

Bolu'nun Termal Turizm Potansiyeli ve Termal Turist Profili*

Nergis DERELİ, Rahman TEMİZKAN**

Bolu'nun Termal Turizm Potansiyeli ve Termal Turist Profili

Thermal Tourism Potential of Bolu and its Thermal Tourist Profile

Özet

Çalışmanın amacı, Bolu'nun termal turizm potansiyelini ortaya çıkartmak ve Bolu'daki termal turizm tesislerinden hizmet alan termal turistlerin memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Çalışma, termal turizmde ilerlemeyi ve tesislerin gelişimine katkı sağlayacağı için önem taşımaktadır. Çalışma kapsamında Bolu'ya termal turizm hizmeti almak için gelen 450 termal turizm katılımcısına anket uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda, Bolu'daki termal turizm potansiyelinin fazla olduğu ancak turistlerin aldıkları hizmetin geliştirilmesi gerektiği tespit edilmiştir. Turistler, Bolu'nun termal tesislerinden aldıkları hizmet konusunda güven boyutunda yüksek bir memnuniyete sahipken tesislerin fiziksel donanımları boyutunda memnuniyetlerinin düşük olduğu ortaya çıkmıştır.

Abstract

This study aims to reveal thermal tourism potential of Bolu and determine the satisfaction level of thermal tourists. The study is important because it will contribute to the progress of thermal tourism and the development of facilities. 450 thermal tourists were surveyed. In the result of the analyses, it has been determined that thermal tourism potential is high but the service provided for tourists should be improved. It is seen the evaluations of thermal tourists concerning the thermal facilities, their satisfaction in the trust dimension is high, while their satisfaction in the dimension of physical equipment is low.

Anahtar Kelimeler: Termal Turizm, Memnuniyet, Turizm Potansiyeli

Key Words: Thermal Tourism, Satisfaction, Tourism Potential

1. Giriş

Sağlığın, insan hayatı için gerekli bir ihtiyaç olduğunu gören turizm sektörü, sağlık ve turizmi bir araya getirerek şifa arayanlara gerekli hizmetleri sunarken bu hareketlilikten gelir sağlamaktadır (Temizkan ve Çiçek, 2015: 11-14. Moloğlu, 2015: 673).

*Bu çalışma Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri desteği ile gerçekleştirilen yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

** Nergis DERELİ, Yüksek Lisans Mezun Öğrenci., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, dereliner-gis@gmail.com, ORCID ID orcid.org / 0000-0002-6734-564X, Rahman TEMİZKAN, Doç.Dr., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, rtemizkan@ogu.edu.tr, ORCID ID orcid.org / 0000-0002-9750-1543

Her yıl Dünya'da 100 milyar dolargelir sağlayan sağlık turizminin birçok alt dalı bulunmaktadır. Sağlık turizminin içerisinde yer alarak gelişimini farklı bir turizm türü gibi sürdüren termal turizm, hasta bireylerin yararlanması için var olan sıcak su kaynaklarının tedavi amaçlı kullanılmasıdır (Türksoy, 2010: 702). Termal turizm, diğer turizm türlerine göre hızlı gelişerek daha fazla kazanç sağlamaktadır (Çetin, 2011: 902. Aydın, 2012: 92). Bu duruma, sezonluk olmayıp her mevsim tercih edilmesi, yüksek doluluk oranları, yüksek oranda kar sağlama, kısa sürede yatırım maliyetlerini karşılayabilmesi ile diğer turizm türleriyle birlikte ve kolay uygulanabilmesi neden olmaktadır (Pırnar, 2008: 47).

Türkiye'nin, konumu ve termal kaynak potansiyeli bağlamında incelendiğinde diğer ülkelere göre oldukça zengin bir ülkedir. Termal kaynaklarının kür uygulamalarına uygun, verimli, zengin ve debisinin yüksek oluşuyla avantaj sağlamaktadır (Tavşan, 2012: 16-17). Ancak donanım, alt yapı eksikliği, yatırımcı sıkıntısı, tanıtım eksiklikleri ve hizmette yaşanan sorunlar, var olan potansiyelini tam olarak kullanamamasına neden olmaktadır (Özgen, 2011: 26). Eksikliklerin giderilmesi için Turizm Bakanlığı, 2023 Eylem Planı'nda(2007-2013) termal turizmde gelişmeyi amaçlamaktadır. Bu eylem planında, 100.000 yatak kapasitesine ulaşarak 1.500.000 termal turiste hizmet verilip termal turizmden 3 milyar dolar kazanmayı hedeflemektedir. Hedefler doğrultusunda; termal turizmde gelişmek için yatırımcı bulmak, tanıtımları arttırmak önem taşımaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007: 22).

Türkiye'nin sektöre yönelik stratejik hedeflerinde, termal turizmi tanıtmak için termal potansiyeli olan illerin tespit edilerek tanıtımına ağırlık verilmesinin gerekliliği üzerinde durulmaktadır. Bolu ilindeki termal turizm potansiyelinin tespiti ile bölge, Kültür ve Turizm bakanlığınca 21731 sayılı resmi gazetesinde Bolu ilinin termal turizm potansiyeli zengin bulunup "turizm merkezi" olarak ilan etmiştir. Termal Turizm Merkezi ilan edilmesine rağmen bilinirliği az olduğu için bölge yatırımcı sıkıntısı çekmektedir (www.kulturportali.gov, 2018). Bolu'da 19 işletme belgeli, 66 mahalli idare belgeli olmak üzere toplam 85 tesis bulunmaktadır. İşletme belgeli tesislerin toplam yatak kapasitesi; 3.550, mahalli idare belgeli tesislerin yatak kapasitesi ise 3.438'dir (www.bolutso.org, 2018). Toplamda 6.988 yatak kapasitesiyle hizmet vermektedir. En fazla termal suyun çıktığı Karacasu bölgesinde, 8.640 kişilik yatak kapasitesine cevap verebilmektedir ama bölgede 2.270 yatak kapasiteli termal tesis bulunmaktadır (www.bolu.gov, 2018).

Araştırma, Bolu termal turizm merkezindeki termal turizm katılımcılarının memnuniyet düzeylerini ölçmeyi, Bolu'daki termal tesislerin hizmet eksikliklerinin tespit edilmesini ve böylece Bolu'ya gelen termal turistlerin memnuniyet düzeylerini arttırabilecek öneriler sunmayı amaçlamaktadır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Termal Turizm

Termal sular, hastaların tedavi olması ya da zinde kalması için kullanılmaktadır. Termal turizmi daha çok 60 yaş ve üzeri bireyler tercih etmektedir. Talebin, üçüncü yaş grubu olarak isimlendirilen bu kitlede yoğunlaşmasının nedeni; fiziksel ve biyolojik yaş ilerlemesi ile omurga rahatsızlıkları ya da romatizmal hastalıklara yatkınlıklarının artması ve emeklilikle gelen serbest zamanı değerlendirme çabasından kaynaklanmaktadır (Pınar, 2008: 47). BM Nüfus Fonu verilerine göre; Dünya'nın % 12.3'ünü 60 yaş ve üzerindekiiler oluşturmaktadır. Bu oranın 2030'da % 16.5'e, 2050'de ise % 22'ye ulaşacağı tahmin edilmektedir. BM Nüfus Fonu verileri, gelecekte yaşlı nüfus artacağı için termal turizme ilginin artacağını ortaya koymaktadır(www.haberturk.com, 2018).

Zengingönül ve diğerlerine göre, termal turizm hastaların tedavisinin zaman alması nedeniyle termal kaynaklara yakın bölgede kurulan otel ya da konaklama merkezlerinde kalmayı gerektiren turizm çeşididir (Zengingönül, Emeç, İyilikçi ve Bingöl, 2012: 11).

