



Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

26-27 Ekim 2017, İstanbul

<http://www.ulk.ist/>

Lojistikte Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Öz

Adnan Duygun

Yrd. Doç. Dr.

İstanbul Gelişim Üniversitesi

adnanduygun@yahoo.com

Müşteri şikayetleri her alanda olduğu gibi lojistik alanında çalışan işletmeleri de yakından ilgilendiren konular arasındadır. Başlıca şikayetlerin neler olduğu ve bu şikayetlere nasıl çözümler bulunabileceği, işletmelerin müşterilere sundukları lojistik hizmetlerinin kalitesini artırmak ve onları memnun etmek adına önem teşkil etmektedir. Bunun için öncelikle müşteri şikayetlerinin kayıt altına alınması ve bu şikayetlerin neler olduğuna dair kategori çalışmaları yapmak gerekmektedir. İnternette müşterilerin şikayetlerini paylaştıkları, www.sikayetvar.com, www.sikayetim.com, www.sikayet.com gibi popüler şikayet sitelerinin yanında, www.bimer.gov.tr gibi devlet tarafından işletilen resmi internet siteleri de mevcuttur. Bu çalışmada, şikayetleri kendi içinde kategorilere ayırmış olan www.sikayet.com sitesinde yer alan şikayetler ile ilgili içerik analizi yapılmıştır. Bu sitede şikayetler, kargo-nakliyat ana başlığı ve kargo, kurye, lojistik ve nakliyat alt başlıkları altında kategorize edilmiştir. 1 Temmuz 2016 - 30 Haziran 2017 tarihleri arasında www.sikayet.com internet sitesinde yer alan müşteri şikayetleri içerik analizi aracılığıyla analiz edilerek kategorilere ve bu kategorilere bağlı alt başlıklara ayrılmıştır. Toplam 586 şikayet değerlendirilmiş, kategorilere ve bunlara bağlı alt başlıklara ayrılmıştır. İçerik analizi sonucu ortaya çıkan sonuçlara bağlı olarak yöneticilere tavsiyelerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler:

Lojistik, Müşteri Şikayetleri, İçerik Analizi