



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:18.07.2022 ✓Accepted/Kabul:02.11.2022

DOI:10.30794/pausbed.1145297

Research Article/Araştırma Makalesi

İlban, M. O., Bayar, S. B. ve Kaya, B. (2022). "Çevrimiçi Turist Yorumlarında Yeşil Algı: LEED Sertifikalı Konaklama İşletmelerinin İncelenmesi", *Pamukkale Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2022 Sayı 53: Özel sayı 2, Denizli, ss. Ö349-Ö365.

ÇEVİRİMİÇİ TURİST YORUMLARINDA YEŞİL ALGI: LEED SERTİFİKALI KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN İNCELENMESİ

Mehmet Oğuzhan İLBAN*, Sinan Baran BAYAR**, Büşra KAYA***

Öz

Çevrimiçi turist yorumları, turizmle ilgili çok çeşitli ürün ve hizmetleri belirlemek, değerlendirmek için yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Tüm endüstriler ve çalışma alanları için sürdürülebilir ürünler ve yeşil hizmetler; artan çevre bilinciyle birlikte toplum için en faydalı olabilecek şekilde uygulanmaya başlanmıştır. Bu araştırmanın amacı; U.S. Green Building Council (USGBC) tarafından verilen Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) sertifikasına başvuru yaparak değerlendirmeye tabi tutulan Türkiye'deki konaklama işletmelerinin TripAdvisor web sitesi üzerindeki kullanıcı yorumlarını inceleyerek, turistlerin yeşil uygulamaları nasıl değerlendirdiklerini belirlemektir. Turist memnuniyetinin belirlenmesinden çok LEED sertifika kriterlerinin etkisi ve kalite algısının araştırılması çalışmanın temelini oluşturmaktadır. Araştırmada, içerik analizi ve doküman incelemesi teknikleri kullanılmıştır. 2 Nisan 2022 tarihine kadar LEED sertifikasına başvuru yapmış 25 konaklama işletmesi araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. 5 işletme henüz faaliyete geçmemiş olması nedeniyle analiz edilememiştir. Araştırmanın veri toplama sürecinde WebHarvy Web Scraping Software ve MAXQDA 2021 programları kullanılmıştır. İçerik analizi sonucunda sertifikaya sahip olan ve sertifika başvurusu henüz sonuçlanmayan 20 konaklama işletmesine ait 10,954 turist yorumu incelenerek ana ve alt temalar oluşturulmuştur. LEED sertifikası kriterlerini uygulayan konaklama işletmelerinde; enerji tasarruf uygulamalarının, çevreye duyarlı tasarımların ve yeşil hizmetlerin turistler tarafından nasıl algılandığı ortaya konulmuştur. Konaklama işletmeleri hakkında yapılan çevrimiçi turist yorumları içerik analizi yoluyla analiz edilerek turistlerin "yeşil otel algısı" araştırılmıştır. Sonuçlar, konaklama işletmelerinin kaliteli, nitelikli ve çevreci bir yaklaşımı nasıl hayata geçirmeleri gerektiğini ortaya koymaktadır. Araştırmanın sonuçlarına göre; işletmelerin çevre dostu markalar oluşturmak için denetlenebilir yeşil uygulamaları nasıl benimsemeleri gerektiği önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: *Yeşil uygulamalar, turist yorumları, TripAdvisor, LEED sertifikası.*

GREEN PERCEPTION IN ONLINE TOURIST REVIEWS: AN INVESTIGATION OF LEED CERTIFIED ACCOMMODATION FACILITIES

Abstract

Online tourist reviews are widely used to identify and evaluate a wide variety of tourism-related products and services. Sustainable products and green services for all industries and workplaces; with the increasing environmental awareness, it has started to be applied in the most beneficial way for the society. The aim of this research is to determine how tourists evaluate green practices by examining the user comments on the TripAdvisor web site of the accommodation establishments in Turkey, which are evaluated by applying for the Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) certificate issued by the U.S. Green Building Council (USGBC). The basis of the study is to investigate the effect of LEED certification criteria and the perception of quality rather than determining tourist satisfaction. Content analysis and document review techniques

*Prof. Dr., Balıkesir University, Burhaniye Faculty of Applied Sciences, Burhaniye, BALIKESİR.

e-posta: ilban@balikesir.edu.tr (<https://orcid.org/0000-0002-7557-9817>)

** Kırklareli University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, KIRKLARELİ.

e-posta:sinanbbayar@gmail.com (<https://orcid.org/0000-0002-3039-3162>)

***Büşra Kaya, Ankara Hacı Bayram Veli University, Graduate School of Education, Department of Tourism Management, ANKARA.

e-posta:busra.kaya650@hbv.edu.tr (<https://orcid.org/0000-0002-6133-7518>)

B. Kaya

were used in the research. 25 accommodation businesses that have applied for LEED certificate until April 2, 2022 constitute the universe of the research. 5 businesses could not be analyzed as they are not yet operational. WebHarvy Web Scraping Software and MAXQDA 2021 programs were used in the data collection process of the research. As a result of the content analysis, the main and sub-themes were formed by examining 10,954 tourist reviews of 20 accommodation businesses that have certificates and whose certificate applications have not been finalized yet. In accommodation establishments that apply LEED certification criteria; how energy saving practices, environmentally friendly designs and green services are perceived by tourists has been revealed. The "green hotel perception" of tourists was investigated by analyzing online tourist reviews about accommodation establishments through content analysis. The results reveal how accommodation businesses should implement a quality, qualified and environmentalist approach. According to the results of the research; it is suggested that how businesses should adopt auditable green practices to create environmentally friendly brands.

Keywords: *Green practices, tourist reviews, TripAdvisor, LEED certificate.*

GİRİŞ

Turizm sektörü, küresel gayri safi yurt içi hasılanın (GSYİH) %10,4'üne katkıda bulunan ve küresel olarak ekonomik kalkınmanın önemli bir aracı olarak dünyanın en büyük endüstrilerinden biridir (WTTC, 2018). Öte yandan, turizm faaliyetleri çevre üzerinde güçlü bir etkiye sahiptir ve yalnızca çevresel bozulmaya değil, aynı zamanda sektörle ilişkili sera gazı (GHG) emisyonlarının artmasına da neden olur (Pang vd, 2013). Turizm, küresel sera gazı emisyonlarının yaklaşık %8'inden sorumludur (Lenzen vd, 2018). Bu açıdan bakıldığında, turizm endüstrisinin uzun vadedeki başarısı, çevresel sürdürülebilirlik konularını yönetme kapasitesiyle bağlantılıdır (Bramwell & Lane, 2008). Bu nedenle, sürdürülebilirliğe geçiş yapmak endüstri, politika yapıcılar ve tüketiciler için büyük bir endişe haline gelmiştir (Lee vd, 2011). Turizm endüstrisinin çevreye verdiği zararın artmasıyla birlikte işletmeler, bu sorunun önüne geçebilmek için bazı kısıtlama ve denetleme süreçlerine girmeyi dikkate almışlardır. Turizm sektörünün lokomotifi konumunda olan konaklama işletmeleri, enerji kullanımı, su ve karbon izleme, atık yönetimi, akıllı bina, sürdürülebilir tasarımlar ve gıda tasarrufu gibi önemli başlıklarda önlemler almaya başlamışlardır. Zimmerman'a (2005) göre, yeşil sertifikalar yalnızca ürün veya hizmeti belirli kriterlere göre belirlemekle kalmaz, aynı zamanda üçüncü taraf kalite güvencesi sağlamaktadır. Black ve Crabtree (2007), yeşil sertifikaların, özellikle yeşil uygulamalarda öncü olan oteller için, otellerin taahhütlerini ve mevcut uygulamalarının durumunu göstermelerine izin verdiğini belirtmektedirler. Geerts'in (2014) araştırmalarına göre, yeşil sertifikaların konaklama endüstrisinde üç amacı vardır: birincisi, yeşil sertifikalar otelleri yeşil uygulamalar sağlamaya teşvik edebilir; ikinci olarak, yeşil sertifikalar otel kârını potansiyel olarak artırabilir ve son olarak yeşil sertifika, otellerin potansiyel müşterilere tanıtılmasını sağlayabilir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Enerji ve Çevresel Tasarımda Liderlik LEED (Leadership in Energy & Environmental Design LEED)

Yeşil bina, çevre üzerindeki zararlı etkileri en aza indiren uygulamaların ve ürünlerin uygulanmasını ifade etmektedir. LEED sertifikası, enerjide ve çevresel tasarımda liderlik anlamına gelen çevre dostu bina sertifikasyon sistemidir. 1998 yılından itibaren uygulanmaya başlanan ve Amerikan Yeşil Binalar Konseyi (USGBC) tarafından geliştirilen LEED sertifika sistemi, tüm dünyada kabul görmektedir. LEED sertifika sistemi, karbon ayak izinden iç mekan çevre kalitesine kadar çevresel performansı iyileştiren sağlıklı, yüksek verimli, maliyet tasarrufu sağlayan ve yeşil binaları arttıran sertifika anlamına gelmektedir (Matisoff vd., 2014; RTS, 2022). Bu sistem, USGBC tarafından binadaki yeşil uygulamaların denetlenebilmesi ve yeşil standartlara ulaşmak isteyen sahiplere destek sağlamak için geliştirilmiştir (Matisoff vd., 2014). LEED, yeni inşaat, iç ve dış donanımlar dâhil olmak üzere tüm bina aşamaları kapsamaktadır. LEED sertifikası alabilmek için, bir projenin önce tüm LEED projelerinin temelini oluşturan ön koşul gerekliliklerini tamamlaması gerekmektedir. Ön gerekliliklerin tamamlanmasından sonra LEED proje ekipleri takip etmek istedikleri projeyi seçmektedirler. Tamamlanan kriterler için puan verilir ve kazanılan puanlar projenin aldığı LEED sertifikası seviyesini belirlemektedir. LEED sertifikasının belirlediği kriterlerde; tasarruf sağlama, verimliliği artırması, karbon emisyonlarını düşürmesi ve insanlar için daha sağlıklı bölgeler yaratması yer almaktadır. Bu kriterler, iklim değişikliğinin önüne geçilmesinin, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim hedeflerine ulaşmanın, dayanıklılığı artırmanın ve daha adil toplulukları desteklemenin kritik bir parçasıdır.

