



Tourism and Recreation

<https://dergipark.org.tr/tourismandrecreation>

E-ISSN: 2687-1971

Kumarhane turizmi: küresel etkiler, zorluklar ve çözümler üzerine bir inceleme

Casino tourism: a review of global impacts, challenges and solutions

Demet Çelik Ulusoy^{1*}, Ayçin Giritli², Ali Öztüren³

¹Demet Çelik Ulusoy, Doğu Akdeniz Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, demet.celik@emu.edu.tr, 0000-0002-5542-9467

²Ayçin Giritli, Doğu Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Turizm Fakültesi, aycinelik@hotmail.com, 0009-0007-8929-7590

³Ali Öztüren, Doğu Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, ali.ozturen@emu.edu.tr, 0000-0001-8879-1916

MAKALE BİLGİSİ ARTICLE INFO

Araştırma / Research Article

Anahtar Kelimeler:
Özel ilgi turizmi, Kumar turizmi,
Literatür taraması, Küresel kumarhane
Turizmi ve etkileri.

Key Words:
Special interest tourism, Casino tourism,
Literature review, Global casino,
Tourism and effects

Gönderme Tarihi / Received Date:
29.03.2024

Kabul Tarihi / Accepted Date:
12.10.2024

Yayımlanma Tarihi / Published Online:
31.12.2024

DOI:
[10.53601/tourismandrecreation.1460905](https://doi.org/10.53601/tourismandrecreation.1460905)

ÖZET

Günümüzde, özel ilgi turizminin önemli bir paydaşı olan kumar turizminin incelenmesi, sektördeki uygulamaları, karşılaşılan sorunlar ve zorlukların ülke ekonomisine etkileri ile ilgili tartışılması gereken bir araştırma alanıdır. Bu çalışmanın amacı, kumar turizminin küresel ölçekte ülkeler üzerindeki sosyal, ekonomik ve çevresel etkileri ile karşılaşılan olumlu/olumsuz faktörleri ortaya koymaktır. Bu doğrultuda, bu çalışmada, literatür incelemesi sürecini şeffaf ve sistematik bir şekilde yürütmek amacıyla PRISMA modeli kullanılarak analiz yapılmıştır. Bu modele uygun olarak, araştırma sorusu belirlenmiş, dahil etme/dışlama kriterleri tanımlanmış, stratejik bir arama yöntemi oluşturularak Web of Science (WoS) veri tabanında kapsamlı bir tarama gerçekleştirilmiştir. Arama sonuçları, başlık ve özet taraması yapılarak filtrelenmiş ve uygun bulunan makaleler detaylı incelemeye tabi tutulmuştur. Bu süreçte, kumar turizminin olumlu ve olumsuz faktörleri hakkında bilgi sağlayan, 2021-2023 yılları arasında yayımlanmış güncel 17 makale belirlenerek analiz edilmiştir. Bulgular, kumar turizminin ekonomik, sosyal, çevresel, politik ve kültürel etkilerini kapsamlı bir şekilde değerlendirmek amacıyla detaylı olarak sonuçlar ortaya konulmuştur. Çalışmanın analiz sürecinde, uluslararası alanda kumarhane sektörünün mevcut uygulamaları, eksik konuları, zorlukları ve bu faktörlerin olumlu/olumsuz etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca, müşteri memnuniyeti, itibar, aidiyet, mahremiyet, güvenlik ve hizmet kalitesi gibi içsel ihtiyaçların karşılanması için elzem gereksinimler analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar tartışılmıştır. Sonuç olarak, kumar turizminin halen gelişme sürecinde olduğu ve özellikle teknolojik, politik, sosyolojik ve kültürel açılarından ilerlemeye ihtiyaç duyduğu ortaya konulmuştur.

ABSTRACT

In today's world, examining casino tourism, an important stakeholder of special interest tourism, and discussing its practices, encountered problems, and the impacts of these issues on the country's economy is an area of research that needs attention. This study aims to reveal the social, economic, and environmental effects of casino tourism on countries at a global scale, along with the positive/negative factors encountered. In this context, this study utilized the PRISMA model to conduct a transparent and systematic literature review process. Following this model, the research question was established, inclusion/exclusion criteria were defined, and a strategic search method was developed, leading to a comprehensive search within the Web of Science (WoS) database. The search results were filtered through title and abstract screening, and relevant articles were subjected to detailed examination. In this process, 17 recent articles published between 2021 and 2023, providing insights into the positive and negative factors of casino tourism, were identified and analyzed. The findings were detailed to comprehensively evaluate the economic, social, environmental, political, and cultural impacts of casino tourism. During the analysis process of the study, efforts were made to identify the current practices, gaps, challenges, and positive/negative impacts of the casino sector internationally. Additionally, essential requirements for meeting internal needs such as customer satisfaction, reputation, belongingness, privacy, security, and service quality were analyzed, and the results obtained were discussed. In conclusion, it has been highlighted that casino tourism is still in a developmental phase and requires progress, particularly in technological, political, sociological, and cultural aspects.

1. Giriş

Turizm, insanların kişisel veya ticari/mesleki amaçlarla alışılmış çevrelerinin dışındaki destinasyonlara veya yerlere seyahat etmesini içeren sosyal, kültürel ve ekonomik bir

olgudur. Bu sektör son yıllarda sürekli büyüme ve çeşitlenmektedir. Dünya Turizm Örgütü (DTO), turizm sektörünün dünya çapında en büyük ve en hızlı büyüyen sektörlerden biri olduğunu belirtmektedir (Tanrısevdi & Çavuş, 2003, s.10).

Geçmişte, turistler tatil rezervasyonu yaparken destinasyon faktörü genellikle ilk sıradaydı. Ancak zamanla, turistlerin ilgi alanlarına, eğilimlerine ve kültürel değerlerine hitap eden diğer önemli kriterlerin farkına varılmıştır. Bu noktada, bireylere motivasyon sağlayan, ilgilerini çeken ve ihtiyaçlarını karşılayan çeşitli etkinliklerin sunulduğu Özel İlgi Turizmi (ÖİT) ön plana çıkmıştır (Rittichainuwat, 2018).

ÖİT, turizmin genişlemesinde başlıca etmenlerden biri haline gelmiştir. Bu turizm türünün gelişmesi farklı alanlarda çeşitlenmesine, sağlık, kumar, eko veya macera turizmi gibi farklı modellerinin ortaya çıkmasına vesile olmuştur (Alipour & Vughaingmeh, 2010; Göktaş vd., 2017; Kaya vd., 2020; Seçilmiş vd., 2023; Weiler & Hall, 1992: 5'ten aktaran Trauer, 2006: 184). DTO özel ilgi turizmini "*belirli bir temaya sahip olan turistik merkezleri ziyaret etmek ve belirli ilgi alanlarını geliştirmek amacıyla güden kişilerin, bireysel ya da grup halinde katıldıkları uzmanlaşmış bir turizm türü*" şeklinde tanımlamaktadır (Tanrısevdi & Çavuş, 2003, s.10). ÖİT'nin en önemli modellerinden biri, kumar turizmi olarak bilinir. Kumar turizmi, ekonomik olarak orta ve yüksek gelirli turistlere hitap ettiği gibi ülke ekonomisine önemli katkılar sağlamaktadır. Bu bakımdan dünya çapında önemli bir faaliyet ve hizmet alanı olarak da görülmektedir. Birçok ülke, daha fazla turist çekmek amacıyla kumarhane işletmelerini farklı bölgelere kurmuştur. Bu, sadece geliri artırmakla kalmaz, aynı zamanda daha güçlü bir kumar turizmi ortamı oluşturmayı, tanınırlığı artırmayı ve potansiyel iç ve dış yatırımcıları çekmeyi amaçlar. Bu çalışma, kumarhane turizminin küresel ölçekteki ekonomik, sosyal, çevresel, politik ve kültürel etkilerini incelemek ve literatürdeki olumlu ve olumsuz faktörleri belirlemeyi hedeflemektedir. İlgili alanların bu turizm modeli üzerindeki etkileri kapsamlı bir şekilde ele alınarak literatüre katkı sağlanmaya çalışılacak, kumarhane turizmi ile ilgili daha fazla bilgi sağlamaya çalışılacaktır. Ayrıca kumar turizminin güncel durumuna ilişkin sonuçlara ulaşmak amacıyla bu alanlardaki etkiler irdelenmeye çalışılacaktır. Bu bağlamda, 2021-2023 yılları arasındaki güncel verilerle kumarhane turizminin dinamikleri güncellenerek hem akademik hem de pratik alanda katkı sağlamaya çalışılacaktır. Çalışmada, kumar turizminin durumu, karşılaştığı zorluklar, müşteri memnuniyeti ve sadakati, potansiyel yenilikler ve gelişmeler gibi konular da bu kapsamda ele alınacaktır. Öncelikle araştırma yöntemi üzerinde durularak açıklanması sağlanacaktır. Yöntem bölümünde, yürütülen literatür inceleme araştırmasının yöntemi açıklanmış ve güncel literatür çalışmalarının taraması yapılmıştır. Bu bölümde, araştırma metodolojisi, makale seçimi süreci, araştırmanın motivasyonu ve seçilen makalelerin ana soruyla ilişkilendirilmesi sağlanmıştır. Bulguların paylaşıldığı kısımda, tüm araştırma sonuçlarından yola çıkılarak elde edilen bulgular, sektördeki uygulamalar, karşılaşılan zorluklar ve olası çözümler incelenmiş ve gelecekteki yönergeler ve açık konular sunulmuştur. Son olarak, teorik ve pratik çıkarımlara, konu hakkında yapılacak gelecek çalışmalar için önerilere ve konu ile ilgili sınırlılıklara sonuç ve tartışma bölümünde yer verilmiştir.

2. Kuramsal Çerçeve

İngilizce dilinde yapılmış çalışmalarda kullanılan casino tourism ifadesi, Türkçe dilinde kumar turizmi veya

kumarhane turizmi şeklinde çevrilebilmektedir. Türkçe dilinde casino kelimesi "kumar oynanan yer; bitirim yeri, bitirimhane veya kumarhane" olarak tanımlanır. Kumar kelimesi ise oyun faaliyetine ilişkin olup, İngilizce'de gambling şeklinde ifade edilerek, "ortaya para koyarak oynanan talih oyunu" biçiminde tanımlanır (Türk Dil Kurumu, 2024). Çalışmada kumar turizmi ifadesi tercih edilmekle beraber, bu çalışmada incelenen ve bu konuda en fazla atf verilen İngilizce dilindeki eserlerde casino tourism biçiminde geçmektedir (McCartney, G. 2008) bazı çalışmalarda da gambling tourism tercih edilmektedir. Bu çalışmada ele alınan konular göz önünde bulundurulduğunda, kumarhane turizmi ifadesi de kullanılabileceği gibi kumar turizmi ifadesi de kullanılacaktır. Kumar turizm modeli, turizm sektörünün önemli bir bileşeni olarak hem eğlence hem de ekonomik fayda sağlayan bir yapıyı ifade eder (Garanti, 2022). Bu model, kumarhaneler, oyun merkezleri ve benzeri tesislerin oluşturduğu bir ekosistem içerisinde, ziyaretçilerin eğlence amaçlı olarak kumar oynama faaliyetlerini gerçekleştirmelerine olanak tanır. Kumar turizmi, genellikle büyük ölçekli yatırımlar ve geniş hizmet yelpazesi sunan bölgelerde gelişmektedir (Ji vd., 2021). Bu çerçevede, kumar turizminin yalnızca ekonomik boyutuyla değil, aynı zamanda sosyal, kültürel ve çevresel etkileriyle de ele alınması gerektiği vurgulanmaktadır (Wu vd., 2021).

