet, satın alınan ürünün tecrübe edilmesi sonucu ortaya çıkan memnuniyetsizliğin üçüncü bir şahsa ya da kuruma sözlü ya da yazılı bir şekilde ifade edilmesidir (Lovelock ve Wright, 1999; Taştan, 2008: 32). Daha genel anlamıyla şikâyet, müşterilerin ürünü aldıktan sonra memnun kalmamaları durumunda göstermiş oldukları reflektif bir tepkidir (Bell vd., 2004; Butelli, 2007; Gökdeniz vd., 2011). Şikâyetin temel nedeni memnuniyetsizliktir. Müşteriler ödediklerinin karşılığını almak istemekte ya da ödediklerine denk bir hizmet beklemektedirler (Özer, 1999; Kim ve Boo, 2011).

Buna karşın şikâyetler, işletmeler açısından geribildirim araçları ve uyarı sinyalleri olarak görülmektedir. Bu açıdan yaklaşıldığında şikâyetler müşteri ile işletme arasındaki ilişkinin tehlikeye girmesine engel olmaktadır (Kozak, 2006: 139; Aylan vd., 2016: 56). Almış olduğu ürünle alakalı yaşadığı memnuniyetsizliği şikâyete dökmeyen ve sessiz kalmayı tercih eden müşteriler ise, işletmeden memnun olmadan ayrılmakta, potansiyel müşterileri olumsuz etkilemekte ve işletmenin hatasını düzeltmesine imkan tanımamaktadır (Susskind, 2002; Heung ve Lam 2003).

Bu nedenle şikâyetler, işletmenin hizmet kalitesini arttırması, müşterinin bilgilendirilmesi ve sadakatinin sağlanması bakımından büyük bir öneme sahiptir (Komunda ve Oserankhoe, 2012). Çünkü şikâyetlerin etkin bir şekilde ele alınması, müşterilerin memnuniyeti için gerekli iyileştirmelerin yapılmasını, müşterilerin sorunlarının çözülmesini ve işletmeden memnun ayrılmasını sağlamaktadır (Stauss ve Seidel, 2004; Sarı, 2008: 5). Şikâyetleri bu şekilde çözüme ulaştırılan müşteriler ise memnuniyetsizlikle hiç karşılaşmamış müşterilere göre daha fazla tatmin olmaktadır (Görmüş vd., 2013: 169-170).

1.3. E-Şikâyet Kavramı ve E-Şikâyetin Destinasyon Yönetiminde Önemi

E-şikâyet kavramı bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler neticesinde ortaya çıkmıştır. Günümüzde internetin büyük gelişme göstermesi ve yaygın kullanımı müşterilerin şikâyetlerini işletmelere e-şikâyet siteleri aracılığıyla aktarabilmesini sağlamaktadır (Ünver, 2010: 99-101). E-şikâyet siteleri, müşterilerin şikâyetlerini yazmalarına olanak vermekte ve işletmelerin bu şikâyetleri görüp yanıtlamalarını sağlamaktadır. Ayrıca bu siteler, paylaşılan ve işletmeler tarafından çözüme ulaştırılan ya da ulaştırılmayan şikâyetlerin de diğer kullanıcılar tarafından görülmesini sağlamaktadır (Aylan vd., 2016: 57).

Müşteri şikâyetlerinin bilinmesi işletmeler açısından oldukça önemlidir. Ancak hizmet işletmeleri özellikle de turizm işletmeleri (Witt ve Moutinho, 1994; Kowalski, 1996) ve destinasyonları bakımından hayati bir değer taşımakta ve stratejik bir öneme sahiptir. Çünkü sadık müşteri kitleleri ancak işletmelerin kusursuz ve yüksek kalitede ürün üretmeleri ve hizmet sunmalarına bağlı olarak oluşturulabilmektedir (Kotler ve Armstrong, 2006). Buna karşın en iyi ürün ve hizmet bile sorunların ortadan kalkması için yeterli değildir (Hart vd., 1990; Gürsoy, Ekiz ve Chi, 2007).

Özellikle turizm sektöründe hizmet hatalarının tamamen yok edilmesinin mümkün olmaması ve diğer hizmet işletmelerine göre memnuniyetsizlik oranının daha yüksek olması (Witt ve Moutinho, 1994; Schoefer ve Ennew, 2004), müşteri şikâyetlerinin daha iyi yönetilmesini zaruri hale getirmektedir (Özdiçiner, 2016). Çünkü turizm işletmelerinde hizmet psikolojik bir varlık olan insanlar tarafından sunulmaktadır. Bu nedenle hizmetin kalitesi de işgörenlerin anlık psikolojilerine göre değişkenlik göstermektedir. Hizmetin kalite kontrolünün yapılmasındaki zorluklar ve üretim ile sunumun eş zamanlı olmasının bir sonucu olarak turistlerin memnuniyetsizlikleri artış gösterebilmekte, yönetsel faaliyetler en etkili bir şekilde işe koşulsa da bu durumun önüne geçilememektedir.

Buna karşın turizm destinasyonlarının yönetilebilmesi ve turistlerin memnuniyetinin sağlanabilmesi çok daha meşakkatlidir. Çünkü destinasyon yönetiminde o bölgeye ait altyapı ve üstyapı sorunlarının topyekün çözüme ulaştırılması gerekmektedir. Bu sorunların çözülerek mutlak bir başarıya dönüşmesinde ise diğer turizm işletmelerine göre çok daha fazla otoritenin (özel teşebbüs, STK, yerel yönetim, medya kuruluşları ve meslek odaları) çaba göstermesi ve daha önemlisi uyum içerisinde çalışması gerekmektedir. Bu durum çoğu zaman mümkün olmamakta ve destinasyon içerisinde herhangi bir işlevsel enstrümanın başarısızlığı tüm destinasyona mal edilmekte diğer başarılarla ise gölge düşürmektedir.

