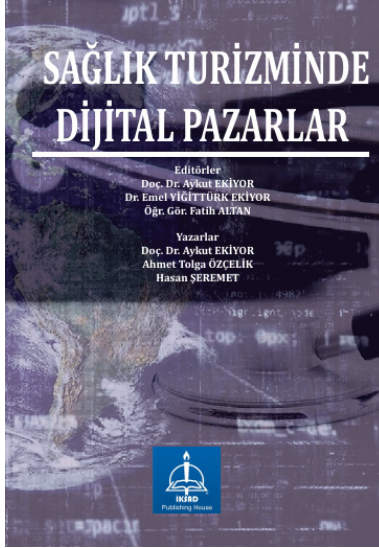


**Sağlık Turizminde Dijital Pazarlar***Digital Markets in Health Tourism*

Editörler: Doç. Dr. Aykut EKİYOR, Dr. Emel YİĞİTTÜRK EKİYOR, Öğr. Gör. Fatih ALTAN
İstanbul: İksad Yayınevi 2020 (Birinci basım),
100 sayfa.

ISBN: 978-625-7279-56-7

Oğuz ÇAM* - Abdullah BİRTEK - Cengiz ÇELİK*****

*Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

* Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

* Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Anahtar sözcükler:

Dijitalleşme, dijital pazarlar, dijital turizm, sağlık, sağlık turizmi, sağlık ürünleri ve hizmetleri.

Key words:

Digitalization, digital markets, digital tourism, health, health tourism, health products and services.

ÖZ

Turizm hareketleri çeşitli amaçlarla yapılabilmekte ve bu amaçlardan birini sağlık turizmi teşkil etmektedir. Sağlık turizmi temelini sağlığa dayandığından genel turizm içerisinde önem sahibi olmasıyla dikkatleri üzerine çekmektedir. Ülke içinde ve ülkeler arasında gerek ekonomik gerekse sosyal anlamda hareketlenme sağlayan sağlık turizminin ürünlerinde ve hizmetlerinde son zamanlarda dijitalleşmeye bağlı olarak yeniliklerin ve gelişimlerin ortaya konmaya başladığı görülmektedir. Bunlar da dijitalleşmenin sağlık turizmi potansiyelinin ve etkilerinin geliştirilmesi bağlamında önem taşıdığını zihinlerde canlandırmaktadır. Bu bilgilere dayanarak sağlık turizmini çatısı altında barındıran kitap incelemesi oluşturmak istenmektedir. Bu kitap incelemesinde sağlık turizminin temelinde dijital pazarlara odaklanıldığını ileri sürmek mümkündür. Söz konusu kitap incelemesinin içerisinde iki bölüm mevcuttur. Bu bölümlerde genel olarak sağlık turizmi, dijital ortam, dijital iletişim, özel hastaneler ve termal işletmeler konuları üzerine yoğunlaşmaktadır. Konuyu toplamak gerekirse incelenen kitap sağlık turizmi literatürünün gelişmesini ve zenginleşmesini desteklemekte, sağlık profesyonellerine farklı ve önemli bakış açıları sunmaktadır.

ABSTRACT

Tourism can be undertaken for various purposes, including health tourism. Health tourism has garnered significant attention due to its substantial role within the broader context of tourism, given its foundation on health-related services and experiences. It has been observed that innovations and developments have begun to emerge in the products and services of health tourism, which provides movement within and between countries in both economic and social terms. This phenomenon is mainly due to recent digitalization. These developments underscore digitalization's pivotal role in amplifying health tourism's scope and consequences. Accordingly, this book review aims to examine the phenomenon of health tourism. It can be posited that the book review under consideration places particular emphasis on the role of digital markets in the context of health tourism. The book review is composed of two sections. The following sections will focus on health tourism, the digital environment, digital communication, private hospitals, and thermal businesses. In summary, the book under review contributes to developing and enriching the health tourism literature by offering health professionals diverse and significant perspectives. .

GİRİŞ

Bu çalışma kapsamında kitap incelemesi oluşturmak amaçlanmaktadır. Kitap incelemesine konu edilen kitap, "Sağlık Turizminde Dijital Pazarlar" isimli kitaptır. Doç. Dr. Aykut Ekiyor, Dr. Emel Yiğittürk Ekiyor ve Öğr. Gör. Fatih Altan ilgili

kitabın editörlüğünü üstlenmektedirler. Söz konusu kitapta iki bölüm üzerine odaklanıldığı göze çarpmaktadır. Odaklanılan bölümlerden biri, Doç. Dr. Aykut Ekiyor ve Ahmet Tolga Özçelik tarafından kaleme alınan "Sağlık Turizminde Özel Hastaneler ve Dijital İletişim" isimli bölümdür.

