

Özel İlgi Turizmi Kapsamında Kumar Turizminin Etkileri: KKTC Örneği

Ayçin Giritli

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsüne Turizm
İşletmeciliği Yüksek Lisans Tezi olarak sunulmuştur.

Doğu Akdeniz Üniversitesi
Ağustos 2023
Gazimağusa, Kuzey Kıbrıs

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü onayı

Prof. Dr. Ali Hakan Ulusoy
L.E.Ö.A. Enstitüsü Müdürü

Bu tezin Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans derecesinin gerekleri doğrultusunda hazırlandığını onaylarım.

Prof. Dr. Hasan Kılıç
Turizm Fakültesi Dekanı

Bu tezi okuyup değerlendirdiğimizi, tezin nitelik bakımından Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans derecesinin gerekleri doğrultusunda hazırlandığını onaylarız.

Prof. Dr. Ali Öztüren
Tez Danışmanı

Değerlendirme Komitesi

1. Prof. Dr. Ali Öztüren

2. Doç. Dr. Hale Özdoğaç Özgüt

3. Yrd. Doç. Dr. Hamed Rezapouraghdam

ÖZ

Günümüzde özel ilgi turizminin büyük paydaşlardan biri olan kumarhane turizminin ele alınması, bu sektördeki uygulamaları, yaşanan sorunların ve zorluklarının ülke ekonomisine olan etkilerinin ve olası çözümlerin keşfedilmesi önemli bir katkı olacaktır. Bu çalışmanın amacı, (1) kumarhane turizminin küresel boyutta ülkeler üzerindeki sosyal, ekonomik ve çevresel etkileri ile karşılaşılan olumlu/olumsuz faktörlerin keşfedilmesidir. Ayrıca, (2) KKTC'deki kumarhane turizminin bir vaka çalışması olarak ele alınması buradaki olumlu/olumsuz faktörlerin keşfedilmesi amaçlanmıştır. Bu nedenle, bu tez iki çalışmadan oluşmaktadır: (1) Birinci çalışma, özel ilgi turizminin ana paydaşlarından biri olan kumarhane turizmine yönelik mevcut literatür üzerine sistematik bir inceleme çalışması yürütülmüştür. Kumarhane turizmine yönelik yapılmış mevcut literatür araştırma makaleleri taranmış, sistematik olarak kapsamına göre sınıflandırılmış ve irdelenmiştir. Bunun için, WoS ve Google Scholar gibi ana veri tabanlarında arama yapılmış, 2021 ve 2023 yılları arasında yayınlanmış toplam 2938 makale bulunmuş, bazı filtreleme adımlarından sonra en ilgili 21 adet makale incelenme kapsamına alınmak üzere çalışmaya dahil edilmiştir. Küresel boyutta kumarhane sektörünün mevcut uygulamaları, eksik konuları, zorluklarına dair olumlu/olumsuz faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Tezin ikinci çalışmasında: (2) KKTC'deki kumarhane turizmi üzerine bazı katılımcı gruplara mülakat soruları yöneltilerek bilgi toplama ve yorumlama süreci uygulanmıştır. Bu aşamada, 9 adet araştırma sorusu belirlenmiş ve bu sorular röportaj metodu ile 4 farklı katılımcı grubuna yöneltilmiştir. Katılımcılardan toplanan geri dönütler doğrultusunda, KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut durumu, diğer sektörler ve halk üzerindeki etkisi, sektörü olumlu/olumsuz etkileyen faktörler vb. bilgilerin analizi üzerinde çalışılmıştır. İkinci aşamada, seçilen 4 katılımcı grubun görüşleri alınmıştır. Görüşler alınmadan önce, KKTC'deki kumar turizmi sektörünün mevcut yapılanması, işleyen kanallarının tespiti ve

detaylı incelenme yapılmıştır. Küresel bazda, bu sektörde gözlemlenen mevcut zorluklar, açık konular ve potansiyel gelecekteki iyileşmeler hakkında tartışma ve öneriler son kısımda ele alınmıştır. Bu çalışmanın sonuçlarına göre, küresel bazda kumarhane turizmini etkileyen faktörlerin literatürdeki tespiti yapıp, ayrıca yine KKTC örnekleme üzerinden sektörü etkileyen faktörler tartışılmıştır. KKTC'nin bir ada ülkesi olması bakımından, gelen turiste deniz-kum-güneş üçlüsünün tüm ihtişamı ile sunabilmesinden, güvenlik ve suç oranlarının az olması nedeniyle güvenlik hissi vermesinden, ada içi hemen hemen her sektöre ekonomik katkısının olmasından, diğer ülke örneklerine nazaran kumarhane müşterilerine sunulan otel hizmet kalitesinin daha üstün olmasından vb. açılardan dolayı KKTC'deki kumar turizminin birçok olumlu etkisinin olduğu saptanmıştır. Bunun yanı sıra, KKTC'de müşteri memnuniyeti sağlamak için itibar, aidiyet, mahremiyet, güvenlik ve kaliteli hizmet vb. gereksinimler dahil olmak üzere, içsel ihtiyaçlarında karşılanması diğer gereksinimler olarak tespit edilmiş ve tartışılmıştır. Son olarak hem küresel boyutta hem de KKTC genelinde kumarhane turizminin evrimleşme sürecinin henüz başında olduğunu ve özellikle teknolojik açıdan yeniliklerle/gelişmelere ihtiyaç duyduğu belirtilebilir.

Anahtar Kelimeler: Özel İlgi Turizmi, Kumarhane Turizmi, Sistemantik İnceleme, Küresel Kumarhane Turizmi ve Etkileri, KKTC Kumarhane Turizmi ve Etkileri.

ABSTRACT

The aim of this study is to explore the social, economic and environmental effects of casino tourism on countries in a global dimension and the positive/negative factors encountered. In addition, the gains obtained from the literature were examined. It is aimed to consider casino tourism in the TRNC as a case study. Therefore, this study consists of two separate studies. : (1) The first study, a systematic review of the existing literature on casino tourism, one of the main stakeholders of special interest tourism, was conducted. Existing literature research articles on casino tourism were scanned, systematically classified and examined according to their scope. For this purpose, a total of 2938 articles were searched in the main databases such as WoS and Google Scholar, published between 2021 and 2023, and after some filtering steps, the most relevant 21 articles were included in the study to be included in the scope of review. It was tried to identify the positive / negative factors related to the current practices, deficiencies and difficulties of the casino sector on a global scale. After examining the gains obtained from the literature, the second study of this thesis was started. (2) Information collection and interpretation process was applied by asking research questions to some participant groups on casino tourism in the TRNC. At this stage, 9 interview questions were determined, and these questions were directed to 4 different participant groups by interview method. In line with the feedback collected from the participants, the analysis of information such as the current situation of casino tourism in the TRNC, its impact on other sectors and the public, factors affecting the sector positively/negatively were studied. In this second stage, the 4 participating groups were selected. Before that the current structure of the gambling tourism sector in the TRNC, the determination and detailed examination of the functioning channels were made.

Discussion and recommendations on the current challenges, open issues and potential future improvements observed in this sector on a global basis are discussed in the last section. According to the results of this study, the factors affecting casino tourism on a global basis are identified in the literature and the factors affecting the sector are also discussed through the TRNC case study. It has been found that gambling tourism in TRNC has many positive effects due to the fact that TRNC is an island country, it can offer the sea-sand-sun trio in all its splendor to the incoming tourists, it gives a sense of security due to low security and crime rates, it has an economic contribution to almost every sector within the island, the hotel service quality offered to casino customers is superior compared to other country examples, etc. In addition to this, it was identified and discussed that intrinsic needs need to be met in order to ensure customer satisfaction in TRNC, including needs for reputation, belonging, privacy, security and quality service etc. Finally, it can be stated that casino tourism, both globally and in the TRNC, is still at the beginning of the evolution process and needs innovations/developments, especially in terms of technology.

Keywords: Special Interest Tourism, Casino Tourism, Systematic Review, Global Casino Tourism and Its Effects, TRNC Casino Tourism and Its Effects.

TEŞEKKÜR

Tez danışmanım Prof. Dr. Ali Öztüren bu tez çalışmamın ilerleyişi boyunca, bana verdiği destek, gösterdiği sabır, değerli rehberliği ve büyük yardımlarından dolayı kendisine çok teşekkür ederim.

Ayrıca bu çalışmamda motivasyonumu yüksek tutabilmemde ve bu çalışmayı layığıyla tamamlama çabama destek veren, bana inanan sevgili ailem; eniştem Prof. Dr. Ali Hakan Ulusoy, ablam Prof. Dr. Duygu Çelik Ertuğrul ve ablam Doç. Dr. Demet Çelik Ulusoy'a da çok teşekkür ederim. Annem Fatma Çelik'e ve babam Muhlis Çelik'e bugünlere gelmemde ellerinden geleni esirgemedikleri için, beni hep çok sevip benim için hep en iyisini sağlamaya çalıştıkları için ve tüm emekleri için çok teşekkür ederim. Değerli eniştem Mehmet Ertuğrul'a verdiği motivasyon ve tüm destekleri için çok teşekkür ederim.

KKTC Vodafone Mobile Operation Ltd. kurumumdaki değerli müdürlerim Sevim Beşok Esendağlı ve Şenay Aktuna ile diğer tüm ekip arkadaşlarımın desteklerini benden esirgemedikleri için çok teşekkür ediyorum.

Veri toplama sürecinde, çalışmama destek sağlayan ve veri toplamamda büyük katkı sağlayan, özellikle KKTC Casino İşletmecileri Birliği (CİB) As Başkanı Sn. Ayhan Sarıçiçek'e, ve görüşmeye dahil olan diğer tüm işletme yetkililerine gerçek şükranlarımı ifade etmek istiyorum.

Son olarak, eşim Ali Giritli'ye bu tez çalışmalarını boyunca verdiği büyük destek, sabır, anlayış ve yardımları için derinden teşekkür etmek istiyorum. Onun cesaretlendirmesi beni çok motive etmiştir. Ayrıca biricik oğlum Efe Giritli ve biricik kızım Elis Fatma Giritli olmak üzere sevgili aileme her türlü ihtiyacımda yanımda oldukları ve tüm destekleri için teşekkür ediyorum.

Bu tez çalışması sırasında büyük ya da küçük rol oynayan tüm tanıdıklarına teşekkürlerimi sunmak isterim. Hepinize hayatımda sahip olduğum için şanslıyım.

İÇİNDEKİLER

ÖZ	iii
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR.....	vii
ŞEKİL LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR	xiii
1 GİRİŞ	1
1.1 Motivasyon ve Hedefler	2
1.2 Tezin Taslağı	3
2 LİTERATÜR TARAMASI.....	5
2.1 Kavramsal Tanımlamalar	5
2.1.1 Turizm Nedir?	5
2.1.2 Özel İlgi Turizmi Nedir?	6
2.1.3 Kumarhane Turizmi Nedir?	9
2.2 SIT-C Sektörüne Genel Bir Bakış.....	11
2.2.1 Dünya Genelinde SIT-C Sektörüne Genel Bir Bakış.....	11
2.2.2 Türkiye’de SIT-C Sektörü ve Mevcut Durumu	16
2.2.3 KKTC’de SIT-C Sektörünün Geçmişi ve Mevcut Durumu.....	17
2.2.3.1 KKTC’de SIT-C Sektörünün Tarihi	17
2.2.3.2 KKTC SIT-C Sektörüne Yönelik Mevcut Literatür Çalışmaları	21
2.2.3.3 KKTC’de SIT-C Sektörünün Mevcut Durumu.....	22
2.2.3.4 KKTC’de SIT-C Sektörüne İlişkin Hukuki Rejim.....	25
2.2.3.5 KKTC’de Kumarhane İşletmeciliğine İlişkin Hukuki Rejim....	26

2.2.3.6 KKTC’de Kumarhane Müşterilerine İlişkin Hukuki Rejim.....	43
3 ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....	50
3.1 Araştırma Tasarımı.....	50
3.2 Evren Ve Örneklem.....	51
3.3 Sistematik Literatür Taraması Tasarımı Ve Kriterler.....	54
3.3.1 Sistematik Literatür Tarama Yönteminin Belirlenmesi	54
3.3.2 Sistematik Literatür Tarama Yönteminin Uygulanması	55
3.3.3 Sistematik Literatür Tarama Çalışmalarının Raporlanması	61
3.4 KKTC SIT -C Turizmine İlişkin Alan Araştırması.....	88
3.4.1 Katılımcı Grupları ve Mülakat Sorularının Belirlenmesi.....	88
3.4.1.1 KKTC Turizm Acentelerinden Verilerin Toplanması.....	89
3.4.1.2 KKTC Kumarhane İşletmelerinden Verilerin Toplanması.....	89
3.4.1.3 KKTC Casino İşletmecileri Birliğinden Verilerin Toplanması.....	89
3.4.1.4 KKTC Yerel Halk Kumarhane Müşterilerden Verilerin Toplanması.....	89
4 BULGULAR	91
4.1 Literatür Taramasından Elde Edilen Çıkarımlar	91
4.2 Mülakat Verilerinin Değerlendirilmesi ve Çıkarımlar	95
4.2.1 Mülakat Verilerinin İlişkilendirilmesi ve KKTC SIT-C Sektörüne Yönelik Öneriler.....	116
5 SONUÇLAR	119
KAYNAKLAR	124
EKLER.....	137
Ek A. CİB As Başkanlığından Toplanan Veriler	138
Ek B. KKTC Kumarhane İşletmelerinden Toplanan Veriler.....	141

Ek C. KKTC Yerel Halk Katılımcı Grubundan Toplanan Veriler	146
Ek D. T. C. 31/2009 Sayılı Şans Oyunları Yasası	158

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Nevada Bölgesi Kumarhane Oyunları Gelirleri.....	13
Tablo 2: Makao'da Oyun ve Kumardan Elde Edilen Brüt Gelir	14
Tablo 3: Avrupa'daki kumar pazarının toplam gelir miktarları (2019-2020) ve Tahmini gelir miktarı (2026).....	15
Tablo 4:: Araştırmada uygulanan dahil etme/dışlama kriterleri.....	56
Tablo 5: WoS'da yer alan ve araştırmada seçilen ana bilim dalı kategorilerine göre ilgili makalelerin dağılımları.....	60
Tablo 6: Araştırmaya dahil edilen literatür araştırma çalışmalarının incelenmesi.....	81
Tablo 7: On iki kişilik kumarhane müşterisi katılımcısının demografik bilgileri.....	90
Tablo 8: KKTC örneği için bulgulara dayalı çıkarılan öneriler.....	116
Tablo 9: Yüz yüze görüşmelerde katılımcı görüşlerinin tematik özeti.....	118

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Yürütülen Araştırmanın Aşamaları.....	50
Şekil 2: Arama sorgusuna dahil etme/dışlama kriterleri uygulama adımları.....	58
Şekil 3: KKTC SIT-C Sektörüne Yönelik Belirlenen Araştırma Sahası.....	88
Şekil 4: Sistemik literatür taramasından elde edilen SIT-C sektörünü olumlu/olumsuz etkileyebilecek faktörler.....	92
Şekil 5: SIT-C sektöründe genelinde bulunan olumlu/olumsuz faktörler ve etki alanlarının hiyerarşik analizi.....	94
Şekil 6: Hedef katılımcıların mülakat cevaplarından Leximancer üzerindeki çıktısı ve KKTC'deki SIT-C sektörünü etkileyen ana faktörler.....	96

KISALTMALAR

AISLA	Olumsuz Etki ve Ciddi Seviye Analizi (EN: Adverse-Impact and Serious-Level Analysis)
BSI	İngiliz Standartları Enstitüsü (EN: British Standards Institution)
CFA	Doğrulayıcı Faktörü Analizi (EN: Confirmatory Factor Analysis)
CİB	Casino İşletmecileri Birliği
DFS	Daily Fantasy Sports
EFA	Keşif Faktörü Analizi (EN: Exploratory Factor Analysis)
GD	Kumar Bağımlılığı Hastalığı (EN: Gambling Disorder)
HAM	İnsan İlişkisel Hafızası (EN: Human Associative Memory)
IPA	Önem-Performans Analizi (EN: Importance-Performance Analysis)
KKTC	Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (Turkish Republic of Northern Cyprus)
KSS	Kurumsal Sosyal Sorumluluk (EN: Corporate Social Responsibility—CSR)
KTFD	Kıbrıs Türk Federe Devleti
SASB	Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu (EN: Sustainability Accounting Standards Board)
SIT-C	Special Interest Tourism in Casino Sector (TR: Casino Sektöründe Özel İlgi Turizmi)
TIA	Travel Industry Association of America

Bölüm 1

GİRİŞ

Turizm, insanların kişisel veya ticari/mesleki amaçlarla olağan çevrelerinin dışındaki destinasyonlara veya yerlere hareketini içeren sosyal, kültürel ve ekonomik bir olgudur. Son yıllarda, turizm endüstrisi sürekli büyümekte ve çeşitlilik göstermektedir. Nitekim, **Dünya Turizm Örgütü (DTÖ)** turizm sektörünün dünya çapında en büyük ve en hızlı büyüyen sektörlerden biri olduğunu belirtmiştir (Tanrısevdi ve Çavuş, 2003:10).

Geçmiş dönemlerde, turistler bir tatil rezervasyonu yaparken, ilk önce destinasyon faktörüne karar vermekte idi. Fakat zamanla, turistlerin ilgi alanlarına, eğilimlerine, kültürel değerlerine hitap eden başka önemli kriterlerinde önemli olduğunun farkına varılmıştır. Böylece, bireylere motivasyon sağlayan, onların ilgilerini çeken ve ihtiyaçlarını karşılayan, hobilerine hitap eden çeşitli etkinlikleri/aktiviteleri sunan **Özel İlgi Turizm'i —ÖİT** veya (**Special Interest Tourism —SIT**) kavramı ortaya konulmuştur (Rittichainuwat, 2018). SIT, 1980'li yıllardan itibaren turizmin genişlemesinde ana bir güç ve faktör olarak tanıtılmaya başlanmıştır. SIT kapsamında yer alan hizmet ya da faaliyetler zamanla çeşitli alanlara yayılmış (gastronomi, doğa, kumarhane işletmeciliği vb.), butik ürünlerden ana akım bir faaliyet veya aktivitenin ürün olarak sunulmasına kadar genişlemiştir (Göktaş, Çetin ve Kızılırmak, 2017; Alipour, ve Vughaingmeh, 2010; Hall ve Weiler, 1992: 5'ten aktaran Trauer, 2006: 184). DTÖ'nün tanımına göre, SIT; “*belirli bir temaya sahip olan turistik merkezleri ziyaret etmek ve belirli ilgi alanlarını geliştirmek*

amacını güden kişilerin, bireysel ya da grup halinde katıldıkları uzmanlaşmış bir turizm türü” olarak tanımlanmıştır (Tanrısevdi ve Çavuş, 2003:10).

SIT'nin en büyük paydaşlarından biri, **Kumarhane Turizm'i (Special Interest Tourism in Casino Sector — SIT-C)**, ekonomik olarak orta ve yüksek gelirli turist grubuna hitap ettiğinden ve ülke ekonomisi için çeşitli kazanımlar sağladığından dolayı, dünyada ilgi odağı olan bir sektör haline gelmiştir. Pek çok ülkede, kumarhanelere daha fazla turist çekmek için ülkenin çeşitli bölgelerine kumarhane işletmeleri kurulmuştur. Amaç, yalnızca daha fazla para kazanmak değil, aynı zamanda daha sağlam zemine sahip bir SIT ortamı yaratmak, tanına bilirliliğini arttırmak, ayrıca olası iç ve dış yatırımcıları da bünyesine çekmektir.

1.1 Motivasyon ve Hedefler

Bu çalışmada, SIT'in en büyük paydaşlarından biri olan, *Kumarhane Turizm*'inin küresel çapta irdelenmesi, sektöre dair mevcut durumu gözlemlenen zorlukları, ülke ekonomilerine etkileri, müşteri memnuniyeti ve sadakati, olası yenilikler ve gelişmeler vb. başlıkların irdelenmesi için, sistematik bir araştırma çalışması yürütülmüş ve elde edilen sonuçlar paylaşılmıştır.

İlaveten, bu araştırmada, **Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC)**'deki SIT-C alanı örnek vaka çalışması yürütülmüş, KKTC'deki kumarhane turizmini olumlu/olumsuz etkileyen faktörler (ör. hükümet yaptırımları, müşteri memnuniyeti ve sadakat programları, hizmet kalite yönetimi ve beklentileri, kişisel verilerin korunması, vb.) belirlenmiş ve olası gelişmeler/çözümler üzerinde tartışılmıştır. KKTC örnekleminin seçilmesinin nedeni, güneş, deniz ve kum üçlüsünü tüm ihtişamıyla sunan bir ada ülkesi olması, bu nedenle de gerek SIT faaliyetlerini çok çeşitli bir yelpazede turistlerine sunabilmesi, gerekse ada da kumarhane turizmine talebin fazla olması gibi avantajları barındırmasıdır.

Kısaca, bu çalışmanın ana katkıları aşağıda listelenmiştir:

- Küresel bazda kumarhane turizminin irdelenmesi için kapsamlı bir uluslararası literatür taramasının uygulanması,
- Seçilen araştırma makalelerinde ülke bazında kumarhane turizmi hakkında genel bir bakış oluşturulması,
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki etkisi ve mevcudiyetini olumlu veya olumsuz etkileyen faktörlerin belirlenmesi,
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki sürdürülebilirliğine yönelik çözümlerin keşfedilmesi,
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki gelişmesine engel olan sıkıntıların aşılmasındaki olası gelişmelerin belirlenmesi.
- Ülke bazlı kumarhane turizminin ülkelere ve sakinlerine etkileri, tespit edilen olumlu ve olumsuz faktörler doğrultusunda, KKTC örneklemini üzerinde bu olumlu ve olumsuz faktörlerin mevcudiyeti, benzerlikleri ve farklılıkları ve olası çözüm önerilerinin ortaya konulmasıdır.

1.2 Tezin Taslağı

Çalışmanın geri kalanı aşağıdaki gibi ilerletilmiştir. Bölüm 2’de, araştırma çalışmasına dair kavramsal tanımlamalar, küresel boyutta, Türkiye’de ve KKTC’de kumarhane işletmeciliğinin geçmişi, şu an ki durumu ve mevcut uygulamaları hakkında bilgiler sunulmuştur. Bölüm 3.1 ve 3.2’de, araştırmanın yöntemi ortaya konularak, Bölüm 3.3’te araştırma kapsamındaki güncel literatür çalışmalarının araştırılması yapılmıştır. Burada uygulanan araştırma metodolojisi, araştırma makaleleri seçim süreci, araştırmanın motivasyonunu ve araştırmada seçilen makalelerin ana araştırma sorusu kapsamında irdelenip ve elde edilen sonuçların yorumlanması sağlanmıştır. Bölüm 3.4’te, KKTC’de kumarhane işletmeciliği

hakkında yürütülen vaka çalışması için röportaj tekniği ile hedef araştırma gruplarına yöneltilen sorulardan elde edilen cevaplar özetlenmiş, irdelenerek yorumlanmıştır. Bölüm 4'te tüm araştırma sonuçlarından yola çıkılarak elde edilen bulgular, sektördeki uygulamalar, yaşanılan zorluklar ve olası çözümlerin/önerilerin keşfedilmesi sağlanmış, gelecekteki yönergeler ve açık konular paylaşılmıştır. Son olarak, Bölüm 5'te bu tez çalışması tamamlanıp, sonuçlar ve kazanımlar tartışılmıştır.

Bölüm 2

LİTERATÜR TARAMASI

2.1 Kavramsal Tanımlamalar

Bu bölümde, Kumar Sektöründe Özel İlgi Turizmi (Special Interest Tourism in Casino Sector/SIT-C) kavramının oluşmasına temel olan ana sektörler veya oluşumlara genel bir bakış sunulmuştur. Bölüm 2. 1, 2. 2, ve 2. 3, sırasıyla *Turizm*, *Özel İlgi Turizmi*, *Kumarhane Turizmi* gibi kavramları incelemektedir.

2.1.1 Turizm Nedir?

Turizm, birden çok karmaşık durum ve olayları içerdiğinden, çok çeşitli tanımları olan bir kavramdır. Turizmin birçok tanımının olmasının nedeni, turizm kavramını tanımlayan kişilerin farklı bakış açılarına sahip olmaları ve onlar için önemli görünen unsurların çeşitliğinin bulunmasıdır.

Günümüzde artık tatil anlayışı, insanların sadece günlük yaşamdan uzaklaşmalarını sağlamakla kalmayıp, daha fazla kişisel yaşam tatmini, mutluluk, hatta bir tür “cennet” arayışı olduğu ve yaşam kalitesinin bir parçası olan boş zamanın öne çıkan önemli parçası haline geldiği vurgulanmaktadır (Opaschowski'den aktaran Trauer, 2006: 184). Dolayısıyla, *Turizm*, insanların mesleklerinden arta kalan boş zamanlarında ya da dinlenme arzularından kaynaklanan seyahat ve geçici konaklama sürecini içeren, başlıca olay ve aktiviteler (ör., eğlence, yenilenme isteği) olarak da tanımlanabilir.

2.1.2 Özel İlgi Turizmi Nedir?

Özel ilgi turizmi kavramı, turizm literatürüne ilk olarak 1992 yılında aynı adla yayınladıkları çalışmalarıyla Weiler ve Hall tarafından ortaya atılmıştır (Weiler ve Hall, 1992:4). Yazarlar bu kavramı bir turizm pazarlaması ve yöntemi olarak ele alan Read'in 1980 yılındaki çalışmasından esinlenerek tanımladıklarını belirtmişlerdir. Weiler ve Hall özel ilgi turizmi adıyla yayınladıkları kitaplarında bu kavram için ilk olarak bir tanım ortaya koymuşlardır. Onlara göre özel ilgi turizmi "*belirli bir temaya sahip olan turistik merkezleri ziyaret etmek ve belirli ilgilerini geliştirmek amacını güden kişilerin, bireysel ya da grup halinde katıldıkları uzmanlaşmış bir turizm türü*" olarak tanımlanmaktadır (1992:4 aktaran Tanrısevdi ve Çavuş, 2003:10). Yazarlar bu tanımla ilk etapta coğrafyayı bir turizm bileşeni olarak vurgulamış, böylece belirli ilgi alanları, belirli bölgelerde veya destinasyonlarda gerçekleştirildiğine dikkati çekmişlerdir (Wen ve Wu, 2020:2). Weiler ve Hall'ın getirdiği tanımlamayla özel ilgi alanları olan gezginler, tatillerinde belirli bir hobi, aktivite veya ilgi alanını gerçekleştirmek veya takip etmek için motive olurlar ve bu motivasyon, onların nereye ne zaman ve ne kadar süreyle seyahat edeceklerine ilişkin kararlarını yönlendirir. Bu açıdan hedeften ziyade bireylerin özel ilgi duyduğu alan, konu veya aktivite karar vermelerini yönlendiren motivasyonu oluşturur (Pforr, Volgger, ve Dowling, 2021:12). Pazarlama açısından bakıldığında, özel ilgi turizmi, bir sektördeki diğer firmaların genellikle göz ardı ettiği küçük pazar bölümlerinden oluşan genel pazarlama terimi niş pazarlardan türetilmiştir. Bu nedenle, özel ilgi turizminin disiplinler arası doğası, genel çevreyi, turist talep sistemini, turizm endüstrisi tedarik sistemini ve haber medyasını kapsar (Wen ve Wu, 2020:2). Niş pazarlama ise benzer niteliklerde mal veya hizmetlere gereksinim duyan, bir ya da daha çok benzer özelliği paylaşan, küçük

bir tüketici kitlesinin isteklerini daha iyi karşılamak amacıyla geliştirilen pazarlama faaliyetlerini ifade etmek için kullanılmaktadır (Güreş ve Akgül, 2010:299).

Özel ilgi turizmi, turizm literatüründe çeşitli şekillerde operasyonelleştirilmiş olmasına rağmen, kavram genellikle turist motivasyonu açısından değerlendirilmiştir.

1990'larda ortaya atılan kavram araştırmacıların zamanla "SIT" veya "alternatif turizm" biçiminde adlandırdıkları görülmüştür. Bu tür turizmin özellikle "sürdürülebilir turizmin sunulmasına yönelik endişelerden ortaya" çıktığı belirtilmektedir. Bu bağlamda "bireylerin ve grupların özel ifade edilen ilgileri tarafından yönlendirilen özelleştirilmiş boş zaman ve rekreasyonel deneyimlerin sağlanması" olarak tanımlama getirmeye devam etmişlerdir. Bu açıdan özel ilgi turizmi; boş zaman bağlamını göz önünde bulundurma ihtiyacını ortaya koyan "özel ilgi" ve "yeni turizm" olarak ifade edilen, boş zamanın ticarileştirilmesine işaret eden turizm anlayışı ile yönlendirildiği ifade edilmiştir. Standart dışı boş zaman hizmetlerinin büyük ölçekli bir ambalajı olarak yeni turizm anlayışının bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Trauer, 2006:187). Özel ilgi turizminin tanımlanmasında özellikle bir ilgiyi tatmin etme veya belirli bir destinasyona yeni bir ilgi geliştirme arzusu önemlidir. Bu nedenle, bu konuya ilişkin artan sayıda birçok araştırma özel ilgi turistlerinin motivasyonlarını ve davranışlarını araştırmaya yönelmektedir. Ortaya çıkan sonuçlar turistlerin destinasyonlara sıklıkla kültür, yemek ve film turizmi gibi belirli amaçlarla seyahat ettiğini göstermiştir (Wen ve Wu, 2020:2). Dolayısıyla bu özel sektör, küresel boyutta açık hava rekreasyonundan (spor, avcılık, balık tutma, tekne gezintisi, kamp vb.) eğlenceye (tiyatroya, konsere, spor etkinliğine, festival, kumar vb.) amaçlı, birçok alanda hizmet sunma kapasitesini barındırabilmektedir.

Özel ilgi turizmini birkaç yaklaşım açısından tanımlayan çalışmalar, öncelikli olarak özel bir ilgiyi uygulama veya bundan zevk alma motivasyonu ile seyahat etmek

biçiminde genel bir tanım getirerek bunu niş pazarları çekme eğiliminde olan olağandışı hobileri, etkinlikleri, temaları veya destinasyonları içerebilen yeni bir turizm çeşidi olarak görmektedirler (Smith, Macleod ve Robertson, 2010).

Özel ilgi turizmi öncelikli olarak özel bir ilgiyi uygulama veya bundan zevk alma motivasyonu ile seyahat etmek olarak tanımlanmaktadır. Bu niş pazarları çekme eğiliminde olan olağandışı hobileri etkinlikleri temaları veya destinasyonları içerebilir.

SIT'deki potansiyel katılımcılar, bireysel olarak hizmet talep ettiği gibi sosyalleşmek amacıyla da grup halinde hizmet talep edebilmektedirler. Katılımcılar, genelde çevreye karşı duyarlı olup sorumlu turizm kapsamında hareket ederler. Katılımcılar ilgi duydukları bireysel veya toplu aktivitelere katılmak, izlemek ve bu aktivitelerle ilgili çekim merkezlerini görmek amacıyla, geçici olarak yaşam alanlarının dışına çıkaran seyahatlere gereksinim duyarlar. Sağlık, inanç, kaplıcalar, spor, kongre, mağaralar, gastronomi turizmi gibi birçok alanlarda ilerleyen turizm akımı, güneş, deniz ve kum üçlüsüne dayalı küresel turizm kültürüne alternatif olarak bir dönüşüm yaşamaktadır.

Travel Daily News'in 2014 yılı araştırması, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki gezginler arasında uluslararası seyahatin nedenlerini göstermektedir. Anket sırasında, katılımcıların yüzde 63'ü yeni bir kültürü deneyimlemek için uluslararası seyahat etmek istediklerini belirtmişlerdir (Travel Daily News, October 16, 2014). Daha önceleri yapılmış araştırmalarda da aynı sonuçların ortaya konulduğu görülmektedir. Örneğin Amerika Seyahat Endüstrisi Birliği (The Travel Industry Association of America—TIA), 2005 yılına kadar olan süreçte “seyahat eden ABD'li yetişkinlerin %81,00'inin (yaklaşık 118 milyon kişi) tarihi/kültürel gezginlerden oluştuğunu” raporlamıştır (Keefe, 2003; Mckercher, ve Chan, 2005). Aynı tarihler esas alınarak yapılan başka bölgelere ilişkin araştırmalarda da seyahat edenlerin benzer tercihleri

olduğu görülmüştür. Örneğin Kanada'dan gelen raporlara göre, Amerikalı turistlerin %52,00'sinin ve yabancı ziyaretçilerin %68'inin kültür turisti olarak sınıflandırıldığını göstermektedir (Okanogan, 2003; Mckercher, B., ve Chan, A., 2005). Uluslararası Ekoturizm Topluluğu (The International Ecotourism Society, 2000), tüm uluslararası turistlerin %60,00'ının doğa temelli turistler olduğunu ve %40, 00'ının vahşi yaşamla ilgili turistler olduğunu belirtmiştir ve Avustralya Turizm Komisyonu'nun (Australian Tourist Commission, 2004) bir raporuna göre, gelen tüm Avustralyalı turistlerinin şarap turisti olduğu belirtilmiştir.

Ayrıca, özel ilgi turistlerinin diğer turistlere göre daha fazla harcama yaptıkları, daha uzun süre kaldıkları, daha sık seyahat ettikleri ve daha fazla aktiviteye katıldıkları düşünölmektedir (Keefe, 2002; Mckercher, ve Chan, 2005). Bu nedenle, SIT'de katılımcıların çoğunun eğitim ve gelir durumlarının yüksek kitleden olduğu bilinmektedir. Ayrıca, DTÖ, bu alternatif turizme talebin, diğer deyişle SIT akımının öneminin, zamanla giderek artacağını ve turizm sektörüne damgasını vuracağını öngörmektedir (Tanrısevdi ve Çavuş, 2003:10).

2.1.3 Kumarhane Turizmi Nedir?

Kumarhane turizmi, erken dönemlerinde elit bir grubu etkilemiş, zamanla ilginin artmasıyla popüler hale gelerek, önemli bir SIT alanı haline gelmiştir. Günümüzde kumarhane turizmini kumarhane işletmeleri sağlamaktadır. Küresel bazda kumarhane turizmine bakıldığında, bu alanda birçok araştırma çalışmaları yapılmıştır (Haucap, Nedic, ve Şimşek, 2022; Sou, 2022; Ji, ve Prentice, 2021; Legg, Ampountolas, ve Hancer, 2022; Song, Wang, ve Lyu, 2021; Prentice, Ji, ve Li, 2022; Lin, Wong, ve Lin, 2023; Bradley ve Wang, 2022; Lee, Zhai, Lee, ve Luo, 2021; Tuguinay, Prentice, ve Moyle, 2022; Hyun, Gao, ve Lee, 2021; Lau, Ren, ve Yang, 2021; Scott ve Asikoglu, 2001; Torlak, 2016; Tsai, Nam, ve Wen, 2022; Guan,

Noronha, Sio, ve Lam, 2022; Özgüt ve Adalier, 2022; Kim, Marshall, Gardiner, ve Kim, 2021; Wu, Lai, ve Tang, 2021; Wong ve Lai, 2021). Literatürdeki güncel çalışmalara bakıldığında, kumarhane işletmelerinin lokasyonlarına göre turizm kaynaklarının ve mevcut hizmetlerinin irdelenmesi (Haucap, Nedic, ve Şimşek, 2022), kumarhane mali çıkarların analizi (Sou, 2022), oyun ve oyun dışı deneyimlerden kaynaklı müşterilerin kumarhaneye tepkisi (Ji ve Prentice, 2021), kumarhane endüstrisinin küresel bazlı pazar payı analizi (Legg, Ampountolas, ve Hancer, 2022), kumarhane işletmeleri/tatil köyleri için müşteri potansiyelinin araştırılması (Song, Wang, ve Lyu, 2021), COVID-19 dönemi gibi olağanüstü dönemler için kumarhane politikaları (Lin, Wong, ve Lin, 2023), kumarhane işletmelerinde müşteriye yönelik hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi (Bradley ve Wang, 2022), otomatik oyunlar ve sosyal etkileşim ile müşteri deneyiminin kumarhanelerde müşteri bağlılığı ve sadakati üzerindeki etkisi (Tuguinay, Prentice, ve Moyle, 2022), kumarhane endüstrisindeki Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS veya Corporate Social Responsibility—CSR) uygulamalarının mevcut durumu ve üyelikten duyulan gurur analizi (Lee, Zhai, Lee, ve Luo, 2021), cinsel taciz ve kadın kumarhane çalışanları (Tsai, Nam, ve Wen, 2022), blok zinciri teknolojisi ile küçük adaların sürdürülebilir turizme ulaşması (Özgüt, ve Adalier, 2022), kumarhane işletmelerine yakın oturan bölge sakinlerinin tutumları ve kumarhane işletmeleri ile yaşanan çatışmalar (Kim, Marshall, Gardiner, ve Kim, 2021), genç ve olgun turistlerin davranışsal niyetleri (Wong ve Lai, 2021), vb. birçok farklı araştırma çalışmaları yapılmıştır.

Küresel bazda, en popüler kumarhane işletmelerine bakıldığında kumarhane turizminin bu ülkelerde nasıl canlı kalabildiği hakkındaki gerekli bilgiyi çıkarsamak mümkündür. SIT-C turizminin en bilinen destinasyonları arasında; The United States (Las Vegas), The United Kingdom (London), Australia (Melbourne), Monaco (Monte

Carlo), Korea, Vietnam, Nassau (The Bahamas), Singapore, Çin (Macau) gibi birçok ülkeyi sayabiliriz. Las Vegas tek başına 2016'da 40 milyondan fazla kumarhane turistini müşteri olarak çekmeyi başarmıştır. Elbette, turistik yerler, çılgın eğlenceler ve ışıklı gece aktiviteleri de kumarhane turistlerini cezbeder. Ancak, onları gerçekten en çok çeken genel kumarhane deneyimi ve ambiyansdır (Töre, 2019; Dilek, 2018). Gelecek bölümlerde, SIT-C sektörünün dünyadaki, Türkiye'deki ve KKTC'deki yeri ayrı ayrı irdelenmiş ve SIT-C sektörü hakkında mevcut durum analizi yapılmıştır.

2.2 SIT-C Sektörüne Genel Bir Bakış

Küresel bazda gerçekten büyük bir sektör olan SIT-C sektörü, turizm açısından en popüler sektörlerden biridir. Bu bölümde, öncelikle kumarhane turizminin görüldüğü ülkelerden bahsedip, ardından ülke bazlı kumarhane turizminin yaygınlığına ve etkilerine değineceğiz. SIT-C sektörünün küresel çaptaki mevcudiyeti ve etkisine değindikten sonra, Türkiye'de ve KKTC'deki SIT-C sektörünün mevcut durumu, ülkeye ekonomik katkısı, devlet yaptırımları, mevcut uygulama/hizmetleri ve karşılaşılan zorluklara değinilecektir.

2.2.1 Dünya Genelinde SIT-C Sektörüne Genel Bir Bakış

Kumarhane turizmini, yerleşke ölçeğine bağlı olarak şehirlere, kasabalara ve hatta tekne/gemi ortamında görmek mümkündür. Şehir ortamındaki (ör., Las Vegas, Makao, Atlantik şehri) büyük ölçekli bir kumarhaneden, daha küçük ölçekli bir bölgedeki kumarhanelere (ör., Malezya'daki Genting yaylası, ABD Colorado'daki maden kasabaları), veya bir nehir teknesi üzerindeki kumarhanelere (Fong, Fong ve Law, 2016; Geisler ve Nichols, 2016; Hsu, 2000; Wu, Shinew, ve Payne, 2021) rastlamak mümkündür (Lee, Kim, Han, ve Wong, 2020).

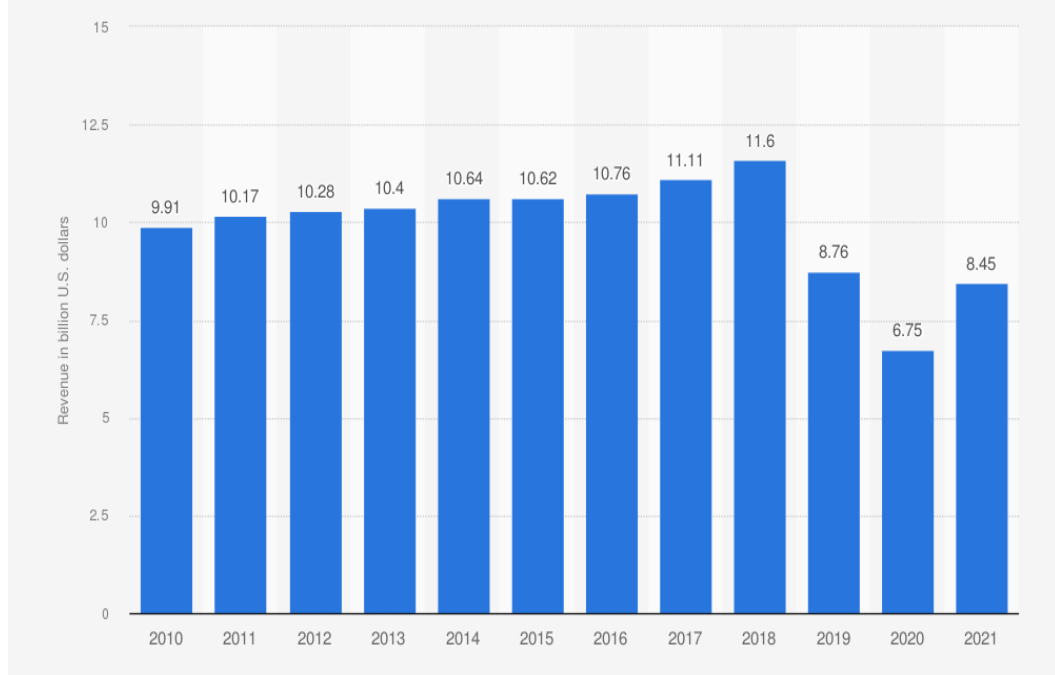
1920-1930'lu yıllarda küresel ekonomik kriz yaşandığında birçok ülke ekonomik sıkıntıya girmiş ve dolayısıyla turizm sektörü küresel çapta büyük bir darbe

almıştır (The Baltic Times, 2022). 1931'de Nevada, Hoover Barajı'nın inşaatı başladığında, kumar oyunları yasallaştırdı ve yakınlarda çalışan baraj işçilerinin zor kazandıkları maaşlarını harcamaları için bir etkinlik ortamı planlandı (The Baltic Times, 2022). Bu nedenle, dünyada akla gelen ilk SIT-C sektörü destinasyonlardan birisi Las Vegas'dır (Schüll, 2012). Dünyada, birçok ülke bunun gibi farklı amaçlarla, bu sektörde yer almayı hedeflemiş ve çeşitli boyutlarda kumarhane işletmeleri kurmak için yatırımlar yapmıştır.

Dünya çapındaki kumarhane turist destinasyonları, kumarhanelerin ve belirli kumar türlerinin yasa dışı olduğu ülkelerden gelen yabancı turistlerdir. Örneğin, İsrail'de de kumar oynamak yasa dışıdır ve İsraililer kumar oynamak için Avrupa'daki yakın ülkelere veya sınırdan Mısır'daki Taba'ya seyahat etmektedirler (Bonny-Noach ve Sagiv-Alayoff, 2021). SIT-C sektörünün mevcudiyetine ve büyüklüğüne göre dünyada en çok kumarhane turizmi destinasyonlarına değinilmiştir.

— **Las Vegas, Nevada, ABD:** Her ne kadar kumarhane turizmi bağlamında ele alınsa da Las Vegas daha geniş anlamda “*Şans Oyunları Turizmi*” bakımından değerlendirildiğinde, her yıl 40 milyon civarında ziyaret alan bir destinasyon merkezi olarak dikkat çekmektedir (Dilek, 2018; LVGEA, 2017). Las Vegas, 70'in üzerinde kumarhanesi ile dünyanın en ünlü SIT-C sektörünün yoğun görüldüğü bir cazibe merkezidir. En çok kumarhanenin bulunduğu bölgesi "The Strip" olarak bilinir ve 4 mil uzunluğundadır (LVGEA, 2017). 2021 mali yılında, Nevada eyaletindeki kumarhaneler, bir önceki yıla göre yaklaşık iki milyar artışla 8,45 milyar ABD doları oyun geliri elde ettiği görülmektedir. Nevada'daki kumarhanenin oyun geliri son on yılda dalgalanmış olup, 2018'de 11,6 milyar ABD doları ile zirveye ulaştı. 2010'dan 2021'e kadar Nevada kumarhane oyunları geliri (milyar ABD doları olarak) Tablo 1'deki gibi gösterilmektedir.

Tablo 1: Nevada Bölgesi Kumarhane Oyunları Gelirleri (2010- 2021 Yılları Arası)

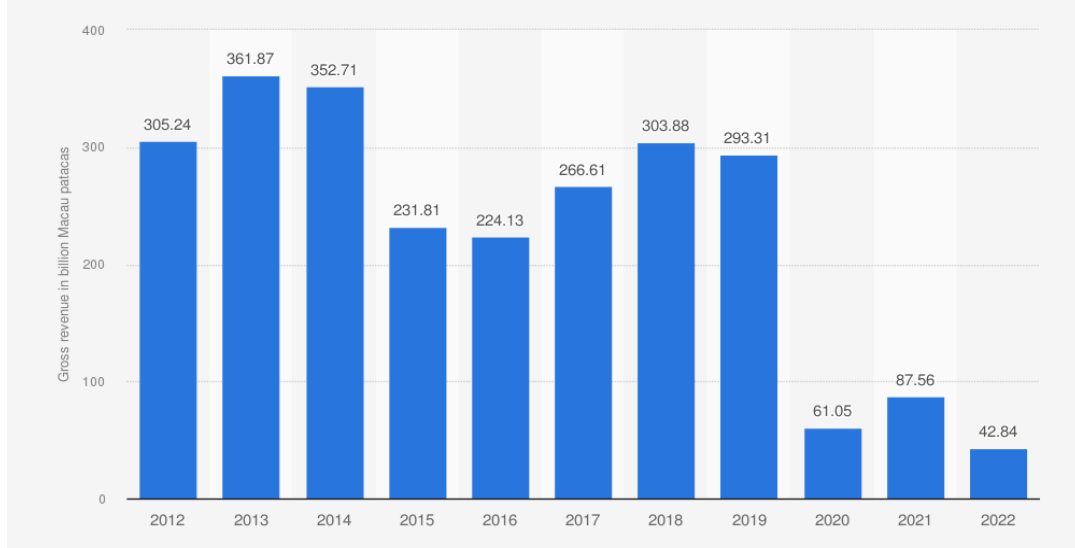


Kaynak: Nevada Gaming Control Board, 2021.

— **Makao, Çin:** Macao, dünya lideri olan Las Vegas'ın önüne geçecek potansiyele sahip olduğundan, son yıllarda SIT-C sektöründe daha fazla kendini göstermeye başlamıştır. 2006'dan bu yana Macao, dünyanın önde gelen kumarhane destinasyonu haline gelmiştir. Çin'de aslında kumar yasa dışıdır. Bu nedenle Çin'li turistler Macao, Singapur, Kore, Vietnam, Filipinler ve Avustralya gibi yakın ülke ve bölgelerdeki yasal kumarhane merkezlerine seyahat etmektedirler (Bonny-Noach ve Sagiv-Alayoff, 2021). Çin'deki tek kumarhane turizmi destinasyonu olan Makao, Çin halkının bahisleri sevmesinden bu yana büyüme göstermiştir. Makao'ya gelen çok sayıda kumarhane müşterisi, anakaradan, Hong Kong'dan, Tayvan'dan ve West'den gelmektedir. Makao, 376. 000 metre karelik oyun alanı, 640 oyun masası ve 1. 760 yuvadan oluşan dünyanın en büyük kumarhanesi olan, The Venetian'a ev sahipliği yapmaktadır (Tsai ve Fong, 2021). Bu çalışmada sık sık yer verilen Makao örneğinde işletmelerin kumarhane gelirlerini de göstermekte

yarar vardır. 2012'den 2022'ye kadar Makao'da oyun ve kumardan elde edilen brüt gelir (milyar Makao Pataka'sı cinsinden) aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 2: Makao'da Oyun ve Kumardan Elde Edilen Brüt Gelir (Milyar/Makao Patakası)

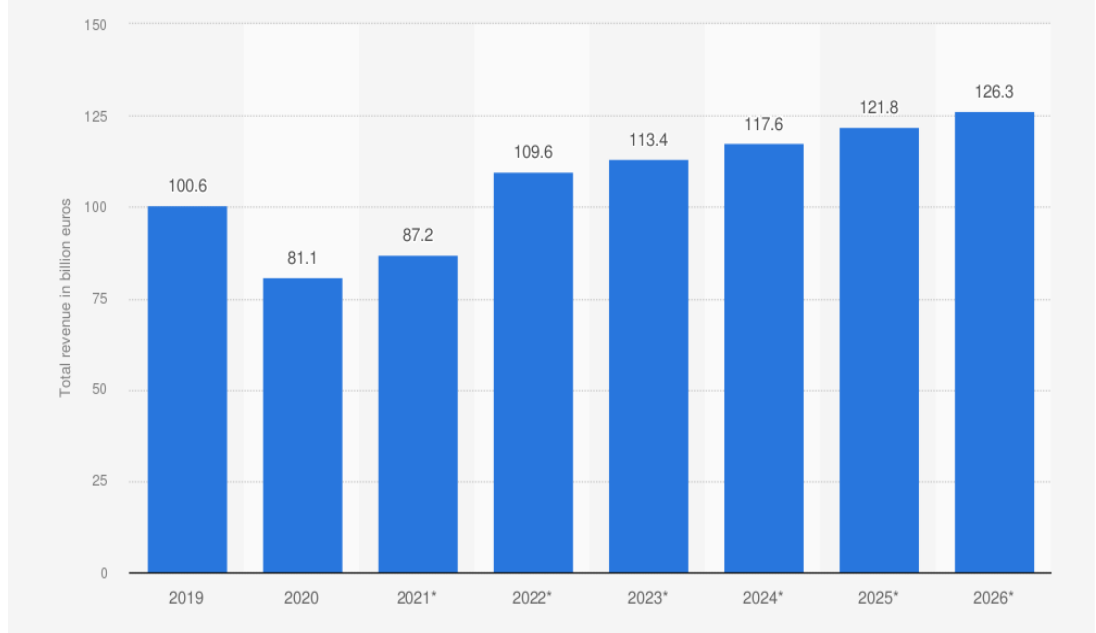


Kaynak: Gaming Inspection and Coordination Bureau Macao, 2023.

