



TÜRKİYE'DE ÜÇÜNCÜ YAŞ TURİZMİNE YÖNELİK GİRİŞİMCİLİK FIRSATLARI VE ZORLUKLAR¹

Sultan Nazmiye KILIÇ²

Öz

Dünya çapında değişmekte olan demografik yapı, üçüncü yaş grubuna yönelik ürün ve hizmetlere olan gereksinimi artırmıştır. Bu gereksinimler turizm de dâhil olmak üzere farklı sektörler için önemli iş fırsatlarını beraberinde getirmiştir. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, Türkiye'de üçüncü yaş turizminde girişimcilik fırsatlarının ve zorluklarının neler olduğunun anlaşılmasıdır. Araştırmada nitel yöntem ve durum çalışması deseni kullanılmıştır. Çalışma kapsamında Mayıs ve Haziran 2023 aylarında Antalya'da otel, seyahat acentası, hastane, bakım evi, STK alanlarında faaliyet gösteren 27 sektör yetkilisinden yarı yapılandırılmış görüşme formu ile veri toplanmıştır. Araştırma soruları doğrultusunda temalar oluşturulmuş ardından kod ve kategoriler ilgili temalar altında değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, Türkiye'de üçüncü yaş turizmine yönelik dikkate değer girişim fırsatlarının olduğu anlaşılmıştır. Üçüncü yaş grubunun ihtiyaç ve taleplerinin çeşitliliği, turizm sektöründe birçok farklı alanda entegrasyon ve koordineli çalışma gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Araştırma sonuçları doğrultusunda gelecekteki akademik çalışmalar, sektör ve politika düzenlemelerine yönelik öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Üçüncü Yaş, Üçüncü Yaş Turizmi, Turizm Girişimciliği
JEL Sınıflandırması: L83, Z31, L26

ENTREPRENEURSHIP OPPORTUNITIES AND CHALLENGES FOR THIRD AGE TOURISM IN TÜRKİYE

Abstract

Demand for products and services aimed at the third age group has increased as a result of demographic changes around the world. This has brought about significant business opportunities for varied sectors, including tourism. This study aims to analyse the entrepreneurial opportunities and challenges of third age tourism in Türkiye. The research uses a qualitative method and a case study design. During May and June 2023, semi-structured interviews were conducted with 27 stakeholders from hotels, travel agencies, hospitals, nursing homes and NGOs in Antalya. Themes were developed on the basis of the research questions and then codes and categories were evaluated under these themes. The study concluded that there are significant business opportunities for third age tourism in Türkiye. The need for integration and coordinated efforts among different areas of the tourism sector is highlighted due to the diverse needs and demands of this age group. Recommendations for future academic studies, industry, and policy regulations are proposed based on the research findings.

Keywords: Third Age, Third Age Tourism, Tourism Entrepreneurship
JEL Classification: L83, Z31, L26

¹T.C. Balıkesir Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından 2022/005 numaralı proje ile desteklenmiştir.
² Dr. Öğr. Üyesi, Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi, sultan.kilic@balikesir.edu.tr, 0000-0003-0560-0622

1. Giriş

Turizm, sağlık ve bakım gibi farklı hizmetleri kapsayan bütünlük bir alandır (Ökem ve Çelik, 2019). Turizmin farklı türleri içerisinde, özellikle sağlık, bakım ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyulan üçüncü yaş turizminin yeterince incelenmeyen bir alan olduğu bilinmektedir (Yao ve Hou, 2019). Bunun yanı sıra, üçüncü yaş turizmi alanında gerçekleştirilen birçok çalışma; turizm girişimcilerinin değil, turistlerin görüşlerini dikkate almaktadır (Teruel-Sanchez vd., 2021). Dünya çapında yaşanan nüfus turizm işletmeleri açısından yeni fırsatlar oluşturmaktadır (Mangunsong, 2020) ve bu durum üçüncü yaş turizminin önem kazanmasını sağlamıştır. Buna rağmen, Türkiye'de üçüncü yaş turizmi alanındaki fırsatlar yeterince fark edilememiştir (Tufan vd., 2017: 29-31). Üçüncü yaş turizmini oluşturan pazar bölümü; uzun süreli kalışlar, mevsimsellikten daha az etkilenme ve nispeten daha fazla harcama yapma potansiyeli gibi özelliklere sahip olması bakımından önemlidir (Teruel-Sanchez vd., 2021). Bu nedenle, yaşlı bireylerin farklı özellikleri göz önünde bulundurularak hazırlanan ürünlerle turizm pazarı genişletilebilir ve bu bireylerin fiziksel ihtiyaçlarına uygun tesislerin sağlanması, daha güvenli seyahat etmelerine yardımcı olabilir (Mangunsong, 2020). Planlama ve tasarım aşamasında yaşlı bireylerin özelliklerini ve ihtiyaçlarını dikkate almayan turizm işletmeleri, iş fırsatlarını kaybedebilir ve yaşlı bireyler fiziksel ve zihinsel bakımdan yaşam kalitesinden mahrum kalabilir (Zhang, 2022).

Potansiyel talep açısından değerlendirildiğinde; 2021 yılında en fazla yaşlı nüfus oranına sahip ilk 10 ülke; Monako, Japonya, İtalya, Yunanistan, Porto Riko, Finlandiya, Almanya, Slovenya, Hırvatistan ve Romanya olmuştur (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021: 10). Yaşlı bakım turizmi alanında; Tayland Japonya'dan, İspanya ise Avrupa Birliği üye ülkelerinden gelen ileri yaş grubuna hizmet vermektedir (Ökem ve Çelik, 2019). Çin'de yaşanan nüfus ile birlikte; hükümet tarafından üçüncü yaş turizmini teşvik etmek için bazı politika ve standartlar hazırlanmıştır (Yao ve Hou, 2019). Malezya, Filipinler ve Tayland'da hükümetler üçüncü yaş grubunun uzun süreli kalışlarını destekleme amaçlı projeler yürütmektedir. Ancak bu yaş grubu daha az harcama yaptığı ve hizmet sürecinde daha fazla dikkat gerektiği için hizmet sağlayıcıları bu yaş grubundan elde edilebilen ekonomik kazancın sınırlı olduğu düşünülmektedir (Sujarittanonta ve Khemapayana, 2014). Avrupa ülkeleri, nörolojik rahatsızlıkların tedavisi gibi yaşlı bakım ihtiyaçlarının ve maliyetlerinin artmasıyla birlikte daha uygun maliyete hizmet alabilecekleri diğer ülkelere yönelmekte ve bunu teşvik etmektedir (Aktepe, 2013: 175). Türkiye'de ise İzmir Balçova Termal'in yaşlı bakım turizminde örnek uygulamalara sahip olduğu bilinmektedir (Ökem ve Çelik, 2019). Ancak Türkiye'de bu alandaki girişimlerin sayısı azdır ve bu durumun sebeplerinden birinin gerontoloji alanındaki eksiklikler olduğu ifade edilmektedir. Örneğin, yol, kaldırım ve trafik gibi çevresel koşullar yayalara uygun değildir. İşletmelerde, yaşlıların kronik hastalıklarına uygun diyet yemekleri konusunda eğitim almış aşçı eksikliği bulunmaktadır. Bunun yanı sıra tesislerde yaşlılara refakat edebilecek eğitimli personel gerekliliği bulunmaktadır. Türk medyasında yaşlıların ekonomik problemleri vurgulanmaktadır (Tufan vd., 2017: 34). Ökem ve Çelik'e (2019) göre Türkiye'de sağlık bakım turizmi alanında yürütülen faaliyetler ileri yaş turizmi ve sağlık turizminin karmasıdır. 10. Kalkınma Planı'nda medikal turizm, termal turizm ve yaşlı/engelli bakım turizmi başlıklarına yer verilmiştir. 10. Kalkınma Planı (2014-2018) Sağlık Turizminin Öncelikli Dönüşüm Programı kapsamında yaşlı bakım turizmine yer verilse de bu alanda yeterli ilerleme sağlanamamıştır. 11. Kalkınma Planı'nda ise "yaşlı turizmi" ifadesi kullanılmıştır.

