

SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM SERTİFİKALI KONAKLAMA İŐİETMELERİNİN WEB SİTE İÇERİKLERİNİN İNCELENMESİ: İSTANBUL ÖRNEĞİ

**An Examination of the Web Site Contents of Accommodation Businesses
with Sustainable Tourism Certificate: The Case of Istanbul**

Doç. Dr. Buket BULUK EŐİTTİ
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
bulukbuket@comu.edu.tr
Orcid ID: 0000-0001-5646-6166

Ekrem BAY
ekrembay60@gmail.com
Orcid ID: 0000-0002-1012-3755

Öz

Küreselleşmeyle birlikte turizm geniş alanlara yayılmış ve milyonlarca insanın yer değiştirme faaliyeti haline gelmiştir. Bu durum ise ÷lkelerin doğal ve kültürel kaynaklarının etkilenmesine yol açmış ve sürdürülebilirlik kavramını ortaya çıkarmıştır. Bu amaçla turizm sektöründe sürdürülebilirlik ölçütünün oluşturulmasında uluslararası normlarda belirleyici bir kuruluş olan Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) ve Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) iş birliği öncülüğünde “Sürdürülebilir Turizm Programı” başlatılmıştır. Bu program doğrultusunda belirlenen kriterleri sağlayan konaklama işletmelerine “Sürdürülebilir Turizm Sertifikası” vermeye başlanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın amacı, İstanbul’da faaliyet gösteren ve sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip 24 konaklama işletmesinin web sitelerinin içeriklerinin incelenmesidir. Bu amaçla, alanyazında ikincil verilerin incelenmesi ile belirlenen yedi ana özellik ve 43 alt özellik neticesinde, belirlenen özelliklere yönelik sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip işletmelerin web siteleri incelenerek veriler toplanmış ve içerik analizi yapılmıştır. Çalışma sonucunda konaklama işletmelerinin sürdürülebilir otel olma bilgisi ana özelliği yönünden web sitelerinde yeterli seviyede bilgiye yer verilmediği gör÷lmüştür. Konaklama işletmelerine web sitelerini güncellemeleri ve sürdürülebilir turizm sertifikası bilgisini daha fazla ön plana çıkarmaları yönünde önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar kelimeler: Sürdürülebilir Turizm Sertifikası, Konaklama İşletmeleri, Web Site İçeriği, İstanbul

Abstract

Tourism has spread to wide areas and has become an activity of millions of people changing places with globalization. This situation has led to the impact of natural and cultural resources of countries and brought up the concept of sustainability. For this purpose, the Global Sustainable Tourism Council (GSTC), which is a decisive organization in international standards for creating sustainability criteria in the tourism sector, and the Turkey Tourism Promotion and Development Agency (TGA) have initiated the "Sustainable Tourism Program" under their leadership. Within this program, accommodation businesses that meet the determined criteria have started to be given the "Sustainable Tourism Certificate". Within this scope, the aim of the research is to examine the web site contents of 24 accommodation businesses that operate in Istanbul and have a sustainable tourism certificate. For this purpose, by examining secondary data in the literature, seven main features and 43 sub-features were determined, and the web sites of the businesses with sustainable tourism certificate were examined according to these features, data were collected and content analysis was performed. As a result of the study, it was seen that accommodation businesses did not provide sufficient information on their web sites in terms of the main feature of being a sustainable hotel. Suggestions were made to accommodation businesses to update their web sites and highlight the information of sustainable tourism certificate more.

Keywords: Sustainable Tourism Certificate, Accommodation Businesses, Web Site Content, Istanbul

Giriş

Küreselleşme süreci ile 2000'li yıllardan itibaren hızla gelişen bilgi iletişim alanlarında önemli gelişmeler yaşanmıştır. Bilgi teknolojileri ve internet, küreselleşme süreciyle birlikte hem gelişmiş hem de bu süreci hızlandırmıştır. Günlük hayatta önemli bir yeri kaplayan internet, maliyet ve hız açısından sağladığı faydalar sayesinde turizm sektöründe önemli bir yer tutmaktadır. İnternetin seyahatle ilgili bilgi sağlamada ve seyahat seçiminde en önemli kaynaklardan biri haline geldiği son araştırmalarda ortaya koyulmuştur (Ateş ve Boz, 2015: 65). Turizm alanında internet; havayolu, konaklama ve seyahat işletmeciliği gibi neredeyse turizmin her aşamasında yaygın bir biçimde kullanılmaktadır (Kozak, 2006: 272; Bayram ve Yaylı, 2009: 349). Bu noktada konaklama işletmeleri hedef kitleleriyle iletişim kurmak amacıyla web sitelerini oluşturmakta ve çeşitli tasarımlar kullanarak potansiyel ziyaretçilerin hizmet kalitesi ve memnuniyet algısını etkilemeyi hedeflemektedir. Aynı zamanda ziyaretçiler internet aracılığıyla rezervasyon ve ödeme işlemleri yapabilmekte, bunun yanında işletmedeki olanaklar ve faaliyetler hakkında bilgi alabilmektedirler.

