

Türkiye'deki termal turizm işletmelerinde konaklayan Türk turistlerin profilinin belirlenmesine yönelik bir araştırma

Dr. NAZMI KOZAK

Anatolia Dergisi, P.K. 589 06645, Yenışehir - Ankara/Turkey
anatolia@tr-net.net.tr

ABSTRACT

A RESEARCH ON INVESTIGATING TURKISH CUSTOMER PROFILE FOR THERMAL TOURISM

Thermal tourism is considered to be one of the most rapidly developing types of tourism in Turkey. This study aims to provide information for potential investors in the thermal tourism industry by determining the main characteristics and attitudes of Turkish customers stayed particularly at thermal hotels towards thermal tourism. The research covers 14 facilities and 333 respondents selected by quota sampling method. Empirical research findings indicated that Turkish customers who made use of such facilities were divided into a variety of sub-groups amongst themselves. It has also been concluded that there was a similarity between Turkish customers' habits and attitudes towards thermal tourism.

Keywords: Health tourism, thermal tourism, Turkey, marketing research, customer profile

GİRİŞ

Termal turizmi, geçmiş yüzyıllara varsa da, günümüzde ülkelerin sundukları turizm arz kaynaklarını çeşitlendirmek amacıyla dikkate aldıkları turizm türlerinin başında gelmektedir. Gerçekten de termal turizmi, dinlendirmenin yanı sıra ve hatta ondan da önemli olan insan sağlığına olumlu katkıları ile son yıllarda dünya genelinde dikkatleri üzerine çekmeye başlamıştır. Özellikle Macaristan, Romanya, Almanya, Fransa ve İtalya gibi ülkelerde uzun bir süredir jeotermal kaynakların turizm amaçlı olarak kullanıldığı ve ülke ekonomilerine yabana atılmayacak miktarlarda katkı sağlandığı bilinmektedir.

Termal turizmi talebi, turizm etkinliklerinin doğası gereği başka ülkelere termal turizmi tesis ve diğer arz kaynaklarına sahip olan ülkelere yönelik olabileceği gibi, ülke içinde de gerçekleşebilmektedir. Bu çalışmada Türkiye'nin sahip olduğu termal turizmi merkezlerine ülke içinden olan talebin özellikleri incelenecektir.

KONUyla İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Dünya genelinde ve Türkiye'de termal tesislere yönelik talebin özelliklerini ortaya koymayı amaçlayan birtakım çalışmaların yapıldığı ilgili literatürün incelenmesinden

anlaşılmaktadır. Konuyla ilgili olarak dünya genelinde yapılmış çalışmalardan bir tanesi Jamot (1987) tarafından Fransa'da gerçekleştirilmiştir. Jamot bu çalışmasında Fransa'da termal tesislere yönelik talebi incelemiştir. Söz konusu araştırma bulgularına göre; Fransa'da termal turizmi işletmelerinden en fazla kadınlar yararlanmaktadır. Zeiler (1989) Macaristan'da gerçekleştirdiği araştırmasında, inceleme kapsamına aldığı beş yörede termal turizmi talebinin beş faktöre göre azalıp çoğaldığını tesbit etmiştir. Araştırmacıya göre bu unsurlar; suyun tedavi edici özelliği, yatırımların niteliği, doğal kaynakların durumu, ek turizm yatırımları ve yörenin demografik özellikleridir. Meslier (1990), Fransa'da termal turizmi tesislerindeki balneoterapi uygulamalarının yoğunluğu ile müşteri talebi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma bulgularının değerlendirilmesi sonrasında termal turizmi işletmelerinde sunulan balneoterapi uygulamalarının çeşitliliği ile müşteri talebi arasında yüksek bir korelasyonun varlığı ortaya çıkarılmıştır.

Türkiye'de termal turizmi alanında yapılan araştırmaların geçmişi 18. yüzyıl başlarına değin gitmesine karşılık, konuyu müşteri analizi bağlamında inceleyen araştırmaların geçmişi 1970'li yılların ortalarına dayanmaktadır (Erguvanlı ve Diğerleri 1984; Özer 1981; Çekirge 1975; İstanbul Üniversitesi 1976).

Termal turizmde müşteri profilini belirlemeyi amaçlayan Türkiye'deki ilk çalışma Çekirge (1975) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmacı, Diyarbakır - Çermik kaplıcasından yararlanan küristlerin özelliklerini ve kaplıca alışkanlıklarını ortaya koymaya çalışmıştır. Yine Çekirge'nin (1976) Yalova termal işletmelerinde gerçekleştirdiği bir başka çalışması da 96 kişi üzerinde uygulanmış ve küristlerin bazı özellikleri ortaya konmuştur. Çekirge'nin (1980) Gönen kaplıcalarından yararlanan küristler üzerinde gerçekleştirdiği çalışmasında da söz konusu kaplıcalardan en fazla kadınların yararlandığı saptanmıştır. Dönmez ve diğerlerinin (1983) gerçekleştirdiği bir çalışmada İstanbul Üniversitesi Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Anabilim dalına tedavi olmak amacıyla başvuran 1355 hasta incelenmiştir. Ağırıklı olarak tıbbi uygulamaların araştırıldığı bir başka çalışmada ise Karagülle ve arkadaşları (1984) Türkiye'de romatizmal hastalıklarda kaplıca tedavisi kullanımını incelemiştir. Nalbant'ın (1988) yüksek lisans tezi olarak hazırladığı çalışmasında Türkiye'nin önemli bazı

kaplıca merkezlerine giden müşterilerin alışkanlıkları ve demografik özellikleri araştırılmıştır. Arasil ve arkadaşları (1991), Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Anabilim dalına tedavi amacıyla başvuran hastaların kaplıca tedavisi konusundaki bilinç düzeylerini araştırmışlardır. İ.Ü. Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Anabilim dalı uzmanlarınca 1992 yılında gerçekleştirilen bir çalışmada ise, Afyon il sınırları içerisinde faaliyet gösteren dört kaplıca yerleşmesine kür amacıyla gidenlerin kaplıca alışkanlıklarının düzeyi incelenmiştir.

TÜRKİYE'NİN TERMAL TURİZMİ ARZ POTANSİYELİ

Türkiye'nin üzerinde bulunduğu topraklarda tarihin ilk dönemlerinden bu yana kullanılan kaplıca merkezleri bulunmaktadır. Dünya üzerindeki jeolojik konumu dolayısıyla Anadolu, jeotermal kaynak açısından oldukça zengindir. Yakın geçmişte bu alanda derli toplu ve daha da önemlisi güvenilir bir çalışmanın olmayışı, Türkiye'deki jeotermal kaynakların önemini gözden kaçırmaktadır. MTA Genel Müdürlüğü'nün her geçen gün gerçekleştirdiği sondajlar ile sayıları artan jeotermal kaynak potansiyeli, şimdilerde 700'ün üzerinde kaynak bölgesi ve 1300 kaynak grubu şeklindedir. MTA Genel Müdürlüğü'nün verilerine göre bu kaynakların bölgelere göre dağılımı şu şekildedir: Marmara Bölgesi 72, Karadeniz Bölgesi 1152, Ege Bölgesi 117, İç Anadolu Bölgesi 135, Doğu Karadeniz Bölgesi 119, Akdeniz Bölgesi 35 ve Güney Doğu Anadolu Bölgesi 'nde ise 9 kaynak grubu bulunmaktadır.

Öte yandan Türkiye'de halen hizmete açık olduğu tahmin edilen 151 dolayında kaplıcanın bulunduğu sanılmaktadır (Yüzbaşıoğlu ve Diğerleri 1991). Söz konusu çalışmaya göre kaplıcaların bölgelere göre dağılımı şu şekildedir: Ege Bölgesi 54, Akdeniz Bölgesi 4, İç Anadolu Bölgesi 24, Karadeniz Bölgesi 22, Doğu Anadolu Bölgesi 25 ve Güney Doğu Anadolu Bölgesi de 13 kaplıcaya sahiptir.