B. Kaya

LEED sertifikası almak için bir proje; karbon, enerji, su, atık, ulaşım, malzeme, sağlık ve kapalı (iç) çevre kalitesini ele alan ön koşullara ve kriterlere bağlı kalarak belirli puanlar kazanmaktadır. Projeler, GBCI tarafından bir doğrulama ve inceleme sürecinden geçmektedir ve LEED sertifikası düzeyine karşılık gelen puanlar; “Sertifikalı” (40-49 puan), “Gümüş” (50-59 puan), “Altın” (60-79 puan) ve “Platin” (80 + puan) olarak sınıflandırılmıştır (USGBC, 2022). Leon (2016), LEED sertifikasını incelediği çalışmasında misafirlerin otel odasında konakladığı sırada deneyimlerini etkileyecek eylemlerin altını çizmeyi hedeflemektedir. Bu araştırmada, Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa’da bulunan otellerin stratejilerini ele almış ve karşılaştırmıştır. Araştırma kapsamında otel işletmelerinin LEED sertifikası, LEED tasarımları, iç mekân çevre kalitesi (IEQ) ve müşteri deneyimlerinin etkisine odaklanan kriterler incelenmiştir. Araştırma kapsamında Tripadvisor yorumları IEQ’nun LEED tasarım kriterleri kapsamında ele alınmıştır. Araştırmada, doğal ışığın ve manzaraların memnuniyet üzerindeki etkisi vurgulanmaktadır. Tüm bunlarla beraber çalışmada, otel müşterilerinin deneyimi ile birlikte, misafir ve otel arasındaki konfor, rahatlama, görsel ilişkiler ve doğal ortamlar gibi konular üzerindeki ilişkilerde incelenmiştir.

Literatür incelendiğinde yeşil yıldız kriterlerini otel işletmeleri örnekleminde çeşitli değişkenler perspektifinden inceleyen çalışmaların var olduğu tespit edilmiştir. Yurtlu ve arkadaşları (2021), Türkiye’de kalite yönetim ödülü alan otel işletmelerinin çevreye yönelik politikalarını yeşil yıldız kriterlerine göre incelemiştir. Araştırma kapsamında çeşitli kriterlere göre seçilen otel işletmelerinin internet sayfaları değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre otel işletmelerinin yarıdan fazlasının çevre duyarlılık politikalarının var olduğu, %74’ünün çevre politikası ve %34’ünün Yeşil Yıldız sertifikası var olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca otel işletmelerinin internet sayfalarında personelin eğitilmesine, su israfının önlenmesine, gıda güvenliğine, elektrik israfının engellenmesine, atık kontrolüne ve yerel halk otel işletmeleri arasında iş birliği kurulmasına yer verdikleri tespit edilmiştir. Araştırma çevreye yönelik politikaların bütüncül bir yaklaşımla ele alınması gerektiğini savunmuştur. Bir diğer araştırma ise Yu ve arkadaşları (2017) tarafından tasarlanmıştır. Araştırma misafirlerin yeşil otellerdeki deneyimlerini ve otellerin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemektedir. Araştırmada TripAdvisor üzerinden indirilen yorumlar nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizine tabi tutulmuştur. ABD’deki en nitelikli yeşil otel işletmeleri arasından seçilen otellere ait toplam 727 yorum incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre misafirler yeşil otelerde hem olumlu hem de olumsuz deneyimler yaşamaktadır. Araştırmaya göre “enerji”, “satın alma” ve “eğitim ve yenilik” en sık vurgulanan yeşil uygulamalardır. Bazı konukların “misafir eğitimi”, “enerji”, “su”, “satın alma” ve “eğitim ve inovasyon” gibi deneyimleri ifade ettiği ve memnuniyetlerini önemli ölçüde etkilediğini vurguladığı tespit edilmiştir. Temel yeşil uygulamalarla karşılaştırıldığında, gelişmiş yeşil uygulamaların müşteri memnuniyeti üzerinde daha büyük etkileri olduğu da bir diğer sonuçtur.

Thomolları ve Toğan (2020) ise Türkiye’de yer alan binaları yeşil derecelendirme sistemine göre incelemiştir. Araştırmaya göre 1990’dan bu yana yeşil bina derecelendirme sistemleri, çevresel koşulları değerlendirmek için bir araç olarak kullanılmıştır ve giderek büyük bir artış göstermektedir. Araştırma kapsamında 287 sertifikalı yeşil bina ile ilgili genel bilgiler ve 127 LEED sertifikalı binalar incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre Türkiye’deki sertifikalı yeşil binaların iç çevre kalitesi, enerji tasarrufunda başarı yüzdesi, verimlilik, kaynak ve malzeme kullanımı, tasarrufu gibi konularda Türkiye’nin yıllar içinde yükselişte olduğu görülmektedir. Diğer bir çalışmaya göre, Merli ve arkadaşları (2019) konaklama işletmelerinde çevre kirliliğini azaltmak için geniş bir yelpazede değerlendirilen yeşil uygulamaları ele almıştır. Araştırma eko-etiket ödüllü bir otel işletmesinde konaklayan misafirlerin algı ve yorumlarını PLS-SEM aracılığıyla analiz etmektedir. Ayrıca araştırma konukların “yeşil otel” uygulamalarını algılamaları ve davranışsal niyetlerini, misafir sadakatinin oluşmasında yeşil uygulamaya yönelik memnuniyetin aracı rolünü incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre yeşil uygulamaların misafir memnuniyeti ve sadakatinde etkili olduğu, yeşil uygulamalara sahip personelin daha olumlu duygulara sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmada daha önce yeşil otelde konaklayan müşterilerin daha olumlu duygulara sahip olduğu belirtilmiştir. Müşterilerin olumlu yönde hareket ettiğini gösteren araştırma, hipotezlerini desteklemiştir.

Londono ve Maskivler (2016) araştırmalarında, konaklama sektöründe yeşil veya çevre dostu uygulamaları incelemiştir. Araştırmada Boston Chicago, Paris, Toronto gibi destinasyonların GreenLeaders programı kapsamındaki TripAdvisor yorumları incelenmiştir. Araştırma verilerine göre otel işletmelerinin tercih edilmesinde yeşil uygulamaların etkili olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yeşil uygulamaların sürdürülebilirlik ve müşteri sadakati üzerinde de etkili olduğu da çalışmanın bir diğer sonucudur.

1.2. TripAdvisor

Turistler için internet tabanlı en önemli referans kaynaklarından biri olan TripAdvisor (2019); destinasyon, turist, yiyecek-içecek, hava yolu vb. işletmelere yönelik, görüş, fotoğraf ve deneyim barındıran bir platformdur. Ayrıca, turistik seyahatlere yönelik bilgi araştıran tüketicilerin büyük çoğunluğu (%92,3) önceki deneyimlerini paylaşan tüketici yorumlarından ve görüşlerinden yararlanmak için TripAdvisor’u tercih etmektedirler (Çakmak & Sarıışık, 2020: 363). TripAdvisor’un yoğun olarak ziyaret edilen bir platform olmasının temelinde de olumlu ve olumsuz görüşlerini paylaşmaları ve bu paylaşımların turistler açısından önem arz etmesi yatmaktadır.

TrippAdvisor; sitesinde destinasyon, konaklama işletmesi, veya turizmle ilgili hizmetler hakkında yorumlar vederecelendirmeler bulunmaktadır. Multimedya öğeleri (fotoğraflar ve videolar) veya tartışma forumlarında kullanıcıların bazı materyalleri eklemeleri ve belirli bir konuyu tartışmalarına izin veren web tabanlı uygulamalara katılmaları mümkündür. İçerikler onaylandıktan sonra yorumlar eklenmektedir ve süresiz olarak listelenmektedir (O’Connor, 2010). Farklı alanlarda yapılan çeşitli TripAdvisor çalışmaları literatürde yer almaktadır. Arslan (2020), çalışmasında TripAdvisor sitesinde en fazla turist yorumu ve görüşüne sahip 5 restoran seçerek Tokat kebabına ait çevrimiçi yorumları incelemiştir. Çalışma sonucunda olumlu ve olumsuz öne çıkan sözcükleri belirlemiştir. Kendir (2020) çalışmasında sitesinde en fazla turist yorumu ve görüşüne sahip 4 restoran seçerek Edirne tava ciğerine ait çevrimiçi yorumları incelemiştir. Benzer bir şekilde olumlu ve olumsuz öne çıkan sözcükleri belirlemiştir. Bunun dışında Mancı ve Tengilimoğlu (2021), Göbeklitepe destinasyonu hakkında TripAdvisor yorumlarını araştırmışlardır. 518 yorumu içerik analizi ile araştırarak olumsuz düşüncelerin çok yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Bertan ve Alkaya (2018) ise çevreci uygulamalardan biri olan eko lider programını değerlendirmiştir. Araştırmada içerik analizi kullanılmış olup, Fransa, İspanya, İtalya ve Almanya gibi ülkelerde yer alan otellerin TripAdvisor yorumları incelenmiştir. Belirlenen otel işletmelerinin çevreci uygulamalardaki metinleri değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre konaklama işletmeleri eko lider programına göre müşteriler tarafından tercih edilebilmektedir. Ayrıca eko lider programına sahip oteller misafirler tarafından beş üzerinden dört puan gibi yüksek bir puan almaktadır. Eko lider programı kapsamında değerlendirilen konaklama işletmelerini misafirlerin %66,85’i “mükemmel”, %27,54’ü “çok iyi”, %4,5’i “ortalama”, %0,75’i “kötü” ve %0,36’sı “berbat” şeklinde puanlandırmıştır.

