



Konaklama Tesislerine Yönelik Eko Lider Uygulaması

Serkan Bertan^{a*}, Serap Alkaya^b

^{a,b} Pamukkale Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Denizli.

Öz

Bu çalışmada, çevreci uygulama olarak eko lider programı incelenmiştir. Bu amaçla, TripAdvisor seyahat yorum sitesinde Fransa, İspanya, İtalya ve Almanya'da bulunan otellerin çevreci uygulamalardaki metin kısımları ele alınmıştır. Eko lider programının farklı seviyelerinde olan konaklama tesislerinin müşteriler tarafından tercih sırasında üst sıralarda yer aldığı ve aynı zamanda beş üzerinden yapılan değerlendirmede 4 ve üzeri puan aldıkları gözlemlenmiştir. Eko lider programında olan konaklama tesislerini, misafirlerin %66,85'i mükemmel olarak değerlendirirken, %27,54'ü çok iyi, %4,5'i ortalama, %0,75'i "kötü" ve %0,36'sı "berbat" şeklinde değerlendirmiştir. Eko lider programında yer alan konaklama tesislerine ait tüm ekolojik uygulamalar ana teması altında altı alt temada (genel, enerji, su, satın alma, atık ve eğitim-inovasyon) en sık kullanılan kelimeler incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Konaklama Tesisleri, Çevre, Çevreci Uygulamalar, Eko Lider.

Eco Leader Applications for Accommodation Facilities

Abstract

In this study, the eco-leader program was examined as an environmental practice. For this purpose, a textual analysis was conducted on environmental practice from TripAdvisor travel review web site about hotels located in France, Spain, Italy and Germany. It was observed that the accommodation facilities which were at different levels of the eco-leader program were ranked by the customers at the top among their choices and at the same time they were rated 4 and above within the five-point evaluation. While almost 67% of the guests evaluated accommodation facilities adopting an eco-leader program as excellent, almost 28% evaluated as very good, 4.5% evaluated as average, 0.75% evaluated as bad and 0.36 % as "sucks." In the environmental practice about the accommodation facilities within Eco-Leader Program, the most frequently used words were divided into six sub-themes (general, energy, water, purchasing, waste and training-innovation) and examined under the main theme of all ecological applications.

Keywords: Accommodation facilities, Environment, Environmental applications, Eco Leader.

GİRİŞ

Çevreyi olumsuz etkileyerek gelişmekte olan, bunun yanında tehlikelerin farkına varan ülkeler (Ergülen ve Büyükkeklik, 2008), sorunların çözümü için işbirliği yaparak yeni fikirler ortaya koymakta (Üstünay, 2008) ve çevreci uygulamalara önem vererek tüm faaliyetlerinde çevreye olan olumsuz etkileri en aza indirmeye çalışmaktadırlar (Deraman vd., 2017; Ceyhan ve Ada, 2015).

Son yıllarda uluslararası alanda çevre bilinci daha fazla yaygınlaşmış, rekabet aracı olarak önemli hale gelmiş, çevreci uygulamalar giderek artmış (Durak, 2008) ve çevreci otellere yönelik olumlu bir algının oluştuğu görülmektedir (Nimri vd., 2017). Çevreci uygulamalarla ilişkin çalışmalar genellikle üretim işletmeleri üzerinde yapılmış fakat hizmet işletmeleri üzerine çok fazla çalışmayla karşılaşmamıştır (Aykan ve Sevim, 2013). Bu yüzden bu çalışmada çevreci uygulamalardan biri olan ve

turizmde yer alan eko lider uygulaması değerlendirilmiştir. Bu amaca yönelik olarak, www.tripadvisor.com web sitesinde yer alan ve eko lider programına dahil, Avrupa'da en çok seyahat edilen ilk beş ülkedeki kullanıcı değerlendirmeleri ve işletmelerin ekolojik uygulamaları ele alınmıştır.