Söz konusu araştırmaya göre (Yüzbaşıoğlu ve Diğerleri 1991) Türkiye'de 3.300'ü turizm işletme bölgesi olmak üzere toplam 34895 yatak kapasitesi bulunmaktadır. Bu çalışmanın bulguları arasında 1991 yılında kaplıcalardan 6593223 kişinin yararlandığı yer almaktadır (Yüzbaşıoğlu ve Diğerleri 1991).

Turizm Bakanlığı verilerine göre Türkiye'de halen hizmet sunmakta olan 28 termal tesisin bulunduğu görülmektedir (Turizm Bakanlığı 1994). Ancak bu tesislerin çoğunluğunun şehir oteli biçiminde yapılandırılmış olduğu ve bünyelerinde kür merkezi ve rekreasyon alanları gibi termal turizmi işletmelerinin ana hizmet birimlerinin yer almadığı görülmektedir. Bundan dolayı bu tesislerin çoğunluğunu termal turizmi işletmesi olarak nitelen-dirmek mümkün değildir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE SINIRLARI

Pek çok alanda olduğu gibi termal turizmi alanında da yatırım yapmak isteyen girişimcilerin konuyla ilgili olarak derlenmiş güvenilir bilgi ve enformasyona gereksinimi bulunmaktadır. Termal turizmi alanında yatırım yapmak isteyen girişimciler, oluşturacakları bir tesis ile kimlere hizmet sunabileceklerini ancak kişisel gözlemlerine dayandırabilmektedir. Bilimsel araştırma sonuçlarına dayanan verilerin bulunmaması nedeniyle de bireysel gözlemleri çoğu zaman gerçekleri yansıtmamaktadır. Yukarıda da açıklandığı üzere Türkiye'de termal turizmi tesislerinden yararlanan Türk vatandaşlarının profilini ortaya koyan kapsamlı araştırmalar bulunmamaktadır. Yapılmış olan bazı araştırmalar ise yalnızca bir-iki termal turizm merkezini kapsamakta ve bu araştırmaların bilimsel bir araştırmanın gerektirdiği nesnellığe ne oranda uyduğu hususunda ise ciddi kuşkular bulunmaktadır.

Durum böyle olunca gerçekleştirilen bu araştırmanın en başta gelen amacı, Türkiye'de termal turizmi alanında yatırımda bulunmak isteyen girişimcilere gereksinme duydukları verileri kazandırmaktır. Araştırmanın hazırlanmasında ve uygulanmasında en başta aranan ve üzerinde ciddiyetle durulan konu, elde edilecek bulguların uygulamada yararlı olmasıdır.

Öyleyse termal turizmi Türk tüketici profilinin belirlenmesi konulu bu araştırmanın amacı; Türkiye'de termal turizmi alanında yatırımda bulunmak isteyen girişimcilerin bu konuda gereksinme duydukları bilgileri sağlamaktır. Öte yandan bu araştırmadan elde edilen diğer bulguların da, bu konuda yapılacak diğer çalışmalarına kaynaklık etmesi umut edilmektedir.

Araştırmanın sınırlarına gelince; araştırmanın evreni gerek sayı ve mekansal olarak oldukça geniş bir alanı kapsamaktadır. Bu çalışma kapsamında mevcut sınırların aşılması için bilimsel kriterlere de ters düşmeyen birtakım yöntemler izlenmiştir.

Araştırmanın bir başka sınırlılığı, örnekleme dahil edilen termal tesis yerleşmelerinin Türkiye'nin geniş bir bölümüne yayılmış ve buna karşılık ise araştırma için mevcut finansal olanakların oldukça kısıtlı olmasıdır. İç Anadolu, Ege ve Marmara bölgelerindeki termal tesislerin bulunduğu merkezlere bizzat gidilerek anket uygulanmıştır. Ancak örnekleme planı içerisinde yer alan Sivas - Sıcakçermik ve Diyarbakır - Çermik kaplıca yerleşmelerindeki tesislerde anket uygulamaları bu bölgelere yakın merkezlerde ikamet eden ve üniversitede araştırma görevlisi olan iki kişi tarafından gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın bir diğer sınırlılığı ise, anket sorularının cevaplayıcı denek tarafından okunarak yanıtlanmasından

TABLO 1. Araştırma kapsamına alınan işletmeler

TESİS ADI	İL	ANKET SAYISI	%
Sıcak Çermik Otel	Sivas	20	6.0
Simav Kaplıcası	Kütahya	40	12.0
Aytaç Tesisleri	Eskişehir	30	9.0
Sandıklı Kaplıca Oteli	Afyon	38	11.4
Termal Otel	Bolu	29	8.7
Kervansaray Otel	Bursa	35	10.5
Oruçoğlu Otel	Afyon	13	3.9
Haymana Cırcıme Oteli	Ankara	18	5.4
Otel Harlek	Kütahya	18	5.4
Turban Yalova Termal	İstanbul	11	3.3
Colessea Otel	Denizli	9	2.7
Eskişehir Kent Merkezi	Eskişehir	33	9.9
Gönen Kaplıca Oteli	Balıkesir	26	7.8
Çermik Kaplıca Tesisleri	Diyarbakır	13	3.9
TOPLAM		333	100.0

doğmuştur. Bazı deneklerin bir anketi okuyarak yanıtlayacak düzeyde okur-yazarlıklarının bulunmamasının bir sonucu olarak ortaya çıkan bu sorun, anketin anketör tarafından okunarak doldurtulması yolu seçilerek aşılmıştır.

Araştırmanın sınırlılıkları ile ilgili olarak ortaya çıkması olası bir sorun ise, anket için termal turizmi yerleşmelerine gidilmeden, merkezi Ankara'da bulunan Jeotermal Derneği'nin katkılarıyla aşılmıştır. Burada, Dernek yetkilerinden termal tesis yerleşmelerdeki yetkililere önce telefon edilerek araştırma hakkında bilgi verilmesi sağlanmış ve sonra da Dernek antedli kağıdına Derneğin araştırmayı destekleğine ilişkin bir yazı alınmıştır.

Araştırmada, anketin yanı sıra gözlem tekniğine de başvurulmuştur. Gözlem, daha çok deneklerin anket sorularına verdikleri yanıtların güvenilirliğini ölçmede kullanılmıştır. Ancak, araştırmanın sonuç bölümünde gözlemlerden elde edilen sonuçlara da kısaca yer verilmektedir.

BİLGİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Çalışmada bilgi toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Bu amaçla, öncelikle konunun geniş

boyutlarıyla incelenmesinin ardından, ulaşılabilecek en yakın termal turizmi yerleşmesine (Afyon Oruçoğlu ve Ankara Haymana) gidilerek gözlemlerde bulunulmuş, tesis yöneticileri ve tesis müşterileriyle görüşmeler yapılmıştır. Bu gözlemleri, Türkiye'de termal kür tedavisi konusunda tek anabilim dalı olan İstanbul Üniversitesi Çapa Tıp Fakültesi Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Anabilim dalı uzmanları ile yapılan görüşmeler izlemiştir. Ayrıca Turizm Bakanlığı Yatırımlar Genel Müdürlüğü bünyesinde çalışmalarını sürdüren Yatırımları Yönlendirme Dairesi'nde termal turizmi konusundan sorumlu olan uzmanlarla da görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmeleri son olarak da, önceki yıllarda başta Oruçoğlu Termal Resort ve Balpaş Termal Turizm Tesisleri olmak üzere bazı termal turizmi tesislerinin fizibilite raporlarını hazırlayan ORME Jeotermal A.ř.'nin uzmanlarıyla da yapılan görüşmeler izlemiştir.

