

Dergi Anasayfası: [ATA Dergisi](#)

# Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi

## Journal of Eurasia Tourism Research

Journal Homepage: [JETouR](#)

### Alternatif Turizm Ürünü Olarak Termal Turizm: Erzurum İli Örneği

#### Thermal Tourism as an Alternative Tourism Product: The Case of Erzurum

Nurullah KOTAN<sup>1,\*</sup><sup>1</sup>PhD Student, Tourism and Travel Services Management, Institute of Social Sciences, Atatürk University, Erzurum, Turkey

## MAKALE BİLGİSİ

Araştırma Makalesi

Makale Süreci:

Gönderim : 22 Aralık 2020  
 Düzeltme : 27 Aralık 2020  
 Kabul : 29 Aralık 2020  
 Yayınlanma : 31 Aralık 2020

Anahtar Kelimeler:

Turizm  
 Termal Turizm  
 Sağlık Turizmi  
 Alternatif Turizm  
 Erzurum

## ARTICLE INFO

Research Article

Article history:

Received : 22 December 2020  
 Revised : 27 December 2020  
 Accepted : 29 December 2020  
 Available : 31 December 2020

Keywords:

Tourism  
 Thermal Tourism  
 Health Tourism  
 Alternative Tourism  
 Erzurum

## ÖZ

Türkiye’de turizm sektörünün özellikle kıyı kesimlerde gelişmiş olmasının yanı sıra turizmin mevsimsel özelliğinden dolayı turizm faaliyetlerinin bir yıla yayılamaması önemli bir sorundur. Bu noktada da Türkiye’nin sahip olduğu turizm potansiyeli, alternatif turizm alanları ve turizm ürün çeşitliliği ön plana çıkmaktadır. Ülkemiz açısından düşünüldüğünde termal turizm en önemli alternatif turizm çeşitlerinden biridir. Bu noktadan hareketle bu çalışmada termal turizm açısından Erzurum ili değerlendirilmiş ve turizm faaliyetlerinin 12 aya yayılması için değerlendirmeler yapılmıştır. Çalışma Erzurum ili Sınırları içerisinde yer alan Aziziye, Pasinler ve Deliçermik kaplıcalarını ziyaret eden 410 kişiye uygulanmıştır. Çalışmada veriler anket yolu ile elde edilmiş olup Beşli Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Elde edilen verilere Ki Kare Bağımsızlık testi, T-Testi, ANOVA analizi yapılmıştır. Buna göre Erzurum’un termal turizm açısından Türkiye’de çok bilinen bir destinasyon olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlara dayalı olarak Erzurum’un termal turizm potansiyelini ortaya çıkarmaya yönelik öneriler sunulmuştur.

[Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi](#) yayıncı [Bayram KANCA](#) tarafından [CC BY-NC-SA 4.0](#) ile lisanslanmıştır.

## ABSTRACT

With the World becoming a global village, tourism in Turkey has emerged as a rapidly developing and increasing sector of importance. Given the income generated by developing countries from this market in recent years, it undoubtedly brings new investments and benefits to regional development. In addition to the development of the tourism sector in Turkey especially in coastal areas, tourism activities due to the seasonal nature of tourism can’t spread to the year. At this point, the tourism potential of Turkey and the diversity of tourist products are important. Thermal tourism is one of the most important alternative tourism types considering our country. In this study, Erzurum province was evaluated in terms of thermal tourism and evaluations were made for the spread of tourism activities to 12 months. The study was applied to 410 people who visited Aziziye, Pasinler and Deliçermik Thermal springs located within the borders of Erzurum Province. In the study data were obtained through a questionnaire an five-point Likert type scale was used. Chi-Square Test, Anova and Independence T- Test were obtained on data. Accordingly, it was concluded that Erzurum is not well-known destination in Turkey in terms of thermal tourism. Based on the results, proposals were presented to identify Erzurum’s thermal tourism potential.

[Journal of Eurasia Tourism Research](#) by [Bayram KANCA](#) is licensed under [CC BY-NC-SA 4.0](#)

## 1. GİRİŞ

Turizm, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için büyük bir gelir kaynağı oluşturmakta ve istihdam yaratmaktadır. Ancak turizm faaliyetlerinden daha fazla gerilerde edilmesi, turizmin çeşitlendirilmesi, alternatif turizm imkanlarıyla mümkün olabilecektir. Türkiye ise turizm ürün çeşitliliği açısından oldukça yüksek bir potansiyele sahiptir. Ancak mevcut potansiyelini etkin bir biçimde kullanamadığı da bilinmektedir. Ülkemiz açısından düşünüldüğünde termal turizm en önemli alternatif turizm çeşitlerinden biridir. Türkiye’nin özellikle Alp-Himalaya deprem kuşağında yer alması ve sismik faaliyetlerin yoğun olarak yaşanması termal kaynakların da bir hayli fazla olması sonucunu doğurmaktadır. Ülkemizin sahip olduğu termal kaynakların yüksek mineralli olması ve

\*Sorumlu yazar / Corresponding author



0000-0003-3033-4506 (N. KOTAN)



nurullah25kotan@gmail.com (N. KOTAN)

su sıcaklığının çeşitli derecelerde bulunmasının yanı sıra, sahip olunan tarihi ve doğal çekiciliklerle destinasyon rekabetinde önemli avantajlar sağlamaktadır.

Özellikle Avrupa ve Uzakdoğu'da termal turizm aktif bir şekilde yapılmakta ve büyük gelirler sağlandığı bilinmektedir. Türkiye açısından bu durum göz önüne alındığında ülkemizin birçok bölgesinde termal kaynakların varlığı ve geniş su aralığında olduğu bilinmektedir. Bu da Türkiye'yi rekabetçi ülke konumuna getirmektedir. Ayrıca yapılacak yatırımlarla istihdam oranı da artırılabilecektir.

Bu çalışmayla Erzurum ilinde bulunan termal tesisleri ziyaret edenlerin, bu tesislerde sunulan hizmet kalitesini, tesislerin ülke çapında bilinirliği belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan bu çalışmanın amacı alternatif turizm çeşitlerinden termal turizmin gelişmesini sağlayarak bölgenin turizm faaliyetlerinden elde edeceği geliri artırmaya yönelik önlemlerin alınması, bölge de termal turizme olan arz ve talebin artırılması ve turizm yatırımlarının bölgeye çekilmesini amaçlamaktadır.

