



Araştırma Makalesi (Research Article)

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKA VE UYGULAMALARININ ANALİZİ (ANALYSIS OF ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY POLICIES AND PRACTICES OF ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS)

Hülya UZUN^{1*} (orcid.org/0000-0003-4122-5014)

¹Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya SBMYO, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, Kütahya, Türkiye

Özet

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamalarını kurumsal web sayfalarına ne ölçüde yansıttığını incelemektir. Araştırma kapsamında, Türkiye’de faaliyette bulunan 4890 adet konaklama işletmesinden 3294 konaklama işletmesinin web sayfaları çevresel sürdürülebilirlik politikaları açısından incelenmiştir. Araştırma yöntemi olarak nitel araştırma yöntemlerinden betimsel analiz ve içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi için MAXQDA 2020 paket programından yararlanılmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre 883’ü otel işletmeleri olmak üzere toplam 1419 konaklama işletmesinin web sayfasının olmadığını tespit edilmiştir. Çünkü bu durum, konaklama işletmelerinin paydaşları ile bir iletişim aracı olarak web sayfalarını kullanmadıklarını göstermektedir. 564’ü otel işletmeleri olmak üzere 640 konaklama işletmesinin web sayfalarında çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamalarına yönelik ifade/belge tespit edilmesinin sonucu olarak; konaklama işletmelerinin web sayfalarında çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamalar ile ilgili ifade ve belgelere yeterince yer vermedikleri ifade edilebilir. MAXQDA 2020 paket programında yapılan analizde belirlenen kodlar altında sözcüksel arama sonucu enerji verimliliği, muhafazası ve yönetiminin taranan belgelerde en sık kodlanan bölümü oluşturduğu tespit edilmiştir. Sonuç bölümünde konu ile ilgili tespit edilen eksiklikler ve gelecekteki çalışmalar için önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri, Çevresel Sürdürülebilirlik, Çevresel Sürdürülebilirlik Politikaları, Web Sayfası

Abstract

The aim of this study is to examine to what extent reflect accommodation establishments operating in Turkey their environmental sustainability policies and practices on their corporate web pages. Within the scope of the research, the web pages of 3294 accommodation establishments out of 4890 operating in Turkey were examined in terms of environmental sustainability policies. Descriptive analysis and content analysis, which are qualitative research methods, were used as research methods. MAXQDA 2020 package program was used for content analysis. According to the results obtained from the research, it is important to determine that a total of 1419 accommodation establishments, 883 of which are hotel establishments, do not have a web page. Because this shows that accommodation establishments do not use web pages as a means of communication with their stakeholders. As a result of the detection of statements/documents regarding environmental sustainability policies and practices on the web pages of 640 accommodation establishments, 564 of which are hotel establishments; It can be stated that accommodation establishments do not include enough statements and documents regarding environmental sustainability policies and practices on their web pages. As a result of the lexical search under the codes determined in the analysis made in the MAXQDA 2020 package program, it was determined that energy efficiency, conservation and management constituted the most frequently coded section in the scanned documents. In the conclusion section, the deficiencies identified on the subject and suggestions for future studies are made.

Keywords: Accommodation Establishments, Environmental Sustainability, Environmental Sustainability Policies, Web Pages

Giriş

Sürdürülebilirlik, toplumun sosyal, kültürel, doğal ve beşeri kaynaklarının tümünün dengeli kullanılmasını sağlayan ve buna saygı duyma temelinde sosyal bir bakış açısı oluşturan işbirlikçi-katılımcı bir süreci ifade etmektedir (Gladwin, Kennelly ve Krause, 1995: 877). Sürdürülebilirlik kavramının kökeni, 1960’lı yıllarda dünya gündeminde olan kalkınma ideolojisi ve sonuçlarına dayanmaktadır. 1960’lı yıllarda kalkınma amacıyla yapılan her eylem ve faaliyet çevre tahribatına neden olmuş ve çevre sorunları kalkınmanın doğal bir sonucu olarak değerlendirilmiştir (Bozlağan, 2005: 1014-1015). Özellikle sanayileşmiş bölgelerde karşılaşılan çevre sorunlarıyla birlikte 1970’li yıllarda çevresel sürdürülebilirlik anlayışı gelişmeye başlamış (Liu, 2003: 450) ve

* Sorumlu yazar: hulya.cinar@dpu.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2024.382

ulusal ve uluslararası kuruluşlarda dahil olmak üzere birçok araştırmada sürdürülebilirliğin önemli bir boyutu olarak tartışılmıştır (Hall, 2011: 240). Günümüzün karmaşık ekonomik ve politik ortamında da işletmeler, çevreye duyarlı ilkeleri takip etme yönünde artan bir baskıyla karşı karşıyadır. İklim değişikliği ve çevresel bozulmanın sonuçları, işletmelerin çevresel olarak sürdürülebilir politikaları benimsemeleri ve uygulamaları için bir zorunluluk yaratmaktadır (Hsieh ve Jeon, 2010: 1; Khatter vd., 2019: 2394; Leyva ve Parra, 2021: 2). Bu zorunluluk, işletmelerin olumsuz çevresel etkiler yaratmada oynadığı önemli rolün bir sonucu olarak kabul edilmektedir. İşletmeler, giderek artan bir şekilde, paydaşları tarafından bu etkilerden sorumlu tutulmakta ve paydaşlar, işletmelerin sürdürülebilirlik yaklaşımıyla girişimlerde bulunmasını beklemektedir (Khatter vd., 2019: 2395). Turizm sektörünün önemli ve büyüyen bir alanını oluşturan konaklama sektörü de benzer bir durumla karşı karşıyadır (Hsieh, 2012: 98).

Konaklama işletmeleri, varlıklarını devam ettirebilmek için büyük oranda doğal çevreye güvenmekte (Hsieh ve Jeon, 2010: 1) ve genellikle insan kullanımına karşı kırılgan olan “en iyi ve bazen en egzotik” ortamlara odaklanmaktadır (Calisto vd., 2021: 1). Bununla birlikte konaklama işletmeleri, büyük miktarda enerji ve su kaynağı tüketirken aynı zamanda çevreye gaz, sıvı ve katı atık bırakarak (Joseph vd., 2014: 514; Khatter vd., 2019: 2395) ekolojik ayak izi ve sera gazı emisyonlarının artması gibi çevresel sürdürülebilirlik açısından olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Konaklama işletmeleri, turizmin yarattığı tüm ekolojik ayak izinin %21'inden sorumludur (Hall, 2011: 241; dos Santos, 2020: 2; Levya ve Parra, 2021: 2) ve 2035 yılına kadar bu oranın %25 olması beklenmektedir (dos Santos, 2020: 2). Ayrıca turizm sektörü, dünyadaki sera gazı emisyonlarının yaklaşık %8'ini (Lenzen vd., 2018: 522) konaklama sektörü ise %1'ini (Xu vd., 2022: 2) oluşturmaktadır. Konaklama işletmeleri sera gazı emisyonlarına önemli katkıda bulunmaktadır. Konaklama işletmelerinin hizmet düzeyi arttıkça çevreye daha fazla zarar verdiği tespit edilmiştir (Joseph vd., 2014: 514; Tsai vd., 2014: 13; Kim, Barber ve Kim, 2019; Khatter vd., 2019: 2395). Sektördeki büyüme ve gelişme dikkate alındığında konaklama işletmelerinin karbon emisyonlarını 2030 yılına kadar %66 oranında, 2050 yılına kadar ise %90 oranında azaltmak için gerekli adımları atmaları (Xu vd., 2022: 2) ve proaktif bir yaklaşım benimsemeleri (Khatter vd., 2019: 2395; Nam vd., 2020: 579; Levya ve Parra, 2021: 3) gerekmektedir.