Türkiye'de üçüncü yaş turizmine yönelik talebin artırılması için sağlık tesisleri, termal oteller gibi alanlarda daha fazla üçüncü yaş grubuna uygun yatırımların yapılması gerekmektedir (Kasalak ve Kasalak, 2022). Bu alanda hazırlanan strateji araştırmalarının hayata geçirilmesi, özel sektör yatırımlarının teşvik edilmesi, düşük sezonda otellerde uzun süreli konaklamaların sağlanması, istihdam, yaşlı bakım teknolojileri alanında gelişmelerin teşviki ve tanıtım gibi konularda avantaj sağlayabilir (Ökem ve Çelik, 2019). Türkiye'de yaşlı bakım turizmini engelleyebilecek konulardan biri bu konuda yeterli talebin ve altyapının oluşmamış olmasıdır. Nitekim Türkiye'de yaşlı bireylerin öz bakımlarını sağlayamadıkları durumda nasıl yaşamayı tercih ettikleri incelendiğinde %50'ye yakın bir oranda çocuklarının yanında kalmayı istedikleri belirlenmiştir. Evde bakım hizmeti almak

isteyenlerin oranı %31,6 ve huzurevi/bakımevine gitmeyi isteyenlerin oranı ise %10,3'tür (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021: 5). TÜİK 2021 yılı istatistiklerine göre 2021 yılında Türkiye'de toplam 449 huzur evi (186 kamu ve 263 özel) bulunmaktadır. Huzur evlerinde bakılan kişi sayısı yaklaşık 26000'dir. Bunun yanı sıra, 398 özel bakım ve rehabilitasyon merkezi (104 kamu ve 294 özel) bulunmaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021: 81-82). Bu bilgilerden hareketle, araştırmanın amacı Türkiye'de üçüncü yaş turizmine yönelik girişim fırsatlarının ve zorlukların sektör yetkilileri bakış açısından değerlendirilerek gelişim stratejilerine yönelik öneriler sunulmasıdır.

2. Literatür Özeti

Son yıllarda önem kazanmaya başlayan sağlık turizmi çok disiplinli ve kendine özgü karakteristiği olan bir alandır. Bu alandaki seyahatler medikal turizm, termal ve spa-wellness turizmi, üçüncü yaş (bakım/televa) ve engelli turizmi başlıkları altında değerlendirilmektedir. Üçüncü yaş turizmi bakım/televa hizmetleri gereksinimi açısından sağlık turizminin bir parçasıdır (Aktepe, 2013: 171-173). Literatürde ileri yaş, gümüş, yaşlı ve kıdemli gibi isimlerle anılan üçüncü yaş turizmi, sağlıklı yaşlanmayı teşvik etmektedir (Ökem ve Çelik, 2019). Ancak, üçüncü yaş turizmi literatürde ve ilgili politika metinlerinde aynı anlamlarda kullanılmamaktadır. Bir başka ifadeyle, üçüncü turizmine ilişkin tanımsal fikir birliği henüz oluşmamıştır (Alén vd., 2012). Örneğin, üçüncü yaş turizmi, yaşlıların turizm deneyiminden yeterince yararlanamaması sebebiyle sosyal turizm kapsamında değerlendirilen turizm türlerinden biri olarak ifade edilmektedir (Amaral vd., 2020). Bunun yanı sıra, yaşlı bakım turizmini de kapsayabilmekte ve içerisinde; sürekli bakım, hastalığın iyileştirilmesi, sağlıklı yaşamın teşvik edilmesi gibi türleri barındırmaktadır (Ökem ve Çelik, 2019). Medikal tedavi amacıyla yurt dışına seyahat eden yaşlıların sayısı artış gösterdiğinden (Rodrigues ve Brochado, 2021) medikal turizmle de entegre olabilmektedir. Ayrıca, termal turizm ve kültür turizmi gibi farklı turizm türlerine katılan üçüncü yaş gruplarının faaliyetleri ve gereksinimleri de üçüncü yaş turizmi kavramı altında değerlendirilebilmektedir. Büyük ve Akkuş'un (2022: 125) çalışmasında üçüncü yaş turizmi ve geriatik turizmin birbirinden ayrılan yönlerine yer verilmiştir. Buna göre, üçüncü yaş turizmi yaşlı olarak kabul edilen bireylerin katıldığı kültür ve sağlık gibi farklı amaçları barındıran turizm faaliyetleri olarak ifade edilirken; yaşlı bakım turizmi altında değerlendirilebilen geriatik turizm, tıp turizmine katılım amacı taşıyan turizm faaliyetleridir.

Yaşlı bireylerin nüfustaki artışı, turizm işletmeleri için çeşitli zorluklar ve fırsatlar yaratmaktadır. Oteller, hedef pazarın genişletilmesi ve düşük sezonda talebin artırılması için yaşlı turistlere yönelebilmekte ya da sadece bu yaş grubuna yönelik ürün ve hizmetler sunma konusunda uzmanlaşabilmektedir. Bu iki amacın da sağlanabilmesi için üçüncü yaş grubunun ihtiyaçlarının karşılanabilmesi gerekmektedir (Albayrak vd., 2016). Üçüncü yaş grubunun ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasına ilişkin çeşitli çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Özdiçiner'in (2008) Türkiye'de yaşlı turistlerin tercihlerini araştırdığı araştırmada, yaşlı turistlerin turistik tercihlerinin eğitim, gelir ve yaş grupları açısından farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. Yao ve Hou'ya (2019) göre, üçüncü yaş gurubuna yönelik ürün ve hizmetlerin tasarlanmasında, bu yaş grubunun fiziksel ve zihinsel durumlarının göz önünde bulundurulması önemlidir. Albayrak (2014) üçüncü yaş gurubunun sağlık durumlarına uygun yiyecek ve içeceklerle erişime önem verdiklerini ifade etmiştir. Nikitina ve Vorontsova (2015) tarafından yaşanan nüfus ve turizm ilişkisinin konu edildiği araştırmada Rusya'daki üçüncü yaş grubunun ihtiyaçlarına yönelik tüketici davranış modeli oluşturulmuştur. Üçüncü yaş turizmi pazar bölümünün genişlemesi, üçüncü yaş turist gruplarının oluşumu, geriatik bakımı sağlayabilecek yüksek teknoloji ile donatılmış konaklama işletmelerinin oluşturulması, aktif yaşlanmanın teşvik edilmesi ve sağlık hizmetlerine uzaktan erişimin sağlanabilmesi gibi yaşlıların seyahat etmesini kolaylaştıracak ve daha hareketli bir yaşamı teşvik edecek uygulamaların üçüncü yaş turizm işletmeleri tarafından göz önünde bulundurulması gerekliliği sonucuna ulaşılmıştır. Ceylan (2018) üçüncü yaş gurubu turistlerinin termal konaklama tesislerinden beklentilerini incelemiş ve otelin sunduğu olanaklar, otelin konumu, hijyen-personel ve fiyat olmak üzere dört boyut belirlenmiştir. Bu boyutlar arasında; otelin doğal bir çevrede bulunması, şehir merkezine olan mesafe, ulaşım kolaylığı ve otelin çevresinde tarihi-kültürel

alanların bulunması gibi özellikleri içeren otelin konumu ile ilgili boyutun daha fazla öne çıktığı anlaşılmıştır.

Yaşlıların yaşam tarzı farklılaştığı için tatil beklentileri de farklı olabilmektedir (Tufan vd., 2017: 35). Mangunsong'un (2020) araştırmasına göre; yüksek gelir seviyesine sahip yaşlı nüfus, kaliteli hizmet, manzara ve mahremiyete önem verirken; orta gelir seviyesindekiler eğlence ve festivalleri tercih etmektedir. Bunun yanı sıra, kendini daha genç hissedenler, yaşça daha genç olanlar ve erkekler daha zorlayıcı faaliyetleri tercih ederken, daha yaşlı olanlar ve kadınlar rahatlık ve güvenliğe önem vermektedir. Son olarak; boş zaman, kültürel değerler ve kişisel başarı bireyleri üçüncü yaş turizmine katılmaya teşvik etmektedir (Mangunsong, 2020). Büyük ve Akkuş'un (2022: 112) çalışmasında Türkiye'ye gelen geriatrik turistlerin özellikleri incelenmiştir. Bu turistlerin termal tedaviler, fizik tedavi ve saç ekimi gibi estetik müdahalelere başvurdukları belirlenmiştir. İzmir, Ankara, İstanbul, Antalya ve Bursa gibi büyük şehirleri tercih etmekte olan turistler yoğun olarak, Ortadoğu pazarı (Irak, Libya vb.), Avrupa (Almanya vb.), Türki Cumhuriyetlerden (Azerbaycan vb.) ve Bağımsız Devletler Topluluğu (Ukrayna, Rusya vb.) gibi ülkelerden gelmektedir. Maliyet, termal kaynaklar, tıbbi hizmetlerin kalitesi ve sunulan turistik geziler önemli motivasyon unsurlarıdır. Son olarak, bu alanda yapılan paylaşımlar en fazla seyahat acentaları ve sağlık kuruluşları tarafından gerçekleştirilmektedir (Büyük ve Akkuş, 2022: 112).

