

**SAĞLIK TURİZMİNDE LİDER ÜLKELERİN SAĞLIK TURİZMİNE İLİŞKİN
WEB SAYFALARININ KARŞILAŞTIRILMASI***
**COMPARISON OF HEALTH TOURISM WEBSITES OF LEADING COUNTRIES
IN HEALTH TOURISM**

Olca ÖZİŞİK YAPICI

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, ORCID: 0000-0002-5197-5313, olcay.yapici@omu.edu.tr

Özet

Tüketicilere sağlık ve turizme ilişkin hizmetlerin sunulması sürecinde bilgi teknolojileri önemli rol oynamaktadır. Özellikle bir ülkeden farklı bir ülkeye sağlık amaçlı seyahat gerçekleştiriliyor ise en doğru ve güvenilir bilgiye ulaşmak, ülke hakkında bilgi sahibi olmak web siteleri aracılığı ile mümkün olmaktadır. Web siteleri aracılığı ile sağlık hizmetleri, konaklayacağı tesis hakkında bilgi sahibi olmak mümkündür. Sağlık kuruluşlarının resmi sitelerinde, sağlık kuruluşunun sahip olduğu imkanlara ilişkin bilgilerin varlığı, destinasyona ilişkin bilgilerin varlığı, konum bilgileri, vize ve acente bilgileri, sağlık çalışanlarına ilişkin bilgilerin varlığı potansiyel sağlık turistlerine mesaj iletilmesinde ve güvenin kazanılmasında etkili olmaktadır. Çalışma kapsamında sağlık turizminde lider ülkeler sıralamasında yer alan Meksika, Hindistan, Tayland, Brezilya, Türkiye gibi ülkelerin yetkili kuruluşları tarafından oluşturulan resmi web sitelerinin belirli kriterlere göre değerlendirmesi yapılmıştır. Araştırmada amaç potansiyel turistlerin pazar araştırması sürecinde kolayca ulaşabilecekleri ve ilk olarak inceleyebilecekleri web sitelerinin fonksiyonelliğinin ortaya çıkarılmasıdır. Bu amaçla ülkelerin sağlık turizmine ilişkin resmi web siteleri incelenmiştir. İnceleme sonucunda ülkelerin sağlık turizmi türlerinde ağırlıklı olarak yöneldikleri alanlar tespit edilmiş ve web sitelerinde yer alan bilgiler gruplandırılmıştır. Web sitelerinde yabancı dil seçeneklerinin yer alması turiste bilgi sunma bağlamında olumlu bir durumken teknoloji çağında gerçeklik teknolojilerine ilişkin uygulamaların olmaması ise eksiklik olarak değerlendirilebilir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Web Sitesi, Turizm

Abstract

Information technologies are important in providing health and tourism-related services to consumers. If traveling from one country to another for health purposes, it is possible to access the most accurate and reliable information and have information about the country through websites. It is possible to get information about health services and the accommodation facility through websites. The presence of information on the official websites of health institutions regarding the facilities of the health institution, the presence of information regarding the destination, location information, visa and agency information, and information regarding health professionals are effective in conveying messages to potential health tourists and gaining their trust. Within the scope of the study, the official websites created by the authorized organizations of countries such as Mexico, India, Thailand, Brazil, Turkey among the leading countries in health tourism, were evaluated according to certain criteria. The research aims to reveal the functionality of websites that potential tourists can easily access and examine during market research. For this purpose, the countries' official websites regarding health tourism were examined. As a result of the review, the areas that countries mainly focus on in health tourism types were determined and the information on their websites was grouped. While the presence of foreign language options on websites is a positive situation in the context of providing information to tourists, the lack of applications related to reality technologies in the age of technology can be considered as a deficiency.

Keywords: Health Tourism, Websites, Tourism

*Bu makale 28-30 Nisan 2025 tarihleri arasında Sinop'ta düzenlenen Uluslararası Sağlık, Turizm ve Spor Kongresi: Yenilikçi Yaklaşımlar adlı kongrede sözlü bildiri olarak sunulmuş ve kongre bildiri kitabında basılmış "Sağlık Turizminde Lider Ülkelerin Sağlık Turizmine İlişkin Web Sayfalarının Karşılaştırılması" başlıklı bildirinin genişletilmiş halidir.