Kumar turizmi, ekonomik, sosyal, çevresel, politik ve kültürel boyutları olan karmaşık bir yapı olarak incelenmektedir. Bu konu üzerine yapılan araştırmalar, bu turizm türünün yerel ekonomilere ve topluluklara olan etkilerini kapsamlı bir şekilde incelemiştir. Örneğin, Alipour ve Vughaingmeh (2010), Kuzey Kıbrıs'taki kumarhane turizminin yerel topluluklar üzerindeki etkilerini analiz etmiş ve bu tür turizmin sosyal ve ekonomik faydalarına dikkat çekmiştir. Blaszczyński ve diğerleri (2004), kumar turizminin sorumlu kumar oynama çerçevesinde ele alınması gerektiğini vurgulayarak "Reno Modeli"ni geliştirmişlerdir. Bu model, kumarhane işletmecilerinin, düzenleyicilerin ve toplumun ortak çabalarıyla kumar oynama sorunlarının azaltılabileceğini öne sürmektedir. Kou ve diğerleri (2022), sosyal medyanın kumarhane turizmi üzerindeki etkisini inceleyerek, sosyal medya stratejilerinin turist çekmede önemli bir araç olduğunu göstermiştir. Nguyen ve diğerleri (2023), Vietnam'da entegre kumarhane tatil köylerinin kurulmasının stratejik önemini vurgulamış ve yerel halkın desteğini almanın sürdürülebilir kumarhane turizmi için kritik olduğunu belirtmiştir.

Ekonomik etkiler kumarhane turizminin önemli bir boyutunu oluşturmakta, literatürde oldukça kapsamlı bir biçimde farklı açılardan ele alınmaktadır. Örneğin, Ji ve diğerleri (2021), kumarhanelerin müşteri memnuniyetini artırmak için sundukları hizmet kalitesinin sektördeki rekabetçi avantajı etkilediğini belirtmiştir. Bu bulgu, kumarhane turizminin ekonomik başarısının, sunduğu hizmetlerin kalitesiyle doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde, Lee ve diğerleri (2021), kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) uygulamalarının işletme imajını güçlendirerek müşteri sadakatini artırdığını ortaya koymuştur. Nitekim çok boyutlu bir yapı sergileyen bu turizm modeli, yerel ekonomilerin canlanmasına katkıda bulunmakta ve istihdam olanaklarını

Tablo 1. Araştırma sorgusu WoS ortamı formu

Sorgu Türkçe: "(TI = ("Özel İlgi" <VEYA> Turizm <VEYA> Kumarhane <VEYA> Kumar Oyunları)) VE AK = ("Özel İlgi" <VEYA> Turizm <VEYA> Kumarhane <VEYA> Kumar Oyunları)"

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

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

artırmaktadır (Lee vd., 2021). Kumarhanelerin ve oyun tesislerinin sunduğu hizmetlerin kalitesi, müşteri memnuniyetini ve sadakatini etkileyen önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır (Ji vd., 2021). Bu bağlamda, kumarhane turizminin sürdürülebilirliğinin sağlanması, ekonomik yararların yanı sıra sosyal ve çevresel sorumlulukların da göz önünde bulundurulmasıyla mümkündür (Wu vd., 2021).

Bu turizm modelinin sosyal ve çevresel etkileri de dikkate alınması gereken boyutlar arasındadır. Wu ve diğerleri (2021), kumarhane turizminin toplumsal ve çevresel sorunlarına dikkat çekerek, bu sektörün yalnızca ekonomik bir faaliyet olmadığını, aynı zamanda toplumsal ve çevresel boyutları olan karmaşık bir yapı olduğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda, kumarhane turizminin sürdürülebilirliği için ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerin dengelenmesi gerekmektedir. Garanti (2022) ise kumar turizminin ekonomik etkilerini ön plana çıkarırken, bu etkinin yerel topluluklar ve diğer sektörler üzerindeki yansımalarını da değerlendirmiştir. Kumar turizminin gelişimi ve sürdürülebilirliği, büyük ölçüde ülke politikaları ve hukuk kuralları tarafından şekillendirilmektedir. Bu turizm modeli büyük oranda "kumar oynama" eylemi üzerinden gerçekleşmesi nedeniyle, ülkesel politikaların ve hukukun bu sektörün varlığı ve gelişmesinde belirleyici olduğu görülmektedir. Literatürde, bu konuda yapılan çalışmaların çoğu, ülkesel politikaların ve hukuki düzenlemelerin kumarhane turizmi açısından ele alınmasının önemini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, hukuki düzenlemeler ve politikalar, kumarhane turizminin sürdürülebilir bir şekilde gelişmesine katkıda bulunabilecek önemli unsurlar olarak değerlendirilmektedir. Kumarhane turizminin çok boyutlu yapısı, sektördeki paydaşların ve karar vericilerin daha bilinçli ve etkili kararlar almasını gerektirmektedir.

Sonuç olarak, kumar turizm modeli, karmaşık dinamikleri ve çeşitli etkileriyle dikkat çekmektedir. Bu modelin incelenmesi, sektördeki eğilimlerin, zorlukların ve fırsatların daha iyi anlaşılmasına olanak tanırken, sürdürülebilir bir yaklaşım benimseyerek gelecekteki gelişmelerin yönlendirilmesine katkıda bulunabilir (Garanti, 2022). Kumarhane turizminin sadece bir eğlence biçimi değil, aynı zamanda sosyal ve ekonomik bir olgu olarak değerlendirilmesi, bu alandaki araştırmaların önemini artırmaktadır (Lee vd., 2021).

3. Yöntem

Bu araştırma, literatür incelemesi yöntemini benimsemiş olup, araştırma sürecinde nicel ve nitel yöntem ve verilere dayanan karma bir yaklaşım kullanılmıştır. Kumarhane turizmi üzerine yapılan çalışmalardan elde edilen sayısal/nicel veriler, analiz edilmiştir. Ayrıca kumarhane turizminin etkilerini anlamak için kullanılan makalelerin içerikleri, temalar ve sonuçlar açısından derinlemesine incelenmiştir. Böylelikle nitel

yöntem de dahil edilmek suretiyle karma araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırma süreci, PRISMA modeli tekniği doğrultusunda yürütülmüş, sistematik bir değerlendirme sağlanmıştır. Çalışmanın sonuçlarını ortaya koymak bakımından uygulanan iki temel teknik olan PRISMA modelinin uygulanışı ile literatür inceleme tasarımı süreci ve uygulanan kriterler ayrı başlıklarla ayrıntılı bir biçimde ele alınmıştır. Çalışmada elde edilen sonuçlara ulaşmak için yapılan araştırmalara hangi veriler ve kaynaklarla ulaşıldığı yine alt başlıklarda aşağıda sunulmuştur..

3.1. PRISMA Modeli

Bu çalışmada, kumarhane turizmi konusunda yapılan literatür incelemesi sürecini şeffaf ve sistematik bir şekilde geliştirmek ve raporlamak için PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) modeli tercih edilmiştir (Moher vd., 2010; Page & Moher, 2017). Aşağıda, araştırma sürecinin adımları PRISMA modeline uygun olarak detaylı bir şekilde açıklanmıştır:

➤ Araştırma Sorusu Belirleme ve Protokol Geliştirme

Bu çalışmada araştırma sorusu belirlenerek, buna uygun araştırma protokolü geliştirilmiştir. Belirlenen araştırma sorusu "Özel ilgi turizmin bir modeli olarak kumarhane turizminde, olumlu ve olumsuz ne tür faktörlere rastlanmaktadır?" şeklindedir.

➤ Dahil Etme/Dışlama Kriterlerinin Belirlenmesi

Dahil etme ve dışlama kriterleri, makale türleri, yayın yılı aralığı, yayıncılar ve diğer filtreleme müdahaleleri gibi unsurlar titizlikle belirlenmiştir.

➤ Arama Stratejisi ve Veri Tabanı Seçimi

Farklı anahtar kelimeler ve mantıksal operatörler kullanılarak stratejik bir arama sorgusu geliştirilmiş ve bilinen değerli akademik veri tabanları tercih edilmiştir. Araştırma sorgusu WoS ortamı formuna ilişkin inceleme Tablo 1'de sunulmuştur.

➤ Dâhil Etme/Dışlama Kriterlerine Uygun Makalelerin Seçimi

Arama sonuçlarına dayanarak, başlık ve özetler taranmış ve dâhil etme/dışlama kriterlerine uygun olan makaleler titizlikle seçilmiştir.

➤ Veri Çıkarma ve Analiz

Seçilen makalelerden ilgili bilgiler toplanmış ve analiz edilmiştir. Makalelerin bulguları, yöntemleri ve sonuçları detaylı bir şekilde incelenmiş ve analiz edilmiştir.

➤ Raporlama

PRISMA modeline uygun olarak, arama stratejisi, dâhil etme/dışlama kriterleri, seçilen makalelerin özeti ve sonuçları

detaylı bir şekilde raporlanmıştır. Araştırma sürecinin adımları ve sonuçları açıkça belirtilmiştir. PRISMA modeli doğrultusunda yürütülen bu literatür incelemesi, araştırmanın metodolojik berraklığını ve sonuçların güvenilirliğini sağlamayı hedeflemektedir.

3.2. PRISMA Modeli Doğrultusunda Sistemik Literatür İncelemesinin Uygulanması

➤ Araştırma Sorusu Belirleme

Önceki bölümde bahsedildiği gibi, literatürde taranan ve küresel ölçekte kumarhane turizmini inceleyen yayınlanmış güncel bilimsel araştırma makalelerinin taranması ve irdelenmesinden önce, yürütülen araştırmanın temel sorusu yukarıda belirtildiği gibi kumar turizminin olumlu ve olumsuz ne gibi faktörlerden etkilendiğidir.

➤ Protokolün Yürütülmesi

Araştırma protokolünü yürütmek için sırasıyla şu adımlar uygulanmıştır:

- Arka plan incelemelerinden elde edilen dönütler sayesinde, yukarıda verilen ana araştırma sorusu ve araştırmanın hedefleri belirlendi.
- Dahil etme/dışlama kriterleri, makale türleri, yayın yılı aralığı, yayıncılar ve planlanan müdahaleler belirlendi.
- Aranacak veri tabanları seçildi ve ilgisiz veri tabanları çıkarıldı.
- Farklı anahtar kelimeler ve "VE/VEYA" gibi mantıksal operatörler kullanılarak stratejik bir arama sorgusu oluşturuldu.
- Bu doğrultuda, ilgili araştırma makaleleri akademik çevrimiçi Web of Science Core Collection (WoS) veri tabanından çekilerek, filtrelenip, incelenmesi sağlandı.
- Elde edilen inceleme sonuçlarının yorumlanması ve raporlanmasının ardından arama protokolü süreci tamamlandı.

➤ Arama Stratejisi ve Veri Tabanı Seçimi

Araştırma sorgusu WoS ortamında Tablo 1'de gösterilen formda çalıştırılmıştır.

➤ Dahil Etme/Dışlama Kriterlerine Uygun Makalelerin Seçimi

Yürütülen dâhil etme/dışlama kriterlerinde, seçilen makale türleri, yayın yılı aralığı, yayıncılar ve diğer filtreleme müdahaleleri Tablo 2'de özetlenmiştir.