Mavi okyanus olarak nitelendirilen üçüncü yaş turizm pazarının, girişimciler açısından önemli fırsatlar sağlayabileceği düşünülmektedir (Alén vd., 2012; Yao ve Hou, 2019). Son yıllarda hızla gelişmekte olan girişimcilik alanı (Short vd., 2010) ve üçüncü yaş turizmi arasındaki bağlantıyı ele alan az sayıda çalışma bulunmaktadır. Konu ile ilgili fırsatları ve zorlukları ele alan çalışmalardan bazılarının bulguları şu şekildedir: Alén vd.'nin (2012) çalışmasına göre genellikle, üçüncü yaş turist grubunu tanımlamada yaş ve emeklilik faktörleri göz önünde bulundurulmaktadır. Ancak, yaş sınırı konusunda ortak bir fikir birliği bulunmamaktadır. Üçüncü yaş grubunun homojen olmayan bir yapıda olması standart bir yaş sınırlaması kriterini zorlaştırmaktadır. Emeklilik yaşı da ülkelere göre farklılaştığı için veya bazı durumlarda erken emeklilik söz konusu olabildiği için problemli bir kriter olarak görülmektedir. Bu nedenle, üçüncü yaş veya yaşlı tanımının sınırları kültürlere bağlıdır. Geniş bir bağlamdan bakıldığında, üçüncü yaş turizminin; yaşlılar, emekliler/emekli olmayanlar, 55 yaş ve üzerinde ve farklı gelir grubunda yaşlıların turizm aktivitelerini kapsadığı öne sürülmüştür. Bu heterojen yapı nedeniyle, üçüncü yaş turist grubu oldukça farklı turizm aktivitelerini kapsayabilmektedir (Alén vd., 2012). Nikraftar ve Hosseini (2016) tarafından gerçekleştirilen araştırmada girişim fırsatlarının tanınmasını etkileyen öncüllerin belirlenebilmesi için İran'da üçüncü yaş turizmi alanında çalışan işletmecilere anket uygulanmıştır. Bireyin öz yeterliliğinin, önceki bilgilerinin ve sosyal ağlarının girişimci uyanıklığı üzerinde pozitif etkisi olduğu anlaşılmıştır. Girişimci uyanıklığının ise girişimcinin fırsatları tanınmasına katkı sağladığı anlaşılmıştır. Tufan vd. (2017) yaşlanma olgusunun turizmin farklı boyutlarından ele alınması ve uygun girişimlerin başlatılması gerekliliğine vurgu yapmıştır. Baynal Doğan vd. (2020) Bolu ili özelinde üçüncü yaş turizmi için sağlık serbest bölgesinin geliştirilmesine ilişkin tasarım çalışması hazırlamıştır. Teruel-Sanchez vd. (2021) tarafından hazırlanan çalışmada, girişimcilerin üçüncü yaş turizminin bölgede değer üretebilmesine ilişkin bakış açıları anlaşılmasına çalışılmıştır. Çalışmada, yaşlı turizminin gelişimi ile İspanya'nın Akdeniz kıyısındaki girişimciler için (konaklama, yiyecek ve içecek hizmetleri, dinlenme ve eğlence faaliyetleri ve sporla ilgili alanlarda) yeni fırsatlar arasındaki bağlantıya odaklanılmıştır. Araştırma sonucunda; çevre, sosyal ve ticari bağlantılar ve sürdürülebilirliğin fırsatların tanınmasında etkili olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca; gastronomi, termal ve sağlık turizmi üçüncü yaş turizminin gelişimi için önemli potansiyele sahip olduğu belirlenmiştir. İlgili çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda, Türkiye'de üçüncü yaş turizmi girişimciliğine ilişkin hazırlanacak bir araştırmanın alana katkı sağlayabileceği düşünülmüştür.

3. Yöntem

Araştırmada üçüncü yaş turizmine yönelik girişim fırsatlarının ve zorlukların anlaşılması amaçlanmıştır. Araştırmanın amacı göz önünde bulundurularak, konunun veya problemin

keşfedilmesi ve durum betimlemesi yapılması gerektiğinden nitel araştırma yöntemi desenlerinden durum çalışması deseni kullanılmıştır (Creswell, 2018: 47). Merriam'e göre (2013: 43-44), durum çalışmalarında bir olgu veya olaya ilişkin ayrıntılı betimlemeler yapılarak konunun daha iyi anlaşılması sağlanır. Durum çalışması deseni, gerçek hayatta karşılaşılan güncel durumlar için tercih edilen bir desendir (Yin, 2003:1). Araştırma soruları ilgili araştırmalara (Ergen, 2018; Kılıç vd., 2019; Ergen ve Aydemir, 2020; Kılıç, 2020; Kılıç vd. 2021) dayanarak hazırlanmıştır. Bu doğrultuda çalışma Türkiye'de üçüncü yaş turizmine yönelik şu araştırma sorularına cevap vermeyi hedeflemektedir:

- Sektör yetkilileri bakış açısından Türkiye'de üçüncü yaş turizminin mevcut durumu nasıldır?
- Üçüncü yaş turizmine yönelik sunulan/sunulabilecek hizmetler nelerdir?
- Üçüncü yaş turistlere hizmet verirken karşılaşılan/karşılaşılabilecek zorluklar nelerdir?
- Bu alanda yatırım fırsatları nelerdir?
- Türkiye'de üçüncü yaş turizminin gelişmesi için gereken yasal düzenlemeler, teşvikler veya diğer destekler nelerdir?

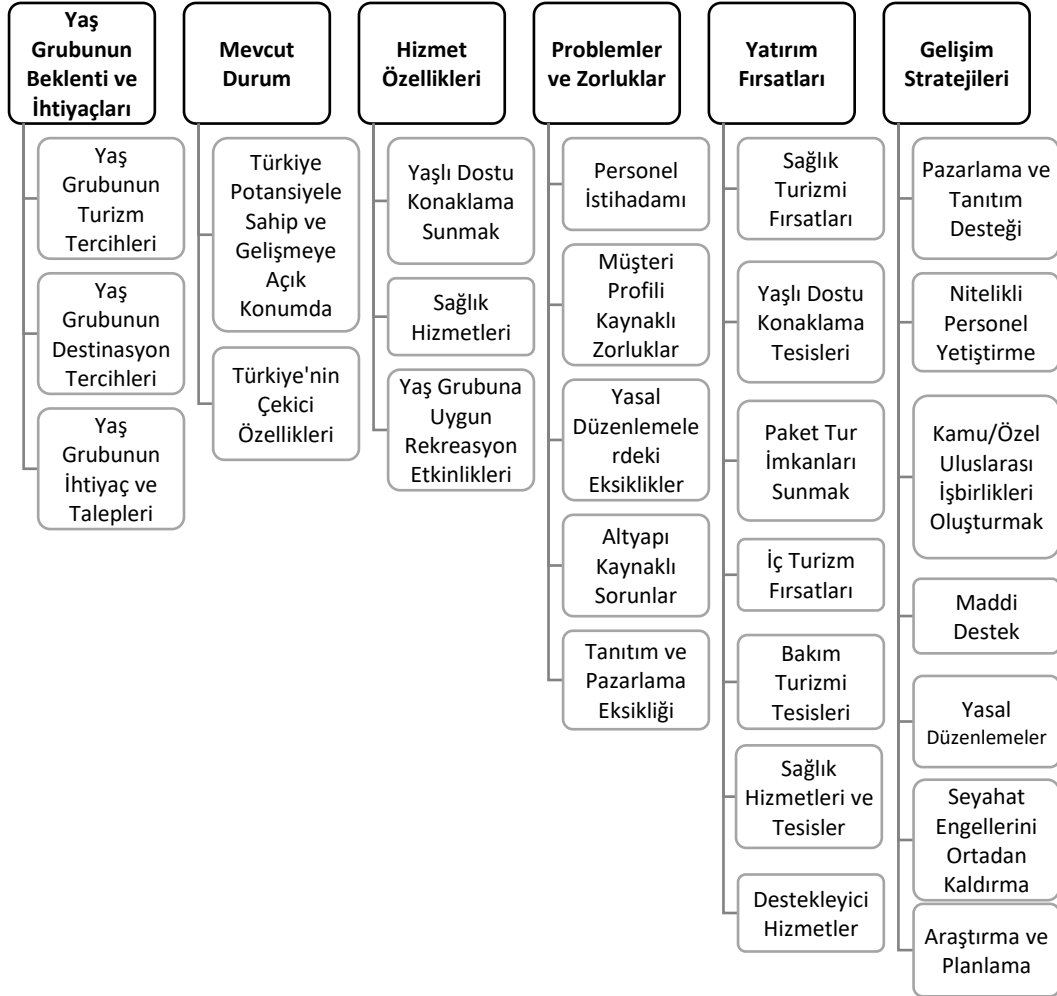
Antalya ve İstanbul illeri Türkiye'de üçüncü yaş turizminin geliştirilebileceği iki önemli destinasyondur (Akoğlan Kozak vd., 2019). Ancak, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından hazırlanan Küresel Yaşlı Dostu Şehirler Rehberi'nde yer verilen ifadeye göre Türkiye'de sık gerçekleşen depremler ve İstanbul'un depremde yaralanma riskini azaltabilecek şekilde tasarlanmamış olması İstanbul'da yaşayan yaşlı bireyleri endişelendirmektedir (World Health Organization, 2007: 15). Bunun yanı sıra, İstanbul'da yaşanan terör olayları tehdit olarak algılanabilmektedir (Ergen ve Aydemir, 2020). Özdiçiner (2008) Türkiye'de yaşlı turistlerin tercihlerini araştırdığı araştırmada Antalya, Muğla ve İzmir şehirlerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Akoğlan Kozak vd. (2019) ise Muratpaşa/Antalya, Kadıköy/İstanbul ve Mersin Büyükşehir gibi Türkiye'de yaşlı dostu şehir sertifikası alan belediyeleri üçüncü yaş turizmi açısından incelemiştir. Bu doğrultuda, araştırma Antalya ilinde faaliyet gösteren otel, seyahat acentası, hastane, bakım evi, STK yetkilileriyle amaçlı örnekleme yöntemiyle yürütülmüş ve veri doygunluğu sağlanana kadar sürdürülmüştür. Araştırma soruları doğrultusunda hazırlanan görüşme formunda üçüncü yaş turizmine ve araştırmanın amacına ilişkin bir açıklamaya yer verilmiş, elde edilecek bilgilerin gizli tutulacağı ve sadece araştırma amaçlı kullanılacağı belirtildikten sonra katılımcının görüşmeyi istediği yerde sonlandırabileceği belirtilmiş ve ses kaydı için izin istenmiştir. Araştırma T.C. Balıkesir Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Komisyonu'nun 05.04.2023 tarih ve 244551 no'lu etik kurul onayı ile gerçekleştirilmiştir. Mayıs ve Haziran 2023 aylarında yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla Antalya'da faaliyet gösteren 7'si otel, 6'sı seyahat acentesi, 5'i hastane, 5'i STK ve 4'ü bakım evi olmak üzere 27 sektör yetkilisiyle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Çalışma grubu yönetici ($n=21$) ve girişimcilerden ($n=6$) oluşmaktadır. 27 katılımcının 17'si kadındır. Yaşları 27-53 arasındadır. 1'i lise, 15'i lisans, 9'u yüksek lisans ve 1'i doktora mezunudur. Sektörde çalışma süreleri 4-32 yılları arasında ve ortalama 13 yıldır. Elde edilen ses kayıtları deşifre edilmiş ve araştırma soruları tema olarak belirlenmiştir. MAXQDA programı kullanılarak kodlar ve kategoriler belirlenmiştir. Katılımcılar kuruluşun türüne göre; oteller için O1, seyahat acentaları için SA1, hastaneler için H1, sivil toplum kuruluşları için STK1 ve bakım evleri için B1 gibi harf ve rakamlar kullanılarak kodlanmıştır.