Tüm bu görüşmeler sonucunda elde edilen bilgilerden anket soru kağıdının oluşturulmasında yararlanılmıştır. Anket soru kağıdı hazırlanırken öncelikle araştırmanın amaçlarına ve hipotezlerine uygun olarak uzun bir soru listesi hazırlanmış ve zaman içerisinde sorular elenerek nihai anket soru listesine ulaşılmıştır.

Nihai olarak oluşturulan anket soruları, yakın çevrede bulunan termal tesislerde konaklayan 25 müşteri üzerinde denenmiş ve bu arada ortaya çıkan ve anlaşılması zor olan soruların bazıları anketten çıkarılmış ya da anlaşılır hale getirilmiştir. Sınama anketindeki eksikliklerin giderilmesinin ardından, bu çalışma kapsamında kullanılan nihai anket soru formuna ulaşılmıştır.

ÖRNEKLEME PLANI

Türkiye'de kaplıcalardan yararlanan müşteri kitlesi ile termal turizm işletmelerin yararlananların özellikleri arasında önemli farklılıkların bulunduğunun gözlemler neticesinden ortaya çıkarılması dolayısıyla, araştırma, çoğunluğu Turizm Bakanlığı'ndan "Turizm İşletme Belgesi" olan tesislerde gerçekleştirilmiştir. Sonuç olarak örnekleme planı, Diyarbakır-Çermik dışında hepsi Turizm Bakanlığı'ndan "Turizm İşletme Belgesi" almış olan konaklama tesislerini içerecek biçimde (Tablo 1) oluşturulmuştur (Bkz. Hotel Guide 1994).

Örnekleme planına dahil edilen 14 adet tesisin 13 tanesi Turizm Bakanlığı'ndan "Turizm İşletme Belgesi" almış ve bu belge altında faaliyetlerini sürdüren tesislerdir. Öte yandan araştırma kapsamına alınan tesislerin olanaklar ölçüsünde Türkiye'nin değişik bölgelerinden olmasına çalışılmıştır. Tesislere yatak sayılarıyla orantılı anket uygulanmak istenmiş, ancak uygulamada bazı tesis yöneticilerinin ilgisizliği ve zaman darlığı dolayısıyla her tesiste istenilen sayıda anket uygulanamamıştır.

TABLO 2. Deneklerin yaş gruplarına göre dağılımı

YAŞ GRUPLARI	n	%
20 ve daha az	23	6.9
21 - 30	47	14.1
31 - 40	78	23.4
41 - 50	85	25.5
51 - 60	54	16.3
61 ve daha fazla	46	13.8
TOPLAM	333	100.0

BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yukarıda açıklanan örnekleme planında belirtilen tesislerde uygulanan ankette toplam 333 denek araştırma kapsamına alınmıştır. Toplam 333 deneye ait anket sonuçlarının değerlendirmeye alınabilmesi için veriler, SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programında analize hazır hale getirilmiştir. Bu amaçla, deneklere ait veriler kodlanmıştır. İlgili kodlar daha sonra, SPSS programında analiz edilerek izleyen sayfalarda açıklanan bulgular elde edilmiştir.

Verilerin analiz edilmesinde izlenecek sıraya gelince; her araştırmada olduğu gibi bu çalışma kapsamında da, öncelikle, deneklere ait demografik bulgular değerlendirilecektir. Ardından da araştırma kapsamına alınan deneklerin termal turizmi uygulamalarına katılma biçimleri irdelenecektir. Tek değişkenli olarak yapılacak bir başka değerlendirmede ise, deneklerin termal turizmi uygulamalarına ilişkin olan görüşlerine yer verilecektir.

Demografik özellikler

Araştırma bulgularının analiz edileceği bu kısımda ilk olarak anket uygulamasına katılan deneklerin demografik özellikleri tek değişkenli olarak değerlendirmeye alınmıştır. Böylelikle anket uygulaması kapsamına alınan deneklerin demografik özellikleriyle ilgili birtakım bilgiler elde edilmiştir.

TABLO 3. Deneklerin cinsiyetlerine göre dağılımı

CİNSİYET	n	%
Kadın	193	58.0
Erkek	140	42.0
TOPLAM	333	100.0

TABLO 4. Deneklerin mesleklerine göre dağılımı

MESLEKLER	n	%
Memur	46	13.8
Serbest meslek	122	36.6
İşçi	20	6.0
Emekli	43	12.9
Çiftçi	2	0.6
Ev kadını	71	21.3
Öğrenci	10	3.0
İşsiz	2	0.6
Diğer	17	5.1
TOPLAM	333	100.0

Araştırma kapsamına alınan deneklerin yaşlarına göre dağılımı Tablo 2'de görülmektedir. Tablodan da anlaşılacağı üzere, deneklerin yaşları, 30 - 60 yaşları arasında yoğunlaşmaktadır. Veriler, Türkiye'de yaygın bir kanı olan termal tesislerden genellikle yukarı yaş gruplarında yer alanların yararlandığı yolundaki görüşlerin doğruyu yansıtmadığını ortaya koymaktadır. Öte yandan dikkatleri çeken diğer önemli husus da, termal tesislerden yararlananların 36 - 45 yaşları arasında yoğunlaşmasıdır. Bu veriler, Türkiye'de insanların termal tesislerden daha çok dinlenme, zindeleşme, tatili geçirme amacıyla yararlandıkları yolunda değerlendirilebilir.

Deneklerin çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır (Tablo 3). Kadınların bu araştırma içindeki yeri % 58.0 iken, erkeklerin oranı ise % 42.0'da kalmıştır. Tesadüfi örnekleme ile gerçekleştirilen bu araştırma bulgularının, kadınların erkeklere nazaran termal tesislere daha yoğun olarak gittikleri şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmada içerisinde açık uçlu olarak yer alan meslekler ile ilgili soruya verilen yanıtların Tablo 4'deki gibi bir dağılıma tabi tutulmasının nedeni, termal turizm işletmelerinden yararlanan müşterilerin meslek dağılımını kapsamlı olarak vermek ve böylelikle pazarlama yönetimine çeşitli etkinliklerinde baz oluşturacak verileri ortaya koymaktır. Mesleklerine göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 4), deneklerin çoğunluğunun mesleklerini serbest meslek olarak beyan ettikleri görülmüştür. Tablo 4 verileri, Türk vatandaşlarının termal tesislerden yararlanma konusunda mesleklerinin durumundan etkilendiklerini ortaya koymaktadır. Bu etkinin iki önemli hususta olduğu sanılmaktadır: Bunlar; boş zaman ve gelirdir. Genel olarak turizm hareketlerinin oluşmasına ve gelişmesine de etkide bulunan bu iki

TABLO 5. Deneklerin eğitim durumlarına göre dağılımı

EĞİTİM DURUMU	n	%
Bir okuldan mezun olmayan	14	4.2
İlkokul	78	23.4
Ortaokul	54	16.2
Lise	103	30.9
Yüksekokul ve fakülte	84	25.2
TOPLAM	333	100.0

nemli husus, Türk vatandaşlarının termal tesislerden yararlanmasına, daha açık bir anlatımla termal turizmle katılmalarına da etkide bulunmaktadır.

Deneklerin eğitim durumları ile ilgili dağılım, lise mezunu olanlar üzerinde yoğunlaşmaktadır (Tablo 5). Tablo verileri genel olarak irdelendiğinde termal tesislerden yararlanan Türk vatandaşlarının eğitim düzeylerinin genellikle yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla da termal tesislerden yararlananların belli bir eğitimin üzerinde oldukları ve tesadüfi olarak termal turizmi tesislerine gitmedikleri yolunda bir sonuca ulaşılmaktadır.