GİRİŞ

Sağlık turizmi son yıllarda popüler olan alternatif turizm türleri arasında yer almaktadır. Mevsimsellik özelliğinin olmayışı hem sağlık hem de turizm faaliyetlerinin bir arada yapılabilme özelliği nedeni ile ekonomik gelir elde etmek adına ülkelerin üzerine yoğunlaştığı turizm türüdür. Diğer taraftan ulaşım hizmetlerinde yaşanan gelişmeler, sağlık hizmetlerine ilişkin maliyetlerin yüksek olması, ulusal sağlık hizmetlerinin yetersiz kalması gibi nedenlerden ötürü insanlar başka ülkelerde sağlık hizmetlerinden faydalanmayı tercih etmektedir. Sağlık turizminde hizmete ulaşım konusunda büyük kolaylıklar sağlanmaktadır (Pattharapinyophong, 2019). Özellikle gelişmiş ülkelerdeki insanlar sağlık hizmetlerinden faydalanmak üzere gelişmekte olan ancak sağlık hizmetlerinde yeterli olan destinasyonlara seyahat etmeyi tercih etmektedir (Gündüz vd., 2018). Sağlık turizmine ilişkin destinasyonların seçimi sürecinde ilgili sağlık kuruluşlarının web sitelerinin yeterli bilgiye sahip olması önem arz etmektedir (Şafak ve diğ., 2022). Dolayısı ile sağlık turizmine ilişkin ihtiyaç duyulabilecek bilgilerin açıklayıcı ve net bir şekilde kurumların web sayfalarında yer alması gerekmektedir.

Web sitelerinin kullanımı elektronik pazarlama çalışmaları kapsamında değerlendirilmektedir. Sağlık kurumları ve kuruluşları özellikle uluslararası alanda web sitelerinde sundukları bilgiler aracılığı ile sağlık turistleri bakımından çekim unsuru yaratmaktadır (Özyurt, 2022). Sağlık hizmetlerine ilişkin bilgilerin pek çoğu internet aracılığı ile web sitelerinden elde edilmektedir. Sağlık turistleri kendi ihtiyaçlarına yönelik sağlık faaliyetine web sitesi aracılığı ile ulaşarak kuruma karşı güven duymaktadır (Norum & Moen, 2004). İtalya’da yapılan bir araştırmada hastanelerin web sitelerinin kaliteli içeriğe sahip olması hastaların güveni üzerinde olumlu bir etki oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır (Maifredi ve diğ., 2010). Yapılan diğer bir araştırma ise web sitesinde yer alan bilgilerin kalitesinin hastanın kurumu başkasına önerme konusunda ve bir sonraki hizmeti söz konusu kuruluştan alma konusunda olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Ford ve diğ., 2013).

Günümüzde sosyal medyanın, internet ve bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması ile birlikte sağlık turizmine ilişkin bilgilerin elde edilmesine kolaylık sağlamaktadır. Sağlık turizminde hizmet kalitesi, sunum, bilgilendirme, iletişim kolaylığı gibi nedenler dijital pazarlamanın sağlık turizmi faaliyetlerinde kullanımını zorunlu kılmaktadır (Özyurt, 2022). Sağlık kuruluşlarının resmi sitelerinde, sağlık kuruluşunun sahip olduğu imkanlara ilişkin bilgilerin varlığı, destinasyona ilişkin bilgilerin varlığı, konum bilgileri, vize ve acente bilgileri, sağlık çalışanlarına ilişkin bilgilerin varlığı potansiyel sağlık turistlerine mesaj iletilmesinde ve güvenin kazanılmasında etkili olmaktadır (Tekingündüz ve diğ., 2021). Bilgi teknolojilerinin yaygın olarak kullanımının söz konusu olmasıyla

birlikte bilgiye erişim hızı oldukça kısadır. Turizm sektöründe hizmetlere ilişkin bilgilerin, sosyal sorumluluk çalışmalarının, finansal durumların ve buna benzer pek çok işlemin potansiyel turistlere aktarımı konusunda işlevsellik sağlamaktadır (Bulut ve Güllü, 2023). Kaliteli ve içerik açısından zengin bir web sitesinin tasarlanması kurum ve kuruluşların pazarlanması bakımından önemli ve tamamlayıcı görev üstlenmektedir (Uluçay, 2017).