Turizm sektörü, diğer sektörlerle nazaran çevresel kaynakları daha fazla kullanmaktadır (Can, 2013: 24). Bu kapsamda turistik işletmeler dünya çapında çok fazla enerji ve su sarf eden, çok sayıda kullanıcısı olması nedeniyle çabuk yıpranan ve yenilenmeye gereksinim duyan yerlerdir. Odaların sıcaklığının ayarlanması, temizlik için kullanılan ürünler, yüzme havuzlarının suyla doldurulması, yemeklerin pişirilmesi için gerek duyulan enerji bu tüketimlerden bazılarıdır (Atay ve Dilek, 2013: 205). Bu nedenlerle

sürdürülebilir turizm kavramı, artış gösteren nüfus ve bu nüfusun çevre ile arasındaki ilişkilerin bozulması neticesinde ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda ziyaretçiler; turizm faaliyetlerinde çevre ve doğal kaynakların önemli olduğunu fark edip, bu değerleri koruma ve geliştirme konusunda daha duyarlı davranmakta ve aynı duyarlılığı gösteren turistik işletmeleri seçmeye dikkat etmektedir (Ayaş, 2007: 67). Bu kapsamda çalışmada İstanbul'da hizmet sunan ve sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip 24 konaklama işletmesinin web sitelerinde hangi özelliklere yer verdiklerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu amaçla alanyazında yer alan ikincil veriler incelenerek sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip konaklama işletmeleri web site içeriklerine uygun olarak "rezervasyon bilgileri", "sunulan hizmetlerle ilgili bilgiler", "erişim bilgileri", "çevredeki turistik bölge bilgileri", "web sitesi yönetimi", "sürdürülebilir otel olma bilgisi" ve "diğer bilgiler" olmak üzere yedi ana özellik altında 43 alt özellik ile ele alınmıştır. Devamında ise "sürdürülebilir otel bilgisi" başlığı altında sürdürülebilir otel bilgisinin web sitelerinde bulunma durumu içerik analizine tabi tutulmuştur.

Sürdürülebilir Turizm Programı

Sürdürülebilir turizm programı; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve bağlı kuruluşu olan Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) ve Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) arasında yapılan iş birliği ile 2022 yılında başlatılmıştır. Program, dünyada GSTC ile bir ülke nezdinde geliştirilen ilk program olma özelliği taşımaktadır. Programın amacı; Türkiye'de, turizmin arz kaynaklarını oluşturan biyolojik çeşitliliğin, kültürel mirasın ve doğal güzelliklerin devamlılığının sağlanması, geliştirilmesi, yerel halk için sosyo-ekonomik getirilerin en üst noktaya çıkarılması ve dünya çapında tanıtımının sağlanması maksadıyla sürdürülebilir turizmin standartlarının paydaşlarla birlikte geliştirilmesidir. Bu kapsamda uluslararası alanda turizmin sürdürülebilirlik standartlarını belirleyen GSTC kriterlerinin tamamı değişiklik yapılmadan Türkiye Sürdürülebilir Endüstri Kriterleri (TR-I) tarafından benimsenmiştir.

TR-I, Türk turizminin sürdürülebilir bir şekilde büyümesini sağlamak ve tüm turizm ilgililerinin katılımıyla Türk turizmine ilişkin ortak bir anlayış geliştirmek üzere oluşturulmuştur. Konaklama işletmeleri ve tur operatörleri için hayata geçirilmiş olan TR-I, dört ana başlık çerçevesinde düzenlemiştir. Bu başlıklar; sürdürülebilir yönetim, kültürel sürdürülebilirlik, sosyo-ekonomik sürdürülebilirlik ve çevresel sürdürülebilirliktir. Sürdürülebilir turizm programı üç aşamadan ve 42 kriterden oluşmaktadır. Sürdürülebilir turizm sertifikasyon süreci ise TGA tarafından yetki verilen denetim firmaları tarafından konaklama işletmeleri için belirlenen 42 kriter ve bu kriterlerin olup-olmadığını belirten 167 göstergenin kontrolü sonrasında verilmekte ve sertifikaların geçerlilik süresi bir yıl olarak belirlenmiştir (TGA, 2023).