Bu istatistik, 2012'ten 2022'ye kadar Makao'daki oyun ve kumardan elde edilen brüt geliri göstermektedir. Makao'nun kumarhanelerinde kumar oynamak, 2022'de yaklaşık 42,8 milyar Makao patakası üretti. Bir Makao patakası yaklaşık 0,12 ABD doları ve 0,12 avroya eşittir (Haziran 2023 itibariyle). Oyun ve kumardan elde edilen gelir, 2019'te 29 milyar ABD dolarını aştı. Bunu perspektife koymak için, dünyanın en ünlü oyun merkezlerinden biri olan Las Vegas'taki kumar geliri genellikle yılda yaklaşık sekiz milyar ABD dolarına ulaşmaktadır. Makao'daki kumar gelirinin çoğunluğu, diğerlerinin yanı sıra poker, bakara ve rulet de dahil olmak üzere servet oyunlarından elde edilmektedir. Makao'daki kumar endüstrisinin başarısı, dünyanın dört bir yanından kumarhane işletmelerini cezbetmiştir. Bu şirketlerden biri, gelir açısından dünyanın önde gelen kumarhane şirketlerinden biri olan Las Vegas Sands'i içermektedir. 1988 yılında Las Vegas'ta kurulan Sands, gelirinin en büyük payını

Makao'daki mülklerinden elde etmektedir. 2022'te Makao'da 30 kumarhaneleri bulunmaktaydı. Bu kumarhanelerde, bakara servet oyunları arasında en fazla geliri elde etmektedir. Geliri koronavirüs salgınından büyük ölçüde etkilenmiş olsa da, standart pokerin bir varyasyonu olan kart oyunu, 2022'de yaklaşık 3,2 milyar ABD doları getirdiği bilinmektedir (Gaming Inspection and Coordination Bureau Macao, 2023).

Tablo 3: Avrupa'daki kumar pazarının toplam gelir miktarları (2019-2020) ve Tahmini gelir miktarı (2026) (milyar avro olarak)



Kaynak: EGBA; H2 Gambling Capital, (2022)

— **Londra, İngiltere:** Londra'nın kumarhaneleri, olağanüstü derecede zengin müşterileri masalarına çekebilmekte ve SIT-C sektöründe dünyanın en iyilerinden biri olarak kabul edilmektedir. Londra'da 53 civarında kumarhane bulunmaktadır, bunlardan en ünlüleri; "The Empire Casino" ve "The Hippodrome Casino" olarak tanınmaktadır. Londra, kumar oynamaya dair katı yasaların olmadığı bir kumarhane cennetidir. 18 yaş üstü her birey hemen hemen her şeye bahis

yapabilmektedir (Roodhouse, 2022). Avrupa kumar pazarının toplam geliri 2020 yılında 81,1 milyar avro olduğu görülmektedir. 2021 tahminine bakıldığında ise bu rakamın 87,2 milyar avroya çıkması beklenmekteydi. 2025 tahmininin ise yaklaşık 122 milyar avroluk bir değere tırmanması beklenmektedir. 2019 ve 2020'de Avrupa'daki kumar pazarının toplam gelir miktarları ve 2026'ya kadar tahmini gelir miktarı (milyar avro olarak) aşağıdaki şekilde gösterilebilir.

2.2.2 Türkiye’de SIT-C Sektörü ve Mevcut Durumu

Türkiye, yer şekilleri ve iklimi bakımından kısa mesafelerde dahi büyük değişiklikler gösteren dünyadaki sayılı ülkelerden biridir. Bu farklı ortamlar çok zengin ve çeşitli özel ilgi turizm değerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Türkiye üç tarafı denizlerle çevrili ve dikkat çekici kıyı bölgelerinin olması avantajı ile geniş yelpazede özel ilgi turizmine elverişli bir ülkedir.

Türkiye’de, alışveriş ve eğitim merkezleri, kongreler, konferans ve kültürel faaliyetlerin yoğun olması nedeniyle sosyal turizm potansiyeline sahip bir ülkedir. Ayrıca, dünyanın başka hiçbir yerinde olmayan sosyal turizm alanlarının yanı sıra; nehirler, göller, biyolojik çeşitlilik, avcılık, dağcılık ve kış sporları gibi alternatif turizm kaynakları da mevcuttur.

1997'de kumarhane oyunlarına yoğun talep, organize suç örgütlerin varlığı ve politik baskılar yüzünden ve kamuoyunda artan olumsuz haberler/raporlar nedeniyle siyasi baskıya maruz kalan devlet, Türkiye’de kumarhane sektörünü kapatma kararı aldı (Dilek, 2018). Bu nedenle, Türkiye’deki kumarhane sektörünün büyük bir kısmı, operasyonlarını KKTC’ye kaydırmıştır (CİB Röportaj, EK A). Böylece, KKTC’ye gelen kumarhane müşterilerinin çoğu, kumar oyunlarının hukuka aykırı olarak kabul edildiği Türkiye'den gelmektedir (Lisaniler, Rodriguez ve Ugurla, 2005).

Türkiye’de SIT-C sektörünün 1998 yılında tamamen yasaklanması nedeniyle, kumarhane turizmi kapsamında olan şans oyunları turizmini değerlendirmek pek mümkün değildir (Dilek, 2018). Üstelik 2017 yılında kabul edilen 680 sayılı kararname ile Milli Piyango İdaresi Türkiye Varlık Fonuna devredilmiştir. 2016 tarihli ve 6741 sayılı kanun uyarınca, Türkiye Varlık Fonu tarafından yönetilen Milli Piyango İdaresinin yönetimi, 2020 yılında 10 yıllığına yönetilmek üzere özel bir şirkete devredilmiştir. Türkiye’de piyango/şans oyunları turizmi ile ilgili, milli piyango idaresi tarafından düzenlenen şans topu, sayısal loto, milli piyango, on numara ve süper loto gibi şans oyunlarının destinasyonlar için bir çekim unsuru olup olmadığına ilişkin net bir ampirik çalışma bulunmamaktadır. Yapılan araştırmalara dayanarak, mevcut duruma istinaden, Türkiye’deki SIT-C sektörünün ülke ekonomisine belirgin bir katkı sağlayamadığını söyleyebiliriz.

2.2.3 KKTC’de SIT-C Sektörünün Geçmişi ve Mevcut Durumu

2.2.3.1 KKTC’de SIT-C Sektörünün Tarihi

KKTC’de kumarhane turizminin tarihi değerini anlamak için, KKTC’nin kuruluşundan daha eskiye 1960 Kıbrıs Cumhuriyeti dönemine gitmek gerekmektedir. 1960 Kıbrıs Cumhuriyeti’nin kurulumundan sonraki yıllarda yaşanan gelişmeler, adanın politik, sosyolojik ve cemaatlerin ayrılması sonucunda Kıbrıslı Türkler, Otonom Kıbrıs Yönetimi’nden sonra 13 Şubat 1975’te Kıbrıs Türk Federe Devleti (KTFD)’ni kurmuşlardır. 1975 KTFD Anayasasının kabulünden KKTC’nin kuruluşuna (1983 yılına kadar) kumarhane turizmi temellerini atmıştır. Bu süre içerisinde, 1977 yılını 1978 yılına bağlayan ilk günün bir önceki gününde (New Year’s Eve) Varoşa (*Varosha*) yani Maraş bölgesinin açılmasıyla (bugün Gazimağusa’da Palm Beach bölgesi olarak bilinir) kumarhanelerin işletilmeye başlanması sağlanmıştır. O günün ertesi günü Girne’de, bugün hala faaliyet gösteren Dome Otel’in

kumarhanesi olan “Dome Casino” nun açılması ile kumarhane faaliyetleri ada da başlamıştır. Yine 1978 yılından itibaren üçüncü olarak “Celebrity Kumarhanesi” açılarak ada da kumarhane işletmeleri faaliyetlerine başlamışlardır (CİB, Casino İşletmecileri Birliği, 1980).

Varoşa, 1960 Kıbrıs Cumhuriyeti dönemi hatta daha öncesinde cazip bir turizm merkezi olarak tüm dünyada tanınmış bir kent idi. Sutton 1974 yılında Chicago Tribune’da yayınladığı yazısında Varoşa bölgesi için “Mini Bir Miami” şeklinde ifade etmiştir (Sutton, 1974). Özellikle farklı çalışmalarda 1960’lı yıllarda Varoşa’nın modernizmin ve uluslararası alanda Kıbrıs kimliğini temsil eden bir kent olarak tasvir edilmiştir (Arsoy ve Başarır, 2019: 52).

İlk zamanlarda, bu kumarhane işletmeleri daha yerel ölçekte hizmet vermişler ve yurtdışından gelen küçük çaplı turistleri de ağırlamışlardır. O tarihlerde, bu kumarhane işletmelerinin çok fazla tanınırlığı yoktu. Ancak, bu yakın tarih bilgiler ışığında adada kumarhane işletmeciliğinin Türkiye’deki kumarhanelerin kapatılmasından sonra başlatıldığı konusundaki bilgilerin yanlış olduğunu göstermektedir. KKTC’de turizm başta olmak üzere, kumarhane işletmeciliği alanındaki faaliyetler aslında 1960 Kıbrıs Cumhuriyeti döneminde başlamıştır (CİB Röportaj, EK A).

1974'ten önce dünyanın en canlı on turizm kentinden biri olan kabul gören Varoşa belli bir tarihe kadar ziyaretçilerin hatta yerli halkın girişine kapalı tutulmuştur (1974-2021). Ancak KKTC Bakanlar Kurulunun 2019 ve devamında 2021 tarihinde aldığı kararlarla, Varoşa kenti kademeli olarak halka ve ziyaretçilerine açılmıştır. Son birkaç yıldır halkın ve turistlerin kapalı bölgeye girilmesine izin verilmiş, bu bölge yeni bir turist ağırlama mekânı haline gelmiştir. Bugün, ilgili bölgenin uluslararası

hukuka ilişkin sorunlar göz önünde bulundurularak turizm ekonomisine kazandırılması gerektiğine işaret edilmektedir (Torlak, 2016: 237).

Orta Doğu ve Avrupa'nın en kalabalık turistik yerlerinden biri olarak kabul edilen Varoşa'nın popülaritesi ve adanın turizm işletmeleri, İngiliz egemenliğinden ve ardından KKTC'nin kuruluşundan sonra, beş yıldızlı otel hizmetleri kapsamında giderek büyümüştür (Arsoy ve Başarır, 2019:53).

1990'lı yıllarda KKTC daha az nüfusa sahip olması, Türkiye'ye nazaran daha küçük olması ve hizmet kalitesinde daha düşük olması gibi sebeplerden ötürü, KKTC'deki sektör sadece yerel halka hizmet verebiliyordu. 1998 yılında Başbakan Tansu Çiller'in Refahiyol olarak bilinen dönemin hükümeti tarafından Türkiye'de kumarhane faaliyetleri yasaklandığında, bu pazara en yakın olan yer KKTC'de kumarhane faaliyetlerinin hızla değişimi başlamış, daha geniş çaplı operasyonlar yürütülmesine ve gelişmesine neden olmuştur. O dönemde Türkiye'deki kumarhane işletmesine sahip şirketlerin KKTC'de de ufak çaplı da olsa sahip oldukları işletmeleri hali hazırda bulunmaktaydı. Dolayısıyla, Türkiye'deki büyük işletmelerin zaten önceden Kıbrıs'ta sahip oldukları küçük işletmelerinin bulunması sebebiyle, Türkiye'deki faaliyetlerin yasaklanmasıyla birlikte KKTC'ye faaliyetlerini kaydırmaya başlamış ve büyük çapta sektörel gelişmelere sebep olmuşlardır. Bu ani büyük yatırımlar ile, o tarihten sonra KKTC'de kumarhane ve otelcilik tesis kalitesi ve hizmetleri yükseltilmiştir. Bu yükseliş ile zamanla birçok yeni yatırımcıların KKTC'de kumarhane sektörüne girme ilgisi artmıştır. İlaveten, KKTC'deki otelcilik ve kumarhane turizmi potansiyeli Türkiye'de kumarhane işletmecisi olmayan ve farklı sektörlerde faaliyet gösteren şirketlerinde ilgisini zamanla çekmiştir. KKTC'deki geniş turizm işletmeciliği ve yüksek talep potansiyeli nedeniyle, KKTC'ye önemli turizm yatırımları yapıldı ki, bunların odak noktası kumarhane işletmeleri idi.

Belli bir noktada bu ivme kaliteyi yükseltme dönemi olarak gelişti ve 2010 yılından sonra KKTC'deki sektör daha da gelişmiş bir hale geldi. Günümüzde, KKTC'deki otelcilik ve kumarhane sektörü kalite ve hizmet bakımından dünyada önemli bir destinasyon haline gelmiştir. Özellikle kumarhanelerdeki hizmet ve kalitenin dünyadaki diğer örnekleri arasında ilk sırada yer aldığı belirtilmektedir (CİB, Casino İşletmecileri Birliği, 1980). Kumarhanelerde sunulan ikramların, konaklama misafir etme ve müşterilerin masraflarını karşılama gibi yaklaşımının dünyanın hiçbir yerindeki tesiste olmadığına şüphesiz şüphesizdir (CİB, Casino İşletmecileri Birliği, 1980). Avrupa'daki benzer işletmelerde sunulan hizmetin ücretli olduğu, KKTC'deki kumarhane işletmelerinde sunulan imkanların sağlanmadığı belirtilmektedir. KKTC'deki işletmelerin masraflarını arttırdığı halde bu imkanları kumarhane müşterilerine sunmalarının nedeni, özellikle hukuken uluslararası anlamda devlet olarak kabul görmeyen KKTC'nin başka ülkelerden direk uçuşlarının olmaması ve KKTC'nin karşı karşıya kaldığı izolasyonlar birer dezavantaj veya zorluk olarak sayılmaktadır. Bu zorlukları elimine etmek, işletmelerin sürdürülebilirliğini sağlamak, kazanç elde etmek, daha fazla müşteri çekebilmek için, diğer ülkelerdeki benzer işletmelerden daha farklı bir hizmet ve kalite sunmak gerekmektedir. Bu yüzden KKTC, dünyadaki diğer kumarhaneler ile kıyaslandığında, özellikle hizmet kalitesi bağlamında pozitif anlamda çok farklı bir yerde kabul görmektedir (CİB Röportaj, EK A; CİB, Casino İşletmecileri Birliği, 1980). Gelecek bölümde, KKTC'deki kumarhane sektörüne yönelik literatür çalışmaları, bugünkü mevcudiyeti, kapasitesi, müşteri kitlesi, kumarhane hizmetine dahil edilen otelcilik hizmetleri, KKTC'deki özel ilgi turizminin yeri, vb. başlıklara değinilmiştir.

2.3.1.1 KKTC SIT-C Sektörüne Yönelik Mevcut Literatür Çalışmaları

Alipour ve Vughaingmeh (2010) SIT-C turizmine odaklanmış ve KKTC örneği üzerine çalışma yürütülmüştür. Araştırmacılar, “*Casino gambling tourism-a view from community: The case of North Cyprus (TRNC)*” isimli çalışmalarında, Girne bölgesinde 300 ile 350 arasında yerleşik sakinlerden oluşan katılımcı grubuna anket metodu ile bazı araştırma sorularını sormuşlardır. Sakinlerin kumarhane kumarına yönelik endişelerini içeren 11 faktör analiz etmişlerdir. Yapılan analizler sonucunda, mahalle sakinlerinin kumarhane sektörü konusunda herhangi bir endişeye sahip olmadığı ortaya çıkmıştır. Araştırmanın, sonuç ve bulgular kısmında, bölgede yaşayan halk, kumarhane endüstrisini yabancı bir ekonomik ajan olarak hissettiklerini dile getirmişlerdir. Halkın çıkarlarının ötesine geçen, aslında ada içinde istihdamla ilgili olarak olmadığı görüşünü belirtmişlerdir. Kumarhane sektörüne yapılan yatırımların aslında yabancı yatırımcılara ait olduğunu ve bu yatırımları daha sonradan yine yabancı yatırımcılar tarafından kendileri için işgücü istihdam ettiği yönünde görüş bildirmişlerdir.

Avcı ve diğerleri (1998) kumarhane “*Turizminin Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Ekonomisine Etkileri*” adlı, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*’nde yayımlanan makalesinde, yürütülen araştırmada 400 katılımcı ile gerçekleştirilmesi planlanmış fakat anketin örnekleme çeşitli nedenlerden dolayı 173’e indirgenmiştir. Yüz yüze röportaj ve yazılı soru tekniği ile yapılan araştırmadan elde edilen çıkarımlara göre; kumarhane turizminin KKTC ekonomisine getireceği yararının kısıtlı boyutundan ve getirdiği negatif etkilerden kaynaklı olası dezavantajlarından bahsedilmiştir. Bu olumsuz faktörler irdelendiğinde, KKTC kumarhane turizminde kötü bir imaj sergileyebileceği, adanın kalkınması için daha çok öğrencilere yönelmesi, potansiyel öğrenci kitlesinin tercih etmemesi için kumarhanelerin bir

neden olabileceği, turizm sezonu dönemlerindeki yatak kapasitelerinin azlığı nedeniyle otellerin turistlerden ziyade kendi kumarhane müşterilerini ağırlamayı tercih etmeleri vb. sonuçlar saptanmıştır. Öneriler kısmında ise araştırma (1) kumarhaneleri adanın belli bir bölgesine örneğin Karpaz bölgesine çekilebileceği, (2) öğrencilerin ve yerli halkın kumarhanelere girmesini engellemek için kesin ve sert önlemler alınabileceği, (3) kumarhane işletmeleri sayısında indirim yapılmazsa bile, bundan sonra kumarhane işletme ruhsatı verilmesinin engellenmesi gerektiği, (4) halkı çeşitli programlarla bu konularda eğitilmesi gerektiği, (5) kumarhane işletmelerinin yerli işçi çalıştırma şartını (belli oranlarda) uygulaması gerektiği, (6) belli alanlarda kumarhanelerin altyapılarını kendilerinin gerçekleştirmelerini sağlanması gerektiği, (7) yerli istihdam olanağını artırmak için kumarhane işletmeciliğine yönelik eğitim programları düzenlenmesi gerektiği vb. öneriler sunulmuştur.

KKTC kapsamında yürütülen bu iki araştırma çalışmasında bahsi geçen faktörler ve önceki bölümde dünya genelinde yapılan araştırma çalışmalarından elde edilen çıktı faktörler de hesaba katılarak, gelecek bölümde KKTC’de SIT-C sektörünü analiz edebilmek için yeni araştırma soruları belirlenmiş ve bir mülakat çalışması yürütülmüştür.

2.3.1.2 KKTC’de SIT-C Sektörünün Mevcut Durumu

KKTC’de golf turizmi, marina turizmi, su altı dalış turizmi, eko turizm, av turizmi, kendi üzüm bağı olup yerli şarap üreten turistik tesisler vb. birçok özel ilgi alanları bulunan bir ada ülkesidir. Ülkenin, Gazimağusa, Girne ve Lefkoşa gibi büyük şehirlerinde, geçmişin izlerini yansıtan çeşitli büyüklükte oteller bulunmaktadır. Her ölçekte, kendi misafirini mevcut konseptine uygun şekilde ağırlayan birçok tesis vardır. Turizm sektörünün KKTC için ekonomik katkısının yanı sıra manevi ve politik açıdan katkısı bulunmaktadır. Ekonomik katkısı, gayri safi milli hasılaya bir milyar

dolara yakın olup sadece istihdam ettiği çalışan sayısı 25. 000 civarındadır. Bu nedenle, turizm sektörünün KKTC ekonomisine katkısı 20. 0-25. 0% civarında olduğu tahmin edilmektedir (Örgütü, 2012).

KKTC’de turizm sektörünün gelişme düzeyi halen beklentileri yeterince karşılayamamakta fakat gelişme sürecinde olduğu da aşıkardır. Örneğin, 1998 yılındaki Turizm Master Planına göre, yatak kapasitesi 25. 000'e (yüzde 200 artış) ve yıllık turist gelişi ise beş yıl içinde 750. 000'e (yüzde 100 artış) çıkarma hedefi belirlenmişti (Scott ve Aşıkoğlu, 2001: 52). Ancak Scott ve Aşıkoğlu’nun 2001 tarihli araştırmasına göre turist sayıları durgun kalmış ve otel doluluk oranları ortalama 35, 00% oranında düşüş yaşamıştır.

KKTC’de turizmi canlı tutmak için diğer ülkelerden turist çekmek gerekmektedir. Bunun için özel ilgi turizmi olan kumarhane turizmine odaklanılmıştır. KKTC’de turizm sektöründe faaliyet gösteren yaklaşık 25-30 adet kumarhane işletmesi olup, Güney Kıbrıs Rum kesimi de dahil, birçok farklı ülkelerden yıllık bazda yaklaşık 400 bin kumarhane müşterisi KKTC’ye turist olarak gelmektedir. KKTC’de kumarhane turizm sektörünün sadece yiyecek içecek sektörüne katkısı yıllık 150 milyon dolar civarındadır (CİB Röportaj, EK A; CİB, Casino İşletmecileri Birliği, 1980). KKTC halen diğer dünya ülkeleri tarafından tanınmadığından dolayı başka ülkelere direk uçuşların sağlanamadığı bir ülke konumundadır. Türkiye harici diğer ülkelere adaya giriş yapma yasal mevzuatlara bağlı olduğundan dolayı, KKTC’de SIT sektörü Türkiye pazarının dışına çıkmada halen sıkıntılar yaşamaktadır. Bu nedenle, kumarhane turizmi kapsamında adaya gelen turistlerin halen büyük çoğunluğunun Türkiye’den olup (yaklaşık 75. 00%-80. 00%), bu konudaki yasal zorlukların halen devam ettiği aşıkardır (Scott ve Aşıkoğlu, 2001: 52).

KKTC’de özellikle SIT-C sektörü açısından, hemen her kumarhane işletmesinde yaşanan önemli bir ikilemin de olduğunu belirtmek gerekir. Kumar oynama, hemen her yerde bulunabilecek uzun bir geçmişi olan faaliyet olduğu gibi, aynı zamanda evrensel olarak kınanan ve sansür edilerek en aktif olarak görülen yerlerde dahi yasaklanan bir aktivitedir (Scott ve Aşıkoğlu, 2001: 51). KKTC’de kumarhane turizmi konusundaki zorluklar bu ikilem bağlamında da kesişmektedir. Bir yandan kumarhane oynama faaliyetine ilişkin hukuki zorluklar ve ikilemler, diğer yandan da kumarhane işletmeciliği açısından ortaya çıkan zorluklar gelişmeye ket vuran önemli başlıklardır. Bu bağlamda, karşılaşılan bu zorlukları irdelerken, kumar oyunu oynama ve oynatma biçiminde (iki ayrı eylem gibi) ayrı ayrı irdelenmesi gerekmektedir.

KKTC’deki kumarhane turizminin yanı sıra, diğer özel ilgi alanlarından olan; örneğin, hava sporları, mağara gezileri, kuş gözlemciliği, su altı dalışı ve deniz sporları vb. gibi çeşitli özel ilgi faaliyetlerinin de mevcut olması, ayrıca çok sayıda tarihi ve kültürel mirasa da ev sahipliği yapıyor olması nedeniyle, SIT kapsamında adaya gelen turist sayısı her geçen gün artmaktadır. Bundan dolayı, KKTC’deki SIT sektörü direk veya dolaylı olarak, hemen hemen diğer bütün sektörlerle etki ve katkı sağlamaktadır.

KKTC’de turizm tabanında birleşen paydaş tüm sektörler iş birliği sağlamaya dair plan, program, ulaşım ve altyapı hizmetleri ile bu artan turist sayısı karşısında yetersiz kalabilmektedir. Turizm sektör işletmelerinin yüz yüze kaldıkları tüm bu sorunlar, turizm otoriteleri tarafından sıklıkla dile getirilmekte, ancak sorunun çözümüne yönelik ciddi adımlar yasal veya ekonomik sıkıntılar sebebiyle atılamamaktadır. Son olarak, zengin bir turizm potansiyeline sahip olan KKTC, ne yazık ki, turizm alanında hak ettiği yere henüz gelememiştir (Pehlivan., 2019). KKTC turizm sektörü cennet ada vurgusuyla ön plana çıktığından ve bu vaadin potansiyel

turistlere aktarılması ve hissettirilmesi, bu noktada yaşanan mevcut sorunların iyileştirmesi elzemdir.

2.3.1.3 KKTC’de SIT-C Sektörüne İlişkin Hukuki Rejim

Bu bölümde, KKTC’de SIT-C sektörü konusundaki hukuki rejim anlatılacaktır. Bu konu, “Kumarhane İşletmecileri” ve “Kumarhane Müşterileri” olarak, iki ayrı kategoride ele alınacaktır. Konu hakkında, öncelikle kumarhane işletmeciliği ile ilgili mevzuat incelenerek, KKTC’de kumarhane işletmeciliği ile ilgili hukuki durum analiz, mevcut zorluklar ve diğer tespitler ortaya konulacaktır.

Özel ilgi turizminin büyük paydaşı olan kumarhane turizminin, hayli gelişmiş olduğu Makao’daki hukuki rejime genel olarak bakılması, KKTC’deki gelişmeler açısından yararlı olabilir. Makao’da kumarhaneler konusunda yasalar ve yürütmenin işlemleri düzeyinde birçok mevzuat bulunduğu görülmektedir. Yürütmenin düzenleyici işlem tesis etmesi, yasama organının yasa yapma sürecinden daha hızlı ilerleyebilmektedir. Özellikle de devlet başkanlarının kararnamelerle tek başına düzenleme yapması daha hızlı ve etkin politikaların oluşmasına katkı sağlar. Bu açıdan hem Las Vegas hem de Makao’da kumarhane turizmine ilişkin birçok güncel mevzuat olması, bu turizm sektörünün gelişmesi için bu alanın tamamıyla serbest bırakılmasına bağlı olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla kumarhane turizminin hukuki düzenlemelerle gelişmesi elbette mümkündür. Bu nedenle kısaca iki ülkenin hukuk düzenlemelerinden örneklere yer verilecektir.

KKTC’de kumarhane turizmi konusundaki zorluklar bir yandan kumar oynama faaliyetine diğer yandan da kumarhane işletmeciliğine ilişkin hukuki yükümlüklerle gelmektedir. Bu zorluklar turizmin gelişmesine ket vuran önemli başlıklardır. Bu bağlamda, karşılaşılan zorlukları irdelerken, kumar oyunu oynama ve oynatma biçiminde (iki ayrı eylem gibi) ayrı ayrı irdelenmesi gerekmektedir.

Ayrıca, kumarhane müşterilerinin bu hizmetten faydalanmaları önündeki engel ve zorlukları ortaya koymak adına “kumarhane işletme” ve “kumar oynama” eylemi ile ilgili mevzuat incelenerek, bunların sınırları ve uygulamaya dönük zorluklarının analizi yapılmıştır. KKTC’de özel ilgi turizmi olarak kumarhane sektörüne ilişkin hukuki mevzuatın incelenmesinde uzman değerlendirmelerine aşağıda yer verilmiştir.

2.3.1.4 KKTC’de Kumarhane İşletmeciliğine İlişkin Hukuki Rejim

KKTC’de kumar turizminin mevcut durumu ve gelişmesi önündeki önemli bir konu olarak tabii olduğu hukuki rejimi ortaya koymak, yukarıda ifade edildiği gibi bu hizmeti sunan ve bu hizmetten faydalananlar bakımından iki yönlüdür. Kumar faaliyetlerine ilişkin yasal düzenlemeler çeşitlilik göstermekle birlikte kumarhane işletme ve kumar oynamaya ilişkin bu özel ilgi turizmine yönelik temel düzenlemeler 31/2009 sayılı Şans Oyunları Yasası’nda yer alır. Bu temel düzenlemede kumarhane işletmeciliği ve bu faaliyetin KKTC’de gerçekleştirilebilmesi için önemli bir başlık ise işletme ruhsatı çıkarılması ve işletmenin faaliyetini devam ettirdiği süre boyunca bağlı olduğu mali, adli, idari ve cezai yükümlülükler ve yaptırımlardır. Kumarhane işletmeleri birer turizm faaliyeti içerisinde sürdürüldüğünden bu turizme yönelik bir diğer yükümlülük devlete düzenli olarak ödenen vergileri düzenleyen kurallardır. Kumarhane işletmeleri ve bu türden şans oyunlarına ilişkin vergi yükümlülükleri ise 71/2007 sayılı Şans Oyunları Hizmetleri Vergisi Yasası ile düzenlenmiştir.

KKTC’de kumarhane işletmelerinin bir Birlik çatısı altında temsil edilebilmelerine ilişkin özel bir düzenleme de bulunmaktadır. Casino İşletmecileri olarak bilinen bu işletmecilerin Birlik üyesi olmaları kumarhane işletmecisi olmak ve ruhsat çıkarabilmek için zorunludur. Dolayısıyla bir Birlik oluşturmak suretiyle kumarhane işletenlerin bu Birlik üzerinden temsil yetlerini sağlamak adına 40/2016 sayılı Casino İşletmecileri Birliği (CİB) Yasası yürürlüktedir. Yasa ile kurulan Birlik,

kumarhane işletmecilerini temsilen uygulamada ve bu konudaki politikalara yön vermek hususunda etkin roller üstlenmektedirler. Öncelikle özel ilgi turizmi işletmeciliği bağlamında bu temel düzenlemeler incelenerek sonrasında kumarhane faaliyetinden, bu özel ilgi turizminden faydalanan bireylere ilişkin hukuki yükümlülükler ve bunlardan doğan sorumluluklar ayrı bir başlıkta ele alınacaktır.

A. 31/2009 sayı ve 12 Mart 2009 tarihli Şans Oyunları Yasası

KKTC’de kumarhane işletmeciliği ve bu faaliyete ilişkin önemli sınırlamalar söz konusudur. Kumar faaliyeti ve kumarhane işletmeciliğine ilişkin en önemli kurallar Şans Oyunları Yasası’nda düzenlenmektedir. Buna göre bu yasanın çıkarılmasındaki amaç şans oyunu adı altında belirtilen kumarhanelerin çalıştırılmasına izin verilmesi ve bu izinlerin sınırlarının ortaya konulması biçiminde açıklanmıştır. Kumar faaliyetini düzenlemekten ziyade daha ilk etapta bu faaliyete yönelik sınırlar ortaya koymak amacıyla oluşturulduğu görülmektedir.

Kumar faaliyeti “şans oyunu” tanımı içerisinde “para ve parasal değerler için herhangi bir şans veya talih oyunu veya karışık, şans, beceri veya benzeri oyunu” nu anlatır.

Yasa’da kumarhane turizmini önemli derecede etkileyen birçok düzenleme dikkati çekmektedir. Yasa ilk etapta kumar oynamanın tanımını getirmektedir. Buna göre, “para veya parasal değer için herhangi bir şans veya talih oyunu veya karışık, şans, beceri veya benzeri oyunu oynamayı veya onlarla iştiğal etmek” kumar oynamanın yasadaki tanımıdır. Karşılaştırmalı hukuktan örnek verilecek olursa özel ilgi kumar turizminin son derece gelişmiş olduğu örneklerden biri olan Las Vegas Nevada Eyalet Yasa’sına göre, (Nevada Revised Statutes (NRS) 463.0152) “kumar oynama” ‘para, mülk, çek, kredi veya herhangi bir değer temsili için kartlar, zarlar, ekipman veya herhangi bir mekanik veya elektronik cihaz veya makine ile oynanan

herhangi bir oyun anlamına gelmektedir (NRS 463.0152). Buradaki “herhangi bir oyun” Yasadaki tanım dışında kumar eylemi olabilecek aktiviteleri de kapsama almayı sağlamaktadır. Nevada yasalarına göre “bahis”, “sonucu belirsiz olan bir olayda riske atılan bir miktar para veya değeri temsil etmektedir.

Elbette 31/2009 Sayılı Şans Oyunları Yasası 2’nci maddesi (Md.), bu tanım içerisine girebilecek ancak şans oyunu, talih oyunu iddia, bet veya bahis vb. “dibilgisi kurallarına uygun değişim ve dönüşümleri ve aynı kökten sözcükleriyle birlikte” kumar oynama anlamına gelebilecek aktiviteleri de bu kapsam içerisinde tanımlamaktadır. Söz konusu geniş tanıma rağmen bu faaliyet kapsamına girebilecek eylemler bağlamında Yasa’da bir istisna öngörülmüştür. Buna göre kumar oynama tanımı içerisine girebilecek bir oyunu oynayan veya bu türden bir oyunla iştiğal eden kişi veya kişilerle ilgili “oyunda veya bahiste hal ve koşullar dikkate alındığında, o oyunu kazanç için değil, sosyal açıdan eğlenmek ve dinlenmek için oynadığını veya onunla iştiğal ettiğini, suçlu yargılayan Mahkemeyi tatmin edecek şekilde kanıtlarsa, böyle bir oyun oynama veya onunla iştiğal etme, kumar oynama sayılmaz”. Yasa kumar oynama faaliyetine kişiler açısından yasaklamalar getirmesinin yanı sıra ironik bir biçimde kişilerin “eğlenmek” ve hatta “dinlenmek” amacıyla kumarhane oynayabileceklerinin de bir noktada ifadesini içermiştir. Ayrıca Yasa ile “para ve parasal değerler için herhangi bir şans veya talih oyunu veya karışık, şans, beceri veya benzeri oyunu” şans oyunu biçiminde de tanımlanmıştır.

31/2009 sayılı Yasa’da kumarhaneler “Şans Oyunu Salonu” biçiminde tanımlanmaktadır. Şans Oyunu Salonu İşletmecisi ise “Şans Oyunu Salonu Ruhsatına veya Şans Oyunu Salonu İşletmecilik Ruhsatına sahip tüzel kişi” olarak tanımlanır. Buna göre gerçek kişiler kumarhane işletmecisi olamazlar.

Yasa'da kumarhane "kumar oynamak için bulundurulan, işletilen veya kullanılan yerleri içerir ve bir yer sadece bir defa kumarhane oynamak için kullanılsa dahi, o yer, kumarhane oynamak için kullanılan" Şans Oyunu Salonu yeri biçiminde tanımlanıyor. Böyle bir Salonu işletebilmek için Yasa'da öngörülen koşulları sağlamak (Md. 6 ve 7), ancak turistik bir tesiste olmak ve böyle bir Salonu işletmek iznine sahip olmak gerekmektedir.

Yasa'nın amacına ilişkin diğer kuralları ile kapsamı ve devamındaki maddeler incelendiğinde kumar faaliyetinin neler olabileceği konusunda sınırların da ortaya konulduğu görülmektedir (Md. 3 ve devamı). Kumarhane işletmelerin de oynatabilecek kumar türlerinin dahi düzenlendiği görülmektedir. Bu açıdan yeni ortaya çıkan kumar oyunlarının kumarhane işletmelerinde oynatılabilmesi için yasa değişikliği gerektiği ifade edilebilir.

Bu konuda Las Vegas kumar turizmindeki gelişmeleri aktarmak yerinde olacaktır. Zira eyalet ve ilgili politika belirleyicileri günümüz koşullarına göre oyun türlerinin sürekli gelişmesi yönünde düzenlemeler yapmaktadırlar. Buna göre öncelik 1949'da Nevada, kumarhanelerden bağımsız at yarışlarına özgü olarak oluşmaya başlanan turf kulüplerinde (turf club) at yarışı ve profesyonel sporlar üzerine bahis yapılmasına izin vermeye başlamış, 1975'te Nevada Yasama Meclisi, kumarhanelerde de yarış ve spor bahislerinin sunulmasına izin veren düzenlemeleri kabul etmiştir. Ayrıca bahis biçiminde kumar oynamak isteyenlerin, kumarhaneye gitmeden "golf, futbol, basketbol, beyzbol, buz hokeyi, futbol, at yarışı, tazi yarışı, boks ve karma dövüş sanatları dahil olmak üzere çeşitli spor müsabakalarına bahis oynayabileceği" spor kulüpleri (sportsbook) oluşturulmuştur. 2011 yılında ise poker oyun türü ile sınırlı olmak koşuluyla, Nevada Oyun Komisyonu çevrimiçi oyun oynamaya yönelik düzenlemeleri kabul etti. Bu yönde Şubat 2014'te çevrimiçi oynanan poker web

sitelerinin likiditesini artırmak amacıyla Nevada ve Delaware valileri oyuncular arasında eyaletler arası poker oyunu için yasal bir çerçeve oluşturmak üzere bir anlaşma imzalamışlardır.

Kısa bir zaman sonra, 2015 yılında ise Nevada Yasama Organı, Nevada Oyun Yasası'nda yaptığı değişiklikle kumarhane katlarında beceri oyunları ile beceri ve şans hibrit oyunlarının oynanmasına izin vermiştir (Bölüm 463). Yasada ifade edilen “beceri oyunu”, “oyunun sonucunu etkileyen, sürekli bir oyun süresi boyunca belirlendiği üzere, şanstın ziyade oyuncunun becerisinin baskın faktör olduğu bir oyun” olarak tanımlanır. “Hibrit oyun” ise “sürekli bir oyun süresi boyunca, oyuncunun becerisi ve şansın bir kombinasyonunun, belirlenen oyunun sonucunu etkilediği oyun” olarak tanımlanır (NRS 463.15997(4)(a) ve (b)).

Akabinde Kurul, oynaması için ödeme yapılan günlük fantezi sporlarının (DFS-Daily Fantasy Sports) kumar tanımına uyduğuna dair görüşünü belirten bir bildiriye Ekim 2015'te yayınlamıştır. Kumar turizminin sürekli olarak gelişmesinin, buna eşlik eden sosyal, kültürel ve teknolojik gelişmeleri kapsayacak nitelikte güncel bir politikanın varlığından kaynaklandığı görülebilir. Üstelik Nevada Anayasası'nın 24'üncü maddesi, Nevada eyaletinde devletin piyangoya izin vermesi yasaklanmıştır.

Makao'da ise kumarhane turizmi 1850'lerde lisanslama sisteminin getirilmesinden bu yana yasaldır. Bununla birlikte, genellikle yozlaşmış bir şekilde çalıştırılıyordu ve kötü bir şekilde kontrol ediliyordu (Hobson, 1995:237). Şans oyunlarına ilişkin düzenlemeler 1964 yılından beri düzenli olarak yürürlüğe girmekte ve güncellenmektedir. Kumar oyunlarına ilişkin ilk düzenlemelerin 1998 yılından 2022 yılına kadar sürekli olarak değişikliklerle yenilendiği görülmektedir. Yapılan değişikliklerin birçoğu gelişen sosyo-kültürel ve teknolojik gelişmelerle birlikte yeni oyun türlerinin mevzuata dahil edilmesine ilişkindir. Makao'da kumarhanelerin

işletilmesi 2001 yılına kadar yerel tekelin elindeyken hükümetin 2001’de uluslararası ihale ile dış sermayecilere de bu alanda yatırım yapmasına imkân sağlamasıyla tekelleşme ortadan kalmıştır (Cortes ve Madureira: 2023).

Makao’da, kumarın işletilmesi için yasal rejimi düzenleyen 16/2001 sayılı Yasa’nın uygulanmasından bu yana yasa ile getirilen en son değişiklik 2022’de çıkarılan Yeni Kumar Yasası ile yapılmıştır. 2022 değişikliğiyle kumar şirketlerine, kumar aracılık sistemine ve uydu kumarhanelerin operasyonlarına önemli kısıtlamalar getirilmiştir. Uydu kumarhaneleri Makao'nun altı lisanslı oyun şirketi tarafından bir imtiyaz modeli altında üçüncü taraf mülklerinde işletilen daha küçük kumarhanelerdir (Sheng, Zhang ve Yechang; 2023).

Makao’da kumarhane işletmeleri ve politikalarının uygulayıcısı ve denetçisi Oyun Denetleme ve Koordinasyon Bürosu (DICJ-Gaming Inspection and Coordination Bureau) Kumarhane/Oyun Yasasında belirtilen temel amaçlar çerçevesinde hareket etmektedir. Las Vegas ve Makau’da kumar turizmine ilişkin yasalarda öncelikle kamu yararına uygun olarak kuralların belirleneceği ve toplumun yararına uygun politikalarla kumarhane işletmelerinin kurallarının oluşturulacağı belirtilir. Makau’da ilgili Yasa’da ayrıca “Makau ekonomisinin yeterli derecede çeşitlendirilmesinin ve sürdürülebilir kalkınmasının teşvik edilmesi” temel amaçlar arasında sayılmaktadır (Md. 1/A).

Makau’da “kumarhane işletmeleri” veya “kumarhane tesisleri”, kumarhane oyunlarının yapılabileceği ve kumarhane oyun katı, bu alandan kumarhane tesisinin diğer alanlarına giden herhangi bir yol ve burada bulunan herhangi bir alan veya diğer tesisler de dahil olmak üzere kumarhane oyunlarının yürütülebileceği ve oyun makinelerinin kullanıma hazır hale getirilebileceği komisyon tarafından onaylanan alanlar anlamına gelir. Kumarhane müşterisi ise oldukça geniş tanımlanarak,

kumarhaneyi kullanan veya kullanmak isteyen bir kişi anlamına gelmektedir. Bu noktada KKTC’de kumarhane işletmeleri için Şans Oyunları Yasası’nın aşağıda önemli bir kısmı aktarılacak olan muhtelif hükümlerinde aranan oldukça detaylı fiziki ve lojistik gerekliliklerin olmadığını belirtmek mümkündür.

Yüzyılı aşkın bir süredir, kumar endüstrisi kk Makao Őehrinin ekonomik gelişimini destekledi ve Macau'nun Çin'e devredilmesinden sonra endüstrinin patlayıcı büyümesi başlangıçta bu 'kumarhane Őehrine' büyük bir refah getirmiştir. Buna ek olarak, Makao hükümeti, yerel oyun endüstrisinin gelecekte bölgenin gayri safi yurtiçi hasılasının (GSYİH) yaklaşık %40'ını oluşturması gerektiğini belirtmiştir (Ho ve Phillips: 2023, 107). Yakın zamana kadar Macau, kumar endüstrisinin ürettiği yüksek vergi gelirinin bir sonucu olarak düşük işsizlik oranı, yüksek refah ve sosyal istikrarın tadını çıkardı. Ancak bu nedenle, tek bir ziyaretçi kaynağına aşırı güvenmesi de dahil olmak üzere kumar endüstrisinin gelişmesinden kaynaklanan birçok sorun göz ardı edilmiştir. (Sheng, Zhang ve Yin, 2023, 12). Ülkenin kumar turizminin gelişmesinin önünü açan politikaları yersel sorunların ikinci plana atılmasına, yersel refaha ve kalkınmaya olumsuz etki edecek biçimde bu özel ilgi turizminin gelişmesine kaynaklık etmiştir.

Kumarhane işletmeciliği yani kumarhane işletme faaliyeti açısından zorluklar farklı türlüdür. Kumarhane turizminin özel ilgi turizmi olarak geliştirilmesi elbette bu faaliyete ilişkin hukuki sınırlara öncelikle dikkati çekilmesini gerektirir. Özellikle Avrupa'da kumarhane işletebilmek adına gerekli yasal lisansların işletmelere devlet tarafından verilmesi ciddi Şekilde sınırlandırılmıştır. Bu sınırlamaların olduğu yerlerde elbette kumarhane işletme anlamındaki faaliyetler ciddi denetim altındadır ve ilgili bürokratik veya adli makamlarca sık sık kontrol edilmektedirler. Bu örneklerin büyük

bir kısmında özellikle yerel halkın kumar oynamalarından ziyade kumarhanelere girmeleri kısıtlanmış veya yasaklanmıştır (Scott ve Aşıkoğlu: 2001, 151).

Nitekim 31/2009 sayılı Yasa'nın önemli bir kısmı kumarhane işletmelerinin ve işletmecisi olacakların bağlı olacakları koşulları, bu türden işletme faaliyet için alınması gereken izin ve ruhsat zorunluklarını düzenlemiştir. KKTC'de kumarhane açabilme ve çalıştırabilmek için Şans Oyunu Salonu Ruhsatına sahip olmak gerekir. Bu ruhsat için KKTC Bakanlar Kurulu kararıyla bu türden ruhsat almaya uygun görülen bir "tüzel kişi" olmak gerekir. Dolayısıyla kumarhane işletebilmek için diğer zorunluluklar dışında bu tür bir Ruhsata veya İşletmecilik Ruhsatına sahip bir tüzel kişi olmak gerekir. Dolayısıyla kumarhane ruhsatına veya kumarhane işletme ruhsatına sahip olanlar, Yasa'ya göre şans oyunu salonlarını açma ve çalıştırma izinleri olabilir.

Kumarhane işletebilmek için ön izin alınması Yasa'ya göre zorunlu olup bu ön izin için birtakım ön koşullar belirlenmiştir. Buna göre;

- (a) Ülke sınırları içerisinde en fazla 5 (beş) tesise ön izin verilebilir.
- (b) Tesisin ve/veya projenin en az 500 yatak kapasiteli ve 5 yıldızlı turistik tesis veya 500 yatak kapasiteli I. sınıf tatil köyü olması gerekir.
- (c) Şehir merkezlerindeki tesislere ön izin verilmez.
- (ç) Tesisin okullardan en az 500m. uzakta olması gerekir.
- (d) Tesisin yer aldığı bölgedeki Şans Oyunu Salonu yoğunluğu dikkate alınır ve öncelikle Şans Oyunu Salonu yoğunluğu olmayan bölgelerde ön izin verilir.
- (e) Ön izin, yalnızca inşaatı filen başlamış olan projelere verilebilir.

Bu koşulları sağlamayan işletmeci kumarhane işletmek için ön izin alamayacağı gibi ruhsat sahibi de olamayacaktır (Md. 6). Ancak yasa koyucu KKTC'de turizmin gelişmesini arzu ettiği Bafra turizm bölgesinde kumarhane

işletmeleri açılması açısından bu koşulları esnetmiştir. Bafra bölgesi için bu koşullardan sadece (b) bendinde sayılan koşulun sağlanması yeterli olacaktır. Bu koşul dışındaki diğer ön koşullar, bu bölgedeki kumarhane işletmeleri açısından aranmayacaktır. KKTC’de yasa koyucu bu bölgede turizmin gelişmesi ve yatırımcıları teşviki için bu istisnayı getirmiştir. Kumarhane işletmecileri için bu faaliyete başlamadan önce izin aşamasında Şans Oyunu Salonu Sabit Ruhsat harcının %10’nu kadar Harç ödemeleri gerekir. Ayrıca işletme faaliyetini sürdürdüğü müddetçe harcın her yıl ödenmesi zorunludur.

Yasaya göre “Şans Oyunu Salonu Ruhsat harcı ve Şans Oyunu Salonu İşletmecilik Ruhsat harcı yıllık 550,000,00-€ (Beş Yüz Elli Bin Euro)’dur” (Md. 10/2). Bu harcın devlet maliyesine olan katkısı ve bütçe açısından yönetiminin son derece önemli olduğuna işaret edilmektedir. (Esenyel, 2019).

Şans Oyunu Salonu İzni alabilmek için turizm işletmecisinin asgari 500 yatak kapasiteli ve 5 yıldızlı turistik tesise sahip olması veya 500 yatak kapasiteli I. sınıf tatil köylerine sahip olan tüzel kişi veya bu türden tesisin sahibi konumundaki bir tüzel kişi olması gerekir (Md.7/1). Yasa’ya göre bu tür bir izni Bafra turizm bölgesi dışında ülkede sadece 5 (beş) tesise verilebilir (Md. 7/1). Bütün bu koşulların sağlanması ve ruhsat sahibi olunması halinde, Yasa’da sayılan ağır yükümlülüklerin birçoğunu yerine getirmeyen veya getiremeyen işletmecilere verilen ruhsatların iptali Bakanlar Kurulu’nun kararlarına bırakılmıştır. Dolayısıyla karşılanması kolay kolay mümkün olmayan yukarıdaki koşulları taşımayan kişiler ruhsat alamayacağı gibi ruhsata sahip olup koşullardan birinin varlığının ortadan kalkması halinde de ruhsat iptali olacaktır.

Buraya kadar kumarhane işletmek için işletmelerin sahip olması gereken nitelikler ve bu yöndeki koşullar kısaca ifade edilmiştir.

Ne var ki Yasa'da kumarhane işletmecisi olabilecek kişilerin yani ruhsat çıkarmak veya yenilemek için başvuracak kişi(lerin) de birtakım niteliklere sahip olmaları gereklidir. Yasa'da İşletmecilik Ruhsatı almak ve/veya mevcut ruhsatını yenilemek için müracaat edecek olan Şirketin en az %20.00 (yüzde yirmi) hissesine sahip hissedarlarının (faydalanıcı sahip), direktörlerinin, yönetici ve her kademedeki yetkili ve çalışanlarının Yasa'nın 8/1 bendinde sayılan suçlar sebebiyle 2 (iki) yıldan fazla hapis cezası gerektiren bir suçtan hüküm giymemiş olmaları gerekir. Bu koşul, sadece ruhsat işletmecisine yönelik değil aynı zamanda hisse sahipleri dışında yönetici ve hatta çalışanlarının Yasadaki suçlardan adli sicillerinin temiz olması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Ayrıca Şans Oyunu Salonu Ruhsatı veya Şans Oyunu Salonu İşletmecilik Ruhsatı almak isteyen tüzel kişiler, Bakanlıkça hazırlanacak matbu formları doldurmak suretiyle müracaatlarını Bakanlığa yaparlar. Bu kişiler Şans Oyunu Salonu İznine sahip taşınmaz malın sahibi veya Şans Oyunu Salonu İznine sahip tüzel kişi olmalıdır. Mal sahibi olmayan İşletmecilik ruhsatına müracaat eden tüzel kişiler, Şans Oyunu Salonu İzni sahibi ile tüm tesis için kira sözleşmesi yapmış olmalıdırlar.

Başvurucu kendisine referans olacak Bankaları belirtmek zorundadır. Bunun dışında Bakanlık tarafından başvurulardan başka bilgi ve belge talebinde bulunulabilir. Hangi bilgi ve belgelerin istenebileceği Yasa'da belirtilmemekte, bu husus idarenin takdirine bırakılmaktadır.