➤ Veri Çıkarma ve Analiz

WoS üzerinde yürütülen araştırma sorgusu sonucunda;

- 2938 araştırma makalesi bulundu.
- Sadece "Kumar Turizmi" ifadesini içeren makaleler filtrelenerek geriye 41 adet makale kaldı.
- WoS üzerindeki çevrimiçi akademik veri tabanlarından ilgili 9 bilim alanı (işletme, iktisat, çevre çalışmaları, konaklama ve eğlence spor turizmi, hukuk, yönetim, disiplinler arası sosyal bilimler ve sosyoloji alanları) seçildikten sonra geriye 23 araştırma makalesi kalmıştır.

- Dahil etme kriterlerine göre hem İngilizce hem de Türkçe dilindeki makaleler hedeflendi, ancak Türkçe dilinde WoS belirlenen arama kriterlerine uygun bir çalışma bulunamadığı için, İngilizce dilinde 21 adet araştırma makalesine ulaşılmıştır.
- Araştırma makaleleri, konferans bildirileri ve erken erişim türündeki makaleler filtrelenmiş ve inceleme kapsamına alınabilecek toplam 17 araştırma makalesi tespit edilmiştir.

➤ Raporlama

Bu araştırmanın amacı, kumarhane turizminin küresel pazardaki etkilerini belirleyen olumlu ve olumsuz faktörleri ortaya çıkarmak olduğundan, bu kapsamda literatürdeki ilgili çalışmaların odak noktaları, avantajları ve dezavantajları titizlikle incelenmiştir. Bu çerçevede raporlama sürecinde, seçilmiş olan 17 araştırma makalesi, belirli kriterler çerçevesinde sistematik bir şekilde değerlendirildi. PRISMA modeline uygun olarak, çalışmaların uygunluğu, içerikleri ve sonuçları gözden geçirilmiştir. Bu süreçte, çalışmaların ana bulgularına değil, genel özelliklerine odaklanılarak, kumarhane turizmi alanında mevcut bilgi eksiklikleri ve zorluklar üzerinde durulmuştur. Elde edilen sonuçlar, alan araştırmacılarının kumarhane turizminin dinamiklerini daha iyi anlamalarına ve gelecekteki çalışmalarda bu sektördeki eksiklikleri, etkileyen faktörleri ve potansiyel çözümleri daha iyi değerlendirmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Aşağıda eski tarihliden daha yeni tarihli olana sıralanan 17 araştırmanın genel kapsamı ve sonuçları sunulmaktadır.

Ji vd. (2021) tarafından yapılan çalışma, otel deneyimleri bağlamında müşterilerin memnuniyeti, sadakati ve memnuniyeti arasındaki ilişkiyi anlamayı amaçlamaktadır. Çalışma, Makao'daki dört farklı otelden 430 müşteriyle yapılan bir anketi içeriyor. Sonuçlar, müşteri memnuniyetinin sunulan hizmet kalitesinden önemli ölçüde etkilendiğini ve müşterilerin çoğunluğunun oteli başkalarına tavsiye ettiğini göstermektedir. Çalışma aynı zamanda otel deneyimleri bağlamında müşteri memnuniyetinin önemini de vurguluyor ve müşteriler oteli çeşitli faaliyetler veya hizmetler için başkalarına tavsiye ediyor.

Lee vd. (2021), ABD ve Makao bölgelerindeki stratejiler, ücret yapıları ve KSS stratejilerinin sosyal etkisini içeren kumar sektörü şirketlerinde KSS kullanımı üzerine bir çalışma yürüttüler. Çalışma, KSS performansının ve çalışmada tartışılan konuların iki sektör arasında benzer olduğunu buldu. Çalışma ayrıca ABD ve Makao bölgelerindeki KSS faaliyetlerinin kültürel yönlerinin ABD'ye göre daha önemli olduğunu ortaya çıkardı.

Hyun vd. (2021), KSS'un "Etik İklim" ve Etik İklim'in de "Üyeliğin Gururu" üzerindeki etkisini ve takibinde çalışanlarda görülen tutumsal tepkileri analiz eden teorik bir çerçeve önerilmiştir. Kangwon Land Casino, bayi çalışanlarına örnekleme yöntemi kullanılarak 400 anket dağıtılmıştır ve 370 katılımcının yanıtı toplanmıştır. Bulgularda, prosedürel adalet veya hakkaniyetin bir parçası olarak Etik arasındaki ilişkinin desteklendiği belirtilmiştir. Ayrıca, Gurur'un iş tatmini ile pozitif ve işten ayrılma niyeti ile negatif bir ilişki olduğunu desteklediği belirtilmiştir.

Tablo 2. Araştırmada uygulanan dahil etme/dışlama kriterleri

Dahil Etme Kriterleri	Dışlama Kriterleri
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.

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Lau vd. (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. Bulgular, İşletme-KSS yoksunluğu kumarhane otellerinin olumlu bir kurumsal imaj oluşturmada tehlikeye arz ettiği, kurumsal farkındalığın ise bu tür olumsuz etkileri azaltabileceğini göstermiştir.

Wu vd. (2021) sürdürülebilir turizmin belirleyicilerini ve turizm politikalarının yerel toplulukların turizm gelişimine etkisini belirlemek için bir çalışma yürütmüşlerdir. Sonuçlar, ekonomik ve sosyo-kültürel faktörlerin Makao'da turizmin gelişimini önemli ölçüde etkilediğini, sosyo-kültürel faktörlerin ise şehirdeki turizmin gelişimini önemli ölçüde etkilediğini göstermiştir.

Bonny-Noach ve Sagiv-Alayoff (2021) çalışmasında, Kumar Bozukluğunun Ruh Sağlığı ve Kumar Bozuklukları kategorisinde yeni bir terim olduğunu ve GD'nin diğer zihinsel bozukluklara göre daha yüksek oranda bireylerde teşhis edildiğini ortaya koymuştur. Çalışma ayrıca anti somatik ve diğer kişilik bozuklukları olan bireylerin yanı sıra dopaminerjik ilaç kullanan kişilerde kumar bozukluğunun semptomlarının iyileştirilebileceğini de ortaya koymuştur. Çalışma, bazı gerçeklerin henüz bilinmediğini ve kumar bozukluğunun nedenlerini anlamak için daha fazla araştırmaya ihtiyaç olduğu sonucuna varmıştır.

Garanti (2022) adlı çalışma, turizm mevsimlerinin etkilerini azaltmadığını ve Özel İlgi Turizmi'nin önemini tartışmaktadır. Liderlik, yönetim ve bürokrasinin turizm ürünleri ve hizmetlerinin geliştirilmesindeki gerekliliğine vurgu yaparak, turizmin ekonomik, sosyal ve çevresel zorlukların üstesinden gelmede önemli olduğu sonucuna varmıştır.

Kou vd. (2022) tarafından yapılan çalışmada, Çin'in Makao kentinde sosyal medya aracılığıyla kumarhane ziyaretçilerinin ilgisini çekmeye yönelik bir strateji incelenmiştir. Çalışma, Facebook ve Weibo gibi platformların kumarhane ziyaretçileriyle toplum arasındaki etkileşimin işletmeler için motive edici bir araç olabileceği sonucuna varmıştır.

Prentice vd. (2022) çalışmalarında, Makao'daki konaklama endüstrisinde müşteri hizmetleri, müşteri sadakati ve

memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesine odaklanmaktadır. Müşterilerin deneyimlerine, tercihlerine ve hizmetten memnuniyetlerini etkileyen faktörlere odaklanır. Aynı zamanda müşteri hizmetlerini ve memnuniyetini artırmaya yönelik yeni stratejiler belirlemeyi de amaçlıyor. Çalışma, müşteri bilgilerini toplamayı, müşteri segmentlerini tanımlamayı ve konaklama endüstrisinde müşteri hizmetlerinin önemini anlamayı da amaçlamaktadır.

Bradley ve Wang (2022), Birleşik Arap Emirlikleri'ndeki (BAE) kumarhane sektöründe hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik bir çalışma yürüttüler. Çalışma 1.050 vakayı içeriyordu ve iki yöntem kullanıldı: Açıklayıcı Faktör Analizi (EFA) ve Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA). Müşteri hizmetleri ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek için CASQUAL (Kumarhane Hizmet Kalitesi boyutu) modeli kullanıldı. Çalışma, müşteri hizmet kalitesinin CASQUAL boyutunun önemli ölçüde geliştirilebileceği sonucuna varmıştır.

Tuguinay vd. (2022) müşterilerin, otomatik oyunlarla olan deneyimi, kumarhanelere bağlılığı, sosyal etkileşim ve müşteri sadakat tepkileri arasındaki ilişkileri inceledi. Avustralya'daki otomatik masa oyunlarını tecrübe etmiş kumar oynayan müşterilerden 320 kullanılabilir yanıt oluşturuldu. 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.

Guan vd. (2022) Ağustos 2017'de Makao'daki çokça ölümlere neden olan Typhoon Hato adlı doğal afetin etkilerini ve Makao'daki 6 kumarhanenin bu olay üzerine uyguladıkları KSS çabası üzerine çalışmışlardır. 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. Çalışmanın çıktısı olarak, KSS faaliyetlerinin çoğunun başış, toplumu yeniden inşa etme, personele destek verme ve gönüllü çalışma çağrısı şeklinde olduğu ve dolayısıyla büyük ölçüde toplumu ve çalışanları hedef aldığı tespit edilmiştir.

Lin vd. (2023), KSS teması altında kumar sektörünün kötü şöhretinin bir nebze kırılabilirliğini öne süren bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışma, kuruluşun salgınla mücadelede ön



Şekil 1. Literatür taramasından elde edilen kumar endüstrisinin etki alanları

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

saflarda yer aldığından, personelinin pandemi sırasında destek ve yardım sağlamadaki proaktif ve etkili rolünü analiz ederek, kumar turizminin COVID-19'un zorluklarını ele almadaki etkinliğine odaklanıyor. Çalışmada kuruluşun destek hizmetlerinin önemi, personelinin ve yönetiminin rolü, toplumun rolü, kamu sağlık kurumlarının rolü ve sektörünün krizleri önleme ve yönetmedeki rolü vurgulanıyor.

Nguyen vd. (2023) tarafından yapılan bir çalışmada, birçok ülkenin ÖİT'nin benimsemesinin ardından entegre kumarhane tatil köylerinin kurulmasının kilit ve stratejik bir önem taşıdığını vurgulanmıştır. Çalışmada, kumar turizmi konusunda bölge sakinlerinin düşüncelerini ve görüşlerini araştırmak suretiyle, kumar turizminin sürdürülebilirliği sağlamak için bölge sakinlerinin desteğini almanın önemi üzerinde durulmuştur. Ayrıca, gelecekte kumar turizminin gelişimi için, stratejik planlamanın ve farklı oyun destinasyonlarının oluşturulmasının faydalı olabileceği öne sürülmüştür.

Haucap vd. (2023) çalışmalarında, Almanya'da nüfusun siyasi hedeflerine ve hükümetteki rollerine odaklanarak nüfusun özelliklerini analiz etmeyi amaçlıyor. Ayrıca federal hükümetlerin karar alma sürecindeki rolü, nüfusun belirli bölgelerdeki konumu ve turizmin ülkenin şehirlerinde ve turistik bölgelerinde yaşam kalitesini artırmadaki rolü inceleniyor. Bulgular, turizmin ülkenin kalkınması üzerindeki etkisine dair fikir vermeyi amaçlamaktadır. Ayrıca yukarıda ifade edilen ve başka bir çalışma ele alınan Makao'da, uydu kumarhanelerinin oyun politikasını, düzenlemesini ve operasyonel işleyişinin araştırıldığı bir çalışmada, uydu kumarhanelerinin sayıca daha da arttığını ve hukuksal bir tanımın da bulunmadığını belirtmişlerdir. Bu çalışmada ayrıca "hizmet sağlayıcılar" kavramının da yasal bağlamda yanlış tanımlandığı belirtilmiştir (Ho & Phillips, 2023).