Deneklerin yesi oldukları ailelerin aylık gelirlerinin saptanmasından elde edilen bulgular, bireylerin değil ailelerin aylık gelir durumlarıdır (Tablo 6). Bulgular, Türkiye'de vatandaşların termal tesislerden yararlanmalarında gelir düzeylerinin önemli oranda rol oynadığını ortaya koymaktadır. İlerideki bölümlerde de belirtileceği üzere bu gelir oranının yüksek çıkmasında, yurtdışında yaşayan Türk vatandaşlarının termal tesislere

TABLO 6. Deneklerin gelir gruplarına göre dağılımı

GELİR	n	%
4 milyon TL ve doğha az	30	9.0
5 - 8 milyon TL	91	27.3
9 - 12 "	71	21.3
13 - 16 "	39	11.7
17 - 20 "	18	5.4
21 - 24 "	19	5.7
25 - 28 "	16	4.8
28 milyon TL ve doğha fazla	4	1.2
TOPLAM	333	100.0

TABLO 7. Deneklerin sürekli ikamet merkezlerine göre dağılımı

İKAMET YERİ	n	%
Köy	11	3.3
Belde	7	2.1
İlçe merkezi	52	15.6
İl merkezi	238	71.5
Yurtdışı	25	7.5
TOPLAM	333	100.0

daha yoğun olarak gelmesi ile masrafların TBMM tarafından karşılanan eski ve yeni milletvekilleri belli oranda etkili olmuştur.

Deneklerin ezici çoğunluğu il merkezinde yaşamaktadır (% 71.5) (Tablo 7). Öte yandan deneklerin % 7.2'si de yurtdışında ikamet edenlerden oluşmaktadır. Bulgular, Türkiye'de termal turizm hareketlerinin günümüzde daha çok kent merkezinde yaşayanlar tarafından gerçekleştirildiğini orta koymaktadır. Yurtdışında ikamet eden Türk vatandaşlarının termal tesislere rağbet etmeleri ise, bu kişilerin belli bir kr tedavisi bilinciyle seyahat ettikleri yolunda yorumlanabilir. Bulgulardan ortaya konabilecek bir diğer önemli sonuç ise, Türkiye'de yabana atılmamak sayıda geliri olan ve kentlerde ikamet eden bir kitlenin bulunduğudur. Bu insanların deniz turizmini çeşitli dini ve ahlakı nedenlerde tercih etmekte, kendilerine dinlenme merkezi olarak termal tesisleri seçmektedirler. Bu bulgunun bu alanda yatırım yapacak girişimciler tarafından ciddiyle ele alınmasında fayda bulunmaktadır.

Alışkanlıklar

Deneklere buldukları tesislerdeki konaklama süresi sorulduğunda, Tablo 8'deki bulgular elde edilmiştir. Yapılan konaklamaların süresi, 8 - 11 günde yoğunlaşmaktadır (% 25.2). Bunu 4 - 7 gün arasında yapılan konaklamalar izlemektedir (% 24.6). Termal tesislere kr amacıyla gidenlerin termal tesislerden istedikleri şifa katkısını alabilmeleri için üç hafta (21 gün) kür tedavisi uygulamaları gerekmektedir. Bulgular içerisinde deneklerin ancak % 21.0'inin en az 21 gün konakladığı görülmektedir.

Tablo 9, deneklerin tesise geliş amaçlarını göstermektedir. Tablodan da görüleceği üzere bulgular iki noktada yoğunlaşmaktadır. Bunlardan ilki, deneklerin tesise rahatsızlıklarına are bulmak için geldiklerini göstermektedir (% 59.8). Öte yandan deneklerin % 25.5'i de tesislere dinlenme, eğlenme ve zindeleşme amacıyla geldiklerini beyan etmişlerdir. Bu iki bulgu, Türkiye'deki

TABLO 8. Tesislerde yapılan konaklama süresi

KONAKLAMA SÜRESİ	n	%
3 ve daha az gün	43	12.9
4 - 7 "	82	24.6
8 - 11 "	84	25.2
12 - 15 "	40	12.0
16 - 19 "	10	3.0
20 - 23 "	45	13.5
24 +	25	7.5
Bilinmeyen	4	1.2
TOPLAM	333	100.0

termal tesis kullanımı konusunda oldukça önemli iki noktayı açıklığa çıkarmaktadır. Bunlar, Türkiye'deki termal tesislerin iki ayrı işlevi olduğu konusunda odaklaşmaktadır. Birinci dinlenme, eğlenme ve zindeleşme ve ikinci olarak ise, rahatsızlıklara çare bulmak amaçlarıyla termal tesislere gidilmektedir. Diğer seçeneklerin oldukça düşük oranlarda yansması, bu iki bulgunun önemini daha da arttırmaktadır.

Denekler, en fazla yaz aylarında termal tesislere geldiklerini beyan etmişlerdir (Tablo 10). Kış ve ilkbahar aylarında kaplıcaya geldiklerini beyan edenlerin oranları oldukça düşük çıkmıştır. Bulgular, Türk vatandaşlarının daha çok yaz aylarında termal tesislere gittiklerini ortaya koymaktadır. Türkiye'deki pek çok termal turizmi işletmesinin yaz ayları dışında kalan zamanlarda hizmete kapalı olması veya kış ayları için hizmet birimleri arasında kapalı geçişlerin olmaması faktörlerinin, bulguların bu yönde çıkmasına etkide bulunduğu kuşkusuzdur.

Deneklerin % 35.4'ü termal tesislere iki kişi birarada gitmektedir (Tablo 11). Elde edilen bu bulgu, deneklerin

TABLO 9. Tesislere gidilme amacı

GELİŞ AMACI	n	%
Dinlenme, eğlenme, zindeleşme	85	25.5
Tatil geçirmek	21	6.3
Vücut temizliği	6	1.8
Bir yakınına refakat	22	6.6
Rahatsızlığını tedavi ettirmek	199	59.8
TOPLAM	333	100.0

çekirdek aile şeklinde termal tesislere daha yoğun olarak gittiklerini göstermektedir. Bu oranı, % 29.7 ile termal tesislere tek başına gidenler izlemektedir. Termal tesislere üç kişi olarak gidenlerin oranı ise %14.4'dür. Bulgular, Türk vatandaşlarının termal tesislere kalabalık olmayan gruplarla gittiklerini göstermektedir.

Davranışlar

Çalışmanın bu aşamasında termal tesislerden yararlanan Türk vatandaşlarının kür uygulamalarına ilişkin davranışları incelenecektir. Deneklerin termal tesis alışkanlığı ve bu alışkanlığın boyutları ile insanları termal tesislere gitmeye yönelten etkenlerin irdeneceği bu bölüm içerisinde, Türk insanının termal tesislere gitme davranışı hakkındaki görüşleri ortaya çıkarılmaya çalışılacaktır.

Ankette açık uçlu olarak yer almasına rağmen, değerlendirme sırasında verilerin yanıtların önceden belirlenen rahatsızlıklara göre sınıflandırması yapılmıştır. Sınıflandırmanın yapılmasında bu konuda daha önceden yapılmış bazı çalışmalar ile İstanbul Üniversitesi Çapa Tıp Fakültesi Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Anabilim Dalı'na geliştirilmiş sınıflandırmadan da yararlanılmıştır.