Bu koşulların yanı sıra işletmeci olan, ruhsat alacak kişilerin ödenmiş sermayelerinin en az 500,000.- € olması, Şirketler Mukayyitliğinden alacakları hissedarlar ve direktörler listesini Bakanlığa sunmaları, tüzel kişilerin en az %20.00 (yüzde yirmi) hissesine sahip hissedarları (faydalanıcı sahip) ve/veya üyelerinin ve direktörlerinin Yasa'da sayılan suçlar dışında ifade edilen diğer suçlardan da hüküm

giymemiş olduklarını gösterir sabıka kaydı sunmaları, tüzel kişiler herhangi bir vergi kaçakçılığı suçundan mahkumiyetleri olmadığı ve Devlete karşı bir önceki döneme ait vergi borçları ve/veya sosyal güvenlik kurumlarına mükellefiyetleri bulunmadığına dair belgeleri ibraz etmeleri, işletmede en az 7 (yedi) adet Şans Oyunu Masası ve en az 75 (yetmiş beş) Şans Oyunu Makinesi bulundurmaları diğer koşullardır.

Tüm bu koşullara haiz olsalar da işletmecilerin ruhsat almaları Bakanlar Kurulu'nun bu konuda vereceği onaya bağlıdır. Dolayısıyla işletmecilerin sadece tüm koşulları sağlamaları ruhsat alınabileceği veya bu yönde hak sahibi oldukları anlamına gelmeyecektir. Bakanlar Kurulu'nun onayı halinde de Ruhsat Harcını ödemek ve yine Yasa'da öngörülen (Md. 12) teminat mektubunu Bakanlığa sunmak zorundadırlar.

Görüldüğü üzere hem işletmelerin hem de ruhsat için başvuracak şirket sahipleri, yöneticileri hatta çalışanların gerek mali gerekse hukuki durum açısından birçok nitelikleri taşımaları gerekir.

Ayrıca bu koşullarının önemli bir kısmını düzenleyen Yasa'nın ilgili hükümlerinde değişiklik olması halinde, işletmecilerin bu değişen koşullara en geç 14 (on dört) gün içerisinde gerekli tedbirleri alarak durumlarını uyarlamak ve Bakanlığa bilgi vermek zorunda olmaları yönünde ayrı bir koşul daha bulunmaktadır (Md. 8/13). Ruhsat Bakanlık tarafından her 3 yılda Yasa koşullarına uyulması halinde yenilenmeli, ruhsat sadece bir tesis için kullanılmalı ve ruhsatın başka bir tesise, kişiye devri ve ödünç verilmesi mümkün olmamaktadır.

Şans Oyunu Salonu Ruhsat Harcı ve Şans Oyunu Salonu İşletmecilik Ruhsatının yıllık harçlarının 4 taksitle yılın hangi aylarında ödeneceği dahi Yasa'da düzenlenmiştir. Yasa'da belirtilen spesifik aylarda ödeme yapılmamasının yaptırımı ise "ödeme gerçekleşinceye kadar Devlet Emlak ve Malzeme Dairesinin bildirimini ile Polis Genel Müdürlüğü'nce" işletmenin kapalı tutulmasıdır. Bu yaptırımın ödemenin

gecikmesi veya olağanüstü bir durum sebebiyle yapılamaması halinde hemen başvurulacak bir yaptırım olması, kuralla öngörülen amaç ile kapatma yaptırımını aracı arasında elverişli bir orantı olmadığı düşünülebilir. Ayrıca harç miktarı tek bir yerde sabit tek bir harç olarak öngörülmemiştir. İşletmeler ruhsat için başvuruda aranan kumar masası veya makinesine ilişkin minimum sayıların aşılması halinde her masa için 3300.-€ ve her makine için 660.-€ fazladan harç ödenmesi gerekir.

Ruhsat harcı ve şans oyunları makineleri ve masaları için ayrı ayrı harçlar öngörülmüş, bunların işletmeciler için kolayca karşılanabilecek tutarlar olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla orta veya küçük ölçekte kumar işletmecisi veya işletmesinin bu koşulları sağlaması mümkün değildir. Ruhsatların ve harçların işletmeciler aleyhine ciddi bir biçimde artırılmaması adına, Ruhsat harçları ve Şans Oyunu Salonu İşletmecilik Ruhsatı ile Şans Oyunu Masası ve Şans Oyunu Makineleri için alınan harçları, her yıl en çok %20.00 (yüzde yirmi) oranını aşmamak kaydı ile artırabileceği, bu rakamın her hâlükârda yıllık ruhsat harcının 2 (iki) katını aşamayacağı teminatı Yasa'da belirtilmektedir (Md. 10/4).

İdarenin kumarhane işletmelerinin izinleri, ruhsat ve diğer işlemleri üzerinde ilgili Bakanlıkla birlikte ciddi takdir yetkileri olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra Bakanlar Kurulu işletme ruhsatlarını iptal edebildiği gibi ruhsatı iptal edilenlerin böyle bir ruhsatı tekrar alamayacakları da Yasa'da öngörülmüştür. Ayrıca Bakanlar Kurulunun bu husustaki takdiri işletme veya işletmeciyile ilişkili durumlar dışında kamu yararını gözeterek, KKTC halkının huzur ve güvenliğini tehdit eden ülkede faaliyette bulunan herhangi bir Şans Oyunu Salonu Ruhsatını veya Şans Oyunu Salonu İşletmecilik Ruhsatını iptal etme hakkına da sahiptir (Md. 11).

Devletin olası alacaklarına karşılık teminat verilmesi zorunluluğu (Md. 12) ile Şans Oyunu Salonu kasasının günlük açılış miktarı olarak nakit en az 100,000.- € (Yüz

Bin Euro) veya karşılığı Türk lirası bulundurmamak zorunluluğu (Md. 13) ayrıca aranan koşullardır. Şans Oyunu Salonlarında Kayıt, Denetim, İstihdam, Çalışma Saatleri ve Kayıt zorunluluğu ile kumarhanelerin denetimlerine ilişkin diğer kurallar da işletmeler için önemli ölçüde yükümlülükler içerir.

Kumarhane işletmelerinin özellikle buldukları yerler son derece önemlidir. Özellikle özel ilgi turizmi olarak kumarhane turizminin geliştirilmesi için kumarhanelerin fiziksel durumlarının önemli olduğu ve kumarhane oynatma veya oynama faaliyetinin denetimi için fiziken kontrol edilebilir/denetlenebilir olması önemlidir (Scott ve Aşıkoğlu, 2001: 51).

Yasa'da da ruhsat alarak diğer şartları yerine getirerek bu faaliyeti sürdürenlerin denetim altında oldukları görülmektedir. Ancak kumarhanelerin denetiminin tek bir kaynaktan olmadığını belirtmek gerekir. Bu açıdan kumarhane işletmeleri ve bu turizm sektörü; adli denetim dışında, Bakanlık denetçileri tarafından yapılan denetim, teknik denetim, Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Bakımından Denetim ile yeminli Muhasip/Murakıpların yapacakları bağımsız denetimler altında faaliyet göstermek zorundadırlar. Kumarhane işletmelerinde çalışacak personelin Yasa'daki nitelikleri taşıması, sigorta kayıtlarının yapılması, yetiştirilmeleri konusunda da işletmelere yükümlülükler yüklenmiştir.

Tüm bu koşullar dışında KKTC'de kumarhane işletmeleri ve işletmecileri ile bürokrasi ve toplum arasında aracı niteliğinde olan, denetim organı olarak da addedilebilecek bir Şans Oyunları Kurulu ve Danışma Kurulu oluşturulmuştur. Yasa ile düzenlenen bu Kurul, tüm şans oyunu Salonlarının kuruluş ve çalışma izinlerini inceleyerek ilgili Bakanlığa görüş bildirme, Ülke turizminin gelişmesi yönünde, Şans Oyunu Salonları ilgili konularda önerilerde bulunma ve ihtilafli durumlar için hakemlik görevi yapma, kumarhanelere ilişkin haberleri, ihbar ve şikayetleri

değerlendirme, denetim yapma, çalışanların bilgilerini geliştirmek ve eğitimlerini iyileştirmek ve/veya eğitmek için Bakanlıkla işbirliği içerisinde eğitim seminerleri, konferanslar ve kurslar düzenleme, tüm cezai yaptırımların uygulanması için gerekli yasal mercilere rapor sunma gibi yetkileri haizdir.

Kurul'un kumarhane işletmeleri ile toplum arasında bir nevi köprü niteliğinde çalışmak üzere yetkileri de vardır. Kurul, Şans Oyunu Salonlarının ülkenin sosyo ekonomik şartlarını dikkate alarak gerekli tedbirleri almasını, birlik, bütünlük ve yardımlaşmasını sağlamak için önerilerde bulunma, kumarhaneler arasındaki haksız rekabeti artırıcı önlemlerin kaldırılması hususunda çalışmalar yapma ve Bakanlık ve Turizm İşleriyle Görevli Bakanlıktan, sivil toplum örgütleri ve/veya yerel yönetimlerden talep gelmesi halinde Şans Oyunu Salonları ve diğer konularda görüş bildirme yetkileri bu türden yetkililerdir (Md. 36).

Kumarhane işletmecilerinin bağlı oldukları ağır yükümlülükler mali olarak özellikle dikkat çekicidir. Kumarhane işletmelerinin devletlere ödedikleri vergiler de dünyanın birçok yerinde devletin önemli gelir kalemleri içerisinde yer alır. Gerek lisanslama gerekse harç vb. mali yükümlülükler ile kazançlardan alınan vergiler devlet bütçesinde önemli bir yer tutar. KKTC'de de Şans Oyunları Yasasında öngörülen mali yükümlükler yanında devlete ödenecek vergiler için ayrı bir Yasa öngörülmüştür. Vergilendirmenin kanuniliği ilkesi bağlamında böyle bir yasa gerekli olup işletmecilerin mali yükümlülüklerini görmek adına kısaca değinilmelidir.

B. 71/2007 sayı ve 2 Temmuz 2007 Tarihli Şans Oyunları Hizmetleri Vergisi Yasası

KKTC'de kayıtlı veya faaliyet gösteren her türlü müşterek bahis oyunları ve şans oyunu salonlarındaki işletmelerin faaliyetleri kapsamında sundukları hizmetler

ile bu hizmetler sonucunda kazananlara yapılan ödemelerin vergilendirilmesi amacıyla kabul edilmiştir. Kumarhanelerin Şans Oyunları Yasasında ödemekle yükümlü oldukları harç, ruhsat bedeli, vb. mali yükümlülükleri dışında vergilendirilmeleri de ayrı bir Yasa ile düzenlenmiştir.

Şans Oyunları Hizmetleri Vergisi Yasasına göre vergi yükümlüsü olanlar Devletten şans ve talih oyunları faaliyetinde bulunmak için şans oyunu salonu izni veya ruhsatı alan gerçek veya tüzel kişiler ile Beden Eğitimi ve Spor Yasası kapsamında, müşterek bahis oyunları (futbol, at, köpek ve benzeri oyunlar) oynatan işletmelerin verdikleri hizmetler ve bu hizmetler sonucunda kazananlara yapılan ödemeler Şans Oyunları Hizmetleri Vergisine bağlıdır. Vergi Yükümlüsü bu hizmetleri veren gerçek veya tüzel kişilerdir.

Yasa vergi matrahı, beyanname, vergilerin ödenmesi dönemi gibi birçok konuyu düzenlemekte kumarhane işletenler yanında müşterek bahis oyunları oynatanları da Yasa kapsamında görmektedir. Bunların ödeyecekleri vergi oranları Yasa'da döviz cinsinden belirlenmiştir.

Tüm bunların yanı sıra yukarıda belirtildiği gibi kumarhane işletmecileri Casino İşletmecileri Birliğine üye olmak zorunda olup bu zorunluluğun yerine getirilmemesi halinde ruhsatların iptali söz konusu olacaktır. Bu işletmeler Casino İşletmecileri Birliği Yasası'nın hükümlerine de tabidirler.

C. 40/2016 sayı ve 17 Ekim 2016 Tarihli Casino İşletmecileri Birliği (CİB) Yasası

Casino İşletmecileri Birliği Yasası “Şans Oyunu Salonu İşletmeciliğinin geliştirilmesini, mesleki ahlak ve birliğin korunmasını, mesleğin yasal mevzuat çerçevesinde en iyi şekilde yapılmasını, örgütlenmeyi ve bu amaçla organizasyon, temsiliyet, denetim ve eğitim faaliyetlerinin etkin bir şekilde” (Md. 3) yürütülmesi

amacıyla kabul edilmiştir. Yasa'ya göre KKTC'de kumarhane işletmeciliği "önemli" bir "hizmet sektörü" olarak görülmektedir.

40/2016 sayılı Yasa Birliğin oluşumu, üyelik, görev ve yetkiler gibi temel düzenlemeleri yanında Şans Oyunları sektörünün geliştirilmesi için Casino İşletmecileri Birliği tarafından yapılacak çalışmaları kapsamaktadır. Dolayısıyla KKTC'de bu özel ilgi turizm sektörünün gelişmesinde Casino İşletmecileri Birliği'ne önemli görevler düşmektedir.

Birlik Şans Oyunu Salonu olarak ifade edilen kumarhane işletmelerinin faaliyetlerini organize ederek onların uygun bir biçimde gelişmelerini sağlayacak önlemleri almak, mesleki ahlak ve birliği korumak ve Yasadaki diğer görevleri yapmak üzere oluşturulmuştur (Md. 5).

Birlik kumarhane işletmecileri için bir sivil toplum kuruluşu olarak çalışmakta olup bu sektörle ilgili bilgi, haber ve dokümantasyonu derleyerek Bakanlığa ve üyelerine ulaştırma, iş birliğini sağlamak ve adil çalışma koşullarının oluşturulması için önlemler alma, kumarhane işletmeleri ve faaliyetler ile ilgili istatistik tutmak araştırma yapmak gibi birçok konuda sektörün gelişmesine katkı koyabilecek görevleri bulunmaktadır.

Birlik Bakanlıklar, diğer kuruluşlar ve yerel yönetimlerle ilgili faaliyetler hakkında öneri ve taleplerde bulunabilir. Bu yönde işletmeci olan üyelerin ortak çıkarlarını gözetmek, korumak için de görüşmeler yapabilmektedir. Birlik, kumarhane sektörüne ilişkin hukuki düzenlemeler konusunda da yardımcı olmak, görüş vermek, üyelerinin menfaatlerine aykırı olduğuna inandığı yasal düzenlemeler ve/veya işlemler ile ilgili mahkemeye başvuru yapmak konusunda da yetkilidir.

Birlik, Makao ve Las Vegas kumarhane işletmelerinde görülen kumar faaliyetine ilişkin çeşitlilik konusunda dünyadaki örneklerden geri kalmamak adına da

görevler üstlenebilir. Bu yönde Yasa'da Bakanlıkla iş birliği içinde Şans Oyunu Salonu yatırımlarının çeşitlendirilmesine yönelik yatırımları teşvik edici faaliyetlerde bulunma konusunda görevlendirilmiştir.

Birlik yine diğer karşılaştırmalı örneklerde karşılaştığımız gibi Şans Oyunu Salonu İşletmeciliği ile ilgili konularda bilirkişi olarak otel ve seyahat acentesi ve otel müşterisi arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi amacıyla çalışmalar yapabilecektir. Bu işletmelerde çalışanların eğitilmesi konusunda programlar hazırlanabileceği, üyeleri ile ülke ekonomisine daha iyi hizmet verebilmek amacıyla taşınır ve taşınmaz mal alıp satmak ve/veya kiralayabileceği de düzenlenmiştir.

Birliğin kendi içinde yetkili organları bulunmakta olup bunlardan biri olarak Genel Kurul'unda Başkan ve diğer üyeleri dışında Bakanlık tarafından bir gözlemci atanmaktadır. Toplantılara katılan bu bakanlık gözlemcisinin oy hakkı bulunmamaktadır.

Birliğin Yönetim Kurulu ise birçok görevleri Yasa'da sayılmış bulunan kararların alınıp uygulanması konusundaki organlardan biridir. Görevleri arasında Birliği idari, mali, adli, yargı ve bütün resmi makamlarla üçüncü şahıslar karşısında sektörel konularda temsil etmek, dava açmak, müdafaada bulunmak ve bu hususta uygun gördüğü kişi veya kişilere yetki vermek yer almaktadır. Kurul Bakanlık ile iş birliği yapmak ve Bakanlığın sektörle ilgili alacağı kararları Birlik nezdinde değerlendirmek, uygulanmasını sağlamak ve denetlemek dışında üyeler arası rekabet koşullarını sürekli gözden geçirerek gerekli kararları almak ve bu konuda üyeler arasındaki uyumu sağlamak konusunda da yetkilidir. Birlik organları, Bakanlık tarafından Şans Oyunları Yasası tahtında denetlenmekte olup, Yasa'da bahsi geçen sorumlu bakanlık KKTC Maliye İşleri ile görevli Bakanlıktır.

2.3.1.5 KKTC’de Kumarhane Müşterilerine İlişkin Hukuki Rejim

Kumarhane sektörüne ilişkin hukuki durumu ifade etmek adına kumarhaneler ve müşteriler açısından inceleme yapılması gerekliliği ilk etapta belirtilmişti. Buraya kadar kumarhane faaliyetleri, işletmeciliği ve işletmelerine ilişkin hukuki temel mevzuat incelenmesi tamamlandığına göre bu sektörün sunduğu hizmetlerinden faydalanan kişiler açısından bir inceleme yapmak önemlidir.

Bireylerin kumarhane işletmelerinin verdiği hizmetlerden faydalanmaları elbette gönüllü tercihlerini yansıtmaktadır. Bu hizmetlerden, eğlence ve ortamlarından faydalanabilmek için kişilerin elbette belli bir mali kaynağa sahip olmaları gerekir. Kişilerin kumar oynamaları sadece mali yeterlikleri olması açıdan değil sosyolojik, kültürel, ahlaki ve kişilik hakları yönünden de önemlidir. Toplumsal yararın bu sektöre ilişkin hukuki düzenlemelerde sıklıkla ifade edildiği yukarıda belirtilmişti. Gerek KKTC gerekse Las Vegas ve Makao örneklerinde kumarhanelere özgü yasalarda toplum yararının veya diğer ifadeyle kamu yararının öncelendiği görülmüştür. Sosyolojik ve etik bir açıdan kumar oynama veya kumarhanelerin varlığı belli toplumlarda kınanabilecek, ayıplanabilecek bir olgu olarak kabul edilebilir. Bu durumda da toplum yararının gereği olarak kumarhane sektörüne ilişkin ciddi kısıtlamalar yasalara aktarılabilir. Kumar oynama ve oynatabilme, bu hizmeti sunabilme birer hak olarak görülürse bu haktan kimlerin hangi biçimde nasıl faydalanacaklarını hukuk belirlemektedir. Kumarhane işletmelerinin bu özel ilgi turizm hizmetlerinin sunulduğu kişilere hangi şekilde bu hizmetten faydalanacağı yasalarla düzenlenmiştir.

Hukuk düzenlemelerine ve kumarhane sektörünün uygulamasına bakıldığında müşteriler açısından iki husus üzerinde durmak yerinde olacaktır. İlki bireylerin kumar bağımlılığı geliştirmeleri halinde savurganlık ve maddi ve manevi bütünlüğüne zarar

verecek biçimde kontrolsüz ve sorumsuz bir biçimde kumar oynamaları durumudur. Kişinin kumar oynaması kişilik hakkı olarak yasalardaki sınırlamalara tabi değilse bu hizmetten faydalanmasında sorun olmayacaktır. Ancak kumar bağımlılığı geliştirmiş kişilerin neden olduğu sorunlar hem kendisi hem de çevresi ve elbette toplum açısından zarara neden olacaktır. Burada kişilik hakları, kişinin hak ve fiil ehliyeti olgusu ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla konu öncelikle müşterilerin hak ve fiil ehliyeti yönünden incelenecektir. Ayrıca kumarhanelere girişlerde birçok kişi bilgisi yani kişisel veri alındığı görülmektedir. Bu verilen tabi olduğu hukuki rejim ise kişisel verilerin korunması hakkı bağlamında mahremiyet ile ilişkilidir. Hakikatten de mahremiyet, yani kişinin özel ve aile yaşamına saygı hakkı anayasal koruma altındadır. Kumar oynamanın ahlaki ve sosyolojik olarak kınanabilecek bir faaliyet olabileceği akla geldiğinde kişiler mahremiyetlerinin korunması adına kişisel verilerini vermek istemeyebilir veya bunların paylaşılmasına rıza göstermeyebilirler. Konu bu açıdan da kısaca değerlendirilmelidir.

A. Kişilik Hakları Bağlamında Hukuki Yükümlülükler

Hukuken hak ehliyeti olan bireyler “kişi” olarak tanımlanır. Hukuken kişiler hakları olan ve haklardan faydalanan varlıklardır. Yukarıda kumarhane işletmelerinin ruhsat alabilmeleri için “tüzel kişi” olmaları gerekliliğinden söz etmiştik. Dolayısıyla hukukta kişi hem gerçek kişi yani insan olabileceği gibi belirli haklara sahip olan mal topluluklarını da kişi olarak kabul edilir. (Zevkliler, Acabey ve Gökyayla: 2000, 159).

Bir insan veya mal topluluğunu kişi olarak hak ehliyetine sahip bir biçimde tanımlamak ve hakların konusu olarak addetmek hukukun öngörmesiyle mümkün olmaktadır. Kumarhane işletmecilerinin tüzel kişiliği bu türden bir hukuki kişiliktir.

Hak ehliyetine sahip varlıklar olarak kişiler sadece insan olmadığı gibi belirli özellikleri haiz mal topluluğu veya kişiler de hukuken kişi olabilir ve belirli haklara

sahip olabilirler. Kişilik hakları olarak hukuken korunan haklar ise kişinin sahip olduğu hak ve fiil ehliyetini ifade eder. Bununla birlikte kişilerin beden bütünlüğü, maddi ve manevi varlıkları, şeref ve haysiyeti, itibarı, sırları, adı ve diğer değerleri üzerindeki haklarıdır. Bu tür haklar kişiye sıkı sıkıya bağlı olup kişisel değerlerin tümü üzerinde geçerlidir (Oktay, 2011: 8).

Diğer yandan hak ve fiil ehliyetine sahip gerçek kişilerden hangilerinin kumarhane müşterisi olabileceği yasalarla tanımlanır. Şans Oyunları Yasasında kumarhane işletmelerinin servislerinden müşteri olarak faydalanabilecek kişilere ilişkin düzenlemeler ve kısıtlamalar vardır. Kumarhane işletmelerine girebilecek kişilere ilişkin koşulları belirtmek yerinde olacaktır. Yasa'ya göre kumarhanelere 25 yaşını doldurmuş olmak ve KKTC'de öğrenim görmüyor olmak gerekir. Bunun dışında İkametgahı KKTC'de bulunmayan KKTC yurttaşları ile KKTC yurttaşı olmayan yabancılar kumarhanelere girebilirler. Dolayısıyla siyasi rüştünü kazanmış olsa da bireyler 25 yaşını doldurmadığı hallerde kumarhaneye giremeyecektir. Yaşı ne olursa olsun KKTC'de öğrenim görmekte olanlar yine bu faaliyetten faydalanamazlar. Aksi halde hem işletmeye hem de ilgili kişiye cezai işlem uygulanacaktır. Bu bağlamda Yasadaki yükümlülüklerle ilişkin hem idari hem de adli cezalar ve yaptırımları ayrıca düzenlenmiştir. Bazı yaptırımlar idari para cezası türündeyken bazıları cezai yaptırımın söz konusu olduğu adli suçlardır.

Makao'da kumarhanelere girmek, kumarhanelerde oynamak ve çalışmak için asgari yaş 21'dir. Kumarhaneye giriş kısıtlamaları, belirli kumarhane imtiyaz sahibi çalışan kategorileri için geçerlidir. Halka sunulan pari-mutuel ve faaliyetleri olarak bilinen bahis oyunlarına katılmak için asgari yaş, Makao'nun rüşt olma yaşı olan 18'dir.

Las Vegas'ta kumarhanelere girebilme yaşı 21'dir. Ayrıca Makao'nun tersine 21 yaşının altındakilerin bahsi oyunu tarzındaki şans oyunlarını oynamaları da yasaktır

(NRS 463.350). Las Vegas kumarhanelerinde kumar bağımlılığı olan yasalardaki kurallara aykırı hareket etmiş ve yaptırım uygulanmış veya uygulanması gereken kişiler resim ve kimlik bilgileri paylaşarak kumarhanelere giremeyecek kişiler olarak yayınlanmaktadır. Bu bilgiler kamuya açık bir şekilde açıklanır. Oyun Denetim Kurulu, Oyun Komisyonu kararlarıyla bu kişiler kumar oynamadan dışlanmış kişiler olarak web sitelerinde yayınlanırlar.

KKTC’de kumar oynamaya ilişkin bireylerin bir diğer gerekliliği kişilik haklarından yani medeni haklarından yoksun olmamalarını gerektirir. Ayrıca hukuken kişilik hakları tanınmış kişilerin belirli durumlarda bu haklarından yoksun bırakılmalarına yine hukuk tarafından tanımlanabilir. Bazı durumlarda kişiler kişilik hakkından doğan borçlanma, ticaret, evlenme, hukuki işlemler yapma, dava açma vb. hak ve fiil ehliyetlerinden faydalanma konusunda kısıtlı olabilirler. Örneğin akıl hastalığı, savurganlık veya madde bağımlılığı gibi durumlarda kişilerin fiil ehliyetinden yoksun olmaları sonucu ortaya çıkabilir. Bu tür durumlarda kişiler hakkında hâkim kararı ile “kısıtlama kararı” alınarak hak ve fiil ehliyetlerinden onun adına vasi olan temsilcilerinin faydalanması söz konusu olabilir. Bu durumlardan biri de yasalarda “kumar oynama” gibi bağımlılık geliştiren kişiler aleyhine kısıtlama kararı alınmasıdır.

Kumar oynama bağımlılık yaratabilecek bir eylem olarak kabul görmektedir. Gerek psikolojik gerekse hukuksal anlamda tanımlanan bağımlılık en başta tedavi edilmesi gereken bir rahatsızlık olarak kabul görmektedir. Kumar oynamanın sosyolojik ve etik açıdan kınanan veya ayıplanabilecek bir sorun olabileceği, aile ve çevreyi etkileyebilecek olumsuz sonuçlar doğurabileceği açıktır. Bu durumlarda psikolojik olarak bağımlılık geliştiği durumlarda kişiler hacir altına alınarak borçlanma, ticaret vb. birtakım haklarını kullanma konusunda kısıtlanabilirler.

Dolayısıyla bu bağımlılığın geliştiği kişilerin bu faaliyetten alıkonulması ve tedavisinin sağlanması söz konusu olabileceği gibi başkaları için de maddi ve manevi zararlı etkileri ortadan kaldırılmaya çalışılır.

KKTC’de de Fasil 277 sayılı Yasa uyarınca “eli açık olması veya savurganlığı nedeniyle kendi malını yönetmeye yeterli veya uygun olmayan kişiler” mahcur olarak tanımlanarak hacir altına alınabilirler. Bu bağlamda kişi kendisi veya malları bakımından Yasa kuralları kapsamında vesayet altına alınır. Bu bağlamda kişi medeni haklarından tamamıyla yoksun bırakılır. Dava açma, yargısal işlem yapma, borçlanma, mallarıyla ilgili her türlü ekonomik faaliyetlerde bulunma ve hatta kendisini bir dava veya yargısal bir işlemde savunma ve uzlaşma hakkından yoksun bırakılır (Fasil 277, Md. 9/1). Bu bağlamda kısıtlama altına alınan kişinin yaptığı her işlem vasinin onay ve bilgisi olmadan hükümsüz ve geçersiz olacaktır (Fasil 277, Md. 9/2).

B. Özel Hayatın Gizliliğinin Korunması/ Mahremiyet Hakkı Bağlamında Hukuki Yükümlülükler

KKTC’de özellikle SIT-C sektörü açısından, hemen her kumarhane işletmesinde yaşanan önemli bir ikilemin olduğunu belirtmek gerekir. Kumar oynama, hemen her yerde bulunabilecek uzun bir geçmişi olan faaliyet olduğu gibi, aynı zamanda evrensel olarak kınanan ve sansür edilerek en aktif olarak görülen yerlerde dahi yasaklanan bir aktivitedir (Scott ve Aşıkoğlu, 2001: 51).

Şans Oyunları Yasası’na göre kumarhaneye müşteri olarak giren kişilerin kişisel bilgilerinin alınması yasal olarak zorunludur (Md.15/3). Yasa’ya göre kişiler kimlik bilgilerini sunmak, bu bilgilerin bilgisayara kaydı zorunlu olup aksi halde ceza yaptırımı söz konusu olmaktadır. Ayrıca bu bilgilerin Bakanlıkla da paylaşılması zorunlu tutulmuştur (Md. 15/4). Yasaya göre bu bilgiler güncel olmalı ve bu bilgiler,

Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Yasası'nda belirtilen süre kadar muhafaza edilmelidir.

Bu durumda kişisel verilerin korunması hakkı bağlamında kişiler KKTC Anayasasının 19. Maddesinde öngörülen ve koruma altına alınan özel hayatın gizliliğinin korunması hakkı bağlamında endişe duyabilirler. Anayasa'ya göre “Herkes, özel hayatına ve aile hayatına saygı gösterilmesini isteme hakkına sahiptir. Özel hayatın ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz” (Md. 19/1). İlgili maddede istisnai haller “Adli kovuşturmanın gerektirdiği istisnalar” ile herhangi bir “Yasanın açıkça gösterdiği durumlarda, usulüne göre verilmiş mahkeme veya yargıç kararı” olması, ayrıca “ulusal güvenlik ve kamu düzeni bakımından gecikmede sakınca bulunan durumlarda da” yine bir yasa ile yetkili kılınan merciin emri bulunmadıkça, kimsenin üstü, özel kağıtları ve eşyası aranamaz ve bunlara el konulamaz (Md. 19/2).

Kumarhaneye girişte alınan ve güncel olarak kaydedilerek işlenen verilerin Bakanlığa verilmesindeki hukuki yarar, kamu yararı gerekçesiyle kumar oynayan kişilerin bilinmesi veya toplumu korumak olarak bilinebilir. Ancak kumarhanelere getirilen kişisel verileri Bakanlıkla paylaşma zorunluluğu mahremiyet doktrini açısından bir tür “fişleme” olarak da görülebilir.

KKTC'de 89/2007 sayılı Yasa Kişisel Verilen Korunması Yasası olarak kişilerin kimlik bilgilerinin korunması bu verilerin alınarak işlenmesi bunların aktarılması ve transferi konusundaki hukuki rejimi düzenlemektedir. Kişisel verileri toplayan kumarhane işletmeleri birer kontrolör olarak bu Yasa hükümlerine de riayet etmek durumundadırlar. Ancak uygulamada kumarhanelerin aldıkları verileri Bakanlık dışında kimlerle ne ölçüde paylaştıkları konuları da belirsizdir. Bu durum mahremiyet konusundaki endişeleri arttırır.

Kumar oynama KKTC’de sadece hukuki bakımdan değil sosyolojik, psikolojik ve hatta dini inanç yönünden de kaçınılması gereken bir eylem olarak kodlanmıştır. Dolayısıyla toplumun sosyal, kültürel ve hukuki kodları büyük ölçüde bu faaliyeti sınırlama, yasaklama ve kaçınma üzerine kuruludur. Bu kodlama yasa koyucunun zihninden yasaların diline de geçmektedir. Ancak özellikle KKTC’de yasa koyucunun bireylerin bu faaliyetten faydalanmaları ile bireyleri kumar oynama faaliyetinin zararlarından korumak arasında bir denge kurması beklenir.

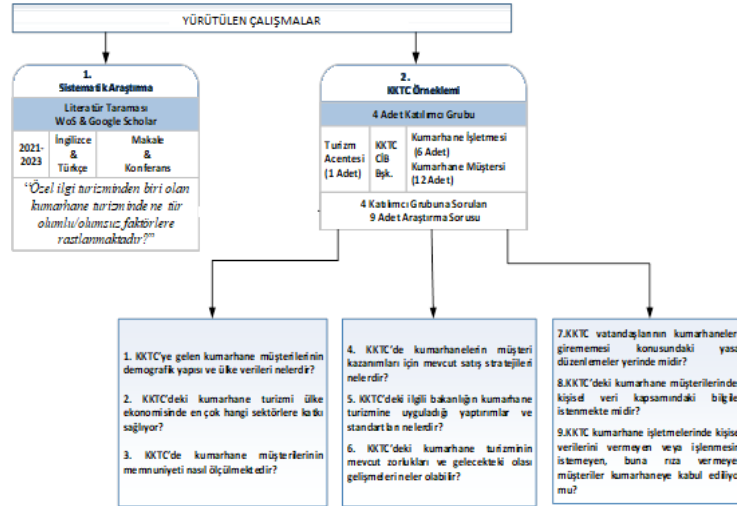
Kumar oynayan kişilerin hem mahremiyet hem de bu faaliyetin bağımlılık haline dönüşmesiyle karşı karşıya kalacakları zararlar kendisini kadar ailesini, toplumu da etkileyecektir. Kişilik hakları bakımından kısıtlama altına alınabilecek bu kişiler medeni haklarını kullanamayacaklardır. Bu nedenle yasa koyucu katı bir biçimde kimlerin bu faaliyetten faydalanacağı, bundan doğan zararların önlenmesi ve giderilmesi konusunda düzenlemeleri bulunmaktadır.

Bölüm 3

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.1 Araştırma Tasarımı

Bu tezin amacı, kumarhane turizminin sosyal, ekonomik ve çevresel etkilerini keşfetmektir. Tez iki çalışmadan oluşmaktadır: (1) Birinci çalışma, özel ilgi turizminin ana paydaşlarından biri olan kumarhane turizmine yönelik mevcut literatür üzerine sistematik bir inceleme çalışması yürütülmüştür. Literatürden elde edilen kazanımlar hesaba katılarak, tezin ikinci çalışmasında: (2) KKTC’deki kumarhane turizmi üzerine bazı katılımcı gruplara mülakat soruları yöneltilerek bilgi toplama, analiz etme ve yorumlama süreci uygulanmıştır (Şekil 1).



Şekil 1: Yürütülen Araştırmanın Aşamaları, Katılımcı Grupları, Mülakat Soruları.

3.2 Evren Ve Örneklem

Birinci Çalışma. Tezin ilk çalışmasında, son zamanlarda uluslararası literatürde yayınlanmış kumarhane turizmine yönelik yapılmış ilgili araştırma makaleleri tespit edilmiş, sistematik bir şekilde incelenerek, kapsam bakımından irdelenmiş ve karşılaştırılmıştır. Bu aşamada, sistematik literatür tarama metodolojisi uygulanmış, WoS ve Google Scholar gibi ana veri tabanlarında, 2021 ve 2023 yılları arasında yayınlanan, 2938 adet makale elde edilmiştir. Araştırmanın, dahil etme ve hariç tutma kriterlerine göre, bazı ilgisiz makaleler elenmiş, geriye kalan 21 makale daha sonra tam metin olarak detaylı inceleme sürecine dahil edilmiştir. Seçilen makaleler kıyaslamalı bir yaklaşımla irdelenmiştir. Bu aşamada, araştırmamızın temel sorusu “*Özel ilgi turizminden biri olan kumarhane turizminde ne tür olumlu/olumsuz faktörlere rastlanmaktadır?*” olarak belirlenmiş ve bu temel araştırma sorumuza detaylı yürütülen literatür incelemesi sayesinde cevap bulunmaya çalışılmıştır.

İkinci Çalışma. Tezin ikinci çalışmasında, KKTC kumarhane turizmi üzerindeki hangi faktörlere rastlandığı irdelenmiştir. Kumarhane turizminin ülkeye ve diğer sektörler katkısı, müşteri potansiyeli ve çeşitliliği, diğer sektörler ve ülke sakinleri üzerindeki olumlu/olumsuz etkileri vb. sorulara cevap bulunmaya çalışılmıştır. Bu aşamada, KKTC vaka çalışması özeline yönelik, 9 adet mülakat sorusu oluşturulmuş ve 4 farklı hedef araştırma grubu belirlenmiştir. Bu ikinci aşamada, seçilen 4 katılımcı grup: (1) KKTC’de yerleşik olan büyük ölçekli bir adet turizm acentesi, (2) altı adet kumarhane içeren 5 adet 5 yıldızlı otel işletmeleri, (3) KKTC Casino İşletmecileri Birliği (CİB) Başkanlığı, (4) 12 adet yerel halktan oluşan kumarhane müşterileridir. Uzmanlar, kumarhane turizmi sektöründeki deneyimleri ve uzmanlıklarıyla bu alandaki sosyal, ekonomik ve çevresel etkileri anlamamıza yardımcı olacak önemli bilgiler sunmaktadır. Uzmanlar, kumarhane turizmi

sektöründe çalışan, deneyimli ve uzman kabul edilen kişilerdir. Bu kişiler, kumarhane işletmelerinde çalışan yöneticiler, çalışanlar, kumarhane işletmecileri ve yerel halktan temsilcileri içermektedir.

Bu araştırmada amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmaya katılan uzmanlar, kumarhane turizmi sektöründeki uzmanlık ve deneyimleri nedeniyle özenle seçilmiştir. Uzmanların seçilme sürecinde belirli kriterler kullanılmıştır. Bu kriterler, uzmanların kumarhane turizmi sektöründe deneyimli olmaları ve bilgili olmaları temel alınmıştır. Veri doygunluğu sağlanmıştır. Araştırmacılar, belirli bir noktada yeni bilgilerin veya içgörülerin ortaya çıkmadığı ve yeterli sayıda katılımcının dahil edildiği bir noktada araştırmayı sonlandırmışlardır. Bu çalışmada, katılımcıların bilgilendirilmiş onayı alınmış, gizlilik ve katılımcı anonimliğine özen gösterilmiştir. Araştırma etik kurallara uygun olarak yürütülmüştür. Araştırmacı, örnekleme sürecinde katılımcı seçiminde tarafsızlık ve objektiflik ilkesine uygun davranmıştır. Seçilen katılımcı gruplarının çeşitliliği, araştırma sonuçlarının inandırıcı ve güvenilir olmasına yardımcı olmuştur.

Yukarıda bahsedilen hedef araştırma gruplarına röportaj tekniği ile sorulmak üzere belirlenen mülakat soruları aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir?
- KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlerle katkı sağlıyor?
- KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir?
- KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir?

- KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımlar ve standartları nelerdir?
- KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir?
- KKTC vatandaşlarının kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir?
- KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir?
- KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu?

SIT-C'nin etkin olarak görüldüğü KKTC örnekleme için katılımcı gruplarına yöneltilen sorular doğrultusunda toplanan cevaplar ve analiz sonuçları, bu çalışmanın çıktısı olarak sunulmuştur. Kısaca, bu çalışmanın temel ana katkıları aşağıda listelenmiştir:

- Küresel bazda kumarhane turizminin irdelenmesi için kapsamlı bir uluslararası literatür taramasının uygulanması,
- Seçilen araştırma makalelerinde ülke bazında kumarhane turizmi hakkında genel bir bakış oluşturulması,
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki etkisi ve mevcudiyetini olumlu veya olumsuz etkileyen faktörlerin belirlenmesi,
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki sürdürülebilirliğine yönelik çözümlerin keşfedilmesi,
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki gelişmesine engel olan sıkıntıların aşılmasındaki olası gelişmelerin belirlenmesi.

— KKTC örnekleme üzerinde sektörde yaşanan olumlu ve olumsuz faktörlerin mevcudiyetinin ele alınması, bu sektördeki uygulamalar, yaşanan sorunların ve zorluklarının ülke ekonomisine olan etkilerinin ve olası çözüm önerilerinin keşfedilmesi önemli bir katkı olacaktır.

3.3 Sistemik Literatür Taraması Tasarımı Ve Kriterler

Bu bölümde, SIT-C sektörünün küresel pazardaki mevcudiyetini olumlu veya olumsuz etkileyen faktörleri belirlemek için, sistemik bir literatür araştırma süreci yürütülmüş ve sonucunda seçilen makalelerin odak noktaları, avantajları, dezavantajları, değerlendirme faktörleri vb. bilgiler irdelenmiştir. Böylece, gelecekteki araştırmacılar bu sektördeki boşluklardan, olumlu/olumsuz yönde etkileyen faktörlerden, mevcut zorluklardan ve olası çözümlerden haberdar olabilecektir.

3.3.1 Sistemik Literatür Tarama Yönteminin Belirlenmesi

Aromataris ve diğerleri (2014) çalışmalarında iyi tanımlanmış ve uluslararası kabul görmüş, literatüre üzerinde sistemik bir incelemenin nasıl yapılması gerektiğini ve süreçlerini tanımlamıştır. Bir sistemik araştırma metodolojisi, araştırmanın motivasyonunun belirlenmesiyle başlar ve incelemenin sonuçlarının raporlanması ile sona erer. Aşağıda, bu araştırma çalışmasında, uyguladığımız süreçler özetlenmiştir:

1. Aşama- Araştırma aşamasının motivasyonunun belirlenmesi: Bu adımda hedefler açıkça belirtilir ve bir ön çalışma ile ele alınacak soru(lar) belirlenmeye başlanır.

2. Aşama - Araştırma sorularının belirlenmesi: Araştırma soruları, inceleme sürecinin ikinci aşamasında ortaya çıkar. İnceleme sürecini doğrulama ve değerlendirmede, filtreleme adımında dahil etme ve hariç tutma kriterlerini belirlemede etkilidir. Nihai amaç, bu araştırma sorularına cevap bulmak ve

çalışmadaki hedeflerine ulaşmaktır. Bu konuda yenilikçi fikirlerin ve çözümlerin belirlenmesinde yardımcı olabilir. Bu çalışmamız için belirlenen ana araştırma sorusu “*Özel ilgi turizminden biri olan kumarhane turizminde ne tür olumlu/olumsuz faktörlere rastlanmaktadır?*” olarak belirlenmiştir.

3. Aşama- Bir arama protokolü oluşturma aşaması. Bu aşamada, araştırma sorusuna/sorularına veya araştırmanın kapsamına yönelik, bazı arama terimleri ve arama yönergeleri tanımlamak gerekir (Aromataris ve Pearson, 2014).

4. Aşama- Seçim aşaması. Bu aşama, belirlenen arama terimleri ve arama yönergeleri çevrimiçi akademik veri tabanlarını üzerinde yürütülmesi sonucunda ele geçirilen makalelerin seçilmesi yapılır ve ardından veri çıkarma süreci takip eder. Seçim aşamanın amacı, ilgili makaleleri arama ve ilgisizleri seçme/eleme sürecini tamamlamaktır. Bu aşamada, dahil edilmesi gereken çalışmalarda kalite kriterleri gözétilir, makalelerin geçerliliği değerlendirilir ve bir dışlama yapılmışsa raporlanır.

5. Aşama- Veri çıkarma ve sentez aşaması. Sistemik araştırma yönergeleri kullanılarak, çevrimiçi akademik veri tabanlarından ilgili araştırma çalışmaları elde edildikten ve seçim süreci tamamlandıktan sonra, incelemeye dahil edilen ilgili çalışmalar sistematik bir formatta sunulması beklenir. Yapılandırılmış karşılaştırmalı bir analiz, incelenen makalelerin sınırlamalarını, potansiyellerini ve bunların gelecekteki çalışmalar üzerindeki etkilerini inceleyerek, nihai araştırma bulgularının keşfedilmesini sağlar.

6. Aşama- Raporlama aşaması. Bu aşamada, inceleme sürecinden elde edilen çıktıların şeffaf bir şekilde raporlanması yürütülür. İnceleme sonuçları ve gözlemler raporlandıktan sonra geçerliliğe yönelik tehditler ve sınırlamalar tartışılır.

3.3.2 Sistemik Literatür Tarama Yönteminin Uygulanması

Aşama 1 ve 2. Araştırma Sorusunun ve Motivasyonunun Belirlenmesi

Bu araştırmamız için, Bölüm 3'te sunulan küresel bazda SIT-C sektörünü inceleyen ve literatürde taranan güncel bazı araştırma makaleleri irdelenmiş ve bu çalışmamız için aşağıdaki temel araştırma sorumuzu ortaya koymuştur: “*Özel ilgi turizminden biri olan kumarhane turizminde ne tür olumlu/olumsuz faktörlere rastlanmaktadır?*”.

Gelecek bölümlerde, uyguladığımız sistematik inceleme protokol adımları, incelemelerimizin gerekçesi ve planlanan yöntem adımlarının kapsamlı açıklaması sunulmuştur.

Tablo 4: Araştırmamızda uygulanan dahil etme/dışlama kriterleri.

DAHİL ETME KRİTERLERİ	DIŞLAMA KRİTERLERİ
Dünya genelinde kumarhane turizmi ile ilgili yapılan güncel araştırma çalışmaları, uygulamalı çözümler, değerlendirmeler ve deneyimlerden bahseden tüm çalışmalar.	Tam metin hali bulunamayan veya bulunamayan/mevcut olmayan çalışmalar.
İngilizce ve Türkçe yazılmış çalışmalar.	Önceden tanımlanmış ana araştırma sorumuza “kumarhane turizminde ne tür olumlu/olumsuz faktörlere rastlanmaktadır” temasına değinmeyen çalışmalar.
2021-2023 yılları arasında yayınlanan güncel çalışmalar.	Anket makaleleri, kitaplar, kitap bölümleri, editoryal materyaller, gözden geçirilmemiş makaleler, tezler ve kısa makaleler.
Turizm, Yönetim, İşletme, Ekonomi, Sosyal ve Disiplinler arası alanlar gibi ilgili bilimsel kategorilerdeki çalışmalar.	Turizm, Yönetim, İşletme, Ekonomi, Sosyal bilim alanları dışında yayınlanan tüm çalışmalar (ör., sağlık, mühendislik, gıda, vb.)
Springer, SAGE, Elsevier, Emerald, InderScience, IEEE Explorer, Science Direct, Taylor ve Francis, Wiley, Hindawi, Google Scholar ve ACM gibi popüler/ilgili akademik veri tabanlarında çevrimiçi yayınlanan ve kolayca erişilebilen çalışmalar.	Hakemli olmayan araştırma makaleleri, İngilizce veya Türkçe olmayan makaleler, ve teknik incelemeler kapsam dışı bırakılmıştır.

Aşama 3. Araştırma Protokolünün Oluşturulması

Bu araştırma çalışmamızda, sistematik arama protokolü yürütmek için şu adımlar uygulanmıştır: (1) arka plan incelemelerinden elde edilen dönütler ile ana araştırma sorusu ve hedefler belirlendi, (2) dahil etme/dışlama kriterleri, makale türleri, yayın yılı aralığı, yayıncılar ve planlanan müdahaleler belirlendi, (3) aranacak veri tabanları

seçildi ve ilgisiz veri tabanları çıkarıldı, (4) bir dizi farklı anahtar kelime ile “VE/VEYA” gibi mantıksal operatörler kullanılarak, stratejik bir arama sorgusu çalıştırıldı, (5) buna göre ilgili araştırma makalelerin akademik çevrimiçi veri tabanlarından çekilmesi, seçilmesi, ve incelenmesi sağlandı, (6) elde edilen incelenme sonuçlarının yorumlanması ve raporlanmasından sonra arama protokolü tamamlandı. Yürütülen dahil etme/dışlama kriterleri; seçilen makale türleri, yayın yılı aralığı, yayıncılar ve diğer filtreleme müdahaleleri Tablo 4’te özetlenmiştir.

Query Preview

(TI=("Special Interest" <OR>Tourism <OR> Casino <OR> Gambling)) AND AK=("Special Interest" <OR>Tourism<OR> Casino <OR> Gambling)

Publication Date: 2021-01-01 to 2023-01-01

Advanced Search > Results for (TI=("Special Interest" <OR>Tourism <OR> Casino <OR> Gambli..

2,938 results from Web of Science Core Collection for:

Q (TI=("Special Interest" <OR>Tourism <OR> Casino <OR> Gambling)) AND AK=(". ..

Copy query link

Results for (TI=("Special Int... > Results for (TI=("Special Int... > Res

41 results from Web of Science Core Collection for

Q (TI=("Special Interest" <OR>Tourism <OR> Casino <OR> C

Refined By: Search within all fields: Casino Tourism X Clear all

Copy query link

(a) (b)

Emerald Group Publishing 9

Elsevier 7

Taylor & Francis 7

Mdpi 4

Sage 3

Springer Nature 9

Mary Ann Liebert, Inc 7

Univ Caxias Sul, Programa Pos-Graduacao & Turismo 3

Languages

English

Portuguese

Exclude Refine

(c) (d)

Document Types

Article 34

Early Access 11

Review Article 1

Exclude Refine

23 results from Web of Science Core Collection for:

Q (TI=("Special Interest" <OR>Tourism <OR> Casino <OR> Gambling)) AND AK=(". ..