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı U.S. Green Building Council (USGBC) tarafından verilen Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) sertifikasına başvuru yaparak değerlendirmeye tabi tutulan Türkiye’deki konaklama işletmelerinin TripAdvisor web sitesi üzerindeki kullanıcı yorumlarını inceleyerek, turistlerin yeşil uygulamaları nasıl değerlendirdiklerini belirlemektir. 2 Ekim 2022 tarihine kadar LEED sertifikasına başvuru yapmış Türkiye’de bulunan turizm işletmeleri değerlendirmeye dâhil edilmiştir. İlgili işletmeleri listeleyen TripAdvisor sitesinde de 2 Ekim 2022 tarihine kadar yapılan yorumlar analizlere dâhil edilmiştir. İlgili sertifikaya sahip olan işletmelerde, turistlerin yeşil uygulamalara karşı yorumları ve algıları araştırmanın temelini oluşturmaktadır. Konaklama işletmeleri hakkında yapılan çevrimiçi turist yorumları içerik analizi yoluyla analiz edilerek turistlerin “yeşil otel algısı” araştırılmaktadır. U.S. Green Building Council (USGBC) Kurumu yeşil uygulamaların önemini ve sürdürülebilirlik felsefesini dikkate alarak çalışmalarını sürdüren popüler bir kurum olarak belirlenmiştir. İşletmelerin USGBC’yi küresel bir otorite olarak görmesi, çevreye verdikleri zararı en aza indirmek istedikleri için başvuru şartlarını dikkate alması, sürdürülebilir, yenilikçi ve inovatif bir fiziksel yapıya sahip olma isteği ilgili oluşumun incelenmesinde etkili olmuştur (Yamany vd., 2016).

2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini U.S. Green Building Council (USGBC) Kurumunun sertifika sistemi oluşturmaktadır. Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) sertifikasına başvuru yapan Türkiye’deki turizm işletmeleri araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. USGBC sitesinde sertifikaların listelendiği bölümde Türkiye filtresi uygulanarak turizm işletmeleri seçeneği aktif edilmiştir. Bu listede toplam 25 turizm işletmesi bulunmaktadır. Fakat analizlere 20 turizm işletmesi dâhil edilmiştir. Bunun sebebi 5 işletmenin henüz faaliyete geçmemiş olmasıdır. Resmi olarak T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Belgeli ve Belediye Belgeli Konaklama Tesisleri listelerinde

B. Kaya

bulunmamaktadırlar. Fakat ilgili 5 işletmenin LEED sertifikasına başvuru yaptığı tespit edilmiştir (LEED Project List, 2022). Afrika Han Beyoğlu'nun 2021 yılında bir otel olarak hizmete gireceği belirtilmiş olsa da bu verilerin toplandığı tarihe kadar faaliyete geçmediği ve 2024 yılında hizmete gireceği belirtilmiştir (Emlaknews, 2021; Turizm Gazetesi, 2022). Küçükyalı AVM ve Otel Projesi isimli işletme ise sadece AVM kısmında bir sertifika sahibi olmuştur. Marmaris Otel Projesi (Kumlubük) işletmesinin faaliyete geçmediği belirlenmiştir. Maslak Hotel işletmesinin İhlamur Terrace isimli bir özel site alanına dönüştürüldüğü belirtilmiştir (LEED Project List, 2022). Son olarak Maxx Royal Bodrum işletmesinin 2022 yılının Temmuz ayında açıldığı fakat henüz müşteri kabul etmediği belirtilmiştir (Demircan, 2021). Araştırmaya dâhil edilen işletmeler Tablo 2'de listelenmiştir. Bazı işletmeler yönetim değişikliklerinden dolayı isimlerini değiştirmişlerdir. Bu isimler tespit edilip Tablo 2'de yazılmıştır. LEED tarafından değerlendirme sürecinde olup, faaliyette olan ve TripAdvisor sitesinde turistlerin değerlendirdiği 5 diğer işletme analize dâhil edilmiştir (212 Hotel 212 İstanbul Suites, Best Western Premier Hotel Karşıyaka, Gorrión Hotel Yenibosna, Novotel Konya ve Sivas Bilici Jeotermal Hotel). Bu işletmelerin analize dâhil edilmesinin nedenleri arasında faaliyette olmaları ve LEED sertifika değerlendirme sürecinde kriterlerin uygulanmasının zorunlu tutulmasıdır. Bu zorunluluklar nedeniyle işletmelerin kriterleri uyguladığı veya gerekli çalışmalar yaparak bir sonraki denetimlere hazır olduğu düşünülerek analize dâhil edilmiştir (Credential Maintenance Program, 2019).

Araştırmanın TripAdvisor inceleme kısmında belirlenen 20 konaklama işletmesine ait 12,319 Türkçe yorum tespit edilmiştir. Bu yorumlar içerisinde; TripAdvisor sitesinin şüpheli yaklaştığı, taraflı, yinelenen kelimeler kullanan, ticari amaç taşıyan ve tek başına bir anlam ifade etmeyen 1365 yorum çıkarılmıştır. Analizlere 10,954 turist yorumu dâhil edilmiştir. Yazarlar tarafından USGBC kurumunun hazırladığı değerlendirme kriterleri gözden geçirilerek çalışmanın uygunluğu da göz önüne alınarak ortaya çıkarılan ölçüğe göre yorumlar sınıflandırılmıştır.

2.3. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Veri Analizi

Araştırmada veri madenciliği tekniği kullanılarak içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizi, genel olarak tüm iletişim şekillerinin içeriğini sistematik bir biçimde değerlendirilebilmesi için kullanılan gözlemsel bir araştırma yöntemi olarak tanımlanmıştır (Kolbe & Burnett, 1991). Araştırma veri toplama sürecinde WebHarvy Web Scraping Software ve MAXQDA 2021 programları kullanılmıştır. Araştırma verileri toplandıktan sonra sınıflandırmak için USGBC'ye ait bir kriter listesi dikkate alınmıştır. Bu listede sürdürülebilirlik, su kullanımı, enerji ve atmosfer, materyaller ve kaynaklar, kapalı (iç) alan kalitesi, inovasyon, dizayn ve bölgesel öncelik başlıkları yer almaktadır. Bu başlıkların toplam 94 alt başlığı bulunmaktadır. Yazarlar araştırmanın içeriğine uygun olarak turistlerin yeşil algılarını ölçmek için bir ölçek geliştirmişlerdir. Belirlenen işletmelerin tüm yorumları indirildikten sonra veriler içerisinde yeşil algıyı ölçebilecek tema başlıkları belirlenmiştir. Buna göre TripAdvisor yorumları Tablo 1'deki kriterlere göre sınıflandırılmış ve içerik analizine tabi tutulmuştur. Tüm veriler, Tablo 1'de bulunan anahtar kelimelere göre yazarlar tarafından kodlanmıştır. WebHarvy Web Scraping her işletmenin sınıflandırma ölçeğinde yer alan anahtar kelimeleri ayırarak ayrı bir tablo oluşturmuştur. Burada yine yazarlar tarafından araştırmaya uygun şekilde ayrıştırma yapılmıştır. MAXQDA 2021 programı bu analizlere ek olarak anlamsız kelimeleri ve anahtar kelimelere uymayan öbekleri analiz dışında bırakmıştır.

Tablo 1: Araştırma Sınıflandırma Ölçeği

Atık	Malzeme
Atmosfer	Peyzaj
Çevre Kalitesi	Sigara
Elektrik	Su
Enerji	Sürdürülebilirlik
Eşitlik	Temizlik/Temiz
Geri Dönüşüm	Ulaşım
Isı	Verimlilik
Işık/Aydınlatma	Yenilik
İklim	Yeşil
Kaynak	Yiyecek/Yemek
Konum	

B. Kaya

3. BULGULAR

Bu başlıkta 20 adet konaklama işletmesinin yazarların belirlediği ölçeğe göre sınıflandırılmış Tripadvisor yorumları, LEED sertifikası değerlendirme süreçleri ve puanları detaylı şekilde listelenmiştir. İşletme adları LEED Project Profiles sitesinde listelendiği gibi alınmıştır (USGBC, 2022). Araştırmaya dâhil edilen tüm işletmeler Tablo 2’de gösterilmiştir. Araştırma analizlerine dâhil edilmeyen işletmeler Tablo 3’te listelenmiştir.