Termal turizme katılımın arttığını gören yatırımcılar, termal turizmi çok önemsemektedir. Çünkü diğer turizm türlerine göre termal turizmden daha fazla kazanç sağlanmaktadır. Ekonomik anlamda, termal turizmin diğer turizm türlerinden daha fazla kazanç elde etmesinin nedeni şu şekilde açıklanmaktadır (Pınar, 2008: 47, Sandıkçı, 2008: 16, Toy, Eymirli ve Karapınar, 2010: 2, Bilgili, 2013: 11, Sav, 2016: 83):

- ✓ Diğer turizm türleri gibi sezonluk turizm hareketlerinin yerine planlama ve uygulamanın 12 aya yayılarak sene boyu turizmden kazanç sağlanmasına neden olmaktadır.
- ✓ Diğer turizm türlerine göre sağlık zorunlu bir ihtiyaç kapsamına girdiğinden rezervasyon iptalleri daha az olmaktadır. Bu yüzden kazanç kaybı az yaşanmaktadır.
- ✓ Arzın 12 aya yayılması ile yıl boyu çalışanlara iş imkanı sağlayarak işsizliği azaltmaktadır.
- ✓ Diğer turizm türlerinde kısa konaklayabilen turistler, termal turizmde daha uzun konaklamaktadır. Bu yüzden termal tesislerde yüksek doluluk sağlanmaktadır.
- ✓ Termal turizme katılan bireyler, diğer turizm türlerine de katılabildikleri için diğer turizm türleriyle birlikte kullanıldığında bir renk ve çeşitlilik sağlamaktadır.
- ✓ Kazanç konusunda yatırımı kısa sürede kâra dönüştürmektedir. Yatırımcılar için oldukça fazla kâr sağlamaktadır.
- ✓ İç kesimlerde kalan yörelerin, bilinmeyen bölgelerin termal turizm sayesinde kalkınıp gelişmesini ve tanınmasını sağlamaktadır. Bölgede hareketliliğe ve turizmin gelişmesine katkı sağlamaktadır.

Termal turizm, her bölgede yapılmamaktadır. Öncelikle bölgede termal kaynağın olması, havanın temiz olması, bölgenin insanlar tarafından tahribata uğratılmamış olması, bölgede kalabalık

ve gürültünün olmaması gerekmektedir. Bir termal tesiste olması gereken donanımlar şu şekildedir (Zengingönül vd., 2012: 11. Tavşan, 2012: 22-23. Çiçek ve Adveren, 2013: 27. Kök, 2013: 23):

- ✓ Kaplıca suyunun şifa ya da tedavi edici özelliğinin bulunması için fiziksel ve kimyasal özellikler taşıması gerekmektedir. Termal suyun mineral değerinin olması ve suyun sıcaklığının ise en az 20 derece olması gerekmektedir.
- ✓ Tesiste çeşitli destek tedavileri olarak yer alan terapi tedavileri (iklim terapileri, Thermo-terapi, İnhalasyon terapi vs.) için uygun ortamın bulunması gerekmektedir.
- ✓ Fiziksel sorunlar yaşayan hastalar için hareket tedavisinde kullanılmak üzere aletler, spor yapmak isteyen ya da sağlıklı kalmak isteyen hastalar için spor aletleri bulunması gerekmektedir.
- ✓ Masaj yaptırmak isteyenler için aletlerin ya da masaj bilen personelin bulunması gerekmektedir. Güzelleşmek isteyenler için de çamur banyosu ve kuaförde olan bakım imkanlarının bu merkezlerde bulunması gerekmektedir.
- ✓ Bir sağlık kuruluşunda yer alan ve çeşitli hastalıkların tanı ve tedavisinde kullanılan aletler(röntgen, laboratuvar gibi), doktor ile birlikte bilen sağlık çalışanlarının bulunması gerekmektedir.
- ✓ Termal tesisin etrafında yeşillik, kafa dinlemeye müsait sakin bir yer olmak zorundadır. Etrafında açık havada sporu yapabilmeye uygun arazi ya da sahaların bulunması gerekmektedir. Eski tesislerde bu özelliklerin bulunması zordur. Ancak yanına yapılan bina ya da değişimlerle bu özelliklerin eklenmesi gerekmektedir.

Termal suyun bir bölgede çıkması bölgenin termal turizme elverişli olduğu anlamına gelmez. Analiz yapılmadan termal kaynağın bölgede kaplıca ya da termal otel kurulmaya elverişli olup olmadığı bilinmemektedir. Analizler yapılırken iklim özelliklerinin araştırılarak öğrenilmesi gerekmektedir.

2.2. Bolu'da Termal Turizm

Bulunduğu konum itibarıyla Bolu, Kuzey Anadolu Fay hattında yer aldığından; termal kaynak potansiyeli oldukça fazladır. Turizm Bakanlığı, 17/10/1993 tarih ve 21731 sayılı resmi gazetesıyla bölgeyi termal turizm açısından zengin bulmuş ve Termal Turizm Merkezi ilan etmiştir (www.kulturportali.gov, 2018). Termal Turizm Merkezi seçilmesine rağmen Bolu'nun bilinirliği yeterli düzeyde değildir ve tanıtımda eksiklikler yaşanmaktadır. Eksiklikler turistlere yansımakta ve termal potansiyeli olmasına rağmen yatırımcı sıkıntısı çekilmesine neden olmaktadır.

Bolu'nun termal kaynak potansiyeli fazlalığına karşılık termal tesis sayısı, yatak kapasitesi yeterli düzeyde değildir ve termal tesislerin kapasitesini artırma konusunda yatırımcı bulamakta zorlanmaktadır. Bolu'da bulunan termal tesisler ve yatak kapasiteleri tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. 2018-2019 Yılı Bolu'nun Termal Tesisleri ve Yatak Kapasitesi

<i>Tesis Adı</i>	<i>Yatak Kapasitesi</i>	<i>Türü</i>	<i>Belgesi</i>
Bolu Termal Otel	154	4 Yıldız	Turizm İşletme B.
Karacasu Küçük Kaplıca Otel	141	İl Özel İdaresine Ait	Mahalli idareli
Narven Termal Kasaba	7200	Otel ve Devre mülk	Turizm Yatırım B.
Gazelle Resort ve Spa Otel	382	5 Yıldız	Turizm İşletme B.
Bolu Yıldız Otel	78	Otel	Mahalli İdareli
Mudurnu Babas Kaplıcaları	20	Kaplıca	Mahalli İdareli
Sarot Termal Vadi Otel (Mudurnu)	146	Otel ve Devre Mülk	Mahalli İdareli
Seben Pavlu Kaplıcaları	76	Pansiyon	Mahalli idareli

Yatak kapasitesinin çok daha fazla artabileceği bölge termal anlamda büyük bir potansiyel barındırdığı halde işletme ve hizmet sorunları nedeniyle potansiyelini verimli kullanamamaktadır. Bolu'nun termal tesislerinde bulunan özellikler ile termal merkez konumuna gelmesi gerekirken geceleme ve doluluk oranları oldukça düşük olduğu bilinmektedir. Araştırmada, Bolu'ya gelen termal turizm katılımcısının termal turizmin varlığından haberdar olarak gelmediği görülmüştür. Bolu'nun termal tesislerinin geceleme ve doluluk oranlarının verildiği tablo 2'de Bolu'nun termal turizm katılımı ortaya çıkmaktadır.

Tablo 2. 2018-2019 Yılı Bolu'nun Geceleme ve Doluluk Oranları

<i>Otel Adı</i>	<i>Yerli Giriş</i>	<i>Yerli Geceleme</i>	<i>Yabancı Giriş</i>	<i>Yabancı Geceleme</i>	<i>Toplam Geceleme</i>	<i>Arz Edilen Yatak Sayısı</i>	<i>Ortalama Doluluk Oranı</i>
Bolu Termal	15106	24734	730	1147	25881	56210	46,04
Gazelle Resort Spa	29881	53128	2876	6698	59826	139430	42,91
Bolu Yıldız	4190	4972			4972	28470	17,46
Karacasu Küçük Kaplıca	7445	13339	353	773	14172	51465	27,54
Mudurnu Babas Kaplıcaları	871	1677	6	28	1705	7300	23,36
Sarot Termal Park Spa Vadi	16149	33333	297	1443	34776	53290	65,26

Seben Pavlu (Akı) Kaplıcası	554	754		754	21900	3,44
Seben Pavlu (Yümnioğlu) Kaplıcası	143	337		337	5840	5,77
Toplam	74339	132334	4262	10089	141332	28,97

Tablo 2'ye göre, Bolu'nun termal tesislerinde yıllık toplam doluluk oranının % 28,97 olduğu görülmektedir. Bolu'da termal turizm potansiyeli fazla olmasına rağmen doluluk oranları düşük çıkmaktadır. Bu veriler ışığında, Bolu'nun termal turizm potansiyelini tam anlamıyla kullanamadığı söylenebilir. Doluluk oranları, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden elde edilmiştir.