Bu çalışmada dünyada sağlık turizminde başarılı olan ülkelere ait resmi kuruluşların internet sitelerinde yer alan bilgilerin karşılaştırılması amaçlanmaktadır. Betimsel analiz yöntemi ile ülkelerin resmi siteleri analiz edilerek mevcut durumları ve geliştirilebilecek yönleri hakkında alan yazına katkıda bulunulmuştur.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Sağlık Turizmi

Sağlık turizmi kavramını son yıllarda sıklıkla duyulmakta fakat işlevselliği açısından Sümerlere kadar dayandığı bilinmektedir (Şafak ve diğ., 2022). Sağlıktan gelen güzellik anlamına gelen SPA (selus per aqua) kelimesi sağlık turizminin kökenini oluşturmaktadır (Aydın, 2012). Eski çağlarda termal turizm olarak ortaya çıkan sağlık turizmi günümüzde medikal tedaviler, rehabilitasyon tedavileri, estetik tedavileri gibi çeşitli tedavileri kapsamakla birlikte önemli bir ekonomik kazanç oluşturmaktadır (Şafak ve diğ., 2022). İnsanların sağlık amaçlı tedavilerinin yanı sıra seyahatlerini de kapsayan sağlık turizmi fiziksel ve zihinsel sağlığın iyileştirilmesi amacı ile gerçekleştirilen seyahatleri kapsamaktadır (Hofer ve diğ., 2012).

Sağlık turizmi medikal turizm, termal turizm, spa ve wellness turizmi ve yaşlı ve engelli bakımı turizmi olmak üzere dört başlıkta ele alınmaktadır (Şahin ve Tuzlukaya, 2017). Medikal turizmde kişinin öncelikli amacı tedavi görmektir ve bu sebeple kendi ülkesi dışına seyahat etme niyetindedir (Runnels ve Carrera, 2012). Termal turizm ise belirli bir sıcaklık derecesine sahip ve mineral bakımından zengin özellikler taşıyan sulara şifa bulmak, tedavi olmak, dinlenmek amacıyla gerçekleştirilen seyahatleri kapsamaktadır (Şahin ve diğ., 2022). Spa ve wellness turizm türünde spa, buhar odaları, termal havuzlar gibi su bazlı tedavilerin gerçekleştirilmesini kapsarken wellness ise sağlığı koruma amacı ile gerçekleştirilen güzellik bakımı, beslenme danışmanlığı gibi aktiviteleri kapsamaktadır (Boekstein, 2014). Yaşlı ve engelli bakımı turizminde yaşlı bakımı; bakıma ihtiyacı olan bireylerin bakımlarının gerçekleştirilmesi amacı ile farklı bir ülkeye seyahatini kapsarken engelli turizmi ise yaşadığı ülkede tedavi imkanı olmayan engelli bireylerin farklı ülkelere seyahatlerini kapsamaktadır (Tengilimoğlu, 2020).

Sağlık turizminin popüler olmasının nedenleri arasında pek çok faktör sıralanabilir. Ancak söz konusu turizmin giderek büyümesinde en etkili olan nedenlerden birisi bireylerin sağlık hizmetine

ilişkin karşılanmamış ihtiyaçlarıdır (Şahin ve diğ., 2022). İhtiyacın belirlenmesi karar verme aşamasında ilk sırada yer almaktadır. Sonrasında tedavinin türü ve yeri gelmektedir (Runnels ve Carrera, 2012). Bireyler ihtiyaçlarını belirledikten sonra tedavi olmak için arayış içerisine girdiğinde gitmek istedikleri destinasyona ilişkin araştırmalar yapmaktadır. Bu noktada sağlık turizmi destinasyonlarının pazarlama çalışmaları ön plana çıkmaktadır. Hizmet kalitesini sağlayan, rekabet avantajına sahip, turiste yönelik olumlu tutuma sahip ve maliyet konusunda avantajlı destinasyonlar popüler destinasyonlar olmaktadır (Sultana vd., 2014).

Sağlık turizmi konusunda yapılan çalışmalara bakıldığında sağlık turizminde doğal kaynakların kullanımı (Pessot ve diğ., 2021), sürdürülebilir kalkınma (Figueiredo ve diğ., 2024), yetki belgeli tesislerin web sitelerinin değerlendirilmesi (Şafak ve diğ., 2022; Özyurt, 2022), turizm potansiyelinin tespit edilmesi (Akın, 2024), destinasyonların tercih edilme nedenleri (Üstün ve Uslu, 2022), farkındalık (Şahin ve diğ., 2022), dijital uygulamalar (Uslu ve diğ., 2022) yer almaktadır. Sağlık turizmine yönelik çalışmaların başarılı bir şekilde yürütülmesinde kurumlara ilişkin web siteleri önem arz etmekte, sağlık turistlerinin bilgi edinecekleri resmi kaynaklar arasında ilk sırada yer almaktadır. Dolayısı ile sağlık turizminde lider konumda yer alan ülkelerin sağlık turizminde yetkili kuruluşlarının web sayfalarında yer alan bilgilerin tespit edilerek karşılaştırılması bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Bu amaç kapsamında oluşturulan araştırma soruları aşağıda yer almaktadır:

- 1) Sağlık turizminde lider konumda bulunan ülkelerin web sayfalarında yer alan bilgi başlıkları nelerdir?
- 2) Sağlık turizminde lider konumda bulunan ülkelerin web sayfalarında yer alan bilgiler birbirinden farklılık göstermekte midir?

Yukarıda belirtilen sorular kapsamında sağlık turizminde başarılı olan lider ülkelerin yapmış olduğu çalışmalar hakkında bilgiler verilecektir.

YÖNTEM

Sağlık turizminde farklı ülkelere sağlık hizmetinin talep edilmesi nedeniyle insanların sağlık hizmetlerine güvenilir ve doğru bir şekilde erişimi beklenmektedir. Sağlık turizminden faydalanılacak sağlık kuruluşu ve bulunduğu ülke hakkında bilgi erişiminin en kolay olabileceği yerler ise ülkenin sağlık turizmi konusunda yetkili olan sağlık bakanlıkları ve turizm bakanlıklarının internet sayfalarıdır. Çalışmanın amacı dünyada ve Türkiye’de sağlık turizmi konusunda yetkili kurumların web sayfalarının incelenmesidir. TÜRSAB Sağlık Turizmi Raporu (2014)’na göre (Sağlık turizminde faaliyet gösteren çok sayıda ülke bulunması nedeniyle lider konumda bulunan ve en fazla

sağlık turisti ağırlayan 5 ülkenin (Meksika, Hindistan, Tayland, Brezilya, Türkiye) sağlık bakanlığı ve turizm bakanlığı kapsamında web sayfalarının incelenmesi çalışmanın kısıtlılığını oluşturmaktadır. Çalışma yapısı itibari ile doküman incelemesine dayanan nitel bir araştırmadır. Nitel araştırma yöntemi olayların doğal ortamında incelenmesini sağlamakla birlikte gerçekçi olarak ortaya konulmasına katkı sağlamaktadır (Güzel, 2014). Bu kapsamda sağlık turizminde lider konumda bulunan 5 ülkenin sağlık turizminden yetkili olan resmi kuruluşlarının web sayfalarının betimsel analizi gerçekleştirilecektir. Betimsel analizinde web sayfalarına özgü olarak Giritlioğlu (2014) tarafından derlenmiş 20 ifadeden oluşan kriterler dikkate alınmıştır. Araştırma kapsamında 20 maddeden oluşan ölçek hazırlanmış ve bu ölçek doğrultusunda 20.02.2025-01.03.2025 tarihleri arasında belirlenmiş olan ülkelerin sağlık turizminden sorumlu olan sağlık bakanlıkları ve turizm bakanlıklarının internet sayfalarının incelemeleri gerçekleştirilmiştir. Değerlendirme sonucunda web sitesi değerlendirme formuna belirlenen kriterlere var veya yok şeklinde işaretlemeler yapılmıştır. İnceleme sonuçlarına ilişkin bilgiler bulgular başlığı altında açıklanmıştır.

BULGULAR

Dünyada sağlık turizminde lider ülkelerin sağlık turizminden sorumlu olan bakanlıkların web sayfalarında yer alan bilgilerin betimsel analizine ilişkin bulgular Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Sağlık Turizminde Lider Ülkelerin Turizm Bakanlıklarına Ait Web Sitelerinin Analizi