Son yıllarda, kumarhane ve otel endüstrilerinde müşteri memnuniyeti, sadakat ve hizmet kalitesi üzerine birçok çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmalar, KSS uygulamalarının müşteri deneyimi ve kurumsal imaj

üzerindeki olumlu etkilerini vurgulamaktadır. Makao'daki otel deneyimleri ve kumarhane hizmetleri ile ilgili yapılan anketler, sunulan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerinde önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Ayrıca, çeşitli kültürel ve ekonomik faktörlerin, kumar turizminin sürdürülebilirliğine ve gelişimine etkisi üzerinde durulmaktadır. Çalışmalar, kumarhane sektörünün COVID-19 pandemisi gibi zorluklarla başa çıkma yeteneğini ve topluma olan katkılarını da incelemektedir. Genel olarak, bu araştırmalar, müşteri hizmetlerini iyileştirmek ve kurumsal sosyal sorumluluk stratejilerini etkin bir şekilde uygulamak için stratejik planlamanın önemini ortaya koymaktadır.

4. Bulgular

Bu araştırmada, kumarhane turizminin varlığı, gelişimi ve sürdürülebilirliği üzerinde etkili olan faktörler, küresel turizm destinasyonları için yapılan benzer çalışmaların incelenmesiyle belirlenmiştir. Literatür taraması sonucunda toplanan veriler, Tablo 3'te (EK-1) konu, etki alanı, lokasyon, araştırma yöntemi, sonuç bulgular ve gelecek hedefler olarak sınıflandırılmış, ayrıntılı biçimde ele alınmıştır. Gelecek bölümde, toplanan bilgiler, faktörler bazında kategorize edilmiş, bu bilgilerin ortaya çıkardığı sonuçlar ise detaylı bir şekilde yorumlanmıştır.

Araştırma kapsamında, önceki bölümde tamamlanan literatür incelemelerinden elde edilen veriler doğrultusunda araştırmaların etki alanları birer temel faktör olarak ele alınmıştır (Tablo 3). Bu faktörler, kumar turizm türünün zeminini sağlamlaştırmak için elzem başlıklar olarak belirlenmiştir. Bu faktörler şu şekilde sınıflandırılabilir:

1. Kurum İçi/Dışı Sosyal Sorumluluk (KSS)
2. Memnuniyet —Müşteri, Çalışan, Yerleşik Halk
3. Pazarlama
4. Kaliteli Hizmet ve Tanıtımlar
5. Yeni Tatil Alanlarının Kurulması
6. Mekân Sadakati
7. Politik ve Yasal Mevzuatlar
8. Çevresel Faktörler
9. Rekabet
10. Ülke Ekonomisine Etkileri
11. Katkıları—Yerel Halka ve Diğer Sektör İşletmelerine.
12. Hizmet Kalite Kriterleri ve Standartlar
13. Enerji & Kaynak Yönetimi ve Tasarrufu
14. Sürdürülebilirlik

Literatür taramasından elde edilen kumar turizminin etki alanları Şekil 1'de sunulmuştur. Literatür taraması sonucunda bu faktörlere yönelik elde edilen bulgular ve olası çözümler aşağıda sıralanmıştır.

Ekonomik Faktörler: Nguyen vd. (2023) yaptıkları çalışmada, kumar turizminde sürdürülebilirliği sağlamak, ülke ekonomisine katkıda bulunmak ve sektörde rekabetçi kalabilmek için en önemli adımın, ülkeye daha fazla turist çekmek adına kaliteli entegre kumarhane tatil köyleri

kurulması gerektiğinin altını çizmişlerdir. Literatür ve sektör araştırmaları, bu sektörün birçok ülke ekonomisi için önemli bir paydaş olduğunu göstermektedir (örneğin, Makao-Çin, Las Vegas-ABD). Ayrıca, turizm sektörünün ülke ekonomilerine katkısını arttırmak amacıyla, ülkedeki ÖİT kanallarını harekete geçirmek için gerekli kaynak ve alt yapıların oluşturulması, turizmin mevsimsel etkilerini azaltarak alternatif ÖİT kanallarının açılmasının gerektiği savunulmuştur (Garanti, 2022).

Standartlar, Kalite Yönetimi ve KSS Girişimleri: Tüm kumarhane işletmelerinin periyodik olarak KSS faaliyetlerini belirlemesi, mevcut KSS girişimlerini ve faaliyetlerini raporlaması ve diğer ülkelerdeki kumarhane işletmelerinin KSS faaliyetleriyle kendi faaliyetlerini karşılaştırması, sektörde sürdürülebilirlik yönetimi açısından önemli bir katkı sağlayacaktır. Örneğin, Makao'daki Galaxy Makao oteli, güvenlik yönetim sistemi olarak Fabrikalar ve Endüstriyel Taahhütler Yönetmeliği'ne (Factories and Industrial Undertakings Regulation—Safety Management) uygun olarak kurulmuş ve İngiliz Standartlar Enstitüsü (British Standards Institution—BSI) tarafından OHSAS 18001 sertifikasına layık görülmüştür (Lee vd., 2021). Bu tür girişimlerin amacı, müşteri sağlığı ve güvenliğini korumak ve kalite yönetimi politikalarını, prosedürlerini ve standartlarını güçlendirmek suretiyle ürün ve hizmet kalitesini sürekli olarak yüksek seviyede tutmaktır.

Diğer bir örnek olarak, Sands China'da gıda güvenliğini sağlamak için ISO 22000:250 sertifikası alınmış olup, böylece müşterilere gıda güvenliği yönetim standartlarına uygun hizmet sunulmaktadır. Bir diğer sorumlu kumar önceliği uygulaması ise, yine Sands China'da kumarhane genelinde bilgi kioskları ve diğer iletişim araçları kullanılarak müşterilere "Sorumlu Kumar" kavramı benimsetilmesi hedeflenmektedir. Ayrıca, sorumlu kumar kavramı, her çalışanın işe başladığı ilk günden itibaren öğrenmesi gereken ve düzenli olarak sınıf eğitimi veya diğer çalışanlarla iletişim yoluyla işlenen bir konudur. (Lee vd., 2021; McMillen & McAllister, 2000). MGM Makao tesisinin, Tesis Yönetimi Operasyonları ve Mühendislik departmanının öncelikli görevlerinden biri, enerji, su ve atıklar konusunda araştırma yapmak ve gerekli tasarruf müdahalelerinde bulunmaktır. Uygulanan tasarruf yöntemleriyle 2013 yılından bu yana enerji tüketiminde %17, su tüketiminde %9 ve atıklarda %30 oranında azalma sağlanmıştır. Ayrıca, 2018'in sonlarına doğru, Macau'da Studio City otel kumarhane tesisinde iki gıda atığı ayrıştırıcısı kurulması planlanmıştır (Lee vd., 2021). Bu projenin amacı, gıda atıklarını organik gübreye dönüştürmek ve bu doğrultuda biyolojik olarak parçalanabilen gıda atığı ayrıştırıcı tesislerin kurulması idi. Gıda atığı ayrıştırıcılar sayesinde atık hacminin %80 oranında azaltılması hedeflenmektedir. Tesis ayrıca, gıda atıklarını harici bir satıcıya bağışlayarak, balık yemi olarak geri dönüşüm sağlamaktadır (Lee vd., 2021).

Memnuniyet: Dünya genelinde, kumar oyunları 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 (Bradley & Wang, 2022; Ji & Prentice, 2021; Prentice vd., 2022; Tsai & Fong, 2021;

Tuguinay vd., 2022; Wu, vd., 2021). Bu kısımda, KSS ve sorumlu kumar kavramı öne çıkmakta ve bunu sağlayacak gerekli aksiyonlar, tedbirler, iyileştirmeler öncelikle politika yapıcılar ve kumarhane yetkililerince ele alınıp, gerekli tedbirler konusunda uluslararası yönergeleri takip ederek, çözümler planlanmaları gerekmektedir. Örneğin; kumar bağımlılığı olan ve diğer mental sağlık sorunları taşıyan bireyler için hem sağlık uzmanları hem de politika yapıcıların bu bireylerdeki sağlık risklerinin farkında olmaları gerekmektedir. Diğer bir konu olarak, müşterilerin bir kumarhane tesisi içindeki alışveriş, yiyecek/içecek ve oyunla ilgili davranışları ve deneyimleri, müşteri memnuniyeti açısından önemli bir faktördür. Bu tür etkileşimler, müşteri memnuniyetini artırmakla kalmaz, aynı zamanda mekân bağımlılığını da önemli ölçüde etkileyebilir. Son olarak, kumar dışı çeşitli etkinliklerin sunulması, mekân bağımlılığını olumlu yönde etkileyebilir. Çalışan memnuniyeti açısından değerlendirildiğinde, Guan vd., (Guan vd., 2022) Ağustos 2017'de Makao'daki çokça ölümlere ve büyük hasarlara neden olan Typhoon Hato adlı doğal afetin etkilerini, Makao'daki 6 kumarhanenin doğal afet sonrası tepkilerini, sektördeki hangi paydaşların destek sağladığını bulmaya odaklanmışlardır. 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. İlaveten, yerleşik halkın algıları ve desteği de sürdürülebilir bir kumarhane turizmin geliştirilmesine katkı sağladığını da söylemek mümkündür (Nguyen vd., 2023). Bu nedenle bu alanda hükümetlerden uygulanması beklenenler şu beklentiler olabilir:

Son olarak, hükümetler, yerleşik kumarhane işletmelerinin ülkeye net katkılarını ve faydalarını önceden belirlemeli ve bu katkılarının halkın yaşam kalitesini nasıl iyileştirileceğini belirleyerek, halka duyurmalıdır. Ayrıca, 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.

Rekabet: Kumarhane işletmeleri arasındaki rekabet gücünü artırmak için çeşitli stratejik ve teknolojik çözümler bu sektörde giderek daha önemli hale gelmektedir. Bu çözümlerden biri, Uydu Kumarhaneleri adı verilen ve yetkili operatörler tarafından yönetilen ancak üçüncü parti şirketlerce sahip olunan ve işletilen oyun kuruluşlarıdır (Ho & Phillips, 2023). Son resmi verilere göre, Makao'da altı yetkili oyun operatörünün (SJM, Galaxy, Melco, Venetian, Wynn, ve MGM) kullanımında 20'si uydu mülkü olarak kabul edilen 42 kumarhaneye izin verilmiştir. Uydu kumarhaneleri, günlük kumarhane yönetimini üstlenir ve brüt oyun gelirinden paylarını alırlar. Makao'daki oyun turizmi alanında, 2001'de yapılan reformdan sonra uydu kumarhanelerinin sayıca daha da arttığı bilinmektedir (Ho, 2022:506). Uydu kumarhaneleri küresel ölçekte kumar turizminin genişlemesine imkân veren hem stratejik hem de teknolojik bir çözüm olarak düşünülebilir. Ayrıca, yapay zekâ çözümlerin bu sektörün çeşitli hizmet alanlarına yerleşmesinde olumlu katkılar sağlayabileceğini şimdiden öngörmek mümkündür.