Bilgili (2013)'nin Bolu'da yatırımcılar üzerine yaptığı çalışmasında, yatırımcılara Bolu ili hakkındaki yatırım fikirleri sorulmuştur. Yatırımcılar, alt yapı hizmeti eksikliklerinin tamamlanmasını istediklerini ve Bolu'nun sağlık turizmi için uygun olduğunu belirtmişlerdir. Termal kaynak potansiyelinin değerlendirilmesini ve mimari değişimlere sıcak baktıklarını, Karacasu bölgesinin yatırıma uygun olduğunu ifade etmişlerdir. Ancak Mudurnu ve Taşkesti'ye yatırım konusuna sıcak bakmamışlardır. Ulaşım konusunda büyük şehirlere yakınlığını olumlu bulmalarına karşılık yakınlık günübirlik kalışı destekleyeceği için ürün çeşitlendirerek turist çekmenin doğru olacağını belirtmişlerdir (Bilgili, 2013: 19-43).

3.Araştırmanın Analizi

3.1. Amaç

Bolu, termal potansiyeli, iklimi ve konumuyla termal turizmde fark yaratabilecek bir ildir. Ancak donanım ve tanıtım eksiklikleri, hizmette yaşanan aksaklıklar ve yatırımcı bulma sorunu Bolu'nun termal turizmde bilinirliğini ve termal turizmde gelişimini engellemektedir. Bu yüzden çalışmanın amacı, Bolu'da bulunan termal turizm potansiyelinin gelişmesi açısından Bolu'ya gelen termal turist profilini ortaya koyarak turistlerin memnuniyet düzeyine göre termal turizm eksikliklerini giderecek çözüm ve öneriler sunmaktır. Bu çalışmada istatistiki yöntemlerle test edilecek hipotezler şöyle tespit edilmiştir;

H₁: Bolu'nun termal turizm tesislerini ziyaret eden turistlerin memnuniyetleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₂: Bolu'nun termal turizm tesislerini ziyaret eden turistlerin memnuniyetleri yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₃: Bolu'nun termal turizm tesislerini ziyaret eden turistlerin memnuniyetleri eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₄: Bolu'nun termal tesislerini ziyaret eden turistlerin memnuniyetleri gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₅: Bolu'nun termal turizm tesislerini ziyaret eden turistlerin memnuniyetleri Bolu ilindeki termal tesisleri bilip bilmemesine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

3.2. Önem

Termal turizm, ülkelerin ve yatırımcıların çok tercih ettiği bir turizm türüdür. Tercih edilmesinin nedeni; 12 ay boyunca turizm yapabilme imkanı sunması, tesislerde yüksek doluluk oranına ulaşılabilmesi, işsizlere istihdam sağlayarak ekonomik kazancının yüksek olması ve termal tesislerin kısa sürede maliyetini geri ödeyen işletmeler olmasından kaynaklanmaktadır (Bilgili, 2013: 11). Bolu'daki termal kaynak potansiyelinin fazlalığı düşünüldüğünde; gelen termal turistlerin termal tesislerden aldıkları hizmetten memnuniyetinin bilinmesi, termal turizmde ilerlemeyi ve tesislerin devamlılığını sağlayacağı için önem taşımaktadır. Bu çalışma;

1. Bolu'nun termal tesislerinin ve turizm potansiyelinin gelişmesi konusunda daha önce yapılmamış bir araştırmayı ortaya koyduğu için,
2. Gelecekte termal turizmin Bolu'da gelişmesini sağlayacak önerilerde bulunduğu için,
3. Bolu'daki termal tesislerin gelişip tanıtılmasına yönelik öneriler sunduğu için,
4. Termal turizm konusunda araştırma yapmak isteyen araştırmacılara rehber olacağı ve akademik literatüre katkı sağlayacağı için önem taşımaktadır.

3.3. Yöntem

Araştırma kapsamında veri toplama aracı olarak anket seçilmiştir. Bolu'daki termal turistlere termal tesislerde aldıkları hizmetten memnuniyetleri ve demografik özellikleri sorulmuştur.

Bolu iline gelen termal turistlerin memnuniyetinin ölçüldüğü ölçek hazırlanırken likert bölümünde yer alan sorular, Parasuraman ve arkadaşlarının SERVQUAL ölçeğinde bulunan hizmet kalitesinin boyutlarından faydalanılarak hazırlanmıştır. Farklı tez ve makalelerde yer alan ifadeler, Bolu ili termal tesislerine göre uyarlanmıştır. Ölçek hazırlarken üç farklı makaleden yararlanılmıştır. Ali Eleren (2007)'in, Ömer Okan Fettahlıoğlu, Mehmet Polat ve Sevda Demir (2016)'in, Cansel Can Akgül (2014)'ün çalışmalarında kullandığı, SERVQUAL ölçeğinin geliştirilerek kullanıldığı ölçekler, Bolu ili termal tesislerine göre uyarlanmıştır.

Çalışmanın ön testi, 25 Haziran- 25 Temmuz 2018 tarihinde yapılmıştır. Asıl uygulama, çalışmada bulunan otellerde Ağustos-Ekim aylarında yüz yüze gerçekleştirilmiştir.

3.4. Kapsam ve Sınırlılıklar

Fizik Tedavi hastanelerinin hizmetlerinden faydalananların Bolu'da ikamet eden ve gününbirlik olarak tedavi seansları için hastaneye gelen insanlar olduğu düşünülerek Fizik tedavi hastaneleri araştırma kapsamı dışında bırakılış ve termal turizm konaklama tesislerini kullanan ziyaretçiler araştırma kapsamına alınmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Verileri analiz ederken değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini belirlemek için Korelasyon analizi, gruplar arası farklılığı ölçmek için T testi, One-Way ANOVA (tek yönlü varyans analizi) ve faktör analizi kullanılmıştır. Katılımcılara ilişkin demografik özellikleri ortaya koymak için frekans ve yüzdelik dağılımdan yararlanılmış ve tablolarla betimlenmiştir.

Uygulanan ölçeğin güvenilirlik geçerlilik analizi yapılmıştır. Likert ifadelerin Cronbach Alpha katsayısının 0,92 olduğu belirlenmiştir. Veriler % 95 güven aralığında ve % 5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Ölçeğin güvenilir olması için en az 0,70 değeri alması gerekmektedir. Araştırmada, kullanılan ölçeğin güvenilir olduğu ortaya konmuştur.

4. Bulgular ve Tartışma

4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Bolu’da termal turizme katılmış termal turistlerin demografik özellikleri tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3. Bolu’ya Gelen Termal Turistlerin Demografik Özellikleri

<i>Değişken</i>	<i>Frekans</i>	<i>%</i>
<u><i>Cinsiyet</i></u>		
Erkek	211	46.9
Kadın	239	53.1
<u><i>Yaş</i></u>		
18-30	154	34.2
31-40	115	25.6
41-50	86	19.1
51-60	50	11.1
61- +	45	10.0
<u><i>Eğitim Durumu</i></u>		
İlköğretim	23	5.1
Lise	189	42.0
Ön lisans	35	7.8
Lisans	178	39.6
Yüksek Lisans/DR	25	5.5
<u><i>Gelir</i></u>		
Asgari Ücret Altı	44	9.8
Asgari Ücret	38	8.4
Asgari Ücret-3000	162	36.0
3000-5000	124	27.6
5000-+	82	18.2

Ankete katılan 450 kişinin % 53.1'i kadın, % 46.9'u erkektir. %34.2'si 18-30, %25.6'sı 31-40, %19.1'i 41-50, %11.1'i 51-60 ve %10'u 61 ve üzeri yaş aralığındadır. % 42'si lise mezunu, % 39.6'sı lisans mezunu, % 7.8'si ön lisans mezunu, % 5.5'i lisansüstü mezunu veya eğitimine sahip ve % 5.1'i ilköğretim mezunudur. % 36'sı asgari ücret-3000 TL, % 27.6'sı 3000-5000 TL, % 18.6'sı 5000 TL ve üzeri, % 9.8'i asgari ücret altı ve % 8.4'ü asgari ücret gelire sahiptir. Bolu ilindeki termal tesisleri ziyaret eden turist profiline bakıldığında; gençlerin ağırlıkta olduğu görülmektedir. Araştırma, termal turizm alanında yapılmış çoğu araştırmaya göre farklıdır. Bunun nedeni genç katılımın yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Bolu'da termal turizme katılmış termal turistlerin Bolu'da termal tesis olduğunu bilip bilmedikleri sorulmuştur ve dağılım tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Bolu'ya Gelen Termal Turistlerin Bolu'da Termal Tesis Olduğunu Bilip-Bilmemesi

	F	%
Bolu ilinde termal tesis olduğunu biliyor muydunuz?	Evet 281	62.4
	Hayır 169	37.6
Termal turizm hakkında bilginiz var mı?	Evet 270	60
	Hayır 180	40

Ankete katılanların % 62.4'ü Bolu'da termal tesis olduğunu bildiğini, %37.6'sı bilmediğini ifade etmiştir. Termal turizm hakkında bilgisi olduğunu düşünenler % 60 olmasına karşılık % 40'ı termal süyun nelere iyi geldiği ve nasıl kullanılması gerektiğini bilmediğini ifade etmiştir.