İfadeler	Türkiye	Hindistan	Brezilya	Meksika	Tayland
İletişim numarası	Var	Var	Var	Var	Var
Gezilip görülecek yerler	Var	Var	Var	Var	Var
Ülkede yapılabilecek faaliyetler	Var	Var	Var	Var	Var
Foto galeri	Var	Var	Var	Var	Var
İndirilebilir materyal	Var	Var	Var	Var	Var
Yerel etkinlikler için bağlantılar	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Ulaşım bilgileri	Var	Var	Var	Var	Var
Ülkeye ilişkin güncel haberler	Var	Var	Var	Var	Var
Ziyaretçiye yönelik genel bilgiler	Yok	Var	Var	Var	Var
Destinasyondaki etkinliklere ilişkin duyurular	Var	Yok	Var	Yok	Yok
Harita ve yol tarif özelliği	Yok	Yok	Yok	Var	Var
Üçüncü tarafların hizmete erişim imkanı	Var	Var	Var	Var	Var
Seyahate ilişkin ipuçları	Yok	Var	Yok	Yok	Yok
Oteller ve konaklama tesislerine ilişkin	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok

bağlantılar					
Alışveriş bilgileri	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Panoramik sanal tur	Var	Yok	Yok	Yok	Yok
Sanal tur	Var	Yok	Yok	Yok	Yok
Restoran bağlantıları	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Hava durumu	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Yabancı dil seçeneği	Var	Var	Var	Var	Var

Tablo 1'e göre sağlık turizminde lider ülkelerin turizm bakanlıklarına ait web sayfaları incelendiğinde iletişim numaralarının, gezilip görülebilecek yerler, ülkede yapılabilecek faaliyetler, foto galeri, indirilebilir materyal, ulaşım bilgileri, güncel haberler, üçüncü tarafların hizmete erişim imkanı, yabancı dil seçeneği kriterlerinin var olduğu görülmektedir. Diğer kriterlerin olmadığı görülmüştür.

Tablo 2. Sağlık Turizminde Lider Ülkelerin Sağlık Bakanlıklarına Ait Web Sitelerinin Analizi

İfadeler	Türkiye	Hindistan	Brezilya	Meksika	Tayland
İletişim numarası	Var	Var	Var	Yok	Var
Gezilip görülebilecek yerler	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Ülkede yapılabilecek faaliyetler	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Foto galeri	Var	Var	Var	Var	Var
İndirilebilir materyal	Var	Var	Var	Var	Var
Yerel etkinlikler için bağlantılar	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Ulaşım bilgileri	Var	Var	Var	Var	Var
Ülkeye ilişkin güncel haberler	Var	Var	Var	Var	Var
Ziyaretçiye yönelik genel bilgiler	Var	Var	Var	Var	Var
Destinasyondaki etkinliklere ilişkin duyurular	Var	Yok	Yok	Yok	Var
Harita ve yol tarif özelliği	Var	Var	Yok	Var	Var
Üçüncü tarafların hizmete erişim imkanı	Var	Yok	Var	Var	Var
Seyahate ilişkin ipuçları	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Oteller ve konaklama tesislerine ilişkin bağlantılar	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Alışveriş bilgileri	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Panoramik sanal tur	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Sanal tur	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Restoran bağlantıları	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Hava durumu	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Yabancı dil seçeneği	Var	Var	Var	Var	Var

Tablo 2'ye göre sağlık turizminde lider ülkelerin sağlık bakanlıklarına ilişkin web sayfalarının belirlenen kriterlere göre incelemesi yapıldığında foto galeri, indirilebilir materyal, ulaşım bilgileri,

ülkeye ilişkin güncel haberler, ziyaretçiye yönelik genel bilgiler ve yabancı dil seçeneğinin var olduğu görülmektedir. Diğer kriterlerin olmadığı görülmüştür.

Tablo 3. Değerlendirme Kriterlerinin Frekansı ve Yüzde Dağılımı

İfadeler	Frekans	Yüzde(%)
İletişim numarası	9	90
Gezilip görülecek yerler	6	60
Ülkede yapılabilecek faaliyetler	5	50
Foto galeri	10	100
İndirilebilir material	10	100
Yerel etkinlikler için bağlantılar	0	0
Ulaşım bilgileri	10	100
Ülkeye ilişkin güncel haberler	10	100
Ziyaretçiye yönelik genel bilgiler	10	100
Destinasyondaki etkinliklere ilişkin duyurular	3	30
Harita ve yol tarif özelliği	7	70
Üçüncü tarafların hizmete erişim imkanı	8	80
Seyahate ilişkin ipuçları	2	20
Oteller ve konaklama tesislerine ilişkin bağlantılar	0	0
Alışveriş bilgileri	0	0
Panoramik sanal tur	1	10
Sanal tur	1	10
Restoran bağlantıları	0	0
Hava durumu	0	0
Yabancı dil seçeneği	10	100