Politik, Yasal Mevzuatlar ve Etik: Bu konu bağlamında

karşılaşılan zorlukların, kumar turizminin gelişmesine engel olabilecek önemli bir boyut olduğu ifade edilmelidir. Hem kumarhane işletmesi ve işletmecisi hem de kumarhane müşterilerine ilişkin uyulması zorunlu olan hukuk kuralları ağır yükümlülükler öngörmektedir. Bu yükümlülükler uyulmaması halinde de çoğu zaman cezai, idari ve mali ağır yaptırımlar söz konusudur (Ho & Phillips, 2023; Nevada Oyun Kontrol Yasası, Böl. 462- 466). Genel olarak kumar faaliyetini esas alarak gerçekleştirilen ÖİT'nin bu sonuçlar bakımından kendi içerisinde bir ikilemi barındırdığı belirtilmelidir. Zira kumar oynama ve kumarhane işletmenin hukuken “izin” verilmiş olduğu yerlerde bu faaliyetten elde edilen vergilerin, devlet gelirlerinin önemli bir kısmını oluşturduğu görülmektedir. Kumar oynamanın olumsuz sonuçları düşünüldüğünde, kumar faaliyetine izin verilen ülkelerde toplum yararı ile kumarhane işletmelerinin devlet bütçesine olan katkısı arasında bir denge gözetmek durumunda kalınması söz konusudur. Dolayısıyla kumar turizminin zorlukları arasında kumar oynatma veya kumarhane işletebilme ehliyetine sahip olmak, kumar oynama izni bulunmak bağlamında olduğu gibi bu faaliyete yönelik denetimin oldukça hassas bir dengede yapılmasının gerekliliği de bulunmaktadır. Kumar oynama izni açısından, kumar oynama yasaları sınırlanmış, hatta vatandaşlar ve belirli gruplar açısından yasaklanmış olması sektörel gelişme açısından önemli bir zorluktur. Elbette, kumar oynama aralıklı zamanlarda bir eğlence faaliyeti olmaktan çıkarak, bir bağımlılık haline dönüşmesi, kumar oynayan kişilerin ve hatta yakınlarının daha ciddi sonuçlarla karşı karşıya kalabilmeleri riskini taşımaktadır. Bağımlılık halinde hem sosyal hem ekonomik hem de aile içi şiddet ve suç teşkil eden eylemlere karışmak gibi sorunlarla karşı karşıya kalınabilir. Bu nedenle şans oyunlarının oynanması bazı ülkelerde tamamen yasaklanmışken bazılarında sıkı denetim altında gerçekleştirilmesine izin verilmektedir. Ancak günümüzde teknolojinin gelişmesiyle şans oyunları oynamanın yasak olduğu ülkelerde dahi çevrimiçi şans oyunlarının oynanabildiği, yasak getiren ülkelerin bunlarla mücadelede oldukça zorlandıkları görülmektedir. Kumar oynamaya ilişkin olarak bir diğer zorluk, toplumun kumar oynamaya yönelik etik algısıdır. Kumar oynamanın kötü, ahlaksız ve hatta dinen yasak kabul edildiği toplumlar bakımından bu faaliyetin gelişmesi veya yayılması toplumsal anlamda bir diğer zorluk noktası olabilir.

Kumar oynama konusunda bir diğer önemli husus, bu eyleme ilişkin olumsuz toplumsal bakış açısıyla birlikte kumar oynamanın muhtemel olumsuz sonuçları nedeniyle kişilerin “mahremiyet” kaygısıdır. Toplumsal olarak kumara bakış açısının olumsuz olduğu durumlarda, özellikle kumar oynayan kişilerin mahremiyet kaygısı daha fazla olabilir. Sosyal yaşamdan dışlanmamak, yakınlarının baskısı altında olmamak veya kumar oynamanın eğlence olarak cazibesinden serbestçe faydalanmak isteyen bireyler, kumar oynamayı özel yaşamlarının gizli kalması gereken alanı içerisinde olmasını isteyeceklerdir. Dolayısıyla kumar oynama faaliyetine izin verilen yerlerde, mahremiyetin korunması, bireylerin kişisel verilerinin korunması hakkı bağlamında da konunun ayrı bir boyutu olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.

Kumar oynamanın yasal olduğu ülkelerde, kumarhane işletmelerine giren bireylerin kişisel bilgilerinin alındığı,

kaydedildiği ve bunların başkalarıyla paylaşıldığı görülmektedir. Birçok örnekte bu tür bilgilerin alınması yasal yükümlülüklerden kaynaklanır (Cortes & Madureira, 2023). Kumar oynayan kişilerin bilgilerinin kayıt altına alınması zorunluluğu, bu bilgilerin idari makamlarla paylaşılması konusundaki yasal yükümlülükler kişileri mahremiyet konusunda endişe duymalarına neden olabilir. Örneğin KKTC’de kumar oynamaya ilişkin mevzuat (Esenyel, 2019) bireylerin kişisel verilerinin alınmasını zorunlu kıldığı gibi, bu verilerin ilgili Bakanlıkla paylaşılmasını, bilgilerin sürekli güncellenmesini yasal yükümlülük olarak öngörmüştür (KKTC Şans Oyunları Yasası, Md. 15/3-4, 31/2009). Bu yükümlülükleri Yasa’da öngörüldüğü biçimde yerine getirmeyen kumarhaneler için cezai yaptırım söz konusu olabileceği gibi ruhsatlarının iptali veya yenilenmemesi gibi daha ciddi yaptırımlarla karşı karşıya kalmaları söz konusu olabilir. Bu durumda, kumarhanelerin bireylerden aldıkları ve kaydettikleri bilgiler ile bunların Bakanlığa aktarılması, kişisel verilerin korunması hukukuna uygun bir veri işleme faaliyeti olarak kabul edilecektir. Zira kumarhane işletmeleri bu bilgileri işlemekle Yasa’dan hareketle yükümlüdürler. Zira veri sorumlusu olanların Yasa’dan kaynaklanan yükümlülük veya yasal yükümlülükleri gereğince kişisel verileri işlenmeleri durumu hukuka uygunluk şartlarından biri olarak düzenlenmiştir. (KKTC Kişisel Verilerin Korunması Yasası, 89/2007). Ancak bu bilgileri paylaşmamak kumarhanelere girememek anlamına geleceğinden şans oyunları salonlarının hizmetinden faydalanmanın bir koşulu olarak görülmektedir. Kişisel verilerin işlenmesinde rızanın alınması gerekli olduğu durumlarda rıza alabilmeyi hizmet alma şartına bağlamak genellikle hukukla bağdaşmaz. Ancak kumarhanelerin durumunda bu husus kamu yararı bağlamında görülebileceği gibi, yasadan kaynaklanan bir yükümlülük olduğundan bireyin hizmeti almama veya kişisel verilerini paylaşmama biçiminde bir tercihi olamamaktadır. Bu verilerin alınması idare ile paylaşılmasındaki kamusal yarar bireylerin kumar bağımlılığının toplumsal yararın üstün tutulmasından ziyade Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesine ilişkin bir husustur. Sonuç itibarıyla kişisel verilerin paylaşılması, kayıt altına alınarak bakanlıkla paylaşılması biçimindeki zorunluluklar bireylerin mahremiyet endişeleri yanında “fişlenme” kaygısına kapılmalarına neden olabilir. Demokrasisi gelişmemiş, otoriter ülkelerde bu durum başka insan hakları ihalelerini ortaya çıkarabilme potansiyeli taşır. Diğer yandan bu zorunlulukların sektör üzerindeki baskısı da konunun diğer boyutudur. Kumar sorunu, bağımlılık veya kumarla ilişkili suçlar gibi durumlarla mücadele etmek adına şans oyunlarına ilişkin yasal düzenlemelerin ÖİT’nin bir türü olarak kumarhane turizmini olumsuz etkileyeceği yönde endişeler de bulunmaktadır (Gambling Commission, UK, 2021)

Kumarhaneler, büyük miktarda kişisel veri işlemektedirler ve müşterilerinin bilgilerinin gizliliğini ve güvenliğini koruma sorumluluğunu da üstlenmelidirler. Yasa koyucu bu konuyu basit bir sorumluluk külfetine bırakmamakta, kumar oynayan bireyler lehine bir yükümlülük olarak yasalarla düzenlemektedir. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin yasalarda, veri işleyen sorumluların verinin yasadışı zarara uğramaması, yetkisiz kişilere iletilmemesi veya erişim olanağı sağlanmaması ve her türlü diğer yasadışı işleme tabi

tutulmaması için gizliliğinin ve korunmasının sağlanması için uygun kurumsal ve teknik önlemleri almakla yükümlüdürler. Bu yükümlülükleri yerine getirmeyenler yaptırımla karşı karşıya kalacaklardır. (KKTC Kişisel Verilerin Korunması Yasası, Md. 12/3-4, 2007). Üstelik bu husustaki hukuki yükümlülükler sadece ülke düzeyinde değil uluslararası hukuk düzeyinde de görülmektedir. Avrupa Birliği Veri Koruma Tüzüğü de kişisel verilerin korunması hakkı bağlamında, Avrupa’da bulunan kişilerin veya Avrupa pazarını hedef alan faaliyetleri son derece katı ve ayrıntılı hükümlerle düzenlemektedir (Avrupa Veri Koruma Tüzüğü (GDPR), 2016).

Kumarhane işletmelerinin kişisel verileri işlemeleri oyun salonu işletebilmeleri için gerekli lisanslama şartları bakımından zorunludur. Bu faaliyetin yasal olduğu ülkelerde lisans şartına bağlanarak kumarhanelerin denetimi sağlanır. Lisans şartlarına uymayanlar cezai yaptırımların yanı sıra lisanslarını kaybetmeye varacak yaptırımlarla karşılaşır. Bu açıdan kişisel verilerin korunması kumarhane sektöründe kritik bir konudur. Kumarhaneler sadece kişisel veri değil bu kategoride kabul edilen “hassas veri” veya özel nitelikli veri” de işleme potansiyeline sahiptirler. Örneğin ceza mahkumiyetine veya suça ilişkin veri biçiminde özel nitelikte veriler söz konusu olabilir. Bu tür hassas verileri işlemek konusunda daha katı ve ayrıntılı yasal yükümlülüklerle tabi olacaklardır (Avrupa Veri Koruma Tüzüğü, md.9, 2016; KKTC Kişisel Verileri Koruma Yasası, Md. 7, 2007).

Kumarhane faaliyetleri ve kişisel veriler ile mahremiyetin korunması hakkını özel olarak ele alan sınırlı araştırma bulunmaktadır. Bütün bu zorunluluklar ve hukuki yükümlülükler kumarhanelerin özellikle veri korumadaki muhtemel riskleri ve güvenlik açıklarının farkında olmalarını gerektirir. Mevcut müşterilerinin veya potansiyel müşterilerinin güvenlerini kazanma, mahremiyet endişelerini gidermek açısından kumarhaneler, ciddi derecede gizlilik ve güvenlik önlemleri uygulayarak kişisel verileri koruyabilir ve onların güven ve sadakatini sürdürebilirler.

Birçok veri koruma otoritesi, kumar operatörlerinin kumar zararlarını önlemek amacıyla kişisel verileri paylaşma güvenirliliğine sahip olmalarını ve veri koruma yasalarına uyumu sağlamayı amaçlamaktadır. Bu noktada kumar faaliyeti açısından veri koruma ilkelerini ve güvencelerine uyulmasını, veri işlemede orantılı ve gerekli yöntemlerin alınması konusunun önemini vurgulamaktadırlar (The Information Commissioner’s Office (ICO), 2023).