Başarısızlığın önüne geçilebilmesi ancak elde edilen şikâyetlerdeki sorunların etkin bir yönetimle çözüme ulaştırılması ile mümkün olmaktadır. Buna karşın işletmeler çoğu zaman bu şikâyetlerin yalnızca bir kısmını öğrenebilmektedir (Plymire, 1991; Hedrick vd., 2007; Zemke ve Anderson, 2007). Çünkü turistlerin bir kısmı birtakım nedenlerden dolayı şikâyet bildirmekten kaçınmaktadır. Özellikle turizm destinasyonlarındaki şikâyetlerin öğrenilebilmesi oldukça güçtür. Bunun en önemli nedeni, turistlerin destinasyonla alakalı şikâyetlerini nasıl ileteceklerini bilmemeleridir (Pymire, 1991).

Turistlerin şikâyet etmemelerine neden olan çok başka nedenler de vardır. Bunlardan biri şikâyet etmenin maliyetinin yüksek olmasıdır. Bu maliyet, şikâyet formunun doldurulması ya da yöneticiyle görüşmek için harcanan zaman faktörüdür. Olayı anlatmak için çaba sarf etmek ve işin psikolojik yükü ise diğer engeller arasında yer almaktadır (Zeithaml vd., 2006). Yoğun stres yaşayan ve tahammül etme sınırlarının eşğine gelmiş turistler de tatillerini ya da iş seyahatlerini bu tür olumsuzluklardan korumak için şikâyet etmekten kaçınmaktadır.

Bir diğer neden, şikâyet edilecek hususun yeteri kadar önemli olmaması ya da turistlerin şikâyet etseler bile hiçbir şeyin değişmeyeceği algısına sahip olmasıdır. Bunun yanı sıra turistlerin büyük bir çoğunluğunda şikâyet etmenin kendilerini kötü göstereceği kanısı oluşmuştur (Chebat ve Slusarczyk, 2005: 3). Diğer yandan turizm işgörenlerinin kendi aleyhlerine gerçekleşebilecek bir şikâyetin önüne geçmek amacıyla şikâyet kanallarıyla alakalı bilgilendirme yapmamaları, bilgisi olan turistlerin şikâyetlerini engelleme girişiminde bulunmaları da turizm işletmelerinin ya da destinasyonların turist şikâyetlerini öğrenmesinin önüne geçen nedenler arasında yer almaktadır.

İnternetin gelişme göstermesi yeni bir şikâyet kanalını ortaya çıkartmış ve bu nedenlerin bertaraf edilmesini sağlamıştır. Bunun bir sonucu olarak turizm işletmecileri turistlerin şikâyetlerine internet ortamında çok daha rahat bir şekilde ulaşabilme ve şikâyetlere aynı platformda cevap verebilme olanağına sahip olmuştur (Argan, 2014: 52). Yapılan araştırmalar neticesinde bu durumun tüketici davranışını olumlu bir şekilde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Rust ve Lemon, 2001; Neale vd., 2006). Bu durumda e- şikâyet sitelerinin müşteri sadakatine sağlamış olduğu fayda ile turizm işletmeleri için ne denli büyük bir stratejik öneme sahip olduğu ortadadır.

Müşteri sadakati turizm işletmeleri ve dolayısıyla turizm destinasyonları için çok büyük bir öneme sahiptir. Çünkü yeni bir müşteri kazanmak varolan bir müşteri elde tutmaktan çok daha pahalıya mal olmaktadır (Blodgett vd., 1995:31; Zeithaml vd., 2006). Müşteri sadakatini kazanmak ise müşteri şikâyetlerinin birer fırsat olarak değerlendirilmesi ve etkili bir şekilde çözüme kavuşturulması ile mümkün olmaktadır (Fornell ve Westbrook, 1984: 68-78; Kotler, 1984:26; Burucuoğlu, 211: 43; Deniz Çakıroğlu ve Gödekmerdan Önder, 2019: 415).

Buna karşın şikâyetlere yönelik gerçekleştirilen çözümlerin müşteri tatmin etmemesi, müşterinin memnuniyetsizliğini ağızdan ağıza iletişim (WOM) ile çevresindekilere ulaştırmasına neden olmaktadır (Pei-wu ve Yan-qiu, 2006). Bu durum müşteri kaybı ile sonuçlanmakta işletmelerin gelirlerinin azalmasına ve yeni müşteri bulmak için yeni maliyetlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Ndubisi ve Ling, 2005: 65). Halbuki maliyetlerin düşük tutulması turizm işletmelerinin ve destinasyonlarının rekabet üstünlüğü sağlayarak varlıklarını sürdürebilmelerinde çok büyük bir önem arz etmektedir (Porter, 1985).

2. Yöntem

Bu çalışmanın amacı, Antalya'da yer alan turizm beldelerindeki altyapı, üstyapı ve çevre sorunlarını ve bu sorunlara yönelik çözüme yaklaşımlarını turist ve yerel yönetim yetkililerinin gözünden karşılaştırmalı olarak ortaya koymaktır. Veriler Antalya ilindeki turistlerin "şikayetvar.com" adlı internet sitesine yaptığı şikâyetlerin bir araya getirilmesiyle oluşturulmuştur. Şikâyet sitesinden tespit edilen sorunlara ilişkin olarak da ilgili belediyelerdeki sorumlu müdür ve personelle görüşülmüş,

destinasyonda yer alan sorunlar bir de onların gözünden analiz edilmeye çalışılmış, turistlerce ifade edilen sorunlara yönelik olarak belediyelerin çözüm potansiyelleri araştırılmıştır.

Araştırmada uygulama alanının Antalya olarak seçilmesinin en önemli nedeni yüksek sezonda kitle turizminin en yoğun yaşandığı Türk turizm destinasyonu olmasıdır. Bu destinasyonda verilerin “şikayetvar.com” adlı siteden toplanmasının nedeni ise bu sitenin, diğer şikâyet siteleri arasında en çok bilinen, tercih edilen ve araştırmanın amacı doğrultusunda sağlıklı bilgiye ulaşılabilecek en uygun e-şikâyet sitesi olmasıdır.

Antalya’daki altyapı, üstyapı ve çevresel sorunlarla alakalı algılara ilişkin verilerin yorumlanmasında içerik analizi kullanılmıştır. Bu analiz, metin içerisinde belirlenmiş anahtar sözcük ve söz öbekleriyle tarafsız ve sistematik sonuçlar çıkarılmasını sağlayan bir araştırma tekniğidir (Stone vd., 1966: 213). Bu teknikle mektuplar, gazeteler, günlükler, dergi makaleleri ve toplantı kayıtları gibi veri elde edilebilen kaynaklar taranmakta, elde edilen verilerin niceliksel incelenmesi ve sayımı yapılabilmektedir (Tavşancıl ve Aslan, 2001; Yüksel ve Yüksel, 2004).