Ampirik araştırma çerçevesinde Erzurum'da bulunan termal tesislerin bölgede tanınırlığının ve termal tesislerde sunulan hizmet kalitesinin nasıl değerlendirildiğinin tespitine yönelik uygulamalı bir çalışma yapılmıştır.

## 2. LİTERATÜR

### 2.1. Sağlık Turizmi ve Termal Turizm

İnsanların konakladıkları yerden tedavi olma amacıyla seyahat etmeleri ve bu seyahatleri sonucu konaklama ihtiyaçlarının ortaya çıkması sağlık turizminin doğmasına neden olmuştur. Aydın (1990); önemli bir turizm çeşidi olan sağlık turizmi; kum, güneş, kaplıca, içme, çamur dağ, mağara, gibi doğal imkanlarla veya hava değişimi gibi solunum yoluyla ya da mekanik ve elektrikli araç-gereçler kullanılarak beden eğitime ve benzer tekniklerle insan sağlığını korumak ya da tedavi etmek amacıyla gerekiyorsa hekim gözetiminde uygulamalardan birinin veya birkaçının yapıldığı tesislere ya da yerlere yönelik gezi türü şeklinde tanımlamıştır. Sağlık turizminin hedef kitlesi, sağlığını korumaya duyarlı ya da sağlığı bozulmuş olan kişilerden oluşmaktadır (Aydın, 2012:96). Sağlık ve turizm ilişkisinin pozitif ve negatif yönleri bulunmaktadır. Bu ilişkinin pozitif yönü, turistlerin sağlık amaçlı seyahat etmeleri ve tedavileridir. Negatif yönü ise, turist sağlığı açısından ortaya çıkan ilişkililerdir. Bu tür ilişkiler turizme çok önemli zararlar verebilmektedir. 2002 yılında uzak doğu ülkelerinde yaşanan SARS hastalığı turist sağlığı ile ilgili en önemli vaka örneklerinden biridir. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi'nin (WTTC) tahminlerine göre bu hastalık, Çin, Hong Kong, Singapur ve Vietnam gibi ülkelerde 3 milyon turizm çalışanının işini kaybetmesine ve 20 milyar dolarlık gelir kaybına yol açmıştır (Kuo vd., 2008:29)

Akbaş (2008:2) insanların sağlık sorunlarının temelinde yatan birkaç problemi şu şekilde tanımlamıştır:

- Yaşadıkları yerlerde sağlık hizmetleri çok pahalıdır.
- Yaşadıkları yerlerde sağlık hizmetlerinden faydalanabilecekleri yeterli sağlık kurum ve kuruluşları yoktur.
- Yaşadıkları yerlerde sağlık kuruluşlarındaki doktorların mesleki donanımları yeterli düzeyde değildir.
- Herhangi bir yakınlarının tedavi görüp memnun kaldığı ve sonrasında tavsiye ettiği bir yeri tercih edebilirler.
- Bazı kişiler çeşitli nedenlerle ameliyat olduklarının duyulmasını, bilinmesini istemezler ve bu konuda gizlilik isterler.

Bunların yanı sıra sağlık turizminin karşısında oluşan engellerde vardır. Ülkelerin sağlık turizminde refah seviyesine ulaşması için bu engellerin kaldırılması gerekmektedir. Ülkelerin sağlık sistemlerinde yaşanan olumsuzluklar ve zorluklar, bireyleri farklı ülkelerin sağlık sistemlerine yönlendirmektedir. Ülkeler arasında sosyal, kültürel, dinsel, ekonomik, teknolojik, politik ve dil farklılıkları bulunması, ülkelerin ulusal sağlık sistemlerinin hastaları tatmin etmesinde farklılıklar olması, ülkeler arasındaki sağlık teknolojileri ve malzemelerindeki farklılıklar sağlık turizminin önündeki engeller arasındadır (Lengey ve Ötvös, 2003:23). Bu engellerin kaldırılması sağlık turizminin de gelişmesine yardımcı olacaktır. Şengül ve Bulut (2019)'un 2018 yılında yaptığı çalışmada da termal turizmin güçlü ve zayıf yönleri detaylı bir şekilde incelenmiş ve termal turizmin gelişimi için kamu ve özel sektör işbirliği ile gerçekleştirilecek öneriler sunulmuştur.

Gelişmiş ülkeler, insan sağlığının korunması, sağlıklı yaşamı sağlamak, işgücü verimini ve üretimi arttırmak amacı ile iklim ve çevre olanaklarından, termal suların dinlendirici özelliklerinden diğer turizm türleri ile birlikte yararlanmak istemektedirler (Aydın, 2012:93). Dünyada sağlık turizmi daha geniş kapsamda ele alınmakta ve SPA olarak nitelendirilmektedir. Sağlık turizmi dünyada 100 milyar dolarlık bir hacme ulaşarak, tüm ülkeler için önemli bir konuma ulaşmıştır. Bu turizm türü yalnızca termal turizm ya da SPA turizmi ile sınırlı kalmamış, medikal uygulamaları da kapsar hale gelmiştir (İbiş, 2010). Sağlık turizminin öneminin artmasının başlıca nedenleri arasında gelişmiş ülkelerdeki tedavi edici sağlık hizmetlerinin çok pahalı olması, sağlık sistemlerinin eskimesine ve nüfus oranının artmasına bağlı olarak tedavi için bekleme sürelerinin uzaması gelmektedir (Yağcı, 2003:11).

Günümüzde dünya nüfusunun yaş ortalamasının yükselmesi, alternatif tıp yöntemlerinin daha fazla kabul görmesi ve endüstrileşmeye bağı olarak çalışma sürelerinin kısılması sağık turizmine olan talebi arttırmaktadır (Sandıkçı, 2008:1). Dünyada sağık turizminin gelişmesine paralel olarak yeni birçok tesis açılmaktadır. Ayrıca mevcut tesislerde köklü değişiklikler yapılmakta, hem hızla artan yaşlı nüfus için hem de tedavi olmak ya da medikal teknolojinin sağladığı yeniliklerden faydalanmak isteyen genel nüfusa da hitap etmektedir (Altın vd. 2012:158). Bütün bu gelişmelere paralel olarak Türkiye incelendiğinde Çiçek ve Adveren (2013)'nin yaptığı çalışmada altyapı ve pazarlama ile ilgili eksikliklerin bulunduğu bunlara ek olarak da uzman personelin olmadığı görülmektedir.

