

## COVID-19'UN SON ADIM TESLİMAT ETKİSİ VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM: MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNE İLİŞKİN BİR İÇERİK ANALİZİ

### *THE EFFECT OF COVID-19 ON THE LAST MILE DELIVERY AND DIGITAL TRANSFORMATION: A CONTENT ANALYSIS OF CUSTOMER COMPLAINTS*

DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/SOBIDER.46764>

M.Berna ÇAĞLAR KALKAN

#### Özet

Pandemi sürecinde mağazaların kapanması, tedbir amaçlı sokağa çıkma yasakları ve tüketicilerin temastan kaçınma istekleri, ihtiyaç alımlarının e-ticarete kaymasına sebep olmaktadır. Böylelikle, tüketicilerin evlerine verdikleri siparişlerin ulaştırılması amacıyla gerçekleştirilen lojistik faaliyetlerin son teslimat operasyonlarında zaman zaman tıkanmalar ve gecikmeler meydana gelmektedir. Dağıtımda yaşanan aşırı yoğunluğun sebep olduğu aksaklıkların işletmelere geri dönüşü tüketiciler tarafından oluşturulan şikâyetler olarak karşımıza çıkmaktadır. Müşteri şikâyetlerinin etkin bir şekilde yönetimi müşteri memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir yer tutmaktadır. Öte yandan müşteri şikâyetlerinin pandemi döneminde artması; dijitalleşmenin kargo işletmeleri için kaçınılmaz bir durum olduğunu vurgulamaktadır. Bu araştırmanın amacı; kargo işletmelerine ait e-şikâyetlerini inceleyerek; pandemi sürecinde müşteri şikâyetlerinin hangi konular üzerine yoğunlaştığının belirlenmesidir. Araştırma kapsamında, kargo işletmelerinin gelecek faaliyetleri için önerilerde bulunmaktadır. Bu amaçla; sikayetvar.com internet sitesinde bulunan şikâyetler içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Araştırma sonucunda kargo işletmelerine şikâyet yönetimi performanslarını arttırmaları konusunda önerilere yer verilmiştir.

#### Anahtar Kelimeler

Şikâyet Yönetimi, Dijital Lojistik, Müşteri Memnuniyeti, Kargo İşletmeleri

#### Abstract

Store closures, precautionary curfews and consumers' desire to avoid contact cause consumer purchases to shift to e-commerce during the pandemic. Thus, blockages and delays occur in the last delivery operations of the logistics activities carried out for the purpose of delivering the orders of consumers to their homes. The return of the disruptions caused by the excessive density in the distribution to the enterprises appear as complaints created by the consumers. Effective management of customer complaints plays an important role in ensuring customer satisfaction. On the other hand, the increase in customer complaints during the pandemic period; He emphasizes that digitalization is an inevitable situation for cargo companies. Within the scope of the research, it is to make suggestions for the future activities of cargo companies. For this purpose to analyze the complaints focus on during the pandemic process on the sikayetvar.com website using content analysis method. This study shows that suggestions were given to cargo companies to increase their complaint management performance as a result of the research.

#### Keywords

Complaint Management, Digital Logistics, Customer Satisfaction, Cargo Businesses

#### References

Alabay, M. N. (2012). Müşteri Şikâyetleri Yönetimi. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 8(16): 137-157.

- Argan, M. T. (2014). E-Şikâyetle İlgili Tanımlayıcı Bir Çalışma: Şikâyet Forumu Olarak Bir Web Sitesinin Sosyal Ağ Analizi. *Journal of Internet Applications & Management/İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*, 5(1): 49-66.
- Balcı, E. (2020). Lojistik Sektörünün Uluslararası Alanda Dijitalleşme Süreci ve Türkiye'ye Etkileri. Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek lisans Tezi.
- Bilgiç, E., Türkmenoğlu, M. A., Koçak, A. (2020). Dijitalleşmenin Lojistik Yönetimi Bağlamında İncelenmesi. Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi, 5(1): 56-69.
- Burucuğlu, M., Erdoğan Yazar, E. (2020). Üçüncü Parti Platformda Kargo Firmalarına Yapılan Müşteri Şikâyetlerinin İçerik Analizi. *International Journal of Economic & Social Research*, 16(1): 99-114.
- [Tam metne ulaşmak ve tüm referansları görmek için tıklayın.](#)