Çevre dostu işletmeleri belirleyen bu işletmelere rozet veren, kişilerin tercih yapmasını yardımcı olan Eko lider programında yer almak, çevreci uygulamalara sahip olmak ve tanıtmak isteyen işletmeler, çarşaf ve havlulara ilişkin tekrar kullanım planlarına sahip olma, enerji kullanımını düzenli olarak takip etme, geri dönüşüm, tasarruflu ampullerden kullanma, personeli ve konukları çevreci uygulamalar hakkında eğitme ve atık suyun doğru şekilde arıtılması kriterlerini karşılamaları gerekmektedir (www.tripadvisorsupport.com, 30.05.2017). İşletmelerin eko lider programında yer alabilmesi için minimum puanı sağlamış olması gerekmekte ve puanlamaya göre bronz (%30 puan), gümüş (+%40 puan), altın (+%50 puan) ve platin (%+60 puan veya üzeri) olarak dört farklı rozet bulunmaktadır (www.tripadvisorsupport.com, 30.05.2017).

YÖNTEM

Bu çalışmada, seyahat platformu olan TripAdvisor web sitesinde eko lider programına dâhil olan Fransa, İspanya, İtalya ve Almanya'daki çevreci konaklama tesisleri incelenmiştir. Araştırma kapsamında, zamanın kısıtlı olması sebebiyle her ülkeden "eko oteller" kategorisinde popülerliğe göre yapılan sıralamadaki ilk 25 otel incelenmiştir. İnceleme işlemi yapılırken www.tripadvisor.com sitesine ülkelerin isimleri tek tek yazılmış, seçilen ülke içerisindeki oteller "tip" kısmındaki "eko" sekmesi seçildikten sonra popülerliğe göre sınıflandırılmıştır. Fransa, İspanya, İtalya ve Almanya'da ilk 25 sırada bulunan otellerin çevreci uygulamaların metin kısımları içerik analizine tabi tutulmuştur. Metinler, TripAdvisor sitesinden 1-15 Haziran tarihleri arasında iki araştırmacı tarafından ele alınmıştır. Metinler, nitel veri analizinde kullanılan istatistik programı ile araştırmacılar tarafından analiz edilmiştir.

BULGULAR

Eko Lider seviyelerinden herhangi birinde yeterlilik gösteren işletmelerin rozetleri, işletme kayıt sayfalarında ve şehirlerindeki aramalarda (örn: Fransa otelleri) görüntülenmektedir. Şekil 1'de TripAdvisor'da Eko Lider seviyelerinden herhangi birinde yeterlilik gösteren otellerin işletme kayıt sayfalarında ve şehirlerindeki aramalarda nasıl görüntülediği gösterilmektedir.



Şekil 1. TripAdvisor'da Eko Lider Rozetinin Görüntüsü

Aşağıda bulunan tabloda, eko lider programına çevresel uygulamalara sahip konaklama tesislerinin müşteriler tarafından ne düzeyde tercih edildiği ve nasıl puanlandığı konusunda bilgi verecektir.

Tablo 1. Eko Lider Programının Farklı Seviyelerindeki Konaklama İşletmelerinin Tercih Edilme Sıraları ve Puanları

Seviyeler	Sıralama (%)	Puan (0-5)
Bronz	8,51	4 - 5
Gümüş	6,17	4 - 5
Altın	6,97	4 - 4,5
Platin	8	4,5

Tabloda, eko lider programının farklı seviyelerinde olan konaklama tesislerinin müşteriler tarafından tercih sırasını ve puanını göstermektedir. Elde edilen bulgulara göre eko lider programına dahil olan işletmeler tercih sırasında üst sıralardadırlar. Her dört seviyedeki otel işletmeleri de tercih yüzdesinde 6-8 (%) aralığındadır ve aynı zamanda beş üzerinden yapılan değerlendirmede 4 ve üzeri puan almışlardır. Bir başka deyişle bölgelerindeki 100 otel içerisinde %6-8'de yer alma başarısını göstermişlerdir. Bu sonuçlar tesislerinde çevreci uygulamalara yer veren, çevreyi önemseyen tesislerin müşteriler tarafından öncelikli olarak tercih edildiği ve beğenildiği anlaşılmaktadır.