Bir taraftan bireylerin etik ve sosyolojik anlamda kınama veya dışlanma ile karşı karşıya kalmamaları, diğer taraftan sektörün gelişmesi ve sürekliliğinin sağlanması adına yukarıda kısaca işaret edilen hususlarda bir denge olması gerekir. Kumar ve bu faaliyete özgü turizm her ülkede farklı biçimlerde düzenlemelere bağlı olabilir. Kumar oynamayı serbest bırakma ile kontrol altına alma arasındaki dengede, kumar faaliyetini gerçekleştiren işletmeler ile kumar oynayan bireylerin kendi öz sorumluluklarına (self responsibility) itibar etmek, daha demokratik bir yaklaşım olabilir. Bu bağlamda, “Sorumlu Kumar” (Responsible Gambling) veya “Sorumlu Oyun” (Responsible Gaming) modeli, işaret edilen dengenin sağlanmasında bir yöntem olarak önerilir. Sorumlu

kumar modeli, kumarla ilişkili potansiyel zararları önlemek ve azaltmak için, tasarlanmış politika ve uygulamaları ifade eder. Bu modelde amaç kumarhane turizminin gelişmesi ve toplum yararının korunması adına denge sağlanmasıdır. Bu modelde öngörülen politika ve uygulamalar genellikle tüketicinin korunmasını esas almakta, bu bağlamda toplumun ve tüketicinin bilinçlendirilmesi ve eğitimi ile bu faaliyete yönelik etkili tedaviye erişimi teşvik etmek için planlanmış çeşitli müdahaleleri içerir (Blaszczynski vd., 2004, s.308; Blaszczynski vd., 2011). Toplumsal yaşamın düzenlenmesinde hukuk kuralları, zararlı sonuçları ortadan kaldırmaya yönelik yaptırım öngören giderici nitelikte kurallardır. Kısaca kurallar genellikle bir olay veya eylemin ortaya çıkmasının ardından sonradan uygulanabilen niteliktedir. Ancak hukuk kuralları ile bir zarar ortaya çıkmadan, bir eylemin olumsuz sonuçları ile karşılaşmamak adına önleyici nitelikte de olabilirler. İşte sorumlu kumar, önleyici kurallarla ilgili sektörün düzenlenmesi amacını taşımakta, kumar oynamanın olumsuz sonuçları ile karşı karşıya kalmamak adına hem müşteriye hem de kumarhane işletmecisi ve işletmelerine önleyici sorumluluklar yüklemektedir. Bu sorumluluklar hukuk kurallarıyla benimsendiğinde, uyulması zorunlu kurallar olarak yaptırıma bağlanmış olur. Buna göre sorumlu kumar, kumarla ilişkili zararlı etkileri en aza indirmeye yönelik önleyici tedbirleri ifade etmelidir.

5. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmada ÖİT’nin önemli paydaşlarından biri olan, kumarhane turizmine yönelik sistematik bir literatür incelemesi gerçekleştirilmiştir. Kumarhane turizmine yönelik yayınlanmış güncel araştırma makaleleri taranmış, etki alanlarına göre sınıflandırılmış ve yorumlanarak, sektörü etkileyen faktörler tespit edilmiştir. Literatürdeki makalelerin dahil etme/dışlama kriterlerine göre seçilmesi, kumar sektörünün müşteri kitlesi, işletmeler ve ülke politikaları açısından gözlemlenen faydalar, yaşanan sorunlar, sektördeki zorluklar ve olası çözümler ile sektörü etkileyen diğer faktörlerin ortaya çıkarılmasını sağlamıştır.

Elde edilen bulgular, literatürdeki diğer çalışmalarla karşılaştırıldığında önemli bir perspektif sunmaktadır. Kumarhane turizminin, diğer ülkelerdeki uygulamalarla benzerlikler ve farklılıklar gösterdiği gözlemlenmiştir. Örneğin, bazı çalışmalar, kumarhanelerin müşteri memnuniyetini artırmak için sundukları hizmet kalitesinin sektördeki rekabetçi avantajı etkilediğini belirtirken (Ji vd., 2021), diğerleri KSS uygulamalarının işletme imajını güçlendirdiğini ve müşteri sadakatini artırdığını göstermektedir (Lee vd., 2021). Buna ek olarak, bazı araştırmalar, kumarhane turizminin ekonomik etkilerini vurgularken (Garanti, 2022), diğerleri sosyal ve çevresel sorunlara dikkat çekmektedir (Wu vd., 2021). Bu bağlamda, çalışma sonuçları, kumarhane turizminin yalnızca ekonomik bir faaliyet olarak değil, aynı zamanda sosyal ve çevresel boyutları olan karmaşık bir yapı olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak bu inceleme ile kumarhane turizminin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu ortaya konulmuştur. Bu bağlamda literatürdeki boşlukları doldurmak bir temel oluşturduğu düşünülmektedir. Gelecek araştırmalar,

kumarhane turizminin sürdürülebilirliğini artırmak için daha fazla derinlemesine analiz yaparak, sektördeki paydaşların karar alma süreçlerine katkıda bulunabilir. Bu araştırma ile literatüre sunulmaya gayret edilen katkının ortaya konulması, çalışmanın sonucunu ifade etmek bakımından yerinde olacaktır.

Çalışmanın Katkıları: Kumar turizminin ekonomik, sosyal, çevresel, politik ve kültürel etkilerini belirlemek ve bu sektörü olumlu veya olumsuz yönde etkileyen temel faktörleri anlamak, küresel ölçekte kumar turizminin sürdürülebilirliği açısından önemli bir gerekliliktir. Bu anlayışın derinleştirilmesi, sektörün sürdürülebilir bir şekilde geliştirilmesine önemli katkılar sağlayacağına kanaat getirilmektedir. Aşağıda, araştırmanın çıktıları ve sağladığı katkılar detaylı bir şekilde ele alınmıştır:

➤ **Küresel Kumarhane Turizminin Kapsamlı İncelenmesi**

Bu çalışmada, kumarhane turizminin küresel ölçekteki etkilerini anlamak için sistematik bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Bu, sektördeki güncel eğilimlerin ve önemli faktörlerin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olmuştur.

➤ **Ülke Bazında Genel Bakış**

Seçilen makalelerde çeşitli ülkelerdeki kumarhane turizmiyle ilgili olgular incelenmiştir. Çıktılar, farklı ülkelerdeki kumar turizminin benzersiz özelliklerini ve bu turizm türünün küresel ölçekteki rolünü anlamamıza yardımcı olmuştur.

➤ **Etki Alanları ve Faktörlerin Belirlenmesi**

Araştırma, kumarhane turizminin ekonomik, sosyal, çevresel, politik ve kültürel etkilerini belirlemeyi ve bu sektörü olumlu/olumsuz yönde etkileyen temel faktörleri ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Bu, sektördeki önemli sorunların ve fırsatların daha iyi tanımlanmasına ve ele alınmasına olanak tanımıştır.

➤ **Sürdürülebilirlik ve Çözümler**

Kumarhane turizminin sürdürülebilirliği ve sektördeki zorlukların aşılması için çeşitli çözümler önerilmiştir. Bu öneriler, sektörün gelecekteki gelişimi için faydalı bir rehber olabilir.

➤ **Stratejik Yönlerin Belirlenmesi**

Çalışma, kumarhane turizminin gelecekteki yönetimi ve gelişimi için stratejik yönlerin belirlenmesine katkıda bulunmuştur. Bu, sektördeki paydaşların ve karar vericilerin daha bilinçli ve etkili kararlar almasına yardımcı olabilir. Ayrıca, çalışmanın çıktıları ve sağladığı katkılar aşağıdaki süreç ve alanlarda değerlendirilebilir:

➤ **Sektörün Anlaşılması ve Yönetilmesi**

Kumarhane turizminin kapsamlı bir şekilde incelenmesi, sektördeki paydaşların ve karar vericilerin sektörü daha iyi anlamasına ve etkin yönetimine yardımcı olabilir. Bu, sektördeki kaynakların daha verimli kullanılmasına ve olası sorunların daha etkili bir biçimde ele alınarak, olası sorunların ortaya çıkmadan önlenmesine olanak tanıyabilir.

➤ **Küresel Ekonomik Katkıların Değerlendirilmesi**

Kumar turizminin küresel pazar üzerindeki etkilerinin anlaşılması, sektörün ekonomik katkısının değerlendirilmesine yardımcı olabilir. Bu, kumar turizminin ekonomik büyümeye ve istihdama olan katkısının daha iyi anlaşılmasına ve politika oluşturulmasına yardımcı olabilir.

➤ **Sürdürülebilirlik ve Uzun Vadeli Gelişim**

Sürdürülebilirlik ve çözüm önerileri, sektörün uzun vadeli gelişimi ve sağlam bir biçimde gelişmesi için önemlidir. Bu öneriler, sektörün çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerini dengelemeyi amaçlar ve gelecek nesiller için sürdürülebilir, yönetilebilir bir kumarhane turizmi modelinin oluşturulmasına katkıda bulunabilir.

➤ **Stratejik Yönetim ve Rekabet Gücü**

Belirlenen stratejik yönler, sektördeki işletmelerin ve kurumların rekabet gücünü artırabilir. Bu stratejiler, işletmelerin pazarlama, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti gibi alanlarda rekabetin daha etkili olmasını mümkün kılabilir.

➤ **Gelecekteki Araştırmalar ve Uygulamalar İçin Temel Sağlama**

Bu çalışmanın katkıları, gelecekteki araştırmalar ve uygulamalar için sağlam bir temel oluşturabilir. Kumarhane turizminin daha derinlemesine incelenmesi ve geliştirilmesi için bu katkılar, akademisyenlerin, endüstri profesyonellerinin ve politika yapıcıların çalışmalarını yönlendirebilir. Bu nedenlerle, kumar turizminin küresel etkileri ve faktörleri üzerine yapılan bahsi geçen araştırma ve analizler bu turizm türü için son derece önemlidir ve sektörün gelecekteki başarısı ve sürdürülebilirliği için kritik bir rol oynayabilir.

5.1. Pratik Çıkarımlar

Çalışma ile ortaya çıkan sonuçlara göre kumar turizmine yönelik 2021'den 2023 aralığında yayınlanmış 2938 adet makale olduğu tespit edilmiş ve PRISMA sistematik literatür inceleme protokolü uygulanmıştır. Araştırmada, dahil etme ve hariç tutma kriterlerine göre ilgisiz bulunan makaleler elenerek, geriye kalan ve araştırma kapsamına uygun düşen makaleler irdelenmiştir.

Elde edilen bilgiler ışığında, kumarhane turizminin ülke ekonomisine, yerel halkına ve diğer sektör işletmelerine katkıları, müşteri memnuniyeti ve sadakati, müşteri çekme stratejileri, hizmet kalite kriterleri, standartlar, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri, kumarhaneler üzerinde hükümet yaptırımları gibi etki alanları ele alınmıştır. Bu etki alanları, bulgular ve öneriler bölümünde değerlendirilip yorumlanmıştır. Böylece, kumar turizmi 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 mümkün olabilecektir.