Araştırmada geçerlik ve güvenilirliğin sağlanabilmesi için alınan bazı önlemler şunlardır: Araştırmanın yöntemi, araştırma amacına uygun olarak belirlenmiş ve araştırma tasarımı ayrıntılı olarak aktarılmıştır (Shenton, 2004). Veri analizi sürecinde, nitel veri analizi konusunda yetkin bir uzman ile elde edilen bulgular karşılaştırılmış ve farklılaşan bulgular üzerinde uzlaşılarak "araştırmacı üçgenlemesi" sağlanmıştır. Veri doygunluğu sağlanana kadar görüşmelere devam edilmiştir. Üçüncü yaş turizminin farklı alanlarında çalışan kişilerin görüşleri alınmıştır. Katılımcılar amaçlı örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Katılımcı görüşmelerinden alıntılara yer verilmiştir (Merriam, 2013). Araştırmadan elde edilen bulgular, tartışma bölümünde önceki araştırmalarla karşılaştırılmıştır (Erickson, 1986). Kodlama sürecinin sistematik olarak gerçekleştirilebilmesini sağlayan nitel veri analiz programı kullanılmıştır (Creswell, 2018; Yıldırım ve Şimşek, 2021).

4. Bulgular

Araştırma bulguları, temalar ve bu temalara bağlı kategoriler altında değerlendirilmiş olup Şekil 1'de sunulmuştur. Buna göre, çalışmada 6 tema ve 27 kategoriye yer verilmiştir. Araştırmanın temaları; yaş grubunun beklenti ve ihtiyaçları, mevcut durum, hizmet özellikleri, problemler ve zorluklar, yatırım fırsatları ve gelişim stratejileridir.

Şekil 1: Araştırmaya İlişkin Tema ve Kategoriler



Araştırmanın ilk teması, üçüncü yaş grubunun turizm hizmet deneyimleri süresince ihtiyaç duydukları hizmetler ve beklentilerine ilişkindir. Bu tema altında, yaş grubunun turizm tercihleri, yaş grubunun destinasyon tercihleri ve yaş grubunun ihtiyaç ve taleplerine yer verilmiştir. Üçüncü yaş grubunun turizm tercihleri; deniz turizmi, sağlık turizmi, kültür turizmi, doğa turizmi, medikal turizm, inanç turizmi ve termal turizmdir. Katılımcılara göre üçüncü yaş turistleri; ılıman iklime sahip, gelir durumlarına uygun fiyat sunan, kendi kültürlerine benzer, güvenli ve coğrafi olarak yakın destinasyonları tercih etmektedirler. Yaşlarına ve sağlık durumlarına uygun aktiviteler ve geziler başta olmak üzere gezi süresince bakım veya yardım desteği verebilen, grup olarak katılabilecekleri, sakin ve konforlu konaklama imkanına sahip, sosyalleşebilecekleri hizmet deneyimlerine ihtiyaç duymakta ve bu tip hizmetleri talep etmektedirler. Konu ile ilgili bazı katılımcıların ifadesi şu şekildedir:

"Üçüncü yaş turizminde yer alan turistler son yıllarda sağlık kültür ve inanç turizmi odaklı seyahat planları yapmaktadır." (D2)

"Üçüncü yaş kapsamında değerlendirilen bireyler için tatile çıkmadaki en önemli unsur da güvenlik ve maliyet." (O4)

Mevcut durum teması altında yoğun olarak Türkiye'nin bu alanda önemli bir potansiyele sahip olduğu vurgulanmıştır. Katılımcılar, Türkiye'nin doğal ve kültürel zenginlikleri, sağlık turizmi alanında sunduğu hizmetler ve uygun fiyatlı olması gibi çekici özellikleri olduğu belirtilmiştir. Konuyla ilgili katılımcılar şunlardan bahsetmiştir:

"Türkiye tarih ve kültürel zenginlikleri dediğim gibi. Doğal güzellikleri olsun, termal kaynakları, güzel iklimiyle yaşlı turistler için cazip bir aslında destinasyon olarak kabul ediliyor." (O2)

"Türkiye'deki üçüncü yaş turizmi gerçekten büyük bir potansiyele sahip bir sektör olarak karşımıza çıktığını düşünüyorum. Son 20 yıldır turizm acentesi sahibi olarak bu sektörde faaliyet gösteriyorum ve bu süre zarfında üçüncü yaş turizminin gelişimini yakından takip etme fırsatı buluyorum." (SA6)

Hizmet özellikleri temasında yaşlı dostu konaklama sunmak, sağlık hizmetleri ve yaş grubuna uygun rekreasyon etkinlikleri olmak üzere üç kategori bulunmaktadır. Yaşlı dostu konaklamaya ilişkin hizmet özelliklerinde yoğun olarak vurgulanan kodlar; müşteri memnuniyetinin sağlanması, fiziksel erişilebilirlik, konfor ve kolaylık ile nitelikli personel istihdamı ve eğitimidir. Bunların dışında başta güvenlik olmak üzere farklı diyetlere uygun sağlıklı beslenme hizmeti, ulaşım/transfer hizmeti, gereksinimlere uygun oda düzenlemesi, rehberlik, danışmanlık ve tercüman hizmetleri, refakat hizmeti, hijyen standartlarına uygunluk, sessiz ve huzurlu ortam özelliklerine değinilmiştir.

