



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(3): 2945-2959.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.518](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.518)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Kış Turizmi Kapsamında Destinasyonlara Yönelik E-Şikayetlerin Analizi: Uludağ Kayak Merkezi Örneği\*

Doç. Dr. Şevki ULEMA, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Sakarya, e-posta: [ulema@subu.edu.tr](mailto:ulema@subu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5874-8797>

İsmail UZUT, Doktora Öğrencisi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya, e-posta: [ismailuzut@maltepe.edu.tr](mailto:ismailuzut@maltepe.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6227-7249>

Prof. Dr. Selim İNANÇLI, Sakarya Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Sakarya, e-posta: [sinancli@sakarya.edu.tr](mailto:sinancli@sakarya.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7363-6216>

#### Öz

Müşteri şikayetleri diğer tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de büyük bir öneme sahiptir. Teknolojik gelişmelerle müşteri şikayetlerinin paylaşıldığı alanlar farklılık göstermeye başlamış ve bu durum turizm sektöründe de kendini göstermiştir. Bu çalışmada ülkemiz açısından en önemli kayak merkezlerinde biri olarak gösterilebilecek Uludağ kayak merkezi ile ilgili yapılan şikayetlerin incelenmesi amaçlanmıştır ve bu amaç doğrultusunda dünyanın en sık ziyaret edilen seyahat yorum sayfalarından biri olan [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) üzerinden Uludağ kayak merkezi ile ilgili paylaşılan şikayetler analiz edilmiştir. Çalışma kapsamında kış turizmi ve müşteri şikayetleri ile ilgili literatür taranmıştır. Araştırma aşamasında ise TripAdvisor üzerinden Uludağ kayak merkezi ile ilgili yapılan 47 şikayet içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Yapılan içerik analizi sonucunda kış turizm destinasyonu bağlamında incelenen Uludağ kayak merkezi ile ilgili şikayetlerin fiyat, taşıma kapasitesi, alt ve üst yapı, çevre, hizmet kalitesi, turist profili ve diğer temalar altında toplandığı görülmekle birlikte şikayet konularının tamamı içerisinde insan yoğunluğu ile fiyat konularının öne çıktığı ortaya konulmuştur.

\*Bu makale, 23-25 Şubat 2018 tarihleri arasında Sivas'ta düzenlenen Uluslararası Sivas Kış Turizmi Kongresi'nde sözlü olarak sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

**Anahtar Kelimeler:** Kış Turizmi, Uludağ Kayak Merkezi, Müşteri Şikayetleri, TripAdvisor.

**Makale Gönderme Tarihi:** 17.05.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 06.07.2020

#### Önerilen Atıf:

Ulema, Ş., Uzut, İ. ve İnançlı, S. (2020). Kış Turizmi Kapsamında Destinasyonlara Yönelik E-Şikayetlerin Analizi: Uludağ Kayak Merkezi Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2945-2959.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



## RESEARCH PAPER

### Analysis of E-Complaints Within the Scope of Winter Tourism Destinations: The Case of Uludağ Ski Center

Associate Prof. Dr. Şevki ULEMA, Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Sakarya, e-mail: [ulema@subu.edu.tr](mailto:ulema@subu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5874-8797>

İsmail UZUT, Ph.D. Student, University of Applied Sciences, Graduate Education Institute, Sakarya, e-mail: [ismailuzut@maltepe.edu.tr](mailto:ismailuzut@maltepe.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6227-7249>

Prof. Dr. Selim İNANÇLI, Sakarya University, Faculty of Political Sciences, Sakarya, e-mail: [sinancli@sakarya.edu.tr](mailto:sinancli@sakarya.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7363-6216>

#### Abstract

Customer complaints have great importance for tourism sector as well as all the others. Technological improvements differentiated the areas where customer complaints are shared and this situation has also shown itself in the tourism sector. In this study, it is aimed to examine the complaints about Uludağ ski center which can be shown as one of the most important ski centers in Turkey. For this purpose, shared complaints about Uludağ ski resort have been analyzed via [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) which is one of the most frequently visited travel comment pages of the world. Within the scope of the study, literature related to winter tourism and customer complaints were reviewed. In the research process, 47 complaints about Uludağ ski center which obtained from TripAdvisor were analyzed by content analysis method. As a result of the content analysis, it is seen that the complaints about Uludağ ski center are classified as price, carrying capacity, infra structure and superstructure, environment, service quality, tourist profile and other categories. Also, it has been revealed that the human density and price issues are highlighted in the entire complaint cases.

**Keywords:** Winter Tourism, Uludağ Ski Center, Customer Complaints, TripAdvisor.

**Received:** 17.05.2020

**Accepted:** 06.07.2020

#### Suggested Citation:

Ulema, Ş., Uzut, İ. and İnançlı, S. (2020). Analysis of E-Complaints Within the Scope of Winter Tourism Destinations: The Case of Uludağ Ski Center, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 2945-2959.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.