Sürdürülebilir Turizm Programı Aşamaları ve Kriterleri

Sürdürülebilir turizm programı değerlendirme bazında dört grup, üç aşama, 42 kriter ve bu kriterlerin olup-olmadığını belirten 167 göstergeden oluşmaktadır. Grupların, aşamaların, kriterlerin ve göstergelerin dağılımı Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Konaklama İşletmeleri İçin TR-I Kriterleri Dağılımı

GRUPLAR	1. Aşama		2. Aşama		Sürdürülebilir Turizm Sertifikası		Toplam	
	Kriter	Gösterge	Kriter	Gösterge	Kriter	Gösterge	Kriter	Gösterge
A Grubu 13 Kriter (Sürdürülebilir Yönetimin Etkililiği)	6	20	2	8	5	20	13	48
B Grubu 9 Kriter (Yerel Halkın Sosyal ve Ekonomik Getirilerinin En Üst Seviyeye Ulaştırılması ve Negatif Etkilerin En Aza İndirgenmesi)	1	3	5	18	3	11	9	32
C Grubu 4 Kriter (Kùltürel Mirasın Yaralarını En Üst Seviyeye Çıkarmak ve Negatif Etkilerini En Aza İndirgenmesi)	1	4	1	3	2	7	4	14
D Grubu 16 Kriter (Çevreye Olan Katkıların En Üst Seviyeye Çıkarılması ve Negatif Etkilerin En Aza İndirgenmesi)	6	29	7	31	3	13	16	73
TOPLAM (4 GRUP)	14	56	15	60	13	51	42	167

Kaynak: (www.tga.gov.tr)

Tablo 1'e göre 1. aşamada konaklama işletmelerinin dört grupta karşılması gereken 14 kriter bulunmakta ve bu kriterler sertifika sürecinin %30'unu oluşturmaktadır. T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı'nın 25 Nisan 2023 Tarihli ve 2023/6 Sayılı Genelgesine istinaden turizm işletme belgeli konaklama işletmeleri ve basit konaklama turizm işletmesi belgeli işletmelerin tamamının 1. aşama belgesini 31 Aralık 2023 tarihine kadar alma zorunluluğu getirilmiştir. 1. aşamada tamamlanan 14 kriterin ardından 2. aşamada konaklama işletmelerinin dört grupta karşılması gereken 15 kriter bulunmakta ve bu kriterler sertifika sürecinin %70'ini oluşturmaktadır. 1. ve 2. aşamada tamamlanan 29 kriterin ardından konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm sertifikalı işletme belgesini alabilmek için 3. aşamada karşılması gereken 13 kriter bulunmaktadır. 42

kriterin karşılanması halinde konaklama işletmeleri sürdürülebilir turizm sertifikalı işletme unvanını alabilmektedir.

Türkiye’de Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı Konaklama İşletmeleri

Türkiye, turizme kaynak olan doğal, kültürel ve sosyal değerleri koruma-kullanma dengesine riayet ederek yararlanmak ve bu değerleri tehlikeye atmadan gelişmelerini ve küresel düzeyde tanıtmak hedefleriyle ulusal ve uluslararası paydaşlarla iş birliği yaparak ulusal sürdürülebilir turizm standartlarını geliştirmektedir. Bu kapsamda, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve bağlı kuruluğu olan Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) ve Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) arasında yapılan iş birliği doğrultusunda 2022 yılında başlatılan sürdürülebilir turizm programı, konaklama işletmelerinin belli kriterleri yerine getirmesini sağlayarak doğal kaynaklara, bölge halkına ve çevreye önemli katkılar yapmaktadır. Sürdürülebilir turizm sertifikası kapsamında sürdürülebilirlik politika ve raporlarını paylaşma gerekliliği nedeniyle konaklama işletmelerinin sürdürülebilirlik alanlarında hangi adımları attıkları ve faaliyetleri incelenebilmektedir. Sürdürülebilir konaklama işletmeleri; enerji ve su verimliliğini sağlayan, küresel iklim değişikliğine pozitif etkisi olan, atıkların azaltılması ve bina tasarımlarında geri dönüştürülebilir malzemeler kullanılarak inşa edilmiş ve yatırımcısının sosyal ve çevresel sorumluluğunu belgeleyen bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Vatan ve Poyraz, 2016: 28).

Sürdürülebilir konaklama işletmeleri, yayınlamış oldukları sürdürülebilirlik raporları ve politikaları ile ön plana çıkmaktadır. Bu raporlar ve politikalar incelendiğinde sürdürülebilir çevre konusunda işletmelerin; enerji verimliliğini arttırmak amacıyla sıcak su ihtiyacı için gereken enerjinin güneş yoluyla temin edilmesi, su verimliliğini arttırmak amacıyla odalardaki su bataryalarının ve duş başlıklarının sensörlü hale getirilmesi, emisyon azaltımı konusunda emisyon ölçüm cihazlarının kullanımı gibi faaliyetler ile öne çıktıkları görölmektedir (Limak Şirketler Grubu, 2020-2021 Sürdürülebilirlik Raporu). Bir başka sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip otelin sürdürülebilirlik raporu incelendiğinde ise; işletmeye mal ve hizmet satın alınması sürecinde ihtiyaçların fiziki olarak işletmeye daha yakın yerlerden sağlandığı ve bu sayede CO2 salınımlarının azaltılmasının hedeflendiği görölmektedir (GORRION Hotel İstanbul, 2022 Sürdürülebilirlik Raporu). Bir diğer işletmenin sürdürülebilirlik raporu incelendiğinde; çalışma hayatı yönünden personel çalışma saatleri ücretlerinin yürürlükteki yasal mevzuatlara uygun olarak yürütüldüğü, çalışan personelin %98’inin bölgeden istihdam edildiği, çocuk istismarını önleme ve çocukların korunması yönünde personellere eğitim verildiği görölmektedir (Hotel Akol Çanakkale, 2022 Sürdürülebilirlik Raporu). Bir başka işletmede ise; kültürel miras ve yöresel farkındalık yönünden ziyaretçilere bölgenin doğal, tarihi ve kültürel tanıtımı amacıyla broşürler verildiği, çalışan personele bölgenin kültürel mirası hakkında eğitimlerin verildiği, ziyaretçilerin kültürel ve tarihsel yerleri gezileri sırasında çöp bidonlarının kullanılması, sigara içilmemesi ve yüksek sesle konuşmama konularında bilgiler verildiği belirtilmiştir (Mirage Park Resort Antalya, Sürdürülebilirlik Politikası).

Sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip konaklama işletmelerinin raporları incelendiğinde; işletmelerin sadece çevreye yönelik tedbirler (enerji ve su tasarrufu,

atıkların azaltılması, sera gazı emisyonlarının yönetimi ve biyoçeşitliliğin korunması) değil; çalışanların eğitimi ve özlük hakları, çocuklar için istismarın engellenmesi ve korunmaları, tedarikçiler için bölgesel tedarike öncelik verilmesi, kültürel ve tarihi eserlerin tanıtılması ve korunması gibi birçok konuda hem ülke ekonomisine hem de yaşayan halka önemli faydalar sağladıkları görölmektedir.

Yöntem

Çalışmanın amacı, sürdürülebilir turizm programı çerçevesinde 42 koşulu sağlamış ve sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinin web site içeriklerinin değerlendirilmesidir. Nitel araştırma yönteminin kullanıldığı çalışmada verilerin analizinde içerik analizinden yararlanılmıştır. Araştırmanın evrenini, Türkiye genelinde sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip 160 adet konaklama işletmesi oluşturmakta iken örneklem seçiminde zaman kısıtından dolayı İstanbul'da sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip konaklama işletmeleri seçilmiştir. Bu amaçla alanyazında yer alan ikincil veriler incelenerek sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip konaklama işletmelerinin web site içeriklerine uygun olarak yedi boyut altında 43 özellik tespit edilmiş ve bu özelliklere göre İstanbul'da 30 Nisan 2023 tarihine kadar sertifika sahibi olan 24 konaklama işletmesinin web siteleri ziyaret edilerek veriler toplanmıştır.

Law ve Hsu (2005), konaklama işletmelerinin web sitelerinde yer alabilecek özellikleri, rezervasyon bilgileri, sunulan hizmetlerle hakkında bilgiler, erişim bilgileri, çevredeki turistik bölge bilgileri ve web sitesi yönetimi olmak üzere beş ana özelliğe ayırmış ve 38 alt özelliğten bahsetmişlerdir. Köroğlu, Karaman ve Geyik (2011), konaklama işletmelerinin web sitelerini içerik açısından değerlendirdikleri çalışmalarında konaklama işletmelerinin web sitelerinde yer alabilecek özellikleri teknik yeterlilik, kullanıcı dostu olma, site çekiciliği, pazarlama etkinliği, bağlantı popölerliği, seyahat planlayıcısı ve yasal sorumluluk olmak üzere yedi ana özelliğe ayırmış ve 67 alt özellik kullanmışlardır. Ateş ve Boz (2015), konaklama işletmelerinin web sitelerini erişebilirlik ve kullanım açısından değerlendirdikleri çalışmalarında konaklama işletmelerinin web sitelerinde yer alabilecek özellikleri işletme ve tesis hakkında bilgiler, rezervasyon ve müşteri hizmetleri, iletişim ve ulaşım bilgileri, çevresel çekicilikleri ve web site yönetimi olmak üzere altı ana özelliğe ayırmış ve 78 alt özellik kullanmışlardır. Bununla birlikte konuya yönelik yapılan çalışmalarda sürdürülebilir turizm sertifikalı konaklama işletmelerinin web sitelerinde sürdürülebilirlik kavramına özgü özelliklerin yer almasının önemli olduğu belirtilmiştir. Bu kapsamda araştırmada kullanılan analiz formu, araştırma konusu ile uyumlu olarak değerlendirilen çalışmalardan (Pamukçu ve Arpacı, 2016; Konak ve Özhasar, 2019; Maksüdünov, 2019; Kara ve Sezgin, 2020) yararlanılarak sürdürülebilir konaklama işletmelerinin özelliklerine göre düzenlenmesi sonucunda geliştirilmiştir.

Bulgular

Araştırma, 01-30 Nisan 2023 tarihleri arasında incelenen sürdürülebilir turizm sertifikalı 24 konaklama işletmesinin web sitelerinin incelenmesini kapsamaktadır. Web siteleri belirtilen tarihlerde Tablo 2’de yer alan sürdürülebilir konaklama işletmesi web site analiz formu kullanılarak incelenmiştir.