Tablo 2: Araştırmaya Dâhil Edilen İşletmelerin Analizleri

İşletme Adı	Sertifika Süreç Durumu ve Derecesi	Sertifika Tarihi	Sertifika Puanı	TripAdvisor Yorum Sayısı
212 Hotel 212 Istanbul Suites	Değerlendirme Sürecinde	-	-	283
Best Western Premier Hotel Karşıyaka	Değerlendirme Sürecinde	-	-	123
Delta Hotels by Marriott Istanbul Levent (Halk GYO Levent Urban Hotel)	Gold Sertifika	4 Kasım 2015	61/110	21
Four Points By Sheraton Dudullu Ever Hotel Asia (IMES Sheraton)	LEED Sertifikalı	2 Haziran 2015	48/110	174
Gorrion Hotel Yenibosna	Değerlendirme Sürecinde	-	-	260
Hampton by Hilton İstanbul Zeytinburnu	Platinum Sertifika	7 Eylül 2016	80/110	397
Hilton Garden Inn İstanbul Atatürk Airport	Gold Sertifika	25 Eylül 2015	62/110	693
Hilton Garden Inn İstanbul Golden Horn	Gold Sertifika	30 Mayıs 2012	65/110	1019
Hilton Garden Inn İzmir Bayraklı	Gold Sertifika	17 Ocak 2017	67/110	687
Holiday Inn Bursa - City Centre (Holiday Inn Express Bursa)	Silver Sertifika	21 Aralık 2017	57/110	96
Mandarin Oriental Bodrum	Gold Sertifika	23 Ocak 2016	60/110	593
Novotel Konya	Değerlendirme Sürecinde	-	-	721
Ramada Encore by Wyndham İzmir (Ever Ramada Encore Hotel)	Silver Sertifika	18 Ağustos 2015	53/110	328
Regnum Carya Resort Hotel	Gold Sertifika	16 Nisan 2015	66/110	5213
Renaissance İstanbul Polat Bosphorus	Gold Sertifika	6 Temmuz 2013	71/110	710
Royal Uzungöl Hotel Spa & Restaurant	Gold Sertifika	12 Temmuz 2019	66/110	23
Sheraton İstanbul City Center (Burla Seba Hotel Dolapdere)	Gold Sertifika	25 Kasım 2015	60/110	454
Sivas Bilici Jeotermal Hotel	Değerlendirme Sürecinde	-	-	7
Tasigo Eskişehir (Eskişehir Bademlik Spa ve Termal Hotel)	Gold Sertifika	6 Ekim 2014	60/110	437
Work Inn Hotel Kocaeli/Gebze	Gold Sertifika	19 Haziran 2013	64/110	80
Toplam				12.319

Tablo 3: Araştırmaya Dâhil Edilmeyen İşletmeler Listesi

İşletme Adı	Sertifika Süreç Durumu ve Derecesi	Sertifika Tarihi	Sertifika Puanı	TripAdvisor Yorum Sayısı
Afrika Han Beyoğlu	Değerlendirme Sürecinde	-	-	-
Küçükyalı Avm ve Otel Projesi	Değerlendirme Sürecinde (AVM Bölümü Gold Sertifika)	22 Ocak 2018 (AVM Bölümü)	63/110	-
Marmaris Otel Projesi (Kumlubük)	Değerlendirme Sürecinde	-	-	-
Maslak Hotel (Ihlamur Terrace)	Değerlendirme Sürecinde	-	-	-
Maxx Royal Bodrum	Değerlendirme Sürecinde	-	-	-

Tablo 4’te, araştırma sınıflandırma ölçeğine göre işletmelerin genel TripAdvisor kullanıcı yorumları verilmiştir. Buna göre; Regnum Carya Resort Hotel işletmesi, su (50), yeşil (27), yiyecek/yemek (270) ve temizlik/temiz (272) anahtar kelimelerinde en çok yoruma sahip işletme olmuştur. İlgili işletmenin bu kategorilerde genellikle olumlu ve övgüye dayalı yorumlar aldığı görülmüştür. Ulaşım (66) anahtar kelimesinde Hilton Garden Inn İzmir Bayraklı işletmesi, konum (47) anahtar kelimesinde ise Hilton Garden Inn İstanbul Golden Horn işletmesinin en çok yoruma sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu iki işletmenin buldukları konumun müşteriler tarafından beğenildiği ve bu yüzden tercih edildiği yorumlarda tespit edilmiştir. Tablo 5’te araştırma sınıflandırma ölçeğine göre işletmelerin genel TripAdvisor kullanıcı yorumlarının yüzdelik dağılımları verilmiştir. Buna göre yüzdelik dağılım olarak, konum anahtar kelimesinde Four Points By Sheraton Dudullu Ever Hotel Asia (IMES Sheraton) işletmesinin (%8,6), ulaşım anahtar kelimesinde Hilton Garden Inn İzmir Bayraklı işletmesinin (%9,6), yiyecek/ yemek anahtar kelimesinde Sivas Bilici Jeotermal Hotel işletmesinin (%26,6), su anahtar kelimesinde Sivas Bilici Jeotermal Hotel işletmesinin (%28,6) ve temizlik/temiz anahtar kelimesinde Four Points By Sheraton Dudullu Ever Hotel Asia (IMES Sheraton) işletmesinin (%36,2) en çok yoruma sahip olduğu tespit edilmiştir.

B. Kaya

Tablo 4: Araştırma Sınıflandırma Ölçeğine Göre İşletmelerin Genel TripAdvisor Kullanıcı Yorumları

İşletmeler	A*	B	C	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	Ö	P	R	
Ölçekler																				
Atık										1									1	
Atmosfer					1	1		1	1				10			1			1	
Çevre Kalitesi	1				1		1	1	3	1	2	1	2	2				2	2	2
Elektrik					2						2	1	1							
Enerji																			2	
Eşitlik																				
Geri Dönüşüm						1													1	
Isı									1				2	1					5	
Işık/Aydınlatma					1						1	2	10	1					1	
İklim																				
Kaynak																				
Konum	3				3	16	13	47	46	1	2	25	20	16	18	1			25	2
Malzeme	1					1			1	1	2	3	1	12	1				4	
Peyzaj											1		11						1	
Sigara	3				1	2	3	8	8	2	7	14	10	2					4	
Su	1	3	1	2	2	3	7	12	10	1	6	13	6	50					17	1
Sürdürülebilirlik																				
Temizlik/Temiz	1	28	1	63	19	80	77	84	186	23	17	234	57	272	19	8	12	2	84	10
Ulaşım	2	9		5	1	25	18	22	66	2	1	10	6	14	5				2	3
Verimlilik									2					2						
Yenilik														3						
Yeşil							2						1	27					2	
Yiyecek/Yemek	4			3	6	7	13	26	22	2	11	36	8	270	10	2	2	23	7	
TOPLAM YORUM SAYISI	283	123	21	174	260	397	693	1019	687	96	593	721	328	5213	710	23	454	7	437	80

*Not: Toplam yorum sayısı olarak belirtilen veriler, işletmelerin tüm TripAdvisor yorumlarının toplamını ifade etmektedir. Harflerin hangi işletmeye karşılık geldiği aşağıdaki alt başlıklarda verilmiştir.

B. Kaya

Tablo 5: Araştırma Sınıflandırma Ölçeğine Göre İşletmelerin Genel TripAdvisor Kullanıcı Yorumlarının Yüzdeleri Dağılımları

İşletmeler	A*	B	C	Ç	D	E	F	G	H	I	İ	J	K	L	M	N	O	Ö	P	R
Ölçekler										1,0									0,2	
Atık														0,2			0,2		0,2	
Atmosfer					0,38	0,2		0,1	0,1										0,4	2,5
Çevre Kalitesi	0,8				0,38		0,1	0,1	0,4	1,0	0,3	0,1	0,6	0,2	0,3					
Elektrik					2							0,3	0,3	0,01						
Enerji																			0,4	
Eşitlik																				
Geri Dönüşüm						0,2													0,2	
Isı				0,6					0,1					0,03	0,1				1,1	
Işık/Aydınlatma				0,6								0,1	0,6	0,2	0,1				0,2	
İklim																				
Kaynak																				
Konum		2,4		8,6	1,15	4,0	1,8	4,6	6,7	1,0	0,3	3,5	6,1	0,3	2,5	4,3		5,7	2,5	
Malzeme		0,8		1,1		0,2			0,1	1,0	0,3	0,4	0,3	0,2		4,3		0,9		
Peyzaj											0,2			0,2				0,2		
Sigara		2,4		0,6	0,4	0,5	0,4	0,8	1,2	2,1		1,0	4,3	0,2	0,3			0,9		
Su	0,3	2,4	4,8	1,1	0,8	0,7	1,0	1,2	1,4	1,0	1,0	1,8	1,8	1,0				3,9	1,2	
Sürdürülebilirlik																	28,6			
Temizlik/Temiz	0,3	22,8	4,8	36,2	7,3	20,1	11,1	8,2	27,1	23,9	2,9	32,4	17,4	5,2	2,7	34,8	2,6	28,6	19,2	12,5
Ulaşım	0,7	7,3		2,9	0,4	6,3	2,6	2,1	9,6	2,1	0,2	1,4	1,8	0,3	0,7			0,4	3,7	
Verimlilik									0,3					0,03						
Yenilik														0,05						
Yeşil							0,2						0,3	0,5					0,4	
Yiyecek/Yemek		3,2		1,7	2,3	1,8	1,9	2,5	3,2	2,1	1,8	5,0	2,4	5,2	1,4		0,4	28,6	5,3	8,7
TOPLAM YORUM SAYISI	283	123	21	174	260	397	693	1019	687	96	593	721	328	5213	710	23	454	7	437	80

*Not: Toplam yorum sayısı olarak belirtilen veriler, işletmelerin tüm TripAdvisor yorumlarının toplamını ifade etmektedir. Harflerin hangi işletmeye karşılık geldiği aşağıdaki alt başlıklarda verilmiştir.

