

# Marina Web Siteleri Etkin Kullanılıyor Mu? Bulgular ve Değerlendirmeler

Doç. Dr. Özgür Devrim Yılmaz

Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi

Efe Can Serçek

Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Fakültesi

# Sunum İçeriği

Giriş
Yazın Taraması
Yöntem
Bulgular
Sonuç ve Değerlendirme



## Araştırmanın Amacı, Önemi ve Katkısı

- Turizmde Yaşanan Teknolojik Devrim Süreci
  - Web siteleri, çevrimiçi rezervasyon sistemleri
- 3,7 Milyar İnternet Kullanıcısı
- 1,2 Milyar Web Sitesi
- Marina Web Sitelerinin Pazarlama Bakış Açısıyla İncelenmesi
  - Yerli ve yabancı yazında henüz böyle bir araştırmaya rastlanılmamış olması
  - Marina işletmecilerine ve profesyonellere öneriler

# Yazın Taraması

<i><b>Yazar</b></i>	<i><b>Bulgular</b></i>
Dreze ve Zufryden (1997)	Uzun indirme (download) sürelerinin web sitesinin çekiciliği üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğu belirtilmektedir.
Liu ve Arnett (2000)	Bir web sitesinin başarılı olmasını; sunulan bilginin ve hizmetin kalitesi, kullanım kolaylığı ve kontrol, heyecan uyandırıcı ve eğlenceli olması ve sistem dizayn kalitesi (hızlı erişim ve güvenlik) olmak üzere 4 ana faktöre bağlı olduğunu belirtmiştir.
Cox ve Dale (2002)	İyi bir web sitesi tasarımı için ana kriterler; (1) kullanım kolaylığı, (2) güven hissi, (3) web sitesinin ürün veya hizmetleri çevrimiçi bir şekilde sunabilmesi, (4) web sitesinin müşteri ile bütünleşmesi ve sadakat uyandırması olarak tanımlanmıştır.
Palmer (2002)	Geniş bilgi içeriğine sahip olması, dizayn, kullanılabilirlik ve görsel zenginliğin web sitesi başarısıyla yakından ilişkili olduğu belirtilmektedir.

# Yazın Taraması

<i><b>Yazar</b></i>	<i><b>Bulgular</b></i>
Muyllle vd. (2004)	WUS değerlendirme yöntemi. Bu değerlendirmeye göre kullanıcı memnuniyetini etkileyen unsurlar; web sitesinde verilen bilgilerin doğru olması, bilgilerin anlaşılabilirliği, kullanım kolaylığı, giriş yönlendirmesi, web sitesinin yapısı, hyperlink kullanımları, web sitesinin hızı, sayfa düzeni ve dil seçenekleri faktörlerinin web sitesi başarısını etkileyen başlıca unsurlar olduğu vurgulanmaktadır.
Rosen ve Purinton (2004)	Web sitesi dizaynında sade ve kendine özgü bir tasarımın; hem sitenin daha hızlı yüklenmesini hem de kullanıcıların aklında daha iyi yer etmesini sağladığı belirtilmektedir.
Iwardeen vd. (2004)	İnternet kullanıcılarının; hızlı erişim, kolay gezinme, kolay üyelik adımları ve satın alma işleminden önce alınan ürünlerin tamamının gösterilmesi faktörlerine önem verdikleri belirtilmektedir.

# Yazın Taraması

<i><b>Yazar</b></i>	<i><b>Bulgular</b></i>
Auger (2005)	İnteraktifliğin taraflar arasında iletişimi artırarak web sitelerini daha kullanışlı ve değerli yaptığı belirtilmekle birlikte karmaşık dizaynların ilk aşamada müşterileri etkileyebileceği fakat sonradan etkisini yitireceği vurgulanmaktadır.
Taylor ve England (2006)	Web sitesi dizaynının sade olmasının gerekliliği öne sürülmektedir.
Geissler vd. (2006)	Ana sayfada sunulan fazla miktarda bilgi ve görselin kullanıcıların kendilerini yorgun ve kaybolmuş hissetmesine yol açtığı fakat kullanıcıların web sitesinde aradıklarını bulmalarına yarayan bağlantıların varlığından ise memnun kaldıkları belirtilmektedir.
Ho ve Lee (2007)	Web sitesi kalitesini belirlemede önemli 2 faktör olarak; web sitesinin işlevselliği (fonksiyonların düzgün ve çalışıyor olması) ve müşteri ilişkileri (çevrimiçi destek hattı) gösterilmektedir.