Turizm sektöründe işletmelerin yarattığı çevresel etkilere yönelik farkındalığın artmasıyla birlikte konaklama işletmelerinde çevre yönetimine ilişkin politikalar ve stratejiler geliştirilmeye başlanmıştır. Çevresel politikalar, bir işletmenin çevre yönetimi hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak üzere formüle edilmiş temel ilkeler, kılavuzlar ve uygulamaları ifade etmektedir (Khatter vd., 2019: 2394). Daha spesifik olarak çevreye yönelik stratejiler ise ürünler, süreçler ve enerji tüketiminin ve israfın azaltılması, sürdürülebilir kaynakların kullanılması ve çevre yönetim sisteminin uygulanması gibi kurumsal politikalar aracılığıyla operasyonların çevre üzerindeki etkisini azaltmayı amaçlayan bir dizi girişim olarak ifade edilmektedir (Leyva ve Parra, 2021: 1). Sürdürülebilirliğe ilişkin çevresel uygulamaların tümü işletmelerin çevre korumaya verdikleri göreceli önemin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Khatter vd., 2019: 2395). Araştırmalar, toplumlar, müşteriler ve hükümetler gibi paydaşların, şirketlerin artan nüfus, artan sosyal eşitsizlik, yoksulluk, biyoçeşitlilik kayıpları, çevresel sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği gibi konulara nasıl yanıt verdiklerine her zamankinden daha fazla dikkat ettiklerini doğrulamıştır (Joseph vd., 2014: 514; Khatter vd., 2019: 2396). Ayrıca artan sayıda konaklama işletmesi, rekabet avantajlarını vurgulamak, markalarını oluşturmak ve kendilerini turizm pazarındaki rakiplerinden farklılaştırmak amacıyla sürdürülebilir kalkınma ve çevreye özen gösterme taahhüdünde bulunmaktadır (Hsieh, 2012: 3; Nam vd., 2020: 581; Leyva ve Parra, 2021: 1).

Konaklama işletmelerinin işlerini sürdürebilmek için misafir çekmek amacıyla doğal çevreye olan bağımlılığı göz önünde bulundurulduğunda, çevresel sorunların ele alınması özel bir zorunluluk haline gelmiştir (Hsieh, 2012; Kim vd., 2019; Khatter vd., 2019; Tamer ve Mısırdalı Yangil, 2021; Vural ve Tamer, 2023). Konaklama işletmeleri, müşterilerin çevrenin korunmasına yönelik taleplerini karşılamak veya en azından müşterilerin istediği anlayışıyla büyümek ve karlılığı sürdürmek için çevresel sürdürülebilirlik politikalarını benimsemektedir (Khatter vd., 2019: 2396). Bununla birlikte konaklama işletmeleri bunu hala paydaşlarına etkili bir şekilde tanıtmakta zorlanmaktadır (Hsieh, 2012: 97; Jenkins ve Karanikola, 2014: 376; Levya ve Parra, 2021: 10). Konaklama işletmelerinin kurumsal web sayfaları işletmeler ve paydaşları arasındaki iletişim için hayati araçlar olarak kabul edilmektedir (Joseph vd., 2014: 513; Fernández-Vallejo, 2023: 170). İşletmelerin web sayfaları, sürdürülebilirlik faaliyetleri de dahil olmak üzere işletme hakkında en kapsamlı bilgi kaynağını sunmakta ve sürdürülebilirlik bilgilerini ileten birincil kaynaklar olarak kabul edilmektedir (Joseph vd., 2014: 515; Fernández-Vallejo, 2023: 171).

Alan yazında farklı ülkeler ve farklı özelliklerdeki konaklama işletmelerinin web sayfalarında çevresel sürdürülebilirlik uygulamalarını inceleyen çalışmalar bulunmaktadır (Hsieh, 2012; Jenkins ve Karanikola, 2014; Joseph vd., 2014; Khatter vd., 2019; Leyva ve Parra, 2021). Örneğin, Hsieh (2012), dünya çapında

konaklama işletmesi sıralamasında ilk 50 konaklama işletmesinin (22'si ABD'de, 3'ü Kanada'da, 16'sı Avrupa'da, 6'sı Asya'da, 2'si Meksika'da ve 1'i Afrika'da) web sayfalarındaki çevresel sürdürülebilirlik uygulamalarının tespit edilmesine yönelik yaptığı çalışmada konaklama işletmelerinin %48'inin web sayfalarında çevresel konularla ilgili bilgiler yayınladıklarını tespit etmiştir.

Jenkins ve Karanikola (2014), Dubai'deki 30 bağımsız, 30 uluslararası zincir otel işletmesinin web sayfalarında yayınladıkları çevresel sürdürülebilirlik uygulamalarını inceledikleri çalışmalarında, genel olarak otel işletmelerin web sayfalarını paydaşlarına bilgi aktarmak konusunda etkin bir şekilde kullanmadığını bununla birlikte zincir otel işletmelerinin bağımsız otel işletmelerine kıyasla web sayfalarında daha fazla çevresel uygulamalara ilişkin bilgi paylaştıklarını tespit etmişlerdir.

Joseph vd. (2014) Malezya'daki 300 şehir otelinin web sayfalarında sürdürülebilirlik uygulamalarını inceledikleri çalışmalarında çevresel sürdürülebilirliğe ilişkin en az bilgi paylaşımının yapıldığı tespit edilmiştir.

Khatter vd. (2019), Avustralya'nın Melbourne şehrinde 118 bağımsız ve 102 zincir otel işletmesinin web sayfalarını inceledikleri çalışmalarında, 220 otelin sadece %26'sının web sayfalarında çevreye ilişkin herhangi bir bilgiye yer verildiğini ve bu işletmelerin büyük çoğunluğunun 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca 118 bağımsız otel işletmesinin %10'u, 102 zincir otel işletmesinin %56'sının kurumsal web sayfalarında çevreyle ilgili bilgilere ve sürdürülebilirlik politikalarına yer verildiği tespit edilmiştir.