Bu araştırma ile seçilen literatür incelenerek, kumar turizmi konusunda birçok araştırmanın incelenmesiyle oluşturulmuş olan farklı araştırma modelleri doğrultusunda bu ÖİT türüne yönelik gelişmelerin birçok disiplinle ele alınmasını gerektirdiği ortaya konmuştur. Bu bağlamda inanç turizmi veya macera turizmi gibi diğer ÖİT türlerinde kumarhane turizmi kadar önemi haiz olmayan hukuksal perspektifin ne kadar önemli olduğu ve sektörel gelişme için bu alanda da öneriler ve düzenlemeler yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Kumarhane turizmi büyük oranda kumar oynama eylemi üzerinden gerçekleştiği için ülke politikalarının, hukuk kurallarının bu sektörün varlığı ve gelişmesinde belirleyici

oldukları görülmektedir. Dolayısıyla bu konuda yapılan çalışmaların birçoğunda ülkesel politikanın ve hukukunun kumar turizmi açısından mutlak surette ele alınmasını gerektirdiği çalışmayla ortaya çıkmıştır. Araştırmamızın kaynakçasında da yer alan güncel eserlerde de bu ÖİT türünün diğer disiplinler dışında hukuki perspektifine de yer verildiği görülmektedir.

Çalışmada varılan kuramsal çıkarımlar, çalışmanın literatüre olan katkısını da ortaya koymaktadır. Buna göre varılan sonuç itibarıyla;

- 2021-2023 yılları arasında, uluslararası alanda kumarhane turizmini inceleyen güncel çalışmaları kapsayan bir sistematik literatür taraması yapılmıştır.
- Seçilen araştırma makalelerinde, farklı ülkelerdeki kumarhane turizmi hakkında genel bir bakış sunulmuştur.
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki etkisi ve mevcudiyetini olumlu/olumsuz etkileyen faktörler belirlenmiştir.
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki sürdürülebilirliğine yönelik çeşitli çözümler keşfedilmiştir.
- Kumarhane turizminin küresel pazardaki gelişmesine engel olan sorunların aşılmasında olası yenilikler ve gelişmeler keşfedilmiştir.

5.3. Sınırlılıklar ve Gelecek Çalışmalar için Öneriler

Araştırmada ortaya konan katkılarla birlikte, çalışmanın kapsamı dışında kalan ve planlanan bazı gelecek çalışmalar söz konusudur. Çalışmanın sınırlılığı bakımından kapsamı dışında tutulan kısmı ifade edilmelidir. Bu çalışma kapsamında, geniş bir yelpazeye sahip turizm sektöründen sadece kumar turizmi sektöründeki etki alanları ve bu alanlarda rastlanan olumlu/olumsuz faktörler irdelenmiştir. Çalışmada ele alınan verilerin daha fazla müşteri grubuna ulaşılacak suretiyle, bu müşterilerin kumar turizmine ve buna ilişkin politika vb. zorluklara ilişkin detaylı fikirlerinin alınması ile gerçekleştirilmelidir. Kumar turizminin bir parçası olarak müşterilerin sosyolojik açıdan bu faaliyete ilişkin yaklaşımlarının tespiti için daha geniş perspektiften çalışma disiplinleri arası nitelikte yapılarak geliştirilmelidir.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda, sistematik literatür taraması sonucunda belirlenen faktörlerin diğer turizm destinasyonlarında ne ölçüde geçerli olduğunu inceleyen araştırmalar yapılması gerekmektedir. Ayrıca, kumar turizmindeki olumlu/olumsuz faktörleri daha etkin bir biçimde tespit ederek ortaya koymak oldukça faydalı olacaktır. Zira olumlu/olumsuz faktörleri göz önünde bulundurmamak hem literatür hem de uygulayıcıları açısından önemlidir. Bu faktörlerle sektörel anlamda sürdürülebilir bir gelişim elde etmek için takip edilmesi gereken stratejileri daha detaylı ortaya çıkaracağı düşünülmüştür. Gelecek çalışmalarda, Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu'nun kumar hizmet sektörü için belirlediği öncelikli haritasındaki temel başlıklar ele alınarak, kumarhane işletmelerinin varsa güncel KSS girişimleri veya yoksa ileri planları hakkında bir akademik çalışma hedeflenmiştir. Ayrıca kumarhane turizminin gelişmesi önündeki hukuki

yükümlülükler ile bireylerin mahremiyet endişelerini dengelemek adına sorumlu kumar politikalarının irdelenmesi, kişisel verilerin işlenmesi konusunda kumarhane turizminin ayrıca ele alınması ayrı bir öneme haiz olduğundan bir başka çalışma olarak ele alınması hedeflenmiştir.

Etik Beyan: Bu çalışmanın, etik kurul izni gerektirmeyen çalışmalar arasında yer aldığını beyan ederiz.

Yazar Katkı Beyanı: 1. Yazarın katkı oranı %40, 2. Yazarın katkı oranı ise %30, 3. Yazarın katkı oranı 30'dur.

Çıkar Beyanı: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Kaynakça

- 89/2007 sayılı ve 7 Nisan 2007 tarihli kkte kişisel verilerin korunması yasası. Mahkemeler.net. (2007, Ağustos). <https://www.mahkemeler.net/birlestirilmis/89-2007.doc> [Erişim tarihi: 2 Nisan 2024].
- 31/2009 sayılı ve 12 Mart 2009 tarihli kkte şans oyunları yasası. Mahkemeler.net. (2009, Ekim). <http://www.mahkemeler.net/birlestirilmis/31-2009.doc> [Erişim tarihi: 2 Nisan 2024].
- 2016/679 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğü (Genel Veri Koruma Tüzüğü) (GDPR). T.C. Dışişleri Bakanlığı Avrupa Birliği (AB) Başkanlığı. (2016, Nisan 27). <https://www.ab.gov.tr/siteimages/resimler/Nihai-ABB-HCDB-GDPR.pdf> [Erişim tarihi: 11 Şubat 2024].
- Alipour, H., & Vughaingmeh, E. M. (2010). Casino gambling tourism: A view from community: The case of North Cyprus (TRNC). *Journal of Rural and Community Development*, 5(3).
- Blaszczynski, A., Ladouceur, R., & Shaffer, H. J. (2004). A science-based framework for responsible gambling: The Reno model. *Journal of Gambling Studies*, 20, 301-317.
- 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., & 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., & Wang, W. (2022). Development and validation of a casino service quality scale: A holistic approach. *Tourism Management*, 88, 104419.
- Cortes, P., & Madureira, O. (2023). ICGL, gambling laws and regulations Macau 2023. <https://iclg.com/practice-areas/gambling-laws-and-regulations/macau> [Erişim tarihi: 10 Eylül 2023].
- Esenyel, I. (2019). Yeni şans oyunları yasası değişiklikleri ve sektörel etki analizi. *Kıbrıs Gazetesi*. <https://www.kibrisgazetesi.com/yeni-sans-oyunlari-yasasi-degisiklikleri-ve-sektorel-etki-analizi-makale,9732.html> [Erişim tarihi: 27 Haziran 2023].
- Gambling Commission UK. (2021). Gambling regulation and the General Data Protection Regulation (GDPR). <https://www.gamblingcommission.gov.uk/licensees-and-businesses/guide/gambling-regulation-and-the-general-data-protection-regulation-gdpr> [Erişim tarihi: 10 Ekim 2023].
- Garanti, Z. (2022). Alternative and special interest tourism to mitigate the effects of tourism seasonality: The debate from Cyprus. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 14(5), 451-460.

- Göktaş, L. S., Çetin, G., & Kızıllırmak, 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., & Lam, C. C. (2023). Regretful or pressured? CSR reactions and disclosures of casinos in the aftermath of a natural disaster. *Social Responsibility Journal*, 19(5), 970-985.
- Haucap, J., Nedic, R., & Şimşek, T. (2023). Regulatory objectives vs fiscal interests: Are German casino locations motivated by beggar-thy-neighbor policy? An empirical analysis. *European Journal of Law and Economics*, 55(2), 291-311.
- Ho, H. W. (2022). Casino development and regulation in Asia: The experience of Macau and Singapore for Japan and other destinations. *Asian Education and Development Studies*, 11(3), 505-520.
- 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.
- Hyun, M. Y., Gao, L., & 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*, 33(10), 3256-3276.
- Ji, C., & Prentice, C. (2021). Linking transaction-specific satisfaction and customer loyalty: The case of casino resorts. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102319.
- Kaya, F., & Yıldırım, G. (2020). Ekoturizm potansiyeli açısından Doğu Karadeniz Bölgesi'nin değerlendirilmesi. *Tourism and Recreation*, 2(2), 125-133.
- Kou, I. E., Wong, I. A., & Lin, Z. (2022). Attracting casino visitors through social media: Transition from online to offline environment. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 13(5), 875-890.
- Lau, V. M. C., Ren, L., & 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, S., Zhai, X., Lee, M., & Luo, Q. (2021). Status of CSR practices in the casino industry: A comparison between the US and Makao. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 331-343.
- Lin, Z., Wong, I. A., & 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*, 19(1), 118-131.
- McCartney, G. (2008). The CAT (Casino Tourism) and the MICE (Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions): Key Development Considerations for the Convention and Exhibition Industry in Macao. *Journal of Convention & Event Tourism*, 9(4), 293-308. <https://doi.org/10.1080/15470140802493380>.
- McMillen, J., & McAllister, G. (2000, May). Responsible gambling: Legal and policy issues. *Third National Gambling Regulation Conference*. Sydney.
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., & PRISMA Group. (2010). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *International Journal of Surgery*, 8(5), 336-341.
- Nevada Gaming Commission and Nevada Gaming Control Board. (2022). Nevada Gaming Control Act and ancillary statutes (Nevada Oyun Kontrol Yasası), Title 41 - Gaming; horse racing; sporting events, Chapter 462 - 466 - Lotteries and games (NRS). <https://www.leg.state.nv.us/NRS/NRS-463.html> [Erişim tarihi: 12 Şubat 2024].
- Nguyen, A. T., Pansuwong, W., & McClelland, R. (2023). Exploring residents' support for integrated casino resort development: A new gaming destination in Vietnam. *Tourism Recreation Research*, 48(2), 250-267.
- Page, M. J., & Moher, D. (2017). Evaluations of the uptake and impact of the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) statement and extensions: A scoping review. *Systematic Reviews*, 6, 1-14.
- Prentice, C., Ji, C., & 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.
- Rittichainuwat, B. N. (2018). *Special interest tourism*. Cambridge Scholars Publishing.
- Seçilmiş, C., & Çorbacı, M. (2023). Macera turizminin seyahat niyetine etkisinde sosyal medya pazarlaması ve gelişmeleri kaçırma korkusunun aracılık rolü. *Tourism and Recreation*, 5(2), 87-98.
- Tanrısevdi, A., & 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 Information Commissioner's Office (ICO) (2023, Ekim). Response of the Information Commissioner's Office to the DCMS Select Committee's inquiry into gambling regulation. <https://ico.org.uk/media/about-the-ico/consultation-responses/4024615/ico-response-dcms-gambling-regulation-20230310.pdf> [Erişim tarihi: 1 Ekim 2023].
- Trauer, B. (2006). Conceptualizing special interest tourism: Frameworks for analysis. *Tourism Management*, 27(2), 183-200. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.10.004>
- Tsai, H., & 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 and Tourism Marketing*, 38(5), 478-490.
- Tuguinay, J. A., Prentice, C., & 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.
- Türk Dil Kurumu. (2024, Temmuz). *Güncel Türkçe sözlük*. <https://sozluk.gov.tr/> [Erişim tarihi: 29 Temmuz 2024].
- Weiler, B., & Hall, C. M. (1992). *Special interest tourism: In search of an alternative* (3rd ed.). Cambridge Scholars Publishing.
- Wu, Z., Lai, I. K. W., & Tang, H. (2021). Evaluating the sustainability issues in tourism development: An adverse-impact and serious-level analysis. *SAGE Open*, 11(4), 21582440211050384.