Refined By: Search within all fields: Casino Tourism X

Publishers: Emerald Group Publishing or Elsevier or Taylor & Francis or Mdpi or Sage or Springer

Languages: English X Web of Science Categories: Hospitality Leisure Sport Tourism or Mana

Hospitality Leisure 18

Sport Tourism 7

Management 7

Business 3

Economics 2

Environmental Studies 1

Law 1

Social Sciences Interdisciplinary

Sociology

(e) (f)

Şekil 2: Arama sorgusuna dahil etme/dışlama kriterleri uygulama adımları. (a) Arama sorgusu: "(TI=("Special Interest" <OR>Tourism <OR> Casino <OR> Gambling)) AND AK=(". Special Interest" <OR>Tourism<OR> Casino <OR> Gambling)", Web of Science Core Collection (WoS) üzerinde yürüttükten sonra 2938 araştırma makalesi ilgili olarak ele geçirildi, (b) "Casino Tourism" kelimelerini içeren makaleler filtrelendi ve 41 makale ilgili olarak bulundu, (c) WoS üzerindeki çevrimiçi akademik veri tabanlarından ilgili alanları seçtikten sonra 37 sonuç bulundu, (d) İngilizce makaleler seçildikten sonra 35 sonuç ilgili olarak bulundu, (e) makaleler, bildiriler ve erken erişim makaleler seçildikten sonra WoS'tan elde edilen aynı 35 makale elde edilmiştir, (f) sonuç olarak, en ilgili WoS akademik alan kategorilerinden 8 tanesi seçildikten sonra 23 makale ilgili olarak bulunmuştur. WoS link: <https://www.webofscience.com/wos/woscc/summary/aa1ebb0c-c30a-4380-b29d-3e605006295d-653f48fd/relevance/1>

Aşama 4. Literatürden Makale Seçimi

Bu bölüm, bu sistematik inceleme çalışmasında ilgili araştırma makalelerini seçmeye ilişkin süreci ayrıntıları ile açıklamaktadır. Bir araştırma stratejisindeki en önemli kriterlerden biri, kapsamlı makaleleri önyargısız bir şekilde toplamaktır. Bu aşamada, önemli anahtar kelimeler seçilerek, “VE/VEYA” mantıksal operatörler ile, stratejik bir arama sorgusu yürütülmüştür. Sorgumuzu oluşturan anahtar kelimeler, araştırma sorumuzu kapsayacak şekilde ve küresel boyuta araştırmamızı taşıyabilmek için “İngilizce” dilinden seçilmiştir. Ana araştırma sorumuz “*Özel ilgi turizminden biri olan kumarhane turizminde ne tür olumlu/olumsuz faktörlere rastlanmaktadır?*” olduğundan dolayı, sorgumuzun anahtar kelimeleri şu şekilde seçilmiştir: “*(TI= ("Special Interest" <OR> Tourism <OR> Casino <OR> Gambling)) AND AK= ("Special Interest" <OR> Tourism <OR> Casino <OR> Gambling)*”. Gelecek adım olarak, makalelerin başlıklarında ve yazar anahtar kelimelerinde yukarıdaki arama sorgusu için, 12 çevrimiçi popüler akademik veri tabanı seçildi.

WoS üzerindeki bu çevrimiçi akademik veri tabanlarında yayınlanan makalelerin başlıklarında seçilen arama terimlerini ve yazar anahtar terimlerini içeren ilgili makaleleri bulmak için, Şekil 2 (a) 'da gösterildiği gibi belirlenen arama sorgusu yürütülmüştür. Ayrıca sadece 2021 ve 2023 yılları arasında yayınlanan çevrimiçi makaleleri dikkate alınmıştır. Şekil 2(a)'da görüldüğü gibi sorgu ile ilgili toplam **2938** makale ilgili olarak tespit edilmiştir. Bir sonraki adımda, bazılarını filtrelemek için, “**Casino+Tourism**” kelimelerinin her ikisini de içeren makaleler tarandı ve sonuç olarak 41 makale ilgili olarak ele geçirildi (Şekil 2(b)). Daha sonra, Springer, SAGE, Elsevier, Emerald, InderScience, IEEE Explorer, ScienceDirect, Taylor ve Francis, Wiley, Hindawi, ACM, ve Google Scholar gibi **12** popüler çevrimiçi akademik veri tabanları seçildi (Şekil 2(c)) ve 37 ilgili makale olarak bulundu. Bu **37** makale tarandı ve dahil etme/dışlama kriterlerine göre filtrelemeye devam edildi. Bu çalışmada sadece

İngilizce (35) ve Türkçe (0 makale) makaleler hedef seçilmiştir ve sadece geriye 35 makale ilgili olarak ele geçirilmiştir (Şekil 2(d)'de gösterildiği gibi). Bir sonraki adımda, anket kağıtları, kitaplar, kitap bölümleri, editoryal materyaller, incelenmemiş makaleler, tezler ve kısa makaleler gibi makale türleri hariç tutuldu ve yine 35 ilgili makale elde edildi (Şekil 2(e)'de gösterildiği gibi). Şekil 2(f)'de gösterildiği gibi WoS bilim dalı kategorilerinden; Business (3), Economics (2), Environmental Studies (1), Hospitality Leisure Sport Tourism (18), Law (1), Management (7), Social Sciences Interdisciplinary (1), ve Sociology (1) alanları seçildi ve son olarak 23 makale en ilgili olarak belirlendi (Şekil 2 (f)). Tablo 5'de WoS'da yer alan ve araştırmada seçilen ana bilim dalı kategorilerine göre ilgili makalelerin dağılımları listelenmiştir.

Tablo 5: WoS'da yer alan ve araştırmada seçilen ana bilim dalı kategorilerine göre ilgili makalelerin dağılımları.

Web of Science Kategorileri	Kayıt Sayısı	%23
İşletme (Business)	3	13. 043%
Ekonomi (Economics)	2	8. 696%
Çevre Çalışmaları (Environmental Studies)	1	4. 348%
Konaklama Eğlence Spor Turizm (Hospitality Leisure Sport Tourism)	18	78. 261%
Hukuk (Law)	1	4. 348%
Yönetim (Management)	7	30. 435%
Disiplinlerarası Sosyal Bilimler (Social Sciences Interdisciplinary)	1	4. 348%
Sosyoloji (Sociology)	1	4. 348%

İlgili döndürülen 23 makale daha sonra tam metin olarak incelendi ve derlemenin ayrıntılarından ve uygulanan tekniklerden açıkça bahsedenler ve en ilgili olanlar 19 tanesi tercih edildi. Ayrıca WoS'da bulunamayan, ancak araştırma kapsamımıza uygun diğer ele geçirilmeyen ilgili makaleleri bulmak için, Google Scholar akademik arama motorunda aynı arama sorgusu için tekrarlandı. Tarama

sonucunda, 6 farklı ancak araştırma kapsamına çok uygun akademik yayınlar ele geçirildi. Bu adımda yine aynı dahil etme/dışlama kriterleri uygulanmıştır. Son olarak, Google Scholar'dan ulaşılan 6 makale içerik bakımından değerlendirilerek 4 ilgisiz makale daha elendi. Toplamda WoS'dan 19 makale ve Google Scholar'dan 2 adet makale niteliksel olarak uygun bulundu ve makale inceleme sürecine dahil edildi. Sonuç olarak, geri kalan toplam 21 adet makale titizlikle incelendi ve elde edilen çıkarımlar gelecek bölümde detaylarıyla sunuldu.

Aşama 5 ve 6. Veri Çıkarımı ve Raporlamanın Yürütülmesi

Önceki bölümde sunulduğu gibi, “**Bildirilerin Nihai Seçimi**” sürecinin sonunda 21 adet makale en ilgili çalışma olarak seçilmiştir. Bu aşamada, seçilen bu makalelerin detaylı incelemesi ve kıyaslamaları yapılır. Seçilen makaleler kapsam ve karakterizasyon özelliklerine dayalı olarak sistemik bir formatta sınıflandırılır. Her makalenin sınırlılıklarının ve potansiyelinin belirlenmesinin yanı sıra, araştırmacıların gelecekteki yönüne dair planları ve eğilimleri de belirlenir.

Bu aşamada, diğer ülkelerdeki SIT-C sektörü hakkındaki gerek duyulan bilgilerin çıkarılmasına odaklanılmıştır. Örneğin; SIT-C sektörünün görüldüğü ülkelerdeki ülke ekonomisine katkısı, yerleşik halka ve diğer sektör işletmelerine sağladığı avantaj/dezavantajlar, müşteri memnuniyeti ve/veya sadakati, müşteri çekme stratejileri, hizmet kalite kriterleri varsa metrikleri, kumarhaneler üzerinde hükümet yaptırımları, vb. değerli verilere erişmek için tüm seçilen makaleler titizlikle gözden geçirildi. Tüm irdelenen seçilmiş makalelerden elde edilen kazanımlar, gelecek bölümde özetlenerek ve kıyaslamalı bir tablo halinde sunulmuştur.

3.3.3 Sistemik Literatür Tarama Çalışmalarının Raporlanması

Garanti (2022) tarafından, turizmin mevsimselliğinin etkilerini azaltmak için alternatif ve özel ilgi turizmi ve Kıbrıs'ta dünya çapında otelcilik ve turizm temaları

“Alternative and special interest tourism to mitigate the effects of tourism seasonality: the debate from Cyprus” adlı araştırmasında sunulan önerilerde, literatürde tanımlanan çeşitli etken faktörler, en önemlisi, entegre bir politikanın olmaması yerel ile ilgilenmeyen veya dahil olmayan kamu kurumlarının “yukarıdan aşağıya” yaklaşımı karar verme sürecinde ve ürün geliştirmede zorluklar liderlik, yönetim ve bürokrasi de yüzleşilmesi gereken zorluklar olarak tanımlanmıştır (Garanti, 2022). Turizm ürünlerinin çeşitlendirilmesi ve yeniden markalaştırılmasının önemi vurgulanmıştır. Araştırmada, ülkenin politika yapıcıları ve uygulayıcıları tarafından onlarca yıldır Kıbrıs'ın popüler ada destinasyonunda geleneksel güneş ve deniz turizmine alternatifler alanlar yaratmak için önemli bir çaba sarf ettiklerinden bahsedilmiştir. Ayrıca, ülke çapında kırsal turizm, sağlık ve zindelik, şarap ve yemek, kumarhane, dini turizm, spor ve diğer turizm türlerini geliştirmek için farklı programlar, girişimler ve projeler yürütüldüğünden bahsedilmiştir. Fakat, ülkede bu çabalar yetersiz arz ve talep sorunu ile karşı karşıya olduğu ve kamu sektörü yukarıdan aşağıya bir yaklaşımla engellenmiş olduğu araştırmada vurgulanmıştır. Sonuç ve bulgular kısmında, turizmin hayli önemli olduğu ada ülkelerinde, turizm faaliyetlerinin artmasıyla yaşanacak olan kalkınma ile azalabilecek ekonomik sorunlar, sosyal ve çevresel zorluklar, özellikle mevsimsellik bağlamında yeni ürün veya geliştirilmiş turizm faaliyetlerinin, alternatif ve özel ilgi turizm özelinde çeşitlendirilmesi ile turizm sezonu uzatılabilir sonucuna varılmıştır.

Kou ve diğerleri (Kou, Wong, ve Lin, 2022), “Attracting casino visitors through social media: transittin from online to offline environment. Journal of Hospitality and Tourism Technology” adlı çalışmalarında, Makao'daki kumarhanelerin kendi resmi sosyal medya sitelerinden (ör. Facebook ve Weibo sayfalarından) en az birini ziyaret etmiş olan, 400 adet kumarhane oteli ziyaretçisinin

görüşlerine odaklanan nicel bir araştırma çalışması yürüttüler. Ankete katılanların %49.30'u kadındı; %59,53'ü 21-30 yaşları arasındaydı ve %52.30'u lisans derecesine sahipti. Yerel kumarhane, nüfusunun yaklaşık %53.00'nü temsil eden, dünyanın en popüler kumarhane turizmi destinasyonu olan Makao'daki kumarhanelerden 20 adet kumarhane filtrelendi ve bazı araştırma soruları belirlenerek, bu soruları seçilen kumarhane müşterilerine yönelterek, yanıtlamaları istendi. Araştırmacılar, yanıtlayan kumarhane oteli misafirlerinin kumarhane sosyal medya sitelerinden kumarhane ortamını tekrar ziyaret etme eğilimlerini öğrenmek amacıyla sınırdan geçiş teorisini uyguladılar. Sonuçlar, yetenek ve fırsatın sosyal medyayı tekrar ziyaret etme niyetini geliştirmede çok önemli olduğunu göstermiştir. Ayrıca, araştırma sonuçlarında kumarhane ve destinasyonu tekrar ziyaret etme niyetinin, artan sosyal medya tekrar ziyaret etme niyetiyle artırılabilceğini ortaya koyulmuştur. Sosyal medya sitelerinde bilgi paylaşma eğiliminde olan ve rezervasyonlarından önce çevrimiçi incelemeleri dikkate alan geleneksel otel ziyaretçilerinin aksine, kumarhane içeren otellerdeki geniş eğlence fırsatlarının sağlanması, başlı başına yeterince güçlü bir çekiciliğe sahip olduğu vurgulanmıştır. Son olarak, kumarhanelerin ve kumarın Çin toplumunda genellikle günah olarak damgalandığı göz önüne alındığında, bir kumarhanenin sosyal medya sitesi, kumarhane müşterilerin diğer müşterilerle sosyalleşmesi için aynı motivasyonel çekiciliği sunmayabilmektedir.

Wu ve diğerleri, 2021) ABD'deki Laoslu göçmen nüfus (Güneydoğu Asyalı ve Asyalı Amerikalı) arasında kumar oynama alışkanlıklarını ve kültürel faktörlerin kumarhanede kumar oynama davranışına katkıları araştırmışlardır. Bu çalışmada Laos kökenli 13 katılımcı ile bireysel görüşmeler yapılmış, görüşmeler ses kaydına alınmış, kelime kelime metin haline getirilmiş ve tematik analiz yapılmıştır. Bir başka katkısı da kumarhane kumarının boş zaman perspektifinden incelenmesidir. Tüm

katılımcılarımız kumar bağımlısı olmadıklarını ve kazanma ihtimallerinin çok düşük olduğunu bildiklerini vurguladılar. Yine de kumarhanede oyun oynamak, sosyalleşmek ve boş zaman geçirmek cazip geldi ve katılımcılarımız için düzenli bir boş zaman aktivitesi haline geldi. Bulgularda, kültürleşmenin katılımcıların kumar davranışı üzerinde oldukça etkili olduğu belirlendi. Kumar oynama alışkanlığının farklı nesillerinde yaygın olduğu ve kültürel sosyalleşme yoluyla genç nesillerin kumar oynamayı ebeveynlerinden veya daha yaşlı akranlarından öğrendiği belirlenmiştir. Ayrıca, kumarhane oyunlarının boş zaman perspektifinden incelenmesi yapılmış, tüm katılımcıların “kumar bağımlısı olmadıklarını ve kazanma ihtimallerinin çok düşük olduğunu bildiklerini” söylediklerini vurgulamışlardır. Buna rağmen, yine de katılımcılar kumarhanede oyun oynamak, sosyalleşmek ve boş zaman geçirmenin onlara cazip geldiği ve onlar için düzenli bir boş zaman aktivitesi olduğunu vurgulamışlardır.

Nguyen ve diğerleri (2023) SIT-C sektörünü benimseyen birçok ülkede entegre kumarhane tatil köylerinin kurulması kilit ve stratejik önemi olduğunu belirtmişlerdir. Bu nedenle, Vietnam’da entegre kumarhane tatil köyü kurulmasında bölge sakinlerinin düşünce ve görüşlerini araştırmışlardır. Sürdürülebilirliği sağlamak için, oyun destinasyonlarının stratejik planlanmasında ve yürütülmesinde bölge sakinlerinin düşünce ve görüşlerini dikkate alınması gerektiğini savunmuşlardır. Araştırma yeri olarak yeni açılan bir kumarhane destinasyonu olan Güney Vietnam'daki “Grand Ho Tram Resort and Casino” seçildi. Veri toplamak için yüz yüze görüşmeler yapılmışlardır. Toplamda, yaş gruplarına, cinsiyetlere ve mesleklere göre 28 katılımcıyla görüşülmüştür. Toplanan görüşlerin tematik analizi için önce NVivo aracı kullanılmış, ardından verilerin yorumlanması için içerik analizi yapmışlardır. Bulgularda, sakinlerin desteğini almak için gerekli koşul olarak olumlu sosyal ve

ekonomik getiriler bulundu. Sakinlerin kültürel ve çevresel refahını iyileştirmeye yönelik adımlar bölge sakinlerinin desteğini ortaya çıkarmak için teşvik edilmesi gerektiği vurgulandı. Sakinlerin algısal içgörülerine göre, bulgular stratejik planlama ve oyun destinasyonlarının oluşturulması gelecekteki turizm gelişimi için faydalı olacağı yönünde olmuştur.

Haucap ve diğerleri (2023) çalışmalarında, Alman kumarhane konum verileri üzerine bir analiz yapmışlardır. Araştırmacılar, kumarhanelerin mevcut konumlarının günümüz politika hedefleriyle tutarlı olup olmadığını analiz etmek için ilçe düzeyinde kesitsel veriler kullanmışlardır. Hem özel hem de devlet tarafından işletilen kumarhaneler için yer kararı federal eyaletlerin sorumluluğu altındadır. Ayrıca, eyalet kanunları, kumarhane sayısını ve/veya bir kumarhanenin bulunabileceği belediyeleri sınırlamıştır. Örneğin, Saksonya'da kumarhane sayısı en fazla beş ile sınırlı iken, Baden-Württemberg'de bir belediye kısıtlaması uygulanır. Yalnızca Baden-Baden, Konstanz ve Stuttgart'ta kumarhane işletilebilir. Bu nedenle, araştırmacılar Alman kumarhanelerinin konum ve turizm göstere verilerini kullanmışlardır. Bulgularda, seçilen destinasyon eğer bir ilçe/eyalet sınırında yer alıyorsa, kumarhane yeri olma olasılığı arttığını öne sürmüşlerdir. Kumarhaneler için sınır konumlarında seçilmesindeki nedenin, hem eyalet dışındaki gelen kumarbazlardan gelir oluşturulması, hem de komşu eyaletlerle kumar oynamanın olumsuz dışsallıklarını paylaşmak amaçlı olduğunu vurgulamışlardır. Sonuç olarak araştırmacılar, hedeflerin iyi uygulanması için, kumarhanelerin Almanya'daki sınırlardan ve turizmin güçlü olduğu yerlerden ziyade, daha kentleşmiş bölgelere dengeli bir şekilde dağıtılmasını gerektiğini önermişlerdir.

Joey Pek Sou (Sou, 2022) çalışmasında, Çin'in 23 eyaletinden (ve belediyelerinden) kumarhanenin yoğun olduğu Makao'da perakende

altyapısının/tesislerinin turizm talebi üzerindeki etkisini araştırmak için “panel eş bütünleşme” yaklaşımı kullanmışlardır. Çalışmada, perakende satış noktalarının ve entegre turizm tesislerdeki perakende işletmelerine dair veri kullanmış ve perakende altyapısı/tesislerin geneli hakkında çıkarsamalar oluşturulmuştur. Dinamik Sıradan En Küçük Kareler (DOLS) tahmin metodunu kullanarak, turizm talebi ile perakende arasında pozitif uzun dönemli bir ilişkinin var olduğunu gözlemlenmiştir. Sonuçlar, Çin'in gelişmekte olan orta ve batı bölgelerinden gelen ziyaretçilerin, daha doymuş güney ve doğu bölgelerine kıyasla perakende tesislerine daha güçlü etkileşim sağladığını göstermiştir. Ayrıca, Asya-Pasifik bölgesindeki kumarhaneler arasında rekabet nedeniyle, çeşitli konaklama hizmetleri ve eğlence yenilikleri sunmak, ziyaretçi çekmek rekabet avantajı sağladığı vurgulanmıştır. Makao hükümeti, SIT-C gelirinden elde ettiği mali rezervi, yeni ürünler geliştirmek veya mevcut destinasyon cazibe merkezlerini gnlemek/paketlemek için SIT-C endüstrisi ile stratejik olarak iş birliği yapması gerektiği vurgulanmıştır. Sonuçlar, kumarhane oyun destinasyonlarının uzun vadeli gelişmeyi sürdürmek için eğlenceyi çeşitlendirmeye ve oyun dışı tesislerinin rekabet avantajından yararlanmaya çalışması gerektiğini gösteriyor.

Ji ve diğerleri (Ji ve Prentice, 2021) alışmalarında, kumarhane müşterilerinin memnuniyeti, aldığı zevk, yer bağlılığı ve sadakati arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Bu çalışmada müşteri memnuniyeti, müşterilerin bir kumarhane tesisi içindeki alışveriş, yiyecek/içecek ve oyunla ilgili eylemleri ve deneyimlerini incelemeye çalışmıştır. Çalışma, her bir tatmin edici deneyimin müşteri memnuniyetini, ardından müşteri sadakatini ve yer bağlılığını nasıl etkilediğini incelemiştir. Araştırma verileri, Makao'daki “Galaxy Resort, Wynn Palace, City of Dreams, MGM Cotai, ve The Venetian Macau” beş büyük entegre tesisten toplanmıştır. Hedef katılımcılar, belirli

bir kumarhanede alışveriş, F&B ve oyun hizmetleri deneyimi yaşayan kişilerden seçilmiştir. Eğitimli araştırma görevlileri, bu hizmetleri henüz yeni deneyimlemiş olan müşterileri ilgili mekanların çıkışında yakaladı. Ziyaretçi üç hizmetten (alışveriş, yiyecek/içecek ve oyun hizmetleri) herhangi birini deneyimlememişse veya anketi yanıtlamak istemiyorsa, eğitimli anket görevlileri bir sonraki ziyaretçiye geçmiştir. Toplamda, dört hafta içinde 430 kişiden veri toplandı. Eksik veri içeren 42 vaka çıkarıldıktan sonra, veri analizinde toplam 399 geçerli anket kullanıldı. Yapılan analiz sonucunda (Component Factor Analysis) bileşen faktör analizi toplam varyansın %67.00'sini açıklayan sekiz faktör üretmiş ve birinci faktör varyansın sadece %26.00'sini açıklamıştır. Sonuçlarda, kumarhane oyunlarıyla ilgili olumlu bir deneyimin yer bağlılığı ile ilgili olmaması dışında, işleme özgü her bir memnuniyetin müşteri memnuniyeti ve yer bağlılığı ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermiştir. Bu nedenler, kumarhanelerin müşteri çekmek için yalnızca kumar hizmetlerine/oyunlarına güvenememesi gerektiğini göstermiştir. Müşteri memnuniyetini teşvik eden ve müşterinin tesise bağlılığını arttıracak olan benzersiz kumar oyunları veya kumar dışı çeşitli aktiviteler/hizmetler sunulması gerektiğini vurgulanmıştır.

Tsai ve Fong (2021) çalışmalarında, kumarhane müşterisi ihtiyaçlarının tatmini ile müşteri sadakati arasındaki ilişki irdelenmiş ve bu ilişkide oyun tutumu, öznel normlar, algılanan davranışsal kontrol, algılanan oyun değeri ve algılanan kişisel şansın düzenleyici etkisi araştırılmıştır. Araştırma verisi olarak, Makao'nun sadık kumarhane müşterilerinden toplanan 425 geçerli anket yanıtları kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, kumarhane müşterilerinin kendini gerçekleştirme, itibar, aidiyet, güvenlik ve fizyolojik ihtiyaçlar gibi içsel ihtiyaçlarında karşılanması müşteri sadakatini artırabileceğini göstermiştir. Kumarhane kaynaklı ihtiyaçların tatmini ile

müşteri sadakati arasındaki ilişkiyi arttırmada, kumarhaneler bu öznel normlara ve kumar oyunlarının değerine özen göstermesi gerektiği sonuç bulgular olarak vurgulanmıştır.

Song ve diğerleri (Song, Wang, ve Lyu, 2021) çalışmalarında Güney Koreli turistlerin kumarhane entegre tesislerde hangi temel özellikleri dikkate aldıklarını ve her bir hizmet/özellik için ne kadar para ödemeye hevesli olabilecekleri konusunda araştırma yapmışlardır. Çalışmada seçim deneyi metodu uygulanmıştır. Bu deneysel çalışma hem kumarhane kullanıcılarına hem de kumarhane kullanıcısı olmayanlara gömülü farklılaştırılmış tercih modelleri tanımlamayı amaçlamıştır. Sonuçlar, katılımcıların en yüksek faydayı sağlamak için farklı tesis özellikleri arasında karmaşık dengeler uyguladıklarını göstermiştir. Sonuçlar, katılımcıların kumarhane kullanma deneyimlerine dayanan bir segmentasyon yaklaşımı ile, kumarhane kullanıcılarının kumarhane kullanmayanlara göre ücretsiz kumarhane giriş politikası konusunda daha güçlü tercihler sunduğunu göstermiştir. Kumarhane yöneticilerinin, kumarhane kullanıcılarının ve kumarhane kullanmayan müşterilerini iki ayrı pazar segmenti olarak görmeleri ve farklılaştırılmış stratejiler sunması gerektiği vurgulanmıştır.

Prentice ve diğerleri (2022) çalışmalarında deneyimsel pazarlama, tüketici davranışı ve sadakat araştırmaları üzerine yoğunlaşmış ve entegre kumarhane tesis müşterilerine sunulan kumarhane oyunu ve oyun dışı hizmetlerle ilgili deneyimlerini, birincil ziyaret amacı ile kumarhane hakkındaki görüşleri arasındaki bağlantıyı incelemişlerdir. Sadakat göstergeleri olarak: mekân bağlılığı, müşterilerin kumarhane tesislerine yolculukları sırasında yaptığı harcamalar, tekrar ziyaret etme isteği ve ağızdan ağıza yayma isteği gibi değişkenler üzerinde durulmuştur. Araştırmada, Makao entegre kumarhane tesislerinin en az birinde kumar oynamış ve zaman geçirmiş

olan ziyaretçilerden veriler toplanmıştır. Veriler, seçilen kumarhane tatil yerlerinin (Galaxy, MGM Cotai, Wynn Palace, The Venetian Macau ve Macau'daki City of Dreams) çıkışlarında toplanmış ve istatistiksel analiz (Confirmatory Factor Analysis—CFA) için 399 geçerli cevap elde edilmiştir. Bulgular, müşteri deneyimi, mekân bağlılığı ve yapılan harcamanın, müşteri sadakati ile oldukça ilişkili olduğunu göstermiştir. Yöneticiler, kumar ve kumar dışı ziyaret eden müşterileri farklı segmentasyon grupları olarak ele almalı ve sağlanan hizmetlere odaklanmalıdır. Çalışmada, ayrıca VIP müşterilerden elde edilen gelirin önemine vurgulanmıştır. VIP oluşumu, kumarhane operatörlerinden daha çok kumarbazların elinde (VIP pazarından toplanan gelir 2020'de Makao'nun toplam oyun gelirlerinin %43.5'idir) olduğu vurgulanmıştır. Bu nedenle, kumarhanelerin odaklarını VIP yerine kitlesel pazara kaydırmaları ve sürdürülebilirlik için yeni stratejiler geliştirmeleri tavsiye edilmiştir. Çalışmada bazı verilerin incelenememesi nedeni ile çalışmada sınırlılıklara neden olmuştur. Örneğin, sadece alışveriş ve yemek harcaması yapan müşteri bilgileri, diğer kumar dışı hizmetlerin de ele alınması, Çin kökenli olmayan diğer millet müşterilerinde incelenmesi, diğer müşteri segmentlerini (ör. VIP ve toplu pazarlar) dahil etmek, ziyaret sıklığını vb. bilgileri de veriye dahil etmek, çalışmanın daha genellenebilir olmasını sağlayacaktır ve kumarhane işletmeleri için daha fazla yararlı bilgi üretebilecektir. Böylece çalışma, müşterilerin davranışsal tepkileri hakkında daha fazla içgörü sunabilecektir.

Lin ve diğerleri (Lin, Wong, ve Lin, 2023), KSS teması altında SIT-C sektörünün kötü şöhretinin bir nebze kırılabilceğini öne süren bir çalışma yürütmüşlerdir. COVID-19 zamanında, bu kuruluşların bir dizi araçla bu süreci güvenle atlatmak için proaktif bir tavır sergilediği ve salgınla mücadelede ön saflarda yer aldığından bahsedilmiştir. Literatürdeki çoğu araştırmaların genelde uzun vadeli

stratejik KSS'ye odaklandığı vurgulanmıştır. Araştırmada, COVID-19 gibi mega bir türbülansın ortasında, kumarhane holdingleri tarafından yürütülen proaktif ve hızlı KSS yardımları sayesinde daha iyi çıkarımlar oluşturulabileceği belirtilmiştir. Araştırmada, kumarhane web sitelerinden, sosyal medyadan ve diğer halka açık medya ortamlarından veriler toplanmıştır. Bu veriler, kumarhane işletmelerinin destek girişimlerini, örneğin; personelini ve misafirlerini korumak, toplumu teşvik etmek, mali hayır kurumlarına katkıda bulunmak, günlük ihtiyaçlar ve koruyucu malzemeler tedarik etmek, pandemi sırasında can güvenliği ve daha iyi yaşam kalitesi sağlamak vb. eylemsel kategorilere ayrılmıştır. Bulgularda, ülkeler için COVID-19 dönemi gibi zor dönemlerde, SIT-C sektörünün ülkenin sanki bir kriz tamponlama mekanizması halinde geldiği, bu faydanın çok değerli olduğu ve daha çok araştırılması gerektiği belirtilmiştir.

Bradley ve Wang (2022) araştırmalarında büyük bir SIT-C sektörüne sahip ABD'nin kumarhane hizmet kalitesi ölçeğinin yeniden geliştirilmesi konusuna odaklanmışlardır. Literatürde, (1) hizmet kalitesi, (2) müşteri memnuniyeti ve (3) müşteri sadakati arasındaki ilişkiyel bağlantı müşteriye elde tutmanın bir göstergesi olarak kurgulanmıştır. Araştırmacılar, ikincil bir “memnuniyet ve sadakat” için ilişkiyel bağlantı kurgulamak ve bu ilişkiyi yeniden gözden geçirmeyi sağlamışlardır. Bu çalışmada, kumarhane işletmelerinin operasyonlarındaki farklı hizmet faktörlerini, farklı, ölçülebilir öğeler kullanılarak araştırılması sağlanmıştır. Çalışmada, dört kumarhane hizmet kalitesi faktörü analiz edilmiştir; oyun hizmeti, restoran hizmeti, otel hizmeti ve temizliktir. Çalışmada bir anket oluşturulmuş ve Mayıs 2019'dan Ağustos 2019'a ve Ocak 2020'den Şubat 2020'ye kadar 6 aylık bir süre boyunca 1050 kumarhane misafirine uygulanmıştır. Toplanan tüm veri, iki faktör analizi ve güvenilirlik testleri yapabilmek için rastgele olarak iki alt örneğe ayrılmıştır. Toplanan

veriler, (a) “Exploratory Factor Analysis—EFA” metodu ile veri azaltma, (b) “Confirmatory Factor Analysis—CFA” yoluyla model doğrulama ve (c) faktörler arasındaki ilişkileri analiz etmek için teorik bir nedensel modelin tanımlanması dahil "kalite-memnuniyet-sadakət" hizmet paradigması şeklinde, üç aşamada analiz edildi. Bulgularda, ikinci dereceden CASQUAL (the Casino Service Quality dimension) modelinin müşteri sadakati ve müşteri memnuniyeti ile doğrudan ilişkili olduğu belirtilmiştir. Bu araştırmadaki önerilen ölçeğin yöneticiler için daha uygulanabilir olduğu öne sürülmüştür. Çalışmanın sınırlılıkları arasında, veriler tek bir kumarhane tesisinden toplanmış olup, pazar ortamı özellikleri, kumarhane türü, pazar ortamı ve kumarhane konumu/coğrafi konum gibi vb. verilerinde hesaba katıldığında, CASQUAL ölçeği müşteri hizmet kalitesini daha net belirleyebilir.

Lee ve diğerleri (Lee, Zhai, Lee, ve Luo, 2021) çalışmalarında, SIT-C sektör işletmelerinin günümüzde uyguladığı KSS uygulamaları, öncelikli paydaşları, KSS stratejileri toplumsal katkı sahasına uyumu, ABD ve Makao arasında KSS girişimleri ve kültürel farklılıkları, vb konuları araştırmışlardır. Veri toplama aşamasında, SIT-C sektörü tarafından uygulanan KSS girişimlerinin güncel durumu ve tematik çıkarım için, hem ABD hem de Makao'daki kumarhanelerin KSS rapor verileri toplanmıştır. Bunun için, kumarhane işletmelerinin resmî web sitelerinden veya diğer web kaynaklarından yayınladıkları KSS girişim raporlarından (ör. KSS raporları, sürdürülebilirlik raporu, aylık sürdürülebilirlik haber bültenleri, faaliyet raporu, KSS yıllıkları), işletmelerin güncel KSS uygulamaları ve girişimleri hakkındaki yayınladıkları veriler toplanmıştır. Macau işletmelerine dair veri seti, 11 bilgi kaynağından toplanmış ve toplamda 17. 109 kelime içermektedir. ABD veri seti, 16 farklı kaynaktan toplanmış ve toplamda 26. 042 kelime içermektedir. Makao veri seti için, Oyun Denetleme ve Koordinasyon Bürosu'na kayıtlı olan 6 kumarhane işletmesi

seçildi, bunlar: SJM Holdings, Wynn Macau, Galaxy Entertainment Group, Sands China, MGM China Holdings ve Melco Resorts ve Entertainment. ABD veri seti için, ABD’de yalnızca halka açık kumarhane verileri toplanabildi ve analiz edildi. KSS raporları ve web site verilerinin, sadece İngilizce dilinde olanları toplandı ve analiz edildi. Çalışmada, ABD ve Makao arasındaki kumarhane işletmelerinin gerçekleştirdikleri KSS girişimlerini karşılaştırmış ve KSS girişimleri üzerindeki kültürel etkilerin daha iyi anlaşılmasını sağlamıştır. Bulgular, her iki grup tarafından üç ana paydaşa (topluluk, çalışanlar ve müşteriler) vurgu yapıldığını göstermiştir. Ayrıca, ABD işletmelerinin aksine, Macau’daki kumarhane işletmelerinin özellikle küresel çevre sorunlarına daha duyarlı olduğunu ve ekip tabanlı çalışan odaklılığı konusunda daha hassas olduğunu ve güncel KSS girişimlerini daha çok bu alanlarda yoğunlaştırdığını göstermiştir.

Tuguinay ve diğerleri (Tuguinay, Prentice, ve Moyle, 2022) çalışmalarında, kumarhane müşterilerinin otomatik oyunlarla olan deneyimi, kumarhanelere bağlılığı, sosyal etkileşim ve müşteri sadakat tepkileri arasındaki ilişkileri inceledi. Bu çalışmanın katılımcıları, kumarhane üyeleri ve Avustralya'daki otomatik masa oyunlarını tecrübe etmiş kumar oynayan müşterilerdir. Araştırmanın yapılmasından 12 ay önce bir çevrimiçi anket düzenlenerek, Avustralya paneline dağıtıldı. Muhtemel yanıtlayıcılar, 18 yaş ve üstü ve son 12 ay içinde Avustralya'daki bir kumarhanede kumar oynamış olarak tarandı. Çalışmanın katılımcılarının yaklaşık %32,00'si elektronik masa oyunlarını tercih ederken, %52, 00'si en çok elektronik veya otomatik rulet oynamayı tercih ettiği belirtildi. Katılımcıların otomatik masa oyunları oynamasını sağlamak için ek bir filtreleme sorusu eklendi. Toplam 320 kullanılabilir yanıt oluşturuldu. Otomatik oyunla ilgili deneyim değerlendirmek için, VICES ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, araştırmacılar tarafından otomatik oyunların yenilikçi

özelliklerini kategorize etmek için kullanılmıştır. Bu ölçek, beş kategoriye ayrılan 23 maddeden oluşmaktadır: görsel ve işitsel geliştirmeleri, kontrol yanılması, bilişsel karmaşıklığı, hızlandırılmış oyunu ve sosyal kişiselleştirmeyi kategorileri ele alınmıştır. Sonuçlar, otomatik oyunların bazı özellikleriyle ilgili müşteri deneyiminin, müşterilerin kumarhaneye etkileşimi üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğunu ve bunun da olumlu bağlılığa yol açtığını göstermiştir. Otomatik oyun deneyiminin müşteri sadakati üzerinde dolaylı bir etkisi bulunmuştur. Sosyal etkileşim, müşteri bağlılığı ve ziyaret sıklığı arasındaki ilişki üzerinde önemli bir düzenleyici etki gösterdiği analiz edilmiştir. Çalışmada VICES çerçevesini kullanmış olması nedeni ile bütüncül, otomatikleştirilmiş bir oyun deneyimini temsil edilememiş olabilir, bu nedenle diğer ölçümler araştırılarak yeni çalışmalar ortaya konulabilir. Ayrıca hibrit yöntemler kullanarak, müşterilerin deneyimi ve davranışsal sonuçları hakkında daha bütünsel görüşler sağlanabilir.

Hyun ve diğerleri (Hyun, Gao, ve Lee, 2021) çalışmalarında, KSS'un "Etik İklim" üzerindeki etkisini ve Etik İklim'in de "Üyeliğin Gururu" üzerindeki etkisini ve takibinde çalışanlarda görülen tutumsal tepkileri analiz eden teorik bir çerçeve önerilmiştir. Etik İklim kavramı, işletmelerde nelerin doğru, nelerin yanlış kabul edildiğini ortaya koyan veya çalışmada hangi davranışların kabul edilebilir, hangi davranışların kabul edilemez olduğunu açıklayan uygulama ve işlemlerdir. Çalışmada, bu kavramlar arasındaki ilişkiyi analiz edebilmek için kumarhane endüstrisindeki bayi çalışanlarına odaklanılmıştır. İlgili resmi makamdan izin alınarak, Kangwon Land Casino bayi çalışanlarına örnekleme yöntemi kullanılarak 400 anket dağıtılmıştır. Anketin uygulanmasından önce, bayilerden rıza onayı alınmıştır. Ayrıca ankete katılan katılımcılara teşvik olması açısından, 500 KRW (yaklaşık 0,44 ABD doları) değerinde bir kazı kazan piyango bileti verilmiştir. Anket verileri, 400 katılımcıya uygulanan

anketten 370 katılımcının yanıtı toplanmış ve yanıt oranı %92,5 olarak belirlenmiştir. Fakat, katılımcı yanıtlarında %10,00'dan fazla eksik veri gözlemlendiğinden, yanıtların 12'si elenmiş ve toplam 358 kullanılabilir yanıt elde edilmiştir. Ancak, çok değişkenli normallik kontrol edildikten sonra, veri analizi için örneklem büyüklüğü 273'e düşmüştür. Anket yedi kavramsal kategoriden oluşmaktadır: (1) İşten ayrılma niyeti (beş madde), (2) iş tatmini (beş madde), (3) KSS (beş madde), (4) İHTİYAÇ ve EĞLENCE (sekiz madde), (5) ETİK (üç madde) ve (6) GURUR (üç madde). Anket yanıtları, 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen beşli Likert ölçeğinden oluşturulmuştur. Toplanan katılımcı yanıtların analizinde, açıklayıcı (EFA) ve doğrulayıcı (CFA) faktör analizleri kullanılmıştır. Ayrıca, araştırmacılar, hipotezleri yapısal eşitlik modellemesi kullanarak test etmişlerdir. EFA yapılarak, döndürülmemiş çözümden özdeğerleri 1. 0'ın üzerinde olan yedi faktörün çıkarılması, Harman'ın tek faktör testi kullanılarak yapılmıştır. Bulgularda, prosedürel adalet veya hakkaniyetin bir parçası olarak ETİK arasındaki ilişkinin desteklendiği belirtilmiştir. Ayrıca, GURUR 'un ETİK (ör. etik davranış) aracılığıyla harici KSS algularından (ör. topluma bağış) dolaylı olarak etkilenebileceğini göstermiştir. Bu durum, ETİK 'in GURUR üzerinde güçlü bir kısmi aracılık etkisine sahip olduğuna işaret ettiği belirtilmiştir. Üçüncü bulgu olarak, sonuçlarda GURUR 'un iş tatmini ile pozitif ve işten ayrılma niyeti ile negatif bir ilişki olduğunu desteklediği belirtilmiştir.

Lau ve diğerleri (Lau, Ren, ve Yang, 2021) çalışmalarında, İnsan İlişkisel Hafızası (Human Associative Memory—HAM) modelini kullanarak, kumarhane otellerinin KSS aktivitelerinde tüketicilerin tepkilerini incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırmacılar, işletmelerde KSS olmamasının kurumsal marka imajına olumlu etkilerine nasıl ket vurabildiğini incelenmiştir. Veriler Makao'daki 35 kumarhane otelinin konuklarından toplanmıştır. Ana etkileri, düzenleyici ve ortak düzenleyici

etkileri test etmek için hiyerarşik regresyon kullanmışlardır. Bulgular, İşletme-KSS yoksunluğu kumarhane otellerinin olumlu bir kurumsal imaj oluşturmada tehlikeye arz ettiği, kurumsal farkındalığın ise bu tür olumsuz etkileri azaltabileceğini göstermiştir.

Guan ve diğerleri (Guan, Noronha, Sio, ve Lam, 2022) Ağustos 2017'de Makao'daki çokça ölümlere ve büyük hasarlara neden olan Typhoon Hato adlı doğal afetin etkilerini kumarhane işletmelerindeki KSS çabası üzerine çalışmışlardır. Makao'daki 6 kumarhanenin doğal afet sonrası tepkilerini KSS bakış açısı ile analiz etmeyi amaçlamışlardır. Sektördeki hangi paydaşların destek sağladığını bulmaya odaklanmışlardır. Metot olarak, kumarhane işletmelerinin afet ve KSS aktiviteleri ile paylaşılan ilgili basın bültenleri, sosyal medya haberleri, şirket raporları ve web sitelerinin içerikleri toplanmış ve niteliksel analizleri yapılarak, çıkarsamalar yapılmıştır. Analiz aşamasında, regresyon analizi yöntemi ile nicel verilerle nitel verilerin çeşitlenmesi sağlanmıştır. Çalışmanın çıktısı olarak, kumarhane işletmelerinin KSS faaliyetlerinin çoğunun bağış, toplumu yeniden inşa etme, personele destek verme ve gönüllü çalışma çağrısı şeklinde olduğu ve dolayısıyla büyük ölçüde toplumu ve çalışanları hedef aldığı tespit edilmiştir. Ayrıca, çalışma kumarhane yönetiminin risk ve itibar yönetimini daha iyi planlamalarını ve kumar eyleminin sosyal açıdan sorumlu yönlerinin de olduğunu halka daha güzel bir şekilde yaymaları konusunda önermeler sunmaktadır. İlaveten, çalışmada, kumarhane sektöründe sürdürülebilirliği sağlamak için işletmelerde daha iyi kriz yönetimi yapılması ve yöntemleri üzerinde farkındalık yaratmıştır. Toplumsal baskı ve gönüllülük arasındaki ilişkinin, nihayetinde kumarhaneleri çeşitli yönlerden daha fazla KSS faaliyetine teşvik etmek için kurumsallaştıracağı düşünülebilir.

Özgit ve Adalier (Özgit ve Adalier, 2022) çalışmalarında, Blockchain teknolojilerinin sürdürülebilir turizme katkılarını ve KKTC'deki uygulamasına dair

durumunu araştırmayı hedeflemişlerdir. Araştırmalarında paydaş perspektiflerine odaklanarak, KKTC otel ve turizm sektörlerinde BCT kullanımının nerelerde olduğunu araştırmışlardır. Çalışmada, kalitatif bir metodoloji kullanılmış ve birincil veriler 16 kumarhane içeren otelin yöneticileri ile yapılan telefon görüşmeleri yoluyla toplanmıştır. Araştırmacılar, ayrıca mevcut durumu gözlemek için veri toplama sürecinde gözlem tekniği kullanmışlardır. Sonuçlar, paydaşların kripto para birimleri hakkındaki farkındalıkları benzer düzeyde bulmuş ve öncü sektör yöneticilerinin BCT'ler hakkında bilgilerinin yetersiz olduğunu vurgulamışlardır. Katılımcıların verdiği yanıtlar doğrultusunda, BCT'lerin hangi alanlarda kullanılabileceği konusunda bilgi sahibi olmadıklarını ortaya çıkarmıştır. Sadece 2 yönetici, iş ortamlarında kripto para birimlerinin satışı ve kullanımını konusunda doğrudan deneyime sahip olduğu ve bunun nedenin de bu yöneticilerin aynı zamanda bir sanal bahis işine sahip olduklarından dolayı olduğunu vurgulamışlardır. KKTC'deki otel işletmelerinin halen geleneksel bir operasyonel politika ile yönetildikleri ve yenilikçi teknolojilerin benimsenmesinin oldukça gerisinde olduğu gözlemlemişlerdir. Çalışmada, KKTC'de sürdürülebilir bir turizmi sağlayabilecek potansiyeli olan BCT uygulamalarının hayata geçirilmesi, özellikle kumarhane otel işletmelerinde uygulanabilmesi, bunun için politika yapıcılarını tarafından BCT uygulamalarının desteklenmesi gerektiği önerilmiştir. Çalışma, politika yapıcılarının sektöre özgü BCT uygulamalarının desteklenmesi doğrultusunda yeni politikalar geliştirmelerini sağlayacağını hedeflemiştir.

Wu ve diğerleri, (Wu, Lai, ve Tang, 2021) alışmalarında, sürdürülebilir turizm konusuna odaklanmış, bölge sakinlerinin turizmin gelişmesine yönelik tutumlarını olumsuz etkileyen bir takım sürdürülebilirlik sorununu belirlemeye çalışmışlardır. Çalışmada, 30 faktör (Ekonomik (7 faktör), Sosyo-kültürel (16 faktör),

Çevre (7 faktör)) belirlenerek Önem-Performans Analizi (Importance-Performance Analysis- IPA) kullanılarak Olumsuz Etki ve Ciddi Seviye Analizi (Adverse-Impact and Serious-Level Analysis- AISLA) değerlendirildi. Makao'da yerleşik 430 katılımcıya bir anket uygulandı. AISLA'nın sonuçlarına göre, bazı ekonomik (ör. enflasyon, kentsel hizmet bedeli ve konut fiyatı vb.) ve çevresel (ör. gürültü kirliliği ve doğal peyzajın tahrip edilmesi vb.) sorunları azaltmak için, politika yapıcılarına tedbir amaçlı önlemler gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca, Makao'da sosyo-kültürel sorunların çözülmesi için kısa vadede tedbirler alınması gerektiği vurgulanmıştır.

Ho (Ho, 2022) çalışmasında, Makao'daki uydu kumarhanelerinin oyun politikasını, düzenlemesini ve operasyonel işleyişini araştırmıştır. Uydu kumarhaneleri, yetkili operatörler tarafından idare edilen ancak üçüncü parti şirketlerce sahip olunan ve yönetilen oyun kuruluşlarıdır. En son resmi verilere göre, Makao'da, altı yetkili oyun operatörün (SJM, Galaxy, Melco, Venetian, Wynn, ve MGM) kullanımında 20'si uydu mülkü olarak kabul edilen 42 adet kumarhaneye izin verilmiştir. Hizmet sağlayıcı olan uydu kumarhane sahipleri, günlük kumarhane yönetimini üstlenir ve brüt oyun gelirinden pay alırlar. Araştırmacı, Makao oyun endüstrisinin 2001'deki reform sonra uydu kumarhanelerinin sayıca daha da arttığını ve "Uydu kumarhanelerinin" yasal bir tanımı olmadığını ve "hizmet sağlayıcılar" kavramının da yasal bağlamda yanlış tanımlandığını belirtmiştir. Ayrıca, mevcut sistemin *Franchise* modeline dayandığını ve bu alt yüklenici şirketlerinin minimum sermaye yatırımı ile işlerini hızla büyütmelelerini sağladığını ve uydu kumarhanelerinin yalnızca alt/imtiyaz sahipleri ile tercih ettikleri taraflar arasındaki ticari anlaşmalar üzerinden kurulduğu belirtilmiştir. Gelecek çalışmalarında, uydu kumarhanelerinin yakında sona erdirilmesi, sektör paydaşlarının, yönetim şirketi hükmü ve yetkilileri,

herhangi bir kumarhane geliştirme ve operasyonundaki iş birliği ve ortaklık biçimlerini incelemelidir.

Bonny-Noach ve Sagiv-Alayoff (Bonny-Noach ve Sagiv-Alayoff, 2021) çalışmalarında, kumar bağımlılığına odaklanmış ve bu bağımlılığı taşıyan bireylerde gözlemlenen davranışlar/semptomlar üzerine tartışmış, sonucunda bazı önerilerde bulunmuşlardır. Çalışmada, literatür taraması uygulanmış ve dünya genelinde insanların %0,12 ile %5,8'nin kumar bağımlılığına sahip olduğunu belirtilmiştir. Ayrıca, *Mental Bozuklukların Tanısal ve İstatistiksel El Kitabının* 5.nci baskısında "Maddeyle İlişkili ve Bağımlılık Bozuklukları" kategorisi altında "Kumar Bozukluğu" (Gambling Disorder- GD) adında yeni bir tanıya yer verildiğini belirtmişlerdir. Bir bireyde GD tanısı konulması için, 9 kriterden en az 4'nün bir önceki yıl içinde belirlenmiş olması gerekir. GD'nin şiddeti, kriterlerin derecesine bağlı belirlenmektedir. Bu kriterler hafif: 4-5; orta: 6-7; şiddetli: 8-9,6 olarak değerlendirilmiştir. Dünya çapındaki kumarhane turizmi destinasyonları, değişen derecelerde GD'li bireyleri kendisine çekebilmektedir. Araştırmacılar, çalışmalarında kumar oynama davranışına neden olabilen bireylerde çeşitli diğer tıbbi durumlarda olabileceğini öne sürmüşlerdir. Antisosyal ve diğer kişilik bozuklukları olan kişilerde de kumar sorunları gelişebileceğini belirtmişlerdir. Ayrıca, dopaminerjik ilaçlar (örneğin Parkinson hastalığında kullanılan) bireylerde kumar oynama dürtüsü oluşabileceğini öne sürmüşlerdir. Kumarın kritik bir halk sağlığı sorunu olduğunu ve artan kumarhane turisti ile, sağlık uzmanlarının GD'si olan, aktif veya remisyondaki yolculara ve daha önceden diğer tıbbi sorunları olan kişilere, seyahatleri sırasında ve sonrasında daha fazla dikkat edilmesi gerektiği önerilmiştir (Bonny-Noach ve Sagiv-Alayoff, 2021). Bu nedenle araştırmacılar, bazı faktörlerin yetkililerce önemle dikkate almaları gerektiğini vurgulamışlardır.