Bolu'da termal turizme katılmış termal turistlerin termal turizme kimin tavsiyesine göre katıldıkları ve dağılımı tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5. Bolu'ya Gelen Termal Turistlerin Termal Turizme Dair Tercihleri

Sorular	F	%
Termal tesise kimin tavsiyesi ile geldiniz?		
Akraba/Arkadaş	296	65.8
İnternet Sitesi	51	11.3
Radyo/Televizyon	17	3.8
Katolog/Broşür	17	3.8
Gazete/Dergi	9	2
Doktor	8	1.8
Diğer		
Kamp	29	6.4
Rehber	23	5.1
Gezi	23	5.1

Önceki Deneyim Etkisiyle	4	0.9
Rehber	3	0.7
Kendim	1	0.2
Termal tesise kaçınıcı kez geliyorsunuz?		
İlk kez	258	57.3
İkinci kez	90	20
Üçüncü kez	40	8.9
Dördüncü kez	14	3.1
Beş ve üzeri	48	10.7
Kaç gün konaklayacaksınız?		
1-7 gün	396	88
8-14 gün	43	9.6
15-21 gün	11	2.4
Bolu ili hakkındaki düşünceleriniz		
Olumlu	109	24.2
Olumsuz	76	16.9
Yok	265	58.9

Ankete katılanların % 65.8'i akraba/arkadaş tavsiyesiyle gelmiştir. Termal turizm amacıyla gelmeyen turistlerin % 6.4'ü sporcudur ve kamp için gelmiştir. Termal tesislere gelenlerin % 57.3'ü ilk kez gelmiştir ve % 88'i 1-7 gün konaklama ile kısa süreli konaklama gerçekleştirmiştir. % 24'ü Bolu'yu, doğasını ve termal tesislerini beğendiğini ifade ederken, % 16.9'u beğenmemiş, % 58.9'u ise fikir belirtmemiştir.

Bolu'da termal turizme katılmış termal turistlerin turizme geliş amaçlarına göre dağılımı tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Bolu'ya Gelen Termal Turistlerin Termal Tesislere Geliş Amaçları

Tesise Geliş Amacı	F	%
Sağlığımı yaralı olduğu için	90	20
Tatil	165	36.7
Dinlenme	106	23.6
Sağlık Kurumundan sevk edildim	-	-
Rahatsız olan yakınımın refakatçi olarak	24	5.3
<u>Diğer</u>		
İş için	11	2.4
Tesettüre Uygun	2	0.4
Kamp	31	6.9
Gezi	8	1.8
Ders amaçlı-eğitim	2	0.4
Düğün	1	0.2
Balayı	2	0.4

Ankete katılanların % 36.7'si tatil için, %23.6'sı dinlenmek için, %20'si sağlığına yararlı olduğu için, %5.3'ü rahatsız olan bir yakınına refakat ederek termal turizme katıldığını belirtmiştir. Sağlık kurumunda sevk edilen bulunmamaktadır. Bolu'ya termal turizme katılma fikri olmadan gelip termal imkanlardan faydalanan turistler diğer kısmında geliş amaçlarını belirtmiştir. Kamp ile geldiğini ifade eden katılımcılar, spor federasyonunun desteğiyle antrenmana gelerek konakladıklarını ifade etmiştir. Sağlık Bakanlığının doktor sevgiyle gelen hasta ve yakınlarının masraflarını karşılamak için yaptığı düzenlemenin Bolu'ya gelen termal turistlere hitap etmediği ya da bu düzenlemeden haberlerinin olmadığı söylenebilir. Ankete katılan 450 kişinin % 20'si sağlığı için geldiğini ifade etmesine rağmen doktor sevgiyle gelen bulunmamaktadır.

Bolu'da termal turizme katılmış termal turistlerin geldikleri şehirlere göre dağılımı tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Bolu'da Termal Tesislerde Konaklayan Termal Turistlerin Geldikleri İller

<i>İller</i>	<i>Frekans</i>	<i>%</i>
İstanbul	141	31.3
Ankara	123	27.3
Düzce	31	6.9
Sakarya	22	4.9
İzmit	22	4.9
İzmir	11	2.4
Zonguldak	10	2.2

Ankete katılanların % 31.3'ü İstanbul, % 27.3'ü Ankara, % 6.9'u Düzce, % 4.9'u İzmit ve Sakarya'dan gelmiştir. Turistlerin geldikleri illere bakıldığında, Bolu'yu termal turizmde daha çok yakın iller tercih etmiştir.

Bolu'da termal turizme katılmış turistlerin termal tesislere dair memnuniyetinin ölçüldüğü likert ifadelerine katılımları yer almaktadır. 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4 Katılıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum ifadelerini karşılamaktadır. Ankette en yüksek ortalama ($X=4,05$), "Bolu ilindeki termal tesislerde çalışanlar nazik ve saygılıdır." ifadesi olmuştur. En düşük ortalama (2,40), "Bolu ilindeki termal tesislerde animasyon imkanları yetişkinler için yeterlidir." ifadesi olmuştur ve tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. Bolu'ya Gelen Termal Turistlerin Anket İfadelerine Katılımları

Nergis DERELİ | Rahman TEMİZKAN

Anket Maddeleri	N	1	2	3	4	5	Ort.	S.S
Bolu ilindeki termal tesisler modern görünümü sahiptir.	450	7,3	15,3	11,1	45,6	20,7	3,569	1.187
Bolu ilindeki termal tesislerde sağlık personeli sayısı yeterlidir.	450	8,9	22,0	45,3	16,7	7,1	2,911	1,010
Bolu ilindeki termal tesislerde animasyon imkanları çocuklar için yeterlidir.	450	22,0	30,0	29,6	13,8	4,7	2,491	1,117
Bolu ilindeki termal tesislerde spor imkanları çocuklar için yeterlidir.	450	18,9	25,6	29,1	20,2	6,2	2,693	1,171
Bolu ilindeki termal tesislerde eğlence imkanları çocuklar için yeterlidir.	450	21,1	26,7	24,2	20,2	7,8	2,669	1,232
Bolu ilindeki termal tesislerde animasyon imkanları yetişkinler için yeterlidir.	450	25,8	35,3	17,8	15,3	5,8	2,400	1,188
Bolu ilindeki termal tesislerde spor imkanları yetişkinler için yeterlidir.	450	19,1	25,6	14,9	32,4	8,0	2,847	1,282
Bolu ilindeki termal tesislerde eğlence imkanları yetişkinler için yeterlidir.	450	23,8	27,8	14,7	25,3	8,4	2,669	1.309
Bolu ili termal tesislerinin termal havuz hizmetleri yeterlidir.	450	3,8	7,6	12,7	50,7	25,3	3,862	1,003
Bolu ilindeki termal tesislerde hizmetler söz verilen sürede sunulur.	450	3,6	4,0	12,0	62,4	12,8	3,873	0,875