Extended Abstract

This study explores the impacts of casino tourism, a form of special interest tourism, on a global scale, considering its social, economic, and environmental effects. This study explores the impacts of casino tourism, special interest tourism, on a global scale, considering its social, economic, and environmental effects. This study explores the impacts of casino tourism, special interest tourism, on a global scale, as its social, economic, and environmental effects. It is widely acknowledged as a significant aspect of special interest tourism and has been the subject of numerous national and international studies. This study examines the current practices, challenges, and positive/negative impacts of the development of gambling tourism to reveal the implications

for the sector. This study examines the current practices, challenges, and positive/negative impacts of the development of gambling tourism to reveal the implications for the sector. The focus is on the initial steps and comprehensive approaches for a sectoral review. This study examines the current practices, challenges, and positive/negative impacts of the development of gambling tourism to reveal the implications for the sector. The language used is clear, objective, and value-neutral, with a formal register and precise word choice. The text adheres to conventional structure and format, with consistent citation and footnote style. The structure is logical with causal connections between statements, and the text is free from grammatical errors, spelling mistakes, and punctuation errors.

To reach the results of the study, the literature review part was consumed by making certain analyses. In this context, 17 articles published in the Web of Science (WoS) database between 2021-2023 were identified. With a review of these research articles, it has been revealed that casino tourism needs technological, political, sociological, and cultural progress for its development. Therefore, because of the screening and examination, it has been revealed that this sector should not be handled with a single approach to ensure development in places where this activity is allowed for the sectoral development of casino tourism.

In the study, different research methods were used to reach the results and to ensure that the results reached were meaningful. One of them is the PRISMA model. A systematic literature review was carried out using this model. As a result of this examination, it has been determined what are the positive and negative factors encountered in casino tourism. Therefore, the results are meaningful in terms of the stakeholders who set the sectoral development target and act regarding the positive and negative factors.

In the conclusions of the research, it has been revealed that sectoral development and this special interest in tourism are highly developed in some places and casino tourism continues to develop in other places. In this field of tourism, the importance of meeting internal needs such as customer satisfaction, reputation, belonging, privacy, security, and service quality is revealed in the conclusion and emphasized. With this study, a comprehensive perspective has been tried to be presented to understand the complex dynamics of casino tourism and the potential future development paths of this sector.

EK-1

Tablo 3. Araştırmaya dahil edilen literatür araştırma çalışmalarının incelenmesi

No	Yazar ve Yıl	Etki Alanı	Dergi	Lokasyon	Konu	Yöntem	Sonuçlar ve Bulgular	Gelecek Çalışmalar
1	Garanti, Z. (2022)	Ekonomi	Worldwide Hospitality and Tourism Themes-Emerald Publishing	Kıbrıs	Turizm mevsimselliğinin etkilerini azaltmak için alternatif ve özel ilgi turizminin irdelenmesi ve Kıbrıs örneği.	Sistematiik inceleme	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)	Yönetim & Pazarlama	Journal of Hospitality and Tourism Technology	Makao	Kumarhane müşterisini sosyal medya aracılığıyla çekmek ve yöntemler.	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	Nguyen, Pansuwong, McClelland (2023)	Ekonomi	Tourism Recreation Research	Vietnam	Vietnam'da entegre kumarhane tesisi geliştirme için bölge sakinlerinin desteğini keşfetmek.	Araştırma sahası olarak, yeni açılan bir kumarhane işletmesi Güney Vietnam'daki "Grand Ho Tram Resort and Casino" otel seçildi.	Entegre kumarhane tesisi geliştirilmesinin stratejik, ekonomik, sosyal, çevresel ve kültürel katkılar sağladığı ortaya konulmuş ve gelecekte turizmin gelişimi için faydalı bulunmuştur.	Farklı konumlarda bulunan sakinlerle çeşitlendirilmiş örneklerden oluşan daha büyük grupların incelenmesi planlanmıştır.
4	Haucap, Nedic, Simsek (2023)	Politik	European Journal of Law and Economics	Germany	Alman kumarhane konularının mevcut mevzuat hedeflerine ve mali çıkarlara uygunluğunun analiz edilmesi.	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.
5	Ji ve Prentice (2021)	Memnuniyet	Journal of Retailing and Consumer Services	Çin, Makao	Kumarhane entegreli tesislerde işleme özgü memnuniyet ile müşteri sadakatinin ilişkisinin analizi.	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.

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 3. Araştırmaya dahil edilen literatür araştırma çalışmalarının incelenmesi (devamı)

No	Yazar ve Yıl	Etki Alanı	Dergi	Lokasyon	Konu	Yöntem	Sonuçlar ve Bulgular	Gelecek Çalışmalar
6	Tsai ve Fong, (2021)	Memnuniyet	Journal of Travel ve Tourism Marketing	Çin, Makao	Kumarhane kaynaklı ihtiyaçların karşılanması ve kumarhane müşteri sadakati: öznal normların ve algılanan oyun değerinin ılımlı rolü.	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 artırabileceğini gösteren kanıtlar sunulmuştur; ayrıca öznal normların ve algılanan oyun değerinin bu ilişki üzerindeki düzenleyici rolleri olduğu savunulmuştur.	Katılımcılar masa veya slot oyuncularını şeklinde ayırmamıştır; 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.
7	Prentice, Ji, ve Li (2022)	Memnuniyet	Journal of Vacation Marketing	Çin, Makao	Müşteri deneyimi, mekân bağlılığı, ziyaret amacı ve müşteri davranışsal tepkileri arasındaki ilişkilerin analizi.	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.	Bulgulara, 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.
8	Lin, Wong, ve Lin (2022)	KSS	Journal Of China Tourism Research	Çin	COVID-19 salgını sırasında turizm ve konaklama sektörünün krizle yüzleşmek, sektörü ve dünyayı sürdürülebilir kılmak için proaktif olarak neler yapabileceğine dair araştırma.	Veriler 2 ana kaynaktan toplanmıştır: geleneksel kamu medyası ve kumarhane çevrimiçi medya ortamları. En popüler kamu medyası olan "Macau Daily" yerel 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.	COVID-19 dönemi gibi toplumsal zor bir dönemde kumar oyunları sektörünün sanki ülkenin bir kriz tamponlama mekanizması halinde çalıştığı belirtilmiştir. Bu mekanizma aslında uzun vadeli bir KSS gücü anlamına gelirken, COVID-19 gibi bir sıkıntılı dönemde kısa vadede anlamlı bir güce dönüştüğünü kanıtlamıştır.	Turizm ve konaklama sektöründe KSS kavramının kısa vadedeki faydasının değerli olduğunu ve bu alanda daha fazla araştırma yapılması gerektiği vurgulanmıştır.
9	Bradley ve Wang (2022)	Memnuniyet	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 ilişkisel bağlantı analiz edilmiş, çeşitli istatistiksel metotlar (ör. EFA, CFA) 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.

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 3. Araştırmaya dahil edilen literatür araştırma çalışmalarının incelenmesi (devamı)

No	Yazar ve Yıl	Etki Alanı	Dergi	Lokasyon	Konu	Yöntem	Sonuçlar ve Bulgular	Gelecek Çalışmalar
10	Lee, Zhai, Lee, ve Luo (2021)	KSS	Journal of Hospitality and Tourism Management	Makao and ABD	Kumarhane endüstrisindeki KSS uygulamalarının mevcut durumu: ABD ve Makao arasında bir karşılaştırma yapılmıştır.	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 kumarhane işletmelerinin 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.
11	Tuguinay, Prentice, ve Moyle (2022)	Memnuniyet	Journal of Retailing and Consumer Services	Avustralya	Otomatik oyunlar ve sosyal etkileşim ile müşteri deneyiminin kumarhanelerde müşteri bağlılığı ve sadakati üzerindeki etkisi	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 ayrılan 23 maddeden oluşmaktadır: görsel ve işitsel geliştirmeleri, kontrol yanılmasını, bilişsel karmaşıklığı, hızlandırılmış oyunu ve sosyal kişiselleştirmeyi kategorileri ele alınmıştır.	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 müşteri sadakati üzerinde dolaylı bir etkisi bulunmuştur. Sosyal etkileşim, müşteri bağlılığı ve ziyaret sıklığı arasındaki ilişki üzerinde önemli bir düzenleyici etki gösterdiği analiz edilmiştir.	Bulguların genellenebilirliği Avustralya ile sınırlı kalmaması ve örneklem büyüklüğünün arttırılmasıyla daha doğru istatistiksel analiz sonuçları üretilebilir. VICES çerçevesinin alternatiflerinin kullanılması. Müşteri deneyimi ile davranışsal tepkiler arasındaki ilişkiyi anlamak için boylamsal bir tasarım geliştirilmesi. Üyelik düzeyi, yaş ve cinsiyet gibi sosyo demografik değişkenlerle, sosyal etkileşim hakkında daha fazla bilgi üretilebilmesi.
12	Hyun, Gao, ve Lee (2021)	KSS	International Journal of Contemporary Hospitality Management	Güney Kore	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.	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) İHTİYAC ve EĞLENCE (se8kiz 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 desteklediği belirtilmiştir. Ayrıca, GURUR'un ETİK (ör. etik davranış) aracılığıyla harici KSS algılarından (ör. topluma bağlı) 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.

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 3. Araştırmaya dahil edilen literatür araştırma çalışmalarının incelenmesi (devamı)

No	Yazar ve Yıl	Etki Alanı	Dergi	Lokasyon	Konu	Yöntem	Sonuçlar ve Bulgular	Gelecek Çalışmalar
13	Guan, Noronha, Sio, ve Lam, (2022).	KSS	Social Responsibility Journal	Çin, Makao	Pişman mı yoksa baskı altında mı? Bir doğal afetin kumarhanelerin CSR tepkileri ve açıklamaları	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 sağlanmıştır. Planlı davranış teorisi ve pişmanlık düzenleme teorisi ile yerleşik bazı kurumsal ve sosyo-psikolojik teorileri birleştiren bir çalışmadır.	Kurumsal farkındalığın kumarhane otelinin KSS uyumsuzluğunun olumsuz etkilerini hafiflettiğini göstermiştir.	Afet'den itibaren işletmelerin sadece 2 aylık verileri toplanıp analiz edilmiştir. Kumarhanelerin o yılki yıllık raporlarının incelenmesini de kapsayan daha geniş bir gözlem dönemini içeren yeni bir araştırma planlanmıştır.
14	Lau, Ren, ve Yang (2021)	KSS	Journal of Hospitality and Tourism Management	Çin, Makao	KSS ve kumarhane oteli markalaşması: KSS yoksunluğunun ve kurumsal farkındalığın ortak ılımlılığı	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 kapsamındadır. 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.
15	Wu ve diğerleri, (Wu, Lai, ve Tang, 2021)	Memnuniyet	Sage Open	Çin, Makao	Sürdürülebilir turizmi sağlamak için bölge sakinlerinin tutumlarının analiz edilmesi.	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) ölçüldü.	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.
16	Ho (Ho, 2022)	Rekabet	Gaming Law Review	Çin, Makao	Makao'daki uydu kumarhanelerinin oyun politikasını, düzenlemesini ve operasyonel işleyişini araştırılmıştır.	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 hükümü ve yetkilileri, herhangi bir kumarhane geliştirme ve operasyonundaki iş birliği ve ortaklık biçimlerini incelemelidir.

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.