Tablo 3’de web sayfalarının değerlendirme kriterlerine ilişkin frekans ve yüzde değerleri bulunmaktadır. Değerlendirme kriterlerinin web sayfalarında yer alma durumuna bakıldığında foto galeri, indirilebilir materyal, ulaşım bilgileri, ülkeye ilişkin güncel haberler, ziyaretçiye yönelik genel bilgiler ve yabancı dil seçeneklerinin tüm web sayfalarında bulunduğu görülmektedir. Web sayfalarının analizinde web sayfalarında hiç yer almayan kriterler ise yerel etkinlikler için bağlantılar, oteller ve konaklamaya ilişkin bilgiler, alışveriş bilgilerinin olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma sorularından ilki olan sağlık turizminde lider olan ülkelerin ilgili kuruluşlarının web sayfalarında yer alan foto galeri, indirilebilir materyal, ulaşım bilgileri, ülkeye ilişkin güncel haberler ve yabancı dil seçeneği başlıklarının en çok kullanılan başlıklar olduğu görülmektedir. Araştırmanın ikinci sorusu olan sağlık turizminde lider konumda bulunan ülkelerin ilgili kuruluşlarının web sayfalarında yer alan bilgiler birbirinden farklılık göstermektedir. Turizm bakanlıklarının sayfalarında ülkelerin destinasyonlarına ilişkin tanıtımlar ve ülkeden güncel haberler yer alırken, sağlık bakanlıklarının web sayfalarında ise sağlıkla ilişkili haberlerin ve bilgilerin yer aldığı görülmektedir. Sağlık turizmi konusunda bilgilerin yetersiz olduğu görülmüştür. Ülkeler arasında bakanlıkların sayfalarına ilişkin kıyaslama yapıldığında sağlık turizminin tanıtımı ve bilgilendirmeye ilişkin doğrudan çalışmaların yetersiz olduğu sonucu gözlemlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm bakanlıklarının amaçları ülkelerin sahip olduğu doğal, tarihi ve kültürel değerlerin korunarak turizm amaçlı kullanımının ve tanıtımının sağlanmasıdır. Sağlık bakanlıklarının amacı ise toplumun iyilik hali içerisinde yaşamını devam ettirebilmesi ve bu durumun devamlılığına yönelik çalışmaların gerçekleştirilmesidir. Sağlık turizmi denildiğinde hem sağlık hem de turizm boyutundan bakılması gerekmektedir. Disiplinler arası bir faaliyet olan sağlık turizminin gerek ulusal gerekse uluslararası alanda tanıtımı, çalışmalarının yapılması ve devamlılığının sağlanmasında ülkelerin sağlık bakanlıkları ve turizm bakanlıklarına büyük görevler düşmektedir. Sağlık turizmine ilişkin bilgilerin yayılması ve hedef kitleye ulaşmasında web sitelerinin önemi kaçınılmazdır. Bu çalışmada sağlık turizminde lider konumda olan ülkelerin sağlık turizmi ile ilgili birimleri olan sağlık bakanlığı ve turizm bakanlıklarının web sayfalarının betimsel analizleri yapılmıştır. Çalışmanın sonunda amaçlanan web sitelerinin içerik olarak eksikliklerinin tespit edilmesi ve sitelerin etkili kullanımı konusunda öneri sunmaktır.

Kurumların web sitelerine genel olarak bakıldığında turizm bakanlıklarının sayfasında gezilip görülecek yerler ile ilişkili bilgilerin yer aldığını, sağlık bakanlıklarının web sitelerinde ise sağlığa ilişkin güncel bilgilerin yer aldığı görülmektedir. Sağlık turizmine ilişkin doğrudan ulaşılabilir bağlantı, ana sayfada bilgilendirme gibi bir yönlendirme bulunmamaktadır. Web sitelerinin birbiri ile kıyaslaması yapıldığında var olan bir bilginin her bir sitede farklı başlıklar altında yer aldığı görülmüştür. Bu durum ana sayfaya ilişkin görünümünün benzer olsa dahi kullanım açısından ziyaretçilerin aradıklarını bulma konusunda zorlanmalarına sebebiyet verebilmektedir. Web sitelerinin tasarımında kullanıcı dostu olması oldukça önemlidir. Destinasyona farklı bir ülkeden sağlık turistinin gelmesi söz konusu ise mevzu daha önemli hale gelmektedir.