Sağık ve zinde olmaya çalışmak, güzel veya iyi görünmek, hastalıklardan korunmak (wellness) 4,3 trilyon dolarlık küresel bir sağık pazarı oluşmasına yol açmıştır (Karakoç, 2017:16). Termal turizmin günümüzde hala güncelliğini korumasının nedeni insanlar tarafından tercih ediliyor olmasıdır. Almanya, Fransa, İsrail, Japonya, Macaristan gibi ülkelerde sosyal güvenlik sistemlerinin de desteği ile kaplıca turizmi sosyal bir yaklaşımı içinde barındırarak kitlelere hizmet veren bir turizm şekli olmuştur (Tunçsiper ve Kaşlı, 2008:120-121).

Bütün bunlar göz önüne alındığında sağık turizmi ülkeler için büyük bir ekonomik kaynak oluşturmaktadır. Bununla birlikte sağık turizminin oluşturduğu faydalar soyut ve somut olmak üzere iki başlık altında incelenebilir. (Turizm Bakanlığı, 1993; Lunt ve Manior, 2012).

#### Soyut Faydalar;

- Hasta memnuniyetini sağlamaktadır.
- Kamu ve özel sağık kuruluşlarının ortaklığı sağlamaktadır.
- Rekabet avantajı sağlamaktadır.
- Küresel pazarlama ve tıbbi ticareti sağlamaktadır.
- Uluslararası ilişkilerin gelişmesine katkı sağlamaktadır.
- Sosyal ve kültürel deneyimlerin paylaşılmasını sağlamaktadır.
- Hastane destek hizmetler arasında daha iyi koordinasyon sağlamaktadır.
- Ülkelere küresel düzeyde sağık bakım hizmeti sunduğu imajını kazandırmaktadır.
- Ülkelerin küresel sağık bakım sunucusu olarak uluslararası kabulünü sağlamaktadır.

#### Somut Faydalar;

- Turizmin tüm yıla yayılmasını sağlayarak istihdamı artırıcı etki yapmaktadır.
- Ülkeler arasındaki tıbbi bilgi paylaşımını arttırmaktadır.
- Ülke içinde veya dışında sağık hizmetlerinde stratejik ortaklık sağlamaktadır.
- Ülkeler arasında tıbbi teknoloji ve bilgi transferi sağlamaktadır.
- Yabancı turistlerden kaynaklanan gelirler ülkelerin ekonomik refahına katkı sağlamaktadır.
- Yabancı hastalara sunulan sağık hizmetleri, kendi ülkelerindeki hastalara da daha iyi fırsatlar sunulmasını sağlamaktadır.
- Medikal turizm, gelişmekte olan ülkelere gelişmiş ülkelere karşı sağık hizmetlerinde maliyet avantajı sağlamaktadır.

## 2.2. Sağık Turizmi Çeşitleri

Sağık turizmde termal turizm ilk sıralarda yer almaktadır. Ancak sağık turizmi sadece termal turizmden ibaret değildir. Genelde sağık turizmi; Termal Turizm (Kaplıca+SPA Wellness), Medikal (Tıp) Turizm ve Yaşlı Bakımı amaçlı seyahatlerden oluşan organize bir turizm türü olarak değerlendirilmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012).

Medikal (Tıp) Turizmi, genellikle 2. ve 3. basamak sağık kurum ve kuruluşlarında belirli bir hastalığı olan turistlere hekimler tarafından planlı olarak yapılan tedavi amaçlı uygulamalardır (cerrahi, diş, diyaliz tedavileri, estetik, göz, ileri tedaviler – kardiyovasküler transplantasyon, infertilite - tüp bebek İVF uygulamaları, vb.). Termal Turizm (SPA Wellness), hastalık sonrası rehabilitasyon dönemlerinde veya kalıcı hasar bırakan rahatsızlıkların kısmen iyileştirilmesi amacıyla yardımcı sağık personeli veya diğer yetkili personel tarafından kaplıca ve SPA merkezlerinde yapılan tedaviyi destekleyici veya rehabilite edici uygulamalardır (Balneoterapi, Fizyoterapiler, Hidroterapiler, Kaplıca Tedavileri, Klimaterapi Peloidoterapi, Talosoterapiler vb.). İleri Yaş ve Engelli Turizmi ise yaşlı ve engelli turistlerin bakım ve rehabilitasyonu amacıyla eğitim almış sertifikalı personel tarafından Bakım Evleri, Geriatrik Tedavi Merkezleri ve Klinik Konukevlerinde yapılan uygulamalardır (Aydın ve Şeker, 2011:6).

### 2.2.1. Termal turizm

Termal turizm veya kaplıca turizmi; mineralize termal su banyosu, içme, inhalasyon, çamur banyosu gibi çeşitli türdeki yöntemlerle birlikte fizik tedavi, rehabilitasyon, egzersiz, iklim kürü, psikoterapi, diyet gibi destek tedavi hizmetlerini de kapsayan turizm hareketi olarak tanımlanır (Akat, 2000: 23-24). Termal kaynak bakımından

Türkiye dünyada ilk 7 ülke arasında yer almakta olup Avrupa'da ise ilk sırada yer almaktadır. Türkiye bu kadar zengin termal kaynaklara sahip olmasına rağmen termal esislerin profesyonelce işletilmemesi, termal turizmin ülkemizde yeterince gelişmemesine yol açmıştır. Türkiye'deki termal turizmin mevcut durumu incelendiğinde; kaplıcalar güzelleşmek, daha sağlıklı olmak, stresten uzaklaşmak, aklı ve bedeni dinlendirmek için yaygın bir şekilde kullanılmaktadır (Çiçek ve Adveren, 2013:28)

Türkiye'de uygulanan termal turizm uygulamalarını şu şekilde sıralayabiliriz (Çetinkaya ve Zengin, 2009:172-181);