B. Kaya

3.1. 212 Hotel 212 Istanbul Suites (A)

212 Hotel 212 Istanbul Suites işletmesinde turistlerin LEED sertifikası uygulamalarına dikkat etmediği tespit edilmiştir. Turistlerin değerlendirmelerinde Ulaşım (2), Su (1) ve Temiz (1) kelimelerini kullandıkları görülmüştür. Genel olarak bu başlıklarda bir memnuniyetten söz edilmektedir. İlgili başlıklar ile alakalı yorumlar aşağıda verilmiştir.

*“Öncelikle harika bir konuma sahip, **ulaşım** da oldukça rahat. Odaları ise mükemmel şekilde dizayn edilmiş olup, bir misafirin arzu edebileceği her türlü imkâna sahip. Personelin güler yüzlülüğü ve Berkay beyin profesyonelliği kısa ziyaretimizi daha da anlamlı kıldı. Gönül rahatlığıyla tavsiye ederim. Teşekkürler 212 Suites team.”*

“Çok lüks bir otelde istanbulun merkezinde teknolojinin en ergonomik şekilde kullanıldığı kırmızı odada tatilimi Berkay bey sayesinde sorunsuzca geçirdim misafir, suiti kendi eviymiş gibi hissediyor ki bundan sonra istanbul’da tek konaklayacağım, güvenilir yer 212 istanbul suittir. yalnız konaklama rağmen güvenlikle ilgili hiç sorun yaşamadım temizlik sıcak su, klima televizyon, internet hatta evinizde sahip olmadığınız diğer herşey orda bulunmakta. Özellikle Berkay beye herşey için sonsuz teşekkürler.”

3.2. Best Western Premier Hotel Karşıyaka (B)

Best Western Premier Hotel Karşıyaka işletmesinde su kullanımı ve sigara ile ilgili başlıklarda memnuniyetsizlik yorumları tespit edilmiştir. LEED sertifikası kriterlerinde tamamlanması zorunlu olan sigara kullanımı ile ilgili başlıklara dikkat edildiği ve rahatsızlıkların yorumlandığı görülmüştür. Temizlik/Temiz (28), Ulaşım (9), Yemek (4), Su(3), Konum (3), Sigara(3), Malzeme (1), Çevre Kalitesi (1) ve Konum (3) ile ilgili yorumlar tespit edilmiştir. Memnuniyetsizliklere ilişkin yorumlar aşağıda verilmiştir.

*“Konumu nedeniyle ve yeni otel olmasından dolayı konakladığım süre içerisinde Saunası çalışmayan, fitness merkezi soğuk ve hamam gideri olmayan bir yer üstüne üstlük buhar odasında **soğuk su** ile yıkama hortumları yok. Şikayet edince de Genel müdür tarafından bu konuda şikâyetlerim üstüne bu otelin müdürü olarak seni bu otelimde istemiyorum diyecek kadar cüretkar insanlar. Patronları tabi bu davranışlarından haberdar değil. emanet ettiği kişilerin resmen gelen müşterileri kovmak için elinden gelenleri yapıyor.”*

*“Ben otelin konumu olarak çok beğeniyorum dış görünüşü de iyi fakat kahvaltı malzemeleri kötü. **Sigara** içilebilen odalardan bir daha asla almam inanılmaz kötü kokuyor. Personelin ilgi alakası güler yüzü hizmeti mükemmel... Böyle bir yatırım için temizlik malzemeleri ile kahvaltı malzemeleri daha iyi daha kaliteli olabilir.”*

*“Normalde boş odaları olmasına rağmen bölgede devam etmekte olan bir fuar sebebiyle rezervasyonumu normalin en az 2 katı fiyatına yaptırmak zorunda kaldım. Dolayısıyla fuarla hiç alakam olmadığı halde anlaşmalı fiyat şirket fiyatı vs. geçersiz olması ilk can sıkıcı şeydi. Güya **sigara** içilmeyen odaydı ancak girdiğimde ağır bir rutubetle karışmış sigara ve toz kokusu odanın temiz görünümünü kapatıyordu. Özetle bakımı ve temizliği göstermelik yapılıyor izlenimi verdi.”*

3.3. Delta Hotels by Marriott Istanbul Levent (Halk GYO Levent Urban Hotel) (C)

Delta Hotels by Marriott Istanbul Levent işletmesinde temizlik konusundaki rahatsızlık yorumlarda belirtilmiştir. LEED sertifika kriterlerinde dikkat ettiği önemli bir başlık olan iç mekân temizliği turistler tarafından değerlendirmeye alınmıştır. Su (1) ve Temizlik (1) başlıkları tespit edilmiştir. Temizlik konusuyla alakalı memnuniyetsizlik içeren yorum aşağıda verilmiştir.

*“Yöneticimizin tavsiyesi üzerine bir iş seyahati için konakladık. **Temizlik** son derece kötü. İlk girdiğim gün oda toz içindeydi saat geç olduğu için herhangi bir aksiyon alamadım. Bir sonraki gün hem temizlik ister kartını taktım hem de resepsiyona odanın detaylı temizlenmesini istediğimi bildirdim. Akşam odama geri döndüğümde evet oda toparlanmıştı, yatağım düzenlenmişti fakat mobilyalardaki tozlar hala duruyordu. Kendim de otelci olmama rağmen bu durum beni üzdü.”*

B. Kaya

3.4. Four Points By Sheraton Dudullu Ever Hotel Asia (IMES Sheraton) (Ç)

Four Points By Sheraton Dudullu Ever Hotel Asia işletmesinde temizlik ve konum başlıkları dikkat çekmektedir. Temiz (63), Konum (15), Ulaşım (5), Yemek (3), Su (2), Malzeme (2), Isı (1), Sigara (1) ve Işık/Aydınlatma (1) başlıklarında yorumlar yapılmıştır. Turistlerin genel olarak temizlik konusunda hassas olduğu görülmektedir.

*“Otel genel olarak **temiz odalar** da hijyen üst düzey kahvaltı standartının üstünü yakalamaya çalışan bir kurumAncak personellerin otele kattığı güzellik hizmet kalitesini daha da arttırıyor. İş seyahati için geldiğim otelde Eylül ve Ekim de konaklama yaptım. Burada konaklama yapmak için bir sürü nedeniniz olabilir. En başına resepsiyon da ki personel size evinize geldiniz havasını hissettiriyor”*

3.5. Gorrion Hotel Yenibosna (D)

Gorrion Hotel Yenibosna işletmesinde turistlerin Temiz (19), Yemek (6), Konum (3), Elektrik (2), Su (2), Atmosfer(1), Çevre Kalitesi (1), Ulaşım (1) ve Sigara (1) konularında yorumlar yaptığı tespit edilmiştir.

*“İlk açıldığı günden bu yana, İstanbul Avrupa Yakası seyahatlerimde hem havaalanına, hem de TÜYAP Fuar merkezine yakınlığı sebebiyle Gorrion’u tercih ediyorum. Özellikle bugün, çok yorucu bir günün ardından, Çobançeşme ayrımından çıkıp Gorrion binasını görüp kendimi evime varmış gibi hissettikten sonra bu yorumu yazmak istedim, ilk olarak Fiyat performans oramı çok iyi. Odalar çok ferah ve özenli döşenmiş, mimari olarak çok ferah her odada güzel yağlıboya eserleri de mevcut, kahvaltı, İstanbul bölgesinde bu ayarda gördüğüm en iyi kahvaltılardan. Birçok otelde, klima sistemi odadaki **elektriğe** bağlıdır, yani oda kartınızı takmadan elektrik alamazsınız, klimanızda çalışmaz bu da ilk girişte kışın çok soğuk, yazın da çok sıcak bir odayla karşılaşmanız demek. Küçük gibi görünse de çok önemli bir detay, bu otelde ise, klimalar bağımsız ve odalar 25 dereceye sabitlenmiş durumda, tabi sonrasında ayarlamak size kalmış. Personeli çok ilgili ve güler yüzlü. Mesela birçok otelde, komiler sizi sıkar, bazen yardım istemediğiniz halde bile ısrarcı olurlar, burada gözünüze bakıyorlar, gerek yok dediğiniz anda anlayışla karşılıyorlar. Özetle benim için eziyet olan İstanbul seyahatlerimin, en güzel detaylarından birisi oldu bu otel.”*

3.6. Hampton by Hilton İstanbul Zeytinburnu (E)

Hampton by Hilton İstanbul Zeytinburnu işletmesinde geri dönüşüm konusuna övgü yapıldığı, turistin LEED sertifikası hakkında bilgi sahibi olduğu ve bu konuya hassasiyet gösterdiği tespit edilmiştir. İlgili yorum aşağıda verilmiştir.

*“Kalite fiyat iş bilmek lokasyon kaliteli elemanlar hepsi burada marmarayla merkez çok yakın havaalanında ulaşım kolay doğru bazı hilton garden in. Otellerinden daha iyi. Bu kalite **geri dönüşüm** ödülünü görünce daha da doğrulandı.”*

3.7. Hilton Garden Inn İstanbul Atatürk Airport (F)

Hilton Garden Inn İstanbul Atatürk Airport işletmesinde Temiz (77), Ulaşım (18), Konum (13), Yemek (13), Su (7), Sigara (3), Yeşil (2) ve Çevre (1) başlıklarını içeren yorumlar tespit edilmiştir. Bir müşteri yeşil otel konsepti konusunda eleştiride bulunarak ilgili işletmenin çevreye duyarlı tesis farkındalığını olumsuz olarak belirtmiştir.