Tablo 2. Özelliklerin Web Sitelerinde Bulunma Oranları

Özellikler	N	Özelliğin Bulunduğu Web Sitesi	%
Rezervasyon Bilgileri			
Oda fiyatları	24	23	95,83
Müsaitlik kontrolü	24	23	95,83
Çevrimiçi/gerçek zamanlı rezervasyon	24	23	95,83
Güvenli ödeme sistemi	24	23	95,83
Rezervasyon politikası	24	22	91,67
Check in/Check out bilgisi	24	18	75
Rezervasyon telefon bilgisi	24	17	70,83
Ödeme seçenekleri	24	23	95,83
Özel istek formu	24	22	91,67
Sunulan Hizmetlerle İlgili Bilgiler			
Otele ulaşım haritası	24	22	91,67
Otel özellikleri	24	23	95,83
Odalarda sunulan hizmetler	24	24	100
Otel hizmetlerinin fotoğrafları	24	22	91,67
Otelin tanıtımı	24	22	91,67
Promosyonlar	24	21	87,50
Restoranlar	24	24	100
Sanal gezintiler	24	1	4,17
Toplantı imkânları	24	22	91,67
İstihdam fırsatları	24	17	70,83
Erişim Bilgileri			
Telefon numarası	24	24	100

Adres	24	24	100
E-posta adresi	24	22	91,67
Müşteri temsilcisi bilgileri	24	10	41,67
Faks numarası	24	12	50
Sık sorulan sorular	24	6	25
Geri bildirim formu	24	20	83,33
Çevrimiçi forum	24	9	37,50
Çevredeki Turistik Bölge Bilgileri			
Ulaşım bilgileri	24	23	95,83
Havaalanı bilgileri	24	19	79,17
Bölgenin belli başlı turistik yerlerinin tanıtımı	24	16	66,67
Web Sitesi Yönetimi			
Sitedeki bilgilerin güncelliği	24	13	54,17
Web sitesinin yabancı dil desteği	24	24	100
Web sitesinin yüklenme zamanı	24	1	4,17
Site haritası	24	15	62,50
Site içinde arama imkânı	24	1	4,17
İlgili sitelere bağlantılar	24	19	79,17
Sürdürülebilir Otel Bilgisi			
Sürdürülebilirlik sayfası	24	9	37,50
Sürdürülebilir otel amblemi	24	3	12,50
Sürdürülebilir turizm sertifika bilgisi	24	6	25,00
Sürdürülebilirlik politikaları	24	16	66,67
Sürdürülebilirlik raporları	24	12	50
Diğer Bilgiler			
Sosyal medya linki	24	23	95,83
Şikâyet-öneri linki	24	3	12,50

Tablo 2’de incelenen konaklama işletmelerinin web siteleri değerlendirildiğinde; “Rezervasyon Bilgileri” ana başlığında “Oda Fiyatları, Müsaitlik Kontrolü, Çevrimiçi/Gerçek Zamanlı Rezervasyon ve Güvenli Ödeme Sistemi” özelliği oranının %95,83 (23 işletme) olduğu görülürken “Rezervasyon Telefon Bilgisi” yani, rezervasyon için özel numara tanımlaması oranının %70,83 (17 işletme) olduğu görülmüştür. “Sunulan Hizmetler” ile ilgili ana başlığa bakıldığında “Odalarda Sunulan Hizmetler ve Restoran Bilgileri” özelliğinin incelenen tüm otel web sitelerinde yer almakta olup “Sanal Gezinti” özelliğinin ise sadece bir konaklama işletmesinin web sitesinde bulunduğu tespit edilmiştir. “Erişim Bilgileri” ana başlığında “Telefon Numarası ve Adres” bilgilerinin bütün işletmelerin web sitelerinde yer alırken “Sık Sorulan Sorular” oranının ise %25 (6 işletme) olduğu görülmüştür. Çevredeki turistik bölge bilgileri ana başlığında bu bölgelere “Ulaşım Bilgileri” özelliği oranının %95,83 (23 işletme) iken “Bölgenin Belli Başlı Turistik Yerlerinin Tanıtımı” özelliği oranının ise %66,67 (16 işletme) olduğu tespit edilmiştir. “Web Sitesi Yönetimi” ana başlığında işletmelerin web sayfalarında “Web Sitesinin Yabancı Dil Desteği” özelliğinin tüm işletmelerde yer alırken “Web Sitesinin Yüklenme Zamanı ve Site İçinde Arama İmkânı” özelliğinin ise birer işletmede bulunduğu görülmüştür. “Sürdürülebilir Otel Bilgisi” ana başlığında ise işletmelerin “Sürdürülebilirlik Politikaları” özelliği oranının %66,67 (16 işletme) olduğu, “Sürdürülebilir Otel Amblemi” özelliği oranının ise %12,50 (3 işletme) olduğu saptanmıştır. Son olarak “Diğer Bilgiler” ana başlığında işletmelerin web sitelerinde “Sosyal Medya Linki” özelliğinin bulunma oranının %95,83 (23 işletme) olduğu, “Şikâyet ve Öneri Linki” özelliğinin bulunma oranının ise %12,50 (3 işletme) olduğu görülmüştür.