- Birincisi, GD'li bireyler *bağımlılıklarını örtbas* etmek için aile üyelerine ve diğerlerine *yalan* söyleyebilirler. Bu nedenle, GD'li çoğu kişiye profesyonel olarak teşhis konmaz ve neredeyse hiçbir zaman seyahat öncesi veya sonrası tavsiye istemez ve tedavi edilemezler. Fakat, iyileşme döneminde olan bireyler, kumar dürtülerini düzenlemekte zorluk çekmezken, yine de GD'nin zaman içinde nüksetmesi mümkündür. GD'li kişiler yurt dışına kumarhane destinasyonlarına seyahat ettiklerinde, kendilerini aile ve sosyal kısıtlamalardan arınmış, kumara kolay erişime sahip yeni ve heyecan verici bir yerde bulurlar. Bu durum nüksetmeyi tetiklemeye neden olabilir (Bonny-Noach ve Sagiv-Alayoff, 2021).
- İkincisi, kumarhane destinasyonlarında, GD'li insanlar zihinsel durumlarından dolayı *savunmasızdır*. GD'si olan kişiler ayrıca diğer zihinsel bozukluklarla, özellikle depresyon, anksiyete, madde kullanım bozuklukları, kişilik bozuklukları ve dikkat eksikliği/hiperaktivite bozukluğu gibi duygu durumu bozuklukları ile yüksek oranda komorbiditeye sahip olma eğilimindedir. Ayrıca, *intihar*, genellikle zihinsel rahatsızlıklardan dolayı, uluslararası kumar turisti ölümlerinin dördüncü en yaygın nedeni olarak kaydedilmiştir. Kumar, genellikle fark edilmeyen kendine zarar verme durumu ile ilişkili olup, intihar düşünceleri, intihar girişimleri ve ölümlerle sonuçlanabilir. GD'li turistler, risk aldıklarından ve fevri olma ihtimali yüksek olduğundan, yasa dışı riskli davranışlarda bulunmaya da yatkındırlar. Kumarhane destinasyonlarına seyahat edenler, para kazandıktan sonra gasp gibi suçların da kurbanı olabilmektedir (Bonny-Noach ve Sagiv-Alayoff, 2021).
- Üçüncüsü, dünya çapında çok sayıda kumarhane bulunduğundan, *politika yapıcılarının* kumarhane mekanlarında ve aynı zamanda seyahatten önce ve sonrasında, zarar azaltmayı içeren "*sorumlu kumar*" müdahalelerine/önlemlerine

destek vermelidir. Sorumlu kumar, kumarla ilgili eylemleri sınırlandıran bir uygulama olarak yürütülmektedir (Bonny-Noach ve Sagiv-Alayoff, 2021).

Son olarak, araştırmacılar çalışmalarında (Bonny-Noach ve Sagiv-Alayoff, 2021) sorumlu kumar kapsamında hükümet otoritelerinin ülkelerinde, çeşitli tedbirler planlamaları ve bunun için de uluslararası yönergeleri takip etmeleri gerektiği önerilmiştir. Yurt dışına seyahat eden GD'li bireyler ve ilgili tıbbi durumları olan diğer kişilerin yanı sıra, *sağlık uzmanları* ve *politika yapıcılar* için yurtdışında kumar oynamanın sağlık risklerinin farkında olmaları önerilmiştir. GD'li *turistler* ve *aileleri*, *kumardan kaçınarak* riskleri en aza indirmek için zarar azaltma stratejileri geliştirmeli ve seyahatlerinden önce ve dönüşünde *profesyonel destek almaları* gerektiği vurgulanmıştır. Geri dönen kumar turistlerinin yardım alabilecekleri sınır geçiş kapıları ve havaalanlarında reklam yapmanın faydalı olabileceği belirtilmiştir. Son olarak, kumar turisti olan tüketicilerin haklarını korumaya yönelik küresel yaklaşımların araştırılması yönünde yeni araştırmaların yapılması gerektiği savunulmuştur.

Sonuç olarak, WoS'dan ve Google Scholar'dan dönen ve ilgili seçilen 21 makalenin incelenmesi tamamlanmış ve uyguladıkları yöntemler, elde edilen sonuç ve bulgular ve gelecek çalışmaları hakkında veriler Tablo 6'da sunulmuştur. Ayrıca, sistematik inceleme sonuçlarından elde edilen SIT-C sektöründe rastlanan faktörlere ait taksonomi hiyerarşik olarak sınıflandırılmış ve bulgular kısmında deltalarıyla irdelenmiştir.

Tablo 6: Araştırmaya dahil edilen literatür araştırma çalışmalarının incelenmesi.

No	Yazar ve Yıl	Dergi	Konu	Lokasyon	Yöntem	Sonuçlar ve Bulgular	Gelecek Çalışmalar
1	Garanti, Z. (2022)	Worldwide Hospitality and Tourism Themes- Emerald Publishing	Turizm mevsimselliğinin etkilerini azaltmak için alternatif ve özel ilgi turizminin irdelenmesi ve Kıbrıs örneği.	Kıbrıs	Sistemik İnceleme	Ada devletlerinde alternatif ve özel turizm çeşitlendirilmesi ile turizm sezonu uzatılabilir.	Turizm ürünlerinin çeşitlendirilmesi ve yeniden markalaştırılmasının önemine dikkat çekilmesi planlanmaktadır.
2	Kou, Wong, ve Lin (2022)	Journal of Hospitality and Technology	Kumarhane müşterisini sosyal medya aracılığıyla çekmek ve yöntemler.	Makao	Örnekleme yaklaşımı uygulandı. Anket cevaplarında; 1'den (kesinlikle katılmıyorum) 7'ye (kesinlikle katılıyorum) arasında seçenekleri içeren Likert ölçeği uygulandı.	Makao'daki 20 kumarhanenin resmi sosyal medya siteleri araştırmaya dahil edildi ve siteleri ziyaret eden 400 kişi anket katılımcısı olarak belirlendi. Anket İngilizce ve Çince düzenlendi. Anketin sağlanması için 50 katılımcıyla ön bir pilot test uygulaması yapıldı.	Kumarhanelerin ve kumarın Çin toplumunda genellikle günah olarak damgalandığı göz önüne alındığında, bir kumarhanenin sosyal medya sitesi, kumarhane müşterilerin diğer müşterilerle sosyalleşmesi için aynı motivasyonel çekiciliği sunmayabilir.
3	Wu, Shinew, ve Payne (2021)	Leisure Sciences	ABD'deki Laoslu Göçmenler (Güneydoğu Asyalı ve Asyalı Amerikalı nüfus) arasında kumarın popülaritesi ve Kültürel faktörlerin kumarhanede kumar oynama davranışına katkıları.	ABD, Laoslu Göçmenler.	Laos kökenli 13 katılımcı ile bireysel görüşmeler, ses kaydı ve tematik analiz.	Kültürleşmenin katılımcıların kumar davranışı üzerinde etkili olduğu belirlendi. Kumar farklı nesillerinde yaygın olduğu, kültürel ve sosyalleşme yoluyla genç nesillere aktarıldığı belirlendi. Ayrıca kumarhaneler, katılımcılara oyun oynamak, sosyalleşmek ve biraz boş zaman geçirmek için alan sağladığı belirlendi.	Araştırma sadece Midwest bölgesine uygulanmış, ABD'nin diğer bölgelerinde benzer çalışmayı yürütme planı mevcut. Laoslu göçmenlerin kumarhane ortamındaki kumar davranışlarını araştırmış, gelecekte Laosluların diğer ortamlardaki (ör. ev kumarı) kumar faaliyetlerini incelenmesi planı mevcut.
4	Nguyen, Pansuwong, McClelland (2023)	Tourism Recreation Research	Vietnam'da entegre kumarhane tesisi geliştirme için bölge sakinlerinin desteğini keşfetmek.	Vietnam	Araştırma sahası olarak, yeni açılan bir kumarhane işletmesi Güney Vietnam'daki "Grand Ho Tram Resort and Casino" otel seçildi.	Entegre kumarhane tesisi geliştirilmenin stratejik, ekonomik, sosyal, çevresel ve kültürel katkılar sağladığı ortaya konulmuş ve	Farklı konumlarda bulunan sakinlerle çeşitlendirilmiş örneklerden oluşan daha büyük grupların incelenmesi planlanmıştır.

						gelecekte turizmin gelişimi için faydalı bulunmuştur.	
5	Haucap, Nedic, Simsek (2023)	European Journal of Law And Economics	Alman kumarhane konumlarının mevcut mevzuat hedeflerine ve mali çıkarlara uygunluğunun analiz edilmesi.	Germany	Almanya'daki ilçe sayısına göre 401 gözlem verisi kullanıldı. 11 değişken içerip, verilere regresyon uygulandı. Bağımlı değişken "kumarhane" idi.	Hükümetlerin kumarhane kurulumunda sınırlama koymak amaçlı yaptırımları olduğu, kumarhane konumlarının özellikle sınır bölgelerde kurulmasını onayladıklarını, bunun amacının; hem eyalet dışındaki gelen kumarbazlardan gelir oluşturma, hem de komşu eyaletlerle kumar oynamanın olumsuz dışsallıklarını paylaşmak amaçlı yapıldığı öne sürülmüştür.	Mevcut değil.
6	Sou Joey (2022)	Journal of China Tourism Research	Perakende altyapısı ve turizm talebi arasındaki ilişkinin dinamik analizi.	Çin, Makao	Çin ana karasındaki 23 eyalete (ve belediyeye) verisi üzerinde analizler uygulanmış. Üç yönlü araştırma sorusu çalışılmış: (1) perakende altyapısının/tesislerinin turizm talebini teşvik edip etmediği; (2) ziyaretçi kökenlerinin heterojen bir şekilde yanıt verip vermediği; ve (3) perakende altyapısı ile turizm talebi arasında döngüsel bir nedensellik olup olmadığı. Analiz sürecinde; Dynamic Ordinary Least Square" (DOLS), (1) ve (2)'ye uygulanırken, (3)'ü doğrulamak için "Heterogeneity Panel Test" kullanılmışlardır.	Makao'nun çeşitlendirme odaklı kalkınma makro politikasını desteklemektedir.	Çin'in ötesinde yeni pazar kaynaklarını keşfetme için veri seti uluslararası ziyaretçi kökenlerini içerecek şekilde genişletilmesi planlanmıştır.
7	Ji ve Prentice (2021)	Journal of Retailing and Consumer Services	Kumarhane entegreli tesislerde işleme özgü memnuniyet ile müşteri sadakatinin ilişkisinin analizi.	Çin, Makao	Makao'daki "Galaxy Resort, Wynn Palace, City of Dreams, MGM Cotai, ve The Venetian Macau" gibi beş büyük entegre tesiste konaklayan 399 ziyaretçiye sunulan anket sonuçlarına "Principal Component Factor Analysis" metodu uygulanmıştır.	Müşteri memnuniyetini teşvik eden ve müşterinin tesise bağlılığını arttıracak olan benzersiz kumar oyunları veya kumar dışı çeşitli aktivitelerin/hizmetlerin sunulması gerektiğini vurgulanmıştır.	Müşteri tutum ve davranışlarına ilişkin daha fazla içgörü sağlamak için, kumarhane entegreli tesislerde sunulan diğer hizmetlerin de analiz edilmesi planlanmıştır.

8	Tsai ve Fong, (2021)	Journal of Travel and Tourism Marketing	Kumarhane kaynaklı ihtiyaçların karşılanması ve kumarhane müşteri sadakati: öznel normların ve algılanan oyun değerinin ilimli rolü.	Çin, Makao	Makao'nun sadık kumarhane müşterilerine uygulanan 3 bölüm içeren anketten toplanan 425 geçerli yanıt üzerinde "Partial Least Squares Struc-Tural Equation Modeling (PLS-SEM)" istatistiksel analiz metodu uygulanmıştır.	Kumarhane müşteri sadakatinin, müşterileri içsel ihtiyaçlarını karşılayarak arttırılabileceğini gösteren kanıtlar sunulmuştur; ayrıca öznel normların ve algılanan oyun değerinin bu ilişki üzerindeki düzenleyici rolleri olduğu savunulmuştur.	Katılımcılar masa veya slot oyuncularını şeklinde ayrılmamıştır; bu verinin yoksunluğu, algılanan davranışsal kontrolün önemsiz olabileceği anlamına gelebilir. Ayrıca, katılımcıların gerçek görüşlerini gizleme ve anket sorularına olumlu bir şekilde yanıt verme durumu olabilir. Bu durum sosyal istenirlik yanlılığı yaratabilir.
9	Song, Wang, Lyu, ve Seong (2021)	Journal of Destination Marketing ve Management	Kumarhane tabanlı entegre tatil köyleri için ödeme yapma isteği: Bir seçim deneyi	Çin, Makao	İki anket seti, son on iki ay boyunca 336 kumarhane kullanıcısı ve 334 kumarhane kullanıcısı olmayanlardan oluşan bir seçim veri tabanı kullanıldı. Toplam veri için "Mixed Logit (ML)" modeli uygulandı ve tahmin sonuçları oluşturuldu.	Veriler kullanılarak "Marginal Willingness-To-Pay (MWTP)" değeri hesaplandı. Bu değer, katılımcıların her bir tesis özelliğinin ayırt edici önemini nasıl belirlediklerini tanımladı. Tesis özellikleri "tesis imkanları, seyahat zamanı, kumarhane erişimi, kumarhane büyüklüğü, aile içi dinlenme" gibi özelliklerden oluşmakta idi. Özellikler arasında MWTP büyüklerine ve ilişkilerine göre çeşitli müşterileri ödeme yapma isteği bağlılıkları yakalandı.	Gelecek çalışmalar, çeşitli sosyo-demografik faktörleri ve davranışsal, psikolojik ve coğrafi özellikleri temsil eden çeşitli kavramları içeren farklı bölümlenme temellerini kullanan verileri içerebilir.
10	Prentice, Ji, ve Li (2022)	Journal of Vacation Marketing	Müşteri deneyimi, mekân bağlılığı, ziyaret amacı ve müşteri davranışsal tepkileri arasındaki ilişkilerin analizi.	Çin, Makao	Veriler, seçilen kumarhane tatil yerlerinin (Galaxy, MGM Cotai, Wynn Palace, The Venetian Macau ve Macau'daki City of Dreams) çıkışlarında toplanmış ve istatistiksel analiz (CFA) için 399 geçerli cevap elde edilmiştir.	Bulgularda, müşteri deneyimi, mekân bağlılığı ve yapılan harcamanın, müşteri sadakati ile oldukça ilişkili olduğunu göstermiştir. Yöneticiler, kumar ve kumar dışı ziyaret eden müşterileri farklı segmentasyon grupları olarak ele almalı ve sağlanan hizmetlere odaklanmalıdır.	Sadece alışveriş ve yemek harcaması yapan müşteri bilgileri, diğer kumar dışı hizmet bilgileri, Çin kökenli olmayan diğer millet müşterileri, farklı müşteri segmentlerini (ör. VIP, toplu pazarlar), ziyaret sıklığını vb. bilgilerinde veriye dahil edilmesi.
11	Lin, Wong, ve Lin (2022)	Journal Of China Tourism Research	COVID-19 salgını sırasında turizm ve konaklama sektörünün krizle	Çin	Veriler 2 ana kaynaktan toplanmıştır: geleneksel kamu medyası ve kumarhane çevrimiçi medya ortamları. En popüler kamu medyası olan "Macau Daily" yerel	COVID-19 dönemi gibi toplumsal zor bir dönemde SIT-C sektörünün sanki ülkenin bir kriz tamponlama mekanizması halinde çalıştığı	Turizm ve konaklama sektöründe KSS kavramının kısa vadedeki faydasının değerli olduğunu ve bu alanda daha fazla

			yüzleşmek, sektörü ve dünyayı sürdürülebilir kılmak için proaktif olarak neler yapabileceğine dair araştırma.		basın kuruluşundan, kumarhane web sitelerinden ve Facebook ve WeChat gibi sosyal medya platformlarından veriler toplanmış ve tematik sınıflandırılmıştır. Ucinet yazılımını kullanarak veriler ayrı ayrı analiz edilmiştir.	belirtilmiştir. Bu mekanizma aslında uzun vadeli bir KSS gücü anlamına gelirken, COVID-19 gibi bir sıkıntılı dönemde kısa vadede anlamlı bir güce dönüştüğünü kanıtlamıştır.	araştırma yapılması gerektiği vurgulanmıştır.
12	Bradley ve Wang (2022)	Tourism Management	Bir kumarhane hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi ve doğrulanmasına odaklanılmıştır.		Çalışmada, dört kumarhane hizmet kalitesi faktörü analiz edilmiştir; oyun hizmeti, restoran hizmeti, otel hizmeti, ve temizliktir. Çalışmada bir anket oluşturulmuş ve Mayıs 2019'dan Ağustos 2019'a ve Ocak 2020'den Şubat 2020'ye kadar 6 aylık bir süre boyunca 1050 kumarhane misafirine uygulanmıştır.	CASQUAL (Casino Service Quality boyut) modeli ile müşteri sadakati ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki analizi yapılmıştır. Çalışmada bir anket oluşturulmuş ve Mayıs 2019'dan Ağustos 2019'a ve Ocak 2020'den Şubat 2020'ye kadar 6 aylık bir süre boyunca 1050 kumarhane misafirine uygulanmıştır.	Çalışmanın sınırlılıkları arasında, veriler tek bir kumarhane tesisinden toplanmış olup, pazar ortamı özellikleri, kumarhane türü, pazar ortamı, ve kumarhane konumu/coğrafi konum gibi vb. verilerinde hesaba katıldığında, CASQUAL ölçeği müşteri hizmet kalitesini daha net belirleyebilir.
13	Lee, Zhai, Lee, ve Luo (2021)	Journal of Hospitality and Tourism Management	Kumarhane endüstrisindeki KSS uygulamalarının mevcut durumu: ABD ve Makao arasında bir karşılaştırma yapılmıştır.	Makao and ABD	Araştırma kapsamında 4 ana araştırma sorularına cevap bulma amaçlı, ABD ve Makao işletmelerinden toplanan veri setinden tema ve kavram çıkarımları için önce "karşılaştırmalı otomatik içerik analizi" uygulanmıştır. Ardından, teoriye dayalı yorumlama ve karşılaştırma için "geleneksel içerik analizi" kullanılarak hibrit bir yaklaşım uygulanmıştır. Leximancer aracı kullanılmış, kelime tekrarları ve yan yana gelme sıklıklarına göre bir oluşum matrisi oluşturulmuş, ardından elde edilen kavramlar temalar halinde gruplandırılmıştır.	Bulgulara, Makao işletmelerinde çevresel konulara daha fazla önem verildiği ve ekip tabanlı çalışma prensibinin daha ön planda olduğu belirtilmiştir. Fakat, ABD SIT-C sektör işletmecilerinin çevresel uygulamalara daha çok önem vermesi gerektiği (ör. küresel iklim değişikliğini ele alan uygulamalara odaklanması gibi), böylece yerel yönetimler ve çevre aktivistleri ile daha iyi bir ilişki geliştirebileceği önerilmiştir.	Bulguların dış geçerliliğini artırmak için, boylamsal veri kullanımı araştırılmalıdır. Spesifik ve daha dar kapsamlı bir konu daha derinlemesine incelenebilir (ör., sadece topluluk katılımı, kara para aklama veya siyasi harcama konusu). Daha dar kapsamlı alan için gelecekte bir anket yöntemi ve çeşitli istatistiksel analiz çalışması yürütülebilir. COVID-19'un kumarhane şirketlerinin, KSS girişimleri, uygulamaları ve raporlama üzerine çalışmalar planlanabilir.
14	Tuguinay, Prentice, ve Moyle (2022)	Journal of Retailing and Consumer Services	Otomatik oyunlar ve sosyal etkileşim ile müşteri deneyiminin kumarhanelerde müşteri bağlılığı ve sadakati üzerindeki etkisi	Avustralya	Çevrimiçi anket düzenlenerek Avustralya dağıtıldı. Toplam 320 kullanılabilir yanıt oluşturuldu. Otomatik oyunla ilgili deneyim değerlendirmek için, VICES ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, araştırmacılar tarafından otomatik oyunların yenilikçi özelliklerini kategorize etmek için kullanılmıştır. Bu ölçek, beş kategoriye	Sonuçlar, otomatik oyunların bazı özellikleriyle ilgili müşteri deneyiminin, müşterilerin kumarhaneyle etkileşimi üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğunu ve bunun da olumlu bağlılığa yol açtığını göstermiştir. Otomatik oyun deneyiminin	Bulguların genellebilirliği Avustralya ile sınırlı kalmaması ve örneklem büyüklüğünün artırılmasıyla daha doğru istatistiksel analiz sonuçları üretilmesi. VICES çerçevesinin alternatiflerinin kullanılması. Müşteri deneyimi ile davranışsal tepkiler arasındaki ilişkiyi anlamak için boylamsal bir tasarım

				ayrılan 23 maddeden oluşmaktadır: görsel ve işitsel geliştirmeleri, kontrol yanılması, bilişsel karmaşıklığı, hızlandırılmış oyunu ve sosyal kişiselleştirmeyi kategorileri ele alınmıştır.	müşteri sadakati üzerinde dolaylı bir etkisi bulunmuştur. Sosyal etkileşim, müşteri bağlılığı ve ziyaret sıklığı arasındaki ilişki üzerinde önemli bir düzenleyici etki gösterdiği analiz edilmiştir.	geliştirilmesi. Üyelik düzeyi, yaş ve cinsiyet gibi sosyo demografik değişkenlerle, sosyal etkileşim hakkında daha fazla bilgi üretilebilmesi.	
15	Hyun, Gao, ve Lee (2021)	International Journal of Contemporary Hospitality Management	KSS ve şirketlerdeki etik iklimin, üyelikten duyulan gururu ve dolayısıyla çalışanlar arasındaki tutumsal tepkileri (ör. iş tatmini, işten ayrılma niyetini) nasıl etkilediğini belirleyen teorik bir çerçeve geliştirilmesi.	Güney Kore	Kangwon Land Casino'suna çalışan bayilere örnekleme yöntemi ile anket dağıtılmış ve 358 yanıt toplanmıştır. Likert ölçeği kullanılmıştır: 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum). Anket altı kategoriden oluşmaktadır: (1) İşten ayrılma niyeti (5 madde), (2) iş tatmini (5 madde), (3) KSS (5 madde), (4) İHTİYAÇ ve EĞLENCE (sekiz madde), (5) ETİK (3 madde) ve (6) GURUR (3 madde). Veri analizi için açıklayıcı (EFA) ve doğrulayıcı (CFA) faktör analizleri kullanılmıştır. Harman'ın tek faktör testi kullanılarak, EFA işlemleriyle yedi faktörün çıkarılması sağlanmış ve yorumlanmıştır.	Prosedürel adalet/hakkaniyetin bir parçası olarak ETİK arasındaki ilişkinin desteklendiği belirtilmiştir. Ayrıca, GURUR'un ETİK (ör. etik davranış) aracılığıyla harici KSS algılarından (ör. topluma bağlılık) dolaylı olarak etkilenmiştir. Üçüncü olarak, GURUR 'un iş tatmini ile pozitif ve işten ayrılma niyeti ile negatif bir ilişki olduğu belirtilmiştir.	Gelecekteki araştırmalarda KSS ve GURUR ile daha çeşitli ilişkileri belirlemek için çok boyutlu bir ETİK verisi kullanılabilir. Ayrıca, GURUR'un aracılık rolü, çeşitli teorik bakış açıları benimsenerek daha kapsamlı bir şekilde incelenebilir. Son olarak, bu çalışma Güney Kore'deki verileri analiz etmektedir. Bu nedenle, bulgular olası kültürel farklılıklar nedeniyle diğer ülkelere kolayca genellenemeyebilir. Bu nedenle, gelecekteki araştırmalar farklı ülke verilerine odaklanabilir.
16	Lau, Ren, ve Yang (2021)	Journal of Hospitality and Tourism Management	KSS ve kumarhane oteli markalaşması: KSS yoksunluğunun ve kurumsal farkındalığın ortak ılımlılığı	Çin, Makao	İnsan İlişkisel Hafızası (Human Associative Memory—HAM) modeli kullanılmıştır. Makao'daki 35 kumarhane otelinin konuklarından veriler toplanmıştır. Ana etkileri, düzenleyici ve ortak düzenleyici etkileri test etmek için hiyerarşik regresyon testi kullanılmışlardır.	Kurumsal farkındalığın kumarhane otelinin KSS uyumsuzluğunun olumsuz etkilerini hafiflettiğini göstermiştir.	Kurumsal farkındalığın, KSS ile iletişimi gelecekteki çalışmalar kapsamında. Ayrıca, COVID-19 turizm endüstrisinde yeni tüketici davranışları dalgasına yol açmış olabilir. Turistlerin kumarhane oteli KSS politikasına ilişkin tutumları ve inançları pandemi sonrası aynı kalmayabilir, bu nedenle gelecekte karşılaştırmalı bir çalışma planlanmıştır.
17	Guan, Noronha, Sio, ve Lam, (2022).	Social Responsibility Journal	Pişman mı yoksa baskı altında mı? Bir doğal afetin ardından kumarhanelerin CSR	Çin, Makao	Ağustos 2017'de Makao'da olan "Typhoon Hato" adlı doğal afetin etkileri araştırılmış. Altı adet kumarhanenin KSS çabalarına dair veriler toplanmış ve analiz edilmiş. Analiz aşamasında, regresyon analizi yöntemi ile nicel verilerle nitel verilerin çeşitlenmesi		Afet'den itibaren işletmelerin sadece 2 aylık verileri toplanıp analiz edilmiştir. Kumarhanelerin o yılki yıllık raporlarının incelenmesini de kapsayan daha geniş bir

			tepkileri ve açıklamaları		sağlanmıştır. Planlı davranış teorisi ve pişmanlık düzenleme teorisi ile yerleşik bazı kurumsal ve sosyo-psikolojik teorileri birleştiren bir çalışmadır.		gözlem dönemini içeren yeni bir araştırma planlanmıştır.
18	Özgit ve Adalier, (2022).	Worldwide Hospitality and Tourism Themes	Blockchain teknolojisinin sürdürülebilir turizme katkıları ve KKTC'deki BTC kullanımını tespit etmeye dair durum araştırması.	KKTC	Çalışmada, kalitatif bir metodoloji kullanılmış ve birincil veriler 16 kumarhane otelinin yöneticisiyle yapılan telefon görüşmeleri yoluyla toplanmıştır. Ayrıca mevcut durumu gözlemek için gözlem tekniği kullanılmışlardır.	Paydaşların BCT'ler hakkındaki genel bilgileri ve BCT'lerin hangi alanlarda kullanılabileceği konusundaki bilgileri yetersiz bulunmuştur. Sadece 2 kumarhane işletmesi, iş ortamlarında kripto para birimlerinin satışı ve kullanımı konusunda doğrudan deneyime sahip olduğu ve bunun nedenin de bu yöneticilerin aynı zamanda bir sanal bahis işine sahip olduklarından dolayı olduğu vurgulanmıştır.	Bahsedilmedi.
19	Wu ve diğerleri, (Wu, Lai, ve Tang, 2021)	Sage Open	Sürdürülebilir turizmi sağlamak için bölge sakinlerinin tutumlarının analiz edilmesi.	Çin, Makao	Makao'da yerleşik 430 katılımcıya bir anket uygulandı. Önem-Performans Analizi (Importance-Performance Analysis- IPA) kullanılarak Olumsuz Etki ve Ciddi Seviye Analizi (Adverse-Impact and Serious-Level Analysis- AISLA) ölçülendirildi.	AISLA'nın sonuçlarına göre, bazı ekonomik (ör. enflasyon, kentsel hizmet bedeli, ve konut fiyatı vb.) ve çevresel (ör. gürültü kirliliği ve doğal peyzajın tahrip edilmesi vb.) sorunları azaltmak için, politika yapıcılarına tedbir amaçlı önlemler gerektiği tespit edildi. Ayrıca, Makao'da sosyo-kültürel sorunların çözülmesi için kısa vadede tedbirler alınması gerektiği vurgulanmıştır.	Bu sürdürülebilirlik başlıklarını konut sakinlerinin hayatını neden ve nasıl etkilediğini anlamak için daha fazla niteliksel araştırma yapılması planlanmıştır.
20	Ho (Ho, 2022)	Gaming Law Review	Makao'daki uydu kumarhanelerinin oyun politikasını, düzenlemesini ve operasyonel işleyişini araştırılmıştır.	Çin, Makao	Çalışmada herhangi birincil veri toplama süreci ve analiz uygulanmamıştır. Yapılan çalışmada analiz süreci, devlet organları tarafından resmi sitelerde açıklanan ikincil verilerin irdelenmesiyle sağlanmıştır.	"Uydu kumarhanesinin" yasal bir tanımı olmadığı ve "hizmet sağlayıcılar" kavramının da yasal bağlamda yanlış tanımlandığı bulgularda belirtilmiştir.	Gelecek çalışmalarında, uydu kumarhanelerinin yakında sona erdirilmesi, sektör paydaşlarının, yönetim şirketi hükmü ve yetkilileri, herhangi bir kumarhane geliştirme ve operasyonundaki iş birliği ve ortaklık biçimlerini incelemelidir.

- 21 Bonny- Noach ve Sagiv- Alayoff (2021) Journal of Travel Medicine Kumar bağımlılığına ve bu bağımlılığı taşıyan bireylerde gözlemlenen davranışlar üzerine tartışılmış, ve sonucunda bazı önerilerde bulunulmuştur. Dünya genelinde mevcut kumarhane destinasyonları. Çalışmada herhangi birincil veri toplama süreci ve analiz uygulanmamıştır. Yapılan çalışmada analiz süreci, literatürde ve resmi medikal sitelerde açıklanan ikincil verilerin irdelenmesiyle sağlanmıştır. Sorumlu kumar kapsamında hükümet otoritelerinin ülkelerinde, çeşitli tedbirler almaları ve bunun için de uluslararası yönergeleri takip etmeleri gerektiği önerilmiştir. Ayrıca, sağlık uzmanları ve politika yapıcıların yurtdışında kumar oynamanın sağlık açısından risklerinin farkında olmaları önerilmiştir. GD'li turistler ve ailelerinin kumardan kaçınarak riskleri en aza indirmeleri için profesyonel destek almaları önerilmiştir. Geri dönüş yapan kumar turistleri için sınır geçiş kapıları ve havaalanlarında reklam yapmanın faydalı olabileceği önerilmiştir. Kumar turisti olan tüketicilerin haklarını korumaya yönelik küresel yaklaşımların araştırılması yönünde yeni araştırmaların yapılması gerektiği savunulmuştur.

3.4 KKTC SIT-C Turizmine İlişkin Alan Araştırması

3.4.1 Katılımcı Grupları ve Mülakat Sorularının Belirlenmesi

Bu, çalışmanın ikinci aşamasını oluşturmaktadır. Bu aşamada, KKTC’de SIT-C sektörünü analiz edebilmek için bir mülakat çalışması planlanmış ve önceki bölümlerden elde edilen faktörlere dayalı 9 adet araştırma sorusu ile 4 farklı hedef katılımcı grubu belirlenmiştir. Mülakat sorularını belirlerken, önceki bölümde belirlediğimiz ana araştırma sorusu temel alınmış “*Özel ilgi turizminden biri olan kumarhane turizminde ne tür olumlu/olumsuz faktörlere rastlanmaktadır?*” ve önceki bölümden elde edilen çıktılar ile KKTC örneklemini kapsayacak 9 adet mülakat sorusu 52’üncü sayfada verildiği gibi belirlenmiştir. Bu sorular röportaj tekniği ile tüm katılımcılara ayrı ayrı zamanlarda yüz yüze yöneltilmiş ve ardından kelime kelime metne dökülerek tematik analizi ve çıkarımlar yapılmıştır.



Şekil 3: KKTC SIT-C Sektörüne Yönelik Belirlenen Araştırma Sahası.

Şekil 3’te görüldüğü üzere, çalışmada seçilen hedef araştırma grubu dört sınıfa ayrılmıştır: (1) KKTC’de yerleşik olan büyük ölçekte 1 adet turizm acentesi, (2) altı adet kumarhane içeren 5 adet 5 yıldızlı otel işletmeleri, (3) KKTC Casino İşletmecileri Birliği (CİB) Başkanlığı, (4) yerel halktan oluşan 12 kişilik sadık kumarhane müşteri grubudur. Bu seçilen kurum ve kuruluşlar KKTC’deki SIT-C sektöründe aktif ve yetki

sahibi olan kurum ve kuruluşlardır. Diğer bireysel hedef gruplar ise sadık kumarhane müşterilerinden seçilmiştir. Katılımcılardan toplanmış olan veriler gelecek bölümlerde gruplara göre ayrı ayrı sunulmuştur.

3.4.1.1 KKTC Turizm Acentelerinden Verilerin Toplanması

Araştırma kapsamında belirlenen 9 adet mülakat sorusu, KKTC’de yerleşik olan büyük ölçekte bir turizm acentesine e-mail yolu ile gönderilmiş ve acentenin cevabı “KKTC’de turizm acenteleri tarafından satılan/sunulan hizmetler arasında direk kumarhane hizmetlerine yönelik bir satış/servis ağı sağlanmadığı” şeklinde tespit edilmiştir.

3.4.1.2 KKTC Kumarhane İşletmelerinden Verilerin Toplanması

Araştırma kapsamında belirlenen 9 adet mülakat sorusu, KKTC’nin farklı şehirlerinde yerleşik olan ve 6 adet kumarhane içeren 5 yıldızlı 5 adet otel işletmelerine e-mail ve röportaj yolu ile yöneltilmiştir. İşletme kumarhane bölüm yetkilerinin cevapları EK B bölümünde tablolar halinde sunulmuştur.

3.4.1.3 KKTC Casino İşletmecileri Birliğinden Verilerin Toplanması

Casino İşletmecileri Birliği (CİB) as başkanlığı ile önceden bir görüşme tarihi belirlenmiş ve 1, 5 saatlik yapılan röportaj esnasına araştırma kapsamında belirlenen sadece 7 adet mülakat sorusu yüz yüze olarak başkana sorulmuştur. Ayrıca, röportaj sesli kaydedilmiş ve CİB as başkanının verdiği yanıtlar kelimesi kelimesine yazıya dökülmüştür. CİB başkanının sektör hakkındaki kritikleri EK A bölümünde tematik analiz yapılarak tablo şeklinde sunulmuştur.

3.4.1.4 KKTC Yerel Halk Kumarhane Müşterilerden Verilerin Toplanması

Yapılan araştırmalar göstermiştir ki, kumarhane turizminin ülkeye hem olumlu hem de olumsuz etkileri olabilmektedir. Fakat, olumlu etkilerinden faydalanarak olumsuz etkilerini azaltmak amacı ile sürdürülebilir bölgesel kalkınma sağlanabilir.

Sürdürülebilir kalkınma için de, kumarhane tatil yerlerinde yerleşik bölge sakinlerinin de düşüncelerinin ele alınması gerekmektedir (Lee, Kim, Han, ve Wong, 2020; Fong, Fong, ve Law, 2016; Gürsoy ve Rutherford, 2004; Gu ve diğerleri, 2017; Prentice ve Zeng, 2018; Vong ve diğerleri, 2015). Bu nedenle, bu çalışmada, KKTC’de yerleşik yerel halkından oluşan 12 kişilik kumarhane müşterisi katılımcı grubu olarak belirlenmiştir. Araştırma kapsamında belirlenen 9 adet mülakat sorusu, bu katılımcı grubuna dijital mesajlaşma platformları üzerinden veya yüz yüze olarak yöneltilmiştir.

KKTC’de yerleşik olan hedef 12 kişilik kumarhane müşterisi katılımcısının demografik bilgileri aşağıdaki Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7: On iki kişilik kumarhane müşterisi katılımcısının demografik bilgileri.

Kod	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Meslek Yılı	Çalışma alanı	Medeni durum
M1	31	Kadın	Lisans	8	Çalışmıyor	Evli
M2	48	Erkek	Doktora	19	Eğitim	Evli
M3	39	Erkek	Lise	23	İnşaat	Evli
M4	44	Kadın	Doktora	20	Eğitim	Evli
M5	41	Erkek	Lisansüstü	10	IT	Evli
M6	45	Kadın	Doktora	18	Eğitim	Evli
M7	35	Kadın	Ön Lisans	18	Teknoloji	Evli
M8	32	Erkek	Lisans	8	IT	Evli
M9	45	Kadın	Lise	22	Teknoloji	Bekar
M10	37	Erkek	İlkokul	7	Su Teknisyeni	Evli
M11	38	Kadın	Lisans	15	Teknoloji	Evli
M12	33	Erkek	Lisans	7	Taksi Şoförü	Evli

Tablo 7’te 12 adet mülakat katılımcısı, “M” harfi ile ifade edilmiş ve numaralandırılmıştır. İlerleyen bölümlerde, M harfi ve numara ile müşteriler kodlanmış olarak kullanılacaktır. Son olarak, toplanan cevaplar özetlenerek ve kategorize edilerek EK C bölümünde katılımcı bazlı tablolar halinde ayrı ayrı sunulmuştur.

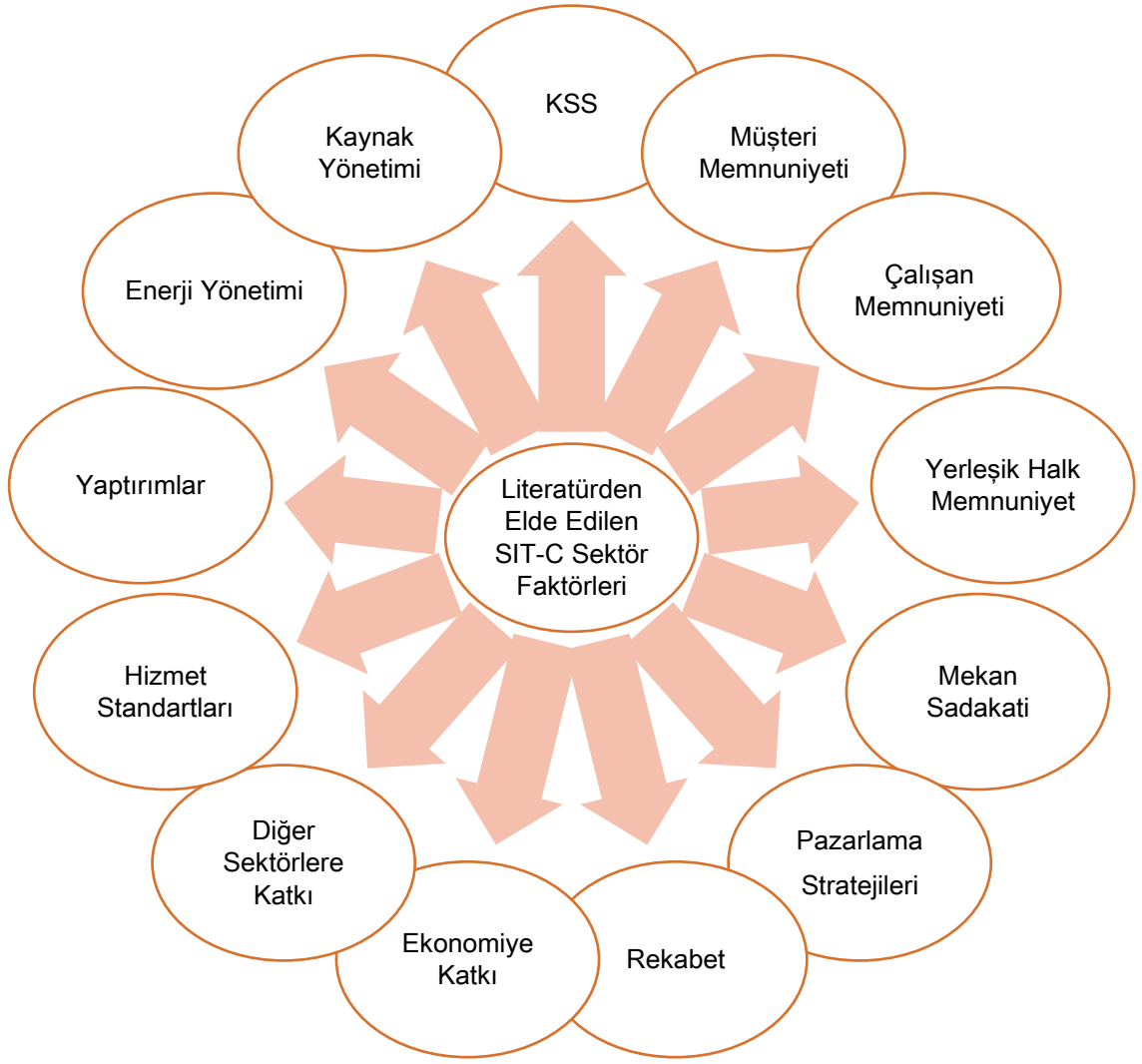
Bölüm 4

BULGULAR

Bu tez kapsamında, Kuzey Kıbrıs'taki SIT-C sektörüne ilişkin durum, açık konular, zorluklar ve olası gelişmeler hakkında çıkarımlara ulaşılması hedeflenmiştir. Bu hedefe ulaşabilmek adına, literatürde SIT-C sektörünün gelişiminde ve sürdürülebilirliğinde rol oynayan kavramların, tanımların ve faktörlerin sistematik bir şekilde incelenerek ortaya konması gerekmektedir. Bu altyapı, KKTC SIT-C sektörü ile ilgili sonuçları yorumlamada yol gösterecektir. Bu çerçevede, tez kapsamında iki çalışma eş zamanlı olarak başlatılmıştır. Sistematik literatür taraması yapılarak literatürde en belirgin olarak ortaya çıkan faktörler ana başlıklar ve etki alanlarının hiyerarşik olarak analizi edilmiştir. İkinci çalışma ise, Kuzey Kıbrıs SIT-C sektöründeki paydaşlar ile yapılan mülakatlardır. İki çalışma birbirinden bağımsız olarak yürütülmüş olup, bulgular bölümünün sonunda iki ayrı çalışmadan elde edilen çıkarımlar tablolaştırılmıştır. Bu sayede, diğer turizm destinasyonlarında yapılmış ve önemli oldukları ortaya konmuş olan faktörler ile Kuzey Kıbrıs SIT-C sektöründeki durum ile ilgili sonuçların karşılaştırılarak eksikliklerin ve güçlü yönlerin belirlenmesine olanak sağlanmıştır. Ayrıca, bu tablo, gelecek araştırmalara da ışık tutacaktır.

4.1 Literatür Taramasından Elde Edilen Çıkarımlar

Önceki bölümde, sistematik literatür taramaları sonucunda en çok değinilen başlıklar birer faktör olarak nitelendirilmiş ve Şekil 4'te sunulmuştur.



Şekil 4: Sistemik literatür taramasından elde edilen SIT-C sektörünü olumlu/olumsuz etkileyebilecek faktörler.

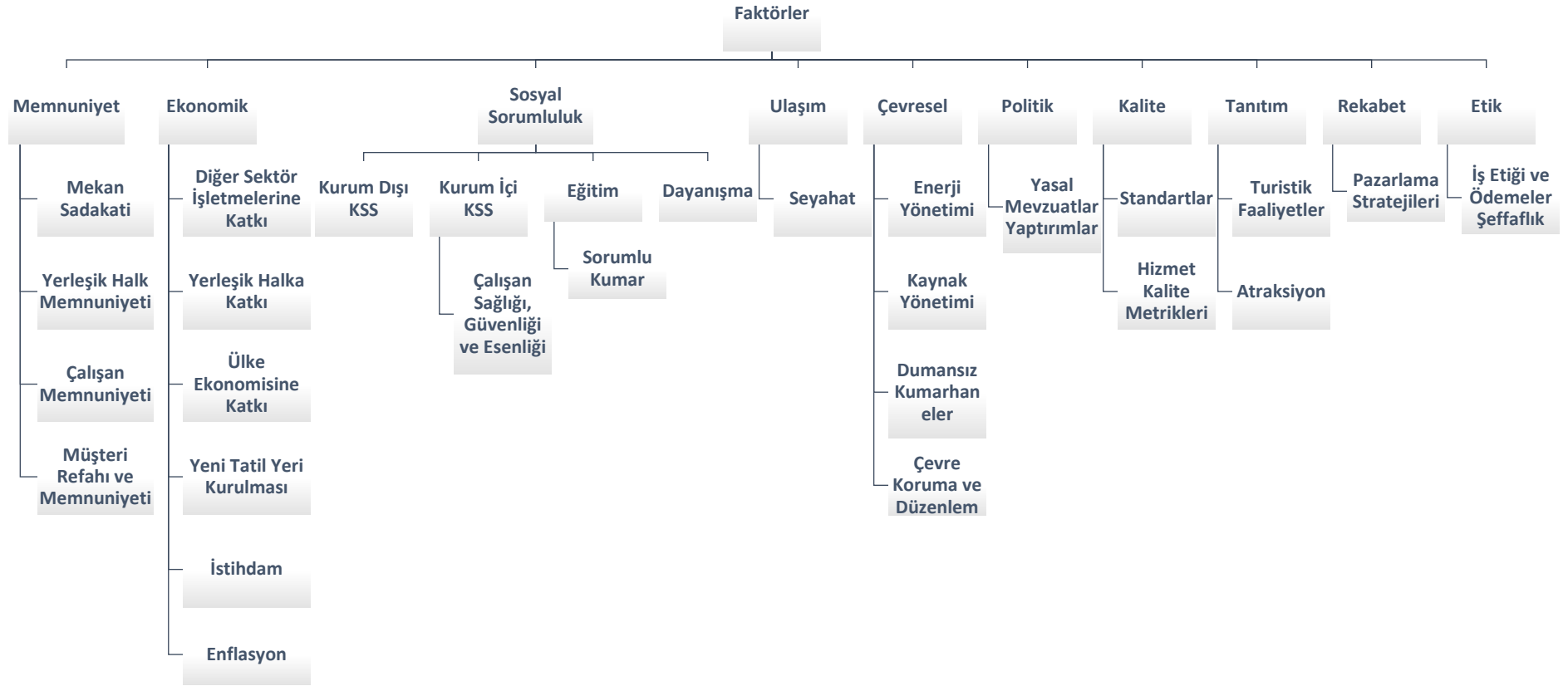
Sistemik literatür taramasından elde edilen ve dünya genelinde SIT-C sektöründe üzerine gidilen ana başlıklar; (1) Kurum İçi / Dışı Sosyal Sorumluluk (KSS), (2) müşteri ve çalışan memnuniyeti, (3) mekan sadakati, (4) yerleşik halk memnuniyeti, (5) istihdam faktörü, (6) tatil yerlerinin kurulması, (7) seyahat faktörü, (8) çevresel faktörler, (9) turistik faaliyetler ve atraksiyon, (10) kaliteli hizmet ve tanıtım faaliyetleri, (11) pazarlama stratejileri, (12) rekabet, (13) ülke ekonomisine katkı, (14) yerleşik halka ve diğer sektör işletmelerine sağlanan katkılar, (15) hizmet kalite kriterleri/metrikler ve standartlar, (16) politik ve yasal mevzuatlar, (17) enerji

yönetimi, (18) kaynak yönetimi ve tasarrufu gibi önemli faktörlerdir. Bu faktörler, kumarhane endüstrisindeki zeminini sağlamlaştırmak için elzem başlıklar olarak belirlenmiştir. Ayrıca, sistematik literatür tarama sonuçlarından elde edilen bu faktörler, hiyerarşik olarak sınıflandırılmış ve Şekil 6'da sunulmuştur.

Kumarhane turizminde *sürdürülebilirliği* sağlamak için, hükümetler, diğer sektör paydaşları, ve yerleşik halk, bu sektördeki yukarıda bahsi geçen faktörleri iyileştiren kalkınma projelerini istemesi ve desteklenmesi gerekmektedir (Hsu, 2014). İlaveten, yerleşik halkın algıları ve desteği de sürdürülebilir bir kumarhane turizmin geliştirilmesine katkı sağladığını da söylemek mümkündür (Nguyen, Pansuwong, ve McClelland, 2021). Bu nedenle hükümetlerden uygulanması beklenenler:

(a) Hükümetler, yerleşik kumarhane işletmelerinin ülkeye net katkılarını ve faydalarını önceden belirlemeli ve bu katkıların halkın yaşam kalitesini nasıl iyileştirileceğini belirleyerek, halka duyurmalıdır.

(b) Hükümetler, kumarhane sektörünün dolayısıyla toplumun sürdürülebilir kalkınmasını sağlamak için, çeşitli çözümler sunmalı ve bu çözümlerin uygulanması için bölge sakinlerinin desteğini sorgulamalı ve halkın rızasını almalıdır.



Şekil 5: SIT-C sektöründe genelinde bulunan olumlu/olumsuz faktörler ve etki alanlarının hiyerarşik analizi.

Örnek olarak, sürdürülebilir kumarhane turizmine yönelik yapılmış en önemli proje örneklerinden biri “Vietnam” örneğidir. Bunun nedeni, Vietnam hükümeti Temmuz 2013'te Grand Ho Tramvay Şeridi'nde uluslararası turistleri ve özellikle Çinli turistleri çekmek için, bir geliştirme projesi başlatmışlardır. Ba Ria-Vung Tau Turizm Departmanı, eyaletin 2012'deki 11 milyon ziyaretçi aldığını, fakat 2020'de 25,3 milyon ziyaretçiyi ağırlayacağını tahmin ettiklerini belirtmişlerdir (Quo, 2016). Vietnam'da 2018'de ağırladıkları turist sayısı 2016'yla kıyaslandığında 54,7% artış aldığını ve toplam turist sayısının 15,49 milyona ulaştığı belirtilmiştir. Bu durumda, Vietnam hükümetinin kumarhane turizmi stratejilerini iyi uyguladığını ve bu stratejilerin oldukça etkili olduğunu göstermektedir. Bunun sebebinin belki de Vietnam hükümeti kumarhane ile ilgili oluşan sosyal maliyetleri ve potansiyel zararları desteklediğinden kaynaklı olabileceğini düşünebiliriz.