Tablo 12, termal tesislere gelen kişilerin rahatsızlıklarının dökümünü vermektedir. Tablo verilerine göre; termal tesislerde tedavi edilmek istenilen rahatsızlık türleri arasında romatizmal hastalıklar en başta gelmektedir (% 27.6). Bu bulgu, Türkiye'de halk arasında yaygın olan bir kanıyı bilimsel olarak doğrulamaktadır. Bilindiği üzere Türkiye'de halk arasında romatizmal rahatsızlıklara sahip olanlara genellikle kür tedavisi önerilir. Romatizmal rahatsızlıkları "diğer rahatsızlıklar" (omuz ağrısı, kireçlenme, bel fıtığı, bacak ağrısı) sınıflandırmasına giren rahatsızlar izlemektedir (% 13.8). Bel ağrısı ile ilgili rahatsızlıklar ise % 5.7 ile üçüncü sırada gelmektedir. Tablo 12'de görülen % 45.0'lik oran ise, herhangi bir rahatsızlığı olmayan, termal tesislere başka amaçlarla (dinlenme, eğlenme, zindeleşme, tatili geçirme, vücut temizliği, refakat) gelenleri ifade etmektedir.

TABLO 10. Termal turizmi tesislerine gidilen dönemler

DÖNEMLER	n	%
Kış	23	8.4
İlkbahar	11	3.3
Yaz	178	53.5
Sonbahar	59	17.7
Bilinmeyen	57	17.1
TOPLAM	333	100.0

TABLO 11. Birlikte termal tesislere gidilen birey sayısı

BERABERİNDE GİDEN SAYISI	n	%
1 kişi	99	29.7
2 "	118	35.4
3 "	48	14.4
4 "	27	8.1
5 "	17	5.1
6 ve daha fazla kişi	24	7.2
Bilinmeyen	2	0.6
TOPLAM	333	100.0

Türkiye'de, yukarıda sözü edilen rahatsızlıklarını tedavi ettirmek isteyenler dışında, termal tesislere kaza sonrası tedavisi amacıyla gelenler de bulunmaktadır.

Deneklere termal tesislere gelmeye nasıl karar verdikleri sorulduğunda, alınan yanıtların birbirine yakın oranlarda olan üç seçenek üzerinde yoğunlaştığı gözlenmiştir (Tablo 13). Bu üç seçenek arasında en yüksek orana, % 27.6 ile "bir tanıdığın tavsiyesi ile" gelenler sahip iken % 26.7 ile "termal tesislerdeki uygulamaların sağlığa yararını ve donanımını inceledikten sonra gelmeye karar verdim" şıkkı ikinci sırada yer almaktadır. Doktor tavsiyesi ile gelenlerin oranı ise % 24.9'da kalmıştır. Hastane sevki ile gelenlerin oranı da % 5.7'dir. Görüldüğü üzere,

TABLO 12. Termal tesislere gitmeye yönelen rahatsızlıklar

RAHAHSIZLIKLAR	n	%
Romatizmal rahatsızlıklar	92	27.6
Bel ağrısı	19	5.7
Genel vücut ağrıları	13	3.9
Kadın hastalıkları	2	0.6
Bedensel özürlü olanlar	3	0.9
Kaza sonrası tedavi	3	0.9
Yüz felci	2	0.6
Böbrek rahatsızlığı	3	0.9
Diğer rahatsızlıklar (Kireçlenme, Omuz ağrısı vs)	46	13.8
Başka amaçlarla gelenler	150	45.0
TOPLAM	333	100.0

Türkiye'de termal tesislere gelmede üç tane ayrı unsur önemli rol oynamaktadır. Burada doktor tavsiyesine uyarak termal tesislere gelenlerin bu denli yabana atılmayacak bir oranda çıkması, Türkiye'de de termal tesislere gitme alışkanlığının tıbbi uygulamaların gerektirdiği normlara yaklaştığı yolunda değerlendirilebilir. Öte yandan termal tesislerdeki kür uygulamalarının sağlığa uygunluğunun ve donanımının incelenmesinin ardından gidilecek termal tesislerin seçilmesi de, olumlu yönü olan bir davranıştır. Burada termal tesislerin donanımı ve sağlığa uygunluğu iki ayrı yönden incelenebilir. Birinci olarak termal tesislerin donanımı denilince, tesisdeki doktordan, gerekli araç-gereçlerin bulunmasına değin uzanan bir çizgide tesisin olanakları akla gelirken; termal tesislerin sağlığa uygunluğunda ise, Türk insanının herhangi bir yolla termal tesislerin hangi hastalıklara iyi geldiğini öğrendiği ve bunun sonucunda edindiği enformasyonla gideceği termal tesisi seçtiği ortaya çıkmaktadır. Tanıdık vasıtasıyla termal tesisin saptanması da, biraz önce değinilen "termal tesisin sağlığa yararının ve donanımının incelenmesi"nde bir araç olarak değerlendirilebilir.

Termal tesislerde deneklerin gördükleri tedaviler arasında en başta banyo tedavisi gelmektedir. Anket sorularının hazırlanması sırasında herkesin birden fazla tedaviyi görebileceği dikkate alınarak deneklerden gördükleri bütün tedavileri işaretlemeleri istenmiştir. Bu nedenle bulgular, her deneiğin birden fazla tedaviyi görmekte olduğu biçiminde değerlendirilmiştir. Banyo tedavisinin başta gelen tedavi olmasının nedenleri arasında, Türkiye'de ilk faktör olarak Türkiye'de bütün termal tesislerde buna uygun donanımın bulunması gelmektedir. Türk halkında termal tesislerde tedavi denilince havuza girme alışkanlığının halâ sürmekte olduğu burada bir kez daha karşımıza çıkmaktadır. Diğer tedavi teknikleri arasında fizik tedaviyi toplam 99 kişi (% 29.7) uyguladığını belirtmiş olup, bunu % 16.8'lik bir oranla masaj tedavisi izlemektedir. Buhar banyosu

TABLO 13. Termal turizmi tesislerine gelinmesinde etkili olanlar

UNSURLAR	n	%
Doktor tavsiyesi	83	24.9
Tanıdık tavsiyesi	92	27.6
Hastane sevki	19	5.7
Tesislerin incelenmesi	89	26.7
Fiyat	10	3.0
Bilinmeyen	40	12.0
TOPLAM	333	100.0

TABLO 14. Temal turizmi tesislerinde görülen tedaviler

TEDAVİLER	n	%
Fizik tedavisi	99	29.7
Sualtı masajı	31	8.7
Masaj	56	16.8
Gaz banyosu	1	0.3
Ozon banyosu	1	0.3
Cilt bakımı	19	5.7
Banyo tedavisi	279	83.5
Basıncılı duş (termal su ile)	15	4.5
Çamur banyosu	22	6.6
Buhar banyosu	24	7.2
İçme kürü	19	5.7
Zayıflama	11	3.3
Diğer	4	1.2

ve sualtı masajı da en fazla görülen tedaviler arasında yer almaktadır. Sonuç olarak, Türk halkında termal tesis kür tedavisi için havuza girerek veya başka şekillerde termal suyla temas etmek gibi bir tedavi şeklinin halâ etkinliğini sürdürdüğü anlaşılmaktadır. Öte yandan fizik tedavi, masaj, buhar banyosu ve sualtı masajına ilişkin donanımlarının yeni işletmeye açılan tesislerde bulunmaya başlamasının bir sonucu olarak, Türk halkı arasında giderek artan bir şekilde bu tedavi türlerinin yoğunlaştığı görülmektedir.