Tablo 1: Katılımcılara Göre Hizmet Özellikleri

Hizmet Özellikleri	Bakım Evi	STK	Otel	Hastane	Turizm Acentesi
▶ Yaşlı Dostu Konaklama Sunmak					
▶ Müşteri Memnuniyeti	●	●	●	●	●
▶ Fiziksel Erişilebilirlik	●	●	●	●	●
▶ Konfor ve Kolaylık	●	●	●	●	●
▶ Nitelikli Personel İstihdamı ve Eğitimi	●	●	●	●	●
▶ Güvenlik	●	●	●	●	●
▶ Farklı Diyetlere Uygun Sağlıklı Beslenme Hizmeti	●	●	●	●	●
▶ Ulaşım/Transfer Hizmeti	●	●	●	●	●
▶ Gereksinimlere Uygun Oda Düzenlemesi	●	●	●	●	●
▶ Rehberlik, Danışmanlık ve Tercüman Hizmetleri	●	●	●	●	●
▶ Refakat Hizmeti	●	●	●	●	●
▶ Hijyen Standartlarına Uygunluk	●	●	●	●	●
▶ Sessiz ve Huzurlu Ortam	●	●	●	●	●
▶ Sağlık Hizmetleri					
▶ Acil Durum Hizmeti	●	●	●	●	●
▶ Alternatif Tıp Hizmetleri	●	●	●	●	●
▶ İhtiyaca ve Talebe Göre Esnek Hizmet	●	●	●	●	●
▶ Medikal Hizmetler	●	●	●	●	●
▶ Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hizmetleri	●	●	●	●	●
▶ Öz Bakım ve Hasta Bakım Desteği	●	●	●	●	●
▶ Psikolojik Destek Hizmeti	●	●	●	●	●
▶ Yaş Grubuna Uygun Rekreasyon Etkinlikleri					
▶ Sosyal-Kültürel Etkinlikler ve Geziler	●	●	●	●	●
▶ Meşguliyet Terapileri	●	●	●	●	●
▶ Fiziksel ve Zihinsel Egzersizler	●	●	●	●	●

Katılımcılara göre, sunulması gereken sağlık hizmetleri; acil durum hizmetleri, alternatif tıp hizmetleri, ihtiyaca ve talebe göre esnek hizmetler, medikal hizmetler, fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmetleri, öz bakım ve hasta bakım desteği ve psikolojik destek hizmetidir. Bu başlık altında önemle vurgulanan bir diğer konu ise yaş grubuna uygun rekreasyon etkinlikleridir. Konuya ilişkin

olarak, sosyal-kültürel etkinlikler ve geziler başta olmak üzere meşguliyet terapileri, fiziksel ve zihinsel egzersizlerden bahsedilmiştir. Tablo 1’de görüldüğü gibi katılımcılar bu başlık altında geniş bir özellik yelpazesi sunsalar da belli başlı konularda fikir birliği içindedirler. Bu temaya ilişkin örnek bir alıntı şu şekildedir:

"Altyapı ve erişilebilirlik konusunda, yaşlı turistlerin kolaylıkla ulaşabileceği ve kullanabileceği bir altyapı sunmak önemlidir. Engelli rampaları, geniş koridorlar, asansörler gibi fiziksel düzenlemeler yapmak ve erişilebilir bir ortam sağlamak gerekebilir." (SA6)

Problemler ve zorluklar teması altında; personel istihdamı, müşteri profili kaynaklı zorluklar, yasal düzenlemelerdeki eksiklikler, altyapı kaynaklı sorunlar, tanıtım ve pazarlama eksikliği kategorileri bulunmaktadır. Tablo 2’de incelenebileceği gibi personel istihdamı ile ilgili sorunlar tüm katılımcılar tarafından vurgulanırken, otelleri müşterilerle ilgili zorlukları, bakım evleri yasal engelleri, turizm acenteleri ise finansal ve ekonomik zorlukları daha yoğun vurgulamıştır. İlgili zorluklara ilişkin H1 Kodlu katılımcı şu ifadeleri kullanmıştır:

"... Üçüncü yaş turistlerine hizmet verirken bazı zorluklarla karşılaşabiliyoruz. Mesela dil bariyerini önemli aşmak önemli bir konu olabilir... Bir diğer zorluk ise personel eğitimi. Üçüncü yaş turistlere özel hizmet sunan personelin iyi eğitilmiş olması önemli. Yaşlıların ihtiyaçlarını anlayabilen, empati kurabilen ve doğru iletişim becerilerine sahip personel turistlere daha iyi hizmet verebilir. Altyapı düzenlemeleri de önemli bir konu." (H1)

Müşteri Profili Kaynaklı Zorluklar kategorisinde katılımcılar müşterilerin sağlık sorunları ile ilgili yoğun olarak görüş bildirmişlerdir. Katılımcılar müşterilerin hastalık tiplerinden kaynaklı olarak sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. B1 kodlu katılımcı şu ifadeyi kullanmıştır: "İşte eğer kişide yaştan dolayı alzheimer, demans varsa yine iletişim çok büyük bir sıkıntı olabilir." (B1)

Tablo 2: Katılımcılara Göre Üçüncü Yaş Turizmine Yönelik Problemler ve Zorluklar

Problemler ve Zorluklar	Bakım Evi	STK	Otel	Hastane	Turizm Acentesi
▶ Personel İstihdamı					
▶ Eğitimli ve Deneyimli Personel Bulma Zorluğu	●	●	●	●	●
▶ Yabancı Dil Bilen Personel Bulma Zorluğu	●	●	●	●	●
▶ Müşteri Profili Kaynaklı Zorluklar					
▶ Hastanın Fiziksel Hareketliliğinin Zorluğu	●	●	●	●	●
▶ Mevcut Önyargılar	●	●	●	●	●
▶ Müşteri İletişimi Zorlukları	●	●	●	●	●
▶ Müşterilerin Sağlık Sorunları	●	●	●	●	●
▶ Beklentilerin Karşılanmasındaki Güçlükler	●	●	●	●	●
▶ Yasal Düzenlemelerdeki Eksiklikler					
▶ Yasal Engeller ve Bürokrasi	●	●	●	●	●
▶ Yurtdışı Sigortalarına Yönelik Düzenleme Gerekliliği	●	●	●	●	●
▶ Altyapı Kaynaklı Sorunlar					
▶ Sektörler Arası Entegrasyon Eksikliği	●	●	●	●	●
▶ Finansal ve Ekonomik Sorunlar	●	●	●	●	●
▶ Kapasite Yetersizliği	●	●	●	●	●
▶ Ulaşım ve Erişilebilirlik Sorunları	●	●	●	●	●
▶ Tanıtım ve Pazarlama Eksikliği					
▶ Hedef Kitleye Ulaşmada Zorluk	●	●	●	●	●
▶ Kısıtlı Ürün ve Hizmet Seçenekleri	●	●	●	●	●
▶ Veri Eksikliği	●	●	●	●	●

Yatırım fırsatları teması altında yedi kategori oluşturulmuştur. Bunlar; sağlık turizmi fırsatları, yaşlı dostu konaklama tesisleri, paket tur imkanları, iç turizm fırsatları, bakım turizmi tesisleri, sağlık hizmetleri ve tesisler ile destekleyici hizmetlerdir.

Tablo 3: Katılımcılara Göre Üçüncü Yaş Turizminde Yatırım Fırsatları

Yatırım Fırsatları	Bakım Evi	STK	Otel	Hastane	Turizm Acentesi
▶ Sağlık Turizmi Fırsatları	●	●	●	●	●
▶ Yaşlı Dostu Konaklama Tesisleri	●	●	●	●	●
▶ Paket Tur İmkanları Sunmak	●	●	●	●	●
▶ İç Turizm Fırsatları	●	●	●	●	●
▶ Bakım Turizmi Tesisleri	●	●	●	●	●
▶ Sağlık Hizmetleri ve Tesisler					
▶ Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon	●	●	●	●	●
▶ Medikal Sağlık Hizmeti Vermek	●	●	●	●	●
▶ Alternatif Tıp Hizmeti Vermek	●	●	●	●	●
▶ Destekleyici Hizmetler					
▶ Aktivite ve Sosyal Etkinlik Hizmetleri	●	●	●	●	●
▶ Ulaştırma/Transfer Hizmetleri	●	●	●	●	●
▶ Erişilebilirlik Düzenlemeleri	●	●	●	●	●
▶ Destek ve Danışmanlık Hizmetleri	●	●	●	●	●
▶ Yaş Grubuna Özel Spor Merkezleri	●	●	●	●	●
▶ Güvenlik Hizmetleri	●	●	●	●	●

Tablo 3'te görülebileceği gibi bu tema altında sağlık turizmine ilişkin yatırım fırsatları yoğun olarak vurgulanmıştır. Konuya ilişkin katılımcıların bazı ifadeleri aşağıdaki gibidir:

"Özellikle fizyoterapi seansları, masaj terapileri gibi diğer sağlık hizmetlerine, yaşlılarımız daha çok yöneliyorlar." (STK1)

"Yine başka bir örnek verecek olursam üçüncü yaş turistlerin güvenliğini sağlamak amacıyla özel güvenlik önlemleri alınan yerler bu yirmi dört saat güvenlik hizmeti" (STK3)

"Örneğin yaşlıların keyifli vakit geçirebilecekleri, sosyal aktivitelere katılabilecekleri aktivite ve eğlence merkezlerine yönelik yatırımlar büyük potansiyele sahiptir. Bu merkezlerde yoga, dans, sanat atölyeleri, kültürel etkinlikler gibi etkinlikler sunulabilir." (O6)

"Yaşlıların seyahatlerini hafifletmek için özel olarak kullanmak ulaşım ve transfer hizmetlerine ihtiyacı vardır. Örneğin, havaalanı transferleri, özel turlar gibi hizmetler sunan yolculara yatırım yapılabilir." (O6)

Katılımcılar Türkiye'de üçüncü yaş turizminin geliştirilebilmesi için bazı gelişim stratejilerine değinmişlerdir. Tablo 4'te de yer verildiği gibi yoğun olarak; maddi destek, pazarlama ve tanıtım desteği, yasal düzenlemeler, nitelikli personel yetiştirme ve kamu/özel uluslararası iş birlikleri oluşturma konuları vurgulanmıştır. Konu ile ilgili SA6 kodlu katılımcı aşağıdaki ifadeleri kullanmıştır:

"Elbette, üçüncü yaş turizminin Türkiye'de gelişmesi için bazı yasal düzenlemeler, teşvikler ve desteklerin uygulanması gerektiğini düşünüyorum. Öncelikle, yaşlılara uygun konaklama tesislerinin standartlarını belirleyen yasal düzenlemeler yapılmalıdır. Bu düzenlemeler, yaşlı turistlerin güvenliği, konforu ve ihtiyaçlarına uygun hizmetlerin sunulmasını sağlayacaktır" (SA6)

Tablo 4: Katılımcılar Tarafından Önerilen Gelişim Stratejileri

Gelişim Stratejileri	Bakım Evi	STK	Otel	Hastane	Turizm Acentesi
▶ Pazarlama ve Tanıtım Desteği	●	●	●	●	●
▶ Nitelikli Personel Yetiştirme	●	●	●	●	●
▶ Kamu/Özel Uluslararası İş Birlikleri Oluşturmak	●	●	●	●	●
▶ Maddi Destek					
▶ Teşvik ve Vergi İndirimleri	●	●	●	●	●
▶ Tesis İnşaatı ve Genişletilmesi Konusunda Destek	●	●	●	●	●
▶ Hibe Programları	●	●	●	●	●
▶ Düşük Fazili Krediler	●	●	●	●	●

Tablo 4 (Devamı): Katılımcılar Tarafından Önerilen Gelişim Stratejileri

Gelişim Stratejileri	Bakım Evi	STK	Otel	Hastane	Turizm Acentesi
► Yasal Düzenlemeler					
► Sigorta Seçeneklerinin Oluşturulması	●	●	●	●	
► Yaşlı Ayrımcılığını Engellemek		●			
► Yaşlı Bireylerin Haklarının Korunmak		●	●		●
► Standardizasyon ve Sertifikalandırma	●	●	●		
► Yasal Esneklik Sağlanmak	●	●	●	●	
► Seyahat Engellerini Ortadan Kaldırma					
► Vize Esnekliği					●
► Yerli Turistlere Yönelik Destek		●	●		●
► Araştırma ve Planlama					
► Veri Gereksiniminin Karşlanması	●	●	●		
► Strateji Çalışması			●		

Katılımcı ifadelerinden yola çıkarak hazırlanan kod bulutu Şekil 2’de gösterilmektedir. Araştırmada Türkiye’nin bu alanda önemli bir potansiyele sahip olduğu ve gelişme gösterebileceği vurgulanmıştır. Ayrıca, üçüncü yaş gurubuna verilecek hizmetlerde sosyal-kültürel etkinliklerin ve gezilerin dahil edilmesi, nitelikli personel istihdamı, fiziksel erişilebilirlik sağlanması, konfor ve kolaylık gibi faktörlere önem verilmesi gerektiği öne çıkmıştır.

Şekil 2: Kod Bulutu

Pazarlama ve Tanıtım Desteği

Rehberlik, Danışmanlık ve Tercüman Hizmetleri

Beklentilerin Karşlanmasıdaki Güçlükler Müşteri İletişimi Zorlukları

Farklı Diyetlere Uygun Sağlıklı Beslenme Hizmeti

Eğitilmiş ve Deneyimli Personel Bulma Zorluğu Alternatif Tıp Hizmeti Vermek

Türkiye Potansiyele Sahip ve Gelişmeye Açık Konumda

Müşterilerin Sağlık Sorunları Yasal Engeller ve Bürokrasi Gereksinimlere Uygun Oda Düzenlemesi

Alternatif Tıp Hizmetleri Nitelikli Personel İstihdamı ve Eğitimi Fiziksel Erişilebilirlik

Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Bakım ve Geziyi Birleştirme Kamu/Özel Uluslararası İş Birlikleri Oluşturmak

Müşteri Memnuniyeti Paket Tur İmkânları Sunmak Konfor ve Kolaylık

Nitelikli Personel Yetiştirme Hedef Kitleye Ulaşmada Zorluk Finansal ve Ekonomik Sorunlar

Fiziksel ve Zihinsel Egzersizler Yaşlı Dostu Konaklama Tesisleri Uygun Aktivite ve Geziler

Doğal ve Kültürel Zenginlikler Acil Durum Hizmeti Ulaşım/Transfer Hizmeti

Sağlık Turizmi Fırsatları Meşguliyet Terapileri Güvenlik

Teşvik ve Vergi İndirimleri Yabancı Dil Bilen Personel Bulma Zorluğu

Sosyal-Kültürel Etkinlikler ve Geziler

Şekil 3'te aynı bağlamda gerçekleştirilen kodlamaların gösterildiği kod ilişkileri haritasına yer verilmiştir. Kod ilişkileri haritalarında kodlar arası çizgiler kalınlaştıkça ilişkinin arttığı anlaşılmaktadır. Buna göre müşteri memnuniyetinden bahseden katılımcılar; fiziksel erişilebilirlik, güvenlik, gereksinimlere uygun oda düzenlenmesi, nitelikli personel istihdamı, müşteri iletişimi zorlukları kodlarından da bahsetmişlerdir. Bu bulgu üçüncü yaş turizminde memnuniyeti oluşturan unsurların anlaşılmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca, üçüncü yaş turizmine yönelik hazırlanacak hizmetlerin kolaylık sağlayan ve sosyo-kültürel etkinlikler bakımından zengin olması gerekliliği anlaşılmaktadır. Bu durumun hizmet sağlayıcılar açısından göz önünde bulundurulması gereken önemli bir bulgu olduğu düşünülmektedir.

5. Sonuç

Yaşlanan nüfus, ziyaretçi ekonomisinde karmaşık sağlık problemlerinin incelenmesini ve bireylerin ve bakım verenlerin ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayacak adımların atılmasını gerektirmiştir (Connell ve Page, 2020). Turizm genel olarak yaşa bağlı olarak gelişen çeşitli hastalıklara sahip bireylerin iyi oluşlarını destekleyen deneyimlerden biridir (Wen vd., 2022). Bu doğrultuda araştırmada üçüncü yaş turizmine yönelik girişim fırsatlarının ve zorlukların anlaşılması amaçlanmıştır. Yerli ve yabancı literatür incelendiğinde, bu konunun kapsamlı olarak incelenmesinin hem üçüncü yaş turizm girişimciliğine yönelik kavramsal yapının oluşturulmasına katkı sağlanması hem de sektördeki uygulamalara ilişkin yeni fırsatların anlaşılması açısından faydalı olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, çalışma üçüncü yaş turizmine yönelik uygulamaları, sorunları ve stratejileri incelemesi bakımından mevcut ve potansiyel girişimcilere, yöneticilere ve politika düzenleyicilere pratikte katkı sağlayabileceği söylenebilir. Son olarak, bu araştırma farklı paydaşların görüşlerinin değerlendirilmesi açısından hizmet sunumunda ihtiyaç duyulan bütüncül bakış açısını anlamaya yardımcı olabilir.

Yaşlılıkla birlikte bilişsel ve psikolojik sorunlarda artış gözlemlendiği için (Hussein, 2016) özellikle hizmet ve müşteri ilişkileri gibi özelliklerde zorluklar yaşanabilmektedir. Bu yaş grubu daha az harcama yaptığı ve hizmet sürecinde daha fazla dikkat gerektiği için hizmet sağlayıcıları bu yaş gurubundan elde edilebilen ekonomik kazancın sınırlı olduğu düşünülse de (Sujarittanonta ve Khemapayana, 2014) sektörde çeşitli girişim fırsatları olduğu anlaşılmıştır. Araştırmada ilgili literatürü destekleyen bazı sonuçlara ulaşılmıştır Kasalak ve Kasalak (2022) tarafından hazırlanan araştırmada da olduğu gibi termal turizmin Türkiye’de üçüncü yaş turizmi için önemli bir yatırım fırsatı olduğu anlaşılmıştır. Yaşlılığa bağlı hastalıklar engelliliğe sebep olabildiğinden geliştirilecek hizmet modellerinde yaşlı yakını, bakıcı ve refakatçilerin de istek ve ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulması, farklı birimlerle entegrasyon ve koordinasyon sağlanması gerekliliği (Hussein, 2016) bu araştırmada da vurgulanmıştır. Çalışmada güvenlik, müşteri ilişkileri, personel eğitimi ve tanıtım konularında ekstra çaba gerekliliğinin öne çıkması Page vd.’nin (2015) çalışmasıyla benzerlik göstermektedir.