Bu araştırmada altyapı, üstyapı ve çevresel sorunların yaşandığı Antalya’da yer alan Alanya, Kaş, Kemer, Konyaaltı, Kumluca, Manavgat ve Serik turizm beldelerine ait şikâyet verileri yer almaktadır. Verilerin içerik analizini yapabilmek için tüm şikâyetler incelenmiş ve 16 kategoride anahtar söz öbekleri oluşturulmuştur. Tablo 1’in sol kısmında kategorize edilmiş bu anahtar söz öbeklerine yer verilirken, sağ kısmında turizm beldelerine ait şikâyetlerin niceliksel karşılığı yer almaktadır.

3. Bulgular

Antalya’da yer alan Alanya, Kaş, Kemer, Konyaaltı, Kumluca, Manavgat ve Serik turizm beldelerinin 2013 ile 10.04.2018 tarihleri aralığına ait şikâyet ve ihbarlar “şikayetvar.com” adlı internet sitesinden temin edilmiştir. Bu şikâyet ve ihbarların yer aldığı verilere 16 ayrı kategoride anahtar söz öbeklerinin belirlenmesi sonucu Tablo 1’de yer verilmiştir.

Tablo 1: Antalya’daki Turizm Beldelerine Ait Altyapı, Üstyapı ve Çevre Sorunları

No	Sorunlar	TURİZM BELDELERİNDEN GELEN ŞİKÂyetLER						
		Alanya	Kaş	Kemer	Konyaaltı	Kumluca	Manavgat	Serik
1	İlaçlamanın Periyodik Olarak Yapılmaması Sinek, Böcek ve Haşerenin Artışı				1		6	2
2	Yollar Dar, Çukur, Asfaltsız, Toz, Toprak	2	1				4	1
3	Yetersiz Kanalizasyon ve Kötü Koku		1		3		3	
4	Turizm İşletmeleri Çevresinde Bitmemiş İnşaatlar	3					3	
5	Flora ve Faunayı Bozan Alanlarda Turizm İşletmelerinin Kurulması	3					2	
6	Turizm İşletmelerinin Yalıtım Eksikliği, Rahatsız Edici Müzik Sesi			1	2		2	
7	Halk Plajlarındaki Bakımsızlık ve Ekipman Teçhizat Eksikliği	1			1	1	1	
8	Sokak Köpeklerinin Fiziksel Baskısı	3					1	
9	Toplu Taşıma Araçlarının Yetersizliği ve Yolcuların Sıkışıklık İçinde Seyahat Etmesi	2					1	
10	Turistlerin Kiraladıkları Normal ve Elektrikli Bisikletlerin Braktığı Çevresel Rahatsızlık	2					1	
11	Turizm İşletmesi Çevresinde Kurulan Fabrikalardan Gelen Atık ve Çevresel Kirlilik	1		1		1		
12	Yetersiz Aydınlatma Sorunu	2		1				
13	Dilenci Yoğunluğu Fiziksel Baskı	1					1	
14	Yiyecek İşletmelerinde Hijyen Sorunu ve Mikroplu Yiyecek Üretimi	1		1				
15	Çöplerin Periyodik Olarak Toplanmaması						1	
16	Türk ve Yabancı Turiste Uygulanan Farklı Muamele			1				

Tablo 1'e bakıldığında verilerin temin edildiği tarihler arasında Antalya beldelerine ait turizm faaliyetlerini doğrudan etkileyen 66 adet şikâyete ulaşılmıştır. Buna karşın bu şikâyetlere belediyeler tarafından cevap verilmemiştir

Bu şikâyetler yoğunlukla 6 kategoride toplanmıştır. Diğer kategorilere ait şikâyetlerin niceliksel olarak az olması, yapılan görüşmelerde belediye yetkililerinin zaman kısıtının olması ve çok sayıda soruya belediye yetkililerinden cevap almanın güçlüğü gibi durumlar göz önünde bulundurulduğunda Antalya'nın altyapı, üstyapı ve çevre sorunlarına ilişkin çözüm potansiyeline 6 şikâyet kategorisi üzerinden ulaşılmaya çalışılmıştır.

"İlaçlamanın Periyodik Olarak Yapılmaması Sinek, Böcek ve Haşerenin Artışı" kategorisine ait 9 şikâyet yer alırken, "Yollar Dar, Çukur, Asfaltsız, Toz, Toprak" kategorisine ait 8, "Yetersiz Kanalizasyon ve Kötü Koku" kategorisine ait 7, "Turizm İşletmeleri Çevresinde Bitmemiş İnşaatlar" kategorisinde 6, "Flora ve Faunayı Bozan Alanlarda Turizm İşletmelerinin Kurulması" kategorisinde 5 ve "Turizm İşletmelerinin Yalıtım Eksikliği, Rahatsız Edici Müzik Sesi" kategorisinde 5, adet şikâyete ulaşılmıştır.

Şikâyetlerle alakalı olarak durumun gerçeği yansıtmadığı, eğer gerçekse bu durumun nedenlerinin neler olduğu ve kurumları açısından ne kadar önemli olduğu, bu sorunların çözümüyle alakalı olarak yeterli bütçe, plan ve projelerinin var olup olmadığını öğrenmek amacıyla ilgili belediyelerle görüşülmüştür.

Bu doğrultuda belediyenin sorumlu müdür ve ilgili personeliyle yapılan görüşme girişimleri sonucunda şikâyetlerin elbette bu kadar az sayıyla sınırlı olmadığı, kurumlarına ait web sitelerine de şikâyetlerin geldiği anlaşılmıştır. Turistlerden gelen herhangi bir şikâyet olup olmadığı sorgulandığında ise turistlerin otellerde konakladıkları, elzem bir konu olduğunda otel yönetimiyle paylaşılan konuların yine kendilerine intikal ettiği cevabı alınmıştır.