Leyva ve Parra (2021) Küba'da faaliyet gösteren en iyi 10 yerli ve yabancı konaklama işletmesinin web sayfalarında çevre yönetimine ilişkin yaklaşımlarını incelemişlerdir. Konaklama işletmelerinin %50'sinin kendi stratejilerini veya çevresel taahhütlerini kurumsal web sayfaları aracılığıyla ilettiklerini tespit etmişlerdir (çevresel politikalara ilişkin paylaşım yaptıkları tespit edilmiştir).

Tiago vd. (2021) Azor adalarında 759 konaklama işletmesinin web sayfalarında sürdürülebilirlik iletişimini incelemiş ve çevresel politikalar kapsamında küçük işletmelerin eko etiketleri daha fazla web sayfalarında paylaştıklarını bildirmiştir.

Vural ve Tamer (2023) termal otel işletmelerinin sayfalarında sürdürülebilirlik uygulamalarını kapsayan sürdürülebilirlik iletişim düzeylerini inceledikleri çalışmalarında sürdürülebilir uygulamalara/davranışlara yönelik bilgi paylaşımlarının oldukça sınırlı olduğunu tespit etmişlerdir. 60 termal otel işletmesinden sadece 9 otel işletmesinin çevre politikalarını web sayfalarında paylaştıkları tespit edilmiştir.

Hazarhun vd. (2023) tarafından yapılan çalışmada da sürdürülebilir turizm belgesine sahip konaklama işletmelerinin sürdürülebilirlik uygulamalarını tespit etmek amacıyla 119 konaklama işletmesinin web sayfaları incelenmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre sürdürülebilir turizm belgesine sahip konaklama işletmelerinin çoğunun web sayfalarında sürdürülebilir olduklarına dair herhangi bir bilgiye yer vermedikleri sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca konaklama işletmelerinin web sayfalarında çevresel sürdürülebilirlik politikalarına ilişkin enerji tasarrufu, biyoçeşitliliğin ve kaynakların korunması, su tasarrufu, sera gazı emisyonlarının azaltılmasına ilişkin vurgu yapıldığı, çevre politikalarında kaynakların korunmasına, kirliliğin azaltılmasına, biyolojik çeşitliliğin, ekosistemlerin ve peyzajların korunmasına önem verildiği tespit edilmiştir. Özellikle konaklama işletmelerinin satın alma politikalarında çevre dostu ürünlerin tercih edildiği, çevrenin korunması amacıyla enerji ve su tasarrufu sağlandığı vurgulanmıştır. Ayrıca internet sitelerinde kirliliğin azaltılması için atık yönetimine önem verildiği ve sera gazı emisyonlarının azaltılmasına yönelik uygulamaların yapıldığı da araştırma sonuçlarında yer almaktadır.

Konaklama işletmeleri, turizm sektörü içinde çevre üzerinde en büyük doğrudan etkiye sahip olmaları nedeniyle çevresel sürdürülebilirliği uygulamaları gerekmektedir. Çevresel sürdürülebilirlik politikalarının konaklama işletmelerinin web sayfalarında paylaşılması, konaklama işletmesi yönetiminin çevresel sürdürülebilirlik konusundaki anlayışının boyutunu gösterebilir ve çevre yönetimi girişimlerinin uygulanmasında önemli bir itici güç olabilir (Khatter vd., 2019: 2402). Bu bağlamda bu çalışma, konaklama işletmelerinin sürdürülebilirliğe ilişkin çevre politika ve uygulamalarını kurumsal web sayfalarına ne ölçüde yansıttıklarını değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla Türkiye'de faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin web sayfalarında paylaştıkları çevresel sürdürülebilirlik politikaları analiz edilmiştir.

Yöntem

Bu araştırmanın amacı, Türkiye'de faaliyette bulunan konaklama işletmelerinin çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamalarını kurumsal web sayfalarına ne ölçüde yansıttığının belirlenmesidir. Araştırmada

konunun kuramsal çerçevesini belirlemeye yönelik olarak literatür taraması ile elde edilen veriler ışığında Türkiye’de faaliyette bulunan konaklama işletmelerinin web sayfalarına çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamalarını yansıtan düzeylerinin belirlenmesi için bir nitel araştırma yöntemi olan betimsel analiz ve içerik analizi kullanılarak çalışmada tümdengelim yaklaşımı benimsenmiştir. Betimsel analiz, görüşme ve gözlem sonucu elde edilen verilerin düzenlenmiş ve yorumlanmış bir şekilde okuyucuya sunulmasını amaçlayan (Karataş, 2015: 73) bir analizdir. İçerik analizi, iletişim araştırmalarına özgüdür (Krippendorff, 1989: 403). Toplanan verilerin daha ayrıntılı incelenmesini ve bu verileri açıklayan kavram, kategori ve temalara ulaşılmasını gerektiren (Baltacı, 2019: 377), metinlerdeki düzenliliği ve ortak noktaları tespit etmeyi amaçlayan (Gökçe, 2019) bir analiz türüdür.

Araştırmanın evrenini Türkiye’de faaliyette bulunan konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırmada bir örneklem tespit edilmemiş, evrenin tamamı araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırma, 25 Temmuz 2023 tarihinde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü kurumsal web sayfasında yer alan konaklama işletmelerinin kurumsal web sayfalarında bulunan çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamalara yönelik ifadeleri kapsamaktadır. Konaklama işletmeleri listesinde yer almasına rağmen web sayfaları olmayan, web sayfalarına ulaşılamayan ve web sayfaları olmasına rağmen sürdürülebilir çevre boyutuna yönelik çevresel herhangi bir ifadeye web sayfalarında yer vermeyen konaklama işletmeleri, araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır. Bu kapsamda 3294 konaklama işletmesine ulaşılmıştır. Araştırma için veriler tarama modeli kullanılarak elde edilmiştir. İçerik analizi için MAXQDA 2020 paket programından yararlanılmıştır. Bu araştırma, konaklama işletmelerinin sürdürülebilir çevre boyutu ile ilgili faaliyetlerinin hangi alanda yoğunlaştığının belirlenmesi açısından yararlı bir veri kaynağı olarak kabul edilmektedir.

İncelenen konaklama işletmelerinin web sayfalarında çevresel bilgilere ulaşabilmek için Khatte vd. (2019) tarafından yapılan çalışmada yer alan ifadeler kullanılmıştır. Bu ifadeler, EarthCheck (2016)’nın 10 temel performans alanı ve Hsieh (2012) tarafından tanımlanan 7 çevresel açıdan sürdürülebilirlik uygulamalarına ait kategorilerdir. EarthCheck (2016) standartlarında ele alınan bir kuruluşun çevresel ve sosyal performansını iyileştirmeyi amaçlayan 10 temel performans alanı aşağıda yer almaktadır:

1. Sera gazı emisyonlar
2. Enerji verimliliği, muhafazası ve yönetimi
3. Tatlı su kaynaklarının yönetimi
4. Ekosistemin korunması ve yönetimi
5. Sosyal ve kültürel yönetim
6. Arazi kullanım planlaması ve yönetimi
7. Hava kalitesi koruması
8. Atık su yönetimi
9. Katı atık yönetimi
10. Çevreye zararlı maddeler

