



Tripadvisor.com'da Yer Alan Restoran Şikâyetlerinin Analizi: Mersin ve Hatay'da Yöresel Yiyecek Sunan Restoranlara Yönelik Bir Araştırma (Analysing Restaurant Complaints Available at Tripadvisor.com: A Study on Local Food Restaurants Located in Mersin and Hatay)

*Ali DALGIÇ^a, Ozan GÜLER^a, Kemal BİRDİR^a

^aMersin University, Faculty of Tourism, Çiftlikköy Campus, Mersin/ Turkey.

Anahtar Kelimeler

Yöresel lezzetler
Müşteri şikâyetleri
www.tripadvisor.com
Mersin
Hatay

Öz

Turizm endüstrisi ve bu endüstri altında yer alan alt sektörler her geçen gün hızla büyümekte ve çeşitlilik kazanarak farklı tipteki müşterilere yeni mal ve hizmetler sunmaktadır. Bu bağlamda son yıllarda önemli derecede ilgi görmeye başlayan yerel lezzetler, turistlerin yeni destinasyonlar keşfetmelerinde öncü motivasyon araçlarından birisi haline gelmiştir. Birçok araştırma, turistlerin yenilik arayışlarının arkasında yatan önemli unsurlardan birisinin de yeni ve özgün lezzetler arayışı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu gelişmelerden hareketle, yiyecek ve içecek anlamında birçok coğrafi işarete ve özgün lezzete sahip olan Mersin ve Hatay şehirlerine gelen ziyaretçilerin yöresel lezzet deneyimlerine ilişkin görüşleri bu araştırma kapsamında incelenmiştir. Bu çalışmada yalnızca olumsuz deneyime sahip olan katılımcıların görüşleri değerlendirmeye alınmıştır. Tripadvisor.com internet sitesinde 01.01.2014 ile 23.02.2015 tarihleri arasında, deneyim yaşadıkları işletmelere 3 ve altında puan vererek, olumsuz yorumlar yazan müşterilerin yorumları içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Çalışmanın örneklemini Mersin'de 16 işletme-38 yorum, Hatay'da 19 işletme 47 yorum olmak üzere toplam 35 işletme ve 85 yorumdan oluşmaktadır. Alanyazına göre yöresel yiyecekler sunan işletmeler ile ilgili şikâyetlerin sırasıyla en fazla “yemek ile ilgili sorunlar”, “hizmet sunumu ve personel ile ilgili sorunlar” ve “diğer sorunlar” boyutlarında bir araya geldiği anlaşılmaktadır. Bu boyutlar altında yer alan şikâyetlerin, lezzet, personelin tutumu, gıda özgünlüğü ve adil fiyat sorunları nedeniyle ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Araştırma teorik ve uygulayıcılara yönelik çıktılara ek olarak gelecekte yapılması önerilen çalışma konularının belirtilmesi ile sonlandırılmıştır.

Keywords

Local tastes
Customer complaints
www.tripadvisor.com
Mersin
Hatay

Abstract

Tourism industry and the sub-sectors involved in this industry have been growing rapidly day by day and providing new goods and services for the different type of customers by getting diversified. In this context, local tastes, attracting considerable interest, have become crucial motivation agents in discovering new destinations for the visitors. Plenty of studies have revealed that one of the underlying causes of novelty seeking is the desire for experiencing new and authentic tastes. From this point of view, local food experience of visitors visiting Mersin and Hatay, which are famous with authentic and unique tastes and have geographical indication, have been taken into consideration in this research. However, within the scope of the research, only responses of participants who had unfavorable experience during the consumption have been received for consideration. By the content analysis method, customer's negative responses in the light of three or below evaluation score representing perceived service experience between the dates 01.01.2014 and 23.02.2015 through www.tripadvisor.com. Accordingly, sample of the study is composed of 35 restaurants 85 responses, 16 business-38 responses from Mersin and 19 business- 47 responses in Hatay. As a result of coding certain concepts, which are defined through literature review, complaints about local food restaurants have been identified as “food related problems”, “service delivery and personnel related problems” and “other problems” respectively. Complaints taking apart under these factors have been principally originated from “taste”, “personnel behaviors”, “authenticity” and “value for money” problems. The paper has been concluded with suggestions for future research in addition to implications for theoreticians and practitioners.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: alidalgic@mersin.edu.tr (A. Dalgıç)