"İlaçlamanın Periyodik Olarak Yapılmaması Sinek, Böcek ve Haşerenin Artışı" şikâyetine karşılık muhatap belediye yetkilileri aksettirilen durumun doğru olduğunu belirtmişlerdir. Konuyla alakalı asıl muhatabın büyükşehir belediyesi olduğunun belirtilmesi üzerine büyükşehir belediyesiyle yapılan görüşmeden, 200 araba ve 1200 ile 1300 arası personelin bu işle görevlendirildiği; ancak bölgenin böcek ve haşere üremesine çok müsait bir yer olması sebebiyle yer yer sorunların yaşandığı bulgusuna ulaşılmıştır. Daha fazla bütçe ve kaynak ayrılması durumunda bu şikâyetin önüne geçilip geçilemeyeceği sorusuna karşılık daha fazla araba ve personel de olsa böcek ve haşerenin sonu getirilemediğinden bu tür sorunların yaşanmaya devam edeceği belirtilmiştir.

"Yollar Dar, Çukur, Asfaltsız, Toz, Toprak" şikâyetine karşılık muhatap belediyeler durumun kısmen doğru olduğunu belirtmiştir. Yapılan görüşmeden eskiden yolların parke olduğu, asfalt dışarıdan temin edildiğinden randımanlı bir çalışma yapılamadığı; ancak günümüzde belediyenin asfalt üretimine geçmesinin bir sonucu olarak son altı aydır bu tür sıkıntıların yaşanmadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Bu sorunun yaşanmasının bir başka nedeninin de "Büyükşehir Yasası" olduğunu iddia eden belediyeler, çukur ve asfalt olmayan yollarla alakalı sorunları çözmeye yönelik ağaçlandırma yapmak ya da asfalt dökmek gibi yatırımların Büyükşehir belediyesi tarafından drenaj sistemi kurma eğilimi gösterildiğinde zayi olmasının, sorunun çözümünde belediyeleri çaresiz bıraktığını savunmaktadır.

"Yetersiz Kanalizasyon ve Kötü Koku" şikâyetine karşılık muhatap belediyeler durumun doğru olduğunu belirtmiştir. Konuyla alakalı asıl muhatabın büyükşehir belediyesinin olduğunun belirtilmesi üzerine büyükşehir belediyesiyle yapılan görüşmeden, hummalı bir çalışma yaptıkları buna karşın Antalya'nın çok hızlı bir şekilde geliştiği ve yapılan çalışmaların yetersiz kaldığı tespit edilmiştir.

"Turizm İşletmeleri Çevresinde Bitmemiş İnşaatlar" şikâyetine karşılık muhatap belediyeler durumun doğru olduğunu belirtmiştir. Bu durumun mahkemelerle alakalı olduğunu savunan belediyeler, yıkım kararının prosedüre bağlı olarak uzadığını savunmaktadır. Buna karşın yıkım kararı çıktıktan sonra gerekli işlemlerin belediyeler tarafından ivedilikle tamamlandığı bulgusuna ulaşılmıştır.

"Flora ve Faunayı Bozan Alanlarda Turizm İşletmelerinin Kurulması" şikâyetine karşılık muhatap belediyeler bu konuya özel bir önem verildiğini belirtmişlerdir. Bu tür şikâyetlere yönelik görüş belirtmek için spesifik bir yer belirtilmiş olmasının gerekli olduğunu söyleyen belediyeler bu şikâyetin doğru olduğunu kabul etmemiştir.

"Turizm İşletmelerinin Yalıtım Eksikliği, Rahatsız Edici Müzik Sesi" şikâyetine karşılık belediyelerden farklı cevaplar gelmiştir. Bir kısmı bu durumla alakalı olarak yetki ve sorumluluklarının olmadığını belirtirken diğer kısmı dışarıdan gelen sesteki rahatsız olan otel misafirlerinin şikâyetleri doğrultusunda desibel ölçümü yaparak sorunun çözüldüğünü belirtmektedir.

Sonuç ve Değerlendirme

Turizm, hammaddesini içinde yaşadığı çevreden ve doğadan almaktadır. Buna karşın turizm faaliyetlerinin yoğunluğu doğa ve çevre üzerinde baskı oluşturmaktadır. Kontrolsüz ve plansız gelişme gösteren altyapı ve üstyapı yatırımlarının

yanı sıra, bir çevrede taşıma kapasitesinin göz ardı edilmesi o çevrenin sahip olduğu flora, fauna ve su kaynaklarının zarar görmesine neden olmakta, bu durum turizm faaliyetlerinin geleceğini tehlikeye atmaktadır. Bunun yanı sıra hava, gürültü ve görüntü kirliliği o destinasyonda turizmin devam etmesine engel olan diğer çevre sorunlarıdır.

Bir destinasyonda turizm faaliyetlerinin uzun vadede sürdürülmesi için yukarıdaki çevre sorunlarının mutlak suretle giderilmesi gerekmektedir. Buna karşın bu sorunların yoğun bir şekilde yaşanması turizm faaliyetlerinin kısa vadede de devam etmesine engel olmakta turistlerin memnuniyetsizliği ile sonuçlanmaktadır. Bu doğrultuda turist şikâyetleri destinasyonun yeniden ziyaret edilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasında stratejik bir öneme sahiptir. Turist şikâyetlerini önemseyen, bu şikâyetleri baz alarak hizmet ve diğer hususlardaki eksikliklerini gidermeyi başaran destinasyonlar turist kaybını engellemekte ve varlıklarını daha uzun yıllar sürdürebilmektedir (Görmüş vd., 2013: 168).

Bu bağlamda araştırmada Antalya'daki turizm beldelerinin altyapı, üstyapı ve çevre sorunlarının neler olduğu "şikayetvar.com" adlı sitedeki şikâyetler kullanılarak belirlenmiştir. Bunun yanı sıra Antalya'daki belediyeler aranarak bu tür şikâyetler hakkında bilgileri olup olmadığı ve başka şikâyetler alıp almadıkları sorgulanmıştır. Elde edilen tüm veriler içerik analizine sokularak anahtar söz öbekleri oluşturulmuş, tablolaştırılmış ve tekrar ettiği ölçüde niceliksel olarak kodlanarak analiz edilmiştir. Analiz sonucunda belediyelerin bu sorunlara karşın çözüm potansiyellerinin ne olduğu yetkili kişilerle müzakere edilerek belirlenmiş ve önerilerde bulunulmuştur.