Deneklerin % 30.0'u bir günde 20-40 dakika arasında değişen sürelerde termal tedavi görmektedir (Tablo 15). Bu oranı, % 25.5 ile 1 saatten fazla sürelerle tedavi görenler izlemektedir. 20 dakikadan az süreli tedavi görenler

TABLO 15. Görülen tedavinin süresi

TEDAVİNİN SÜRESİ	n	%
20 dakikadan az	61	18.3
20 - 40 dakika	100	30.0
40 - 60 "	61	18.3
1 saatten fazla	86	25.8
Bilinmeyen	25	7.5
TOPLAM	333	100.0

ile 40-60 dakika arasında değişen sürelerde tedavi görenlerin oranı ise % 18.3'dür. Bulgular göstermektedir ki, Türk vatandaşlarının termal tesislerden yararlanmaları halâ geleneksel ölçüleri aşmamıştır. Çağdaş kür hekimliğinde bir günde 10-20 dakika arasında tedavi yeterli görülürken, Türkler arasında bir günde görülen tedavi süresinin 20 dakikadan yukarı olanlarının oranı % 81.7'dir. Ayrıca deneklerin % 43.8'i 40 dakikadan daha yukarı sürelerde günlük tedavi görmektedir ki, bu, tümüyle çağdaş termal kür anlayışına ters düşen ve insan sağlığına zararlı olan bir uygulamadır. Elbette ki bu sürelerin yüksek çıkmasının nedenleri bulunmaktadır. Araştırma sırasında elde edilen bulgular ve gözlemler, bu sürelerin yüksek çıkmasında Türk insanının 21 günlük kürü süresini, günlük tedavi süresini artırarak daha kısa sürede bitirmek düşüncesinin yattığını göstermektedir. Bundan dolayı, çağdaş kür hekimliğinde ve termal turizmde ileri uygulamalara ulaşmış ülkelerde adına "termal kriz" denilen ve insan bünyesinin termal tedaviye yanıt vermeye başlamasının da göstergesi sayılan bu aşama, tedavinin başlangıcını izleyen 6-8 gün sonrasında başlamasına karşılık, Türkiye'de termal kriz tedaviyi izleyen ortalama 3-4 gün sonrasında başlamaktadır. Bu durumun, uygulamada insan sağlığına olumsuz etkileri olabileceği uzmanlarca ileri sürülmektedir. Zaten çoğu durumda görüldüğü üzere, birkaç günlüğüne termal tesislere giden ve bir günde iki, hatta üç kez uzun sürelerle termal suya giren Türk vatandaşları, termal tesislere gidişlerinin üçüncü veya dördüncü günlerinde termal krizle karşılaşmakta ve insan bünyesinin iki gün süren bu kriz döneminde bitkin düşmesi, Türk insanında termal tesislerin rahatsızlıklarına iyi gelmediği şeklinde yorumlara neden olmakta ve tedaviye son verilerek termal tedavinin ayrılmaya neden olabilmektedir. Elde edilen veriler, Çekirge (1975, 1976, 1980), Karagülle ve Diğerleri (1984) ve Arasil'a (1991) ait çalışmaların bulgularıyla çakışmaktadır.

Deneklerin önemli çoğunluğu termal tesislerdeki tedavi giderlerini kendisi karşılamaktadır (Tablo 16). % 82.0 gibi yüksek orana tekabül eden bu duruma karşılık, tedavi masraflarının Emekli Sandığı ve SSK gibi sosyal sigorta kurumlarının karşılanmasının oranı % 6.3'te kalmaktadır. Türkiye'de henüz gelişmekte olan özel sağlık sigorta uygulamalarının tedavi giderlerini karşılama oranı ise % 0.9'dur. Öte yandan tedavi giderlerini "Kendim-Emekli Sandığı-Çalıştığım Kurum Karşılıyor" diyenlerin oranı % 6.6'dır. Bulgular arasında tedavi giderlerini doğrudan Emekli Sandığı tarafından karşılanma seçeneğinde yer alan % 5.1'lik oranın tamamına yakın bir bölümü önceki dönemlerde milletvekilli olarak görev yapmış olanların durumlarını yansıtmaktadır. Bu kimselerin kür tedavisi ile ilgili bütün giderleri Emekli Sandığı tarafından karşılanmaktadır.

Tedavi giderlerinin karşılanması konusunda Batı Avrupa ülkelerinde uygulanan giderlerin % 80-90'ına

TABLO 16. Giderlerinin karşılanma durumu

GİDERLERİN KARŞILANMASI	n	%
Kendisi karşılıyor	273	82.0
Emekli Sandığı karşılıyor	17	5.1
SSK karşılıyor	4	1.2
Özel sigorta kurumları karş.	3	0.9
Kendisi-Emekli Sandığı karş.	22	6.6
Bilinmeyen	14	4.2
TOPLAM	333	100.0

yakınının sigorta kurumları tarafından karşılanması durumu, Türkiye'de henüz çok düşük oranlarda kalmaktadır.

Deneklerin konaklama yaptıkları termal turizm tesislerindeki boş zamanlarını değerlendirme Őekilleri, kür tedavisine destek olması açısından önemli olmaktadır. Çünkü, balneoloji termolojisinde termal kürün başarılı sonuçlar verebilmesi için destek tedavi olarak nitelenen tedavi çeşitleri arasında boş zamanların değerlendirilmesine yönelik aktiviteler de bulunmaktadır. Bu nedenle kişilerinkür uygulamalarından istenilen yararı görebilmeleri için boş zamanlarını da termal kürüne paralel olarak çeşitli aktiviteler ile doldurmaları gerekmektedir. Çünkü, kür tedavisi günün oldukça az bir bölümünü (tıbbi olarak 10-20 dakika ve Türkiye'deki uygulamalarda ise 20-60 dakika) kaplaması, kürüslere

TABLO 17. Tesislerde boş zamanlarını değerlendirme Őekilleri

BOŞ ZAMANLARIN DEğERLENDİRİLMESİ	n	%
Odada dinlenmek	188	56.4
Yürüyüş yapmak	129	38.7
Spor yapmak	36	11.4
evre gezilerine çıkmak	59	17.7
TV seyretmek	85	25.5
Alışveriş yapmak	56	16.8
Çevreye yönelik turlar	25	7.5
Kitap okumak	121	36.3
Diğer	1	0.3
TOPLAM	333	100.0

günün diğer zamanlarını boş zaman olarak bırakmakta ve bu süre içerisinde katıldıkları aktiviteler onların tedavilerine olumlu yönde etkide bulunmaktadır. Araştırma kapsamındaki deneklerin tesislerdeki boş zamanlarını doldurma Őekilleri Tablo 15'de görülmektedir. Buna göre en yaygın boş zamanı değerlendirme Őekli, odada dinlenmedir. Bu, doğal olarak böyle gerçekleşmek durumundadır; zira, gerekenden daha fazla sürelerle termal suya giren veya tedavi gören kişinin bünyesi, bu yükü kaldıramayacağı (üstelik kürüslerin önemli bölümünün orta ve üst yaş gruplarında olduğu dikkate alırsa) ortadadır. Uzun süreli tedavi veya termal suya girmenin sonucu olarak yorulan bünyenin dinlendirilmesi için odada uyuma veya dinlenme Őekilleri tercih edilmektedir. Bu soru, deneklere birden fazla Őıkkı işaretleme olanağı tanıdığından, denekler kendilerine uyan Őıkları işaretlemişlerdir (Tablo 17).

Beklentiler

Çalışmanın bu aşamasında deneklerin termal işletmelerinden beklentilerinin neler olduğu incelenecektir. Böylelikle Türk vatandaşlarının termal tesislere gitme alışkanlıklarını oluşturan unsurlar da ortaya çıkarılabilecektir.

Deneklerin konakladıkları termal turizm işletmesinde sunulmasını istedikleri tedavi türlerinin irdelenmesinden (Tablo 18), Türk insanının kendilerine sunulursa kür tedavisi için en uygun tedavileri seçebileceği ve uygulayabileceği ortaya çıkmaktadır. Tablo 18'den de görüleceği üzere, deneklerin kendilerine verilmesini istedikleri hizmet türlerinin hemen hepsi çağdaş termal turizmi tesislerinde müşterilere sunulan hizmetlerdir. Öyleyse Türk insanı eğer kendisine bu hizmet türleri sağlanırsa geleneksel kaplıca işletmelerine gitme alışkanlığını bırakma eğilimindedir, biçiminde bir değerlendirmede bulunmak mümkündür. Özellikle röntgen + analiz laboratuvarı + AKG veya komple check-up birimi hizmetlerinin verilmesini isteyenlerin oranı % 21.9 gibi bir oranda çıkması, Türk vatandaşlarının termal turizmi işletmelerini bir tedavi merkezi olarak algılamaya başladıkları yolunda yorumlanabilir.