Tablo 2. Eko Lider Programının Farklı Seviyelerindeki Konaklama İşletmelerinin Değerlendirilmesi (%)

Seviyeler	Mükemmel	Çok iyi	Ortalama	Kötü	Berbat
Bronz	64,91	28,44	5,33	0,80	0,52
Gümüş	68,35	27,16	3,67	0,58	0,24
Altın	64,05	28,93	5,40	1,17	0,44
Platin	70,08	25,61	3,60	0,47	0,24

Tabloda eko lider programının farklı seviyelerinde olan konaklama tesislerinin müşteriler tarafından ne seviyede değerlendirildiğini göstermektedir. Müşterilerin ortalama %66,85'i konakladıkları çevreci tesisleri "mükemmel" olarak değerlendirirken, ortalama %27,54'ü "çok iyi" ve %4,5'i ise "ortalama" şeklinde

değerlendirmiştir. Müşterilerin yalnızca %0,75'i "kötü" ve %0,36'sı "berbat" şeklinde bir değerlendirme yapmıştır. Elde edilen bu bulgular ışığında müşterilerin ortalama %94,39'unun konakladıkları tesisleri çok beğendikleri yorumunu yapmak mümkündür. Memnuniyet seviyesinin bu denli yüksek olması müşterilerin sadık müşteriler haline gelmesine katkı sağlayacaktır. Çünkü müşteri sadakatinin oluşturulmasında müşterilerin her türlü ürün ve hizmetten memnun olması son derece önemlidir.

Genel kategorisi altındaki ekolojik uygulamalar Tablo 3'te gösterilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde en çok vurgulanan başlıca kelimelerin; tasarruf, enerji, geri, konuk, yeniden, tuvalet, ortak, dönüşüm, sıcaklık, ekolojik, uygulamalar, tesis, kullanım, program, değerlendirme, sensor, yemek, banyo, sertifika, sistem, klima, eğitim, otomatik, ısınma, malzeme, atıklar, personel, havlu, oda, tekstil, aydınlatma, yerel, düşük, güvenli, organik, musluklar, bakım, koruyucu, çözünebilir, eko, kumanda, kullanılmış ve yağlar gibi kelimeler olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Genel Kategori ile İlgili Yorumlarda En Sık Kullanılan Kelimeler

Kelimeler	N	Kelimeler	N
Tasarruf	567	Otomatik	104
Enerji	424	Isınma	94
Geri	421	Malzeme	83
Konuk	352	Atıklar	77
Yeniden	258	Personel	77
Tuvalet	234	Havlu	76
Ortak	218	Oda	76
Dönüşüm	217	Tekstil	76
Sıcaklık	211	Aydınlatma	75
Ekolojik	186	Yerel	74
Uygulama	186	Düşük	72
Tesis	168	Güvenli	72
Program	152	Organik	72
Değerlendirme	148	Musluklar	68
Sensor	148	Bakım	67
Yemek	140	Koruyucu	67
Banyo	128	Çözünebilir	67
Sertifika	126	Eko	64
Sistem	126	Kumandalar	55
Klima	118	Kullanılmış	54
Eğitim	108	Yağlar	54

Eko lider programındaki ekolojik uygulamalar tüm ekolojik uygulamalar ana teması altında altı alt temadan oluşmaktadır. Bunlar; genel, enerji, su, satın alma, atık ve eğitim-inovasyondur. Var olan bu altı tema altında otel işletmelerinin uyguladıkları ekolojik uygulamalara ilişkin en sık kullanılan kelimeler aşağıdadır.