Yapılan araştırma sonucunda takribi 5 sene içerisinde yapılmış sadece 66 adet şikâyete ulaşılması, turizmi yakından ilgilendiren bu tür sorunların turistler tarafından nereye şikâyet edeceklerini bilmediklerini göstermektedir. Ayrıca sitede yer alan şikâyetlere, ilgili kurumlar tarafından cevap verilmemiş olması, turistlerin zihninde şikâyetlerinin bir işe yaramayacağı algısının oluşmasına neden olduğu düşüncesini doğurmaktadır.

Altyapı, üstyapı ve çevre sorunlarının turizm için ehemmiyeti dikkate alındığında şikâyet kanallarının turistler tarafından bilinmiyor olması turistlerin eylemsiz kalmasına ve bunun bir sonucu olarak da memnuniyetsizliklerine neden olmaktadır. Ayrıca yapmış oldukları şikâyetlerin önemsenmediklerini düşünmeleri o beldenin turistler tarafından erken terk edilmesi ya da bir daha tercih edilmemesine yol açması gibi kötü bir sonuç doğurması hasebiyle önem teşkil etmektedir (Day ve Landon, 1976; Pymire, 1991).

Yapılan araştırmada; araştırma bulguları ışığında görüntü, gürültü, su, hava, toprak kirliliği ve yanlış saha kullanımının neden olduğu çevresel sorunların bahsi geçen beldelerde turizmi olumsuz etkilediği söylenebilmektedir. Çünkü bu durum ekosistemin bozulmasına, flora ve fauna çeşitliliğinin azalmasına ve turizm açısından çekicilik unsuru olan doğanın yok olmasına neden olmaktadır.

Elektronik ortam üzerinden toplanan veriler doğrultusunda Antalya'da yer alan turizm beldelerine yönelik şikâyetlerin, ilgili ve sorumlu belediyelerle yapılan görüşmelere koşturularak çözüme ulaşamamasının;

- Birden fazla kurumun yetki alanının olması,
- Prosedürle alakalı nedenler,
- Kurumlar arasındaki iletişimsizlik,
- Kurumların birbirlerinin yetki alanlarına müdahale haklarının olmaması

gibi nedenlere bağlı olarak geliştiği söylenebilmektedir. Bu durum turizmi yakından ilgilendiren altyapı, üstyapı ve çevresel sorunlardan sorumlu olan yerel yönetimlerin ihtiyacı karşılayabilmek noktasında yetersiz kalmış olmalarıyla açıklanabilmektedir. Çünkü "*başta gelişmekte olan ülkeler olmak üzere, birçok ülkede gerçek anlamda bir turizm politikası uygulamaya konulamadığından, çevresel koruma da yeterince gerçekleştirilememektedir*" (Kahraman ve Türkay, 2014: 63). Bu şekilde devam edecek olan sorunlar turizmin ilerleyen dönemlerinde çekicilik unsuru olan birçok özelliğini kaybetmesine neden olacaktır.

Turizmin özellikle Türkiye gibi gelişimini tam olarak tamamlayamamış ülkelerde ekonomik açıdan ne kadar önemli olduğu düşünülürse, bu tür sorunların giderilmesi için sadece destinasyon yönetiminde görev yapacak farklı bir devlet kurumunun oluşturulması önerilebilir. Bu bağlamda;

- Turistler için etkin şikâyet kanalları geliştirilmesi,
- Yerel yönetimlerin şikâyet çözümü konusunda ilgili birimleri oluşturması,
- Önerilen Destinasyon Yönetim Örgütü modelinin çevresel planlama ve kontrol birimlerine sahip olması,
- Büyükşehir belediyelerinin bünyesinde turizm ofislerinin kurulması ve bunların turizm paydaşlarıyla etkin iletişim ve koordinasyonunun sağlanması,
- Tur operatörü ve seyahat acenteleri nezdinde bilgilendirme ve farkındalık çalışmalarının yapılması,
- Yerel yönetimlerin çözümü kolaylaştıracak mevzuat düzenlemelerine kavuşturulması

ile birlikte çalışmaların daha sağlıklı bir şekilde yürütüleceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda faaliyet gösteren bir örgütte işinin uzmanı profesyonel kimselerden oluşturulacak bir ekiple bölgeye ait sorunların çözümünde;

- Destinasyonun çevre planlamasına dikkat edilmesi,
- Taşıma kapasitesinin belirlenip bu doğrultuda turist kabul edilmesi,
- Çevresel Etki Değerlendirilmesinin yapılması

çalışmaları, turizm destinasyonlarının çevresel sorunlarının azalmasını, iklimsel değişikliğin yavaşlamasını, turizmin hammaddesi olan doğa üzerindeki insan baskısının azalmasını ve ekosistemin daha yavaş bozulmasını sağlayacak turizm sürdürülebilir kapsamda varlığını daha uzun süre devam ettirebilecektir.