Bolu ili termal tesislerinde gerçekleştirilemeyecek vaatlerde bulunulmaz.	459	3,6	3,6	17,6	57,8	17,6	3,822	0,885
Bolu ilindeki termal tesislerde çalışanlar sağlık alanında bilgilidir.	450	9,1	19,1	46,7	16,7	8,4	2,962	1,030
Bolu ilindeki termal tesislerde odalar söz verilen sürede hazırlanmaktadır.	450	2,7	5,3	11,8	60,0	20,2	3,898	0,874
Bolu ilinde termal tesislerde çalışanlar nazik ve saygılıdır.	450	2,7	4,4	7,1	56,7	29,1	4,051	0,882
Bolu ilinde termal tesislerde çalışanlar misafirlere yardım etmeye isteklidir.	450	2,9	4,0	8,9	55,1	29,1	4,036	0,895
Bolu ilinde termal tesislerde temizlik ve hijyen kurallarına dikkat edilmektedir.	450	8,4	9,3	12,4	50,7	19,1	3,627	1,146
Bolu ilindeki termal tesislerde çalışanların davranışları tutarlıdır.	450	2,0	4,7	8,7	60,9	23,7	3,998	0,833
Bolu ilindeki termal tesisler misafirlerin dilek ve şikayetlerine karşı duyarlıdır.	450	3,1	4,7	15,1	58,0	19,1	3,853	0,888
Bolu ilindeki termal tesislerde çalışanlar misafirlerle iyi iletişim kurabilmektedir.	450	3,1	4,0	6,4	59,6	26,9	4,031	0,880
Bolu ilindeki termal tesislerde tedavi almayı ya da tatil yapmayı tercih ederim.	450	6,9	11,1	9,8	45,6	26,7	3,740	1,168
Bolu ilindeki termal tesislere tekrar gelmeyi düşünürüm.	450	6,7	10,9	10,0	40,7	31,8	3,800	1,190

Alt boyutlar için Betimleyici İstatistikler tablo 9’da verilmiştir. Alt boyutlar açısından bakıldığında, Bolu’daki termal tesislerin güven boyutunda termal turistleri ($X=3,94$) memnun ederken fiziksel donanımlar boyutunda ($X=2,62$) memnun edemediği görülmüştür.

Tablo 9. Bolu Termal Turizm Anket Maddeleri için Betimleyici İstatistikler

Alt Boyut	N	Ortalama	Std. Sapma
Güven	450	3,9453	,70639
Fiziksel	450	2,6281	1,02873
Tekrar Gelme	450	3,7700	1,16696
Güvenirlilik	450	2,9367	,91625
Yeterlilik	450	3,5978	,99799
İç Mekan	450	3,8622	1,00273

4.2. t Testi Analizleri

Cinsiyet bakımından anket sorularına verilen puanların ortalamaları karşılaştırılmış ve sonuçlar tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10. Cinsiyete Göre Termal Turizm Potansiyeli Anket Maddeleri için Bağımsız Örneklem t testi Sonuçları

Alt boyutlar		N	Ortalama	S.S.	t-test		
					t	Sd	p
Güven	Kadın	239	3,878	0,793	-1,965	448	,050*
	Erkek	211	4,021	0,587			
Fiziksel	Kadın	239	2,521	0,967	-2,016	448	,044*
	Erkek	211	2,749	1,084			
Tekrar gelme	Kadın	239	3,837	1,147	3,720	448	,000*
	Erkek	211	3,694	1,187			
Güvenirlilik	Kadın	239	2,902	0,884	-,331	448	,741
	Erkek	211	2,976	0,952			
Yeterlilik	Kadın	239	3,464	1,008	-2,391	448	,017*
	Erkek	211	3,749	0,967			
İç mekan	Kadın	239	3,782	1,055	-1,651	448	,099
	Erkek	211	3,953	0,935			

Tablo 10'a göre, cinsiyet bakımından güven, fiziksel donanımlar, tekrar gelme ve yeterlilik alt boyutları puan ortalamaları arasında farklılık olduğu görülmüştür. Güvenirlik ve iç mekan alt boyut sorularında ise, cinsiyet bakımından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Tabloya göre güven, fiziksel donanımlar ve yeterlilik boyutunda; erkeklerin memnuniyet düzeyinin kadınlara göre daha yüksek olduğu, tekrar gelme boyutunda kadınların memnuniyet düzeyinin erkeklere göre daha yüksek olduğu fark edilmiştir. Bu farklılığın nedenini yapılan bir araştırma ortaya koymaktadır. Grenwell, kadınların hizmet aldığı tesisin fiziksel donanımları ve tesis çalışanlarının davranışlarından etkilendiğini belirtmektedir (Memiş ve Ekenci, 2007: 45). Yapılan ankette, kadın ve erkek katılımcılara fiziksel donanımlar, güven ve yeterlilik boyutlarında termal tesisin donanımları ve çalışan davranışları sorulmuştur ve Grenwell'in çalışması yapılmış araştırmayı desteklemektedir. Kadın ve erkek katılımcıların aynı hizmeti farklı algıladığını ve algılarının memnuniyet düzeyini değiştirdiği söylenebilir.

Bolu'da termal tesis olduğunu bilme bakımından anket sorularına verilen puanların ortalamaları karşılaştırılmış ve sonuçlar tablo 11'de gösterilmiştir. Anlamlı bulunan soru grupları * işaretli olarak verilmiştir. Buna göre, Bolu ilinde termal tesis olduğunu bilme bakımından güven ve fiziksel alt boyut soruları puan ortalamaları arasında farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 11'e göre, evet cevabını veren katılımcıların fiziksel donanımlar alt boyutunda; memnuniyet düzeyi hayır cevabını veren katılımcılara göre daha yüksek olduğu, güven boyutunda; hayır cevabını veren katılımcıların evet cevabını veren katılımcılara göre memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Fiziksel donanımlar boyutunda katılımcılara tesis imkanları, güven boyutunda tesisdeki işleyişin hızlığı ve tesisin verdiği vaatleri gerçekleştirip gerçekleştirmediği sorulmuştur. Buna göre, Bolu'daki termal tesislerin varlığından haberdar olarak gelen termal turistlerin termal tesislerin fiziki yapılarından (animasyon, spor, eğlence, termal hizmetler gibi) memnun olduğu ama tesislerin yönetsel yapılarından memnun olmadığı söylenebilir.

Tablo 11. Bolu'da Termal Tesis Olduğunu Bilme Durumuna Göre Termal Turizm Potansiyeli Anket Maddeleri İçin Bağımsız Örneklem t testi Sonuçları

Alt boyutlar		N	Ortalama	S.S.	t-test		
					t	Sd	P
Güven	Evet	281	3,900	0,763	-2,632	448	,009*
	Hayır	169	4,022	0,594			
Fiziksel	Evet	281	2,707	1,019	2,153	448	,032*
	Hayır	169	2,496	1,034			
Tekrar gelme	Evet	281	3,829	1,157	1,748	448	,081
	Hayır	169	3,672	1,180			

Güvenirlilik	Evet	281	3,000	0,938	1,296	448	,196
	Hayır	169	2,831	0,871			
Yeterlilik	Evet	281	3,603	0,980	-,261	448	,794
	Hayır	169	3,589	1,030			
İç mekan	Evet	281	3,890	0,992	,651	448	,515
	Hayır	169	3,817	1,022			

* 0,05 anlam düzeyinde anlamlı

Yaş bakımından anket sorularına verilen puanların ortalamaları karşılaştırılmış ve sonuçlar tablo 12’de gösterilmiştir. Anlamlı bulunan soru grupları * işaretli olarak verilmiştir. Buna göre, yaş bakımından fiziksel ve tekrar gelme alt boyut soruları puan ortalamaları arasında farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 12. Yaşa Göre Termal Turizm Potansiyeli Anket Maddeleri için Varyans Analizi Testi Sonuçları

Alt Boyutlar		N	Ortalama	S.S.	F	p
Güven	18-30	154	3,8482	,86885	1,545	0,188
	31-40	115	3,9750	,58891		
	41-50	86	3,9826	,55874		
	51-60	50	3,9725	,81765		
	61 ve üzeri	45	4,1000	,39672		
Fiziksel	18-30	154	2,7944	1,17755	5,109	0,000*
	31-40	115	2,6565	,89543		
	41-50	86	2,6783	1,02734		
	51-60	50	2,2533	,85532		
	61 ve üzeri	45	2,3074	,82339		
Tekrar gelme	18-30	154	3,5195	1,40597	6,651	0,000*
	31-40	115	3,9609	1,04744		
	41-50	86	3,8779	,93914		
	51-60	50	3,6800	1,15511		
	61 ve üzeri	45	4,0333	,75679		