Hsieh (2012) tarafından yapılan çalışmada tanımlanan, çevresel açıdan sürdürülebilir uygulamaların 7 kategorisi ise aşağıda yer almaktadır:

1. Yeşil tedarik
2. Çalışanlar ve müşteriler için eğitim
3. Web sayfalarındaki sürdürülebilirlik belgeleri
4. Çevre politikası
5. Otel programlarının takibi
6. Çevresel raporlar
7. Çevre ödülleri

Yukarıda belirtilen kategorilere göre analiz yapılmadan önce, Türkiye’de faaliyette bulunan konaklama işletmeleri tespit edilmiş, konaklama işletmelerinin web sayfaları incelenmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda konaklama işletmelerine ait tanımlayıcı istatistik bilgileri tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Tesis Türlerine Göre Tanımlayıcı İstatistikler

Tesis türü	Sayı	Çevreye duyarlı olanlar	İfadeye veren tesis sayısı	Web sayfası			
				Var	Kapalı	Ulaşılamıyor	Yok
Apart	325	11	4	89	3	7	226
Butik otel	111	17	18	97	1	1	12

Butik tatil villaları	1	-		1	-	-	-
Butik termal otel	1	1		1	-	-	-
Çiftlik evi	3	-		1	-	-	2
Çiftlik evi-köy evi	6	-		3	-	-	3
Çiftlik evi-köy evi tesisi	2	-		0	-	-	2
Dağ evi	4	-		2	-	-	2
Kamping	7	-		2	-	-	5
Kırsal turizm tesisi	19	-		13	1	-	5
Konaklama amaçlı mesire yeri	1	-		0	-	-	1
Köy evi	1	-		0	-	-	1
Motel	5	-	1	3	-	-	2
Motel, kamping	1	-		0	-	-	1
Oberj	1	-		1	-	-	-
Otel	3407	477	517	2410	37	90	870
Otel (personel eğitim tesisi), otel	1	1		1	-	-	-
Otel, apart otel	4	-	3	4	-	-	-
Otel, golf tesisi	7	5	2	7	-	-	-
Otel, günübirlik tesis	1	-		1	-	-	-
Otel, kamping	1	-		0	-	-	1
Otel, kongre ve sergi merkezi	1	-		1	-	-	-
Otel, kongre ve sergi merkezi, golf tesisi	1	1	1	1	-	-	-
Otel, oberj	1	-		0	-	-	1
Otel, otel	15	5	7	11	-	-	4
Otel, pansiyon	1	-		1	-	-	-
Otel, sağlıklı yaşam tesisi	1	-		0	-	-	1
Otel, spor tesisi	1	-		1	-	-	-
Otel, tatil köyü	7	6	3	7	-	-	-
Özel konaklama	1	-		0	-	-	1
Özel konaklama tesisi	554	64	43	410	13	8	123
Özel konaklama tesisi, özel konaklama tesisi	1	1		0	-	-	1
Özel otel	3	1		3	-	-	-
Pansiyon	314	2	7	152	4	10	148
Pansiyon, kamping	1	-		1	-	-	-
Personel eğitim tesisi, otel	3	1	2	3	-	-	-
Tatil köyü	65	23	30	59	1	1	4
Tatil köyü, otel	5	3	2	4	-	-	1
Tatil sitesi ve villaları, otel	1	1		1	-	-	-
Turizm kompleksi, otel, kongre ve sergi merkezi	2	2		2	-	-	-
Turizm kompleksi, otel, otel, kongre ve sergi merkezi, golf tesisi	1	1		1	-	-	-
Yayla evi	2	-		0	-	-	2
Toplam	4890	623	640	3294	60	117	1419

Tablo 1 incelendiğinde, 25 Temmuz 2023 tarihinde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü kurumsal web sayfasında yer alan verilere göre turizm işletmeleri arasından konaklama yapılabilen işletmelerin sayısının toplam 4890 olduğu görülmektedir. Bu işletmelerden web sayfası olanların sayısı 3294 iken, web sayfası olmayanların sayısı 1419'dur. Konaklama işletmelerinin arasından çevreye duyarlı olanların sayısı, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü web sayfasında yer aldığı şekilde 623'tür. Ancak, yapılan incelemede her ne kadar Bakanlığın kurumsal web sayfasındaki verilerde konaklama işletmelerinin bilgileri arasında "çevreye duyarlı" ifadesi olsa da 75'inin web sayfası olmaması, 11'inin web sayfasının kapalı olması ya da teknik sorunlardan dolayı ulaşılamaması sebebiyle toplam 86 işletmenin web sayfasından çevreye duyarlı olmalarına yönelik herhangi bir ifadeye ulaşılamamıştır. Mevcut çalışmada web sayfaları bulunan konaklama işletmelerinin incelenmesi sonucu,

konaklama işletmelerinin web sayfalarında çevresel bilgilere yönelik ifade, belge ve raporun tesis türüne göre kaç işletmede tespit edildiği tablo 1’de “ifadeye yer veren tesis sayısı” bölümünde yer almakta olup, ifadeye yer veren toplam tesis sayısı 640’tır. Web sayfalarında en fazla ifadeye yer veren tesis türünün oteller olduğu görülmektedir.

Tesis sınıflarına göre bilgiler ise tablo 2’de yer verilmiştir. Türkiye’de faaliyette bulunan zincir oteller, web sayfalarında genel olarak aynı bilgileri paylaştıkları tespit edildiğinden dolayı, aynı bilgileri paylaşan zincir otellerden sadece bir web sayfasında paylaşılan bilgiler değerlendirilmeye alınmıştır. Böylece toplam konaklama işletmesi sayısından 203 otel işletmesi, ifade sayısı belirlenirken ve kodlara göre sözcüksel arama yapılırken analiz dışı bırakılmıştır.

Tablo 2. Tesis Sınıfına Göre Tanımlayıcı İstatistikler

Tesis Sınıfı	Sayı	Çevreye duyarlı olanlar	İfadeye yer veren tesis sayısı	Web sayfası			
				Var	Kapalı	Ulaşamıyor	Yok
1 Yıldızlı	77	2	4	33	2	-	42
2 Yıldızlı	387	20	14	159	3	13	212
3 Yıldızlı	1210	61	74	736	20	36	418
4 Yıldızlı	989	124	150	798	8	28	155
5 Yıldızlı	863	319	322	788	5	14	56
Toplam	3526	526	564	2514	38	91	883

Tablo 2’de yer alan veriler incelendiğinde, “yıldız” olarak değerlendirilen konaklama işletmelerinin toplam sayısı 3526’dır. Bu işletmelerin 2514’ünün web sayfası varken, 883 işletmenin web sayfasının bulunmadığı tespit edilmiştir. Aynı zamanda, 526 işletmenin çevreye duyarlı olduğu T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü web sayfasında yer alan verilerden anlaşılabilirlikte olup, inceleme sonrasında toplam 564 işletmenin çevresel bilgilere yönelik ifade kullandığı tespit edilmiştir. Tesis sınıfı açısından değerlendirildiğinde, 4 ve 5 yıldızlı otellerin en fazla ifadeye yer veren işletmeler olduğu görülmektedir.