- Balneoterapi: Termomineral sular, peloidler ve gazlar gibi doğal tedavi unsurlarının banyo, içme ve inhalasyon (soluma) yöntemleri ile kür tarzında tedavi amaçlı kullanılmasıdır.
- Destek Uygulamalar: Sağlık eğitimi, diyet uygulamaları, günlük yaşam aktivitelerinin düzenlenmesi, davranış değişikliği eğitimleri ve psikolojik destek yöntemleridir.
- Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon: Kaplıca tedavisinde kullanılan elektro terapi, egzersiz tedavileri, masaj ve diğer yöntemlerdir.
- İçme Kürleri: Mineral sular ile kaplıcalarda ya da yaşanan yerlerde yapılan içme kürleridir.
- İnhalasyon Uygulamaları: Termomineral su zerrecikleri ile yapılan soluma uygulamalarıdır.
- Kaplıca Tedavisi: Toprak, yer altı ve deniz kaynaklı mineralli sular, gazlar, peloidler (çamurlar) ve iklimsel unsurlar gibi doğal tedavi unsurlarının gerekli görülen diğer tedaviler ile birlikte yöredeki iklim olanakları çerçevesinde kür tarzında uygulandığı bir tedavi yöntemidir.
- Klimaterapi: Hava sıcaklığı, nem, güneş ısınımı, rüzgar şiddeti ve hızı gibi iklimsel faktörlerin sistematik ve dozlaşmış kür tarzında uygulanmasıdır.
- Kür: Tedavi etkeninin belli dozda, seri halde, düzenli aralıklarla, belli sürelerle tekrarlanarak verilmesi ile uygulanan bir tedavi yöntemidir.
- Medikal Tedavi: Kaplıca Tedavisi sırasında hastaya lokal veya sistemik olarak uygulanan bir ilaç tedavi yöntemidir.
- Peloidterapi: Doğal, jeolojik ve/veya biyolojik olaylar sonucu oluşan organik ve/veya inorganik maddeler olan peloidlerin bir Balneoterapi yöntemi olarak kullanılmasıdır.
- Talassoterapi: Termomineral sular ile yapılan duş, dökme, yıkama gibi uygulamalardır. Ayrıca, bireyler için özel olarak düzenlenen ve amaca uygun olarak ideal bir şekilde inşa edilmiş havuzlarda gerçekleştirilen, sinir, kas, iskelet sistemleri ile ilgili fonksiyonları geliştirmek, iyileştirmek amacıyla yapılan bir havuz tedavi programı olarak da tanımlanmaktadır.

Günümüzde dünyanın global bir köy haline gelmesiyle birlikte insanların yaşam biçimleri değişmiş ve daha sağlıklı bir ortam oluşmuştur. Bunun aksine teknolojinin getirdiği olumlu gelişmeler ile birlikte insanların boş zaman ve gelir seviyelerinde büyük artışlar olmuştur. Yapılan bu çalışma ile Erzurum ili termal turizm açısından değerlendirilerek, ildeki mevcut termal tesisleri kullanan ziyaretçilerin demografik özellikleri, tesisleri kullanmalarındaki amaç ve ziyaretçilerin memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

### 3. YÖNTEM

Araştırmaya ait verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Termal tesislere gelen ziyaretçiler kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenerek yüz yüze anket uygulanmış ve araştırma verileri elde edilmiştir. Anket üç bölüm halinde tasarlanmıştır. Anketin birinci bölümünde demografik sorular, ikinci bölümde Beşli Likert Tipi Ölçek kullanılarak (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) kullanılarak hazırlanan tesisle ilgili on bir adet ifadeden oluşmaktadır. Anketin üçüncü ve son bölümünde Erzurum ile ilgili on dört ifadeye yer verilmiştir.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı

Son dönemlerde büyük bir gelişim gösteren alternatif turizm türlerinden biri de termal turizm bir diğer adıyla kaplıca turizmi olarak ön plana çıktığı görülmektedir. Özellikle teknoloji, ulaşım ve sağlık alanında yaşanan gelişmeler, yapılan bölgesel yatırım ve tanıtım faaliyetleri termal turizmin gelişimine katkı sağlamaktadır. Özellikle Uzakdoğu ve Avrupa'dan çok sayıda turistin sadece termal turizm için seyahat ettiği bilinmektedir. Bu noktadan hareketle yapılan çalışmanın temel amacı Kuzeydoğu Anadolu Fay Hattı üzerinde yer alan Erzurum'un termal turizm potansiyelinin ortaya çıkarılması, termal turizm açısından bölgenin gelişimine katkı sağlamak ve tesisleri ziyaret edenlerin memnuniyet düzeylerinin belirlenerek mevcut eksikliklerin giderilmesine yardımcı olmaktır. Bu amaç doğrultusunda Erzurum ve çevresindeki termal kaynaklar aktif bir şekilde kullanılarak turizm faaliyetleri on iki aya yayılacak ve bölgesel kalkınmaya yardımcı olacaktır.

#### 3.2. Araştırmanın Sınırı ve Sınırlılıkları

Bu çalışmada Erzurum ilinin termal turizm kapsamı altında incelenmesi araştırmanın kavramsal sınırlılığını oluşturmaktadır. Alan sınırlaması olarak Erzurum'un Aziziye, Pasinler ve Deliçermik kaplıcaları belirlenmiştir.

Tesisleri ziyaret eden turistlere anket uygulanmıştır. Anket uygulamaları 1 Nisan 2017 - 31 Mayıs 2017 tarihleri arasında uygulanmıştır.

### 3.2.1. Araştırmanın hipotezleri

Araştırmaya ait hipotezler aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

**H<sub>1</sub>**. Katılımcıların aile birey sayısı ile tesise gelme amacının termal turizme katılmalarında anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>1.1</sub>**. Katılımcıların cinsiyetleri ile tesise gelmeleri arasında anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>1.2</sub>**. Katılımcıların memnuniyet düzeylerinin cinsiyetleri itibari ile anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H<sub>2</sub>**. Katılımcıların memnuniyet düzeylerinin eğitim durumlarına itibari ile anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H<sub>2.1</sub>**. Katılımcıların memnuniyet düzeyleri yaş durumları itibari ile anlamlı bir farklılık göstermektedir.

## 4. BULGULAR

Tablo 1’de görüldüğü üzere örneklemin büyük oranı %62,8 ile erkek katılımcılar tarafından oluşmaktadır. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde çok büyük bir farkın olmadığı görülmekle birlikte katılımcıların %51,3 evli %47,7’ si bekârlardan oluşmaktadır.