Güvenirlilik	18-30	154	3,0747	1,05994		
	31-40	115	3,0087	,82180		
	41-50	86	2,8488	,86796	2,199	0,068
	51-60	50	2,7300	,80312		
	61 ve üzeri	45	2,6778	,72422		
Yeterlilik	18-30	154	3,5714	1,18739		
	31-40	115	3,7348	,81736		
	41-50	86	3,6395	,92562	2,016	0,091
	51-60	50	3,4000	1,05463		
	61 ve üzeri	45	3,4778	,72265		
İç mekan	18-30	154	3,7597	1,21028		
	31-40	115	3,7739	,94647		
	41-50	86	4,0000	,79705	1,979	0,097
	51-60	50	4,0200	,86873		
	61 ve üzeri	45	4,0000	,79772		

Tabloya göre, yaş bakımından anket sorularına verilen puanların ortalamaları arasında fark olduğu için Tukey testi uygulanmıştır. Yaşa yönelik çoklu karşılaştırma yapıldığında, fiziksel donanımlar alt boyutunda Fiziksel alt boyut için 18-30 ile 51-60 ve 18-30 ile 61 ve üzeri yaş grupları arasında farklılık bulunmuştur. Benzer şekilde, tekrar gelme alt boyutu için ise, 18-30 ile 31-40, 18-30 ile 41-50 ve 18-30 ile 61 ve üzeri yaş grupları arasında farklılık bulunmuştur. 18-30 yaş genç grubun fiziksel donanımlar ve tekrar gelme boyutunda memnuniyet düzeylerinin orta yaş ve ileri yaştaakilere göre düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun nedeni olarak gençlerin tatil ve eğlence anlayışının farklılığı, termal tesislerin genç yaş grubuna hitap edecek eğlence ve aktivitelerin bulunmaması gösterilebilir. Timur'un (2015) çalışmasında belirttiği gibi, genç yaş grubunun ve ileri yaş grubunun tatil beklentilerinin farklılığı, emekli kesimin eğlenceden ziyade dinlenme amacıyla termal turizme katılımı yaş grupları arasında memnuniyet düzeyinde farklılık oluşturmuştur.

Eğitim durumu bakımından anket sorularına verilen puanların ortalamaları karşılaştırılmış ve sonuçlar tablo 13'de gösterilmiştir. Buna göre, eğitim bakımından yeterlilik alt boyut soruları puan ortalamaları arasında farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 13. Eğitime göre Termal Turizm Potansiyeli Anket maddeleri için Varyans Analizi Testi Sonuçları

<i>Alt boyutlar</i>		<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Güven	İlköğretim	23	4,0707	0,567	0,725
	Lise	189	3,9716		
	Ön lisans	35	3,8036		
	Üniversite	178	3,9066		
	Lisansüstü	24	4,0990		
	Diğer	1	4,2500		
Fiziksel	İlköğretim	23	2,7609	0,704	0,621
	Lise	189	2,6596		
	Ön lisans	35	2,7190		
	Üniversite	178	2,5412		
	Lisansüstü	24	2,7222		
	Diğer	1	3,6667		
Tekrar gelme	İlköğretim	23	4,1522	1,032	0,398
	Lise	189	3,7354		
	Ön lisans	35	3,7571		
	Üniversite	178	3,7275		
	Lisansüstü	24	3,9583		
	Diğer	1	5,0000		
Güvenirlik	İlköğretim	23	2,9130	0,241	0,944
	Lise	189	2,9471		
	Ön lisans	35	2,9714		
	Üniversite	178	2,9017		
	Lisansüstü	24	3,0625		
	Diğer	1	3,5000		
Yeterlilik	İlköğretim	23	3,6522	2,740	0,019*
	Lise	189	3,5238		
	Ön lisans	35	3,5286		
	Üniversite	178	3,6152		

	Lisansüstü	24	4,0625		
	Diğer	1	4,5000		
İç mekan	İlköğretim	23	4,1304		
	Lise	189	3,9735		
	Ön lisans	35	3,6571	1,401	0,222
	Üniversite	178	3,7528		
	Lisansüstü	24	3,8333		
	Diğer	1	4,0000		

Tablo 13'e göre, eğitim bakımından anket sorularına verilen puanların ortalamaları arasında fark olduğu için Tukey testi uygulanmıştır. Eğitime yönelik çoklu karşılaştırma yapıldığında, boyutlar arasında farklılık bulunmuştur. Yeterlilik alt boyutu için ilköğretim ile yüksek lisans/doktora mezunları arasında farklılık olduğu görülmüştür. Yeterlilik boyutunda turistlere termal tesisin modern görünümünün olup olmaması ve hijyen kurallarına dikkat edilip edilmediği sorulmuştur. Eğitim seviyesinin yükselmesi, turistlerin tesislere daha eleştirel gözle bakmasına neden olmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek turistler, fazla para kazandıkları için lüks ihtiyaçlara yönelerek daha farklı istekler içinde oldukları söylenebilir.

Eğitim durumu bakımından anket sorularına verilen puanların ortalamaları karşılaştırılmış ve sonuçlar tablo 14'de gösterilmiştir. Buna göre, eğitim bakımından yeterlilik alt boyut soruları puan ortalamaları arasında farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 14. Gelire göre Termal Turizm Potansiyeli Anket maddeleri için Varyans Analizi Testi Sonuçları

	Alt boyutlar	N	Ortalama	S.S.	F	P
Güven	asgari ücretin altında	44	3,6222	1,02281		
	asgari ücret	38	3,9046	,87786		
	asgari ücret-3000	162	4,0764	,59407	4,673	0,001*
	3500-5000	124	3,8841	,67647		
	5000-uzeri	82	3,9710	,60326		
Fiziksel	asgari ücretin altında	44	2,7197	1,16571		
	asgari ücret	38	2,7237	1,27300		
	asgari ücret-3000	162	2,4465	1,08119	4,217	0,002*
	3500-5000	124	2,5578	,89388		
	5000-uzeri	82	3,0000	,80337		

Tekrar gelme	asgari ücretin altında	44	3,2045	1,45601		
	asgari ücret	38	3,7105	1,38345		
	asgari ücret-3000	162	3,7870	1,09602	2,658	0,032*
	3500-5000	124	3,7823	1,13739		
	5000-üzeri	82	4,0488	,97059		
Güvenirlilik	asgari ücretin altında	44	3,0114	1,03142		
	asgari ücret	38	3,1053	1,23659		
	asgari ücret-3000	162	2,8086	,91932	1,352	0,250
	3500-5000	124	2,9718	,77905		
	5000-üzeri	82	3,0183	,85507		
Yeterlilik	asgari ücretin altında	44	3,5568	1,15243		
	asgari ücret	38	3,4342	1,35153		
	asgari ücret-3000	162	3,4105	1,00913	6,640	0,000*
	3500-5000	124	3,7056	,89036		
	5000-üzeri	82	3,9024	,74717		
İç mekan	asgari ücretin altında	44	3,6136	1,12510		
	asgari ücret	38	3,9474	1,16125		
	asgari ücret-3000	162	3,9012	,98567	1,170	0,323
	3500-5000	124	3,8145	,90497		
	5000-üzeri	82	3,9512	1,02923		

Tablo 14'e göre gelir bakımından anket sorularına verilen puanların ortalamaları arasında fark olduğu için Tukey testi uygulanmıştır. Gelire yönelik çoklu karşılaştırma yapıldığında, gelir durumu bakımından güven, fiziksel, tekrar gelme ve yeterlilik alt boyut soruları puan ortalamaları arasında farklılık olduğu görülmektedir. Güven alt boyutunda, asgari ücretin altı ile asgari ücret-3000 TL gelir grupları arasında fark olduğu belirlenmiştir. Fiziksel alt boyut için, asgari ücret-3000 TL ile 5000 TL ve üzeri gelir grupları arasında fark bulunmuştur. Tekrar gelme alt boyutuna bakıldığında, asgari ücret altı ile 5000 TL ve üzeri gelir grupları arasında fark olduğu tespit edilmiştir. Yeterlilik alt boyutunda ise, asgari ücret ile 5000 TL ve üzeri gelir grupları arasında fark tespit edilmiştir. Güven alt boyutunda alt gelir grubunun memnuniyetinin düşük çıkması düşük gelir grubunun termal tesis olarak kaplıca, pansiyon türü işletmelerden hizmet almasıyla işletmeden beledikleri ilgi alaka,

şikayetlerine yanıt almada sorun yaşama gibi problemler memnuniyetlerinin düşmesine neden olmuştur. Fiziksel donanım ve tekrar gelme boyutlarında yüksek gelire sahip turistlerin beklentilerinin yüksekliği işletmelerden memnuniyet düzeylerinin düşük olup tekrar gelme niyetlerini etkilediği söylenebilir (Akgül, 2014:147)

Turistlerin Kaldıkları otel bakımından anket sorularına verilen puan ortalamaları karşılaştırılmış ve sonuçlar tablo 15’de verilmiştir.