Konaklama işletmesi olarak faaliyet gösteren toplam 4890 işletmenin web sayfası tek tek incelenerek, web sayfalarında çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamalarına yönelik ifadelerin yer aldığı sayfalar, belgeler ve raporlar kopyalanmıştır. İlgili ifadelerin, konaklama işletmelerinin web sayfalarında genel olarak “hakkımızda” “kurumsal”, “sürdürülebilir politikalar”, “sürdürülebilir turizm”, “politikamız” ve “sürdürülebilirlik” başlıkları altında olduğu tespit edilmiştir. Bu veriler, MAXQDA 2020 programına aktarılmıştır. Khatler vd. (2019) çalışmasında kullanılan kriterler, kod olarak belirlenmiş, bu kriterlere ilave olarak “sürdürülebilir yönetim” ifadesi için de kod oluşturulmuştur. İncelenen web sayfalarında konaklama işletmeleri, bu kriterleri web sayfalarında paydaşlarına ne derece yansıttıklarını tespit etmek amacıyla bu kriterler, sözcüksel aramaya tabi tutulmuştur. Sözcüksel arama yapılırken bu kriterlerden bazıları birebir alınmış, bazıları için ise aramayı kolaylaştırmak için kritere bağlı ve türevleri olan ifadeler kullanılmıştır. Aşağıda yer alan tablo 3, hangi kriterin hangi ifadelerle sözcüksel arama yapıldığını göstermektedir.

Tablo 3. Kod Olarak Oluşturulan Kriterler ve Arama İçin Kullanılan Kelimeler

Sıra No	Kodlar	Arama için kullanılan kelimeler
1	Sera gazı emisyonlar	Sera gazı
2	Enerji verimliliği, muhafazası ve yönetimi	Enerji
3	Tatlı su kaynaklarının yönetimi	Tatlı su, su kaynakları, su tasarrufu
4	Ekosistemin korunması ve yönetimi	Ekosistem, biyoçeşit, doğayı koruma, çevreyi koruma
5	Sosyal ve kültürel yönetim	Sosyal, kültürel, toplumsal, sosyal ve kültürel
6	Arazi kullanım planlaması ve yönetimi	Arazi
7	Hava kalitesi koruması	Hava kalitesi
8	Atık su yönetimi	Atık su
9	Katı atık yönetimi	Katı Atık, plastik, geri dönüşüm, dönüştürülebilir
10	Çevreye zararlı maddeler	Zararlı madde, kimyasal
11	Yeşil tedarik	Yeşil tedarik, eko tedarik, sürdürülebilir tedarik
12	Çalışanlar ve müşteriler için eğitim	Eğitim
13	Web sayfalarındaki sürdürülebilirlik belgeleri	Sürdürülebilirlik sertifikası, sürdürülebilirlik raporu, çevre sertifikası, sıfır atık belgesi, sürdürülebilirlik belgesi
14	Çevre politikaları	Çevre politika
15	Otel programlarının takibi	Program takibi, programlarının takibi, çevre takip sistem, çevresel yönetim takibi, takip sistemi

16	Çevresel raporlar	Çevresel rapor, çevre rapor
17	Çevre ödülleri	Çevre ödül
18	Sürdürülebilir yönetim	Sürdürülebilir yönetim

Tablo 3’te belirtilen ifadeler kullanılarak sözcüksel arama yapılmasından sonra tanımlanan kodlarla bağlantılı olarak belgelerde tekrarlanan kodlu bölümlere yönelik veriler tablo 4’te yer almaktadır.

Tablo 4. Belgelerde Kodlanan Bölüm Sıklığı

Sıra No	Kod	Tüm belgelerin	
		Kodlu bölümleri	% Kodlu bölümleri
1	Sera gazı emisyonlar	193	0,97
2	Enerji verimliliği, muhafazası ve yönetimi	4313	21,58
3	Tatlı su kaynaklarının yönetimi	1129	5,65
4	Ekosistemin korunması ve yönetimi	1082	5,41
5	Sosyal ve kültürel yönetim	4157	20,80
6	Arazi kullanım planlaması ve yönetimi	54	0,27
7	Hava kalitesi koruması	11	0,06
8	Atık su yönetimi	272	1,36
9	Katı atık yönetimi	2477	12,40
10	Çevreye zararlı maddeler	1277	6,39
11	Yeşil tedarik	86	0,43
12	Çalışanlar ve müşteriler için eğitim	3875	19,39
13	Web sayfalarındaki sürdürülebilirlik belgeleri	763	3,82
14	Çevre politikaları	135	0,68
15	Otel programlarının takibi	10	0,05
16	Çevresel raporlar	4	0,02
17	Çevre ödülleri	17	0,09
18	Sürdürülebilir yönetim	127	0,64

Belgelerde geçen sözcüklerin kullanılma sıklığı değerlendirildiğinde; yapılan taramada “ve, ile” gibi ekler, “yapılmaktadır, uygulanmaktadır” gibi fiiller, sıfatlar vb. elenmiş, belgelerde en sık kullanılan sözcükler ortaya çıkarılmıştır. Belgelerde en sık kullanılan ilk 20 sözcük, tablo 5’te yer almaktadır.

Tablo 5. Belgelerde Geçen En Sık 20 Sözcüğün Frekansları

Sıra No	Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%	Derece
1	çevre	5	5701	0,74	1
2	su	2	4376	0,57	2
3	atık	4	3985	0,52	3
4	sürdürülebilirlik	17	3653	0,47	4
5	yerel	5	3505	0,45	5
6	sosyal	6	2744	0,36	6
7	sürdürülebilir	14	2586	0,33	7
8	doğal	5	2325	0,30	8
9	misafir	7	2130	0,28	9
10	otel	4	1924	0,25	10
11	turizm	6	1755	0,23	11
12	eğitim	6	1672	0,22	13
13	yasal	5	1647	0,21	14
14	çevresel	8	1624	0,21	15
15	kültürel	8	1581	0,20	16
16	gıda	4	1374	0,18	17
17	tasarrufu	9	1317	0,17	18
18	çocuk	5	1265	0,16	19
19	insan	5	1202	0,16	20
20	tarihi	6	1095	0,14	21

Tablo 5’te verilen belgelerde en sık geçen sözcüklerin görsele dönüştürülmesi ile oluşturulan kelime bulutu, şekil 1’de yer almaktadır.