Kaynakça

- Andriotis, K. (2002). Local Authorities in Crete and the Development of Tourism. *The Journal of Tourism Studies*, 13(2), 53-62.
- Argan, M. T. (2014). E-Şikâyetle İlgili Tanımlayıcı Bir Çalışma: Şikâyet Forumu Olarak Bir Web Sitesinin Sosyal Ağ Analizi. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*, 5 (1), 49-66.
- Avcılar, M. Y. ve Kara, E. (2015). Şehir Markası Kavramı ve Marka Şehir Yaratma Stratejilerine Yönelik Literatür İncelemesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, (34), 76-94.
- Aylan, S., Arpacı, Ö. ve Celiloğlu, F. K. (2016). Bir İnternet Şikâyet Forumundaki Termal Otellere Yönelik Şikâyetlerin İncelenmesi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 49-68.
- Bacon, M. ve Pelley, B. (1993). Local Government Reorganisation Tourism's Chance or Peril?. *Insights*, A5-A13.
- Barış, G. (2006). *Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Şikâyet Yönetimi*. İstanbul: MediaCat.
- Bell, J. S., Mengüç, B. & Stefani, S.L. (2004). When Customers Dissappoint: A Model of Relational Internal Marketing and Customer Complaints. *Academy of Marketing Science*, 32(2), 112-126
- Blodgett, J. G., Kirk, L. W. & James H. B. (1995). The Effect of Customer Service on Consumer Complaining Behaviour. *Journal of Services Marketing*, 9 (4), ss. 31-42.
- Burucuoğlu, M. (2011). *Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikâyetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Butelli, S. (2007). *Consumer Complaint Behavior (CCB): A Literature Review*. Newcastle: Northumbria University.
- Chebat, J. C. & Slusarczyk, W. (2005). How Emotions Mediate the Effect of Perceived Justice on Loyalty in Service Recovery Situations: An Empirical Study. *Journal of Business Research*, 58(5), 664-673.
- Çeken, H. (2003). *Küreselleşme, Yabancı Sermaye ve Türkiye Turizmi*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Day, R. L. & Landon Jr E. L. (1976). Collecting Comprehensive Consumer Complaint Data by Survey Research. Anderson, B.B. (ed.). *Advances in Consumer Research*, 3, 263-268.
- Dede, O.M. ve Güremen, L. (2010). Yerel Yönetimlerin Turizm Sektörü İçindeki Önemi, Roller ve Görevleri. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 19(4), 47-61.
- Deniz Çakıroğlu A. ve Gödekmerdan Önder L.. (2019). Şikâyet Yönetim Sürecinde Müşterilerin Algıladığı Adaletin Müşteri Memnuniyeti ve Tekrar Satın Alma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 10(2), 414-425.
- Deng, J., King, B. ve Bauer, T. (2002). Evaluating Natural Attractions for Tourism. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 422-438.
- Diamond, J. (1977). Tourism's Role in Economic Development: The Case Reexamined. *Economic Development and Cultural Change*, 25 (3), 539-553.
- Doğan, M. ve Morkoç, D. (2015). Türkiye'de Yerel Yönetimler ve Turizm. *Çağdaş Yönetimler*, 24 (4): 22-57.
- Ekiz, E. ve Koker, N.E. (2010). Şikâyetin Kısıtlayıcı Faktörleri: Turistlerin Belirgin Şikâyet Etme Davranışları. *Journal of Yaşar University*, 17(5), 2859-2873.
- Elliott, J. (1987). Government Management of Tourism A Thai Case Study. *Tourism Management*, 8(3), 223-232.

- Fennell, D. A. & Butler, R. W. (2003). A Human Ecological Approach to Tourism Interactions. *International Journal of Tourism Research*, 5(3), 197-210.
- Fornell, C., & Westbrook, R. A. (1984). The Vicious Circle of Consumer Complaints. *The Journal of Marketing*, sayı:48(3).
- Garding, S., & Bruns, A. (2015). Moving Towards Successful Complaint Management. In *Complaint Management and Channel Choice* (pp. 13-26). Springer, Cham.
- Gökdeniz, A., Dinç, Y., Aşık, N.A., Münger, L., ve Taşkı, H. (2009). Türkiye’de İç Turizm Kavramı ve İç Turizmde Önemli Bir Destinasyon Olan Ayvalık’ta Müşteri Arz ve Talebine Yönelik Ampirik Bir Araştırma Işığında Geliştirme Stratejileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(22), 216-231.
- 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.
- Görmüş, A. Ş., Aydın, S. ve Aydın, M. (2013). Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikâyetlerinin ve Şikâyet Yönetiminin Değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (3), 167-190.
- Gürsoy, D., Ekiz, H. E. ve Chi, C. G. (2007). Impacts of Organizational Responses on Complainants’ Justice Perceptions and Postpurchase Behaviors. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 8(1), 1-25.
- Hart, C. W. L., Heskett, J. L. & Sasser, W.E.Jr. (1990). The Profitable Art of Service Recovery. *Harvard Business Review*, 68(4), 148-156.
- Heung, C. S. & Lam, T. (2003). Customer Complaint Behavior Towards Restaurant Services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(4/5) 283289.
- Hedrick, N., Beverland, M. & Minahan, S. (2007). An Exploration of Relational Customers’ Response to Service Failure. *Journal of Services Marketing*, 21(1), 64-72.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States*, Cambridge: Harvard University Press.
- Hu, W. & Wall, G. (2005). Environmental Management, Environmental Image and the Competitive Tourist Attraction. *Journal of Sustainable Tourism*, 6, 617-635.
- İçelliöğlü, C. Ş. (2014). Kent Turizmi ve Marka Kentler: Turizm Potansiyeli Açısından İstanbul’un Swot Analizi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, (1), 37-55.
- Kahraman, N. ve Türkay, O. (2014). *Turizm ve Çevre*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kim, J. & Boo, S. (2011). Influencing Factors on Customer’s Intention to Complain in a Franchise Restaurant. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20 (2) 217237.
- Komunda, M. B. & Oserankhoe, A. (2012). Effects of Service Recovery on Customer Satisfaction and Loyalty. *Business Process Management Journal*, 18(1), 82-103.
- Kotler, P. (1984). *Pazarlama Yönetimi*. çev. Yaman Erdal, İstanbul: Beta.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2006). *Principles of Marketing* (11th ed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kowalski, R. M. (1996). Complaints and Complaining: Functions, Antecedents, and Consequences. *Psychological Bulletin*. 119(2), 179-196.
- Kozak, M. (2006). Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikâyetlerini Bildirme Eğilimleri ve Çözümüne Yönelik Bireysel Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Yönetim ve Ekonomi*, 14 (1), 137-151.
- Lim, C. & McAleer, M. (2005). Ecologically Sustainable Tourism Management. *Environmental Modelling & Software*, 20(11), 1431- 1438.
- Long, V. H. (1991). *Government-Industry-Community Interaction in Tourism Development in Mexico*, In, M. T. Sinclair, & M. J. Stabler (Ed.), *The Tourism Industry: An International Analysis*, Wallingford: CAB International, 205-222.
- Lovelock, C. H. & Wright, L. (1999). *Principles of Service Marketing and Management*. PrenticeHall Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Neale, L., Murphy, J. & Scharl, A. (2006). Comparing the Diffusion of Online Service Recovery in Small and Large Organizations. *Journal of Marketing Communications*, 12(3), 165-181.