Tablo 4. Temalara İlişkin En Sık Kullanılan Kelimeler

Tema	Kelimeler	N	Tema	Kelimeler	N
ATIK	Geri	183	EĞİTİM VE İNOVASYON	Sertifikalı	54
	Tesis	168		Karbon	44
	Dönüştürme	140		Boyalar	43
	Yemek	140		Düşük	43
	Gübreleme	84		Voc	43
	Yeniden	77		Elektrikli	37
	Değerlendirme	74		İstasyon	37
	Güvenli	72		Şarj	37
	Malzemeler	72		Bildirim	33
	Tehlikeli	72		Ekolojik	33
	Kullanılabilir	62		Geri	33
	Kaşık	62		Konuklar	33
	Çatal	62		Uygulamalar	33
	Takım	61		Eğitim	32
	Atıklar	59		Salınım	32
	Kullanılmış	54		Yerel	31
	Pişirme	54		14001	21
	Yağlar	54		Iso	21
	Mobilya	52		Green	10
ENERJİ	Enerji	272	SATIN ALMA	Tuvalet	148
	Sıcaklık	211		Malzemeler	83
	Ayarlanmış	178		Organik	72
	Boş	148		Sertifikalı	72
	Konuk	148		Eko	64
	Oda	148		Dürüst	43
	Sensörler	148		Ticaret	43
	Kapatır	115		Biyolojik	42
	Klima	112		Çözünebilir	42
	Otomatik	104		Ürünler	41
	Tasarruflu	100		Ambalajlı	36
	Isınma	94		Dönüştürülmüş	36
	Bakım	67		Geri	36
	Koruyucu	67		Bileşenler	29
	Işıklar	59	Doldurulabilir	29	
	Alanlar	55	Temizlik	29	
	Aydınlatma	55	Yeniden	29	
	Kumandalar	55	SU	Tasarruf	214
	Ortak	55		Banyo	188
	Cihazlar	45		Konuk	128
Elektronik	45	Ortak		86	
Kurutma	45	Sistem		86	
Makineler	45	Tuvalet		86	
Çamaşır	45	Musluklar		68	
		Başlıklar		60	

Atık kategorisi incelendiğinde en çok vurgulanan başlıca kelimelerin; geri, tesis, dönüştürme, yemek, gübreleme, yeniden, değerlendirme, güvenli, malzemeler, tehlikeli, kullanılabilir, kaşık, çatal, takım, atıklar, kullanılmış, pişirme, yağlar, yataklar ve mobilyalar gibi kelimeler olduğu anlaşılmaktadır. Eğitim ve inovasyon kategorisi altındaki ekolojik uygulamalar incelendiğinde en çok vurgulanan başlıca kelimelerin; sertifikalı, karbon, boyalar, düşük, voc, elektrikli, istasyon, şarj, bildirim, ekolojik, geri, konuklar, uygulamalar, eğitim, salınım, yerel, 14001, ISO, green ve ecolabel gibi kelimeler olduğu belirlenmiştir. Enerji kategorisi altındaki ekolojik uygulamalar incelendiğinde en çok vurgulanan başlıca kelimelerin; enerji, sıcaklık, ayarlanmış, boş, konuk, oda, sensörler, kapatır, klima, otomatik, tasarruflu, ısınma, bakım, koruyucu, ışıklar, alanlar, aydınlatma, kumandalar, ortak, cihazlar, elektronik, kurutma, makineler ve çamaşır gibi kelimeler olduğu görünmektedir. Satın alma kategorisi altındaki ekolojik uygulamalar incelendiğinde en çok vurgulanan başlıca kelimelerin; tuvalet, malzemeler, organik, sertifikalı, eko, dürüst, ticaret, biyolojik, çözünebilir, ürünler, ambalajlı, dönüştürülmüş, geri, bileşenler, temizlik, yeniden ve mobilyalar gibi kelimeler olduğu anlaşılmaktadır. Su kategorisi altındaki ekolojik uygulamalar incelendiğinde en çok vurgulanan başlıca kelimelerin; tasarruf, banyo, konuk, ortak, sistem, tuvalet, musluklar, başlıklar, duş, bahçe, kullanım, alternatif, akıllı, sulama ve kaynaklar gibi kelimeler olduğu görünmektedir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırma sonucunda, eko lider programının farklı seviyelerindeki konaklama tesislerinin müşteriler tarafından tercih sırasını ve puanı incelendiğinde, eko lider programına dâhil olan işletmelerin tercih sırasında üst sıralarda (%6-8) olduğu ve aynı zamanda beş üzerinden yapılan değerlendirmede 4 ve üzeri puan aldıkları tespit edilmiştir. Bu sonuçlar tesislerinde çevreci uygulamalara yer veren, çevreyi önemseyen tesislerin müşteriler tarafından öncelikli olarak tercih edildiğini ve beğenildiğini göstermektedir. Çevreci otellere yönelik olumlu bir algının oluştuğuda görülmektedir (Nimri vd., 2017).