**Tablo 1.** Demografik İfadelere Ait Verilerin Yorumlanması

Demografik Özellik	Değişken	n	%
Cinsiyet	Erkek	258	62,8
	Kadın	151	36,7
Medeni Durum	Bekâr	196	47,7
	Evli	211	51,3
Yaş	18-24	124	30,2
	25-31	125	30,4
	32-38	82	20,0
	39-45	58	14,1
	46+	22	5,4
Ailedeki Birey Sayısı	1	21	5,1
	2-4	157	38,3
	4-6	157	38,3
	6-8	54	13,2
	8 ve üzeri	21	5,1
Eğitim Durumu	İlköğretim	31	7,5
	Lise	230	56,0
	Önlisans	54	13,1
	Lisans	81	19,7
Mesleğiniz	Yüksek lisans	13	3,2
	Memur	60	14,6
	İşçi	136	33,1
	İş adamı	3	0,7
	Emekli	47	11,5
	Öğrenci	101	24,6
Tesis Gelme Amacı	Ev hanımı	6	1,5
	Diğer	57	13,9
	Tedavi	31	7,5
	Dinlenme	210	51,1
	İş	5	1,2
Aylık Geliriniz	Merak	115	28,0
	Diğer	49	11,9
	1500 TL den az	62	15,1
	1500-2000 TL	162	39,4
	2000-2500 TL	38	9,2
2500- 3000 TL	99	24,1	
3500- +	33	8	

Termal tesisleri kullanan bireylerin yaşları dikkate alındığında %30,4 ile 25-31 yaş %30,2 ile 18-24 yaş arasındaki katılımcıların genelde tercih ettikleri görülmektedir. Termal tesisler % 5,4’lük oranla 46 yaş ve üzeri kişiler tarafından ziyaret edilmektedir. Buradan da anlaşılacağı üzere üçüncü yaş turizmi olarak bilinen termal turizm Erzurum ve çevresinde yaşlılar tarafından çok az tercih edilmektedir.

Tesise gelen ziyaretçilerin ailedeki birey sayıları incelendiğinde %38,3’lük oranla 2-4 ve 4-6 kişilik aile üyelerine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyleri ele alındığında %56,0 ortalama ile lise düzeyinde eğitime sahip kişiler tarafından ağırlıklı olarak termal tesislerin tercih edildiği görülmektedir. Bununla birlikte lisansüstü düzeyde eğitime sahip kişiler ise %3,2’lik dilimi oluşturmaktadır.

**Tablo 2.** Ziyaretçilerin Cinsiyet ve Yaş İtibari ile Dağılımı

Cinsiyetiniz	Yaşınız					Toplam
	18-24	25-31	32-38	39-45	46-+	
Kadın	49	38	34	24	6	151
	32,5%	25,2%	22,5%	15,9%	4,0%	100,0%
Erkek	73	87	48	34	16	258
	28,3%	33,7%	18,6%	13,2%	6,2%	100,0%
Toplam	124	125	82	58	22	409
	30,2%	30,4%	20,0%	14,1%	5,4%	100,0%

Tablo 2’de ziyaretçilerin yaş ve cinsiyetleri arasındaki ilişki incelendiğinde kadın ziyaretçilerin %39,5’i 18-24 yaş aralığında olduğu, erkek ziyaretçilerin % 33,7’ sinin 25-31 yaş aralığında olduğu görülmektedir. 46 yaş üzeri erkek ve kadın katılımcıların daha az olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.** Ziyaretçilerin Aile Birey Sayısı ve Aylık Gelir İtibari ile Dağılımı

Aylık Geliriniz	Ailenizdeki Birey Sayısı					Toplam
	1	2-4	4-6	6-8	8+	
1500 TL den az	8	11	35	8	0	62
	12,9%	17,7%	56,5%	12,9%	0,0%	100,0%
1500-2000 TL	3	95	45	19	0	162
	1,9%	58,6%	27,8%	11,7%	0,0%	100,0%
2000-2500 TL	4	12	21	1	0	38
	10,5%	31,6%	55,3%	2,6%	0,0%	100,0%
2500- 3000 TL	0	34	31	26	8	99
	0,0%	34,3%	31,3%	26,3%	8,1%	100,0%
3500- +	6	0	25	0	2	33
	18,2%	0,0%	75,8%	0,0%	6,1%	100,0%
Toplam	21	157	157	54	21	394
	5,1%	38,3%	38,3%	13,2%	5,1%	100,0%

Tablo 3’de ziyaretçilerin aile birey sayısı ve aylık gelirleri incelendiğinde 162 kişinin aylık gelirinin 1500-2000 TL arasında olduğu, bu kişilere ait aile birey sayısının 2-4 kişi arasında olduğu görülmektedir. 62 kişinin aylık gelirinin 1500 TL den az olduğu ve aile birey sayısının 4-6 kişi arasında olduğu görülmüştür. 3.500 TL ve üzeri aylık gelire sahip olan 33 kişinin aile birey sayısının genelde 4-6 arasında olduğu Tablo 2’ den anlaşılmaktadır.

**Tablo 4.** Ziyaretçilerin Aile Birey sayısı ve Tesise Gelme Amacı İtibari ile Dağılımı

Tesise Gelmenizdeki Amaç Nedir	Ailenizdeki Birey Sayısı					Toplam
	1	2-4	4-6	6-8	8+	
Tedavi	0	11	9	11	0	31
	0,0%	35,5%	29,0%	35,5%	0,0%	100,0%
Dinlenme	13	75	109	9	4	210
	6,2%	35,7%	51,9%	4,3%	1,9%	100,0%
İş	0	0	5	0	0	5
	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Merak	8	53	19	27	8	115
	7,0%	46,1%	16,5%	23,5%	7,0%	100,0%
Diğer	0	18	15	7	9	49
	0,0%	36,7%	30,6%	14,3%	18,4%	100,0%
Toplam	21	157	157	54	21	410
	5,1%	38,3%	38,3%	13,2%	5,1%	100,0%

**H<sub>1</sub>.** Katılımcıların aile birey sayısı ile tesise gelme amacının termal turizme katılmalarında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 4’de ziyaretçilerin “Tesise Gelme Amacı” ile “Aile Birey Sayısı” arasındaki ilişkinin anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla Ki Kare Bağımsızlık Testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda (p<,05) “Tesise Gelme Amacı” ile “Aile Birey Sayısı” arasında farklılık gösterdiği belirlenmiştir. **H<sub>1</sub>.** kabul edilmiştir.