Şekil 1. En Çok Kullanılan Kelimelere İlişkin Kelime Bulutu



Bulgular

Türkiye’de faaliyette bulunan konaklama işletmelerinin web sayfalarına çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamaları ne ölçüde yansıttığının belirlenmesi amacıyla yapılan araştırmada, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü web sayfasından konaklama işletmeleri verileri elde edilmiştir. Bu verilere göre Türkiye’de faaliyette bulunan konaklama işletmeleri toplam sayısı 4890’dır. Web sayfalarında çevre ile ilgili ifadelerin paydaşlara ne derece yansıtıldığını tespit etmek amacıyla web sayfası bulunan konaklama işletmelerinin tespit edilmesi, araştırma açısından önemlidir. Elde edilen verilere göre web sayfası bulunan konaklama işletmesi sayısı 3294’tür. Web sayfası kapalı olan konaklama işletmelerinin sayısı 60 iken, teknik sebeplerden dolayı web sayfalarına ulaşılamayan konaklama işletmelerinin sayısı ise 117’dir. Web sayfasına sahip olmayanların sayısı ise küçümsenmeyecek derecede fazladır ve 1419’dur. Konaklama tesis türlerine göre ayrıntılı sonuçlar, tablo 1’de yer almaktadır.

Tesis sınıfına göre değerlendirildiğinde; toplam sayının 3526 olduğu, bu işletmelerin sadece 2514’ünde web sayfasının bulunduğu tablo 2’de görülmektedir. Tesis sınıfına göre web sayfası kapalı olanların sayısı 38 iken, yine teknik sebeplerden dolayı web sayfasına ulaşılamayan konaklama işletmelerinin tesis sınıfına göre sayısı 91’dir. Bu işletmelerin 883’ünde ise web sayfası bulunmamaktadır. Konaklama işletmelerinin web sayfalarının bulunması ve güncel olması, günümüzde dünya üzerinde dijitalleşme ve sanallaşmanın yaygınlaşması ve teknolojinin gelişmesine bağlı olarak kar amacıyla faaliyette bulunan konaklama işletmelerinin web sayfalarını paydaşları ile bir iletişim aracı olarak kullanmaya verdikleri önem derecesini göstermektedir. Tamer ve Uzun (2023: 213), web sayfalarının kurumsal/örgütsel bir iletişim ve etkileşim aracı olduğunu, aynı zamanda müşteri dışında dış paydaşlar için de bu konunun çok önemli olduğunu ifade etmektedir.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü’nün web sayfasından alınan bilgilere göre tesis türü dikkate alınarak değerlendirildiğinde “çevreye duyarlı olanlar”ın sayısı 623 iken, tesis sınıfına göre değerlendirildiğinde ise sayı 526’dır. Analiz için konaklama işletmelerinin web sayfalarından toplanan çevresel sürdürülebilir politika ve uygulama ile ilgili herhangi bir belge, sertifika, rapor ve ifadelerin sayısı tespit edilmiştir. Buna göre tesis türü değerlendirildiğinde belge, sertifika, rapor ve/veya ifadeye yer veren tesis sayısı 640 iken, tesis sınıfına göre değerlendirmede ise sayı 564’tür. Sürdürülebilir politikaların uygulanması çerçevesinde sürdürülebilir kalkınma boyutlarından biri olan çevresel boyut ile ilgili topyekûn bir mücadeleye girildiği günümüzde konaklama işletmelerinin web sayfaları aracılığıyla paydaşlarına yansıttıkları çevresel boyut ile ilgili kriterlere ilişkin ifadelerin yetersiz olması düşündürücüdür. Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik’in “Turizm Tesislerinin Genel Asgari Nitelikleri” başlıklı bölümünde Madde 17/4’de sürdürülebilir turizm kapsamında turizm tesislerinde çevrenin, doğal varlıkların korunması, atık yönetimi, sağlık ve hijyen, müşterinin konforu da dahil olmak üzere sağlık, temizlik, güvenlik ve çevre korunmasına yönelik önlemler vurgulanmıştır. Bu yönetmelik, tüm turizm işletmelerini ilgilendirmekte olmasına rağmen, web sayfalarında çevre ile ilgili herhangi bir ifadeye yer vermeyen

konaklama işletmesi az değildir. Kanun ve yönetmelik gibi mevzuata yönelik bir uygulama için zorunluluk gerektirmeden konaklama işletmelerinin sürdürülebilir çevre politika ve uygulamalarını hayata geçirmesi, hem işletmeye hem topluma yararlı getirileri olan gönüllülüğe dayalı bir faaliyet olmalıdır.

Tablo 4’te, belirlenen kodlara göre sözcüksel arama yapıldığında bu sözcüklerin bulunduğu yerlerin ne sıklıkla kodlandığı görülmektedir. Buna göre taranan belgelerde en çok kodlanan (4313) yerler, “Enerji verimliliği, muhafazası ve yönetimi” ile ilgilidir. Bu kodu takip eden “Sosyal ve kültürel yönetim” kodunun 4157, “Çalışanlar ve müşteriler için eğitim” kodunun 3875, “Katı atık yönetimi” kodunun 2477, “Çevreye zararlı maddeler” kodunun 1277 yere atandığı tespit edilmiştir.

Kodlamaların dışında belgelerin tamamında en sık kullanılan sözcüklere bakıldığında en sık kullanılan 20 sözcük ile ilgili bilgiler tablo 5’te yer almaktadır. Burada ilk sırada yer alan en sık kullanıldığı tespit edilen sözcüğün “çevre” olması, ve ilk 20 sırada belirlenen kodlara yönelik sözcüklerin yer alması, kodlamalar oluşturulurken doğru bir belirleme yapıldığını göstermektedir.

Sonuç ve Öneriler

Sürdürülebilir politika uygulamalarının hız kazandığı günümüzde konaklama işletmeleri de diğer işletmeler gibi bir taraftan rekabet ortamında varlıklarını sürdürme, diğer taraftan ekosistem için sorumluluklarını yerine getirme amacıyla sürdürülebilirlik anlayışı çerçevesinde başta çevre olmak üzere sürdürülebilirlik boyutları olan ekonomi ve sosyal boyutlarına da önem vermektedir. Faaliyetlerine devam ederken, ürettikleri hizmetlere, kurum felsefesine, değişime uyum sağlama uygulamalarına, projelerine ve daha pek çok konuya yönelik paydaşlarını etkileme ve bilgilendirme için bir takım iletişim araçları kullanmaktadır. Bu iletişim araçlarından birisi de teknoloji temelli web sayfalarıdır. Her ne kadar fiilen uygulamada bulunsa bile bu uygulamaları, seçtiği iletişim araçlarında paylaşmadığı durumda paydaşlarını etkileme, kendini tanıtmaya ve bilgilendirme açısından yetersiz kalacaktır.