- Ndubisi, N. O. ve Tam, Y. L. (2005). Complaint Behaviour of Malaysian Consumers. *Management Research News*, 29(1/2), ss. 6576.
- Özdemir, Ş. ve Karaca, Y. (2009). Kent Markası ve Marka İmajının Ölçümü: Afyonkarahisar Kenti İmajı Üzerine Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi (C.X I, S II, 2009)*, 11(2), 113-134.
- Özdipçiner, N. S. (2016). Turizm Sektöründe Müşteri Şikâyet Eğilimlerinin Farklılıkları: Pamukkale Yöresine Yönelik Bir Uygulama. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1).
- Özer, L. S. (1999). Müşteri Tatminine Yönelik Literatürdeki Kuramsal Tartışmalar, *Hacettepe Ün. İİBF Dergisi*, 17(2) 159-180.
- Pearce, D. G. (1991). Challenge and Change in East European Tourism: A Yugoslav Example. *Challenge and Change in East European Tourism: A Yugoslav Example.*, 223-240.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating And Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press
- Pei-Wu, D. & Yan-qiu, H. (2006). Research of Customer Complaints and Service Recovery Effects. In *2006 International Conference on Management Science and Engineering* (pp. 958-962). IEEE.
- Plymire, J. (1991). Complaints as Opportunities. *The Journal of Consumer Marketing*, 8(2) 39-43.
- Richards, G. (1992). *The UK Local Authority Tourism Survey 1991*. London: University of London and the British Association of Tourism Officers.
- Rust, R.T. & Lemon, K.N. (2001). E-service and the Consumer. *International Journal of Electronic Commerce*, 5(3), 85-101.
- Saraç, Ö. ve Tannrisever, C. (2018). Kastamonu'da Yeniden İşlevlendirilen Tarihi Yapıların Sürdürülebilirliğe Etki Eden Çekicilik Faktörleri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 29(2), 151-163.
- Saraç, Ö., Pamukçu, H., Ulama, Ş. ve Batman, O. (2019). Students' Perception of City Branding: The Case of Kastamonu and Kastamonu University. *Turizam*, 23(1), 34-52.
- Sarı, E. (2008). *Müşteri Şikâyet Yönetiminin Müşteri Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi ve TCDD 3. Bölge Müdürlüğü'nde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Seyhan, G. ve Yılmaz, B. S. (2010). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama: Calısta Luxury Resort Hotel. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 11(1), 51-74.
- Schoefer, K. & Ennew, C. (2004). Customer Evaluations of Tour Operators' Responses to Their Complaints. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 17(1), 83-92.
- Susskind, A. M. (2002). I Told You So! Restaurant Customers' Word-Of-Mouth Communication Patterns. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(2) 75-85.
- Stephens, N. & Gwinner, K. P. (1998). Why don't Some People Complain? A Cognitive Emotive Process Model of Consumer Complaint Behavior. *Journal of Academy of Marketing Science*, 26(3), 172-189.
- Stauss, B. & Seidel, W. (2004). *Complaint Management: The Heart of CRM*. Ohio: Thomson Business and Professional Publishing.
- Stone, P. J., Dunphy, D. C., & Smith, M. S. (1966). *The General Inquirer: A Computer Approach to Content Analysis*. Oxford, England: M.I.T. Press.
- Taştan, H. (2008). *Seyahat Acentalarının Düzenlediği Paket Turlardaki Müşteri Şikâyetleri ve Çözüm Önerileri: İstanbul'daki Seyahat Acentalarının Şikâyet-Çözüm Sistemleri Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Tavşancıl, E. ve Aslan, E. (2001). *İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri*. İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Tosun, C. (1998). Roots of Unsustainable Tourism Development at the Local Level: The Case of Urgup in Turkey. *Tourism Management*, 19(6), 595-610.
- Ünver, C. (2010). *Müşteri İlişkileri Yönetimi: Müşteri Şikâyetleri ve İnternet*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Vaughan, D. R., Jolley, A. & Mehrer, P. (1999). Local Authorities in England and Wales and the Development of Tourism Internet Sites. *Information Technology and Tourism*, 2(2), 115-129.

- Voorhees, C. M., Brady, M. K. & Horowitz, D. M. (2006). A Voice From the Silent Masses: An Exploratory and Comparative Analysis of Noncomplainers. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(4), 514-527.
- Witt, S. F. & Moutinho, L. (1994). *Tourism Marketing and Management Handbook* (2nd ed.). New York: Prentice Hall.
- Yarcan, Ş. (1994). *Turizm Endüstrisinin Yapısı*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Matbaası.
- Yılmaz, V., Arı, E. ve Doğan, R. (2016). Online Alışverişte Müşteri Şikâyet Niyetleri ve Davranışlarının Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi. *Journal of Yasar University*, 11(42), 102-112.
- Yüksel, A. ve Yüksel, F. (2004). *Turizmde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Turhan Kitapevi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th ed.). New York: McGraw-Hill Publication.
- Zemke, R. & Anderson, K. (2007). *Delivering Knock Your Socks off Service* (4th ed.). New York: American Marketing Association Publication.

Extended Abstract

Aim and Scope

Like many other fields, tourism has evolved at a great scale after the Industrial Revolution, and especially since 1970s. Furthermore, industrialized Western states have included tourism in their economic growth and development plans (Diamond, 1977: 539). 1990s have seen a great increase in touristic operations therefore the local governments have faced with the challenge of improving infrastructural and structural facilities in tourist destinations.

However, haphazard improvement efforts in mass tourism destinations (Deng et al., 2002: 423) have led to the depletion of limited natural resources causing environmental pollution, and eventually, the loss of interest in such destinations. Inevitably, this situation affects the sustainability of tourist destinations leading to unsatisfied tourists who tend to file complaints about their experience (Doğan & Markoç, 2015: 28; Garding & Bruns, 2015).

These complaints basically are reactions to their perceived dissatisfaction (Bell et al., 2004; Butelli, 2007; Gökdeniz et al., 2011). Moreover, tourist complaints also play an important role in bringing insight to tourism businesses and destinations' administrators about their shortcomings and elimination of such shortcomings (Komunda & Oserankhoe, 2012). However, it is common that tourists have a hard time communicating their complaints to these authorities. The fact that tourists may not be familiar with the means of escalating their complaints to local governments (Pymire, 1991) lead to a disruption in the communication of these important complaints which would otherwise help the local governments implement necessary improvements.