*“İs için gittiğim İstanbul’da 3 gece konaklama yaptım. Temizlik konum kahvaltısı odalardaki tefrişat her şey gayet tatmin edici. Bundan sonraki konaklamalarımda burayı tercih edeceğim. Personelin özellikle Burak beyin ilgi ve alakası için teşekkür ederim. Tek bir olumsuzluk sadece bu otel için değil her otelin şimdi tasarruf etmek için **yeşil dostu otel konsepti** arkasına sığınarak odaların çarşaf ve havlularını siz uyarmadıkça değiştirmemeleri.”*

3.8. Hilton Garden Inn İstanbul Golden Horn (G)

Hilton Garden Inn İstanbul Golden Horn işletmesinde Temiz (84), Konum (47), Yemek (26), Ulaşım (22), Su (12), Sigara (8), Atmosfer (1) ve Çevre (1) yorumları tespit edilmiştir. Müşterilerin yorumlarının “sigara” anahtar kelimesi dışında genellikle olumlu olduğu görülmüştür.

B. Kaya

“Berbat bir otel kesinlikle tavsiye etmiyorum temizlik hizmet berbat maske mesafe hijyene hiç uyulmuyor sigara içilmeyen otel denmesine rağmen her yer sigara izmariti ile doluydu bir daha kesinlikle kalmam”

3.9. Hilton Garden Inn İzmir Bayraklı (H)

Hilton Garden Inn İzmir Bayraklı işletmesinde Temiz (186), Ulaşım (66), Konum (46), Yemek (22), Su (10), Sigara (8), Çevre (3), Verimli (2), Malzeme (1), Atmosfer (1) ve Isı (1) konu başlıklarında yorumlar tespit edilmiştir. İlgili işletmeyi ziyaret eden turistlerin temizlik ve yemek konularında hassas olduğu görülmüştür.

*“İş amaçlı bulunduğum otelde, hizmet kalitesi son derece başarılı. Mekan olarak **tertemiz**, personel saygılı ve güler yüzlü. Menüleri çok lezzetli ve özenli. Ulaşılması son derece kolay bir mevkii de. Otelin içi oldukça serin. Sürekli yayınlanan hafif tonda bir müzik var. Yerleşim alanı olarak çok geniş bir alanda değil. Ama alan son derece **verimli** bir şekilde kullanılmış.”*

3.10. Holiday Inn Bursa - City Centre (Holiday Inn Express Bursa) (I)

Holiday Inn Bursa - City Centre işletmesinde Temiz (23), Yemek (2), Ulaşım (2), Sigara (2), Konum (1), Su (1), Malzeme (1), Çevre (1) ve Atık (1) konu başlıklarında turist yorumları tespit edilmiştir. Turistlerin “temizlik” konularında hassas oldukları görülmektedir.

*“Holiday Inn Bursa - City Centre ile ilgili 2. yorum yazışım. Mart 2021 yılından bugüne kadar iş sebebi ile 5. kez konakladım. **Hijyen** konusundaki hassasiyetleri sürüyor. Otel genel olarak gayet **temiz ve bakımlı**. Kahvaltıda ayrı ayrı paketlenmiş olarak sunulan yiyecekler artık biraz rahatsız edici. İnanılmaz çok plastik atık ortaya çıkıyor. Pandemi de geline son durumda artık bu uygulamayı diğer otellerde olduğu gibi değiştirebilirler. Resepsiyon ve restoran hizmetlerinde yer alan çalışanlara güler yüzlü hizmetleri ve ilgileri için tekrar teşekkür ederim. Tek söyleyebileceğim kurumsal müşteri olarak iş nedeni ile konaklamamıza rağmen, geçen seneye oranla otel fiyatının çok yükselmiş olması.”*

3.11. Mandarin Oriental Bodrum (İ)

Mandarin Oriental Bodrum işletmesini ziyaret eden turistlerin Temiz (17), Yemek (11), Su (6), Malzeme (2), Çevre (2), Konum (2), Peyzaj (1) ve Ulaşım (1) konu başlıklarında yorum yaptıkları tespit edilmiştir.

*“Kaldığımız süit oda geniş, ferah ve konforlu. Girişten çıkışa kadar 7 gün boyunca karşılaştığımız tüm çalışanlar güler yüzlü, ilgili ve yardıma hazırdılar. Özellikle Sofra kahvaltı personeli (ön ve arka) güne mutlu ve huzurlu bir şekilde başlamamızı sağladılar. **Peyzaj ve çevre düzenlemesi** olağanüstü. Oda servisi hızlıydı. Buggy sürücülerini özenli, dikkatli ve dakiktiler. Housekeeping ve turndown servisi ekipleri de işlerini çok iyi yaptılar. Kısacası çok rahat ettik. Eylül’de otelin dolu olmaması bizim için bir avantajdı. Pahalı olduğu kesin ama buradaki kaliteye değer.”*

3.12. Novotel Konya (J)

Novotel Konya işletmesini ziyaret eden turistlerin Temiz (234), Yemek (36), Konum (25), Su (13), Ulaşım (10), Sigara (7), Malzeme (3), Elektrik (2), Çevre (1) ve Işık/Aydınlatma (1) konularıyla ilgili yorum yaptıkları görülmektedir. Özellikle temizlik konusunda yoğun bir şekilde değerlendirme yapılmıştır.

*“Oda ferah ve güzel **inşaat malzeme ve işçilikleri** güzel , kahvaltı salonu ve dizaynı çok hoşuma gitmedi ve kahvaltı seviyesi de baya düşük ayrıca çalışanların ilgi ve alakaları negatif...Merkezi bir otel Kalınabilir”*

*“Otel personellerinin yüzlerindeki tebessümleri enerjileri **temiz ve düzenli** tertipli olmaları a dan z ye tek kelimeyle muhteşem Konya’daki evimiz Novotel Novotel ailesine çokça teşekkür ederiz. Ayriyeten **yemek** ve toplantı esnasında bizimle ilgilenen Kadir bey ve ekip arkadaşlarına ilgilerinden ötürü çok teşekkür ederiz Hoşça kal Novotel ailesi”*

3.13. Ramada Encore by Wyndham İzmir (Ever Ramada Encore Hotel) (K)

Ramada Encore by Wyndham İzmir işletmesini ziyaret eden turistlerin Temiz (57), Konum (20), Sigara (14), Yemek (8), Ulaşım (6), Su (6), Işık (2), Çevre (2), Yeşil (1), Malzeme (1) ve Elektrik (1) konu başlıklarında yorum yaptığı tespit edilmiştir.

B. Kaya

*“manzarası çok güzel internet hızlı ekip güler yüzlü çok memnun kaldık odalar **geniş ferah ve ışık alıyor** televizyon kanalları oldukça geniş her şeyden önemlisi AVM ile entegrasyonu çok hoş dilediğiniz zaman AVM nin içinden alışveriş yapabiliyorsunuz”*

3.14. Regnum Carya Resort Hotel (L)

Regnum Carya Resort Hotel işletmesinde Temizlik/Temiz (272), Yiyecek/Yemek (270), Su (50), Yeşil (27), Konum (16), Ulaşım (14), Malzeme (12), Peyzaj (11), Çevre Kalitesi (10), Atmosfer (10), Sigara (10), Işık/Aydınlatma (10), Yenilik (3), Verimlilik (2), Isı (2) ve Elektrik (1) konu başlıklarındaki yorumlar tespit edilmiştir. Özellikle temizlik ve yemeklerde turistlerin hassas olduğu görülmektedir. Ayrıca bir turist LEED sertifikasını bildiğini ve bu durumu takip ettiğini belirtmiştir. İlgili yorum aşağıda verilmiştir.

“...gold leed sertifikası olması sebebiyle yeşili korumaları ve bunun hissettirilmesi...”

*“Tesis zaten harikaydı çok daha **verimli ve iyi** şekilde kullanılmaya başlamış. Ailelerin haricinde bence arkadaş grupları ve çiftler için de tercih edilebilir bir otel. Gelen dünya yıldızlardan sonra eğlence prodüksiyon seviyesi bambaşka bir seviyeye çıkmış akşam gösterilerinde. Ayrıca land of legends a sınırsız giriş çıkış hakkı sunuyor otel, her saat başı olan transferler le 3 dakikada parkın kapısında oluyorsunuz. Muhakkak gidilip görülmeli.”*

*“...en az 5 en çok 10 sefer lüks otellerde konaklama yapan birisi olarak yazmış bulunuyorum otelin artıları harika yeşilliği **doğası çevre düzeni** plaj kumu bile çok hoş bir şey gerçekten çok çok güzel yatırımlar yapılmış...”*

“ Yemekler tek kelime ile mükemmel, lezzetli ve bol çeşitliydi. Barlarda her türlü içecek çok kaliteli.*

** Odamız **gayet güzel, temiz** ve konforlydu. Sakin bir bölge olmasından dolayı çok beğendik.”*

3.15. Renaissance Istanbul Polat Bosphorus Hotel (M)

Renaissance Istanbul Polat Bosphorus Hotel işletmesinde Temiz (19), Konum (18), Yemek (10), Ulaşım (5), Çevre Kalitesi (2), Sigara (2), Isı (1) ve Işık/Aydınlatma (1) konu başlıklarında yorumlar tespit edilmiştir. Her ne kadar temizlik ve çevre kalitesi hakkında yorumlar olsa da LEED sertifikası uygulamaları hakkında yorumlara rastlanamamıştır.