Tablo 15. Ankete Katılanların Konakladıkları Otele Göre Termal Turizm Potansiyeli Anket

Maddeleri İçin Varyans Analizi Testi Sonuçları						
	<i>Alt Boyutlar</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>S.S.</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Güven	Bolu Termal Otel	50	3,8500	,54574		
	Gazelle Resort Otel	50	4,2475	,48015		
	Karacasu Kucuk Kaplica Otel	50	3,6275	,75233		
	Bolu Yildiz Otel	40	4,0594	,18342	7,613	0,000*
	Narven Termal Tesisleri	150	3,9508	,78323		
	Mudurnu Sarot Tesisleri	50	3,6325	,96970		
	Mudurnu Babas Kaplica-lari	30	4,3750	,51903		
	Seben Pavlu Kaplicalari	30	4,0417	,29422		
	Fiziksel	Bolu Termal Otel	50	2,4867	,76624	
Gazelle Resort Otel		50	3,4933	,84311		
Karacasu Kucuk Kaplica Otel		50	1,7767	,68480		
Bolu Yildiz Otel		40	1,8625	,64372	31,474	0,000*
Narven Termal Tesisleri		150	3,1744	,88093		
Mudurnu Sarot Tesisleri		50	2,7200	,96388		
Mudurnu Babas Kaplica-lari		30	1,6111	,65993		
Seben Pavlu Kaplicalari		30	1,9944	,64991		

Tekrar gelme	Bolu Termal Otel	50	3,9100	,83721		
	Gazelle Resort Otel	50	4,3800	,72534		
	Karacasu Kucuk Kaplica Otel	50	2,6500	1,13950		
	Bolu Yildiz Otel	40	3,4000	1,10477	4,352	0,000*
	Narven Termal Tesisleri	150	4,0367	1,10990		
	Mudurnu Sarot Tesisleri	50	3,8900	1,23837		
	Mudurnu Babas Kaplica-lari	30	3,6833	1,19253		
	Seben Pavlu Kaplicalari	30	3,4333	1,13512		
	Güvenirlik	Bolu Termal Otel	50	3,1200	,61079	
Gazelle Resort Otel		50	3,5300	,93356		
Karacasu Kucuk Kaplica Otel		50	2,3700	,72005		
Bolu Yildiz Otel		40	2,6250	,59646	4,095	0,000*
Narven Termal Tesisleri		150	3,1300	,93842		
Mudurnu Sarot Tesisleri		50	3,0800	,94954		
Mudurnu Babas Kaplica-lari		30	2,3500	,81102		
Seben Pavlu Kaplicalari		30	2,3833	,76207		
Yeterlilik		Bolu Termal Otel	50	3,7500	,61652	
	Gazelle Resort Otel	50	4,2000	,67006		
	Karacasu Kucuk Kaplica Otel	50	2,2200	,96447		
	Bolu Yildiz Otel	40	3,9000	,28193	27,360	0,000*
	Narven Termal Tesisleri	150	4,0100	,82019		
	Mudurnu Sarot Tesisleri	50	3,2800	1,07457		
	Mudurnu Babas Kaplica-lari	30	3,1667	,81297		
	Seben Pavlu Kaplicalari	30	3,1333	,86037		

İç mekan	Bolu Termal Otel	50	3,8600	,80837		
	Gazelle Resort Otel	50	4,0200	,97917		
	Karacasu Kucuk Kaplica Otel	50	4,1400	,75620		
	Bolu Yildiz Otel	40	2,9250	,94428	7,572	0,000*
	Narven Termal Tesisleri	150	4,0467	,94362		
	Mudurnu Sarot Tesisleri	50	3,4200	1,34149		
	Mudurnu Babas Kaplica-lari	30	4,0000	,69481		
	Seben Pavlu Kaplicalari	30	4,0667	,78492		

4. Sonuç ve Tartışma

Termal turizm; orta yaş grubunun ve daha çok kadınların katıldığı bir turizm türüdür (Çontu, 2006: 130. Akgül, 2014: 146). Bolu'daki termal tesislere gelen turistlerin, 18-30 yaş genç ve kadınlar olduğu görülmüştür. Gençlerin ağırlıkta çıkması çalışmanın farklılığını ortaya koymuştur. Çalışmanın yapıldığı tarihin okulların tatil olduğu döneme denk gelmesi ve tatil ihtiyaçlarının giderek değişmesinin bu duruma neden olduğu söylenebilir.

Termal turizme katılanların eğitim düzeyleri arttıkça termal tesislerden beklenti ve memnuniyet düzeyi düştüğü için eğitim seviyesinin memnuniyeti değiştirdiğini ortaya koymaktadır (Timur, 2015: 70). Çalışma literatürü desteklemektedir. Lisans ve lisansüstü seviyesindeki turistlerin memnuniyet düzeyinin ilköğretim seviyesindekilerden daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır.

1) Termal turistlerin tesislerden aldıkları hizmetten en çok memnun oldukları boyutun güven boyutu olduğu ortaya çıkmıştır. Termal turistlerin tesislerin işleyişinde, verdikleri sözler, hızlilik ve çalışanların turistlere yardım etmesi gibi yönetsel işleyişten memnun oldukları görülmüştür. Ancak kadın turistlerin aldıkları hizmeti erkeklerden farklı algılamaları memnuniyet düzeyini değiştirdiği için termal tesislerin yönetsel işleyişte daha detaylı ve kadın gözünden bakılması gerektiğini ortaya koymuştur. Termal tesislerde kadınlara yönelik spor imkanı olarak sadece spor aletlerinin olması ya da tesislerde kadınlara yönelik herhangi bir aktivitenin olmayışını değiştirerek kadınlara yönelik programlar seçilebilir.

2) Termal turistlerin tesislerden aldıkları hizmetten memnun olmadıkları boyutun fiziksel donanımlar olduğu görülmüştür. Termal turistlerin, fiziki anlamda Karacasu Küçük Kaplica Otel ve Bolu Termal Otelden memnuniyet düzeyleri düşük çıkmıştır. Bunun nedeni olarak Karacasu Küçük Kaplica Otel'in eski bir bina ve donanıma sahip olması ile Bolu Termal Otel'in Gazelle Resort ve Spa Otel'e göre yapı olarak eski olmasının memnuniyet düzeyinin düşük çıkmasına neden olduğu söylenebilir. Gazelle Resort ve Spa Otel ile Bolu Termal Otel'in birbirlerine yakın oluşu ve hizmetlerinin

aynı olmasına karşılık mimari yapı farklılığının memnuniyeti fazlasıyla etkilediğini göstermiştir. Karacasu Küçük Kaplıca Otelin donanım açısından değişiklik yaratması gerektiği ve Bolu Termal Otel'in fiziki anlamda büyük bir eksiği olmadığı için rekabet amaçlı mimari yönden turistlerin ilgisini çekecek değişik bir görünümle memnuniyet düzeyini yükselteceği için değişim önerilebilir.

3) Evli turistlerin memnuniyetinin bekarlara göre fiziki donanım ve güvenilirlik boyutlarında düşük olduğu görülmüştür. Termal tesislerin çocuklar için animasyon, spor ve eğlence alanlarında eksikliklerinin olması, evli turistlerin memnuniyet düzeyini düşürmüştür. Bekarların ise tekrar gelme boyutunda, yetişkinler için eğlence imkanlarının az ya da yetersiz oluşu memnuniyet düzeyini düşürerek turistlerin tekrar gelmeyi istememelerine neden olmuştur. Bolu'daki termal tesislere bakıldığında bekarlara hitap eder hale geldiği söylenebilir. Termal tesislerin eğlence ve aktiviteler düzenlemesi, çocuklu aileleri düşünerek imkanlarını geliştirmeleri önerilir. Turistlere, doğayla iç içe yürüyüşler ya da turistik çekici paketler ekleyerek memnuniyeti yükseltecekleri düşünülmektedir.