Asghar vd. (2020) tarafından da belirtildiği gibi demans gibi hastalıklara sahip yaşlı bireylerin bağımsız seyahatlerini engelleyen kısıtlamaların azaltılması, öz-güvenlerini artırabildiği ve yaşamlarını iyileştirebildiği için turizmde teknoloji destekli seyahat uygulamalarının kullanılması faydalı olabilir. Bu doğrultuda, geliştirilecek hizmetlerde, yapay zeka uygulamaları kullanılabilir. Özellikle araştırmada vurgulanan insan kaynağı sorununa yönelik olarak yapay zeka uygulamalarının takibi ve hizmetlere entegre edilmesi hizmet kalitesini artırabilir. Uygun kaplıcalar, sağlık merkezleri ve kültürel çekiciliklerin dahil edildiği üçüncü yaş turizmi rotaları, Türkiye’nin üçüncü yaş turistlerin varış noktası olmasına katkı sağlayabilir. Bu kapsamda, belgeli bakım verenler ve uzmanlaşmış rehberlerin sayısının artırılmasına yönelik politika düzenlemeleri yapılabilir. Eğitimli iş gücünün desteklenebilmesi için eğitim-öğretim ders planlarına ilgili dersler eklenebilir. Erişilebilir şehirlerin sayısının artırılması yaşlı bireylerin daha kolay seyahat etmesine yardımcı olabilir.

Araştırmada bakımevlerinin turizm alanında faaliyet gösterebilmesi için yasal düzenleme yapılması gerekliliği anlaşılmıştır. Türkiye’de yaşlı bakım turizmi kapsamında yabancılar için huzurevi açılmasında ilişkin çalışmalar bulunmaktadır (Kalyoncuoğlu, 2018). İlgili medyada bu konu her ne kadar sağlık turizmi altında değerlendirilse de kişilerin kalıcı ikametgahı haline gelen bu yerlerin turizm kavramı kapsamında değerlendirilmesi tartışma konusudur. Ancak gelen yaşlıların medikal operasyonlar sonrası uzun süreli bakımları ve refakat edilmeleri kapsamında önemli bir yaşlı turizmi fırsatı olduğu anlaşılmaktadır. Bu alanda oluşan bir diğer kaygı, gerekli hizmetlerin vatandaşlar tarafından alınamayacağına yönelik eşitsizlik algısıdır. Türkiye’de yapılacak planlamalarda bu duruma dikkat edilmesi önerilmektedir (Ökem ve Çelik, 2019).

Bu alanda yürütülecek pazarlama çalışmalarının ve hizmet sunumunun güvenlik, konfor ve erişilebilirlik odaklı olması gerektiği belirlenmiştir. Ayrıca iletişim engellerinin aşılabilmesi için

gerekirse görsel materyallerin ve yaş grubuna uygun tanıtım araçları kullanılması gerekli görülmüştür. Üçüncü yaş turizminin farklı turizm türlerini ve farklı sektörleri kapsamı nedeniyle, entegrasyon ve koordinasyon süreçlerinde kaynak ve deneyim aktarımı açısından paydaşlar arasındaki iş birliğinin önemi anlaşılmıştır.

Sonraki araştırmalarda üçüncü yaş turizmi alanında yatırımları bulunan girişimcilerin özelliklerinin ve başarı faktörlerinin belirlenmesinin alan yazına katkı sunabileceği düşünülmektedir. Araştırmada bazı katılımcılar hizmet veren ve hizmet alan gruplar arasında değer çatışmalarının olabileceğini ileri sürmüş ve müşteri iletişimi eğitiminin gerekliliğini vurgulamıştır. Ancak bu görüşün aksi yönünde bazı katılımcılar ise günümüzde yaşlı bireylerin değer yargıları ve beklentilerinin farklılaştığını belirtmiş, kuşaklararası tüketim alışkanlıkları ve yaşam tarzı açısından farklılıkların azaldığını ve yaş gruplarının birbirine benzemeye başladığını ileri sürmüştür. Hatta üçüncü yaş turizmini yaş grubu açısından bir ayrıştırma olarak ifade eden katılımcılar olmuştur. Bu nedenle, sonraki çalışmalarda kuşaklararası tüketim ve yaşam tarzı farklılıkları konularının yanı sıra yaşlanmanın getirdiği özellikler nedeniyle damgalanma ve yaş ayrımcılığı konularının incelenmesi faydalı olabilir. Bu tip hassas grupların özelliklerinin daha iyi anlaşılabilmesi için yenilikçi araştırma yöntemleri kullanılabilir (Zheng vd., 2023). Son olarak, gelecek araştırmalarda incelenen konunun geliştirilmesi bakımından bu çalışmanın bazı sınırlılıklarının göz önünde bulundurulması ilgili literatüre katkı sunabilir. Gelecek araştırmalarda daha fazla yetkiliye ulaşılması bu araştırmanın sonuçlarının genellenebilirliğinin artırılmasına katkı sağlanabilir. Bunun yanı sıra, araştırmada örneklem olarak belirli bir şehrin seçilmiş olması, diğer bölgelerdeki üçüncü yaş turizmi özelliklerini ve fırsatlarını yansıtmayabilir. Bu nedenle, gelecek araştırmalarda farklı bölgelerden sektör yetkilileri örnekleme dahil edilebilir.

Kaynakça

- Akoğlan Kozak, M., Acar, D. ve Zencir Çiftçi, E. (2019). Üçüncü Yaş Turizminin Geliştirilmesinde Yaşlı Dostu Şehir (YDŞ) Teması. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 99-114.
- Aktepe, C. (2013). Sağlık Turizminde Yeni Fırsatlar ve Türkiye’de Yerleşik Sağlık İşletmelerinin Pazarlama Çabaları. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 170-188.
- Albayrak, A. (2014). Üçüncü Yaş Turistlerinin Otellere Bağlı Restoranlarında Yiyecek ve İçecekler ile İlgili Karşılaştıkları Sorunlar. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(31), 345-368.
- Albayrak, T., Caber, M. ve Bideci, M. (2016). Identification of Hotel Attributes for Senior Tourists by Using Vavra’s Importance Grid. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 17-23.
- Alén, E., Domínguez, T. ve Losada, N. (2012). New Opportunities for The Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism. M. Kasimoglu (Ed.), *Visions for Global Tourism Industry: Creating and Sustaining Competitive Strategies* içinde (ss. 139-166). BoD – Books on Demand. Erişim Adresi https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=acycDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA139&dq=senior+tourism+business&ots=diWwbf0Qty&sig=7lsOxqUpMMQiWsGeLc7e8HUHLgI&redir_esc=y#v=onepage&q=senior%20tourism%20business&f=false
- Amaral, M., Rodrigues, A. I., Diniz, A., Oliveira, S. ve Leal, S. (2020). Designing and Evaluating Tourism Experiences in Senior Mobility: An Application of the OEC Framework. *Tourism & Management Studies*, 16(4), 59-72.
- Asghar, I., Cang, S. ve Yu, H. (2020). An Empirical Study on Assistive Technology Supported Travel and Tourism for the People with Dementia. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 15(8), 933-944.

- Baynal Doğan, T. G., Doğan, S. ve Baynal, B. (2020). İleri Yaş ve Engelli Turizmi Hedef Kitesine Yönelik Bolu İli Sağlık Serbest Bölgesi Tasarımı. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 23(2), 295-311.
- Büyük, Ö. ve Akkuş, G. (2022). Geriatrik-Turizmin Üçüncü Yaş Turizminden Ayrılan Yönleri ve Fizik Tedavi Rehabilitasyon ve Termal Tedavilerle İlişkisi. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 5(2), 112-131.
- Ceylan, U. (2018). Üçüncü Yaş Turistlerin Termal Konaklama İşletmelerinden Beklentileri Üzerine Bir Araştırma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(4), 671-685.
- Connell, J. ve Page, S. (2020). Tourism, Ageing and the Demographic Time Bomb – The Implications of Dementia for the Visitor Economy: A Perspective Paper. *Tourism Review*, 75(1), 81-85.
- Creswell, J. W. (2018). *Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşım Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. (M. Bütün ve S. B. Demir, Çev. Ed.). Ankara: Siyasal. (Orijinal eserin yayın tarihi 2013).
- Ergen, F. D. (2018). Türkiye'de Medikal Turizm Girişimciliği: İstanbul Örneği. [Doktora Tezi]. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Ergen, F. D. ve Aydemir, B. (2020). Medikal Turizm Girişimciliği: İstanbul Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1607-1623.
- Erickson, F. (1986). Qualitative Methods in Research on Teaching. In M. C. Whittrock (Ed.), *Handbook of Research on Teaching* (3rd ed.) (pp. 119-161). Old Tappan, NJ: Macmillan.
- Hussein, S. (2016). Avrupa'da Demansa Yönelik Bakım Hizmetleri: Norveç, Hollanda ve Birleşik Krallık Vaka Çalışmaları. Erişim Adresi <https://aile.gov.tr/media/100412/annex-14-5-2-1-report-on-social-care-models-in-eu-sh.pdf>
- Kalyoncuoğlu, Y. (2018). Dünyanın Yaşlıları Türkiye'de AğırLANacak. Erişim Adresi <https://www.aa.com.tr/tr/yasam/dunyanin-yasli-lari-turkiyede-agirlanacak/1121525>
- Kasalak, M. A. ve Kasalak, Ç. (2022). Türkiye'deki Termal Turizmin Üçüncü Yaş Turizmi Açısından Değerlendirilmesi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (53), 341-348.
- Kılıç, S. N. (2020). *Helal Konseptli Otellerin Girişimciliği ve Yönetimi Üzerine Bir Araştırma* [Doktora Tezi]. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kılıç, S. N., Avcı Kurt, C. ve Aydemir, B. (2021). Helal Konseptli Otellerin Girişimciliği ve Yönetimi Üzerine Bir Araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(3), 1500-1523.
- Kılıç, S. N., Aydemir, B. ve Hacıoğlu, N. (2019). Alkolsüz Aile Oteli Konsepti: Girişimi ve Yönetimi Üzerine Bir Örnek Olay Çalışması. *2 nd International Halal Tourism Congress*, Antalya, 04-06 Nisan 2019, ss. 292-298.
- Mangunsong, F. (2020). Senior Tourism and Chance for Tourism Business Players. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management*, 5(19), 1-13.
- Merriam, S. B. (2013). *Nitel Araştırma: Desen ve Uygulama için Bir Rehber*. (S. Turan, Çev. Ed.). Ankara: Nobel. (Orijinal eserin yayın tarihi 2009).
- Nikitina, O. ve Vorontsova, G. (2015). Aging Population and Tourism: Socially Determined Model of Consumer Behavior in the "Senior Tourism" Segment. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, Worldwide trends in the development of education and academic research, Sofia, Bulgaria, 15-18 June, 2015., 214, 845-851.
- Nikraftar, T. ve Hosseini, E. (2016). Factors Affecting Entrepreneurial Opportunities Recognition in Tourism Small and Medium Sized Enterprises. *Tourism Review*, 71(1), 6-17.