“2 günlük eğitim için otelde konaklama yaptım. Gerçekten harika bir deneyim yaşadığımı söylemeliyim. Oda çok temiz ve ortam kokusu çok iyiydi. Boğaz manzarasında akşam yemeği de günü sonlandırmak adına yapılacak en güzel şeydi. Her şey için teşekkür ediyorum.”

3.16. Royal Uzungöl Hotel Spa & Restaurant (N)

Royal Uzungöl Hotel Spa & Restaurant işletmesinde Temiz (8), Malzeme (1) ve Konum (1) konu başlıklarında turist yorumları tespit edilmiştir. Genel olarak LEED sertifika kriterlerindeki uygulamalar dikkat çekmemiştir.

“Uzungöl’ü bir günlük ziyaretimizde konaklamak için bu oteli seçtik ve ziyaretimizden çok memnun kaldık.

*Öncelikle otel otantik bir mimariye sahip. Ahşap **malzeme** kullanılan otelin tasarımı bizi çok etkiledi. Otelde bulunan her şey de kaliteden ödün verilmemiş.”*

3.17. Sheraton Istanbul City Center (Burla Seba Hotel Dolapdere) (O)

Sheraton Istanbul City Center işletmesinde Temiz (12), Yemek (2) ve Atmosfer (1) konu başlıklarına yorum yapıldığı tespit edilmiştir. Bu işletmeyi ziyaret eden turistlerin çevre ve sürdürülebilirlik konuları hakkında yorum yapmadığı gözlemlenmiştir.

*“Mekan ve **atmosfer** süperdi. Personel leri son derece nazik ve güler yüzlü. **Yemekleri** çok güzel ve odaları segmentlerine göre çok büyük ve kullanışlı. Saat başı taksime servis olması sizi daha özgür kılıyor. Kesinlikle tavsiye ederim”*

B. Kaya

3.18. Sivas Bilici Jeotermal Hotel (Ö)

Sivas Bilici Jeotermal Hotel işletmesinde Su (2), Yemek (2) ve Temiz (2) başlıklarına ilişkin yorumlar tespit edilmiştir. Bu işletmeyi ziyaret eden turistlerde çevre bilincine dikkat ettikleri söylenemez.

*“Otel temiz, odalar çok konforlu, 2 oda ve 1 Amerikan mutfaklı salondan oluşan bir aile suitinde kaldık. Üstelik oldukça uygun fiyata. Termal havuz ve diğer normal havuzun büyüklükleri gayet iyi idi, aquaparkı da mevcuttu. Yemekleri çok lezzetli idi. Odamızın **temizliği** her gün yapıldı. Akşamları çocuğumuz çok yemek seçtiği için onun için herhangi bir ücret talep etmeksizin ekstra yemekler getirdiler. Bu hizmet bizi çok memnun etti. Olumsuz yönleri ise havuz dışında aktivite hemen hemen yok gibi. Bu da biraz insanı sıkıyor. Bir de eğer kapalı otoparka arabanızı park ederseniz dikkatli olun, arabamızın üzerine **termal su** damlamış, çıkarılması zor bir leke oldu.”*

3.19. Tasigo Eskişehir (Eskişehir Bademlik Spa ve Termal Hotel) (P)

Tasigo Eskişehir işletmesinde çevre dostu yorumlar görülmektedir. Turistlerin çevre konusunda hassas olduğutespit edilmiştir. Temiz (84), Konum (25), Yemek (23), Su (17), Isı (5), Malzeme (4) Sigara (4), Çevre Kalitesi (2), Yeşil (2), Ulaşım (2), Enerji (2), Geri Dönüşüm (1), Peyzaj (1), Atmosfer (1), Atık (1) ve Işık (1) başlıklarına ilişkin yorumlar tespit edilmiştir. Çevre hassasiyeti olan turist yorumu aşağıda verilmiştir.

*“Otelin lokasyonu bir Eskişehir gezgini veya iş insanına göre çok iyi. Hem şehrin en önemli turizm noktalarına yakın, hem de şehrin gürültüsünden uzakta. Tepede konuşlanması açısından manzara, seyir ve havasının tazeliği mükemmel. Otel Türkiye'nin en değerli şirketlerinden birinin sahipleri tarafından yapıldığı için masraftan hiç kaçınılmamış ve 5 yıldızın gerektirdiği tüm özellikler fazlasıyla var. Kapalı otopark ile lobi arasındaki asansör boşluğundan gelen kirliliği su kokusu haricinde otelin tümünde hijyen ve temizlik mükemmel diyebilirim. Otelin çevre dostu bir otel olduğunu söylemem lazım. Geri dönüşüm veya **yenilenebilir enerji** kullanılıyor mu onu araştıradım fakat görünüş itibariyle ahşap ve doğa standartları kullanılmış. Ki yine Odunpazarı bölgesinde aynı şirket sahipleri tarafından yapımı devam ettiği söylenen otellerini gezdim. Zannedersen Türkiye'nin en güzel otellerinden biri olacak. Otelimizden devam edelim. Odalar standart büyüklükte olup banyo tuvalet ile oda arası cam+otomatik jaluzi perde ile ayrılmış. (Bilerek ziyaret ediniz, sonrasında şikâyetiniz olmasın) Merkezi sistem kliması kusursuz...”*

3.20. Work Inn Hotel Kocaeli/Gebze (R)

Work Inn Hotel Kocaeli/Gebze işletmesinde LEED sertifikasını bilen bilinçli turist yorumları tespit edilmiştir. İlgili yorum aşağıda listelenmiştir. Temiz (10), Yemek (7), Ulaşım (3), Konum (2), Çevre (2) ve Su (1) başlıklarına ilişkin yorumlar tespit edilmiştir.

*“workinn otelde kaldığım süre zarfında oda kalitesi, yemeklerin lezzetliği, personelin profesyonelliği harika idi. Bence bunun adı huzur. Gerçekten otelin mükemmel hizmeti karşısında bu yorumları yazmanın bir gereklilik olduğunu değerlendirdim. Öncelikle otel çevre hassasiyeti olan bir otel. Bu konu benim açımdan çok önemli zira çevre koruma ile ilgili bir alanda çalışmaktayım. Otel çevre duyarlılığını **leed gold sertifikası** olarak ortaya koymuş. Bunun yanında otelin iç ve dış mimarisi de çok iyi.”*

4. SONUÇ

Bu araştırmada LEED sertifika sahibi ve sertifika sürecine tabi tutulmuş ve 20 işletmenin TripAdvisor yorumları içerik analizi yöntemi ile tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda turistlerin çok azının çevre ve sürdürülebilirlik konularına hassasiyeti olduğu görülmüştür. Veri olarak incelemeye alınan 10,954 turist yorumundan sadece 5'i LEED sertifikasını bilmektedir. Genel olarak sertifikaya sahip işletmelerde bu uygulamalar dikkat çekmemiş olsa da temizlik, hizmet kalitesi ve yiyecek içecek başlıklarının turistler tarafından değerlendirmeye tabi tutulduğu görülmüştür. Sertifika sürecinin işletmelerin kalitesini artırdığı ve hizmetin sağlanmasında önemli rol oynadığı görülmüştür. Sonuçlar konaklama işletmelerinin kaliteli, nitelikli ve çevreci bir yaklaşımı nasıl hayata geçirmeleri gerektiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca çevre dostu markalar oluşturmak için denetlenebilir yeşil uygulamaları nasıl benimsemeleri gerektiğini önermektedir. Bu araştırmada, LEED sertifikasına sahip ve değerlendirme aşamasında olan 20 işletmenin TripAdvisor sitesindeki tüketici yorumlarında ilgili sertifikanın gereklerine odaklanılmadığı ve ilgili tesislerin bu sertifikayı yeterince kullanmadıkları tespit edilmiştir.

B. Kaya

Araştırma sonucunda 212 Hotel 212 İstanbul Suites işletmesinde turistlerin LEED sertifikası uygulamalarına dikkat etmediği tespit edilmiştir. Best Western Premier Hotel Karşıyaka işletmesinde su kullanımı ve sigara ile ilgili başlıklarda memnuniyetsizlik yorumları tespit edilmiştir. LEED sertifikası kriterlerinde tamamlanması zorunlu olan sigara kullanımı ile ilgili kriterlere dikkat edildiği ve rahatsızlıkların yorumlandığı görülmüştür. Delta Hotels by Marriott İstanbul Levent işletmesinde temizlik konusundaki rahatsızlık yorumlarında belirtilmiştir. LEED sertifika kriterlerinde dikkat ettiği önemli bir başlık olan iç mekân temizliği turistler tarafından değerlendirmeye alınmıştır. Four Points By Sheraton Dudullu Ever Hotel Asia işletmesinde temizlik ve konum başlıkları dikkat çekmektedir. Turistlerin genel olarak temizlik konusunda hassas olduğu görülmektedir. Hampton by Hilton İstanbul Zeytinburnu işletmesinde geri dönüşüm konusuna övgü yapıldığı, turistlerin LEED sertifikası hakkında bilgi sahibi olduğu ve bu konuya hassasiyet gösterdiği tespit edilmiştir. Hilton Garden Inn İzmir Bayraklı işletmesini ziyaret eden turistlerin temizlik ve yemek konularında hassas olduğu görülmüştür. Holiday Inn Bursa - City Centre işletmesinde turistlerin temizlik konularında hassas oldukları görülmektedir. Novotel Konya işletmesini ziyaret eden turistlerin özellikle temizlik konusunda yoğun bir şekilde değerlendirme yaptığı tespit edilmiştir. Regnum Carya Resort Hotel işletmesinde özellikle temizlik ve yemeklerde turistlerin hassas olduğu görülmektedir. Ayrıca bir turist LEED sertifikasını bildiğini ve bu durumu takip ettiğini belirtmiştir. Renaissance İstanbul Polat Bosphorus Hotel işletmesinde her ne kadar temizlik ve çevre kalitesi hakkında yorumlar olsa da LEED sertifikası uygulamaları hakkında yorumlara rastlanamamıştır. Royal Uzungöl Hotel Spa & Restaurant işletmesinde genel olarak LEED sertifika kriterlerindeki uygulamalar dikkat çekmemiştir. Sheraton İstanbul City Center işletmesini ziyaret eden turistlerin çevre ve sürdürülebilirlik konuları hakkında yorum yapmadığı gözlemlenmiştir. Sivas Bilici Jeotermal Hotel işletmesini ziyaret eden turistlerde çevre bilincine dikkat ettikleri söylenemez. Bunun aksine, Tasigo Eskişehir işletmesinde çevre dostu yorumlar görülmektedir. Turistlerin çevre konusunda hassas olduğu tespit edilmiştir. Aynı şekilde Work Inn Hotel Kocaeli/Gebze işletmesinde LEED sertifikasını bilen bilinçli turist yorumları tespit edilmiştir.