# Yazın Taraması

<i><b>Yazar</b></i>	<i><b>Bulgular</b></i>
Schmidt vd. (2009)	Kullanıcıların estetik olgusuna önem verdiği belirtilmekte ve kullanıcıların daha estetik bir arayüz için teknik özelliklerden ödün verdikleri vurgulanmaktadır.
Flavian vd. (2009)	«Sade ve anlaşılır bir tasarım», «güncel, doğru ve tutarlı bilgi içeriği», «arama butonu» ve «yüklenme süresinin kısa olması» faktörlerinin yanı sıra web sitesi dizaynının ve estetik görünüşün kullanıcıların ilgisini çeken faktörler olduğu belirtilmektedir.
Küster ve Vila (2011)	Küçük ve orta ölçekli işletmelerin web sayfalarında kullanıcıların yoğunlukla; «web sayfasında sunulan bilginin kalitesine» ve «web sayfasının güvenliğine» dikkat ettikleri tespit edilmiştir.
Cebi (2013)	Web sitelerinde en önemli özellik «teknik yeterlik» olarak belirtilmekte olup «gizlilik», «güvenilirlik» ve «web sitesinin itibarı» olguları diğer önemli alt nitelikler olarak sıralanmaktadır.

# Yazın Taraması

90'lar ve  
2000'lerin  
başları

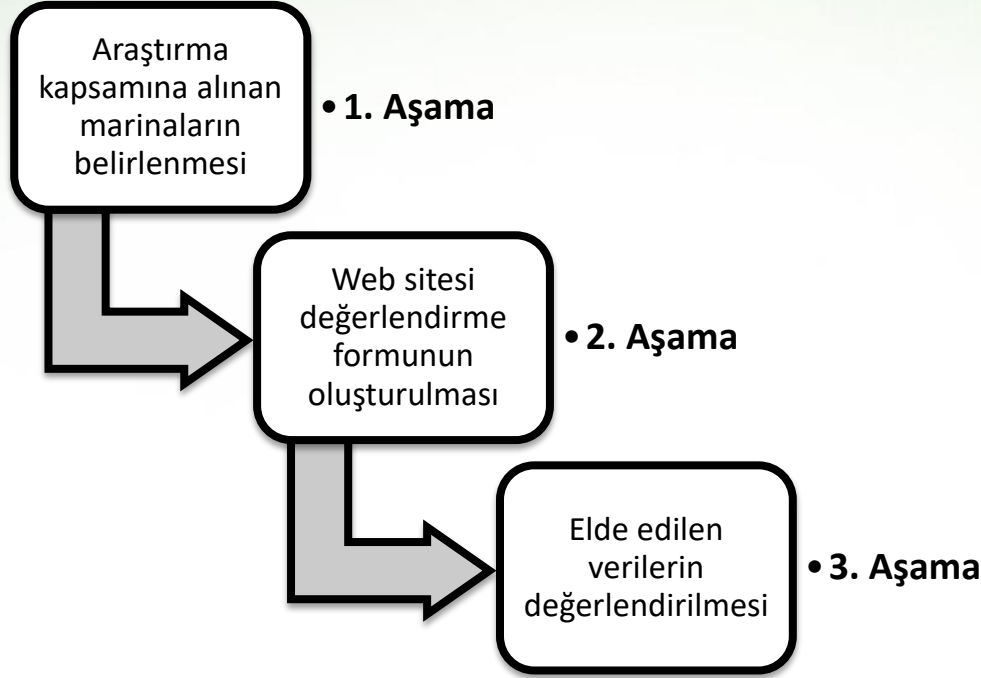
- Yükleme
- İndirme (download) hızları
- Güvenlik

Günümüzde

- Dizayn
- Estetik
- Güvenlik



# Yöntem



## ✓ İçerik Analizi

- ✓ Türkiye’de bulunan 84 marinadan **»Kota Örnekleme«** kullanılarak 9 adet marina web sitesi değerlendirmeye alınmıştır.