4) Bolu'daki termal turizme gençlerin katıldığı görülmektedir. Dünya'nın uygulamaya hazırlandığı uyku programları, diyet ve egzersiz programları gibi zindelik faaliyetlerini termal tesislerde vermeye başlayarak farklılık yaratabileceği için önerilebilir.

5) Bankacı, akademisyen, işçi gibi yoğun beden ve kafa gücü gerektiren mesleklerde çalışanlar için tesislerde masaj ve SPA hizmetleri daha düzgün verilebilir. Tesislerin bünyesindeki sağlık çalışanları, fizyoterapistler, kürüstler ve masörler bilen kişilerden seçilmeli ve tesislerde sürekli bilen çalışanların bulundurulması turistlerin memnuniyet düzeyini arttıracak için önerilebilir.

6) Yakın şehirlerde yaşayan turistlerin Bolu'daki termal tesisleri daha çok tercih ettikleri ve kısa konaklamalar gerçekleştirdikleri görülmüştür. Bolu'nun termal tesisleri ve termal turizminin bilinirliğinin artması için tanıtım eksikliği giderilmelidir.

7) Turistlerin "termal tesislere kimin tavsiyesi ile geldiniz?" sorusuna akraba/arkadaş tavsiyesi ile geldiklerini söyleyenlerin çoğunlukta olduğu görülmüştür. Tesislerin internet sitesi, akraba ve arkadaş tavsiyesinden sonra gelmektedir. Bu durum, tanıtım eksikliğinin olduğunu ve giderilmesi için tesislerin internet sayfalarındaki tanıtımlarına önem vermesi gerektiğini göstermektedir. Termal tesislerin internet sayfalarındaki tanıtım ve hizmetleri yenileyerek sürekli güncel tutmaları önerilebilir.

Tablo 16: Hipotezlerin Desteklenmesi Ve Tablolaştırılarak Özetlenmesi

H₁ :Bolu'nun termal turizm tesislerini ziyaret eden turistlerin memnuniyetleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	DESTEKLENMİŞTİR.
H₂ : Bolu'nun termal turizm tesislerini ziyaret eden turistlerin memnuniyetleri yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	DESTEKLENMİŞTİR.
H₃ : Bolu'nun termal turizm tesislerini ziyaret eden turistlerin memnuniyetleri eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	DESTEKLENMİŞTİR.
H₄ : Bolu'nun termal tesislerini ziyaret eden turistlerin memnuniyetleri gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	DESTEKLENMİŞTİR.
H₅ : Bolu'nun termal turizm tesislerini ziyaret eden turistlerin memnuniyetleri Bolu ilindeki termal tesisleri bilip bilmemesine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	DESTEKLENMİŞTİR.

Kaynaklar

- Akgül, C.C. (2014).** "Müşterilerin Sürdürülebilir Termal Turizm Hizmet Kalitesi Algıları İle Genel Memnuniyet Düzeyi İlişkisi: Gönen Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir Üniversitesi,
- Aydın, O. (2012).** "Türkiye'de Alternatif Bir Turizm: Sağlık Turizmi", Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 14/23, ss. 91-96.
- Bilgili, B. (2011).** "Terapatik ve Rekreasyon Modelleme Çalışması Araştırma Raporu", MARKA, Bolu Sağlık Turizmi Yatırımcılarını ve Ziyaretçilerini Arıyor Projesi.
- Çetin, T. (2011).** "Termal Turizm Potansiyeli Açısından Kozaklı (Nevşehir) Kaplıcaları", Turkish Studies, International Prediodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, Volume: 6/1, ss. 878-902.

- Çiçek, R. ve Adveren, S. (2013).** "Sağlık Turizmi Açısından İç Anadolu Bölgesindeki Kaplıca ve Termal Tesislerin Mevcut Yapısının ve Potansiyelinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 15(25), ss. 25-25.
- Çontu, M. (2006).** "Alternatif Turizm Çeşitleri ve Kızılcahamam Termal Turizm Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Abant İzzet Baysal Üniversitesi.
- Eleren, A. (2007).** "Müşteri Beklentilerine Dayalı Bir Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli: Termal Otel İşletmeciliğinde Bir Uygulama", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Fettahloğlu, O. Polat, M. ve Demir, S. (2016).** "Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Kahramanmaraş İlinde Bir Uygulama." Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6(3), 849-860.
- Kök, M. (2013).** "Sağlık Turizm Açısından Termal Turizm (Denizli Örneği)", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2007).** "2023 Turizm Stratejisi Eylem Planı 2007-2013", Ankara.
- Memiş, U. A. ve Ekenci, G. (2007).** "Spor Merkezlerinde Müşteri Memnuniyeti Ankara İli Örneği", *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Sayı: 12, Cilt:1.
- Moloğlu, V. (2015).** "Yükselen Bir Değer Olan Medikal Turizmin Türkiye Ekonomisine Katkısı", *Session 5D*, Mikroekonomi.
- Özgen, Ü. (2011).** "Termal Turizm Açısından Afyonkarahisar İlinin Swot Analizi İle Değerlendirilmesi", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Pınar, İ. (2008).** "Turizm Çeşitlendirmesi Kapsamında İzmir'de Termal Turizmin Tedavi Amaçlı Kullanımı ve Ekonomik Değeri", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Sandıkçı, M. (2008).** "Termal Turizm İşletmelerinde Sağlık Beklentileri ve Müşteri Memnuniyeti", Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Sav, D. (2016).** "Müşteri Beklentileri Ve Memnuniyetinin Stratejik Planlama Açısından Değerlendirilmesi: Afyonkarahisar İlindeki Termal Turizm İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma", Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
- Tavşan, S. (2012).** "Termal Turizm İşletmelerinde Müşteri Şikayetlerinin Analizi Üzerine Bir Alan Araştırması", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Temizkan, S. P. ve Çiçek, D.** Sağlık Turizmi Kavramı ve Özellikleri. Saadet Pınar Temizkan (Ed.), Sağlık Turizmi (s.11-36). Ankara: Detay.

- Timur, B. (2015).** "Termal Turizmde Hizmet Kalitesi, Algılanan Destinasyon İmajı Ve Tekrar Ziyaret Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.
- Timur, B. (2015).** Turizm Kavramına Genel Bakış. Saadet Pınar Temizkan (Ed.), Sağlık Turizmi (s. 1-10). Ankara: Detay.
- Toy, S. Çatakçı, S. Eymirli, B. E. ve Karapınar, M. (2010).** "Erzurum Termal Turizm Potansiyeli", Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı, Turizm Raporları, No: 3.
- Türksoy, A. ve Türksoy, S. S. (2010).** "Termal Turizmin Geliştirilmesi Kapsamında Çeşme İlçesi Termal Kaynaklarının Değerlendirilmesi", *Ege Akademik Bakış*, 10(1), ss. 699-725.
- Zengingönül, O. Emeç, H. İyilikçi, E. D. ve Bingöl, P. (2012).** "Sağlık Turizmi: İstanbul'a Yönelik Bir Değerlendirme", *İstanbul Kalkınma Ajansı Ekonomistler Platformu*, İstanbul.

İnternet Kaynakları

- <http://www.bolutso.org.tr> (Çevrimiçi) [20.04.2018]
- <http://www.bolu.gov.tr> [20.04.2018]
- <http://bolu.gov.tr/kultur-ve-turizm> (Çevrimiçi)[12.04.2018]
- <http://www.haberturk.com> //dünya nüfusu yaşılanıyor (Çevrimiçi), [05.11.2017]
- <http://kulturportali.gov.t/turkiye/bolu/TurizmAktiviteleri/bolukaplicari> (Çevrimiçi) [08.04.2018]
- <http://sonsöz.com.tr/turizm-de-bolu-yine-arapların-tercih-ettiği-iloldu/398/>(Çevrimiçi), [08.04.2018]