Deneklerin termal turizmi tesislerinde bulunmasını istedikleri boş zamanları doldurmaya yönelik tesis ve üniteleri ortaya çıkarmayı amaçlayan soru, ankette açık uçlu olarak yer almış ve deneklerden istedikleri rekreasyon tesisi ve aktivitelerini yazmaları istenmiştir. Alınan yanıtların analizi sonrasında Tablo 19'deki bulgular elde edilmiştir. Buna göre deneklerin tesislerde bulunmasını en fazla istedikleri tesisler eğlence alanları (% 23.7) ve spor alanları (% 23.7) olmuştur. Bulgular, deneklerin tesislerde boş zamanlarını doldurmaya dönük olarak en fazla bu iki tesis türünü istedikleri ve boş zamanları doldurucu aktivite olarak akıllarına ilk olarak bu iki

TABLO 18. Tesislerde sunulmasını istenilen tedaviler

TEDAVİ HİZMETLERİ	n	%
Terapi hizmeti	56	16.8
Masaj hizmeti	116	34.8
Gaz banyosu	12	3.6
Türk hamamı	58	17.4
Fizik tedavi hizmeti	119	35.7
Gilt bakımı hizmeti	61	18.3
Işın tedavisi	24	7.2
Röntgen + analiz laboratuvarı +AKG veya komple check-up hizmeti	73	21.9
Sauna	74	22.2
Çamur banyosu	55	16.5
Buhar banyosu	40	12.0
Ozon banyosu	7	2.1
Tedavi jimnastiği	68	20.4
Diş tedavisi	29	8.7
Zayıflama, sigara bırakma vb. hizml.	108	32.4
Diğer hizmetler	2	0.6

ünitenin gelmekte olduğu anlaşılmaktadır. Deneklerin tesislerde bulunmasını istedikleri boş zamanları doldurucu üniteler içerisinde üçüncü sırada kütüphane gelmektedir (% 8.1). Edilen bu bulgu da, deneklerin tesislerdeki mevcut üniteleri yeterli görmediklerini ortaya koymakta ve Türk vatandaşlarının da çağdaş termal

19. Tesislerde sunulması istenilen boş zamanları doldurmaya yönelik üniteler ve etkinlikler

ÜNİTELER VE ETKİNLİKLER	n	%
Çocuk parkı	3	0.9
Eğlence alanları	79	23.7
Spor alanları	79	23.7
Grup gezileri	13	3.9
Kütüphane	27	8.1
Yüzme havuzu	4	1.2
Sinema-tiyatro	9	2.7

turizmi tesislerinde olduğu gibi tesislerde kütüphane bulunmasını istediklerini göstermektedir. Grup gezisi isteyenler (% 3.9), sinema-tiyatro isteyenler (% 2.7) ve çocuk parkı isteyenler ise % 0.9 oranındadır.

Tesis tercihi unsurları

Deneklerin tesis tercihinde dikkate aldıkları faktörler arasında (Tablo 20), fiyat ve tesisin temizliği (% 65.5) en başta gelmektedir. Tesis temizliği ile ilgili faktörü, tesislerde uygulanan fiyat politikaları izlemektedir (% 58.3). Tesis personeli denetiminde tedavinin yürütülmesi ise % 56.2 ile üçüncü sırada izleyen faktör olmaktadır. Otelin yeterliliği (% 33.6), tesiste sunulan hizmetlerin çeşitliliği (% 32.7) ve tesislerde boş zamanları doldurmaya yönelik aktivitelerin bulunması da % 30.6 ile tesis tercihinde en önde aranan faktörler arasında yer almaktadır. Görüldüğü üzere tesis tercihinde aranan faktörler arasında termal turizmi tesislerinde olan veya olması gerekli olan faktörler önlerde gelmektedir. Temizlik, doktor ve sağlık personeli denetiminde tedavi uygulamaları, hizmet çeşitliliği, boş zamanları doldurucu aktiviteler Türk vatandaşları arasında en fazla aranan faktörler olmuştur.

Sorunlar

Deneklerin bir termal turizmi işletmesinden beklentileri ile mevcut tesislerde rastladıkları sorunlar arasında tam bir korelasyon mevcuttur. Deneklerin termal turizmi tesislerinde rastladıkları sorunlar (Tablo 21) incelenirse, bunların Tablo 20'dekilerle benzer noktalara çok fazla sahip olduğu görülür. Deneklerin termal turizmi tesislerinde rastladıkları en önemli sorun, boş zamanları doldurmaya dönük aktivitelerin azlığıdır (% 36.6). Bu sorunu, % 29.1 ile doktor ve sağlık personelinin bulunmaması, % 28.5 ile hijyenik önlemlerin yeterli olmaması, % 24.6 ile sunulan hizmet çeşitliliğinin az oluşu ve % 19.5 ile sunulan hizmetin kaliteli olmaması izlemektedir. Görüldüğü üzere, deneklerin termal turizmi işletmelerinde rastladıkları, daha doğrusu farkına vardıkları sorunlar da, bir termal turizmi işletmesinde olmaması gereken sorunlardır. Öyleyse, biraz önce vurguladığımız konuyu tekrarlamak gerekmektedir: Türk insanı termal turizmi ile ilgili mevcut tesisleri ve uygulamaları yeterli görmemekte, daha iyilerinin kendisinin hizmetine sunulmasını beklemektedir.

SONUÇ

Araştırma kapsamına alınan tesislerdeki Türk müşterilere ait demografik verilerin değerlendirilmesi sonucunda müşterilerin daha çok orta yaşlarda yoğunlaştıkları görülmüştür. Meslek dağılımında serbest meslek ve cv hanımları diğer mesleklere göre tesislere daha yoğun

TABLO 20. Tesis tercihinde etkili olan faktörler (N = 333)

FAKTÖRLER	n	%
Fiyat	194	58.3
Boş zamanları daldurucu aktiviteler	102	30.6
Spor olanları	86	25.8
Doktor denetiminde tedavi	187	56.2
Temizlik	218	65.5
Verilen hizmetlerin çeşitliliği	109	32.7
Otel hizmetlerinin yeterliliği	112	33.6
Sportif aktiviteler	63	18.9
Kür merkezinin yeterliliği	108	31.2
Diğer	5	1.5

gelmektedirler. Eğitim durumları açısından yapılan değerlendirmede ise, daha çok lise mezunu olan müşterilerin termal tesislere gelmekte oldukları görülmektedir. Gelir durumu dağılımında da, daha çok orta halli ailelerin tesislerden yararlandıkları ortaya çıkmaktadır. Sürekli yerleşim yeri dağılımında il merkezlerinde yaşayanlar önde gelmektedir.

Yukarıdaki açıklamalardan sonra, öncelikle Türk vatandaşlarının termal turizmi talebi ile ilgili önemli bir potansiyelin var olduğu anlaşılmaktadır. Söz konusu potansiyeli, anket bulguları arasında belli-belirsiz görülebilen bazı noktalar daha somut olarak açıklamaktadır.