Sürdürülebilirlik ifadesi düşünüldüğünde; her ne kadar çevresel, ekonomik ve sosyal olarak üç boyutu bulunsa da ilk akla çevre, doğa, ekolojik denge gelmektedir. Kumar vd. (2018: 98) da, sürdürülebilirliği, “çevreye ve insanlara veya genel olarak topluma zarar vermeden sürekli olarak daha iyi performans elde ederek rekabetçi kalabilmek” olarak tanımlamakta, böylece sürdürülebilirlik anlayışı için rekabetçi kalabilmenin yolunun “çevre ve insana zarar vermeme”den geçtiğini vurgulamaktadır. Konaklama işletmeleri içinde önemli olan sürdürülebilirlik anlayışı içinde yer alan çevresel boyut ile ilgili faaliyetler, politikalar, projeler vb. uygulamalar, bu işletmeler tarafından rekabet ortamı ve işletmenin duyarlı hareketleri sebebiyle paydaşları ile paylaşma yoluna gitmesi gerekmektedir. Bu sebeple çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamaları web sayfası yoluyla paydaşlarına yansıtma derecelerinin belirlenmesine yönelik yapılan bu araştırma Türkiye genelinde faaliyette bulunan konaklama işletmelerinin durumunu ortaya çıkarmaktadır. Bu durumda teknolojinin ileri düzeyde olduğu, yapay zeka ve robotlarla iş hayatının kolaylaştırılmaya çalışıldığı, dijitalleşme ve sanallaşma yoluyla iş alanının farklı bir boyuta geldiği bir yüzyılda konaklama işletmelerinin bazılarında hala web sayfası olmaması, web sayfası olanların ise web sayfası üzerinde paydaşlarını etkileme için bir çaba göstermeye çalışmamaları önemli bir açığın olduğunu belirtmektedir. Ancak Jenkins ve Karanikola (2014: 367) tarafından yapılan araştırmada otel işletmelerinin, çevresel sürdürülebilirlik faaliyetleri ve performansı hakkındaki bilgileri paydaşlarına raporlamak için genellikle web sayfalarını bir iletişim aracı olarak kullanmadıkları ifade edilmektedir. Bu sonuç, turizm işletmelerinin web sayfalarında neden yeterince bu tür bilgilere yer vermediği, paydaşlarına yansıtmadığına yönelik farklı bir bakış açısı sunabilir. Ancak, konaklama işletmelerinin çevresel politikaları benimsemesini ve bu politikaları uyguladıklarını paydaşlarına iletmesi, işletmelerin imajı açısından hayati önem taşıdığı (Khatter vd., 2019: 2405; Kim vd., 2019: 577; Leyva ve Parra, 2021: 1) unutulmamalıdır.

Konaklama işletmelerinin web sayfalarında çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamalara yönelik herhangi bir ifadeye yer vermemesi, işletmede herhangi bir uygulama yapılmadığı anlamına gelmemelidir. Ancak, paydaşlarıyla önemli bir iletişim aracı olan web sayfalarında bu tür faaliyetlerini, uygulamalarını paylaşmamaları da önemli bir eksikliklerdir.

Konaklama işletmelerinin web sayfalarında çevreye ilişkin politikalarını paylaşımlarıyla turistlerin de çevrenin korunmasına ilişkin katkıda bulunacağı açıktır. Leyva ve Parra (2021: 1) tarafından da ifade edildiği gibi konaklama işletmeleri çevre yönetimi programlarını uyguladıklarını müşterilerine ilettilerinde turistlerin, stratejilerin uygulanmasına katılımı sağlanabilir. Özellikle turistlerin temel bir rol oynadığı enerji veya su tasarrufu gibi kilit alanlarda en iyi sonuçların elde edilmesi sağlanabilir.

Konaklama işletmelerinin web sayfalarında paylaştıkları ifadeler, çevresel sürdürülebilirliğe verdikleri önemi vurgulamaktadır. Araştırma sonuçları konaklama işletmelerinin çevresel sürdürülebilirlik politikalarında en fazla üzerinde durdukları alanların “enerji verimliliği, muhafazası ve yönetimi”, “sosyal ve kültürel yönetim”, “çalışanlar ve müşteriler için eğitim”, “katı atık yönetimi” ve “çevreye zararlı maddeler” olduğu tespit edilmiştir. Khatter vd. (2019) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarına göre raporlamanın ana odak alanlarının “su tasarrufu”, “enerji yönetimi”, “sürdürülebilir kaynak kullanımı”, “atık yönetimi” ve “misafir ve çalışanların eğitimi” olduğunu göstermesi (Khatter vd., 2019: 2403), mevcut araştırmanın sonuçlarını destekler niteliktedir.

Araştırmada konaklama işletmelerinin arasından otellerin, otellerin ise sınıfları arasından 4 ve 5 yıldızlı olanların sürdürülebilir çevresel politika ve uygulamalara web sayfalarında diğerlerine göre daha çok yer verdiği tespit edilmiştir. Hsieh (2012), Khatter vd. (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda da çevresel sürdürülebilirlik politikalarının üst hizmet sınıfında yer alan diğer bir ifadeyle 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin web sayfalarında daha fazla yer verildiği tespit edilmiştir. Bu sonuç Hsieh (2012) ve Khatter vd. (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmaların sonuçlarıyla tutarlıdır.

Konaklama işletmelerinin web sayfasına konu ile ilgili ifadeler, raporlara ve belgelere yer vermesi, bu gibi uygulamaların bir zorunluluk teşkil ettiğinde yerine getirilmesini gerektirmemektedir. Dünya üzerinde yaşayan bireyler ve bireylere hizmet eden konaklama işletmelerinin konu ile ilgili duyarlılığını göstermesi, bir sosyal sorumluluk altında gönüllülüğe bağlı bir uygulamadır. Üstelik sürdürülebilir uygulamalar çerçevesinde bilinçli tüketicileri oluşturan konaklama işletmelerinin misafirleri, konaklama işletmelerinin web sayfalarını inceleyerek sürdürülebilir politikalara yer veren ve projeler gerçekleştiren konaklama işletmelerini tercih etmekte, bu tercih, yapılan hareketlere destek amacı altında yer almaktadır. Müşteri memnuniyetine/misafir memnuniyetine önem verdiklerini ifade eden konaklama işletmelerinin artık bu şartlarda müşterilerin/misafirlerin tercihlerine göre faaliyetlerini sürdürülebilir politika ve projelere yönlendirmeleri kendilerine bir işletme olarak faydalı olacaktır. Ayrıca, dünyanın daha yaşanabilir bir hale gelmesi için işletmenin katkı sağlamasına ve bu konuda duyarlı olan müşterilere/misafirlere kendilerini tanıtarak, misafir portföylerini geliştirmelerine sebep olacaktır.

Leyva ve Parra (2021: 11) tarafından da belirtildiği gibi konaklama işletmelerinin oluşturduğu iletişim, ülkenin ekonomik, sosyal ve çevresel kalkınmasına bütünsel katkı sağlayan sürdürülebilir uygulamaların teşvik edilmesinde kilit rol oynamaktadır. Bu nedenle Türkiye’de faaliyette bulunan tüm konaklama işletmelerinin paydaşları bilgilendirmesi açısından çevre politikalarına ilişkin bir iletişim stratejisi oluşturması gerekmektedir.