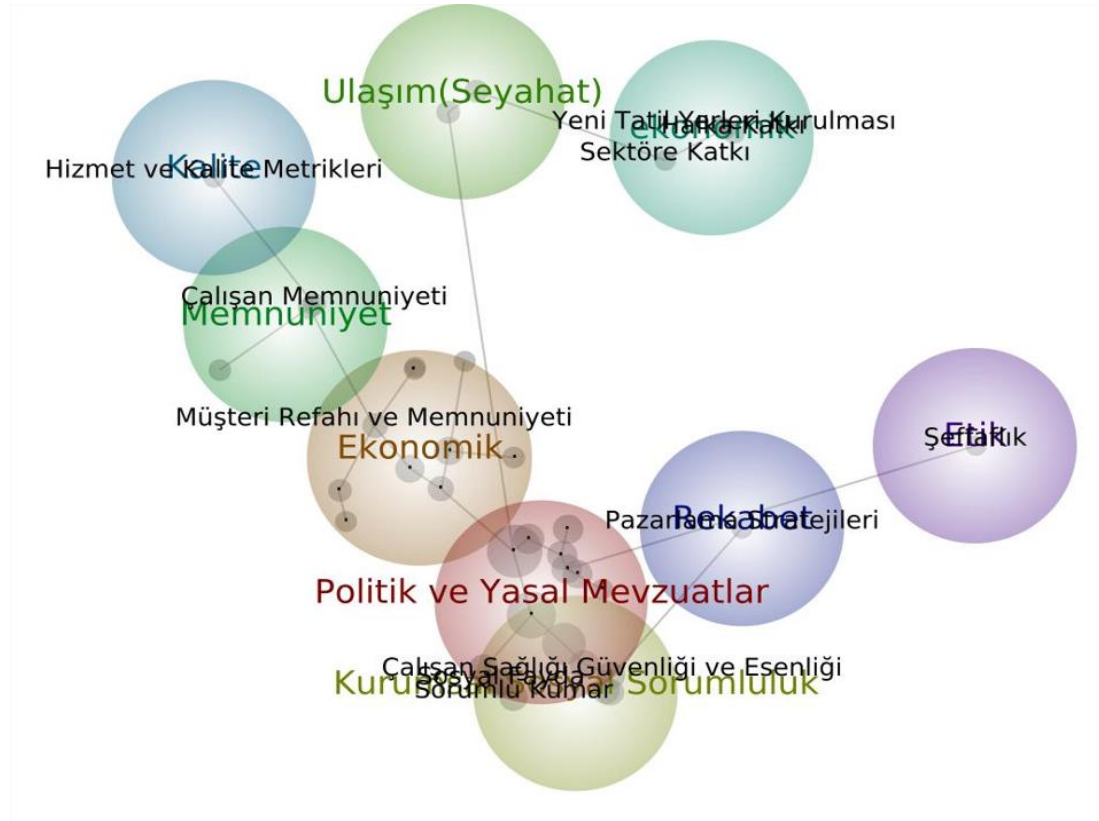
Önceki bölümlerde bahsedildiği gibi, bu çalışmanın ana araştırma sorusu “*Özel ilgi turizminden biri olan kumarhane turizminde ne tür olumlu/olumsuz faktörlere rastlanmaktadır?*” olarak belirlenmişti. Literatür taramaları sonucunda elde edilen çıkarımlar kumarhane endüstrisindeki elzem faktörleri bulmamızı sağlamış ve Şekil 6'da hiyerarşik bir yapıda sınıflandırılmıştır. Bundan sonraki bölümde, KKTC'deki kumarhane turizmini anlamaya yönelik uygulanan ve toplanan mülakat verilerinden elde edilen bulguların ortaya çıkarılması ve yorumlanması irdelenecektir.

4.2 Mülakat Verilerinin Değerlendirilmesi ve Çıkarımlar

Bölüm 3.4'te, CİB başkanlığı, kumarhane işletmesi yöneticileri, turizm acenteleri ve kumarhane müşterilerinden oluşan bir grup katılımcıya, konu hakkındaki görüşlerini almak üzere, önceden belirlenmiş olan 9 adet anket soruları yöneltilmiş ve elde edilen cevap veriler, KKTC SIT-C sektöründeki durum, açık konular, zorluklar ve olası gelişmeler hakkında çıkarımlara ulaşmamızı sağlamıştır. Mülakat sürecinde

katılımcılardan toplanan tüm veriler bir doküman üzerinde birleştirilmiş, ardından yazım hataları ve tekrarlamalar bulunarak biçimlendirilmesi sağlanmıştır. Daha sonra Yapay Zekâ tabanlı Doğal Dil İşleme aracı olan *Leximancer* (Smith, 2000) yazılım aracı üzerinde tüm toplanan tüm mülakat verileri analiz edilmiştir. Leximancer, yapay zekâ makine öğrenimi tekniği kullanarak nitel veriler üzerinde nicel içerik analizi yapan bir bilgisayar yazılımıdır. Bir metindeki temel kavramların neler olduğunu ve birbirleriyle nasıl ilişkili olduğunu öğrenir.

Şekil 6’te görüldüğü üzere, katılımcı grupların görüşlerine göre KKTC’deki SIT-C sektöründeki olumlu/olumsuz faktörlerin; Ulaşım, Politik ve Yasal Mevzuatlar, Memnuniyet vb. gibi kavramlardan oluştuğu Leximancer aracı tarafından analiz edilmiş ve görüntülenmiştir.



Şekil 6: Hedef katılımcıların mülakat cevaplarından Leximancer üzerindeki çıktısı ve KKTC’deki SIT-C sektörünü etkileyen ana faktörler.

Mülakat cevaplarının Leximancer üzerindeki analizi sonucunda, KKTC SIT-C sektörünü etkileyen olumlu/olumsuz faktörlerden en önemlileri aşağıda başlıklar halinde detaylı olarak irdelenmiştir:

— **Tanımlar.** Hem KKTC’de hem dünya genelinde, SIT-C sektörünün gelişmesine oldukça ihtiyacımız olduğu aşıkardır. KKTC örneği ele alındığında, eşsiz güzellikleri bünyesinde barındıran, farklı turizm türlerine ev sahipliği yapabilecek potansiyeli olan, zengin bir tarihi mirasa ve kültüre sahip olmasıyla, SIT-C sektörünün daha gelişmesi ve ülkenin tanına bilirliliği bakımından doğru tanıtımlarla, gereken ilgiyi fazlasıyla göreceği kanaatindeyiz. Hâlbuki, mevcut duruma bakıldığında, KKTC hükümetinin turizme ayırdığı yıllık tanıtım bütçesinin oldukça kısıtlı olduğu ve bu bütçenin kumarhane işletmeleri tarafından sadece yıllık ülke tanıtımı için, kendi öz kaynaklarından sağladığı bilinmektedir. Bir mülakat katılımcısının düşünceleri mevcut durumun anlaşılmasını sağlamaktadır:

“KKTC devletinin kendini tanıtma için turizm alanında harcadığı bütçenin en az 50 katını harcamakta ve sadece kendini değil ülkeyi tanıtmak için de çabalamaktadır. Bu sektör tarafından ülke tanıtımına çok ciddi paralar harcanmaktadır.”

Ayrıca turizm sektörünün güçlü olan ülkelere bakıldığında, *devlet destekli* daha çarpıcı tanıtımlar yapılmakta ve ülkelere uluslararası bölgelerden daha çok misafir getirebilmektedir (ör. Vietnam hükümetinin kumarhane turizminin gelişmesi için sağladığı destek projeleri mevcuttur). Bu nedenle, kumarhane turizminde daha güvenilir bir büyüme ve sürdürülebilirlik sağlamak için, tanıtımlarda devletin maddi ve/veya manevi desteğinin alınması KKTC örneklemini için oldukça önemli bir beklentidir (Hsu, 2014).

— **Ekonomik Faktörler.** Nguyen, Anh Thu ve diğerleri yürüttükleri çalışmada (Nguyen, Pansuwong, ve McClelland, 2023), SIT-C sektöründe sürdürülebilirliği

sağlamak, ülke ekonomisine katkı koymak, ve sektörde rekabetçi kalabilmek için en önemli adımın, ülkeye daha çok turist çekmek adına kaliteli entegre kumarhane tatil köyleri kurulması olduğunu vurgulamışlardır. Literatür ve sektör araştırmalarından anlaşıldığı üzere, SIT-C sektörü birçok ülke ekonomisi için en önemli paydaşlardan biri olmuş durumdadır (ör. Makao-Çin, Las Vegas-ABD), fakat KKTC örnekleme için toplanan röportaj verilerinin tematik analizinden anlaşıldığı üzere, bu durum KKTC örnekleme için ne yazık ki geçerli değildir.

Bir mülakat katılımcısının ekonomik faktörler ile ilgili düşünceleri mevcut durumun anlaşılmasını sağlamaktadır:

“ İkinci ve önemli bir konu ise adadaki yoğunluklu misafirin büyük bölümünün Türkiye’den gelmesi, ve adadaki kumarhanelerde uygulanan para biriminin dolar olması sebebiyle mevcut ekonomik sıkıntılardan doğan kurun yüksek olması adaya gelen kumarhane misafirlerini kısıtlamaktadır. Özellikle son yıllarda Türk lirasının Dolar karşısında büyük değer kaybetmesi ile adadaki oyuncu sayısı hayli düşmüş, ve gelen mevcut oyuncuların oyun çapları bir hayli gerilemiştir. Bu durum karşısında işletmeler sürekli kâr marjını düşürerek misafirlere ayrıcalık tanımaya çalışmakta bu da sektörün hizmet kalitesini haliyle düşürmektedir. Kumarhanelerin en büyük sorunu maliyet kaynaklı kalite düşüşleridir”.

Ülke ekonomisi birçok sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de güvenilir ve sürdürülebilir bir zemine dayanmalıdır. KKTC örnekleme için bazı faktörlerde daha çok yol kat edilmesine ihtiyaç duyulmaktadır (ör, enflasyon düşürülmesi, yeni tesislerin kurulması, paydaş sektörlerde katkının sınırlarının daha çok benimsenmesi, istihdamın artırılması, vb). KKTC hükümeti ekonomisindeki güven ve sürdürülebilirliği sağlamak için; (a) halkının yaşam kalitesini nasıl iyileştirileceği hakkında halkına bilgilendirmeler veya etkinlikler yapabilir, (b) topluluğun sürdürülebilir kalkınması için çözümler sunarak bölge sakinlerinin desteğini kazanabilir, (c) yeni iş sahaları açılmasına izin vererek, istihdama destek

sağlayabilir. Böylece, zamanla ülke ekonomisi daha güvenilir bir büyüme ve sürdürülebilirlik eğilimi gösterecektir.

- **Ulaşım.** KKTC sadece Türkiye tarafından tanınan, diğer ülkeler ve Birleşmiş Milletler (BM) tarafından tanınmayan küçük bir ada ülkesidir. Ülke, hukuken dünyada Kıbrıs Cumhuriyeti'ne bağlı bilinmektedir. Birçok devlet ve uluslararası kuruluş, KKTC'yi Defacto (fiili) devlet olarak tanımlamaktadır (Wikipedia). Buna karşılık, uluslararası camianın Kıbrıslı Türklere karşı tutumu 2004'teki Annan Planı oylaması sonucu sempatiye dönüşmüştür. Bu sayede, KKTC devleti/kurumları bazı uluslararası politik, sportif, bilimsel, turistik ve kültürel örgütlere üye olmuşlardır. Fakat, halen KKTC tanınmayan bir ülke olduğundan başka ülkelere direkt uçuşların sağlanamadığı bir ülke konumundadır. Diğer deyişle, KKTC'ye diğer ülkelerden (Türkiye hariç) gelen yolcular kısa mesafe olsa bile, ancak aktarmalı uçuş planı ile KKTC'ye girebilmektedir ve bu da kumarhane işletmelerine dışardan misafir ağırlamada ağır bir gider kalemi oluşturmaktadır. Bu nedenle de yabancı ülke turistleri için kâr payını düşürmektedir.
- Bir mülakat katılımcısının ulaşım faktörü hakkındaki düşünceleri mevcut durumun anlaşılmasını sağlamaktadır:

'Kumarhane turizmi standart kültürel, gezi ve tatil amaçlı turizmlerin aksine herhangi bir limiti olmayan hizmet bedellerine tekabül ettiği için ve sürekli misafirlerine ayrıcalıklı bir tatil deneyimi yaşatmayı hedefledikleri, gelen misafirlerin ultra yüksek beklentilerine, lojistik koşullar, adadaki altyapı ve devlet kurumları ile ilgili yavaş bürokrasi engelleri ile ilgili sorunlar ile karşılaşmaktadır. Devletin bu konuda aldığı tutum, adaya giriş yapan misafirlerin ve dönemsel olarak çekilen havayolu ulaşım altyapı sorunları ile ilgili sıkıntılar ile birleşince kumarhane misafirlerine verilmek istenen üst segment hizmet bazen sekteye uğrayabilmektedir. Örnek vermek gerekirse misafirlerin başlıca sıkıntıları adadaki ulaşım hizmetlerinin pahalı oluşu, yaşanan enerji kesintileri ve alınmak istenen kamusal hizmetlerin çok yetersiz oluşu ile alakalıdır'.

Örneğin, Çinli bir turistin KKTC'ye gelmesi durumunda direk uçuş olmadığından, aktarmalı uçaklarla oldukça yüksek maliyetli uçak giderleri ile buraya getirilebilmektedir. Bu durum kardan çok zarara neden olmaktadır. Kumarhane işletmeleri, KKTC hükümetinden direk uçuşların sağlanabilmesinde ve bu maliyetlerin azaltılmasına dair çözümler beklediğini uzun zamandır belirtmekte ve beklemektedir. Bu durumların daha regüle olabilir hale getirilmesi, ulusal/uluslararası standartların aynen KKTC'de de uygulanması ve işletme faaliyetlerine uygulanan zorlu yaptırımların dengelenmesi ile, sürdürülebilir turizm temel basamakları sağlanmış olacaktır.

— **Standartlar, Kalite Yönetimi ve KSS Girişimleri.** Sektör uygulayıcıları, yatırımcılar, akademi, hükümet ve kamu kurum/kuruluşları dahil olmak üzere çeşitli gruplara sektöre özel bir kılavuz sağlamak amacıyla, 79 farklı sektör için önceliklendirme haritası (<https://materiality.sasb.org/>), *Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu* (Sustainability Accounting Standards Board — SASB) tarafından geliştirmiştir. Bu haritaya bağlı olarak 11 üst düzey sektör ele alınarak bazı listeler oluşturuldu (ör. tüketim malları, sağlık, ulaşım ve hizmet sektörü vb.). Bu sektörlerin her biri için önemli olabilecek sorunlar tanımlandı. SIT-C sektörü "*Hizmetler Sektörü*" altında temsil edildi. Genel olarak SASB'nın oluşturduğu bu "*Öncelikler Haritası*", kumarhaneler ve oyun endüstrisindeki işletmeler için beş önemli öncelikli konuyu şu başlıklar halinde tanımlanmıştır: "*enerji yönetimi*", "*müşteri refahı*", "*çalışan sağlığı, güvenliği ve esenliği*", "*iş etiği ve ödemelerin şeffaflığı*", ve "*yasal düzenleme ve siyasi etkiler*" ana başlıklarını belirlemiştir. Ayrıca, bu beş öncelikli ana başlık konularının altında beş farklı açıklama konusu belirlemiştir: "*enerji yönetimi*", "*sorumlu oyun*", "*dumansız kumarhaneler*", "*kara para aklamaya ilişkin dahili kontroller*", ve

“siyasi harcamalar” (Lee, Zhai, Lee, ve Luo, 2021). Bu öncelikler haritasındaki başlıklar dikkate alınarak, kumarhane işletmelerinin dönemlik KSS faaliyetlerini belirlemesi, mevcut KSS girişimlerinin bu harita ile uyumlu hale getirilmesi, KSS faaliyetlerine dair raporlamalar üretmesi ve diğer ülke işletmelerindeki KSS faaliyetlerini (ör. ABD, Makao) ile kendisi ile karşılaştırması, bu sektördeki sürdürülebilirlik yönetimi açısından önemli bir katkı sağlayacaktır.

‘Başka hiçbir sektör çıkıp diyemiyor ki bizi de denetleyin, biz şeffaf olmak istiyoruz, biz daha sürdürülebilir olmak için bu yasaların uluslararası standartlara getirilmesi istiyoruz diye bağırın başka hiçbir sektör bulamazsınız. Bunu söyleyebilen tek sektör kumarhane sektörüdür. Ama maalesef devletin bu sektörü geliştirmeye sırt döndüğü fakat her türlü maddi gelire de kucak açtığı ama herhangi bir geliştirme ile ilgili herhangi bir katkı koymadığı bir sektör olmaktadır kumarhaneler’...

Örneğin, Makao'daki Galaxy Makao oteli güvenlik yönetim sistemi, Fabrikalar ve Endüstriyel Taahhütler Yönetmeliği'ne (Factories and Industrial Undertakings Regulation — *Safety Management*) uygun olarak kurulmuştur ve 2015 yılından bu yana İngiliz Standartlar Enstitüsü (British Standards Institution —BSI) tarafından OHSAS 18001 sertifikasına sahiptir. Amaç, müşterilerin sağlığını korumak, güvenliğini sağlamak ve özellikle kalite yönetimi politikaları, prosedürleri ve standartları sağlam bir zemine dayandırmak/uygulamak, ürün/hizmet kalitesini üst seviyede sürdürebilmektir (Lee, Zhai, Lee, ve Luo, 2021). Diğer bir örnek ise, Sands China'da *gıda güvenliğini* sağlamak için ISO 22000:250 sertifikası alınmış ve böylece müşteri gıda ve güvenliği yönetimi standartları gözetilmiştir. Sorumlu kumar önceliği uygulamalarından biri, yine Sands China'da kumarhane genelinde bilgi kioskları ve diğer iletişim araçları ile “*Sorumlu Kumar*” kavramını müşterilere benimsetilmektedir. Ayrıca, sorumlu kumar kavramı, her bölümde çalışanın işinin ilk gününden itibaren öğrenmesi gereken, bunun için sınıf ortamında eğitimi verilen veya diğer çalışanlarla iletişim

yoluyla düzenli olarak işlenen bir konudur (Lee, Zhai, Lee, ve Luo, 2021). Yine MGM Makao'da Tesis Yönetimi Operasyonları ve Mühendislik Departmanının en öncelikli görevlerinden biri, enerji, su ve atıklar konusunda araştırma ve müdahalelerde bulunmasıdır. Yapılan tasarruf yöntemleri ile 2013'ten bu yana; enerji tüketiminde %17.00, su tüketiminde %9 ve atıklar %30 oranında azalma sağlamışlardır. 2018'in sonlarına doğru, Studio City'de iki gıda atığı ayrıştırıcısı kurulması düşünülmüştür (Lee, Zhai, Lee, ve Luo, 2021). Amaç gıda atıklarını organik gübreye dönüştürmekti ve bunun için City of Dreams'e biyolojik olarak parçalanabilen gıda atığı ayrıştırıcı tesisleri kuruldu. Makine sayesinde gıda atıkları depolandı ve geri kazandırılarak atık hacmini %80.00 oranında azaltılması sağlanmıştır. Tesis, gıda atıklarını harici bir satıcıya bağışta bulunarak, balık yemi olarak geri dönüşümüne katkıda bulunur (Lee ve diğerleri, 2021). Halbuki, KKTC'de SIT-C sektör işletmelerinin sadece yiyecek içecek masrafları yıllık 150 Milyon doları aşmaktadır. Bu nedenle, mevcut tüketimin acilen analiz edilerek gerekli tedbirlerin (ör. geri dönüşüm, tüketicileri/müşterileri bilinçlendirme, AI-tabanlı yemek üretim/tüketim analiz çözümleri vb.) çözümlerin hayata geçirilmesi gerekmektedir. Bu tür gözlemlenen sorunların çözümü için, SASB'nın öncelikliler haritasını KKTC SIT-C sektör işletmeleri tarafından benimsenmesi sağlanmalıdır. Örneğin *“enerji yönetimi”*, *“müşteri refahı”*, *“çalışan sağlığı, güvenliği ve esenliği”*, *“iş etiği ve ödemelerin şeffaflığı”*, *“sorumlu oyun”*, *“dumansız kumarhaneler”*, vb. başlıklar ele alınarak, küresel sorunların çözülmesinde sektörel katkı sağlanabilir, standartlar uygulanabilir/geliştirebilir, milli kaynaklara sahip çıkabilir olduğunu düşünüyoruz. Ayrıca, KKTC'deki SIT-C işletmelerinin varsa güncel KSS girişimleri veya yoksa planları hakkında bir akademik çalışma mevcut durumun analizi açısından önemli bir katkı sağlayabilir. KKTC'de SIT-C

işletmelerinin sadece devlete vergi ödemekle kalmayıp, küresel ve toplumsal sorunlarla mücadelede destekçi rolüne ihtiyaç duyulmaktadır.

— **Memnuniyet.** Dünya genelinde, SIT-C hizmet sektörü kapsamında müşteri memnuniyeti ve refahı, çalışan memnuniyeti, yerleşik halk memnuniyeti, ve mekân sadakati kapsamındaki birçok araştırma çalışmasına literatür taramaları kısmında detaylarıyla yer verilmiştir. Bu kısmın temelinde sorumlu kumar kavramı öne çıkmakta ve bunu sağlayacak gerekli aksiyonlar, tedbirler, iyileştirmeler öncelikle politika yapıcılar ve kumarhane yetkililerince ele alınmalı ve gerekli tedbirler konusunda uluslararası yönergeleri takip etmeleri ve çözümler planlanmaları gerekmektedir. Örneğin; kumar bağımlılığı olan ve diğer mental sağlık sorunları taşıyan bireyler için hem sağlık uzmanları hem de politika yapıcılar, bu bireylerdeki sağlık risklerinin farkında olmaları gerekmektedir. Kumar bağımlılığı olan turistlerin seyahatlerinden önce ve dönüşlerinde profesyonel destek imkânı verilmesi gerekebilir. Bu bireylerin ayrıca yardım alabilecekleri sınır geçiş kapıları ve havaalanlarında reklam veya kiosklar ile sorumlu kumar hakkında bilinçlendirici içerikler sunulabilir. Ayrıca kumar turisti olan tüketicilerin haklarını korumaya yönelik küresel yaklaşımların araştırılması faydalı olabilir. Bu kategorideki diğer önemli bir araştırma alanı ise müşteri memnuniyettir. Müşterilerin bir kumarhane tesisindeki alışveriş, yiyecek/içecek ve oyunla ilgili eylemleri ve deneyimleri müşteri memnuniyeti açısından önemli bir faktördür. Bu tutum, müşteri memnuniyetini getirmesinin yanı sıra mekân bağımlılığını da önemli ölçüde etkilemektedir.

Bir mülakat katılımcısının memnuniyet faktörü hakkındaki düşünceleri mevcut durumun anlaşılmasını sağlamaktadır:

‘Müşteri memnuniyeti özellikle devamlılıkla ölçülmektedir. Eğer sektör içerisinde devamlı tercih edilen bir kumarhane olduğunda oranın müşterilerin memnun olduğuna kanaat getire bilinir. Ayrıca, müşterilerin sıklıkla geldiği bir kumarhane işletmesinde uzun zaman geçirmeleri onların memnuniyetlerinin diğer bir göstergesi olarak kabul edilebilir’.

Son olarak, kumar dışı çeşitli atraksiyon ve aktivitelerinin sunulması da mekân bağımlılığını olumlu ölçüde etkilediği görülmüştür.

— ***Araştırma Projeleri.*** Hem KKTC’de hem dünya genelinde, SIT-C hizmet sektörü kapsamında akademik saha desteği ile ARGE projelerinin ortaklaşa yürütülmesi ve çağdaş teknolojik çözümlerin uygulanması (ör. yapay zekâ, makine öğrenimi, derin öğrenme vb. çözümler ile entegrasyonu) bu çalışmanın inceleme faaliyetleri kapsamında yetersiz bulunmuştur.

Bir mülakat katılımcısının bu faktör hakkındaki düşünceleri mevcut durumun kısmen anlaşılmasını sağlamaktadır:

‘Bu biraz hayal etme gibi oluyor diyebiliriz. Hayal etmeden ziyade, eğer ki önce bahsettiğim yasal yönetmelikler, düzenlemeler düzenlenirse sektör daha çok kendini geliştirmeye dair çalışmalar yapabilecektir’.

Bunun diğer sebebinin, akademisyen/araştırmacıların ilgi odaklarının daha farklı araştırma konularında eğilim göstermesi olabileceğini düşünmekteyiz. Halbuki, KKTC’nin ekonomisinin ana gelir kaynakları turizm ve eğitim sektörleri üzerine kurulmuştur (Pehlivan., 2019). KKTC’de çok sayıda üniversite olduğundan ve güçlü bir turizm potansiyeline sahip olması bakımından, bu iki sahanın ortak akıl platformlarında buluşarak (ör. kongre, sempozyum, konferans, çalıştay, seminer, vb.) KKTC’deki SIT-C hizmet sektörünün teknolojik açıdan güçlendirmesi mümkündür. Bunun için, SASB’nin belirlediği öncelikli haritasındaki ana sorun başlıkları; “enerji yönetimi”, “müşteri refahı”, “çalışan sağlığı, güvenliği ve esenliği”, “iş etiği ve ödemelerin şeffaflığı”, “sorumlu kumar”, “dumansız

kumarhaneler” gibi birçok konuda ARGE projelerinin üretilmesi mümkündür. Ayrıca, Avrupa Birliği ve/veya Türkiye TÜBİTAK destekli ARGE projeleri destek çağrılarına hizmet sektörü özelinde destek bulabileceği inancındayız.

— **Rekabet.** Sektörde kumarhane işletmeleri arasında rekabet gücünü arttırmak için, çeşitli stratejik ve teknolojik çözümlerin SIT-C sektörüne entegresine dair çeşitli çözümlere rastlamak mümkündür. Stratejik çözümlerden biri *Uydu Kumarhaneleri*'dir. Uydu kumarhaneleri, yetkili operatörler tarafından idare edilen ancak üçüncü parti şirketlerce sahip olunan ve yönetilen oyun kuruluşlarıdır Ho (Ho, 2022). En son resmi verilere göre, Makao'da, altı yetkili oyun operatörün (SJM, Galaxy, Melco, Venetian, Wynn, ve MGM) kullanımında 20'si uydu mülkü olarak kabul edilen 42 adet kumarhaneye izin verilmiştir. Hizmet sağlayıcı olan uydu kumarhane sahipleri, günlük kumarhane yönetimini üstlenir ve brüt oyun gelirinden pay alırlar. Makao oyun endüstrisinin 2001'deki reform sonra uydu kumarhanelerinin sayıca daha da arttığını bilinmektedir Ho (Ho, 2022). Ayrıca, mevcut sistemin *Franchise* modeline dayandığını ve bu alt yüklenici şirketlerinin minimum sermaye yatırımı ile işlerini hızla büyütmelelerini sağladığını ve uydu kumarhanelerinin yalnızca alt/imtiyaz sahipleri ile tercih ettikleri taraflar arasındaki ticari anlaşmalar üzerinden kurulduğu belirtilmiştir. Uydu kumarhaneleri küresel boyuta SIT-C sektörünün genişlemesine imkân veren bir çözüm olarak düşünülebilir. Ayrıca, yapay zekâ çözümlerin SIT-C sektöründe çeşitli hizmetlere yerleşmesi de mümkündür. Örneğin, seyahat planlama, sohbet botları, kumarhane içi hizmet robotları, kiosklar, vb. çeşitli araçlarla hizmet ağında yer alabilir. Bu çözümler ile rekabet gücü daha iyi seviyelere taşınabilir.

— **Politik, Yasal Mevzuatlar ve Etik.** KKTC'de SIT-C sektörüne ilişkin hukuki rejim kumar oynama faaliyeti ile kumarhane işletmeciliğine ilişkin ciddi yükümlüklerle

karşı karşıyadır. Bu zorlukların turizmin gelişmesine ket vuran önemli başlıklar olduğu ifade edilmelidir. Bu turizm sektöründe uygulanan hukuki rejim; sektörel zorlukların en önemli kaynakları arasındadır. Bunlar hem kumarhane işletmeleri ve işletmeciliği hem de kumarhane müşterisi olmaya ilişkin ağır yükümlülükler ve beraberinde bunlara uyulmaması halinde cezai, idari ve mali yaptırımlarla karşımıza çıkmaktadır.

Bir mülakat katılımcısının politik, yasal mevzuatlar ve etik faktörü hakkındaki düşünceleri mevcut durumun anlaşılmasını sağlamaktadır:

'Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti direk uçuş olmayan tanınmayan bir ülkedir. KKTC uyruklu vatandaş gelemediği için yabancı bir vatandaş getirmek zorundadır bu sektör. . Çinli bir vatandaşı buraya getirdiğimi farz edelim. Oyuncuyu birçok masrafla yani uçuşların direk olmadığı için aktarmalı başka uçaklarla buraya getirildi. Oyuncu 10. 000 euro geldi ve oynadı. 10. 000 Euro 'yu kaybetmeden geri döndüğünü düşünelim. Yasa nakit veya çek ile ödeme yapılmalıdır diyor ama oyuncuya hangi çeki vereceğim ki gitsin kendi ülkesinde bozdurabilsin. Diyelim ki nakit verdik bu seferde havaalanından 10 bin Euro ve üstü parayla çıkamıyor. Yasa tam olarak bunu söylemektedir. Yani adam kendi getirdi parasıyla bile çıkamamaktadır. Bu sektör yabancı müşteri için çek kullanamamakta ve fazla nakit parayı da verdiği müşteri alıp gidememektedir. Gerekli mecralarda öneri olarak söylediğimiz, banka havalesi yolu sektöre açılmalıdır. Bu zaten vergisi ile kaydıyla, her şeyle, neyin nereye gittiği belirli olan bir yöntemdir. Hesapların kayıtlarında her şey mevcuttur. Fakat yasa eğer bunu yaparsan 200 milyon para cezası beş yılda hapis cezası gibi yaptırımlar bulunmaktadır. Mantığı olmayan bir uygulama olduğu aşikardır. Maliye bakanlığı bize bunun yaptırımın aslında yanlış olduğunu söylemekte ama kendilerinin düzeltmesini gereken bu durumu ilettiğimizde herhangi bir geliştirme yapılmamaktadır. 2009 yılından beri uğraştığımız bu çaba hala beklemektedir'.

KKTC'de kumarhane işletmek, işletmeciler için gerçekleştirilmesi kolay bir faaliyet türü değildir. Yukarıda incelendiği üzere bu konudaki yasal düzenlemeler hem kumarhane işletmecisi olabilmeyi ağır koşullara bağlamış, hem de kumarhane işletmesi olabilmeyi zorlaştırmıştır. Bu durumda orta veya küçük ölçekli, butik turizmi tarzında sektörel özellikler gösteren işletmelerin bu tür faaliyeti gerçekleştirmelerini engellemektedir. Bu durum ayrıca büyük işletmelerin

kumarhane işletebilmelerine imkân sağlamakta bunlar arasındaki rekabetin de daha fazla ve ağır olmasına vesile olmaktadır. Bu hukuki zorlukların yasalarla düzenlenmesi devletin bu sektörü sıkı kontrol altında tutma amacından kaynaklanır. Gerçekten özel ilgi turizmi olarak kumar turizminin kontrolsüz bir alanda bırakılması ciddi sorunlara neden olabilir. Yasalar ile kumarhane turizminin mümkün olması sağlanırken diğer yandan da bunun katı kurallarla kontrol altında tutulması hedefi aynı anda gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Yasa koyucu ve idari makamlar, paydaşlar toplum yararı ile bu turizmin serbest olması arasında bir denge mekanizması olmak durumundadırlar. Ancak yasaların bu sektöre ve kumar faaliyetine ilişkin ciddi bir güvensizlik üzerine inşa edildiği belirtilmelidir. Yasalar hangi kumar türlerinin oynanabileceğinden, kumarhane işletmelerinde kullanılacak demirbaşa kadar her detayı düzenleyen, sınırlayan hükümlerle karşımıza çıkmaktadır. Bu işletmelerin tek bir denetim ile değil idari, adli veya bağımsız denetim gibi birçok denetim makamının gözetiminde olduğu görülmektedir.

Örneğin kumarhanelerde oynanabilecek kumar türlerinin yasayla sınırlı olması bile işletmeler açısından zorlayıcı bir durum olarak görülebilir. Zira değişen teknoloji ve yaşam tercihlerini yansıtabilecek farklı oyun türlerinin bu işletmelerde sunulması yasa değişmediği sürece mümkün görünmemektedir. Yasa değişikliğinin Cumhuriyet Meclisi tarafından gerçekleştirilmesinin de kolay ve hızlı bir şekilde yapılamayacağı göz önüne alındığında işletmelerin güncel yaşam tercihlerini yansıtacak oyunları sunmalarının kolay olmadığını gösterir.

Makao'da kumarhane turizmi hem işletmelerin hem de müşterilerin kabulünde daha geniş bir serbestlik ile oldukça gelişse de siyasi dönüşüm çağrıları, geçim kaynaklarının ve şehir planlamasının iyileştirilmesiyle ilgili ve Makao'nun

kronik olarak zayıf yönetişimine ilişkin sorular ve eleştiriler dahil olmak üzere birçok yerel sosyal sorun ihmal edilmiştir. Kumarhane turizminin getirdiği refah ve bundan kaynaklanan yanılısama şehir planlamasından sosyal sorunlara ve genel olarak toplum refahının görmezden gelinmesine neden olmuştur (Sheng, Zhang ve Yin, 2023, 12). Kumarhane işletmeleri ve işletmeciliği yerel refah aleyhine büyümüştür. Bu da hükümetlerin kumar turizminin önünü açarken yerel politikaları makro ve mikro düzeyde geliştirme hedefinde olmadıklarını ortaya koymaktadır. Aslında kumar turizminin gelişmesiyle bu tür işletmeciliğe yönelik politikaları dengeli bir biçimde uygulama konusunda çok başarılı olduklarını söylemek güçtür.

İşletme veya işletmeci olabilmek çok ciddi şartlara sahip olmayı gerektirdiğini belirtilmişti. Bu ciddi şartları bir defaya mahsus sağlamış olmak yeterli değildir, kumarhane sektöründeki kişiler durumlarını sürekli olarak yasada belirtilen sayısız şarta uygun olarak korumak zorundadırlar. Bunun da sektör üzerinde baskı doğurduğu açıktır. Kumarhane işletmeleri açısından bir diğer zorluk ilgili Yasada şartlara ilişkin yapılması muhtemel değişiklikleri de en kısa zamanda (14 gün) yerine getirmelerinin zorunlu olmasıdır. Bunların işletmeci veya işletme açısından öngörülebilir, önceden belirlenebilir olmadığı açıktır. Bu da bir kere işletme ruhsatı alabilmiş olmanın yeterli olmadığı bu sektörün üzerinde “şartlarla çevrili” ağır yükümlülüklerin olduğunu göstermektedir.

Genel olarak kumarhane faaliyetinin ve bu faaliyet üzerine gerçekleştirilen özel ilgi turizminin temel bir ikilemi içinde barındırdığı ifade edilmişti. Bu bağlamda söz konusu faaliyetin zorlukları hem kumar oynatma veya kumarhane işletme anlamında hem de kumar oynama bağlamında olmaktadır.

Özel ilgi kumar turizminin KKTC'deki zorlulukları kapsamında ikinci boyutu bu sektör ve hizmetten faydalanacak olanların bağlı olduğu şartlardır. Bunlar hem hukuki hem sosyolojik hem de etik açılarından bireyler üzerinde baskı yaratmaktadır.

Hukuken kumar oynamanın yasalarla sınırlanmış, hatta vatandaşlar ve belirli gruplar açısından yasaklanmış olması önemli bir zorluk olabilir. Bunun dışında toplumun kumar oynamaya ilişkin etik algısı da faaliyetin gelişmesi veya yayılması bakımından bir diğer toplumsal sorundur. Elbette kumar oynama aralıklı zamanlarda bir eğlence faaliyeti olmaktan çıkarak, bir bağımlılık halinde dönüştüğünde, kumar oynayan kişilerin ve aile ile çevrelerinin daha ciddi sonuçlarla karşı karşıya kalabilmeleri riskini taşımaktadır. Bu açıdan yasalarda kumar oynama ile ilgili reklam tanıtım yasakları, kumar oynayabileceklerin özellikle hassas konumda olan kişilerin korunması adına sınırlamalar getirilmesi, toplum yararı üstün tutularak vatandaşların kumar oynamalarının yasaklanması gibi düzenlemeler vardır. Ayrıca Yasalarda kumar bağımlılığının psikolojik bir sorun olabilmesi karşısında kumarhanelerin psikolog veya psikiyatr hizmeti vermeleri de zorunlu kılınmıştır.

Kumar oynayan kişilerin bilgilerinin kayıt altına alınması zorunluluğu, bu bilgilerin idari makamlarla paylaşılması konusundaki yasal yükümlülükler kişileri mahremiyet konusunda endişeye sevk etmektedir. Bu nedenle kumarhanelere girebilecek kişilerin de kendilerini rahatsız hissetmeleri kuvvetle muhtemeldir. Zira kişiler bilgileri ile kayıt altına alınmakta bu durum adeta "fişlenme" duygusuna neden olabilmektedir. Bireylerin mahremiyetlerinin korunması hakkı ve kişisel verilerinin korunması hakkı bağlamında bu tür yasal yükümlülüklerin zorlayıcı olduğu açıktır. 89/2007 sayılı Yasa Kişisel Verilerin Korunması Yasası uyarınca kişilerin bilgilerinin alınması ve işlenmesi şartlara tabidir. Ancak uygulamada bu şartların nasıl ve hangi ölçüde yerine getirildiği belirsizdir. Kişilerin etik ve sosyolojik anlamda kınanmamak

adına kumarhane işletmelerine gitmeleri bu konudaki düzenlemelere uyulmaması nedeniyle de endişeye neden olacaktır. Ayrıca 31/2009 sayılı Şans Oyunları Yasası gereği kumarhaneler müşterilerin kişisel verilerini düzenli olarak Bakanlıkla paylaşmalıdırlar. Bu kişilerin toplum dışında politika kurumları, devlet karşısında izlenme ve gözetlenme endişesi altında Anayasa’da korunan özel ve aile hayatının korunması hakkına aykırı olarak görülebilir.

Sektörün gelişmesi ve sürekliliğini sağlama konusunda ve çözüm üretilmesi gereken bu faaliyetin gelişmesi izin verilmesiyle toplum yararı bakımından dikkat edilmesi gereken noktalar arasında bir denge mekanizması öngörülmelidir. Kumarhane turizminin başlıca geliştiği ülkelerde hukuk ve politikanın kurallar ve denetimler konusunda tamamıyla serbest olduğu düşünülmemelidir. Her ülke bu turizm sektörünü farklı biçimlerde düzenleyebilir. Burada serbest bırakmayla kontrol etme arasındaki dengede işletme ve bireylerin biraz daha öz sorumluluklarına değer vermek bir tercih olabilir.

Ayrıca *Sorumlu Kumar* modeli, kumar oynamanın yasal olduğu ülkelerde bu turizmin gelişmesi ve toplum yararının korunması adına denge sağlanması açısından düşünülebilir. Bu özel ilgi turizminin düzenlenmesi ve toplum yararına zarar vermeyecek şekilde geliştirilmesi için konuya dahil edilecek tek alan hukuk değildir.

Sorumlu kumar veya sorumlu oyun kumarla ilişkili potansiyel zararları önlemek ve azaltmak için tasarlanmış politika ve uygulamaları ifade eder. Bu politika ve uygulamalar genellikle tüketicinin korunmasını, toplum/tüketici bilincini ve eğitimini ve etkili tedaviye erişimi teşvik etmek için tasarlanmış çeşitli müdahaleleri içerir (Blaszczynski ve diğerleri, 2004:308). Bu faaliyette yer alan temel aktörler; tüketiciler, kumar endüstrisi ile operatörleri, sağlık hizmeti ve diğer refah sağlayıcıları, ilgili topluluk grupları yani Şans Oyunlarına İlişkin Kurullar veya Casino İşletmecileri

Birliği gibi gruplar ve ayrıca halkı koruma sorumluluğuna sahip hükümetler ve ilgili kurumlardır (Blaszczynski, Ladouceur ve Schaffer. 2004:303).

Toplumsal yaşamın düzenlenmesinde hukuk kuralları, zararlı sonuçları ortadan kaldırmaya yönelik giderici nitelikte, olay veya eylemin ardından sonradan uygulanabilen kurallar olabileceği gibi bir zarar ortaya çıkmadan önleyici nitelikte kurallar da olabilir. İşte sorumlu kumar bu bağlamda önleyici kurallarla ilgili sektörün düzenlenmesi amacını taşır. Buna göre sorumlu kumar veya oyun kumarla ilişkili zararlı etkileri en aza indirmeye yönelik önleyici tedbirleri ifade etmektedir. Bu yaklaşımın ortaya konulup geliştirilmesi için tüm aktörlerin dahil olduğu bir süreç söz konusu olmalıdır. Oyunculara bilinçli kararlar vermeleri için yeterli bilgi sağlayan etkili politikalar oluşturmak ve uygulamak, genellikle söylemesi yapmaktan daha kolaydır, ancak sağlıklı ve sürdürülebilir bir oyun endüstrisi için önemli bir gerekliliktir. Düzenlenmiş bir ortama sahip olmak, nüfusu sorunlu kumar hakkında eğitmenin ve toplulukta daha güvenli kumar oynamanın teşvik edilmesinin anahtarındır.

Sorumlu oyun kavramı altında tüm aktörlerin dahil olduğu politikalar belirlenirken stratejilerin halkı korunması adına zen yükümlülüğü getirilmesine çalışılmalıdır. Bu bağlamda öncelikle bireyleri, kumar oynamanın riskleri, özellikle de kumarla ařırđ derecede meşgul olma potansiyeli ve sosyal, yasal, istihdam ve ailevi işleyiş alanlarındaki olumsuz sonuçlara rağmen kumar oynamayı durdurma veya kontrol edememe potansiyeli hakkında kumar oynamanın doğası hakkında eğitmek gereklidir. Ayrıca kumar oynayanları uygun limitler dahilinde bahis oynamaya teşvik etmek ve oyuncuların bilinçli olarak kumar oynamalarına izin vermek için oyun hakkında yeterli bilgi sağlamak, alacakları her karar hakkında bilinçli olabilmelerini sağlamak gerekir.

Eğitimin toplumsal olması, kumarın doğası ve istatistiksel kazanma oranları hakkında bilgilendirmeler yapılması, personel eğitimi, yardım hattı numaraları ve mevcut rehabilitasyon/danışmanlık tedavi programlarını listeleyen broşürler hakkında bilgi sağlanması sorumlu oyun veya kumar politikaları olarak önerilmektedir.

Blaszczynski ve diğerleri sorumlu kumar alanında reşit olmayanlara pazarlama yapılmaması, Aşırı kumarla ilişkili olası olumsuz sonuçlar hakkında uyarıcı işaretlerin gösterilmesi, reşit olmayanlara kumar oynamanın sınırlandırılması, alkollü veya sarhoş kişilerin kumar oynamasının kısıtlanması, Kullanıcılara kendini dışlama seçeneklerini sunmak, Aşırı kumar oynamaya katkıda bulunabilecek örneğin, elektronik kumar makinelerinde fatura alıcıları, serbest dönüşler ve makaralı 'tutma' tesisleri ve kumar mekanlarında ATM'lerin mevcudiyeti gibi yapısal özelliklerin ve çevresel değişkenlerin değiştirilmesinin getirilebilecek önlem niteliğinde kurallar olduğunu belirtmişlerdir (2011: 568-569).

Devletler, sorumlu kumar ilkelerinin teşvik edilmesini bu yönde kısıtlanmış insan haklarına karşı dengelemelidir. Toplumun kumar oynamaya yönelik algısı bunun zararlı olabileceği yönündeki düşünce ve baskılar, kumar oynamayı kısıtlamak veya ılımlaştırmak için sosyopolitik güçlerin harekete geçmesini etkiler. Ancak araştırmalar devletlere baskı uygulayarak kumar faaliyetlerini sınırlamak veya kaldırmak biçimindeki girişimlerin herhangi bir etkisi olup olmadığını gösteren hiçbir kanıt olmadığını ortaya koymaktadır. Bu çabaların değişken olarak kumarla ilgili zararın artmasına, azalmasına veya ortadan kaldırılmasına yol açabileceği ancak bunların etkilerinin bilinmediğine dikkati çekilmektedir (Blaszczynski, Ladouceur ve Shaffer, 2004:303).

Sorumlu kumar anlayışının ortaya çıktığı süreçte kumara ve bu sektöre ilişkin çalışmalarda farklı yönleriyle ele alındığı görülmektedir. İlk zamanlarda, 2000'lerin

başlarına kadar ülkelerin kendi yetki alanlarındaki yargı yetkilerine bağlı olarak kumarın katılımcılarının az sayıda kötü etkiye maruz kalabilecekleri, onların eğlence amaçlı meşgul olabilecekleri zararsız bir eğlence olduğu ifade edilmiştir (Castellani, 2000). Daha sonraları kumarın bu eğlence değerine ek olarak, iş yaratma potansiyeli, devlet borçlarını azaltma kapasitesi ve değerli nedenleri desteklemedeki etkinliği ile ön plana çıkarılmıştır. Bu serbest piyasaya özgü faydalarının aynı sıra kumarın kötülük, suç ve bir takım “gölgeli ilişkilerle” uzun süredir devam eden ilişkisi göz önünde bulundurularak hükümetlerin bu sektörü sıkı bir şekilde düzenlemesi gerektiği de belirtilmiştir. Dolayısıyla son otuz yılda kumarın teknolojinin de katkısıyla genişlemesi ile özellikle hükümetler ve kumar endüstrisinin gelir talepleri tarafından yönlendirilmiştir (Hancock ve Smith, 2017:1152).

Kumarın giderek yasal olarak oynanabilmesi konusunda fırsatlar yayıldıkça, hükümetlerin bu “faaliyeti suç unsurlarından” arındırma ve bu faaliyetten “küçük yaştakileri uzak tutmayı güvenlik odağı olarak görmüşlerdir (Hing, 2010:22).

Zamanla yeni kumar fırsatlarından yararlanma isteğiyle bazı hükümetler sorunlu kumar önleme ve tedavi programlarını uygulama öngörüsünü ortaya koymuştur. Hükümetlerin bireylerin/vatandaşların kumar kayıplarına karşı hırslı bir ilgi duydukları iddiasıyla zaman içerisinde devletin aynı anda kumar sağlayıcısı, düzenleyici ve yararlanıcı olarak hareket etme olasılığı karşısında daha ciddi sorulara yol açtığı belirtilmiştir (Campbell ve Smith, 2003:129).

Sonuç olarak, kumar oynama ile ilgili “zararların en aza indirilmesi” ve daha sonra “sorumlu kumar” girişimleri gibi politikalar yoluyla zararları önlemek için başvurulacak en iyi uygulamalar olarak karakterize edilmiştir (Campbell and Smith 2003; Hancock 2011). Sonuç olarak sorumlu kumar sektöründe yer alan devlet, işletmeci, rehabilite uzman ve merkezleri gibi temel paydaşlar bu faaliyetin zararlarını

ortadan kaldırmak ve daha fazla önleyici politikalar geliştirilmesi adına ortaya konulmuş bir kavram ve politika modeli haline gelmiştir.

McMillen ve McAllister'a göre, “kumar hizmetlerinin müşterilere ve kumarla ilişkili topluluğa verilen zararı en aza indirmeyi amaçlayan bir şekilde sağlanması” adına kabul edilen ancak belirsiz olmakla beraber yaygın olarak kullanılan bir terimdir (2000:7). Sorumlu kumar terimi bu alanda çalışma yapan araştırmacılar tarafından kısaca Reno Model olarak adlandırılmıştır. Bu model hükümetler ve ticari anlamda kumar faaliyetinden çıkarları olan gruplar tarafından desteklenen kolektif yuvarlak masa toplantılarından ortaya çıkmıştır. Bu müzakerelerin sonucu 2004 ve 2015 yılları arasında yapılan çalışmalarda Reno Model incelenmiştir ((Blaszczynski, Ladouceur ve Shaffer, 2004:303).

İlk çalışmayı yapan Blaszczynski, Ladouceur ve Shaffer sorumlu kumar için bilime dayalı bir çerçeve ortaya koymaya çalışmışlardır. Sorumlu kumarın “Reno” olarak adlandırılması kumar faaliyetinin önemli bir merkezi olan Nevada’nın bir şehri olan Reno’da yapılan toplantıların sonuçlarından üretilmiş olması ve Reno’da oynanan kumar faaliyetine bir referans niteliğindedir. Yazarlar Reno Model olarak adını verdikleri sorumlu kumar anlayışında ortaya konan politikalar ve uygulamaların ekseriyetle “tüketicinin korunmasını, toplum/ tüketici farkındalığını ve eğitimini” içerdiği gibi “etkili tedaviye erişimi teşvik etmek için tasarlanmış çeşitli müdahaleleri” içermektedir (2004:308).

Yapılan araştırmalarda önerilen Reno Model ise şu temel varsayımları ortaya koymaktadır. Buna göre;

“Kumar, yasal, düzenlenmiş bir eğlence veya dinlence şeklidir.

Kumar oynama konusundaki nihai karar kişiye aittir, ancak bu kararı akılcıca vermek için oyuncular, oyunların nasıl çalıştığı ve eylemlerinin olası sonuçları hakkında bilgilendirilmelidir.

Kumar az sayıda oyuncuya zarar verebilir.

Sorumlu kumar programları öncelikle yüksek riskli popülasyonları ve sorunlu kumarbazları hedeflemelidir.

Eğlence amaçlı kumar oynayanların zevkini baltalamak için sorumlu kumar önlemleri dikkatli bir şekilde değerlendirilmelidir.

Yasal kumar oynamanın sosyal faydaları, sosyal maliyetlerinden fazladır.

Bilimsel araştırma zarar azaltma stratejilerine rehberlik edebilir ve etmelidir.

Sorumlu kumar bağlamındaki temel aktörlerin ortak hedefleri vardır ve iş birliği içinde çalışmaları gerekir.

Kumar işletmeleri savunmasız vatandaşları bilerek istismar etmemelidir” (Hancock ve Smith. 2017:1155).

KKTC’de kumar turizminin gelişmesi yönündeki zorluklar ilk bakışta yasal düzenlemelerden kaynaklandığı belirtilebilir. Ancak diğer karşılaştırmalı örneklerde de görüldüğü üzere benzer hukuki düzenlemeler Las Vegas veya Makao’da da vardır. KKTC’deki düzenlemeler daha ayrıntılı ve daha kısıtlayıcı nitelikte görülebilirler. Bunun yanı sıra sektörün güncel hizmetler sunabilmesi için de yasa koyucunun aktif olması gerekir. Güncel kültürel, teknolojik ve sosyal gelişmelere bağlı olarak kumarhane hizmetleri de gelişip değişmektedir. Bu değişime ayak uydurmak için yasa değişikliklerinin sürekli yapılmaması sektörü güncel hizmetlerden yoksun bırakabilir.