# Yöntem

- Ülke genelinde sayıca fazla işletmeye sahip;
  - Setur Marinas
  - D-Marin
  - Marintürk Marinas
- Değerlendirme Ölçütleri
  - Kullanım Kolaylığı
  - Kurumsal Bilgi
  - Sayfa İçeriği
  - Yönlendirme

Örnekleme Dahil Edilen Marina İşletmeleri

	<b>Marmara Bölgesi Marinaları</b>	<b>Kısaltma</b>	<b>Web Sayfaları</b>
1	<i>Ataköy Marina</i>	<i>ATM</i>	<a href="http://www.atakoymarina.com.tr">www.atakoymarina.com.tr</a>
2	<i>West İstanbul Marina</i>	<i>WIM</i>	<a href="http://www.westistanbulmarina.com">www.westistanbulmarina.com</a>
3	<i>Marintürk İstanbul City Port</i>	<i>MIM</i>	<a href="http://www.marinturk.com.tr">www.marinturk.com.tr</a>
	<b>Ege Bölgesi Marinaları</b>	<b>Kısaltma</b>	<b>Web Sayfaları</b>
1	<i>D-Marin Didim</i>	<i>DMD</i>	<a href="http://www.d-marin.com">www.d-marin.com</a>
2	<i>Palmarina Yalıkavak</i>	<i>PMY</i>	<a href="http://www.palmarina.com.tr">www.palmarina.com.tr</a>
3	<i>Çeşme Marina</i>	<i>CSM</i>	<a href="http://www.cesmemarina.com.tr">www.cesmemarina.com.tr</a>
	<b>Akdeniz Bölgesi Marinaları</b>	<b>Kısaltma</b>	<b>Web Sayfaları</b>
1	<i>Alanya Marina</i>	<i>ALM</i>	<a href="http://www.alanyamarina.com.tr">www.alanyamarina.com.tr</a>
2	<i>Mersin Marina</i>	<i>MEM</i>	<a href="http://www.mersinmarina.com.tr">www.mersinmarina.com.tr</a>
3	<i>Setur Finike Marina</i>	<i>SFM</i>	<a href="http://www.seturmarinas.com">www.seturmarinas.com</a>

# Bulgular

## Marina Web Siteleri İçerik Analizi Sonuçları

Özellik var: 1 / Özellik yok: 0	<i>Marmara Bölgesi Marinaları</i>			<i>Ege Bölgesi Marinaları</i>			<i>Akdeniz Bölgesi Marinaları</i>		
<b>DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ</b>	<i>ATM</i>	<i>WIM</i>	<i>MIM</i>	<i>DMD</i>	<i>PMY</i>	<i>CSM</i>	<i>ALM</i>	<i>MEM</i>	<i>SFM</i>
<i>Kullanım Kolaylığı</i>	<i>ATM</i>	<i>WIM</i>	<i>MIM</i>	<i>DMD</i>	<i>PMY</i>	<i>CSM</i>	<i>ALM</i>	<i>MEM</i>	<i>SFM</i>
Kendine Ait URL İsmi	1	1	0	0	1	1	1	1	0
Farklı Dil Seçenekleri *	1/2	1/3	1/2	1/2	1/2	1/3	1/2	1/2	1/2
Ana Sayfaya Kolay Erişim	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Kullanışlı Menü	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Bilgilendirme	0	0	0	1	0	1	0	0	1
Güvenlik / Gizlilik Bilgisi	0	0	1	1	0	1	0	1	0
Arama Butonu	1	0	0	1	0	0	0	0	1
Ekran Yukarı Kaydırma Butonu	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Değerlendirme Ölçütü Toplam Puan</b>	<b>6/8</b>	<b>4/8</b>	<b>4/8</b>	<b>6/8</b>	<b>4/8</b>	<b>6/8</b>	<b>4/8</b>	<b>5/8</b>	<b>5/8</b>
<i>Kurumsal Bilgi</i>	<i>ATM</i>	<i>WIM</i>	<i>MIM</i>	<i>DMD</i>	<i>PMY</i>	<i>CSM</i>	<i>ALM</i>	<i>MEM</i>	<i>SFM</i>
Hakkımızda	1	0	1	1	1	1	1	1	1
İşletmenin Tarihçesi	0	1	0	1	1	1	0	1	1
Yönetim Kadrosu	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Vizyon / Misyon	0***	1	1	1	0	0	0	0	1
İşletme Yönetmeliği	0	1	0	0	0	0	1	0	1
Tanıtım Sunumu	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Kariyer Olanakları / İK	0	0	0	1	1	1	0	1	1
İş Ortakları Sekmesi	0	0	0	0	1	1	0	0	1
Ödüller / Sertifikalar	1	1	0	1	1	1	0	1	0