Tablo 3. Sürdürülebilir Otel Bilgisinin Web Sitelerinde Bulunma Durumu

Sürdürülebilir Otel Bilgisi	N	Özelliğin Bulunduğu Web Sitesi		Özelliğin Bulunmadığı Web Sitesi	
		N	%	N	%
Sürdürülebilirlik Sayfası	24	9	37,50	15	62,50
Sürdürülebilir Otel Amblemi	24	3	12,50	21	87,50
Sürdürülebilir Turizm Sertifika Bilgisi	24	6	25,00	18	75
Sürdürülebilirlik Politikaları	24	16	66,67	8	33,33
Sürdürülebilirlik Raporları	24	12	50	12	50

Tablo 3 incelendiğinde sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip olan 24 işletmenin web sitelerinde; “Sürdürülebilirlik Sayfası” özelliğinin bulunma oranının %37,5 (9 işletme) olduğu görülmektedir. İşletmelerin web sitelerinde “Sürdürülebilir Otel Amblemi” özelliğinin bulunma oranının %12,50 (3 işletme) olduğu görülmektedir. İşletmelerin web sitelerinde “Sürdürülebilir Turizm Sertifika Bilgisi” bulunma oranı %25 (6 işletme)’tir. İşletmelerin web sitelerinde “Sürdürülebilirlik Politikaları” bulunma oranı %66,67 (16

işletme) olduğu görölmektedir. İşletmelerin web sitelerinde “Sürdürülebilirlik Raporları” bulunma oranı ise %50 (12 işletme)’dir.

Tablo 4. İşletmelerin Web Sitelerinde Yedi Ana Özelliğin Bulunma Ortalamaları

Özellik Grupları	Frekans (N)	Yüzde (%)
Rezervasyon Bilgileri	24	89,81
Sunulan Hizmetlerle İlgili Bilgiler	24	82,50
Erişim Bilgileri	24	66,15
Çevredeki Turistik Bölge Bilgileri	24	80,56
Web Sitesi Yönetimi	24	50,70
Sürdürülebilir Otel Bilgisi	24	38,33
Diğer Bilgiler	24	54,17

Tablo 4’te incelemede kullanılan yedi özellik grubu ve 43 alt özelliğin işletmelerin web sitelerinde yer alma ortalamaları verilmiştir. Bu kapsamda “Rezervasyon Bilgileri” özellik grubunun %89,81 oranı ile ilk sırada yer alırken devamında sırasıyla “Sunulan Hizmetlerle İlgili Bilgiler” özellik grubunun %82,50, “Çevredeki Turistik Bölge Bilgileri” özellik grubunun %80,56, “Erişim Bilgileri” özellik grubunun %66,15, “Diğer Bilgiler” özellik grubunun %54,17, “Web Sitesi Yönetimi” özellik grubunun %50,70 iken araştırma konumuz olan “Sürdürülebilir Otel Bilgisi” özellik grubunun ise %38,33 oranıyla son sırada yer aldığı görölmektedir.

Sonuç

Sürdürülebilir turizm, turizm sektörünün gelişiminde ve devamlılığında önemli bir rol oynamaktadır. Kaynakların korunması ve gelecek nesillere aktarılması noktasında sürdürülebilir turizm etkin bir rol üstlenmektedir. Turizm kaynaklarının korunması ve geleceğe aktarılması için ülkeler ve turizm sektörü temsilcilerinin özenli bir şekilde davranmaları gerekmektedir. Bu noktada, uluslararası geçerliliği olan sertifikasyon programları hem ülkeler hem de turizm yatırımcıları için önemli bir çekicilik unsuru olmalıdır. Bu kapsamda GSTC dünya çapında sürdürülebilir turizm konusunda faaliyet gösteren önemli bir konseydir. Türkiye’nin, bu konsey ile iş birliği yapan ilk ülke olması önemli bir gelişmedir. Turizmin zararlı etkileri konusunda sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip konaklama işletmelerinin diğer işletmelere göre öncelikli tercih edilebileceği değerlendirilmektedir.