**Tablo 5.** Ziyaretçilerin Cinsiyet ve Tesise Gelmelerindeki Amaç İtibari İle Dağılımı

	Value	Df	Asym Sig. (2-sided)
PearsonChi-Square	13,302 <sup>a</sup>	8	,102
LikelihoodRatio	15,826	8	,045
LinearbyLinearAssociation	8,165	1	,004
N of ValidCases	410		

**H<sub>1.1</sub>.** Katılımcıların cinsiyetleri ve tesise gelmedeki amaçları arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 5'e göre "Cinsiyet" ile "Tesise Gelme Amacınız nedir" ifadeleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek için Ki Kare Testi yapılmıştır. Elde edilen analiz neticesinde ( $p>,05$ ) "Cinsiyet" ile "Tesise Gelme Amacı" arasında anlamlı bir farkın olmadığı belirlenmiştir.  $H_{1.1}$  hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 6.** Ziyaretçilerin Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyetleri İtibari İle Farklılıkları Gösteren T-Testi Sonuçları

Memnuniyet	Cinsiyet	n	x	s.s	t	p
	Kadın	151	2,99	,87		
	Erkek	257	3,12	1,05	1,22	,22

$H_{1.2}$  Katılımcıların memnuniyet düzeylerinin cinsiyetleri itibari ile anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Memnuniyet düzeyinin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını anlamak için bağımsız örneklem t testi yapılmış ve yapılan test sonucuna göre ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olmadığı sonucuna varılmıştır ( $p>,05$ ). Buna göre cinsiyetin kadın ya da erkek olması ankette memnuniyet ile ilgili ifadelere verilen cevapları etkileyen bir faktör olmadığı anlaşılmaktadır.  $H_{1.2}$  hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 7.** Ziyaretçilerin Memnuniyet Düzeylerinin Eğitim Durumları İtibari İle Farklılıkları Gösteren Tek Faktörlü Anova Testi Sonuçları

Memnuniyet	Eğitim		n	x	s.s	F	P	Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma
	A	B						
	İlköğretim		31	2,97	,38			
	Lise		229	2,96	,97			E>A
	nlisans		54	3,35	1,25	5.92	,00	E>B
	Lisans		81	2,99	,93			C>D
	Yüksek lisans		13	4,12	,57			

$H_2$  Katılımcıların memnuniyet düzeylerinin eğitim durumlarına itibari ile anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Ziyaretçilerin memnuniyet düzeylerinin eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediği belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan test sonuçlarına göre ziyaretçilerin memnuniyet düzeyleri ve eğitim durumları arasında anlamlı bir farkın olduğu belirlenmiştir ( $p<,05$ ). Bu farkın hangi ortalamalar arasından kaynaklandığını belirlemek için TUKEY testi yapılmış ve ilköğretim, lise, lisans, yüksek lisans düzeyinde eğitime sahip ziyaretçilerden kaynaklandığını belirlenmiştir. Bu sonuca göre  $H_2$  kabul edilmiştir.

**Tablo 8.** Ziyaretçilerin Memnuniyet Düzeylerinin Yaş Durumları İtibari İle Farklılıkları Gösteren Tek Faktörlü Anova Testi Sonuçları

Memnuniyet	Yaş		n	x	s.s	F	P	Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma
	A	B						
	18-24		123	2,68	,71			B>A
	25-31		125	3,22	,98			E>A
	32-38		82	2,97	,81	29,81	,00	E>B
	39-45		58	3,01	1,15			E>C
	46 ve zeri		22	4,85	,24			

$H_{2.1}$  Ziyaretçilerin memnuniyet düzeyleri yaş durumları itibari ile anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Ziyaretçilerin memnuniyet düzeyinin sahip oldukları yaş ile aralarında farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları yukarıdaki gibidir. Buna göre memnuniyet düzeyinin yaş ile aralarında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ( $p<,05$ ).  $H_{1.3}$  hipotezi kabul edilmiştir. Bu farkın hangi ortalamalardan kaynaklandığını belirlemek için "Tukey" testi uygulanmıştır. Bu test sonucuna göre oluşan farkın 18-24, 25-31 ve 46 yaş ve üzeri ziyaretçilerden oluştuğu anlaşılmaktadır.  $H_{2.1}$  kabul edilmiştir.

## 5. SONUÇ

Türkiye termal kaynaklar bakımından oldukça zengin bir ülkedir. Özellikle Alp-Himalaya deprem kuşağı üzerinde yer alması ve tektonik hareketlerin bir hayli fazla olması termal kaynak bakımından da Türkiye'yi diğer ülkelere göre rekabetçi konuma getirmiştir. KUDAKA (Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı) verilerine göre Erzurum ili sınırları içerisinde 34 adet jeotermal kaynak bulunmaktadır. Termal kaynakların Őehir merkezine olan yakınlığı ve ulaşım kolaylığı, bu kaynakların önemini bir hayli artırmaktadır. Bu çalışmada alternatif turizm türlerinden olan ve son yıllarda giderek önemi artan termal turizm, gerek mevcut konumu gerek sahip olduğu jeotermal kaynaklar ile Erzurum ili ve çevresinde müşteri memnuniyeti ve tesislerin yeterliliği açısından belirlenmeye çalışılmıştır.

Yapılan test sonuçlarına göre termal turizme erkeklerin katılım oranının kadınlara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Yaşları itibari ile ziyaretçilerin termal turizme katılımları incelendiğinde genelde genç ve orta yaş kesimin termal tesisleri daha aktif bir Şekilde kullandıkları ön plana çıkmaktadır. Buradan da anlaşılacağı üzere üçüncü yaş turizmi olarak bilinen termal turizm Erzurum ve çevresinde orta yaş kesime daha çok hitap etmektedir.

Ziyaretçilerin aile birey sayısı ve aylık gelirleri dikkate alındığında, aile birey sayısının 2-4 kişi arasında ve 1500-2000TL gelire sahip olduğu görülmektedir. Bölgenin engebeli yapısı ve sanayinin gelişmemesinin yanı sıra ekonomik girdilerin büyük çoğunluğu tarımsal faaliyetlere dayanması bu sonucun elde edilmesinde önemli rol oynamaktadır. Bölgede termal tesis sayılarının artırılması ekonomik anlamda bir istihdam sağlayacak ve refah düzeyi yükselecektir.