Sonuç olarak; Türkiye’de faaliyette bulunan konaklama işletmelerinin web sayfalarında çevresel sürdürülebilirlik politika ve uygulamalara ne derece yer verdiklerini, paydaşlarına bu bilgileri ne derece yansıtıklarını belirlemeyi amaçlayan bu araştırma, konaklama işletmelerinin teknolojiyi takip etmesinin, web sayfalarını oluşturmasının, varolan web sayfalarının güncellenmesinin öneminin altını çizmektedir. Sürdürülebilirlik anlayışı içinde sadece ekonomik boyutu değil, öncelikle çevre boyutu ile ilgili çalışmaların yapılması, bu çalışmaların web sayfalarında yayınlanması, hem paydaşların bilgilenebilmesi açısından önemlidir, hem de işletmenin çevre için neler yaptığının bir göstergesidir. Herhangi bir yaptırım olmaksızın gönüllülüğe bağlı olarak çevresel politika ve uygulamaların yerine getirilmesi, bu uygulamaların dünya üzerinde yaygınlaşmasına sebep olabilir. Bu nedenle gelecek çalışmaların çevre politikalarının paylaşılması ve uygulanmasının yaygınlaşması açısından iletişim stratejinin oluşturulmasını, konaklama işletmelerinin türlerine göre gelişmelerin yakından takip edilmesini önemsemeleri gerekmektedir.

Kaynakça

- Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci: Nitel bir araştırma nasıl yapılır?. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388.
- Bozdoğan, R. (2005). Sürdürülebilir gelişme düşüncesinin tarihsel arka planı. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50, 1011-1028.
- Calisto, M. D. L., Umbelino, J., Gonçaves, A., and Viegas, C. (2021). Environmental sustainability strategies for smaller companies in the hotel industry: doing the right thing or doing things right?. *Sustainability*, 13(18), 10380.
- dos Santos, R. A., Méxas, M. P., Meirino, M. J., Sampaio, M. C., and Costa, H. G. (2020). Criteria for assessing a sustainable hotel business. *Journal of Cleaner Production*, 262, 121347.

- EarthCheck. (2016). *Company standard*. Retrieved July 28, 2023, from <https://earthcheck.blob.core.windows.net/media/51350/final-master-earthcheck-company-standard-v41.pdf>.
- Fernández-Vallejo, A. M. (2023). Communicating sustainability in Spanish hotel chains: The use of websites as a legitimation tool. *Doxa Comunicación*, 37, 167-191.
- Gladwin, T.N., Kennelly, J.J. and Krause, T.S. (1995). Shifting Paradigms for Sustainable Development: Implications for Management Theory and Research. *The Academy of Management Review*, 20(4), 874-907.
- Gökçe, O. (2019). *Klasik ve nitel içerik analizi*, Çizgi Kitabevi Yayınları: 926, Konya.
- Hall, C. M. (2011). Policy Learning and Policy Failure in Sustainable Tourism Governance: from First- and Second-order to Third-order Change? *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 649-671.
- Hazarhun, E., Çetinsöz, B. C., ve Bilgin, Y. K. (2023). Analysis of the website of hotels with sustainable tourism certificate: the case of Türkiye. *Journal of Tourism Leisure and Hospitality*, 5(2), 96-108.
- Hsieh, Y. J., and Jeon, S. M. (2010). Hotel companies' environmental awareness & commitment: A review of their web pages. International CHRIE Conference-Refereed Track. 13. https://scholarworks.umass.edu/refereed/CHRIE_2010/Saturday/13.
- Hsieh, Y.J. (2012). Hotel companies' environmental policies and practices: A content analysis of their web pages. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 24(1), 97-121.
- Jenkins, N.R., and Karanikola, I. (2014). Do hotel companies communicate their environmental policies and practices more than independent hotels in Dubai, UAE?. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 6(4), 362-380.
- Joseph, C., Lin, V. C. S., Nichol, E. O., and Jussem, P. M. (2014). Sustainability disclosure on Malaysian hotel websites. In Proceedings Conference: International Conference on Governance (ICG 2014), Universiti Utara, Malaysia (Vol. 29).
- Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1 (1), 62-80.
- Khatter, A., McGrath, M., Pyke, J., White, L. and Lockstone-Binney, L. (2019) Analysis of hotels' environmentally sustainable policies and practices: sustainability and corporate social responsibility in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31 (6), 2394-2410. ISSN 0959-6119.
- Kim, Y.H., Barber, N. and Kim, D.K. (2019). Sustainability research in the hotel industry: past, present, and future. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28 (5), 576-620. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1533907>
- Krippendorff, K. (1989). Content analysis. In E. Barnouw, G. Gerbner, W. Schramm, T. L. Worth, and L. Gross (Eds.), *International encyclopedia of communication* (Vol. 1, pp. 403-407). New York, NY: Oxford University Press. Retrieved from http://repository.upenn.edu/asc_papers/226.
- Kumar, G., Subramanian, N. and Arputham, R. M. (2018). Missing link between sustainability collaborative strategy and supply chain performance: Role of dynamic capability. *International Journal of Production Economics*, 203, 96-109.
- Lenzen, M., Sun, Y.Y., Faturay, F., Ting, Y.P., Geschke, A. and Malik, A. (2018). The carbon footprint of global tourism. *Nature Climate Change*, 8, 522-528.
- Leyva, E. S., and Parra, D. P. (2021). Environmental approach in the hotel industry: riding the wave of change. *Sustainable Futures*, 3, 100050.
- Liu, Z. (2003). Sustainable tourism development: A critique. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(6), 459-475.
- Nam, H. V., Lo, A., Yeung, P., and Hatter, R. (2020). Hotel ICON: towards a role-model hotel pioneering sustainable solutions. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(5), 572-582.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2023). Erişim tarihi: 25.07.2023, <https://yigm.ktb.gov.tr/genel/turizmtesisleri.aspx>.

- Tamer, E. T., ve Uzun, H. (2023). Beş yıldızlı otel işletmelerinin misyon ve vizyon beyanlarının izlenim yönetimi stratejileri kapsamında incelenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (77), 201-218.
- Tamer, E. T., ve Yangil, F. M. (2021). Turizmde sürdürülebilirlik göstergeleri: Otel işletmeleri yöneticileri üzerine bir uygulama. *Business & Management Studies: An International Journal*, 9(3), 943-955.
- Tiago, F., Gil, A., Stemberger, S. and Borges-Tiago, T. (2021). Digital sustainability communication in tourism. *Journal of Innovation & Knowledge* 6, 27-34.
- Tsai, K. T., Lin, T. P., Hwang, R. L., and Huang, Y. J. (2014). Carbon dioxide emissions generated by energy consumption of hotels and homestay facilities in Taiwan. *Tourism Management*, 42, 13-21.
- Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik. (2019, 1 Haziran). Erişim tarihi: 17.11.2023, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.1134.pdf> .
- Vural, İ. ve Tamer, E.T. (2023, Eylül). Termal konaklama işletmelerinde sürdürülebilirlik iletişimi. 12. Ulusal Kırsal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya
- Xu, L., Mohammad, S. J., Nawaz, N., Samad, S., Ahmad, N., and Comite, U. (2022). The role of CSR for decarbonization of hospitality sector through employees: A leadership perspective. *Sustainability*, 14(9), 5365, 1-18.