# Bulgular

Yatırımcı İlişkileri	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sosyal Sorumluluk	1	0	0	1	1	1	0	0	1
İşletme Logosu	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Son Güncelleme Tarihi	1	0	1	1	1	1	1	1	0
<b>Değerlendirme Ölçütü Toplam Puan</b>	<b>6/13</b>	<b>5/13</b>	<b>4/13</b>	<b>8/13</b>	<b>8/13</b>	<b>9/13</b>	<b>4/13</b>	<b>7/13</b>	<b>10/13</b>
<b>Sayfa İçeriği</b>	<b>ATM</b>	<b>WIM</b>	<b>MIM</b>	<b>DMD</b>	<b>PMY</b>	<b>CSM</b>	<b>ALM</b>	<b>MEM</b>	<b>SFM</b>
Görsel İçerikli Zengin Ana Sayfa	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Marina Koordinatları ve Telsiz Frekansları	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Marinaya Kara ve Denizden Ulaşım Olanakları Hakkında Bilgilendirme	1***	0	1	0	1	1	1	0	1
Bağlama ve Varış Prosedür Bilgilendirmesi	0	1	0	0	1	1	0	0	0
Fiyat Bilgisi / Fiyat Hesaplama Robotu	0	1	0	1	0	0	0	1	1
Fiyat Talep Formu	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Çevrimiçi Bağlama Rezervasyon Formu	0	0	0	1	1	1	1	1	0
Marina Özellikleri	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Marina İçerisinde Verilen Hizmetler	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Marina İçerisinde Yer Alan Diğer İşletmeler Hakkında Bilgilendirme	1	1	0	1	1	1	0	1	0
Yerleşim Planı Krokisi	1	1	1	0	1	0	0	1	1
Fotoğraf Galerisi ve Videolar	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Sanal Tur	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Hava Durumu	1	0	1	0	1	1	1	1	1
Fırtına Takvimi	0	0	1	1	0	0	0	1	0

# Bulgular

Kampanyalar	0	0	0	1	1	1	0	0	1
Etkinlikler Hakkında Bilgilendirme	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Marina İle İlgili Çıkan Haberler	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Bize Ulaşın Formu	1	1	1	1	1	0	1	0	0
Müşteri Memnuniyeti Anketi	0	0	0	0	0	1	0	0	0
E-Bülten	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Sadakat Programı	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Denizci Rehberi	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Marinanın Bulunduğu Destinasyon ve Yakın Rotalar Hakkında Turistik Bilgilendirme	0	1	0	1	1	1	1	1	0
<b>Değerlendirme Ölçütü Toplam Puan</b>	<b>12/24</b>	<b>11/24</b>	<b>13/24</b>	<b>15/24</b>	<b>17/24</b>	<b>15/24</b>	<b>13/24</b>	<b>15/24</b>	<b>12/24</b>
<b>Yönlendirme</b>	<b>ATM</b>	<b>WIM</b>	<b>MIM</b>	<b>DMD</b>	<b>PMY</b>	<b>CSM</b>	<b>ALM</b>	<b>MEM</b>	<b>SFM</b>
Sosyal Medya Bağlantıları **	1/6	1/2	1/2	1/3	1/3	1/3	1/1	1/4	1/3
Faydalı Linkler	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Sayfa Dışı Reklam	0	0	0	0	1	0	1	0	1
Destinasyonlara İlişkin Bilgi / Tanıtım	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Konaklama Bağlantısı	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Hava ve Deniz Hava Tahminleri Web Siteleri	1	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Değerlendirme Ölçütü Toplam Puan</b>	<b>2/6</b>	<b>1/6</b>	<b>1/6</b>	<b>1/6</b>	<b>3/6</b>	<b>2/6</b>	<b>5/6</b>	<b>1/6</b>	<b>4/6</b>
<b>Toplam Özellik Sayısına Bağlı Puan</b>	<b>26/51</b>	<b>21/51</b>	<b>22/51</b>	<b>30/51</b>	<b>32/51</b>	<b>32/51</b>	<b>26/51</b>	<b>28/51</b>	<b>31/51</b>