Bu çalışma, İstanbul’da faaliyet gösteren sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinin web sitelerinin incelenmesine yöneliktir. Bu kapsamda sertifikaya sahip 24 konaklama işletmesinin web siteleri yedi ana özellik ve 43 alt özellik çerçevesinde incelenmiştir. İnceleme neticesinde işletmelerin; sanal gezintiler, sık sorulan sorular, çevrimiçi forum, web sitelerinin yüklenme zamanı, site içinde arama imkânı ve şikâyet-öneri linki konusunda yeterli seviyede olmadıkları tespit edilmiştir. Sanal gezintiler, konaklama işletmelerinin ziyaretçilere sunmayı hedefledikleri hizmeti deneyimleyebilmeleri açısından önemli bir özelliktir. Bu

bağlamda sanal gezintiler özelliğinin, bu özelliği sunan işletmelerin diğer işletmelere kıyasla olumlu yönde farklılaşmasını ve öne çıkmasını sağlayabileceği belirtilebilir. Sık sorulan sorular özelliğinin ise ziyaretçilerin konaklama işletmesini tanıması ve hakkında daha fazla bilgi edinmesi imkânı sunacağı ve işletmenin iletişim yoğunluğunu azaltabileceği değerlendirilmektedir. Son olarak çevrimiçi forum özelliğinin, ziyaretçilerin otel web sitelerini incelerken işletme hakkında veya web sitelerinde erişemedikleri bilgiler konusunda hızlı bir şekilde yardım sunduğu ve bu özelliği ile ziyaretçilerin işletme tercihlerini, memnuniyet düzeylerini etkileyebildiği ifade edilmektedir. Bu doğrultuda çalışma kapsamında yeterli seviyede olmadığı tespit edilen alt özelliklerin işletmelere, rakipleri karşısında tercih edilme konusunda büyük avantajlar sağlayabileceği belirtilebilir.

Yukarıdakilere ek olarak sürdürülebilirlik boyutunda 24 işletmenin web sitesinde; sürdürülebilirlik sayfası, sürdürülebilir otel amblemi ve sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip olma bilgisine çok az yer verildiği saptanmıştır. Bu durum, sertifikasyon sisteminin henüz yeni gelişmeye başlamış olmasına bağlanabilir. Ancak her ne kadar yeni bir sistem olsa bile ziyaretçilerin konaklama işletmesi tercihlerinde etkisi olabileceğinden sürdürülebilir turizm sertifikasının web sitelerinde bulunması bir gereklilik olarak değerlendirilebilir. Sürdürülebilirlik politikaları ve sürdürülebilirlik raporlarına ise işletmelerin %50'sinin web sitelerinde yer verdiği görülmüştür. Bu sonuç, alanyazında konuya yönelik yer alan diğer çalışmaların sonuçları ile örtüşmektedir. Ertaş, Kırlar Can, Yeşilyurt ve Koçak (2016) tarafından yapılan çalışmada Türkiye genelinde "Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisleri" adı altında geçen 309 işletmenin web siteleri incelenmiş ve çalışma sonucunda konaklama işletmelerinin %50'den fazlasının web sayfalarında sürdürülebilirlik uygulamaları konusunda bilgi vermediği belirtilmiştir. Yılmaz ve Bayrak Oğuz (2019)'un yapmış oldukları çalışmada Türkiye'de hizmet veren bütün konaklama işletmelerinin web siteleri incelenmiş ve sadece 50 işletmenin web sitesinde sürdürülebilirlik raporuna yer verdiği belirtilmiştir. Konaklama işletmeleri web sitelerinde daha çok işletmenin imkânlarına ve hizmetlerine yer verilmekte olup potansiyel ziyaretçiler bu içeriklerle işletmeye çekilmeye çalışılmaktadır. İşletmelerin sürdürülebilirlik politikaları ve raporları daha çok teknik bilgi içerdikleri veya işletmelerin bu konuda yeteri kadar bilince sahip olmadıkları gerekçesiyle web sitelerinde istenilen düzeyde yer almadığı belirtilebilir.

Ulaşılan sonuçlara göre, İstanbul'da faaliyet gösteren ve sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip konaklama işletmelerinin web sayfalarında sürdürülebilirlik konusuna yeteri kadar yer verilmediği belirtilebilir. Lee, Hsu, Han ve Kim (2010)'un yapmış oldukları çalışmada sürdürülebilir konaklama işletmesi imajı yaratmanın çok daha fazla ziyaretçiyi işletmeye çekmede önemli bir avantaj olduğunu belirtilmiştir. Öztürk (2018) tarafından, Türkiye'de hizmet veren ve 2017 Holidaycheck tarafından en iyi konaklama işletmesi listesine giren 19 işletmede konaklayan ziyaretçilere yönelik yapılan çalışmada sürdürülebilirlik yaklaşımının sonuçlarına göre ziyaretçilerin işletmeleri seçerken çevre duyarlılığını ön planda tuttıkları görülmüştür. Alanyazında yapılan çalışmalar incelendiğinde ziyaretçilerin otel tercihlerinde, sürdürülebilirlik konusunda işletmelerin yapmış oldukları uygulamaları dikkate aldıkları sonucuna varılmaktadır. Bu kapsamda sürdürülebilir turizm sertifikasına sahip konaklama

işletmelerinin web sitelerini tespit edilen hususlar yönünden güncellemeleri ve sürdürülebilirlik yönlerini daha fazla ön plana çıkarmaları önerilmektedir.

