



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2021, 5(1): 103-118.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.654](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.654)

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



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### **Çeşme’de Bulunan Küçük Ölçekli Konaklama Tesisleri; Covid-19 Süreci ve E-Şikâyetlerin İncelenmesi**

Dr. Mahmut EFENDİ, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Aydın, e-posta:

[efendimahmut926@gmail.com](mailto:efendimahmut926@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7388-5239>

#### **Öz**

Günümüzde birçok turistik tesis internet üzerinden kendi pazarlamalarını yapmaya başlamıştır. Bunun yanında yaşanan Covid-19 süreci ile birlikte bu satın almaların arttığı düşünülmektedir. Aslında bireysel tatillerin daha fazla ilgi çektiği düşünülmektedir. Bu bağlamda bu çalışmada küçük ölçekli konaklama tesisleri, internet üzerinden aldığı şikâyetlerin ortaya konulması amacı ile 01.01.2020 ile 01.10.2020 Tripadvisor web sitesinde Çeşme’de bulunan küçük ölçekli konaklama tesislerinin almış olduğu şikâyetler incelenmiştir. Tesislerinin aldığı şikâyetleri kategorize edilerek, içerik analizi ile incelenmiştir. En çok şikâyet edilen konular; odalar ve genel alanlarda temizlik, banyoların; eski, küçük ve kullanışsız olması, odalarda bulunan eşyaların; kalitesiz ve yıpranmış olmasının yanında yiyecek-içecek alanlarında kullanılan ürünlerin çeşitliliğinin az olmasıdır. Bu bağlamda araştırma sonuçlarına göre tesis yöneticilerine verilebilecek öneriler arasında, tesislerde elden geldiğince genel alan ve odaların temizliğine dikkat edilmesi gerekliliğidir. Bunun yanında, kullanışsız olan malzemelerin yerine ufak dokunuşlar ile yenilemelerin yapılmasıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Butik Oteller, İçerik Analizi, Şikâyet, Covid-19, Çeşme.

**Makale Gönderme Tarihi:** 10.11.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 04.03.2021

#### **Önerilen Atıf:**

Efendi, E. (2021). Çeşme’de Bulunan Küçük Ölçekli Konaklama Tesisleri; Covid-19 Süreci ve E-Şikâyetlerin İncelenmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 103-118.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



**RESEARCH PAPER**

**Small-Scale Accommodation Facilities in Çeşme; Covid-19 Process and the Investigation of E-Complaints**

Dr. Mahmut EFENDİ, Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Aydın, e-mail: [efendimahmut926@gmail.com](mailto:efendimahmut926@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7388-5239>

**Abstract**

Many touristic facilities have already begun to make their own marketing on the internet. Together with the Covid-19 process experienced, it is thought that purchases have increased. In fact, it is considered that individual holidays attract more attention. In this regard, with the aim of revealing the complaints received over the internet, the complaints received by the small-scale accommodation facilities in Çeşme on the website called TripAdvisor between 01.01.2020 and 01.10.2020 were examined in this study. The complaints received by the facilities were categorized and analyzed by using content analysis. Most commonly expressed complaints were; the cleanliness of the rooms and public areas; the fact that the bathrooms were old, small and useless; that the items in the rooms were of poor quality and worn; and that the variety of products used in food and beverage areas was low. In this context, among the suggestions that could be made to the managers of the facilities according to the results of the research was the necessity to pay attention to the cleanliness of the general areas and rooms within the facilities as much as possible. In addition to this, another suggestion was that the replacement of useless materials with small touches.

**Keywords:** Boutique Hotels, Content Analysis, Complaint, Covid-19, Çeşme.

**Received:** 10.11.2020

**Accepted:** 04.03.2021

**Suggested Citation:**

Efendi, E. (2021). Small-Scale Accommodation Facilities in Çeşme; Covid-19 Process and the Investigation of E-Complaints, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1): 103-118.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.