\* Farklı dil seçenekleri için kaç dil seçeneğine sahip olduğu belirtilmiştir.

\*\* Kaç farklı sosyal medya hesabına sahip olduğuna ilişkin veriler belirtilmiştir.

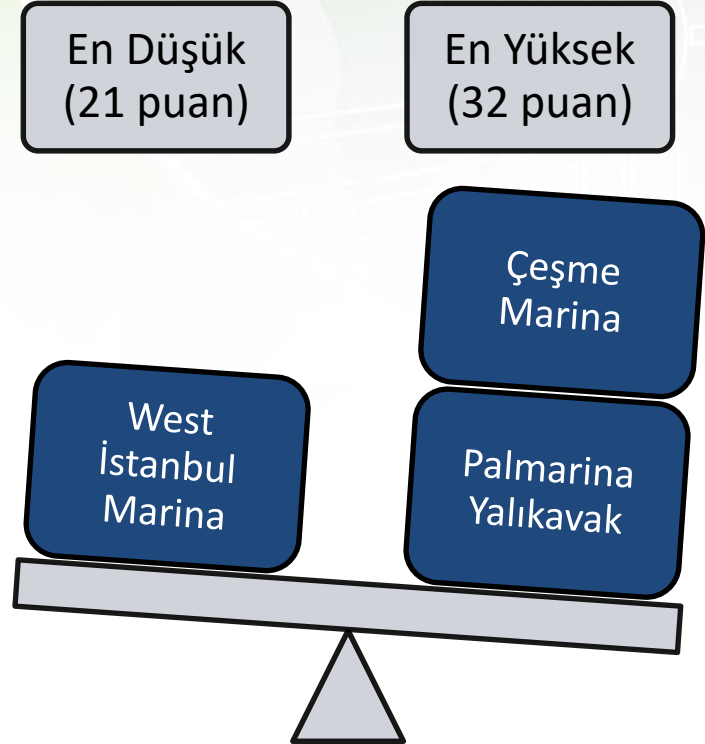
\*\*\* Tanıtım sunumunda yer almaktadır.

# Bulgular

Marintürk, D-Marin ve Setur Marinas arasında:

- Marintürk (22 puan)
- D-Marin (30 puan)
- Setur Marinas (31 puan)

West İstanbul Marina ve Marintürk İstanbul City Port haricinde diğer tüm marinalar %50 ve daha fazla kriteri karşılamaktadır.



# Bulgular

## Kullanım Kolaylığı (%75)

Ataköy Marina

D-Marin Didim

Çeşme Marina

## Dil Seçeneği

Çeşme Marina  
(3 adet)

West İstanbul  
Marina (3 adet)

Diğerleri (2  
adet)