Çalışma kapsamında incelenen web sitelerinin tamamında yabancı dil seçeneğinin olması hedef kitleye ulaşma konusunda web sitelerinin etkililiğini artırmaktadır. Sağlık turizminde özellikle ziyaretçilerle etkileşime girebilme konusunda yabancı dil bulunması pozitif bir durum olarak değerlendirilebilir. Ancak uluslararası ziyaretçiler açısından web sitelerinin kullanılabilirliği de ayrıca değerlendirilebilir. Yabancı dil seçeneğinin bulunması olumlu bir durumken diğer taraftan kullanımda olan yabancı dillerin hangilerinin olduğu ve ülkenin turist potansiyeline uygun olup olmadığı ayrıca değerlendirilebilir.

Sanal turlar web sitelerinin çoğunluğunda bulunmamaktadır. Özellikle pandemi sonrasında web sitesi kullanıcılarının hoşuna giden uygulamalar olan sanal turlar turiste gideceği yer hakkında önceden görme ve bilgi sahibi olma imkanı sunmaktadır. Teknoloji ile birlikte desteklenmiş sanal

turların web sitelerinde daha yaygınlaşması gerekliliği dikkat çekmektedir.

Çalışma kapsamında eksiklik olarak görülen bir diğer durum ise seyahate ilişkin ipuçlarının olmaması ve aynı zamanda konaklamaya ilişkin yönlendirme ya da bilgilendirmenin olmamasıdır. Web sitelerinde konaklamaya ilişkin yönlendirmelerin olması, yiyecek içecek işletmelerine ilişkin bilgilerin olmaması özellikle farklı ülkelerden gelen turistler açısından önemli bir eksiklik olarak düşünülebilir. Alışverişe ilişkin bilgilerin web sitelerinde bulunmaması turist açısından düşünüldüğünde ihtiyaç duyabilecekleri bir bilgilendirme olabilir.

Sağlık turizmi açısından düşünüldüğünde özellikle farklı ülkelere gelecek olan turistlere yönelik bilgilerin ilgili web sayfalarında bulunması turistin memnuniyeti ve destinasyonu tekrar ziyaret etmesi konusunda olumlu etki yaratabilir. Bu konuda görevli olan kurum ve kuruluşların web sitesi içeriklerinde söz konusu bilgileri dikkate alarak planlamalar yapması yerinde bir uygulama olacaktır. Dijitalleşmenin yaygınlaşması ile birlikte turistlerin beklentilerini karşılayabilecek web sitelerinin tasarımı oldukça önemlidir. Diğer taraftan sağlık turizmi konusunda ülkelerin kullandıkları Health Türkiye gibi farklı platformlar bulunmaktadır. Resmi kurumların web sayfalarında bu platformlara erişim konusunda bağlantıların yer alması sağlık turizminde yapılan pazarlama çalışmalarına katkı sunabilecek unsurlar olarak değerlendirilebilir. Resmi kurumların web sayfalarında yer alan bağlantılar turiste güven vererek tercihinin olumlu yönde etkileme konusunda kolaylık sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

- Aydın, O. (2012). Türkiye'de alternatif bir turizm; Sağlık turizmi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2012(2), 91-96.
- Akın, M. H. (2024). Kayseri'nin sağlık turizmi potansiyeline ilişkin öncelikli kriterlerin tespitine yönelik bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 19/75, 352-372.
- Birdir, K., and Buzcu, Z. (2014). JCI akreditasyon belgesine sahip olan sağlık kuruluşlarının web sitelerinin medikal turizm açısından değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 1-19.
- Boekstein, M. (2014). Tourism, health, and the changing role of thermal springs- should South Africa reposition its thermal spring tourism product? *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 3(2), 1-9.
- Bulut, Y., ve Güllü, K. (2023). Fortune 1000'de yer alan turizm işletmelerinin web sitelerinin içerik analizi ile incelenmesi. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 162-171. <https://doi.org/10.37847/tdtad.1368976>
- Figueiredo, N., Abrantes, J.L., and Costa, S. (2024) Mapping the sustainable development in health tourism: a systematic literature review. *Sustainability*, 16, 1901. <https://doi.org/10.3390/su16051901>
- Ford, E. W, Huerta, T. R, Diana M. L, Kazley A. S. and Menachemi, N. (2013). Patient satisfaction scores and their relationship to hospital website quality measures. *Health Marketing Quarterly*, 30 (4), 334-348.
- Giritlioğlu, İ. (2014). Türkiye'de Yerel Turizm Ofislerinin Web Site İçeriklerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 89-102.
- Gündüz, F. F., Gündüz, S., ve Yavuz, H. B. (2019). Türkiye'nin sağlık turizmi talebini etkileyen faktörlerin analizi: Çekim modeli yaklaşımı. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (17): 717-739.