Özellikle kumarhane işletmeciliği veya bu özel ilgi turizminin geliştirilmesi açısından önleyici türde kural, bilgi ve bilinçlendirmenin sağlıklı olduğu yönünde birçok çalışma vardır. Sorumlu kumar politikalarının önleyici potansiyeli daha fazla hukuk diline yansıtılabilir. Hukuk kurallarıyla yasaklama veya kumarhane hizmetlerinden faydalanamayacak biçimde ağır kısıtlamalar yerine daha ılımlı bir politika hedefi olabilir. Böylelikle önlemler ve buna eşlik eden denetimler ile kumar oynama ile ilgili zararı önleyecek daha güvenli bir hizmet ortamı sağlayacaktır. Bu da

sektörel gelişmeyle bu sektörü yasaklama mantığıyla düzenleme arasında daha dengeli bir yaklaşım olacaktır.

4.2.1 Mülakat Verilerinin İlişkilendirilmesi ve KKTC SIT-C Sektörüne Yönelik Öneriler

Mülakatlar sonucunda elde edilen sonuçlara göre, KKTC'nin zengin bir turizm potansiyeline sahip olduğu aşikardır ve kumarhane / eğlence sektöründe daha iyi seviyelere çıkması için de önündeki ekonomik, sosyolojik, çevresel ve politik engellerin kısa zamanda aşılması gerekmekte ve Tablo 8'de sunulan öneri ve süreçlerin, SIT-C sektörünün refahı ve sürdürülebilirliği açısından hükümet ve politika yapıcılar tarafından ele alınması **önerilmektedir**:

Tablo 8: KKTC örneği için bulgulara dayalı çıkarılan öneriler.

No	KKTC'deki Açık Konular ve Zorluklar İçin Öneriler
Öneri 1	Yoğun müşteri kitlesi Türkiye odaklı olduğundan ve kısa mesafe uçuş gerektiğinden, geliş-dönüşlerin dış hatlardan-iç hatlara çevrilmesi.
Öneri 2	Dış hatlardan direk uçuşların açılması.
Öneri 3	Promosyonların artırılması.
Öneri 4	KKTC uluslararası tanıtımlarının artırılması (ör. dünya çapında düzenlenen ve bir turizm hareketi olan kumar festivallerine katılım) ve tanıtımlarda devlet desteği.
Öneri 5	Hükümetin kumarhane işletmelerine uyguladığı yaptırımların revize edilmesi ve yumuşatılması.
Öneri 6	Ambargoların kaldırılması.
Öneri 7	Ülkenin tüm dünyada tanınabilmesi.
Öneri 8	Yapay zekâ ve sanal gerçeklik (AR/VR) teknolojileri ile hizmet kalitesinin artırılması.
Öneri 9	Müşteri memnuniyet ölçümlerinin yapılması ve sorunların giderilmesi.
Öneri 10	Çalışan memnuniyeti ölçümlerinin yapılması ve sorunların giderilmesi.
Öneri 11	Literatürde ve akademik sahada daha çok yer alması için, gerekli ARGE proje destekleri sağlanması, teknoloji şirketlerinin bu alanda hükümet tarafından desteklenmesi ve ilgili proje çağrılarının açılması/belirlenmesi ve duyurulması.
Öneri 12	Sorumlu kumarhane kavramına dayalı olarak uluslararası çapta uygulanmaya henüz başlanmış olan Reno modelin KKTC SIT-C sektörüne uyarlanması.
Öneri 13	SASB'nin öncelikler haritasını takip ederek ör. "enerji yönetimi", "müşteri refahı", "çalışan sağlığı, güvenliği ve esenliği", "iş etiği ve ödemelerin şeffaflığı", "sorumlu oyun", "dumansız kumarhaneler", vb. birçok konularda küresel ve toplumsal sorunların çözülmesinde katkı sağlaması, standartların araştırılıp uygulaması, yeni standartların geliştirilmesi, kaynakları koruyacak

şekilde KKTC SIT-C sektörüne uygun bir sürdürülebilirlik modelinin geliştirilmesi sağlanabilir.

Öneri 14 Yeni iş sahaları açılmasına izin vererek, istihdamın artırılması, yeni gelir kapılarının belirlenmesi, ve finans kaynaklarının çoğaltılması sağlanabilir.

Bu çıkarsanan önerilere bağlı olarak, yüz yüze görüşmelerde katılımcı görüşlerinin tematik analizi sonucunda KKTC örneği için, belirlenen elzem sorunların giderilmesinde yukarıda bahsi geçen önerilerin ilişkilendirilmesi Tablo 6'da sağlanmıştır.

Tablo 9 :Yüz yüze görüşmelerde katılımcı görüşlerinin tematik özeti.

Tematik Faktörler	Bahsedilen Alt Tema ve Faktörler	Katılımcı	Öneri No	Etki Sahası
Politik ve Yasal Mevzuatlar	Uluslararası Politik Sorunlar (Ör. Ülkenin Tanınmaması)	CIB Bşk., K#1, K#2, K#3, K#4, K#5, M#1, M#2 M#3, M#4, M#5, M#6, M#7, M#8, M#9, M#10, M#11, M#12	Ön#2, Ön#5, Ön#6, Ön#7	Hukuki Etkiler
	Yasal Mevzuatlar ve Yaptırımlar	CIB Bşk., K#4, K#1, K#3, M#2, M#4, M#9, K#5, M#5, M#6, M#8.		
Ulaşım (Seyahat Faktörü)	Yurtdışı Seyahat	CIB Bşk., M#5, M#6, M#8, M#7, M#8, M#10, M#11, K#1, K#2, K#4, K#5, K#3,	Ön#1, Ön#6, Ön#7	Ulaşım Etkileri
	Yurtiçi Seyahat	M#8.		
Çevresel Faktörler	Çevre Temizliği ve Düzeni	-		
	Dumansız Kumarhaneler	-		
	Peyzaj	-		
	Enerji Yönetimi	K#5.		
	Güvenlik ve Asayiş	CIB Bşk., M#11		
	Kaynak Yönetimi	CIB Bşk.		
Tanıtım	Kültürel Güzellik Gösterim ve Etkinlikler	M#6, K#1, M#4		
	Medya Olumlu Görüş ve Düşünceler	M#1	Ön#4, Ön#7	Kültürel Etkiler
	Kültürel Etkinlikler	-		
	Turistik Faaliyetler (Ör. Atraksiyon)	CIB Bşk., M#4, M#1, K#1.		
Kalite	Hizmet Kalite Metrikleri (Müşteri Memnuniyeti; Oyun Hizmeti, Yemek/İçecek Hizmeti, Alışveriş Hizmeti)	CIB Bşk., K#1, K#2, K#3, K#4, K#5, M#1, M#4, M#9.	Ön#5, Ön#6, Ön#7, Ön#8,	Popülerite Etkileri

	Standartlarının Belirlenmesi ve uygulama	CIB Bşk.	Ön#11, Ön#13	
Memnuniyet	Mekân Sadakati	CIB Bşk., K#1, M#8.		
	Yerleşik Halk Memnuniyeti	-	Ön#4, Ön#6, Ön#7, Ön#9,	Psiko- Sosyal Etki
	Çalışan Memnuniyeti	M#1	Ön#10, Ön#11,	
	Müşteri Refahı ve Memnuniyeti	CIB Bşk., K#1, K#2, K#3, K#5, M#1, M#4, M#6, M#8, M#9. M#11	Ön#13, Ön#14	
Diğer Sektör İşletmelerine Katkı	CIB Bşk., K#1, K#2, K#3, K#4, K#5, M#1, M#2 M#3, M#4, M#5, M#6, M#7, M#8, M#9, M#10, M#11 M#12			
Ekonomik	Yerleşik Halka/Bölge Sakinlerine Katkı	-	Ön#2, Ön#4, Ön#14, Ön#5, Ön#6, Ön#7, Ön#9, Ön#10,	Ekonomik Etkiler
	Ülke Ekonomisine Katkı	CIB Bşk., K#1, K#2, K#3, K#4, K#5, M#1, M#2 M#3, M#4, M#5, M#6, M#7, M#8, M#9, M#10, M#11, M#12	Ön#11, Ön#12, Ön#13, Ön#14	
	Yeni Tatil Yerleri Kurulması	CIB Bşk. K#3, M#2.		
	Enflasyon	K#4, K#5, M#6		
	İş İstihdam Gelir Kapısı ve Finans Kaynağı	CIB Bşk., K#1, M#11		
	Kurumsal Sosyal Sorumluluk (Kurum içi ve Kurum Dışı)	Çalışan Sağlığı Güvenliği ve Esenliği	M#1, K#3.	
Eğitim (Sorumlu Kumar)		M#4	Ön#5, Ön#6, Ön#7, Ön#10,	
Dayanışma (Sosyal Yardımlar, Bağışlar)		-	Ön#11, Ön#12,	
Sosyal Fayda		CIB Bşk.	Ön#13, Ön#14	
Sosyal Kötülük		M#6, M#4, M#11, M#12		
Rekabet	Pazarlama Stratejileri	CIB Bşk., K#1, K#2, K#3, K#4, K#5, M#1, M#2 M#3, M#4, M#5, M#6, M#7, M#8, M#9, M#10, M#11 M#12	Ön#5, Ön#6, Ön#7, Ön#9, Ön#11, Ön#13, Ön#14	
Etik	İş Etiği ve Ödemelerde Şeffaflık	CIB Bşk., K#1	Ön#5, Ön#7	

Bölüm 5

SONUÇLAR

Bu tez iki çalışmadan oluşmaktadır: (1) Birinci çalışma, özel ilgi turizminin ana paydaşlarından biri olan kumarhane turizmine yönelik mevcut literatür üzerine sistematik bir inceleme çalışması yürütülmüştür. Kumarhane turizmine yönelik yapılmış mevcut literatür araştırma makaleleri taranmış, sistematik olarak kapsamına göre sınıflandırılmış ve irdelenmiştir. Tezin ikinci çalışmasında: (2) KKTC'deki kumarhane turizmi üzerine bazı katılımcı gruplara mülakat soruları yöneltilerek bilgi toplama ve yorumlama süreci uygulanmıştır. Bu aşamada, 9 adet araştırma sorusu belirlenmiş ve bu sorular röportaj metodu ile 4 farklı katılımcı grubuna yöneltilmiştir. Katılımcılardan toplanan geri dönütler doğrultusunda, KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut durumu, diğer sektörler ve halk üzerindeki etkisi, sektörü olumlu/olumsuz etkileyen faktörler vb. bilgilerin analizi üzerinde çalışılmıştır.

Literatürden seçilen ve incelenen makalelerden, diğer ülkelerdeki SIT-C sektörünün hem müşteri kitlesi bakımından hem işletmeler bakımından hem de ülke politikaları bakımından gözlemlenen faydalar, yaşanan sorunlar, sektördeki zorluklar, olası çözümler ve yeniliklerin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, SIT-C sektörüne yönelik 2021'den 2023'e kadar 2938 adet makale tespit edilmiş ve önceden belirlenen ana araştırma sorusu üzerinden sistematik inceleme protokolü yürütülmüştür. Araştırmada, dahil etme ve hariç tutma kriterlerine göre, bazı ilgisiz makaleler elenerek, geriye kalan ve araştırma kapsamına en uygun 21 adet makale irdelenmiştir. Elde edilen bilgiler ışığında, bu sektörün ülkelerin ekonomisine,

yerleşik halkına ve diğer sektör işletmelerine katkıları, müşteri memnuniyeti ve sadakati, müşteri çekme stratejileri, hizmet kalite kriterleri, standartlar, KSS faaliyetleri, kumarhaneler üzerinde hükümet yaptırımları, vb. faktörler çıkarsanarak, bulgular ve öneriler halinde derlenmiştir. Böylece, SIT-C sektör müşterilerinin hizmete kolay erişimi, müşteri profillerine göre hizmet seçeneklerinin sunulması, teknolojik çözümler ile mevcut hizmetlerin güçlendirilmesi, maliyetleri düşürme, tanına bilirliliğini arttırabilme, ülke ekonomisine sürdürülebilir katkı sağlama gibi, eylemsel olanak ve faydaların belirlenmesi sağlanmıştır.

Kısaca, bu çalışmanın ana katkıları aşağıda listelenmiştir:

- Küresel bazda kumarhane turizminin irdelenmesi için kapsamlı bir uluslararası literatür taramasının uygulanması,
- Seçilen araştırma makalelerinde ülke bazında kumarhane turizmi hakkında genel bir bakış oluşturulması,
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki etkisi ve mevcudiyetini olumlu veya olumsuz etkileyen faktörlerin belirlenmesi,
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki sürdürülebilirliğine yönelik çözümlerin keşfedilmesi,
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki gelişmesine engel olan sıkıntıların aşılmasındaki olası gelişmelerin belirlenmesi.
- Ülke bazlı kumarhane turizminin ülkelere ve sakinlerine etkileri, tespit edilen olumlu ve olumsuz faktörler doğrultusunda, KKTC örneklemini üzerinde bu olumlu ve olumsuz faktörlerin mevcudiyeti, benzerlikleri ve farklılıkları ve olası çözüm önerilerinin ortaya konulmasıdır.

Bu tezin ikinci çalışmasında, KKTC'deki SIT-C sektörünün incelenmesi vaka çalışması olarak ele alınmış, KKTC'deki SIT-C sektörü üzerine bazı katılımcı

gruplarına çeşitli araştırma soruları röportaj tekniği ile yönlendirilmiş ve bilgi toplama ardından tematik analiz süreci uygulanmıştır. Amaç, KKTC'deki SIT-C sektöründeki uygulamalar, gözlemlenen sorunlar, yaşanan zorluklar ve olası çözümler hakkında detaylı bilginin açığa çıkarılmasıdır. Bu aşamada, (1) KKTC'de yerleşik olan büyük ölçekte bir turizm acentesinden, (2) altı adet kumarhane içeren 5 adet 5 yıldızlı otel işletmeleri, (3) KKTC Casino İşletmecileri Birliği (CİB) As Başkanlığı, (4) yerel halktan oluşan 12 adet kumarhane müşterisinden toplanan geçerli yanıtlardan elde edilen sonuçlar paylaşılmış ve analiz edilmiştir. Katılımcılardan toplanan geri dönütler doğrultusunda, KKTC'deki SIT-C sektöründeki uygulamalar, hukuki yaptırımlar, ülke ekonomisi üzerindeki sürdürülebilir katkısı, açık konular, gözlemlenen zorluklar ve potansiyel çözümler hakkında değerli bulgulara erişilmiştir. Ayrıca, literatürden analizinden elde edilen kazanımlar doğrultusunda, KKTC'deki SIT-C sektörünün gelecekteki eğilimleri, olası gelişmeleri ve sektörden potansiyel beklentiler ve sektöre öneriler tartışılmıştır.

KKTC'deki Açık Konular ve Zorluklar İçin Öneriler:

- Öneri 1: Yoğun müşteri kitlesi Türkiye odaklı olduğundan ve kısa mesafe uçuş gerektiğinden, geliş-dönüşlerin dış hatlardan-iç hatlara çevrilmesi.
- Öneri 2: Dış hatlardan direkt uçuşların açılması.
- Öneri 3: Promosyonların artırılması.
- Öneri 4: KKTC uluslararası tanıtımlarının artırılması (ör. dünya çapında düzenlenen ve bir turizm hareketi olan kumar festivallerine katılım) ve tanıtımlarda devlet desteği.
- Öneri 5: Hükümetin kumarhane işletmelerine uyguladığı yaptırımların revize edilmesi ve yumuşatılması.
- Öneri 6: Ambargoların kaldırılması.

- Öneri 7: Ülkenin tüm dünyada tanınabilmesi.
- Öneri 8: Yapay zekâ ve sanal gerçeklik (AR/VR) teknolojileri ile hizmet kalitesinin artırılması.
- Öneri 9: Müşteri memnuniyet ölçümlerinin yapılması ve sorunların giderilmesi.
- Öneri 10: Çalışan memnuniyeti ölçümlerinin yapılması ve sorunların giderilmesi.
- Öneri 11: Literatürde ve akademik sahada daha çok yer alması için, gerekli ARGE proje destekleri sağlanması, teknoloji şirketlerinin bu alanda hükümet tarafından desteklenmesi ve ilgili proje çağrılarının açılması/belirlenmesi ve duyurulması.
- Öneri 12: Sorumlu kumarhane kavramına dayalı olarak uluslararası çapta uygulanmaya henüz başlanmış olan Reno modelin KKTC SIT-C sektörüne uyarlanması.
- Öneri 13: SASB'nın öncelikler haritasını takip ederek ör. “enerji yönetimi”, “müşteri refahı”, “çalışan sağlığı, güvenliği ve esenliği”, “iş etiği ve ödemelerin şeffaflığı”, “sorumlu oyun”, “dumansız kumarhaneler”, vb. birçok konularda küresel ve toplumsal sorunların çözülmesinde katkı sağlaması, standartların araştırılıp uygulaması, yeni standartların geliştirilmesi, kaynakları koruyacak şekilde KKTC SIT-C sektörüne uygun bir sürdürülebilirlik modelinin geliştirilmesi sağlanabilir.
- Öneri 14: Yeni iş sahaları açılmasına izin vererek, istihdamın artırılması, yeni gelir kapılarının belirlenmesi, ve finans kaynaklarının çoğaltılması sağlanabilir.

Her çalışmada ortaya konan katkılarla birlikte yapılmamış ve çalışma kapsamı dışında kalmış kısıtlar olabilmektedir. Bu tez kapsamındaki iki çalışma da SIT-C

sektöründeki faktörleri ortaya koymuştur. Ancak, eş zamanlı olarak yapılmış oldukları dolayısı ile bir çalışma değerini beslememiş ve bulguları girdi olarak kullanılmamıştır. Gelecek çalışmalarda, sistematik literatür taraması sonucunda belirlenmiş olan faktörlerin Kuzey Kıbrıs'ta ve ayrıca diğer turizm destinasyonlarında geçerli olup olmadığını işleyen araştırmalar yapılması gerekmektedir. Ayrıca, SIT-C kapsamındaki faktörleri daha etkili bir şekilde kullanmak ve sürdürülebilir bir gelişim elde etmek için izlenmesi gereken stratejileri de ortaya çıkaracak çalışmalar hem literatüre hem de uygulayıcılar açısından faydalı olacaktır.

Gelecek çalışmalarda, Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu (SASB)'nin SIT-C hizmet sektörü için belirlediği öncelikliler haritasındaki temel başlıklar ele alınarak, KKTC'deki SIT-C işletmelerinin varsa güncel Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) girişimleri veya yoksa ileri planları hakkında bir akademik çalışma hedeflenmiştir.

KAYNAKLAR

Alipour, H., ve Vughaingmeh, E. M. (2010). Casino gambling tourism-a view from community: The case of North Cyprus (KKTC). *Journal of Rural and Community Development*, 5(3).

Aromataris, E., ve Pearson, A. (2014). Sistematik gözden geçirme: genel bakış. *AJN The American Journal of Nursing*, 114(3), 53-58.

Arsoy, A. Basarir, H. Post-War Re-Settlements in Varosha: Paradise To Ghetto, open house international Vol.44 no.2, June 2019. theme issUe: War and Cities. Web Site Adres: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/OHI-02-2019-B0007/full/pdf?title=post-war-re-settlements-in-varosha-paradise-to-ghetto>

Australian Tourist Commission (2004). *Food and Wine Tourism Fact Sheet*. Sydney: Australian Tourist Commission.

Avcı, T. ve Aşıkoğlu, Ş. (1998). Kumarhane Turizminin Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Ekonomisine Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9 (1) , 17-25 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/atad/issue/53552/713293>.

Blaszczynski, A. Ladouceur, R. ve Shaffer, H. J. (2004) A Science-Based Framework for Responsible Gambling: The Reno Model, *Journal of Gambling Studies*, Vol. 20:3. Fall 2004.

- Blaszczynski, A., Collins, P., Fong, D., Ladouceur, R., Nower, L., Shaffer, H. J., ... & Venisse, J. L. (2011). Responsible gambling: General principles and minimal requirements. *Journal of gambling Studies*, 27, 565-573.
- Bonny-Noach, H., ve Sagiv-Alayoff, M. (2021). Casino tourism destinations: health risk for travellers with gambling disorder and related medical conditions. *Journal of Travel Medicine*, 28(1).
- Bradley, G. T., ve Wang, W. (2022). Development and validation of a casino service quality scale: A holistic approach. *Tourism Management*, 88, 104419.
- Campbell, C. S., & Smith, G. J. (2003). “*Gambling in Canada—From Vice to Disease to Responsibility: A Negotiated History.*” *Canadian Bulletin of Medical History*, 20(1), 121–149. doi:10.3138/cbmh.20.1.121.
- Castellani, B. (2000). *Pathological Gambling: The Making of a Medical Problem*, Albany, N.Y.: State University of New York Press.
- CİB, Casino İşletmecileri Birliği (1980). KKTC'de faaliyet gösteren tüm Şans Oyunu Salonlarının üye olduğu bir kuruluş, Founded:1980, www.cypruscasinos.org.
- Cortes, P. ve Madureira, O. (2023). *Gambling Laws and Regulations Macau 2023*, ICGL, Web adres: <https://icgl.com/practice-areas/gambling-laws-and-regulations/macau>.

Dilek, S. E. (2018). Şans oyunları turizme katılım motivasyonlarından biri olabilir mi? *Journal of Tourism Theory and Research*, 4(2), 111-121.

EGBA; H2 Gambling Capital, (2022), Total revenue of the gambling market in Europe in 2019 and 2020, with a forecast until 2026 (in billion euros), 2019 and 2020, United Kingdom, EU, EU-27 and UK markets only, January 2022, European Online Gambling Key Figures 2021 Edition, page 1, <http://www.statista.com/statistics/1221868/gambling-market-total-revenue-europe/>.

Esenyel. I. (2019). Yeni Şans Oyunları Yasası değişiklikleri ve sektörel etki analizi, Kıbrıs Gazetesi, Web Sitesi: <https://www.kibrisgazetesi.com/yeni-sans-oyunlari-yasasi-degisiklikleri-ve-sektorel-etki-analizi-makale,9732.html>, Son Görülme: Haziran 2023.

Fasıl 277, 16/2021 sayılı değişiklik Yasasıyla değiştirilmiş şekliyle Küçükler İle Mahcurların Vesayet Altına Alınmalarını Öngören Yasa, Küçükler İle Mahcurların Vesayet Altına Alınmalarını Öngören Yasa, Tarih: 3 Ocak 1936, https://www.mahkemeler.net/birlestirilmis/f_277.doc.

Fong, L., Fong, D., & Law, R. (2016). A formative approach to modeling residents'perceived impacts of casino development. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33(8),1181–1194.

- Garanti, Z. (2022). Alternative and special interest tourism to mitigate the effects of tourism seasonality: the debate from Cyprus. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, (ahead-of-print).
- Göktaş, L. S., Çetin, G., ve Kızılırmak, İ. (2017). Özel ilgi turizmi olarak glamping turizminin mevcut durumu: Bir örnek olay analizi araştırması, 4. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi Bildiri Kitabı, 107, 120.
- Guan, J., Noronha, C., Sio, S. H. I., ve Lam, C. C. C. (2022). Regretful or pressured? CSR reactions and disclosures of casinos in the aftermath of a natural disaster. *Social Responsibility Journal*, (ahead-of-print).
- Güreş, N. & Akgül, V. (2010). Niş (Niche) Pazarlama Ve Hatay Turizmine Yönelik Niş Pazarlama Stratejilerinin Belirlenmesi/Niche Marketing And Defining Niche Marketing Strategies Towards Tourism In Hatay, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (13), 298-309.
- Gürsoy, D., Rutherford, D. G. (2004). Host Attitudes Toward Tourism: An Improved Structural Model. *Annals of Tourism Research*, 31, 495-516.
- Hancock, L., & Smith, G. (2017). Critiquing the Reno Model I-IV international influence on regulators and governments (2004–2015) —the distorted reality of “responsible gambling”. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 15(6), 1151-1176.

- Haucap, J., Nedic, R., ve Şimşek, T. (2022). Regulatory objectives vs fiscal interests: Are German casino locations motivated by beggar-thy-neighbor policy? An empirical analysis. *European Journal of Law and Economics*, 1-21.
- Hing, N. (2010). The evolution of responsible gambling policy and practice: Insights for Asia from Australia. *Asian Journal of gambling issues and Public Health*, 1(1), 19-33.
- Ho, H. W., & Phillips, J. (2023). MACAU 2.0: New Gaming Law and its Implications for Casino Market. *Gaming Law Review*, 27(3), 106-116.
- Hobson, J. P. (1995). Macau: gambling on its future?. *Tourism Management*, 16(3), 237-243.
- Hyun, M. Y., Gao, L., ve Lee, S. (2021). Corporate social responsibility (CSR), ethical climate and pride in membership moderated by casino dealers' customer orientation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- International Ecotourism Society (2000). *Ecotourism Statistical Fact Sheet*. Washington, DC: International Ecotourism Society.
- Ji, C., ve Prentice, C. (2021). Linking transaction-specific satisfaction and customer loyalty—the case of casino resorts. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102319.

Keefe, C. (2002). Travelers who love history and culture spend more and stay longer than average tourists. Travel Industry Association of America. Najdeno, 26.

Keefe, C. (2003). History and culture significant and growing part of the US travel experience. Travel Industry Association of America. Retrieved May, 18, 2009.

Kim, S. B., Marshall, L. H., Gardiner, R., ve Kim, D. Y. (2021). Conflicts in communities and residents' attitudes toward the impacts of cruise tourism in the Bahamas. *Journal of Travel ve Tourism Marketing*, 38(9), 956-973.

KKTC Casino İşletmecileri Birliği Yasası, 40/2016 sayı ve 17 Ekim 2016 tarihli Yasa.

KKTC Kişisel Verilerin Korunması Yasası, 89/2007 sayı ve 7 Nisan 2007 tarihli Yasa.

KKTC Şans Oyunları Hizmetleri Vergisi Yasası, 71/2007 Sayılı ve 2 Temmuz 2007 tarihli Yasa.

KKTC Şans Oyunları Yasası, 31/2009 sayı ve 12 Mart 2009 tarihli Yasa.

KKTC Şans Oyunları Yasası, 31/2009 Sayılı ve 12 Mart 2009 tarihli Yasa, 57/2011; 1/2012 ve 38/2015 sayılı Değişiklik Yasalarıyla değiştirilmiş ve birleştirilmiş şekli ile <https://www.mahkemeler.net/birlestirilmis/31-2009.doc>.

Kou, I. E., Wong, I. A., ve Lin, Z. C. (2022). Attracting casino visitors through social media: transition from online to offline environment. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, (ahead-of-print).

- Lau, V. M. C., Ren, L., ve Yang, F. X. (2021). CSR and casino hotel branding: The joint moderation of CSR misfit and corporate awareness. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49, 375-384.
- Lee, D., Kim, S., Han, H., & Wong, A. K. F. (2020). Casino tourism development is a blessing or curse? Assessment of casino tourism impacts and suggestions for sustainable casino tourism development. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(11), 1168-1184.
- Lee, S., Zhai, X., Lee, M., ve Luo, Q. (2021). Current status of CSR practices in the casino industry: A comparison between the US and Makao. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 331-343.
- Legg, M., Ampountolas, A., ve Hancer, M. (2022). Senior leadership succession and market share: An econometric case study on Native American casinos. *Tourism Economics*, 28(8), 2176-2196.
- Lin, Z., Wong, I. A., ve Lin, S. K. (2023). Just-in-Time CSR for Urgent Needs during the COVID-19 Outbreak: The Case of Casinos. *Journal of China Tourism Research*, 1-14.
- LVGEA (2017). Las Vegas Annual Report, <https://www.lvgea.org/wp-content/uploads/2018/01/LVGEA-Annual-Report-2017-digital.pdf> (Erişim: 13.02.2018).

- McMillen, J., & McAllister, G. (2000). Responsible gambling: Legal and policy issues. In *Presentation to 3rd National Gambling Regulation Conference, Sydney, may 11-12*. Australian Institute of Criminology and Australian Institute of Gambling: Research.
- Mckercher, B., ve Chan, A. (2005). How special is special interest tourism?. *Journal of travel research*, 44(1), 21-31.
- Nevada Gaming Control Board, Nevada Casino Gaming Revenue from 2010 to 2021, 2021, Nevada Gaming Abstract 2021, 2010 to 2021, U.S. pg.3.
<http://www.statista.com/statistics/418686/nevada-casino-gaming-revenue/>
- Nevada Oyun Kontrol Yasası (Nevada Gaming Control Act and Ancillary Statutes), Title 41 - Gaming; Horse Racing; Sporting Events, Chapter 462 - 466 - Lotteries and Games (Nrs).
- Nguyen, A. T., Pansuwong, W., ve McClelland, R. (2021). Exploring residents' support for integrated casino resort development: a new gaming destination in Vietnam. *Tourism Recreation Research*, 1-18.
- Okanogan (2003). "Cultural Tourism and Cultural Industries." In Okanogan Cultural Corridor. Kelowna. Retrieved December 31, 2003, from <http://www.okanaganculturalcorridor.com/thecorridor/culturaltourism.htm>.
- Oktay, G. (2011), Kişilik Haklarının Korunması, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Antalya

Olağanüstü Hal Kapsamında Bazı Düzenlemeler Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, Sayı 680, Madde 82, R.G. Tarih: 6 Ocak 2017 Cuma, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/01/20170106M1-2.htm>.

Örgütü, D. P. (2012). Ekonomik ve Sosyal Göstergeler.

Özgit, H., ve Adalier, A. (2022). Can Blockchain technology help small islands achieve sustainable tourism? A perspective on North Cyprus. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, (ahead-of-print).

Pehlivan, D. (2019). Kıbrıs Kumarhaneleri, Kıbrıs Casinoları Gerçeği, 3 NİSAN 2019, Web adres: <https://www.birhayalinpesinde.com/kibris-kumarhane-kibris-casino-rehberi>.

Pforr, C., Volgger, M., & Dowling, R. (2021). Consumer tribes: A tourism perspective on shared experiences, emotions, and the passion for a specific interest. *Consumer tribes in tourism: Contemporary perspectives on Special-Interest Tourism*, 3-10.

Prentice, C., Ji, C., ve Li, K. (2022). The influence of gaming and non-gaming experience on customers' response to the casino. *Journal of Vacation Marketing*, 28(4), 455-468.

Read, S. E. (1980). A prime force in the expansion of tourism in the next decade: Special interest travel. In D. E. Hawkins, E. L. Shafer, & J. M. Rovelstad

(Eds.), *Tourism marketing and management issues* (pp. 193–202). Washington DC: George Washington University.

Rittichainuwat, B. N. (2018). *Special interest tourism*. Cambridge Scholars Publishing.

Roodhouse, M. (2022). *The Casino and Society in Britain* (Routledge Studies in Modern British History). By Seamus Murphy. *Twentieth Century British History*.

Scott, J. ve Asikoglu, S. (2001). Gambling With Paradise? Casino Tourism Development in Northern Cyprus, *Tourism Recreation Research*, 26(3), 51-61.

Sheng, E.L. Zhang, A. ve Yin, Y. A city profile of Macau—The rise and fall of a casino city (2023). *Cities*, Volume 140, September 2023, 104431.

Smith, A.E. (2000). Machine mapping of document collections: the leximancer system. In: *Proceedings of the Fifth Australasian Document Computing Symposium*, Sunshine Coast, Australia

Smith, M., Macleod, N., & Robertson, M. H. (2010). *Special interest tourism*. SAGE Publications Ltd, <https://doi.org/10.4135/9781446251027>.

Song, H., Wang, J., ve Lyu, S. O. (2021). Willingness to pay for casino-based integrated resorts: A choice experiment. *Journal of Destination Marketing ve Management*, 19, 100555.

Sou, U J. P. (2022). A Dynamic Analysis of Retail Infrastructure and Tourism Demand: Evidence from a Casino Destination. *Journal of China Tourism Research*, 1-19.

Sutton, H. (1974). Famagusta: A Mini-Miami on Cyprus. *Chicago Tribune*.

Tanrısevdi, A., ve Çavuş, Ş. (2003). Özel ilgi turizmi ve özel ilgi turizmi kapsamında Kuşadası ve çevresinde var olan potansiyel kaynaklar üzerine kuramsal bir inceleme. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 9-22.

The Baltic Times. (2022). Do casinos impact local tourism? 2022-03-29, Web Sitesi: https://www.baltictimes.com/do_casinos_impact_local_tourism_/#:~:text=With%20so%20much%20to%20offer,that%20make%20up%20the%20region .

Torlak, S. E. (2016). Gaining Ghost Town of Tourism Economics Northern Cyprus Varosha City. *European Scientific Journal August 2016 /SPECIAL/ edition* ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431, 236-251.

Töre, Ö. (2019). Casino Tourism: The Relationship between Casino and Tourism, 21 March 2019, Web Adresi: <https://ftnnews.com/other-news/36589-casino-tourism-the-relationship-between-casino-and-tourism>.

TravelDailyNews. (October 16, 2014). Reasons for international travel among travelers in the United States as of October 2014 [Graph]. In Statista. Retrieved July 13, 2023, from <https://www.statista.com/statistics/367749/reasons-for-international-travel-among-travelers-us/>.

Trauer, B. (2006). Conceptualizing special interest tourism—frameworks for analysis. *Tourism Management* 27, 183–200. Çelik, S. (2018). Alternatif Turizm. *Journal of International Social Research*, 11(56).

Trauer, B. (2006). Conceptualizing special interest tourism—frameworks for analysis. *Tourism Management*, 27(2), 183–200. doi:10.1016/j.tourman.2004.10.004, 10.1016/j.tourman.2004.10.004.

Tsai, H., Nam, H. V., ve Wen, I. (2022). Impact of Internal and Customer Sexual Harassment on Job-related Outcomes: The Case of Female Casino Employees. *International Journal of Hospitality ve Tourism Administration*, 1-25.

Tsai, H., ve Fong, L. H. N. (2021). Casino-induced satisfaction of needs and casino customer loyalty: the moderating role of subjective norms and perceived gaming value. *Journal of Travel ve Tourism Marketing*, 38(5), 478-490.

Tuguinay, J. A., Prentice, C., ve Moyle, B. (2022). The influence of customer experience with automated games and social interaction on customer engagement and loyalty in casinos. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102830.

Türkiye Varlık Fonu Yönetimi Anonim Şirketinin Kurulması İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, Kanun Numarası: 6741, Kabul Tarihi: 19/8/2016 Yayımlandığı Resmî Gazete: Tarih : 26/8/2016 Sayı : 29813 Yayımlandığı Düstur : Tertip : 5 Cilt : 57.

Wen, J., & Wu, M. Y. (2020). How special is special interest tourism—and how special are special interest tourists? A perspective article in a Chinese context. *Current Issues in Tourism*, 23(16), 1968-1972.

Wong, J. W. C., ve Lai, I. K. W. (2021). Gaming and non-gaming memorable tourism experiences: How do they influence young and mature tourists' behavioral intentions?. *Journal of Destination Marketing ve Management*, 21, 100642.

Wu, X., Shiness, K. J., ve Payne, L. L. (2021). Roles of Culture on Casino Gambling among Laotian Immigrants in the US. *Leisure Sciences*, 1-19.

Wu, Z., Lai, I. K. W., ve Tang, H. (2021). Evaluating the Sustainability Issues in Tourism Development: An Adverse-Impact and Serious-Level Analysis. *SAGE Open*, 11(4), 21582440211050384.

Zevkliler, A., Acabey, M.B. ve Gökyayla K. E. (2000). *Medeni Hukuk: Giriş Başlangıç Hükümleri: Kişiler Hukuku Aile Hukuku*, 6.Baskı, Ankara, Seçkin Yayınları, Ankara

EKLER

Ek A. CİB As Başkanlığından Toplanan Veriler

NO	SİSTEMATİK İNCELEMENİN ARAŞTIRIMA SORULARI VE CİB'DEN ELDE EDİLEN YANTILAR
1	<p>KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir?</p> <p>Cevap: "Aslında gerek Ulaştırma Bakanlığı, gerek bu sektörün bağlı olduğu Maliye Bakanlığı ve en üstte de Turizm Bakanlığının bu vizyona sahip olup, bu konudaki istatistiki bilgileri çok rahatlıkla tutabilirler. Fakat maalesef istatistiki bir datası yoktur. Ancak biz, üyelerimizden aldığımız verilerle bunu ölçümleyebiliyoruz. 65% Türkiye, 20% Ortadoğu Ülkeleri (Türkiye çevresindeki ülkeler, Kuzey Irak, Lübnan, Beyrut daha uzakta bulunan Arap ülkeleri, Çin, Rusya). Yaş olarak baktığımızda ortaya yaş ve üstüdür (40 yaş ve üstü). Eş ile katılım yarı yarıya diyebiliriz. Daha çok münferit veya bir arkadaşla katılım gösteriliyor.</p> <p>Avrupa ülkelerinden kumarhane turizmi için gelen bulunmamaktadır. Kumarhanemizdeki oyun hizmetleri için o bölgelerden katılım yoktur fakat kumarhanelerin kendi özelinde düzenlediği, Dünya çapındaki turnuvalar vardır - hatta bir tabir vardır KKTC'yi hiç tanımayan O turnuvayı çok iyi bilir- bu turnuvaları takip eden elit bir kitle vardır. Kumarhane kendi müşterisinin bütün masraflarını karşılıyorken, bu turnuvayı takip eden bu elit kişiler bütün Masraflarını kendileri karşılayarak katılım gösterir. Turnuvaya her bölgeden yapılan ülkeye gelen, elit katılımcılar var. Las Vegas'tan bile kendi imkanları ile turnuvaya katılımcı gelmektedir. İşletmelerin çok büyük paralar harcadığı bu turnuva bir turizm hareketidir. En son KKTC'de 2022 ağustos ayı içerisinde üyelerimizden olan büyük bir grup bu turnuvayı adada düzenlemiştir. Çeşitli ülkelere yaklaşık 1500 adet katılımcı katıldı ve hepsi uluslararası kişiler bunların içerisinde önemli sayılacak olan kişiler kendi özel uçakları ile geldiler. Buna Kumarhane Festivali gibi bir organizasyon diyebiliriz."</p>
2	<p>KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlerle katkı sağlıyor</p> <p>Cevap: "Tüm üretim sektörlerine doğrudan veya dolaylı katkı sağlamaktadır. Ama en çok ekonomik anlamda katkı, sağladığı piyasadaki alışverişler ile yerli pazarın direkt kendisine olmaktadır. Şöyle örnek verecek olursak; normal bir turist ile bir kumarhane misafirin maliyetleri çok daha farklıdır. Karşılaştırma yapacak olursak; normal gelen X bir turisti ele alalım. (1) Uçağı çok önceden en ekonomik yollarla almaktadır. Casino misafiri o anın şartlarında en pahalı fiyata bilet almaktadır. (2) X turist yine en ekonomik olacak şekilde, en uygun fiyatlı olan oteli veya odayı seçip, acente üzerinden otelini yine çok önceden alıp tatilini planlamaktadır. Geceliği 20-25 dolara mal edebilmektedir. Kumarhaneler ise otele -önceden kapattığı bir oda olmadığı için- yine günün şartlarında gelen misafir nasıl ve ne şekilde oda talep ederse o günün fiyatını ödemek durumundadır. Yani geceliğine ortalama 100-150 dolar ödemiş olur. (3) Yeme-içme konusuna baktığımızda ise turistler artık çok para harcamadıklarını görmekteyiz. Yeri geliyor marketten alışveriş yapıp akşamlarını o şekilde bile geçirebilmektedirler. Ucuz maliyetle gezmenin revaçta olduğu bir dönemdeyiz. Fakat otelde durum daha farklı olmaktadır. Misafirin her ihtiyacını karşılayacak şekilde ürün koymak zorundasınız. (4) Hediyelik eşya konusunda ise buraya özgü alınabilecek eşyalar konusunda kısıtlı kaynağa sahibiz. Sonuç olarak, X turistin uçak bileti hariç burada maksimum harcadığı 400 doları geçmemektedir. Fakat bir kumarhane misafirin her birinin masrafı uçak hariç minimum 2000 dolardır. Çünkü bunlar elit turistlerdir. Kumarhaneler elit turistlerle çalışmaktadır. Dolayısıyla kumarhaneler kendi misafirleri için uçak biletini alıyor, en iyi odayı tutuyor ve günün şartlarında, o günün kurundan bunu yapmak durumunda kalmaktadır. Müşteriyi karşılamak için, maliyeti olan, son model en lüks araçlar ile özel araç göndermektedir. Otele getiriyor, misafir dinleniyor ve kumarhaneye geliyor. Tabi ki bu hizmete yakışır bir hizmetin devamını da sürdürmek gerekmektedir. Açık büfe olmasına rağmen bu müşterilere açık büfe verememekteyiz. İsteklerine göre daha özel yemek verilmektedir. Her türlü lüks içecek ve tütün ürünleri, misafirin elinin altında olmak durumundadır. Ayrıca bulunduğu otelin bütün etkinlik ve olanaklarından yararlandırılıp, alakartlardan ekstra faydalanmak isterse de kullanılarak, faturası da kumarhaneye gönderilmektedir. Ayrıca eşi ve çocukları varsa onlar da bu özel ilgiye dahildir. Bunların hepsi tabi ki o tesis içerisinde olmaktadır ama günün sonunda faturaya topladığımızda kişi başı maliyet 2.000 doların üzerine çıkmaktadır. Hava yolunun dışındaki her yapılan masraf ise günün sonunda bu memlekete kalmaktadır. Misafir memlekete ayak bastığından itibaren bir maliyet çıkmaktadır. Masraflara genel bakacak olursak; (1) Misafirin aracı gönderilir-bu aracı süren en az 4 tane şoför bulunmaktadır. Çünkü vardiyalı çalışmak durumundadırlar ve bir araç 4 personel demektir- bu para bu piyasaya gidiyor. (2) Yine bu piyasanın esnafından araca benzin almaktadır. (3) Misafir otele geldiği anda yiyecek-içecek ikramları başlamaktadır bunlar buradaki yerli işletmelerden almaktadır (4) İçeceği ve tütün ürünleri ekstradan ne tüketiyorsa her şeyi buradan yerel pazardan alınmaktadır. Yani günün sonunda kumarhaneler yerel pazardan almakta ve bunu misafire hizmet olarak sunmaktadır. X turist yanında birkaç adet hellim alıp götürmekte fakat kumarhaneler piyasadaki tonlarca hellim almaktadır. Piyasaya adadaki bütün kumarhaneler tarafından sadece yiyecek içecek giderleri için ödenen miktar, yıllık 150 milyon dolardır ve bu sadece bu alana harcanan paradır. Harici gider olarak içinde telefon, elektrik, vergi vs. gibi sabit giderler bulunmamaktadır".</p>
3	<p>KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir?</p> <p>Cevap: "Kumarhaneler müşterileri ile direkt birebir diyalog kurmaktadır. Bu konuda yazılı çizili bir veri bulunmamaktadır. Şöyle ki; kumarhanelerin halkla ilişkiler departmanları ve marketing departmanları sürekli bu baği kopartmamak adına müşteri ile iletişim halinde olmaktadır. Herhangi bir turnuvada, herhangi bir konserde, herhangi bir olanak veya etkinlikte müşteri ile irtibata geçerek haberdar etmektedir. Müşteri ile devamlı etkileşim halinde olunmakta ve bu etkileşimlerde mutlaka geri dönüşler alınmaktadır. Bu görüşmelerde zaten geri dönüşü yapmış olan müşteri, fiziki olarak da kumarhaneye geri geliyorsa, zaten kumarhane, müşteri memnuniyeti yaratmıştır demektir. Müşteriden geri dönüş yaşanıyorsa kumarhaneden memnun demektir".</p>
4	<p>KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir?</p> <p>Cevap: "Mevcut müşteriler için stratejiler konserler, turnuvalar, bilgilendirmeler uygun bir zamanını bilgi almalar, bu konuda bir aktivite yapıp davet etmeler veya onun için kendi özel günlerini takip ederek -evlilik yıldönümü, doğum günü gibi günlerde onlar için özel aktiviteler hazırlamak, burada misafir ederek aktivitelerden yararlandırmaktır. Bu tür yararlandırmaların diğer sektörlerde de benzerleri yapılmaktadır. Genel anlamda kumarhane müşterileri davet edilmektedir. Kumarhaneler mevcut müşterisinin nasıl oynadığını, oyun stratejilerinin ne olduğunu ve ne kadar oynama potansiyeli olabildiğini zaten bilmektedir. Bu konularla ilgili bilgisi ve datası mevcuttur. Ama oyun oynamayıp</p>

gidebileceği gibi durumları öngörememektedir. Davet ettiği için de yapabileceği hiç bir şey olmamaktadır. Sonuçta doğru müşteri olduğu düşünülse bile yanlışlığı da düşülebilir böyle durumlarda. Yeni kazanımlara bakacak olursak bu da işletme için bir kumardır. Sonuçta bir misafirin 2. 000 dolar maliyeti vardır. Bu bir risktir, bir kumardır. Bir anlamda bu da işin bir gideridir diyebiliriz. Yeni müşteri potansiyelini hem gözleme, hem tavsiye gibi bütün bu yöntemlerle belirlenmektedir. Daha önceden biriyle gelmiş olabilir veya pazarlama departmanı birinin tanıdığı aracılığıyla bir şekilde ulaşmış ve davet etmiş de olabilir veya kişi kendisi de ulaşabilmektedir. Başkalarından duyarak talep edebilmektedir. Bütün bu ihtimallerin hepsi yeni müşteri potansiyeli demektir. Ama tabii ki yeni müşteriler için bazı kriterler olmaktadır. Kendi ulaşması durumunda farklı bir prosedür uygulaması izlenmektedir. Oyun için mi bedavadan tatil için mi geldiğini ayırt edecek bazı kriterlerimiz bulunmaktadır. Mesela günün içerisinde minimum oyunda olma saatinin diğer deyişle oyun averajı dediğimiz bir kriter bulunmaktadır. Sadece oyunda olmak veya elinizde çipleri alıp devamlı gezmek oyunda olmak demek değildir. Bu bahsedilen kriterde, kazanıp kaybetmek de önemli değildir. Önemli olan oyundaki iştirakiniz, oyun oynama süreniz ve oyun oynama süresi içerisindeki averajınız olmaktadır. Bu oyuncu olup olmadığınızı belirlemektedir. Örnek verecek olursak, 5000 doları beş dakikada kaybetmeniz iyi bir oyuncu veya müşteri olduğunuzu göstermemektedir. Bu durumda kumarhane sizden masrafları talep edebilmektedir. Ama 5000 \$'ı 5 dakika değil de 3 saat içerisinde kazanıp/kaybederek, oyunlarda aktif yer alarak geçirdiniz ve paranızı 50. 000 \$ yaptınız diyelim. Bu haliyle bile siz, 5 dakika içinde kaybeden müşteriden daha değerli bir müşteri olmuş olmanızdır. Kumarhanenin her şeyi matematikselidir. Bütün şans oyunları matematik üzerine kurulu bir sistemdir yani bir anlamda müşterinizi verilen değeri bu kriterlerle belirlemiş olmanızdır. ”

5 KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir?

Cevap: “31'e 2009 şans oyunları yasası altında faaliyet gösterilmektedir. Daha öncelendirin bahsedecek olursak İngiliz zamanında fasıl 151 altında, Bakanlar kurulunun çıkarttığı özel şartlar kararnamesi bulunmaktaydı. Bu bir yasa değil daha çok Bakanlar Kurulu'nun iki dudağı arasında olan bir sektör olmaktadır. 2009'da çıkan yasa ile artık sektör yasa tahtında hizmet vermeye başlamıştır. Şans oyunları yasasında denetlemeye ilişkin şeffaflık ve faaliyet sırasında dikkat edilmesi gereken birçok uygulamalar vardır, bunlar sıralanmıştır. Yeterli mi diye sorarsanız bize göre yeterli değildir. Ne kadar devletin umurunda olmadığını düşünsek bile bizim umurumuzdur. Bunu söyleyebilen tek sektör kumarhane sektörüdür. Başka hiçbir sektör çıkmıyordiyemiyor ki bizi de denetleyin, biz şeffaf olmak istiyoruz, biz daha sürdürülebilir olmak için bu yasaların uluslararası standartlara getirilmesi istiyoruz diye bağırın başka hiçbir sektör bulamazsınız. Ama maalesef devletin bu sektörü geliştirmeye sırt döndüğü fakat her türlü maddi gelirine de kucak açtığı ama herhangi bir geliştirme ile ilgili herhangi bir katkı koymadığı bir sektör olmaktadır kumarhaneler. . . Devleti yönetenlerde bu vizyon olmadığı için biz birlik olarak normalde bu gibi şeylere çaba harcamamız gerekirken, özde sektörün ve turizmin, genelde de ekonominin faydası olacak yönde çalışmalar yapıyor olmamız gerekirken, biz devletin bu sektörle ilgilenmesi için ikna etmeye ve çaba sarf etmeye çalışıyoruz. Yasalardaki yaptırımlar nelerdir konusuna bakacak olursak, bazı net kurallar var ki yanlış yapıldığı anda ruhsatın iptaline kadar giden kurallar bulunmaktadır. Suç gelirlerinin aklanmasının önlenmesi esasına uyulmazsa, içerisindeki faaliyetlerinde yasanın belirlediği gibi hesap tutulmazsa, müşteri ile ilişkilerde yasadaki belirtilen kurallara uyulmazsa lisans alma/yenileme koşullarına gerekli şartları yerine getirmeme durumu olursa, gerek kumarhane hissedarlarının gerekse yöneticilerin suçlarına karşılığında ve sabıka kaydı gibi durumlarında ve bunun gibi birçok durumda, ruhsatın iptaline kadar giden yaptırımları mevcuttur. Günün sonunda daha fazla yaptırım olmasını biz de istiyoruz ama koyulacak kuralların, yaptırımların da sektörün işleyişine, faaliyetlerine ve yapısına uygun olması gerekmektedir. Mesela bir maddeden bahsedelim; İşletme kazananları ödemek için kasasında belirli miktarda para bulundurulmalıdır. Burada sorun yoktur ama yasadaki kazananlara ödemeyi nakit olarak ya da günlük çekle yapmanız gerekir diye belirtilmektedir. Bunun ikisi dışında bir ödeme yapamazsınız denmektedir. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti direkt olarak tanımayan bir ülkedir. KKTC uyruklu vatandaş gelemediği için yabancı bir vatandaş getirmek zorundadır bu sektör. Çinli bir vatandaş buraya getirdiğimi farz edelim. Oyuncuyu birçok masrafla yani uçuşların direkt olmadığı için aktarmalı başka uçaklarla buraya getirildi. Oyuncu 10. 000 euro geldi ve oynadı. 10. 000 Euro'yu kaybetmeden geri döndüğünü düşünelim. Yasa nakit veya çek ile ödeme yapılmalıdır diyor ama oyuncuya hangi çeki vereceğim ki gitsin kendi ülkesinde bozdurabilsin. Diyelim ki nakit verdik bu seferde havaalanından 10 bin Euro ve üstü parayla çıkamıyor. Yasa tam olarak bunu söylemektedir. Yani adam kendi getirdi parasıyla bile çıkamamaktadır. Bu sektör yabancı müşteri için çek kullanamamakta ve fazla nakit parayı da verdiğinde müşteri alıp gidememektedir. Gerekli mecralarda öneri olarak söylediğimiz, banka havalesi yolu sektöre açılmalıdır. Bu zaten vergisi ile kaydıyla, her şeyle, neyin nereye gittiği belirli olan bir yöntemdir. Hesapların kayıtlarında her şey mevcuttur. Fakat yasa eğer bunu yaparsan 200 milyon para cezası beş yılda hapis cezası gibi yaptırımlar bulunmaktadır. Mantiği olmayan bir uygulama olduğu aşikardır. Maliye bakanlığı bize bunun yaptırımın aslında yanlış olduğunu söylemekte ama kendilerinin düzeltmesini gereken bu durumu ilettiğimizde herhangi bir geliştirme yapılmamaktadır. 2009 yılından beri uğraştığımız bu çaba hala beklemektedir. Bizim asli görevimiz sektörün gelişmesi için çalışmalar yapmak ve sektörü ve ekonominin büyümesini sağlamaktır. Fakat biz devlete, hükümet edenlere sektörü anlatmaya, yaptıklarının yanlış olduğunu ispat etmeye ve bunu düzenlemeleri için çaba göstermeye çalışmakla meşgul olmaktadır. Biz daha regüle olabilir hale gelmek, ulusal standartlar ne ise aynı standartlarda hizmet vermek istemekteyiz. Uluslararası standartlar neyse en azından onun yarısına kadar olabilmeyi hedeflemekteyiz. Uygulanamaz ve mantıksız olan, sektörün işletmenin faaliyetlerine çok ters yaptırımlar çok fazla mevcuttur. Daha fazla yaptırım olsun ama anlamsız ve yersiz değil daha uygulanabilir mantıklı olmasını beklemekteyiz. ”

6 KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir?

Cevap: “Bu biraz hayal etme gibi oluyor diyebiliriz. Hayal etmeden ziyade, eğer ki önce bahsettiğim yasal yönetmelikler, düzenlemeler düzenlenirse sektör daha çok kendini geliştirmeye dair çalışmalar yapabilecektir. Sektörde faaliyet gösterenler zaten bu anlamda çok güzel bir şekilde çalışmaktadır. Üyelerimizden sadece bir grup, KKTC devletinin kendini tanıtmak için turizm alanında harcadığı bütçenin en az 50 katını harcamakta ve sadece kendini değil ülkeyi tanıtmak için de çalışmaktadır. Bu sektör tarafından ülke tanıtımına çok ciddi paralar harcanmaktadır. Şu an zaten olası gelişmeleri yapıyoruz diyebiliriz ama beklenti su ki devletin manevi gücü gücünden ziyade en azından ismi de yanımızda veya arkamızda olması zaten bize ekstra güç katacaktır. Başka bir beklentimiz bulunmamakta yine hep aynı noktaya gelmekteyiz ki devletin vizyon sahibi olması sektör tarafından beklenmektedir. Sektör ile devlet arasında maalesef kopuk bir ilişki bulunmaktadır. Kendimizi nerede gördüğümüz konusunda ise, sektörün, eğer bu

yasal düzenlemeler olur ise çok daha ilerde olacağından şüphemiz yoktur. Zaten kalite ve hizmet açısından rakibimiz bulunmamaktadır. Bunu şuradan da görebiliyoruz; misafirlerimizin genelde Türkiye'den. Türkiye'nin etrafına bakıldığında 2 saat Bulgaristan sınırı bulunmaktadır ve orada birçok kumarhane vardır. Diğer yandan Artvin'den sonra Batum bulunmaktadır. Yine çok iyi tesisler ve içlerinde kumarhane lokasyonları vardır. Hatta sahiplerinden Türk olan bile vardır. Yine Minsk'te vardır ve müşteriler KKTC ile aynı uçuş mesafesinde uçuşla ulaşabilmektedir. Buna rağmen bu %65 bu adaya gelmektedir. Bunun üzerine inşa ettiğimiz iki şey var. Birincisi Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin güvenli olmasıdır. Müşterilerimiz Türkiye'den buraya geldiğinde güvenle gelmektedir. Bu ada Türkiye içerisinde bir ilden bir ile gitmekten daha güvenli bir lokasyon olarak görülmektedir. Bu aslında hem güzel hem de güzel bir şey değildir. Dolayısıyla güvenlik buradaki güvenlik hissiyatı çok önemlidir. İkincisi ise, burada dil ve kültür bakımından kendini yabancı hissetmemektedir. Yani hem yurtdışında olma rahatlığı var hem de aynı dili konuştuğu yerde güvende olma hissi vardır. Gerekli düzenlemeler yapılırsa (1) yılda sektör 800. 000 adet uçak bileti alıyor, münferit gelenler hariç, (2) sektör 1 milyondan fazla geceleme sağlıyor, (3) 9000'e yakın çalışan var sektör büyüdükçe, yükseldikçe devlete daha büyük faydalar kazanıyor. Daha da fazla direk uçuşlar yapılırsa bu katılımcı dağılımı değişir mi dersiniz bana göre yine de değişmez. Türkiye misafiri yine en büyük payı oluşturur. Turnuvalar hariç bana yine Avrupa'dan müşteri gelmeyeceğini düşünmekteyim. Çünkü Avrupa'dan gelecek misafirin zaten kapısının önünde kumarhane bulunmaktadır”.