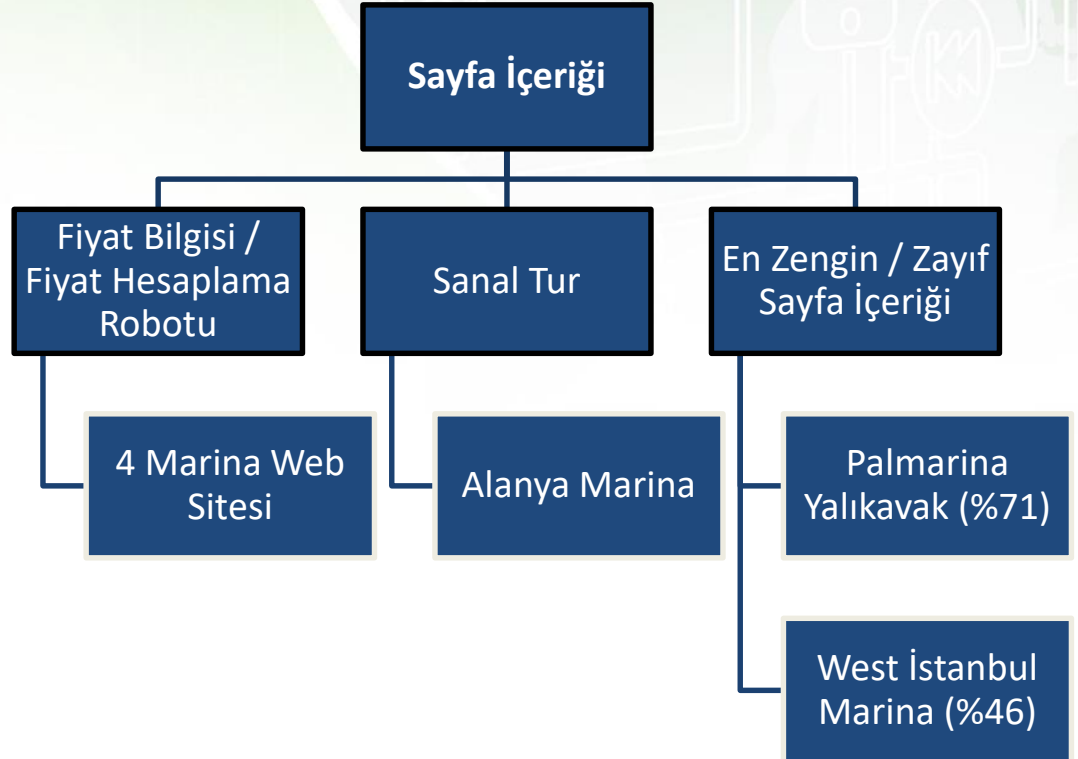
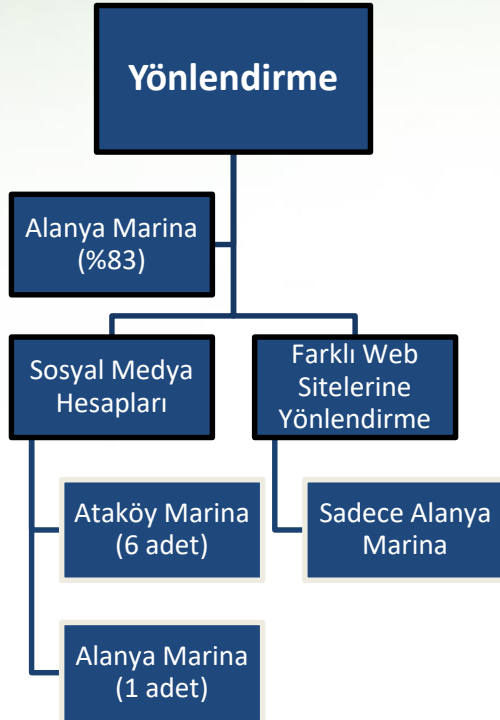
## Arama Butonu

9 Marina web  
sitesinden  
yalnızca 4'ü

## Kurumsal Bilgi

Setur Finike  
Marina

# Bulgular





# Sonuç ve Değerlendirme

- Genel anlamda kullanışlı web siteleri 🤗
- Yabancı dil seçeneklerinin 2 veya 3 dil ile sınırlı kalması 🙄
- Fiyat bilgisinin paylaşılmaması 🙄
- Kişisel verilerin korunmasıyla ilgili bilgilendirme yapılmaması 🙄
- Yatırımcı ilişkileri bölümlerine genel anlamda yer verilmemesi 🙄
- Sosyal medya araçlarının genel anlamda verimli kullanılmaması 🙄
- Destinasyon tanıtımı ve gezip görülebilecek yerlerle ilgili yönlendirme linklerinin yetersizliği 🙄

Dinlediđiniz İçin Teřekkür Ederiz ☺