TABLO 21. Termal tesislerde rastlanan sorunlar (N=333)

RASTLANAN SORUNLAR	n	%
Sunulan hizmet kaliteli değil	65	19.5
Hijyenik tedbirler önlemler yeterli değil	95	28.5
Sunulan hizmet çeşitliliği az	82	24.6
Doktor ve sağlık personeli yok	97	29.1
Boş zamanları daldurucu üniteler az	122	36.6
Binanın mimarisi ve donanımı iyi değil	31	9.3
Ulaşım zor	30	9.0
Tesis her mevsim hizmet sunmaya elverişli değil	25	7.5
Diğer	1	0.3

Öncelikle Türkiye'de turizme katılmak için yeterli ve hatta gereğinden de fazla gelire sahip olan, ancak deniz-kum-güneş turizmine bazı geleneksel bağlarından dolayı katılmayan ve bu arada da ikincil konutlara pek fazla itibar etmeyen bir grubun bulunduğu görülmektedir. Sözü edilen bu grubun üyeleri, gelir durumu itibarıyla gelir dağılımı diliminin ilk % 20'lik grubuna girmekte ve büyük kent merkezleri ile yurtdışında ikamet etmektedirler. Öte yandan bu grubun termal turizmi açısından en önemli özelliklerinden birisi, bu insanların aileleri ile aynı ortamda veya aynı bina içerisinde termal turizmi tesislerinde kendilerine sunulan olanaklardan yararlanmak gibi beklentilerinin olmasıdır. Şimdiye değin çağdaş termal turizmin hizmetlerinden yararlanma oranı bu grup içerisinde fazla görülmemektedir. Zira, anket uygulamaları sırasında gözlemlenen odur ki, bu insanlar "otel kültürü" ile de daha yeni yeni tanışmaktadır.

Yukarıda açıklanan grubun yanı sıra ikinci bir grup da, öncekilere oranla gelir düzeyleri çok yüksek olmayan, gelir dağılımı diliminde ikinci ve üçüncü dilimlerde yer alan bir kesimdir. Bu insanlar genellikle memur, emekli, ev kadını ve küçük esnafırlar. Uzun zamandan beri termal turizmi işletmelerinden yararlanmaktadırlar. Bir bölümü halâ geleneksel Türk kaplıca alışkanlığına sahiptir. Bu insanların çoğunluğu, termal turizmi tesislerinin hizmetlerinden yararlanmayı daha çok günde birkaç kez havuza girip-çıkma şeklinde algılamaktadır. Konaklamaları da çoğunlukla, bazı termal turizmi işletmelerinde bulunan apart otellerde gerçekleştirilmektedir. Konaklama yapıları tesislerin yalnızca konaklama ve havuz birimlerinden yararlanan bu insanlar, yiyeceklerini de genellikle kendileri hazırlamaktadır.

Bu iki grup haricinde kalan ve adından somut bir şekilde söz ettiremeyen müşteriler bulunmakla birlikte, gözden uzak tutulmaması gereken diğer müşteri grubu da termal turizmi işletmelerini bir anlamda "motel" olarak gören ve kullanan müşterilerdir. Bu insanlar, turizm veya herhangi bir amaçla olursa olsun seyahatlerinin bir bölümünü bu tesislerde 2-3 gün konaklayarak geçirmektedirler. Özel otomobilleri olan bu grup, aileri ile seyahat etmektedir.

Türkiye'nin önde gelen üç-dört termal turizmi işletmesi için geçerli olan diğer müşteri grubunu da milletvekili ve emeklileri oluşturmaktadır. Sayıları, tahminen 200-250 olan bu grup, Bursa'da Kervansaray Oteli Kür Merkezi'nden, İzmir'de Balçova Termal Tesisleri'nden, Afyon'da Oruçoğlu Termal Resort'ten ve Gönen Kaplıcaları İşletmesi'nin dört yıldızlı otel işletmesinden yararlanmaktadır. Bu insanlar söz konusu tesislere doğrudan doğruya termal kür amacıyla gelerek konaklama yapmaktadırlar ve konaklama süreleri "21 ve daha fazla gün" olarak gerçekleşmektedir. □

KAYNAKÇA

Arasıl, Tansu ve Diğerleri (1991), "Ülkemizde Kaplıca Tedavisi Konusunda Hastaların Bilinç Düzeyi", *Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Dergisi* (II. Balneoloji ve Tıbbi Biyometeoroloji Kongresi, 12-14 Haziran 1991, Özel Sayı), Sinapsis Basımevi, İstanbul.

Becheri, E. (1989), "From Termalism to Health Tourism", *Revue de Tourisme*, No: 4.

Çekirge, Nevin (1975), *Diyarbakır - Çermik Termal Tesislerinden Yararlanan Küristler için Anket*, Turizm ve Tanıtma Bakanlığı yayını, Ankara.

Çekirge, Nevin (1976), *Yalova Termal Tesislerinden Yararlanan Küristler için Anket*, Turizm ve Tanıtma Bakanlığı yayını, Ankara.

Çekirge, Nevin (1980), *Gönen Kaplıcaları Sosyal Turizm Anketi*, Turizm ve Tanıtma Bakanlığı yayını, Ankara.

Dönmez, A. ve Diğerleri (1993), "The Evaluation of Afyon Spa Centers and The Traditional Bath Application Modalities", *XI. Congress of World Hydrothermal Organization* (13-18 Mayıs 1992 İstanbul Pamukkale), İstanbul Üniversitesi Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Araştırma ve Uygulama Merkezi yayını, No: 1, Duyuran Matbaası, İstanbul.

Ekin Yazım Merkezi (1995), *Hotel Guide '96*, Asır Matbaacılık, İstanbul.

Erguvanlı, Kemal, Erdoğan Yüzer, Nevin Çekirge (1984), "Türkiye Kaplıcalarında Yapılan Bazı Çalışmalar ve Eski Yapılar", *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Dergisi* 1. Balneoloji Sempozyumu Özel Sayısı, Cilt. 4, Sayı: 2-3.

İstanbul Üniversitesi (1976), *Türkiye Maden Suları* (Cilt: 1-2-3-4-5), Tıbbi Ekoloji ve Hidro Klimatoloji Kürsüsü, Basım İşleri A.Ş., İstanbul

Jamot, C. (1987), "The Characteristics of Health Tourism: The Example of France", *Leisure, Recreation and Tourism Abstracts*, Vol. 12, No: 4, December.

Karagülle ve Diğerleri (1984), "Türkiye'de Romatizmal Hastalıklarda Kaplıca Tedavisi Kullanımı Üzerine Anket", *Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Dergisi* (1. Ulusal Balneoloji Sempozyumu Özel Sayısı), Cilt: 2, Sayı: 2-3.

Meslier, J. (1990), "Balneology and Health Tourists: The Constraints", *Leisure, Recreation and Tourism Abstracts*, Vol: 15, No: 4, December.

Nalbant, Ömer (1988), "Termal Turizm Pazarlaması (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Özer, Nurten (1981), *Yalova Kaplıcalarının Tarihsel Gelişimi, Doğal Özellikleri, Tıbbi Değerlendirilmesi*, İstanbul Üniversitesi Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Birimi, İstanbul.

Turizm Bakanlığı (1993), *Sağlık Turizm ve Turist Sağlığı*, Yatırımlar Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı yayını, Yayın No: 1993-8, Ankara.

Yüzbaşıoğlu, Nergiz ve Diğerleri (1991), "Türkiye'de Kaplıca Kullanımının Bugünkü Durumu", *II Ulusal Balneoloji ve Tıbbi Biyometeoroloji Kongresi*, İstanbul Üniversitesi Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Araştırma ve Uygulama Merkezi yayını, İstanbul.

Özer, Nurten ve Diğerleri (1986), "Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Klientelinin Bir Yıllık Değerlendirilmesi", *Tıbbi Ekoloji ve Hidro-Klimatoloji Dergisi*, Cilt. 1, Sayı: 2.

Zeiler, G. (1989), "Marketing in Medical Tourism: The Example of the South Danubian Region", *Leisure, Recreation and Tourism Abstracts*, Vol. 14, No: 1, March.