7 Sizde vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir?

Cevap: “KKTC Vatandaşı yasağının sektörün gelişmesi açısından kalkmasını beklemekteyiz. Çünkü bunun nedeni ekonomik olarak çok daha iyi bir yere geleceğimiz beklentisi değildir. KKTC girişlerinin engellenmesi ile oluşan polis baskınları ve bunun yarattığı psikolojik etkinin diğer müşterileri rahatsız etmesi de engellenecek, bu olayın adaya gelen turistlerin güven duygusunu zedelemeyecektir. Devletin yanımızda ve arkamızda durması bizim için durumu daha farklı kılacaktır. Bizim için durumun farklı oluşu demek bütün kamuoyunun ve devletin diğer organları içinde çok farklı olacak demektir. Bütün bu gelişmelerden herkes pozitif anlamda nasibini alacaktır.”

Ek B. KKTC Kumarhane İşletmelerinden Toplanan Veriler

B1. Kumarhane İşletmesi- 1'den Toplanan Veriler

NO	SİSTEMATİK İNCELEMENİN ARAŞTIRIMA SORULARI VE KUMARHANE İŞLETMESİNDEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "%72 Türkiye, %13 Arap Ülkeleri (Lübnan, Irak, Ürdün, Kuveyt, Dubai, Mısır, Katar), %7 İsrail, %3 İran, %2 Russia, %2 Orta Asya Ülkeleri (Özbekistan, Kazakistan, Azerbaycan, Türkmenistan, %1 Diğer Ülkelerden turistler gelmektedir".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlere katkı sağlıyor? Cevap: "Otel-Havayolu-Acente, Ulaşım, Yiyecek İçecek sektörü, Perakende sektörü, Gayrimenkul sektörüne katkı sağlamaktadır".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Ziyaret sırasında ve sonrasında birebir iletişim kurularak, Sadakat programları ile ziyaretlerin sıklık derecesi takip edilerek, sözlü ve yazılı anketlerle müşteri memnuniyeti ölçülmektedir".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Dönem dönem farklılaşmakla birlikte, müşterilere ücretsiz ödülleri sunulmakta, sürekli etkinliklere davet edilmekte, müşteri potansiyeli olan kişi ve kurumlarla ortaklıklar kurulmaktadır. Ayrıca oyun içeriklerinin oluşturulmakta ve geliştirilmekte, kolay ulaşılabilirlik ve keşfedilebilirlik sağlanmakta, tanıtım, yeni trend oyunların sağlanmakta, e-posta tanıtımı yapıp, sadakat programları oluşturmak başlıca yöntemlerdir".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Standartlar ve yaptırımlar detaylı şekilde "Şans Oyunları Yasası" maddelerinden çıkarıla bilinir. Yasada geçerli olanların hepsi uygulanmak zorundadır. CİB'e üyelik ve bu şarta bağlı yaptırımlar bulunmaktadır. Şans oyunlarında çalışan sayısını en az %70 i yerli vatandaştan oluşmalıdır. Şans Oyunu Salonu işletmecisi, Vergi Usul Yasası hükümlerine göre defter, hesap ve belge kaydı tutmak zorundadır. Bu belgelerin herhangi bir zamanda Bakanlık denetçileri tarafından istenmesi halinde verilmesi zorunludur. Hesapların ve diğer mali işlemlerin bilgisayar kullanılarak tutulması ve gerektiğinde bu işlemlere Bakanlığın ulaşabilmesi için Şans Oyunu Salonu İşletmecisi tarafından gerekli teknik altyapı ve donanımın sunulması şarttır. Bakanlık uygun gördüğü takdirde, Şans Oyunu salonundaki teknik altyapının standardını belirleme hakkına sahiptir. Tutulacak her türlü hesap ve kayıtlar Türk lirası para birimi üzerinden tutulmaktadır. Şans Oyunu Salonu içerisindeki fiş satışları (Rulet veya Slot Makinesi) ve/veya elektronik makinelerle kredi yazdırma işlemleri şeklinde satılan tüm fişler günlük olarak müşteri bazında Müşteri Takip Sistem'i'ne kodlama yöntemiyle tutulur. Her türlü Şans Oyunu Makinesi, Şans Oyunu Masası ve Şans Oyunu Makinelerine yüklenen yazılımlar, muhasebe kayıtlarında her türlü amortisman kapsamına dahildir. Hatalı olduğuna kanaat getirilen veya yasal ömrü dolmayan oyun yazılım programlarının değiştirilmesi halinde, bu programların veya makine teçhizatın geriye kalan amortisman süreleri muhasebe kayıtlarına kayıp olarak işlenir. Bu kayıtlar finansal tablolarla gider olarak işlenir. Yeni alımlara da yeni amortisman gideri ayrılır. Bakanlık denetçileri, bu Yasa ve Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Yasası kurallarına uyulup uyulmadığını, Şans Oyunu Salonlarında çalışan personeli, ayrıca Şans Oyunu Salonu İşletmecilerinin hesaplarını ve her türlü kayıtlarını, Şans Oyunu Masalarını ve Şans Oyunu Makinelerini denetleme hakkına sahiptirler. Denetim için görevlendirilen Bakanlık denetçilerine Bakanlık tarafından "Şans Oyunu Salonu Denetim Kartı" verilir. Bu kart olmaksızın hiçbir Bakanlık görevlisi Şans Oyunu Salonlarına denetim amaçlı giremez ve denetim yapamaz. Şans Oyunu Salonu personelinin söz konusu denetim kartına sahip Bakanlık denetim memurlarına her türlü hesap ve kayıtları göstermesi ve yardımcı olması zorunludur. Bakanlık, Şans Oyunu Salonlarında bulunan her türlü Şans Oyunu Makinelerinin veya Şans Oyunu Masalarının ve diğer canlı oyunlarda kullanılan aletlerin teknik denetimlerinde IT teknolojisine (bilgi teknolojisine) dayalı bilgi, laboratuvar deneyimine sahip elemanları dıştan hizmet alımı şeklinde Şans Oyunu Salonlarına getirip denetleme yaptırabilir. Her türlü denetimlerle ilgili usul ve esaslar, Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanacak ve Resmî Gazete 'de yayımlanacak bir tüzükle belirlenir."
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Zorlukların en önemlisi KKTC ülkesinin tanınmamasının oluşturduğu dezavantajlar oluşturmaktadır. Uluslararası havaalanı olmaması, ülkedeki altyapı sorunları, devlet tarafından ülkenin ve turizm sektörünün etkili tanıtım eksikliği, KKTC vatandaşlarının giriş yasağı şeklinde sıralayabiliriz. Olası gelişmeleri ise, çevre ülkelerden direkt uçuşların başlaması ile yabancı yatırımcıların ilgisinin çekilmesini, dolayısıyla sektörde daha büyük işletmelerin oluşmasını sağlamaktadır. Bu da sektörün gelişmesini sağlar. Kış sezonunda uluslararası festival, organizasyonlar, kongre ve seminer turizmi sektörün gelişmesini hızlandırır."
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Hayır değildir".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "Girişte isim, soy isim, kimlik, irtibat alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Sadece misafir olarak kabul edilmektedir, oyun oynayamazlar".

B2. Kumarhane İşletmesi- 2'den Toplanan Veriler

NO	SİSTEMATİK İNCELEMENİN ARAŞTIRIMA SORULARI VE KUMARHANE İŞLETMESİNDEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "T.C. ve Rum tarafından gelmektedirler".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörler katkı sağlıyor Cevap: "Tarım, ulaşım, gıda ve hizmet sektörlerine katkı sağlamaktadır".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Hizmet kalitesi ile müşterilerinin memnuniyeti ölçülmektedir".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Müşteri kazanımları için daha fazla tanıtım ve reklam yapılmaktadır".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Büyük vergiler dışında yok gibi. Yani vergileri ödesinler bize yeterlidir politikası hakimdir".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "En büyük ve süreklilik olan zorluk turist azlığı sıkıntısıdır".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Hayır yerinde değildir".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "Girişte kart çıkarma sebebiyle isim, soy isim, kimlik, irtibat alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Sadece misafir olarak kabul edilmektedir, oyun oynayamazlar".

B3. Kumarhane İşletmesi- 3'ten Toplanan Veriler

NO	SİSTEMATİK İNCELEMENİN ARAŞTIRIMA SORULARI VE KUMARHANE İŞLETMESİNDEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "%60 Türk vatandaşı, %30 İsrail ve çevresinden gelmektedir. Oranlar dönemsel değişmektedir".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlere katkı sağlıyor Cevap: "Müşteriler çok fazla kumarhaneden ve otelden çıkmadıkları için daha çok buralara katkı sağlıyorlar. Aileleri çarşıya çıkıyorsa genelde teknoloji market mağazalarına katkı sağlıyor. Teknolojik ürünleri buradan alıp götürüyorlar".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Memnun olmayanlar genelde olaya karışanlar, herhangi bir sebeple kara liste olanlar oluyor. Memnun olan da zaten memnun olduğu için geri geliyor. Müşteri, olanaklar açısından en çok nerede kazançlı ise daha çok buna bakıyor".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Dönemsel konserler yapılıyor, konaklama veya oyun büyüklüğü ve klasına bağlı olarak uçuş giderleri de karşılanıyor. Çok büyük hediyeler veriliyor. Ayrıca memnuniyetleri için saha ziyaretleri yapılıyor".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Yapırım ve standartlar var fakat verilenlerin dönüşü yoktur. Kurallar haricinde masa başı vergi ödeme, vergi imtiyazı var. Ayrıca son dönemlerde belirlenen yeni yasaya göre kumarhane çalışanlarına yıllık olarak lisans çıkarılma zorunluluğu getirildi. Her çalışan için ve her yıl yenilenecek olan bu lisansın yıllık ücreti 300 Euro. Bu lisans parası ödeniyor fakat bunun karşılığı olarak herhangi bir eğitim veya herhangi bir karşılık verilmiyor. Üstelik hiçbir ülkede veya işletmede geçerliliği olmayan bu lisansların ücretlerini karşılamak her kumarhanede farklılık gösterse de bazen çalışan kendisi ödemek zorunda kalıyor. İşletmeye göre bazen çalışan personel ile karşılıklı paylaşıyor, bazılarını da işletme karşılıyor".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Yakın bölgelerde de kumarhane izinleri olmalıdır. KKTC 'deki gibi ilgi alaka hiç bir kumarhane örneğinde yoktur. Dünyada girişte ücret bile alınan kumarhaneler bulunmaktadır. Zaten maksimum ilgi alaka sadece KKTC kumarhanelerinde bulunmaktadır".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Doğru bulmuyorum. Zaten kumarhaneyi kullanmak isteyen bir kişi/kişiler yasal olmayan yollarla bile girebiliyor".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "Girişte isim, soy isim, kimlik, irtibat alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Sadece misafir olarak kabul edilmektedir, oyun oynayamazlar".

B4. Kumarhane İşletmesi- 4'ten Toplanan Veriler

NO	SİSTEMATİK İNCELEMENİN ARAŞTIRIMA SORULARI VE KUMARHANE İŞLETMESİNDEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "TC uyruklular gelmektedir".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörler katkı sağlıyor? Cevap: "Gıda ve Ulaşım sektörlerine en çok katkıyı koymaktadır".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Oyun oynama süresi ve risk ettiği miktara bakılmaktadır".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Konserler, lüks hizmet verilmesi, kredi açılması, yiyecek ve içecek ikramı ve ekstra indirim verilmesi planlanmaktadır. ".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Vergi almak dışında hiçbir şey yapılmamaktadır".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Dövizin yüksek kurda seyretmesi kumarhane oyuncularını etkilemiştir. Ayrıca ulaşım hizmetlerinin pahalı olması ve kumarhane ruhsatlarının fazlalığı dikkat çeken zorluklardır. ".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Yasalara uyan yoktur. Kumarhanelerin slot bölümlerindeki müşteri potansiyeli KKTC vatandaşlarıdır".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "Girişte isim, soy isim, kimlik, irtibat alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Sadece misafir olarak kabul edilmektedir, oyun oynayamazlar".

B5. Kumarhane İşletmesi- 5'ten Toplanan Veriler

NO	SİSTEMATİK İNCELEMENİN ARAŞTIRIMA SORULARI VE KUMARHANE İŞLETMESİNDEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	<p>KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir?</p> <p>Cevap: "Kuzey Kıbrıs'a kumarhane turizmi amaçlı gelen misafirler yoğunluklu olarak, Türkiye ve Arap yarımadasından gelmektedir. Lübnan, Ürdün, Irak, İsrail, Çin ve Rusya'dan gelmektedir. Aynı zamanda adanın Rum Kesimi'nde yaşayan Rum vatandaşlar da kumarhane turizmi amacıyla KKTC'yi tercih etmektedir".</p>
2	<p>KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlere katkı sağlıyor</p> <p>Cevap: "KKTC'de Kumarhane turizmi amacıyla gelen turistler aynı zamanda, gezi ve eğlence amaçlıda geldikleri için, havayolu ulaşımı ve ada içi ulaşım sektörü (Taksi, özel araç kiralama, Vip Araç hizmetleri başta olmak üzere, adadaki yeme içme mekanları, hediyelik eşya, giyim, eğlence mekanları, gece kulüpleri gibi ada için büyük önem arz eden diğer işletmelere doğrudan katkı sağlamaktadır".</p>
3	<p>KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir?</p> <p>Cevap: "Her kumarhane ve bağlı bulunduğu varsa otel in kumarhane turizmine gelen müşterileri için sunduğu başarı kıstası gelen misafirlerin "Repeat" olarak tekrar gelmesi ve ziyaret ettiği kumarhaneyi sürekli tekrar kullanması ile ölçülmektedir".</p>
4	<p>KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir?</p> <p>Cevap: "Her kumarhane ve otel, kumarhane müşterilerini çekmek için para odaklı bir sektör olduğundan dolayı gelen misafirlerin turizm boyunca konaklamalarında paranın satın alabileceği en lüks ve konforlu tatil ve eğlence imkanını sunarak yüksek limitli oyun oynayan kumarhane misafirlerini memnun etmeye çalışmaktadır. Bunlara ünlü sanatçılarla sıkça yapılan konser ve gala programları, kumarhane misafirleri için organize edilen VIP havaalanı transferleri, konaklamaları boyunca otel tesislerindeki VIP imkanlar, spa, sauna, Alakart restoranlar ve özel süit odalar ile sağlamaya çalışılmaktadır. Ayrıca kumarhaneler müşterilerini memnun etmek adına, müşterilerinin oyun limitlerine göre özel oyun avantajları, özel indirim oranları, bonus oranları sunarak kendilerini tercih haline getirmek için kampanyalar uygulamaktadır".</p>
5	<p>KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir?</p> <p>Cevap: "KKTC ilgili anayasa ve mevzuatlarında Şans oyunları salonları ve kumarhaneler için yaptığı özel düzenlemeler mevcuttur. Bunların kayıt altına alınması ve takibinin yapılması yine ilgili bakanlıkların ve onların görevlilerinin mevzuatlara uygun yaptıkları denetimler ve yönetmelikler esasına göre olmaktadır. Her kumarhane ve şans oyunu salonu oyun çapı ve bulundurduğu masa makina başına yine mevzuatta belirtilen ve güncellenen oranlarda vergiler ödemektedir. Bunun yanı sıra dönemsel olarak yine şans oyunları salonlarının işletme ruhsatları ve güncellik durumları, içeride oynatılan oyunların güvenilirliği ve mevzuatlara uygunluğu hem devletle paralel bağımsız kuruluşlar, hem de devletin şans oyunları salonlarını denetleme birimleri ve maliye birimleri tarafından yapılmakta ve sıkı titiz yaptırımlarla ve yönetmeliklerle takip edilmektedir".</p>
6	<p>KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir?</p> <p>Cevap: "Kumarhane turizmi standart kültürel, gezi ve tatil amaçlı turizmlerin aksine herhangi bir limiti olmayan hizmet bedellerine tekabül ettiği için ve sürekli misafirlerine ayrıcalıklı bir tatil deneyimi yaşatmayı hedefledikleri, gelen misafirlerin ultra yüksek beklentilerine, lojistik koşullar, adadaki altyapı ve devlet kurumları ile ilgili yavaş bürokrasi engelleri ile ilgili sorunlar ile karşılaşmaktadır. Devletin bu konuda aldığı tutum, adaya giriş yapan misafirlerin ve dönemsel olarak çekilen havayolu ulaşım altyapı sorunları ile ilgili sıkıntılar ile birleşince kumarhane misafirlerine verilmek istenen üst segment hizmet bazen sektöre uğrayabilmektedir. Örnek vermek gerekirse misafirlerin başlıca sıkıntıları adadaki ulaşım hizmetlerinin pahalı oluşu, yaşanan enerji kesintileri ve alınmak istenen kamusal hizmetlerin çok yetersiz oluşu ile alakalıdır. Örneğin, sağlık veya devlet dairelerinden alınması gereken zaruri ihtiyaç prosedürlerinin yavaş ilerleyişi de etkili olmaktadır. İkinci ve önemli bir konu ise adadaki yoğunluklu misafirin büyük bölümünün Türkiye'den gelmesi, ve adadaki kumarhanelerde uygulanan para biriminin dolar olması sebebiyle mevcut ekonomik sıkıntılardan doğan kurun yüksek olması adaya gelen kumarhane misafirlerini kısıtlamaktadır. Özellikle son yıllarda Türk lirasının Dolar karşısında büyük değer kaybetmesi ile adadaki oyuncu sayısı hayli düşmüş, ve gelen mevcut oyuncuların oyun çapları bir hayli gerilemiştir. Bu durum karşısında işletmeler sürekli kâr marjını düşürerek misafirlere ayrıcalık tanımaya çalışmakta bu da sektörün hizmet kalitesini haliyle düşürmektedir. Kumarhanelerin en büyük sorunu maliyet kaynaklı kalite düşüşleridir".</p>
7	<p>Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir?</p> <p>Cevap: "KKTC vatandaşlarının kumarhanelere girişinin yasak olmasını bir kumarhane çalışanı olarak mantıklı bulmaktayım. Kumarhane heyecan ve adrenaline dayalı bir eğlencedir. Fakat para riske edilerek yapılan bu eğlence aracı insan doğasının temelinde hitap ettiği için bir süre sonra bağımlılığa dönüşmekte ve toplum aile yapısında sorunlara yol açmaktadır. Kendi ülkelerinde bu imkana ulaşamayan insanların her daim değil belli zamanlarda gelerek kumarhane oynamaları bu eğlencenin bağımlılığa dönüşmesinde bir engel olabilir fakat sürekli adada ikamet eden vatandaşların kumarhanelere girişleri bir müddet sonra maddi ve manevi kayıplara sebep olabileceğinden dolayı bu kararı mantıklı buluyorum".</p>
8	<p>KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir?</p> <p>Cevap: "Kumarhane misafirlerinden girişte kişisel bilgileri üye profili oluşturmak amaçlı alınır. Bu şans oyunları ile ilgili konulmuş bir mevzuat gereğidir. Alınan bilgiler, alan kurum harici hiçbir yerle paylaşamaz ya da yayınlanamaz. Erişime açılmaz. Sadece devletin ve kolluk kuvvetlerinin talebi doğrultusunda kamuya açılabilmektedir".</p>
9	<p>KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu?</p> <p>Cevap: "Parasal işlemler ve hukuki sıkıntılar doğabileceği için gerçek kimliği ile kayıt altına alınmayan misafir ya da müşteriler üyelik oluşturmadan kumarhanelerde oyun oynayamazlar".</p>

Ek C. KKTC Yerel Halk Katılımcı Grubundan Toplanan Veriler

C1. Müşteri-1'den Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ-1'DEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "Genellikle gördüğüm T. C. ve Rum kesimi vatandaşları müşteriler arasındadır".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlere katkı sağlıyor Cevap: "Ülke ekonomisi bakımından genel olarak turizm ve aynı zamanda gıda sektörüne fayda sağlamaktadır".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Müşteri memnuniyeti özellikle devamlılıkla ölçülmektedir. Eğer sektör içerisinde devamlı tercih edilen bir kumarhane olduğunda oranın müşterilerin memnun olduğuna kanaat getire bilinir. Ayrıca, müşterilerin sıklıkla geldiği bir kumarhane işletmesinde uzun zaman geçirmeleri onların memnuniyetlerinin diğer bir göstergesi olarak kabul edilebilir".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Kanımca kumarhane işletmelerinde sunulan ikramların kalitesi, çeşitliliği ve şekli ile güler yüzlü iletişimin varlığı önemlidir. Ayrıca işletmeler hakkında yapılan yorumların da iyi veya kötü olmaları ve müşterilerinin fazla olması açısından önemli olabilir. Örneğin bir işletme hakkında kumarhane oynanmasına rağmen kişilerin hiç kazanç elde edemiyor olduğu şeklindeki yorumlar oraya olan talebi azaltır. Ayrıca süreklilik olması açısından müşterilerin kumarhane oynama neticesinde ufak ufak kazanç elde edebilmeleri gerekir ki kişiler geldiğinde oyun oynasın uzun saatler işletme içerisinde kalsın ve sürekli olarak tekrar orayı ziyaret etmeyi düşünebilsin. "
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Kanımca vergi ödeyen önemli bir kesim kumarhane işletmeleridir diye düşünüyorum. Bu da devlet gelirlerine katkı demektir ve Bakanlıkla bu anlamda işletmeler arasında sorun olduğunu düşünmüyorum".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Bence kumarhanede çalışacak kişi bulma konusunda zorluklar yaşanıyor. Kumarhane oynamaya gelenler makinelerle oynayabilir, ayrıca çalışana kötü muamele hakaret biçiminde tavırlar da olabilir. Çalışanın niteliklerinin kumarhane oynama ve oynatma açısından da önemli olduğunu düşünmek gerekir. Sonuçta bu eylemi yönetmek için belli bir yetkinlik gerekiyor. Bunların geliştirilmesi gerekir ki kumarhane turizminin gelişmesi sağlanabilsin. Turistlerin sadece kumarhane için gelmeleri değil adanın farklı yönlerini, özelliklerini deneyimlemeleri sağlanmalıdır. Adada farklı yönlerdeki esnafa da kazandırmak lazım, gelip sadece kumarhanede oyun oynayıp gitmelerini önlemek lazımdır".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Yerinde olmadığını düşünüyorum. Sonuçta içinde bulunduğumuz bu şartlarda olan bir ülke açısından vatandaşın kumarhanelere girmesinin ne gibi zararı olabilir diye düşünüyorum. Ayrıca bu zararlı ise neden ülkede aktif olarak kumarhanelerin işletilmesine izin veriliyor, bu açıdan da ikilem vardır".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat ve adres bilgileri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Bilgim yok".

C2. Müşteri-2'den Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ-2'DEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "Bu konuda yeterli bilgim yok".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlerle katkı sağlıyor Cevap: "Turizm alanına en çok katkısı oluyordur. Oteller veya hava yolu şirketleri vb."
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Bu konuda yeterli bilgim yok".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Bu konuda yeterli bilgim yok".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Bu konuda yeterli bilgim yok".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Şans Oyunları Yasasının mevcut şekli kumarhaneler ile ilgili örneğin yeni kumarhane açılmasına engel olması gibi bazı sorunları barındırdığı dile getirilmektedir. Gelecekte teknolojik imkanlar ile çevrim içi kumarhanelerin oluşabileceği ve mevcut yapıdaki kumarhanelerin bundan etkilenebileceğini düşünüyorum".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "KKTC vatandaşlarının her ne kadar da yasal düzenleme ile kumarhanelere girmesi yasak olsa da bazı KKTC vatandaşlarının Türkiye veya Kıbrıs Cumhuriyeti kimlikleri ile kumarhanelere kolaylıkla giriş yapabildikleri bilinmektedir. Yasal düzenlemelerin bu şekilde kumarhanelere girişleri engelleyici şekilde düzenlenmesi gerekiyor".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat ve adres bilgileri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Bilgim yok".

C3. Müşteri-3'ten Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ-3'TEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "Genelde gördüğüm Türkiye uyruklu kişiler ve Rum kesiminden gelen vatandaşlardır".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörler katkı sağlıyor Cevap: "Otelcilik sektörü, havayolları ve taksiler olabileceğini düşünüyorum".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Bu konuda bilgim yok".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Kumarhane müşterileri için devamlı konserler yapılıyor".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Yüksek vergi alınıyor ve her makine başına alınan vergiler bulunmaktadır".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Ada ülkelerine olan ilgi dolayısıyla gelecekte bir Las Vegas olabileceğini düşünmekteyim".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Bence insanlar özgürdür, dilerlerse girebilmelidirler ki zaten kaçak yollarla giriyorlar".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat ve adres bilgileri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Bilgim yok".

C4. Müşteri-4'ten Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ-4'TEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "Kumarhaneye gelen müşterilerin ülkeleri hakkında detaylı bir bilğim yok ancak sınırlı gözlemime dayalı olarak daha çok Türkiye'den gelen turistlerin veya Kıbrıslı Rum asıllı kişilerin olduğunu biliyorum".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlere katkı sağlıyor Cevap: "Bence sadece otel, eğlence sektörüne katkı sağlıyor yani yine turizm alanlarına daha fazla katkı sağlıyor".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Bu konuda pek bilğim yok ancak kumarhane oynayan müşterilerin bu süreç içerisinde rahat ettirilmesi veya yanında ailesi ya da ona eşlik eden kişilerin rahat etmeleri için kolaylıklar sağlanabilir. Onların da memnuniyeti genel anlamda memnuniyeti artırabilir. Ölçmek için anket, gözlem veya mülakat vb şeyler yapılabilir. Konaklama, yolculuk ve benzeri kolaylıklar ile ikramlar sağlanarak memnun olmaları ve bu kişilerin tekrar gelmeleri sağlanıyor olabilir. Bir de tabii kumarhane oynayan müşterilerin mahremiyetlerinin korunması da önemlidir. Bu konularda müşteri ve eşlikçilerinin en önemlisi ailelerinin memnun ettirilmesi sürekliliği sağlar. Bunları ölçmek için de kumarhane müşterilerinin tekrar gelip gelmedikleri, yeni müşterileri kendileri ile getirip getirmediğine bakılabilir".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Bu konuda pek bir bilğim yok. Ancak bir önceki soruda verdiğim memnuniyet sağlama yöntemleri strateji olarak denenebilir. Kumarhane müşterilerinin kumarhanenin açık olmayan saatlerinde veya uygun bir zamanda konser dışında KKTC içinde başka faaliyetlere katılmaları organize edilebilir. Ada'nın farklı özellikleri ve özelliklerini deneyimleyerek tekrar gelmeleri sağlanabilir".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Şans Oyunları Yasasına aykırı eylemlerden dolayı para cezaları ya da kapatma cezaları ya da ruhsatın askıya alınması gibi önlem ve yaptırımlar olabilir diye düşünüyorum. Ayrıca mali yaptırım anlamına gelen para cezaları da söz konusu olabilir".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Kanımca KKTC'deki kumarhane turizmin hiçbir zorluğu yok aksine adada en çok gelir elde eden, sosyal anlamda en hareketli eğlence anlamında da en avantajlı merkezler haline gelmişlerdir. O yüzden eğlence de sosyal paylaşım düzeyi de kaliteli hizmet de en fazla kumarhanelerde sunuluyor diye görüyorum. Turizm alanı dışında genel olarak en başta KKTC'nin devlet olarak tanınmıyor olması, sınırlı bir turist grubunu hedeflemesi (Türkiye başta olmak üzere), uluslararası hava sahasının olmaması, devlet olarak uluslararası hukukta bir özne olmamasından ciddi sorunları bulunur. Bu sorunlar da turist akışını ciddi anlamda sınırlamaktadır".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Evet yerindedir ancak bu konuda yasaya aykırı gizli bir şekilde kumarhaneye giren yerliler olması da sorun teşkil eder. Hükümet bir yandan kumarhane açılmasına şans oyunlarının oynanmasına rıza gösterirken aynı zamanda kumarhane oynamanın kişileri kısıtlama altına alınmasına da neden olabilecek bir bağımlılık olması da diğer yasalarda öngörülmektedir. Bu açıdan çelişki vardır ancak yerlilerin yasaya aykırı kumarhaneye giderek kumarhane oynamaları yönündeki eylemleri için sorumlu kumarhane gibi politikalar da düşünülebilir".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat ve adres bilgileri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Bilğim yok".

C5. Müşteri-5'ten Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ-5'TEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "Genelde gittiğimde etrafımda Türkler ve Rum vatandaşları oluyor".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörler katkı sağlıyor? Cevap: "Otel sektörüne etkisi vardır diye düşünmekteyim".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Ücretsiz transfer, ücretsiz konaklama servisleri ve lüzzet ikram yerinde olursa memnun olurum".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Kısa mesaj atmak suretiyle veya müşteri hizmetleri telefonla aramaktadır. Çeşitli eğlenceler, konserler yapılmaktadır".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Kıbrıs vatandaşları ve çalışma izni olanlar kumarhanelere giremiyorlar bu devlet yaptırımıdır".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Kumarhane müşterisinin adaya ulaşımı sadece uçakla yapılabiliyor. Daha fazla oyunlar sunup kazandırılırsa müşteriler zamanla artacaktır".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Kanımca yerindedir".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat ve adres bilgileri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Bilgim yok".

C6. Müşteri-6'dan Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ-6'DAN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "Genelde gittiğimde etrafta Türk vatandaşlarını çoğunlukla görüyorum. Farklı ülkelerden de katılanlar oluyor. Yalnız dönemsel gelen müşteriler kumarhaneye iniyorlar bunlar farklılık oluşturuyor".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörler katkı sağlıyor Cevap: "Kumarhane turizmi için gelen misafirler birçok sektörü beslemektedir. Öncelikle ulaşım (taksi, hava yolları), gıda sektörü, acenteler ve kültürel turlar, marketler, vb. alanlara oldukça katkı sağlamaktadır".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Anketler veya telefonla müşteri temsilcileri tarafından aranarak istek ve şikayetler sorulabiliyor. Müşteri şikayetleri kumarhane yetkilileri tarafından değerlendiriliyor diye biliyorum".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Müşteri kazanmak ve memnuniyeti aslında bazı servislerin ne derece sağlandığı ile alakalı bence. Mesela, ücretsiz konaklama, gidiş-dönüş ücretsiz uçak biletleri ve transferler, izzet ikram servisi, ünlü sanatçı ücretsiz konserleri, ücretsiz gösteri programları, spa kullanımı vb. etkinlikler ke müşterinin devamlılığı sağlıyor. Gelen müşteri uçağa, konsere, yiyeceğe, konaklamaya para vermediği için kumarhanede rahatça harcayabiliyor ve eğleniyor".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Bakanlıkların kumarhane işletmeleri için yaptırımları arasında KKTC vatandaşlarının ve çalışma izni ile gelen kişilerin kumarhaneye girmelerini yasaklamıştır".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Ulaşım zorlukları, maliyet artışları ve zorlukları, bakanlık yaptırımları, reklam ve tanınma bilirlilik ile ilgili zorluklar bulunmaktadır".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Yerinde değildir. İnsan haklarına karşı buluyorum".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat ve adres bilgileri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Bilğim yok".

C7. Müşteri-7'den Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ-7'DEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "Türkiye, Rusya, İngiltere ülkelerinden gelen müşteriler kullanmaktadır".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlere katkı sağlıyor? Cevap: "Ulaşım (araç kiralama, taksi), Gıda (restoran, market), tekstil (giyim) alanlarında katkı sağlıyor".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Bilgim yok fakat düzenli olarak arama, kampanya sms duyuruları olabilir diye düşünmekteyim".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Uçak bileti, konaklama hizmeti dahil Vip hizmet sunulması gibi seçenekler olabilir".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Vergilendirme ve KKTC vatandaşlarının giriş yasağının olması".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Bu konuda bilgim yok".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Yerindedir".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat ve adres bilgileri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Bilgim yok".

C8. Müşteri-8'den Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ-8'DEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "TR den paket turlarla gelenler ile buradaki inşaat sektörüne işçi olarak Türkiye'den gelmiş kişiler olduğunu düşünmekteyim. Bu kişiler burada yapacak bir şey bulamıyor bedava yeme içme için buralara gidiyor. Ayrıca Rum vatandaşlarda gelmektedir".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlere katkı sağlıyor? Cevap: "Turizm, Araç kiralama, Ulaşım, Gece kulübü, Döviz büroları, Market, Restoranlar en çok katkı alan sektörlerdir".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Müşteri memnuniyeti nasıl ölçümlendiğini bilmiyorum ama su şekilde ölçülebilir. Müşteri ne sıklıkla geliyor buna bakılabilir, sık gelirse memnun anlamına gelebilir, memnuniyetini yükseltmek içinde müşteriye sadakat kampanyaları yapılabilir. Örneğin, otelin diğer restoranlarında bir gece yemek olanağı olabilir ya da belli bir miktar karşılığında müşteriye bonus vermek gibi, müşteriye özel araçla kumarhaneye getirmek, ikramlar sunmak ve yemeklerin çeşitliliği, güzelliği cezbedici olabilir".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Yurtdışından gelecek olan müşteriler için uçak masraflarını ve otel ücretlerini karşıladığını biliyorum. Yurtiçindeki müşteriler içinde konaklama ve yeme içme masrafları karşılayanlarda var bildiğim ya da özel araba ile getirenler var".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Kumarhane turizmi getirisi yüksek bir ticarethane olduğundan çok bir yaptırım uygulanmamakla birlikte daha çok kumarhane ve ülkenin çıkarına hareket etmektedir. Yaptırım olarak KKTC vatandaşlarının ve öğrencilerin, çalışma izinlerinin girmesi "sözde" engellenmiştir fakat engellenen prosedürü çok kontrol ettiğini düşünmemekteyim. Yani yaptırım çok yoktur aslında diye düşünmekteyim".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Kumarhane turizminin zorlukları pandemi sürecinde artmış, uçuşlar engellendiği için turizmde bir düşüş yaşanmıştır. Konum olarak ada ülkesi olduğumuzdan ulaşım adaya biraz daha zordur. Kumarhaneler genelde otellerin içinde olduğundan KKTC içinde toplu taşıma çok olmadığından da adaya gelen bir müşteri kendisi ulaşmak isterse biraz daha zorlanmaktadır. Gelecekte belki oteller şehirlerin belli bölgelerinden özel aracı olmayan insanlar için toplu taşıma ile kumarhaneye servis yapabilirler".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Hayır değildir çünkü herkes kumarhane serbest bir şekilde girebilmektedir. Caydırıcı bir ceza ve yaptırım yoktur ve denetlemeler azdır. O yüzden yerinde bir karar değildir sadece göstermelik alınmış bir karardır".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat ve adres bilgileri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Bilgim yok".

C9. Müşteri-9'dan Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ-9'DAN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "İranlılar ve Türkler daha fazla katılım göstermektedir".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlerle katkı sağlıyor? Cevap: "Gıda sektörü, Eğlence sektörü, Otelcilik sektörü ve dolaylı yoldan vergilerle devlet en büyük katkı alan sektörlerdir".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Kumarhane makinaları kazanç veriyorsa müşteri memnun oluyor. Fakat para kaybediyorsa memnun değildir. Ayrıca kumarhane içerisindeki ikramlar kaliteli ve servisi hızlı sunması önemlidir. Müşteri geri dönüyorsa memnundur".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Bildğim kadarı ile bonus verir, çekiliş kampanyaları yapar, büyük ikramiye (Jackpot) verir, reklam verir, konserler düzenler".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "KKTC'de vatandaşların kumarhaneyi girememesi, girerse para cezası kesilmesi".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Bilgim yok".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Bence yasal olmalı zaten gizli de olsa giriliyor bu kişinin tercihi olmalı".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat, adres bilgileri, kimlik numarası, doğum tarihi ve yeri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Rızamı alıyor. İçeri girmem için zorunlu kılıyor".

C10. Müşteri-10'dan Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ 10'DAN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "T. C ve Rumlar gelmektedir".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlerle katkı sağlıyor? Cevap: "En çok gece kulübü, lisans dışı, taksi, ulaşım, acentelere katkı sağlamaktadır. "
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Kazanan müşteri hep mutlu ayrılır, memnun olur. Güzel hizmet vermesi önemlidir".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Bedava konaklama verilir ve sınırsız yeme içme imkânı vardır".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Yüksek vergi veriliyor bu sebeple en çok devlete katkısı vardır".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Sektörde hiçbir zorluk yoktur. Bu sistem aynı şekilde kalır, daha fazla ilerlemez".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girmemesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Uygulama yanlıştır. KKTC vatandaşları kumarhaneye girmelidir".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "Doğum tarihi, telefon numarası, uyruk, irtibat bilgileri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Girebilir fakat oyun oynayamazlar".

C11. Müşteri-11'den Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ 11'DEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "TC, Rumlar, Kazaklar, Ruslar gelmektedir".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlere katkı sağlıyor? Cevap: "Yiyecek-içecek sektörüne, istihdam edilen her sektöre, ulaşım, otelcilik sektörüne, kazandıklarını altına çevirdikleri için altıncılara ve lisans dışı mağazalara katkı sağlamaktadır".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Ücretsiz sigara ve alkol sağlar. Sınırsız yeme içme olanağı vardır ve ferah ortam yaratılır. "
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Bonus veriyor ve bedava konaklama sağlıyor".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Vergilendirme yapıyor ve cihaz başına her kumarhaneden vergi alıyor".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "En zorlu olanlar alkollü vatandaşlar ve agresif vatandaşlardır. Polis denetlemelerimde ayrıca tedirginlik yaratıyor. İleride ambargoların azalmasıyla müşteri potansiyelinde artış olabilir ve adada turizm yükselebilir".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Parası varsa kumarhaneye gitmek istiyorsa girebilmelidir".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat, adres bilgileri, kimlik numarası, doğum tarihi ve yeri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Rızamı alıyor. İçeri girmem için zorunlu kılıyor, vermezsem oyun oynatmıyor".

C12. Müşteri-12'den Toplanan Veriler

NO	MÜŞTERİ 12'DEN ELDE EDİLEN YANTLAR
1	KKTC'ye gelen kumarhane müşterilerinin demografik yapısı ve ülke verileri nelerdir? Cevap: "Türkiye ve İsrail".
2	KKTC'deki kumarhane turizmi ülke ekonomisinde en çok hangi sektörlerle katkı sağlıyor? Cevap: "Gece kulübü, lisans dışı, havaalanı gümrüksüz satış mağazaları, transfer şirketleri gibi sektörlerle katkı sağlamaktadır".
3	KKTC'de kumarhane müşterilerinin memnuniyeti nasıl ölçülmektedir? Cevap: "Telefon ile sözlü arama yapılıyor".
4	KKTC'de kumarhanelerin müşteri kazanımları için mevcut satış stratejileri nelerdir? Cevap: "Ekstra verdikleri indirimlerle ve bonuslarla müşteri kazanımları sağlanmaktadır".
5	KKTC'deki ilgili bakanlığın kumarhane turizmine uyguladığı yaptırımları ve standartları nelerdir? Cevap: "Her yıl yüklü vergi veriliyor ve yapılan kısıtlamalarla askerler ve 21 yaşından küçükler giremiyorlar".
6	KKTC'deki kumarhane turizminin mevcut zorlukları ve gelecekteki olası gelişmeleri neler olabilir? Cevap: "Alkollü müşterilerinin kazanamamasından dolayı kumarhane içinde çıkardığı sorunlar vardır. Gelecekte ülkenin gelişmesi ile Las Vegas gibi bile olabilir".
7	Sizce vatandaşların kumarhanelere girememesi konusundaki yasal düzenlemeler yerinde midir? Cevap: "Doğru bir uygulamadır".
8	KKTC'deki kumarhane müşterilerinden kişisel veri kapsamındaki bilgiler istenmekte midir? Cevap: "İsim, soy isim, irtibat, adres bilgileri, kimlik bilgileri alınmaktadır".
9	KKTC kumarhane işletmelerinde kişisel verilerini vermeyen veya işlenmesini istemeyen, buna rıza vermeyen müşteriler kumarhaneye kabul ediliyor mu? Cevap: "Kabul ediliyor fakat oyun oynayamıyor".

Ek D. T. C. 31/2009 Sayılı Şans Oyunları Yasası

“Şans Oyunu Salonu İşletmecisi”, Şans Oyunu Salonu Ruhsatına veya Şans Oyunu Salonu İşletmecilik Ruhsatına sahip tüzel kişileri anlatır.

“Şans Oyunu Salonu İşletmecilik Ruhsatı”, Şans Oyunu Salonu İznini elinde bulunduran tüzel kişilerden, Şans Oyunu Salonunun içinde bulunduğu tüm tesisi kiralarak, Bakanlar Kurulu kararı ile uygun görülen tüzel kişilere verilen Şans Oyunu Salonu açma ve çalıştırma iznini anlatır.

“Ruhsat”; Şans Oyunu Salonu Ruhsatını veya Şans Oyunu Salonu İşletmecilik Ruhsatını anlatır.

“Tüzel Kişi”; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Şirketler Yasası altında tescil edilmiş şirketleri anlatır.

Aşağıdaki belirtilenler, 25 yaşını doldurmuş olmak ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde öğrenim görmekte olmamak koşullarıyla Şans Oyunu Salonlarına girebilir ve şans oyunu oynayabilirler:

(A) İkametgahı Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde bulunmayan Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti yurttaşları,

(B) Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti yurttaşı olmayan yabancılar.

Yukarıdaki (1)’inci fıkrada belirtilenlerin dışında kalan kişilerin Şans Oyunu Salonlarına girmesi yasaktır. Bu fıkra aykırılığın tespiti halinde Şans Oyunu Salonu İşletmecisine ve Şans Oyunu Salonuna yasa dışı giren kişilere cezai işlem uygulanır.

Şans Oyunu Salonuna giriş sırasında kimlik belgesi sunulması şarttır. Şans Oyunu Salonu görevlisinin, müşteriyle ilgili bilgileri bilgisayara kaydetmesi zorunludur. Bu maddedeki şartların aksinin tespiti halinde Şans Oyunu Salonu işletmecisine cezai işlem uygulanır.

Şans Oyunu Salonu bilgisayarında tutulan müşteri bilgileri sürekli olarak güncellenir ve bu bilgiler, denetime gelen Bakanlık yetkililerine verilir. Müşteri bilgilerinin muhafazası en az Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Yasasında belirtilen süre kadar olmalıdır.

Talih oyunları ile ilgili makine, masa, tesisat, teçhizat, teknik sistem ve benzeri diğer malzemelerin satışıyla ve teminiyle uğraşan şahıslar Şans Oyunu Salonlarına girebilir ancak oyun oynayamaz.

Şans Oyunu Salonu işletmecisi veya yetkilisi, aşırı alkollü olduğuna kanaat getirdiği kişileri, Şans Oyunu Salonu müşterisine rahatsızlık verecek veya veren kişileri Şans Oyunu Salonuna almamaya ve Şans Oyunu Salonundan çıkarmaya yetkilidir.

Şans Oyunu Salonlarının ana girişinde bir resepsiyon bulundurulması zorunludur. Şans Oyunu Salonuna giren her kişiden Şans Oyun Salonu resepsiyonunda Bakanlık onaylı bilet karşılığı 10,00 TL (On Türk lirası) giriş ücreti tahsil edilir. Tahsil edilen bu para her haftanın ilk pazartesi günü Bakanlık gelirler veznesine yatırılır. Her Şans Oyunu Salonu günlük girişlere bakılmaksızın en az 50 kişilik giriş ücretini taban olarak yatırmak zorundadır.

Ancak, Şans Oyunu Salonlarına haftalık giriş bildirimini 350 kişiden az olamaz. Ödenen bu paranın 70, 00%’i her yıl Devlet bütçesinde gösterilmek ve sadece turizm amaçları için kullanılmak üzere Turizm İşleri ile Görevli Bakanlığın bütçesine aktarılır.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde eğitim gören öğrencilerin ve Mahkemece Şans Oyunu Salonlarına girmesi yasaklı olan kişilerin Şans Oyunu Salonlarına girmesi yasaktır. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde öğrenim gören öğrencilerin 25 yaşını aşsalar dahi Şans Oyunu Salonlarına girmesi yasaktır. Bu maddedeki şartların aksinin tespiti halinde Şans Oyunu Salonu işletmecisine cezai işlem uygulanır.

Polis, adli bir olay veya savcılık emri olmadığı hallerde Şans Oyunu Salonu içerisinde ancak sivil olarak gözetim yapabilir.

Ancak, Polis gözetim esnasında Şans Oyunu Salonuna bu Yasa gereğince girişi yasak olan kişiler hakkında ve/veya vukuu olabilecek bir vaka hakkında gerekli gördüğü hallerde yasal işlem yapmaya yetkilidir.