Eko lider programının farklı seviyelerinde olan konaklama tesislerinin müşteriler tarafından ne seviyede değerlendirildiğini tespit etmek amacıyla yapılan incelemede ise müşterilerin ortalama %94,39'unun konakladıkları tesisleri çok beğendikleri tespit edilmiştir. Müşteri memnuniyeti için büyük çabalar sarf eden konaklama işletmeleri için bu bulgu büyük önem arz etmektedir. Konakladığı işletmenin çevreci uygulamalarını gözlemleyen müşterilerin memnuniyet düzeyleri de yükselmektedir.

Eko lider programının farklı seviyelerinde olan konaklama tesislerinin ekolojik uygulamaları değerlendirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, genel kategorisi altındaki ekolojik uygulamalar içerisinde en çok vurgulanan başlıca kelimeler, tasarruf ve enerji, atık kategorisi altındaki başlıca kelimeler, geri, tesis, dönüştürme ve yemek, eğitim ve inovasyon kategorisi altındaki başlıca kelime sertifika, enerji kategorisi altındaki başlıca kelimeler enerji ve sıcaklık, satın alma kategorisi altındaki başlıca

kelime tuvalet ve son olarak su kategorisi altındaki başlıca kelimeler tasarruf ve banyo olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar göstermektedir ki çevreci uygulamaların konaklama işletmelerinin tüm süreçlerinde artırılması gerekmektedir. Çünkü, çevreci uygulamaları benimseyen otel işletmelerinin karlılığı artırma, maliyet azaltma, iyi bir imaj oluşturma ve marka değerini artırma gibi bir çok faydası vardır (Deraman vd., 2017). Faaliyetlerinde çevreci uygulamalara yer veren işletmelerin müşteriler tarafından tercihinde yardımcı olmaktadır (Font ve Tribe, 2001). Yalnızca daha çok müşteri için değil daha çevreci bir dünya için bu sorumluluğu tüm işletmelerin alması gerekmektedir. Özellikle son yıllarda artan çevre hassasiyeti, çevreyi göz ardı eden işletmelerin uzun vadede hayatta kalmasının oldukça güç olacağını göstermektedir. Bu yüzden otel işletmeleri çevreci uygulamaları önem vermesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Aykan, E. ve Sevim, B. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çevre Yönetimi Uygulamaları ve Algılanan Kurumsal İtibar Üzerindeki Etkisi: Kayseri ve Nevşehir Otelleri Üzerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi (İAD)*, 5(3): 93-113.
- Ceyhan, S. ve Ada, S. (2015). İşletme Fonksiyonları Açısından Çevreye Duyarlı İşletmecilik, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(26): 115-137.
- Deraman, F., Ismail, N., Arifin, A.I.M. & Mostafa, M.I.A. (2017). Green practices in hotel industry: Factors influencing the implementation. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 9(2), 305-316.
- Durak, A.(2008). Turizmin Çevreye Etkileri Nevşehir İli Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Çevre Duyarlılığı İle İlgili Bir Araştırma. (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Ergülen, A. ve Büyükkeklik, A. (2008). Sürdürülebilir Kalkınmanın Ekonomik ve Çevre Boyutları Açısından Atık Yönetimi ve E-Atıklar, Niğde Üniversitesi *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2): 19-30.
- Font, X., & Tribe, J. (2001). Promoting green tourism: The future of environmental awards. *The International Journal of Tourism Research*, 3(1), 9.
- <https://www.tripadvisor.com/hc/tr/articles/200614147-TripAdvisor-Eko-Liderler-Program%C4%B1-nedir->, Erişim Tarihi: 30.05.2017
- Nimri, R., Patiar, A., & Kensbock, S. (2017). A green step forward: Eliciting consumers' purchasing decisions regarding green hotel accommodation in Australia. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 33, 43-50.
- Üstünay, M. (2008). İşletmelerin Sosyal Sorumlulukları Çerçevesinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları ve Kimya Sektörüne Yönelik Bir İnceleme, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.