- Güzel, F.Ö. (2014). Deneyimsel kritik değer sürücülerinin elektronik ağızdan ağıza iletişimle seyahat 2.0 bilgi kanallarına yansması: tripadvisor.com üzerinde bir içerik analizi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (22), 193-210.
- Hofer, S., Honegger, F., and Hubeli, J. (2012). Health Tourism: Definition focused on the swiss market and conceptualisation of health (i) ness. *Journal of health organization and management*, 26(1), 60-80.
- Türsab Sağlık Turizmi Raporu (2014). <https://www.tursab.org.tr/haberler/tursab-saglik-turizmi-raporu-11430> Erişim Tarihi: 30.03.2025
- Maifredi, G., Orizio, G., Bressanelli, M., Domenighini, S., Gasparotti, C., Perini, E., Caimi, L., Schulz, J.P. and Gelatti, U. (2010). Italian hospitals on the web: a cross-sectional analysis of official websites. *BMC Medical Informatics & Decision Making*, 1-13.
- Norum, J. and Moen, M. A. (2004). The websites of norwegian hospitals: do they meet national guidelines and patient's expectations? *J Telemed Telecare*, 10, 272-6.
- Özyurt, M. (2022). Sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık tesislerinin web sitelerinin incelenmesi: güneydoğu anadolu bölgesi hastaneleri üzerine bir araştırma. *Bilgi Yönetimi*, 5(1), 180-198. <https://doi.org/10.33721/by.961102>
- Pattharapinyophong, W. (2019). The opportunities and challenges for Thailand in becoming the medical tourism hub of the ASEAN region. *Journal of Management Sciences Surattthani Rajabhat University*, 6(1), 1-16.
- Pessot, E., Spoladore, D., Zangiacomi, A., and Sacco, M. (2021). Natural resources in health tourism: a systematic literature review. *Sustainability*, 13, 2661. <https://doi.org/10.3390/su13052661>
- Runnels, V. and Carrera, P. (2012). Why do patients engage in medical tourism? *Maturitas*, 73(4), 300-304.
- Sultana, S., Haque, A., Momen, A., and Yasmin, F. (2014). Factors affecting the attractiveness of medical tourism destination: an empirical study on india-review article. *Iranian Journal of Public Health*, 43(7), 867
- Szromek, A. R., Januszewska, M., and Romaniuk, P. (2012). Demographic phenomena and demand for health tourism services correlated in poland. *American Journal of Tourism Management*, 1(1), 10-20.
- Şafak, K., Yılmaz, M., ve Karamustafa, K. (2022). Sağlık turizmi yetki belgeli sağlık tesislerinin web sitelerinin içerik analizi ile değerlendirilmesi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2), 320-344. <https://doi.org/10.17494/ogusbd.1169073>
- Şahin, G. G. ve Tuzlukaya, Ş. (2017). Turizm türleri ve turizm politikaları, dünyada ve Türkiye'de sağlık turizmi. D. Tengilimoğlu (Ed.), Sağlık turizmi, 2. Baskı içinde (ss. 47-70). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Tekingündüz, S., Kocaoğlu, F., İşler, A., İnan, S. ve Anar, A. (2021). Sağlık turizmi açısından yetki belgesine sahip hastanelerin web sitelerinin incelenmesi. *Karya Journal of Health Science*, 2(3), 83-87.
- Tengilimoğlu, D. (2020). Sağlık turizmi (3. Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Uluçay, D. (2017). Gastronomi turizmi işletmelerinin web siteleri üzerine karşılaştırmalı bir değerlendirme. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(2), 196-208.
- Uslu, Y., Gedikli, E., Yılmaz, E., Çiçek, A., Aydın, S., & Karataş, M. (2022). Sağlık Turizminde Yaşanan Sorunların Aracı Kuruluşların Yöneticilerinin Gözüyle Değerlendirilmesine Yönelik Analitik Bir Çalışma. *Türkiye Klinikleri Journal of Health Sciences/Türkiye Klinikleri Sağlık Bilimleri Dergisi*, 7(4).
- Üstün, U. ve Demir Uslu, Y. X. (2022). Türkiye'nin sağlık turizminde tercih edilme nedenleri üzerine bir çalışma: medikal turizm endeksi. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (33), 344-353.