Tüm bu bulgular sonucunda; LEED sertifikası almış ve değerlendirme sürecine dâhil edilmiş işletmelerin TripAdvisor sitesindeki müşteri yorumlarının çevre hassasiyetine neredeyse hiç değinmediği, sertifikanın kriterleri hakkında bilgi sahibi olmadığı ve bu sertifikaya göre konaklama satın alma tercihi yapmadığı görülmüştür. Bu noktada, müşterilerin LEED sertifika kriterlerinde bulunan başlıklara dikkat ettikleri, bunlar uygulanmadığında şikâyet ettikleri, oda seçerken ve konaklarken kontrol ettiklerini ancak bu kriterlerin LEED denetlemesi sayesinde olduğu konusunda keskin bir ayırım tespit edilmiştir.

Bu araştırmanın, otel yöneticilerinin gelecek yıllarda değişebilecek turist profilini anlayabilmesine ve sürdürülebilirlik faaliyetlerinin turizm işletmelerinde nasıl uygulandığına dair fikir verebileceği düşünülmektedir. Gelecek araştırmacıların çevre ve yeşil pazarlama faaliyetlerinde turizm endüstrisinin nasıl yer alacağına dair farklı denetleme kurumlarının çalışmalarını incelemeleri önerilmektedir. Bununla birlikte farklı ülkelerdeki LEED sertifikasına sahip tesisler incelenebilir. Türkiye dışındaki bir destinasyonda bulunan konaklama işletmelerini değerlendiren tüketicilerin ilgili sertifikayı ne kadar dikkate aldığı ölçülebilir. Aynı zamanda LEED sertifikasına sahip tesislerin hangi destinasyonlarda yoğun olarak tercih edildiği ve bulunduğu bölgeye ne tür çevre hassasiyeti ve sürdürülebilirlik katkıları sağladığı gelecek araştırmalarda yer alabilir.

KAYNAKÇA

- Arslan, E. (2020). Çevrimiçi Gastronomik Turist Deneyimlerinin İçerik Analiziyle İncelenmesi. *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 23(2), 442-460.
- Bertan, S. & Alkaya, S. (2018). Konaklama Tesislerine Yönelik Eko Lider Uygulaması. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(1), 200-206.
- Black, R., & Crabtree, A. (2007). *Quality Assurance and Certification in Ecotourism*. CABI Publishing. Wallingford.
- Bramwell, B., Lane, B., (2008). Priorities in sustainable tourism research. *J. Sustain. Tour.* 16, 1-4.
- Credential Maintenance Program. (2019). <https://www.usgbc.org/resources/cmp-guide>
- Çakmak, M. & Sarıışık, M. (2020). Yiyecek İçecek İşletmesine İlişkin Tüketici Yorumlarının İçerik Analizi. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 4(3), 262-283.

B. Kaya

- Demircan, P. (2021). Maxx Royal Resort 2022'de açılıyor!. <https://emlakkulisi.com/maxx-royal-resort-2022de-aciliyor/682689>
- Geerts, W. (2014). Environmental certification schemes: Hotel managers' views and perceptions. *International Journal of Hospitality Management*, (39), 87-96.
- Kendir, H. (2020). Gastronomik Lezzetlere Yönelik Çevrimiçi Turist Deneyimlerinin İncelenmesi: Edirne Tava Ciğeri Örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 408-423.
- Kolbe, R. H., & Burnett, M. S. (1991). Content-analysis research: An examination of applications with directives for improving research reliability and objectivity. *Journal of Consumer Research*, 18, 243-250.
- Lee, M., Han, H., Willson, G., (2011). The role of expected outcomes in the formation of behavioral intentions in the green-hotel industry. *J. Travel Tour. Mark.* 28, 840-855.
- Leon, I. A. (2016). An approach of environmental design in LEED hotels by comparing visual and verbal experiences. *Revista ARA*, 6(1), 79-94.
- Londono, M.P.L. & Hernandez-Maskivker, G. (2016). Green practices in hotels: the case of the GreenLeaders Program from TripAdvisor. *Proceedings of the 7 International Conference th on Sustainable Tourism (ST 2016)*, 1-13.
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/212-hotel>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/afrikahan>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/best-western-premier-hotel-karsiyaka>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/burla-seba-hotel-dolapdere>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/eskisehir-bademlik-spa-and-thermal-hotel>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/ever-ramada-encore-hotel>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/gorrion-hotel>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/halk-gyo-levent-urban-hotel>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/hampton-hilton-istanbul-zeytinburnu>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/hilton-garden-inn-istanbul-airport>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/hilton-garden-inn-istanbul-golden-horn>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/hilton-garden-inn-izmir-bayrakli>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/holiday-inn-express-bursa-oteli>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/imes-sheraton>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/kucukyali-avm-otel-projesi-master-site>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/mandarin-oriental-bodrum>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/marmaris-otel-projesi>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/maslak-hotel>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/maxx-royal-bodrum-ana-bina>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/nov-otel-konya>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/regnum-carya-resort-hotel-building>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/renaissance-istanbul-bosphorus-hotel>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/royal-uzungol-hotel>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/sivas-bilici-geothermal-hotel>
- LEED BD+C: New Construction. (2022). <https://www.usgbc.org/projects/work-inn-hotel>
- Lenzen, M., Sun, Y.-Y., Faturay, F., Ting, Y.-P., Geschke, A., Malik, A., (2018). The carbon footprint of global tourism. *Nat. Clim. Change* 8, 522-528.

B. Kaya

- Matisoff, D. C., Noonan, D. S., & Mazzolini, A. M. (2014). Performance or Marketing Benefits? The Case of LEED Certification. *Environmental Science & Technology, 48*(3), 2001-2007.
- Mancı, A. R. & Tengilimoğlu, E. (2021). TripAdvisor Ziyaretçi Yorumlarının İçerik Analizi: Göbeklitepe Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 5*(2), 1525-1545.
- Merli, R., Preziosi, M. Acampora, A. & Faizan, A. (2019). Why Should Hotels Go Green? Insights From Guests Experience in Green Hotels. *International Journal of Hospitality Management, 81*, 169-179.
- O'Connor, P. (2010). Managing a Hotel's Image on Tripadvisor. *Journal of Hospitality Marketing & Management, 19*, 754-77.
- Pang, S.F.H., Mckercher, B., Prideaux, B., (2013). Climate change and tourism: an overview. *Asia Pacific J. Tour. Res. 18*, 4-20.
- USGBC. (2022). LEED rating system. <https://www.usgbc.org/leed>
- URL: <https://www.turizm gazetesi.com/haber/beyoglu-nun-tarihi-afrika-han-i-marriott-moxy-olacak-anlasma-imzalandi/82156>
- URL: <https://www.emlaknews.com.tr/haberler/beyoglundaki-tarihi-afrika-han-otel-oluyor/>
- URL: <https://www.usgbc.org/projects?Country=%5B%22Turkey%22%5D>
- RTS. (2022). What is LEED Certification? <https://www.rts.com/resources/guides/what-is-leed-certification/>
- Thomolları, X. & Toğan, V. (2020). Credit Success Rates of Certified Green Buildings in Turkey. *Teknik Dergi, 580*, 10063-10084.
- Yamani, S. E., Afifi, M. & Hassasn, A. (2016). Applicability and Implementation of U.S. Green Building Council Rating System (LEED) in Egypt (A Longitudinal study for Egyptian LEED Certified Buildings). *Procedia Environmental Sciences, 34*, 594-604.
- Yu, Y., Li, X. & Jai, T.M. (2017) The impact of green experience on customer satisfaction: Evidence from TripAdvisor. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 29*(5), 1340-1361.
- Yurtlu, M., Kar, M., Metin, F. & Güneş, G. (2021). Kalite Yönetim Ödülü Alan Otellerin Çevre Duyarlılık Faaliyetlerinin Yeşil Yıldız Kriterleri Kapsamında Değerlendirilmesi. *Journal of Architectural Sciences and Applications, 6*(2), 476-493.
- WTTC, 2018. Travel & Tourism Global Economic Impact & Issues 2018. World Travel Tour. Counc. 11.
- Zimmerman, G. (2005). The rise and significance of eco-labels and green product certifications. *Facilities Net*.

Beyan ve Açıklamalar (Disclosure Statements)

1. Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uydıklarını kabul etmektedirler (The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics).
2. Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir (No potential conflict of interest was reported by the authors).
3. Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir (This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program).