Yapılan çalışmalar neticesinde bölge halkının termal tesisleri tercih etmelerinde aile yapılarının etkili olduğu tespit edilmiştir. Erzurum'un ülkenin doğusunda yer alması ve aile yapılarının diğer coğrafik bölgelere göre daha kapalı olması böyle bir sonucun ortaya çıkmasına neden olabilecektir. Ayrıca termal tesisleri kullanım amacının cinsiyetlere göre farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Termal tesisleri ziyaret eden kişilerin eğitim durumlarının memnuniyet düzeylerini etkileyen bir faktör olduğu kanısına varılmıştır. Buradan hareketle eğitim seviyesi yüksek olan ziyaretçilerin memnuniyet konusunda daha seçici olduğu belirlenmiştir. Ayrıca yapılan "Tukey" testi sonuçlarına göre memnuniyeti etkileyen eğitim seviyelerinin ilköğretim, lise, lisans ve yüksek lisans eğitim seviyesine sahip ziyaretçilerden kaynaklandığı görülmektedir.. Ziyaretçilerin sahip olduğu yaş grubu memnuniyet düzeyini anlamlı bir biçimde etkilemekte ve ziyaretçiler farklı beklentiler içerisinde girebilmektedirler.

Yapılan bu çalışmada Erzurum termal turizm açısından her ne kadar bilinen bir yer olsa da, tanıtım faaliyetlerinin yeterli düzeyde yapılmamaktadır. Özellikle seyahat acenteleri ve tur operatörleri termal turizme yönelik pazarlama faaliyetlerine yönelmeleri gerekmektedir. Ayrıca kamu ve üniversite hastaneleri başta olmak üzere termal kaynaklara yönelik polikliniklerin kurulması alternatif tıbbın da gelişmesine katkı sağlayacaktır.

Kış turizminin yoğun olarak yapıldığı bölgede konaklama tesisleri kampanyalar oluşturarak ziyaretçilerin termal tesisleri kullanmalarını teşvik ederek ekstra bir döviz girdisi sağlayabilir. Erzurum'un sahip olduğu mevcut jeopolitik konum, özellikle İran, Gürcistan, Azerbaycan gibi ülkelere yakın olması, mevcut tarihi ve kültürel zenginlikleriyle birlikte iyi bir tanıtımın yapılmasıyla bölgeye çok sayıda yabancı ziyaretçiyi de çekebilir.

## TEŞEKKÜR

Bu araştırma, hiçbir kamu, ticari veya kar amacı gütmeyen kurum ya da kuruluştan herhangi bir finansman desteği almamıştır.

## MENFAAT UYUŞMAZLIĞI

Yazarın herhangi bir kurum ya da kuruluş ile finansal çıkar içeren bir ilişkisi ya da katılımı (hibe; eğitim bursları; konuşmacı bürolarına katılım; üyelik, istihdam, danışmanlıklar, hisse senedi sahipliği veya diğer öz özkaynak payları; ve uzman tanıklığı veya patent lisans düzenlemeleri); bu çalışmada tartışılan konu veya materyallerle ilgili mali olmayan çıkarları (kişisel veya mesleki ilişkiler, bağlantılar, kanaatler veya inançlar gibi) bulunmamaktadır.

## YAZARLARIN KATKILARI

N.K. Kavramsallaştırma, Yöntem, Veri Toplama, Yazma - orijinal taslak hazırlama. Yazma - gözden geçirme ve düzenleme. Yazın taraması, Analiz ve yorumlama, Finansman sağlama. Proje Yönetimi, Danışmanlık, Nihai onayın verilmesi.

## ETİK BEYAN

Bu çalışma için Etik Kurul onayına ihtiyaç duyulmamaktadır.

## KAYNAKÇA

- Acır, E. (2010). *Türkiye'de Gençlik Turizm potansiyelinin Geliştirilmesi ve Çözüm Önerileri*, Uzmanlık Tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara, 2010.
- Altın, U., Bektaş, G., Antep, Z., ve İrbán, A. (2012). Sağlık Turizmi ve Uluslararası Hastalar İçin Türkiye Pazarı. *Actıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 3.
- Akat, Ö. (2000). *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*, Motif Matbaa, 3. Basım, Bursa.
- Akbaş, H. (2008). Sağlık Turizminde Türkiye'nin Yeri ve Önemi. *Sağlık Turizmi Bülteni*, 1, 1.
- Annette, B.A.R. (2007). Patients Without Borders: The Emergence of Medical Tourism. *International Journal of Health Services*, 37(1):193-8
- Aydın, İ. (1990). *Açıklamalı Turizm Terimleri Sözlüğü*. Coşkun Matbaası.
- Aydın, D. ve Şeker, S. (2011). Kamu Hastanelerinde Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Uygulama Rehberi
- Aydın, O. (2012). Türkiye'de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (23): 91-96,
- Çetinkaya T, ve Zengin B. (2009). *Yaşlı Bakımı ve Turizm*. Panel Bildiri Kitapçığı; Sakarya, s. 172-181.



- Çiçek, R., Adveren S. (2013). Sağlık Turizmi Açısından İç Anadolu Bölgesi'ndeki Kaplıca ve Termal Tesislerin Mevcut Yapısının ve Potansiyelinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 15 (25): 25-35, 2013
- İçöz, O., Gönü, E., Yılmaz, B. S., Aktaş, G., Özdoğan, O. N., Öter, Z., Yılmaz, D. ve şahin, N. (2007). *Genel Turizm: Turizmde Temel Kavramlar Ve İlkeler*, Turhan Kitabevi, 1. Basım, Ankara,
- Kozak, N., Kozak, M.A. ve Kozak, M. (2001). *Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, N., Kozak, M.A. ve Kozak, M. (2009). *Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kuo HI, Chen C. Tseng W, Ju L. ve Huang B. (2008). Assessing Impacts of Sars and Avian Flu on İnternational Ttourism Demand to Asia. *Tourism Management*, 2008;29(5):917-928.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2012). Sağlık ve Termal Turizm Tanımı.
- Lengyel G, Ötvös P. (2003). Cross-Border cooperation in Health Care in the Acceding Countries. Free Movement and Cross-Border Cooperation in Europe. The Role of Hospitals & Practical Experiences in Hospitals, Luxembourg: Entente Des Hospitaux Luxembourggeois. 2003.
- Lunt NT., Mannion R. ve Exworthy A.R. (2012). Framework for Exploring the Policy Implications of UK Medical Tourism and International Patient Flows.
- Öğüt, A., Güleş, H.K. ve Çetinkaya, A.ř. (2003) *Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim (Enformatik Bir Bakış)*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Öztürk, Y. ve Yazıcıoğlu, İ. (2002). Gelişmekte Olan Ülkeler İçin Alternatif Turizm Faaliyetleri Üzerine Teorik Bir Çalışma", *Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2,183-195.
- Sandıkçı, M. (2008). Termal Turizm İşletmelerinde Sağlık Beklentileri ve Müşteri Memnuniyeti'' Yayınlanmamış Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- şengül, H. ve Bulut, A. (2019). Sağlık Turizmi Çerçevesinde Türkiye'de Termal Turizm; Bir Swot Analizi Çalışması. *ESTÜDAM Halk Sağlığı Dergisi*, 4(1):55-70
- Turizm Bakanlığı. (1993). Sağlık Turizmi ve Turizm Sağlığı. Ankara
- Yağcı, Ö. (2003). *Turizm Ekonomisi*, Detay Yayıncılık, Ankara

