



Sağlık Turizmine Yönelik Şikâyetlerin İncelenmesi: Tripadvisor Örneği (Investigation of Complaints Related to Health Tourism: The Case of Tripadvisor)

Gencay SAATCI^a , * Büşra TOZAN^b  Erkut Gökhan ÇOKAY^b 

^a Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Çanakkale/Turkey

^b Çanakkale Onsekiz Mart University, Graduate School of Education, Department of Health Tourism, Çanakkale/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 01.12.2021

Kabul Tarihi: 14.02.2022

Anahtar Kelimeler

Müşteri

Müşteri şikâyetleri

Sağlık

Sağlık turizmi

Tripadvisor

Öz

Son yıllarda insanlar konaklama işletmelerini yalnızca tatil yapmak ve eğlenmek için değil aynı zamanda sağlık problemlerini çözmek, tedavi olmak ve doğal kaynaklardan yararlanmak amacıyla da tercih etmektedirler. Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de sağlık turizmi hizmeti veren beş yıldızlı termal tesisleri ziyaret eden müşterilerin Tripadvisor seyahat sitesinde belirli kategorilerde yaptıkları olumsuz yorumları incelemektedir. Çalışma, sağlık turizmi hizmeti veren beş yıldızlı termal tesislere yönelik Tripadvisor’da Ocak 2013- Kasım 2021 tarihleri arasında yapılan olumsuz yorumları kapsamaktadır. Çalışmada, nitel veri yöntemlerinden içerik analizi ve betimsel analiz yöntemlerinden yararlanılmıştır. Tripadvisor üzerindeki olumsuz yorumlar incelenerek içerik analizi yöntemiyle temalara ayrılarak kategorilendirme yapılmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda beş yıldızlı termal tesislere yönelik yapılan şikâyetlerin en çok “personel, temizlik, teknik ve yemek” konularında olduğu, en az ise “yapı, buklet, etkinlik ve güvenlik” konularında olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda, elde edilen bulgular sonucunda işletmelere öneriler de sunulmuştur.

Keywords

Customer

Customer complaints

Health

Health tourism

Tripadvisor

Abstract

In recent years, people have been choosing accommodation businesses not only for holidays and fun, but also for solving health problems, treating themselves and taking advantage of natural resources. The aim of this study is to examine the negative comments made by customers who visit five-star thermal facilities providing health tourism services in Turkey in certain categories on the Tripadvisor travel site. January 2013- November 2021, the study covers negative reviews on Tripadvisor for five-star thermal facilities providing health tourism services. In the study, content analysis and descriptive analysis methods were used from qualitative data methods. Negative reviews on Tripadvisor were analyzed and categorized by dividing them into themes using the content analysis method. As a result of the examinations, it was determined that the complaints made about five-star thermal facilities were mostly about “personnel, cleanliness, technique and food” and the least was about “structure, boucle, efficiency and safety”. At the same time, as a result of the findings obtained, recommendations were made to enterprises.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: busra_tozan1907@hotmail.com (B. Tozan)

DOI:10.21325/jotags.2022.988