Thanks to the development of Internet technologies, now there are new complaint filing channels. Among these are e-complaint platforms. These platforms allow tourists to communicate their complaints conveniently, which in turn provides the necessary space for the tourism businesses and local governments to take action on prevailing problems (Ünver, 2010: 99-101; Aylan et al., 2016: 57).

Using the data obtained from e-complaint platforms, this study aimed to identify infrastructural, structural and environmental issues in Antalya, a tourist destination in Turkey with the highest demand for mass tourism, and to explore the solutions which are currently used by local governments.

Methods

In this study, complaints filed online on sikayetvar.com website were extracted for Antalya tourist destinations of Alanya, Kaş, Kemer, Konyaaltı, Kumluca, Manavgat and Serik. Sikayetvar.com was chosen as the data source, because it is considered the most reliable online complaint platform to find systematical data for the purpose of this study.

The data obtained were then analyzed using content analysis method. Content analysis is a scientific approach which allows for objective and systematical analysis of verbal and written materials and others (Tavşancıl & Aslan, 2001). This type of analysis involves four stages for the processing of qualitative research data extracted from documents: (1) data coding, (2) theme finding, (3) organizing codes and themes, and (4) identifying and interpreting the findings (Yıldırım & Şimşek, 2006).

In this context, the data were organized in a table and keywords and key phrases were extracted by the researchers who read all the complaints. The column on the left-hand side of the table included keywords and the column on the right-hand side of the table included corresponding quantitative values. Having analyzed the complaints, researchers attempted to

confirm the existence of complaints using phone interviews with authorities. Furthermore, it was questioned if there are any projects or suggestions for solution in an attempt to highlight potential solutions for infrastructural, structural and environmental issues in Antalya.

Findings

Tourist complaints available on sikayetvar.com were scanned for the period between 01.01.2013 and 04.10.2018 in order to identify infrastructural, structural and environmental issues in Antalya. As a result, a total number of 66 complaints were extracted. These complaints were assessed leading to a total number of 16 keyword categories. It was further found that local governments have failed to address these complaints.

Majority of the complaints were accumulated under 6 categories: (1) increase in the number of flies, insects and pest; (2) too much dust and dirt; (3) unpleasant smell; (4) too many ongoing or abandoned constructions in the destination; (5) tourist businesses located at places disrupting the local fauna and flora; and (6) too much noise and loud music. The reasons behind these complaints were irregular pest control activities, dirt roads without pavement, insufficient wastewater system, failing to have visually disturbing constructions demolished, total disrespect to nature when issuing public works permits, and not regularly inspecting businesses for legal noise levels. Local governments were contacted in order to discuss the complaint statuses, to confirm the existence of these complaints, and to identify potential solutions. Accordingly, local governments stated the following:

Although pest control activities are regularly performed in Antalya, the fact that this destination provides the ideal conditions for pest reproduction it was a challenge to find the ultimate solution for this issue. Local governments also admitted that there is lack of pavement in the destination. Nevertheless, they stated that they do not have the necessary means available for this task, and that they cannot work efficiently as they need to outsource such means. They noted that they have recently acquired necessary equipment and that necessary works are underway for the last 6 months. Also, authorities underlined another issue which has appeared during the pavements works. They stated that it is common district municipalities construct pavements which are then disrupted by the metropolitan municipality for the purpose of drainage works leading to the need for reconstruction. The prevailing problem here was that two government bodies with jurisdiction over the same district were not working in a coordinated manner.

Local authorities also admitted that the wastewater system is insufficient. Notwithstanding, city grows faster than the wastewater system is upgraded. About the ongoing and abandoned construction projects, local authorities suggested that this is not in their jurisdiction and the process is bound by the court procedures. They claimed that the municipalities take rapid action as soon as the court order is issued for demolition. Local authorities did not accept issuance of public works permits for tourist businesses located at places disrupting the local fauna and flora. The authorities further explained that they have necessary inspections in place for legal noise levels however some municipalities reported that such inspections are not their responsibility.

Conclusion

The fact that the review of a popular online complaint platform for the last 5 years for infrastructural, structural and environmental issues resulted in merely 66 complaints shows that tourists are not familiar with the channels they can use to file their complaints. Moreover, it was found that the complaints published on the website were not replied by the authorities, which may lead to a public perception that filing a complaint will have no impact. Although infrastructural, structural and environmental issues play an important role in tourism sector, the fact that tourists are unaware of complaint filing channels lead to inaction which in turn cause more dissatisfaction. Nevertheless, it is important to address the complaints of the tourists as they tend to leave the destination earlier than planned or they do not prefer the same tourist destination if their voices are not heard (Day & Landon, 1976; Pymire, 1991).

In the light of the findings of this study, it will be fair to say that environmental issues arising from visual, noise, water, air, soil pollution have a negative impact on the aforementioned destinations. These issues lead to disruption in the ecosystem and reduced diversity of flora and fauna, in other words, destruction of nature which is the major attraction for tourism. It was observed that the reason behind not being able to find a solution for the complaints filed about tourist destinations in Antalya is the dichotomy in the jurisdiction over these destinations, the inability to solve the problems about procedures, and the lack of communication between authorities. This can be explained with the insufficiency of local governments to meet infrastructural, structural and environmental needs closely related to tourism. If unattended, these issues will result in the loss of several qualities of destinations which will eventually make them unattractive for the tourists.

Given that tourism sector is of utmost importance for developing countries such as Turkey, it could be recommended to establish government departments within the destination's administration to be solely in charge of troubleshooting. In this context, there is a need for developing efficient complaint filing channels tourists' convenience and a need for a department which will address these complaints finding solutions for them. Environmental planning must be handled professionally

and must be freed from personal interests of a few; and it is important to better organize inspections with dedicated inspection teams. Also important is to perform environmental impact assessments and ensure that the capacity limits are respected. Tour operators and travel agencies must be involved in the efforts of creating environmental awareness and necessary regulations for the solution must be enforced.