## **EXTENSIVE SUMMARY**

### **Introduction**

Tourism creates great resource and employment for developing countries. However, it will be possible to earn more income from tourism and alternative tourism activities. There are a lot of alternative tourism activities for countries such as culture tourism, health tourism, congress tourism. For Turkey, thermal tourism is the one of the most important alternative tourism activities. Turkey has a high mineral water and different temperature range. And also, historical and natural attraction provides that significant advantages in destination competition. In this study it was tried to determine service quality of thermal facilities in Erzurum province.

Natural resources are used a great extent, when alternative tourism types examined such as religion, golf, sport and health tourism. In these days, as the world has become a global village, people's lifestyles have changed and an unhealthier environment has been formed. In contrast, there have been large increases in people's leisure and income levels along with positive developments brought about by technology. Health and trying to be fit, looking beautiful or good, protecting yourself from diseases (wellness) has led to the creation of a global health market of \$ 4.3 trillion (Karakoç, 2017:16). In countries such as Germany, Hungary, Japan, France, Israel, with the support of Social Security Systems, spa tourism has become a form of tourism that includes a social approach that serves the masses (Tunçsiper ve Kaşlı, 2008:120-121). With this study, Erzurum province was evaluated from the point of view of thermal tourism, demographic characteristics of visitors using existing thermal facilities in the province, the purpose of using the facilities and the level of satisfaction of visitors were tried to be determined.

### **Method**

The survey method was used to collect the data of the research. Visitors to thermal facilities were easily determined by sampling method and face-to-face survey was applied and research data was obtained. The survey is designed in three parts. Demographic questions in the first part of the survey consist of eleven statements about the facility prepared using a five Likert-type scale (1=strongly disagree, 5= strongly agree) in the second part. In the third and final part of the survey, fourteen statements about Erzurum were given.

### **Finding**

The largest proportion of the sample was composed by male participants with %62.8. When the marital status of the participants is examined, it is seen that there is not a huge difference between married and single people, and the majority of them are single people. Considering the age of individuals using thermal facilities, it is seen that participants between 30.4% and 25-31 years and 30.2% and 18-24 years are generally preferred. Thermal facilities are visited by people aged 46 and over, compared to 5.4%.

A study of the relationship between the age and gender of visitors shows that 39.5% of female visitors are between the ages of 18-24, and 33.7% of male visitors are between the ages of 25-31. Male and female participants over the age of 46 are less likely.

When the number of family members and monthly income of visitors is examined, it is seen that the monthly income of 162 people is between us \$ 1500-2000, and the number of family members belonging to these people is between 2-4 people. It was observed that the monthly income of 62 people was less than 1500 TL and the number of family members varied between 4-6 people. It was determined that the number of family members of 33 people with a monthly income of 3,500 TL and above is usually between 4-6.

In order to determine whether the satisfaction level differs by gender, independent samples of t-tests were performed and it was concluded that the difference between the averages was not significant according to the results of the test ( $p > .05$ ). Accordingly, it seems that gender is not a factor affecting responses to satisfaction-related statements in the survey, whether female or male.

An attempt was made to determine whether the satisfaction levels of visitors differed depending on their educational status. According to the test results, it was determined that there was a significant difference between the satisfaction levels of the visitors and their training status ( $p < .05$ ). The TUKEY test was conducted to determine which averages this difference was caused by and it was determined that it was caused by visitors with primary, high school, undergraduate, and graduate level education.

The results of the ANOVA test, conducted to determine whether the level of satisfaction of visitors differs between them and the age they have, are as follows above. Accordingly, there is a significant difference between the level of satisfaction and age ( $p < .05$ ). The "Tukey" test was applied to determine which averages this difference was caused. According to this test result, it is understood that the difference consists of visitors aged 18-24, 25-31 and 46 years and older.

## Conclusion

Turkey is a very rich country in terms of thermal resources. The fact that it is located on the Himalayan earthquake belt and there are a lot of tectonic movements has also put Turkey in a competitive position compared to other countries in terms of thermal resources. In this study, thermal tourism and alternative tourism types is one of steadily increasing importance in recent years, and with geothermal resources around the actual location that you need to identify in terms of customer satisfaction and the adequacy of facilities in Erzurum province have been made.

According to the test results, it is seen that the participation rate of men in thermal tourism is higher than that of women. Considering the participation of visitors in thermal tourism due to their age, it generally comes to the fore that young and middle-aged people use thermal facilities more actively. As can be seen from here, thermal tourism, known as Third Age tourism, appeals more to the middle age segment in and around Erzurum.

As a result of the studies, it has been determined that family structures are effective in choosing thermal facilities for the people of the region. Erzurum is located in the east of the country and family structures are more closed than other geographical regions, which can lead to such a result. It has been concluded that the educational status of people who visit thermal facilities is a factor affecting their level of satisfaction. Based on this, it was determined that visitors with a high level of education were more selective about satisfaction.

In addition, according to the results of the “*Tukey*” test, it is seen that the education levels affecting satisfaction are caused by visitors with primary, high school, undergraduate and graduate education level. The age group that visitors have significantly affects the level of satisfaction, and visitors can enter into different expectations.

Although Erzurum is a well-known place in terms of thermal tourism in this study, promotional activities are not carried out at a sufficient level. Erzurum's current geopolitical position, especially its proximity to countries such as Iran, Georgia, Azerbaijan, can also attract a large number of foreign visitors to the region with a good promotion along with its existing historical and cultural wealth.