Son olarak, araştırmanın sadece İstanbul ili ile sınırlı olması çalışmanın kısıtlılığını oluşturmaktadır. Gelecek çalışmalarda TGA web sitesi incelendiğinde sürdürülebilirlik sertifikasına sahip konaklama işletmelerinin çoğunlukta olduğu Antalya ilinde veya Türkiye genelinde yapılacak araştırmaların alanyazına önemli katkılar sağlayacağı belirtilebilir.

Kaynakça

- Atay, L. ve Dilek, S. (2013). Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları: İbis Otel Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (1), 203-219.
- Ateş, U. ve Boz, M. (2015). Konaklama işletmelerinin web sitelerinin değerlendirilmesi: Çanakkale örneği. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 1(1), 63-84.
- Ayaş, N. (2007). Çevresel Sürdürülebilir Turizm Gelişmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 59-69.
- Bayram, M. ve Yaylı, A. (2009). Otel Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (27), 347-379.
- Can, E. (2013). Turizm Destinasyonlarında Sürdürülebilir Turizmin Sürdürülebilir Rekabet Açısından Değerlendirilmesi. *İstanbul Sosyal Bilimler Dergisi*, (4), 23-40.
- Ertaş, M. Kırklar Can, B. Yeşilyurt, H. ve Koçak, N. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çevreye Duyarlı Uygulamalar: Yeşil Yıldızlı Otellerin Web Sitelerinin İncelenmesi. 17. Ulusal Turizm Kongresi. 20-23 Ekim. Muğla, Türkiye.
- Kara, G. ve Sezgin, M. (2020). Akdeniz Bölgesi'nde Bulunan Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Web Site İçeriklerinin Analizi. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 3(2), 138-151.
- Konak, S. ve Özhasar, Y. (2019). Türkiye'deki Glamping İşletmelerinin Web Site İçeriklerinin Analizi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (2), 937-949.
- Kozak, N. (2006). *Turizm Pazarlaması* (8. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, A. Karaman, S. ve Geyik, S. (2011). Pazarlama İletişim Aracı Olarak İnternet Butik Otellerin Web Sayfalarının İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi. 12. Ulusal Turizm Kongresi: Türk Turizmde Sürdürülebilir Rekabet Avantajının Elde Edilmesi, 30 Kasım-4 Aralık, Düzce, Türkiye.
- Law, R. ve Hsu, C. H.C. (2005). Customers' Perceptions on the Importance of Hotel Web Site Dimensions and Attributes, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(6), 493-503.
- Lee, J. S. Hsu, L. T., Han, H. ve Kim, Y. (2010). Understanding How Consumers View Green Hotels: How A Hotel's Green Image Can Influence Behavioural Intentions. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(7), 901-914.
- Maksüdünov, A. (2019). Otel Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi: Bişkek'te Bir Araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37), 186-196.
- Öztürk, E. (2018). Sürdürülebilir turizm ve rekabet avantajı holidaycheck en iyi otel sıralamasına giren oteller ve otellerin müşterileri üzerinden bir değerlendirme. Yüksek Lisans Tezi, Niğe Ömer Halis Demir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğe.
- Pamukçu, H. ve Arpacı, Ö. (2016). Helal Konseptli Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin Analizi. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (1), 147-160.
- Vatan, A. ve Poyraz, M. (2016) Nasıl Sürdürülebilir Otel Olunur? *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 15-30.
- Yılmaz, E. ve Bayrak Oğuz, R. (2019) Turizmde sürdürülebilirlik ve otel işletmelerinin sürdürülebilirlik çalışmalarının incelenmesi. 4. Uluslararası Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimlerde Yenilikçi Yaklaşımlar Sempozyumu, 22-24 Kasım, Samsun, Türkiye.

İnternet Kaynakçası

GORRION Hotel İstanbul 2022 Sürdürülebilirlik Raporu
<https://www.gorrion.com/report/ee999d87-2e79-64d8-f2c7-be7d02d3b5d6/2022-sustainability-report-tr.pdf> Erişim Tarihi: 9.05.2023.

Hotel Akol Çanakkale (2022). Sürdürülebilirlik Raporu
<https://hotelakol.com.tr/tr/surdurulebilirlik-raporu/> Erişim Tarihi: 9.05.2023.

Limak Şirketler Grubu 2020-2021 Sürdürülebilirlik Raporu limak-2020-2021surdurulebilirlik-raporu.pdf Erişim Tarihi: 8.05.2023.

Mirage Park Hotel Sürdürülebilirlik Politikası
<https://www.mirageparkresort.com.tr/tr/kurumsal> Erişim Tarihi: 7.05.2023.

TGA (2023). Sürdürülebilir Turizm Programı. https://tga.gov.tr/wp-content/uploads/2023/02/Surdurulebilir-Turizm-Programi_07.12.2022_v3.pdf, Erişim Tarihi: 10.05.2023.