- Ökem, Z. G. ve Çelik, H. (2019). Türkiye Hizmet İhracatında Yeni Hedefler: Yaşlı Bakım Turizmi: Fırsatlar, Politika ve Strateji, 2020-2023 Yol Haritası Önerisi. İstanbul: TÜSİAD. Erişim Adresi https://www.mto.org.tr/uploads/mto/contentFile_83_2083461b658c85520d.pdf
- Özdipçiner, N. S. (2008). Türk Turizm Pazarında Yaşlı Yabancı Tüketicilerin Turistik Tercihleri. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi*, (2), 134-146.
- Page, S. J., Innes, A. ve Cutler, C. (2015). Developing Dementia-Friendly Tourism Destinations: An Exploratory Analysis. *Journal of Travel Research*, 54(4), 467-481.
- Rodrigues, H. ve Brochado, A. (2021). Going for Silver-Senior Consumers' Reviews of Medical Tourism. A. P. Borges ve P. Rodrigues (Ed.), *New Techniques for Brand Management in the Healthcare Sector* içinde (ss. 64-83). IGI Global.
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for Ensuring Trustworthiness in Qualitative Research Projects. *Education for Information*, 22, 63-75.
- Short, J. C., Ketchen Jr., D. J., Combs, J. G. ve Ireland, R. D. (2010). Research Methods in Entrepreneurship: Opportunities and Challenges. *Organizational Research Methods*, 13(1), 6-15.
- Sujarittanonta, L. ve Khemapayana, V. (2014). Senior Tourism Promotion in Asia With Focus on Thailand: Policy Comparison and Service Providers' Opinions. *SIU Journal of Management*, 4(1), 44-70.
- Teruel-Sanchez, R., Briones Peñalver, A. J., Bernal-Conesa, J. A. ve de Nieves-Nieto, C. (2021). Improving Senior Tourism in The Mar Menor: An Entrepreneurial Viewpoint. *Anatolia*, 32(4), 643-657.
- Tufan, İ., Tamer Köse, M. ve Ayan, F. S. (2017). Türkiye ve Üçüncü Yaş Turizmi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 1(1), 29-36.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2021). İstatistiklerle Yaşlılar-2021. Ankara. Erişim Adresi https://www.tuik.gov.tr/media/announcements/istatistiklerle_yaslilar_2021.pdf
- Wen, J., Zheng, D., Hou, H., Phau, I. ve Wang, W. (2022). Tourism as A Dementia Treatment Based on Positive Psychology. *Tourism Management*, 92, 104556.
- World Health Organization. (2007). Global Age-Friendly Cities: A Guide. Geneva: World Health Organization. Erişim Adresi <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43755>
- Yao, Y. ve Hou, P. (2019). Senior Tourism: The Sunrise Industry in the Sunset Crowd. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(5), 572-580.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2021). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (12. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yin, R. K. (2003). *Case Study Research Design and Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Zhang, H. (2022). Critical Success Factors in Eco-Tourism Product Design for Senior Citizens Based on Analytic Network Process. *Journal of Environmental Protection and Ecology*, 23(2), 841-847.
- Zheng, D., Wen, J., Kozak, M., Phau, I., Hou, H. ve Wang, W. (2023). Vulnerable Populations with Psychological Disorders in Tourism: Methodological Challenges and Recommended Solutions for Empirical Research. *Tourism Management*, 98, 104760.

ENTREPRENEURSHIP OPPORTUNITIES AND CHALLENGES FOR THIRD AGE TOURISM IN TÜRKİYE

Extended Abstract

Aim: The aim of this study is to assess the entrepreneurial opportunities and obstacles for third-age tourism in Türkiye from the perspective of sector representatives and to suggest development strategies. It is believed that a comprehensive analysis of this topic could be beneficial in terms of creating a conceptual framework for entrepreneurship in third-age tourism and understanding new opportunities for sectoral applications. Furthermore, the study could have practical implications for current and future entrepreneurs, managers and policy makers, particularly by providing insight into the challenges, opportunities and strategies related to their age tourism. In addition, the study may facilitate a holistic approach to service delivery, taking into account the perspectives of different stakeholders.

Method(s): The study was carried out using a semi-structured interview format, with 27 sector officials operating in Antalya, including 7 hotels, 6 travel agencies, 5 hospitals, 5 NGOs, and 4 nursing homes, between May and June 2023. The participants included 21 managers and 6 entrepreneurs. 17 of the 27 participants were female, aged between 27 and 53. 1 had completed high school, 15 had an undergraduate degree, 9 had a graduate degree and 1 had a doctoral degree. The working experience in the sector ranged from 4 to 32 years, with an average of 13 years. The audio recordings were transcribed and the research questions established as themes. MAXQDA software was used to determine codes and categories. Participants were coded by type of organisation using alphanumeric codes such as O1 for hotels, SA1 for travel agencies, H1 for hospitals, STK1 for NGOs and B1 for nursing homes.

Findings: The findings were analysed using themes and categories. The study included 6 themes and 27 categories. Under the first theme, the study examined tourism preferences, destination choices and needs. It was emphasised that Türkiye has significant potential in this area in the context of the current situation. Participants highlighted Türkiye's appeal in terms of its natural and cultural resources, quality healthcare services, and affordable pricing. Within the theme of service features, three categories have been identified: providing accommodation suitable for the elderly, offering health services, and incorporating recreational activities suited for older individuals. Concerning issues and challenges, categories encompass personnel recruitment, obstacles related to customer profiles, inadequacies in legal regulations, infrastructure problems, limited promotion and marketing, and other matters. Seven categories have been established to address investment opportunities. These are the opportunities in health tourism, elderly-friendly accommodation, package tours, domestic tourism, care tourism facilities, health services and supportive services. Participants suggested some development strategies for the promotion. Financial support, promotion assistance and legal regulations, training qualified personnel and fostering public/private international collaborations were highlighted.

Conclusion: The study concluded that there are significant business opportunities for senior tourism in Türkiye. The need for integration and coordinated efforts between different areas of the tourism sector is highlighted due to the diverse needs and demands of this age group. Recommendations for future academic studies, industry regulations and policies are made based on the research findings. Artificial intelligence (AI) applications have the potential to enhance the services industry. The integration of AI into services can contribute to improving service quality, especially in addressing human resource challenges that have been highlighted in research. Third-age tourism routes, which encompass appropriate spas, health centres, and cultural attractions, can aid in positioning Türkiye as a preferred destination for mature travellers. In this context, policy arrangements can be implemented to augment the count of qualified carers and specialist guides. Relevant courses can be included in the curriculum to increase the number of trained staff.

Increasing the number of accessible cities can help older people to travel with ease. It is believed that identifying the traits and key success factors of entrepreneurs investing in third age tourism can enhance the literature. The study revealed potential conflicts and highlighted the importance of customer communication training. Participants stressed the importance of clear communication with customers. Some participants reported that there has been a decrease in differences in intergenerational consumption patterns and lifestyles, and age groups have started to resemble each other. There were also some participants who expressed third age tourism as a segregation of age groups. For this reason, it may be worthwhile to investigate the disparities in consumption and lifestyle among generations, as well as the stigmatisation and ageism that may occur as a consequence of ageing, in the future research.