Odaklanılan bölümlerden bir diğeri, Doç. Dr. Aykut Ekiyor ve Hasan Şeremet tarafından kaleme alınan “Sağlık Turizminde Termal İşletmeler ve Dijital Ortam” isimli bölümdür.

DEĞERLENDİRME

Kitabın birinci bölümünde daha çok sağlık turizmi, özel hastaneler ve dijital iletişim konuları üzerine yoğunlaşmaktadır. Özel hastanelerin, sağlık turizmi kapsamında önem taşıyan alanlardan biri konumunda bulunduğu düşündürülmektedir. Ayrıca bu işletmelerin dijital kanallardaki hareketliliklerinin önemli olduğuna dikkat çekilmektedir. Buna ek olarak; söz konusu bölüme ilişkin ayrıntılı bilgiler sunma gereksinimi hissedilmektedir. Sağlık turizmi ve dijital iletişim alanlarıyla ilgilenen politika yapıcılara ve hastane yöneticilerine yol gösterici kaynak niteliği taşıyan, sağlık turizmi ile dijital pazarlama stratejilerinin kesişimini Türkiye genelinde ve Ankara özelinde inceleyen araştırmalardan biri olması bakımından değer arz eden ve sağlık turizminde dijital iletişim araçlarının özel hastanelerdeki kullanımını inceleyen bu bölüm Ankara’daki JCI akreditasyonlu hastanelerin internet siteleri ve sosyal medya hesaplarını kapsamlı içerik analiziyle değerlendirmektedir. Bölümün güçlü ve zayıf yönlerinin bulunması söz konusudur. Sağlık turistlerinin karar sürecinde dijital plâtıformların rolünü vurgulaması ve hasta güvenini sağlama da şeffaf bilgi paylaşımının, sosyal medyada etkileşimli içerik üretiminin ve dijital iletişimin kritik önemini ortaya koyması bölümün güçlü yönleri arasında sayılmaktadır. Özellikle kurumsal internet sitelerinde finansal bilgi eksiklikleri, sosyal medyada etkileşim yetersizliği gibi bulgular sektördeki açıkları somut verilerle desteklemektedir. Ancak bölümün örnekleminin sadece Ankara ile sınırlı kalması ve JCI dışındaki akreditasyonları çalışmanın içeriğine dâhil etmemesi çalışmanın kapsamının çok kısıtlanmasına neden olmaktadır. Ayrıca sosyal medya analizinde etkileşim ölçütlerinin (beğeni, yorum, paylaşım) derinlemesine incelenmemesi bulguların sınırlandırılmasına sebebiyet vermektedir. Yine ayrıca ilgili bölümün sonunda kaynakça verilmemektedir. Sadece kitabın sonunda kaynakça verilmektedir. Bu durum tüm kaynakların kitabın sonunda ve-

rilip verilmediği konusunda şüphelenilmesine neden olmaktadır. Buna ek olarak; birinci bölümde pek çok atfın kaynakçasının bulunmadığı göze çarpmaktadır. Bu da atıf ve kaynak kullanımı ile uyumluluğu bakımından olumsuz izlenim oluşturmaktadır. Buna ek olarak; söz konusu bölümün gerek literatüre gerekse uygulamaya katkılarının bulunduğunu ileri sürmek mümkündür. Bölümün literatüre katkısı, iletişim teknolojilerinin sağlık turizmindeki etkisini sayısal verilerle açıklayarak teorik çerçeveyi genişletmesidir. Bölümün uygulama katkısı ise sağlık turizmi işletmelerine özellikle de özel hastanelere dijital plâtıformlarda şeffaf bilgi paylaşımı ve etkileşimli içerik üretimi gibi konularda somut öneriler sunmasıdır.

Kitabın ikinci bölümünde daha çok sağlık turizmi, termal işletmeler ve dijital ortam konuları üzerine yoğunlaşmaktadır. Termal işletmelerin, sağlık turizmi kapsamında önem taşıyan alanlardan biri konumunda bulunduğu düşündürülmektedir. Ayrıca bu işletmelerin dijital ortamlardaki hareketliliklerinin önemli bulunduğunun altı çizilmektedir. Buna ek olarak; ilgili bölüme ilişkin detaylı bilgiler ifade etme ihtiyacı hissedilmektedir. Öncelikle bölümün doğrudan kullanıcı yorumları üzerinden gitmesinden dolayı inandırıcılık, etkileycilik ve etkililik bakımından özgün değer taşıdığı düşünülmektedir. Sağlık turizmi odak noktasında olmak üzere termal turizm işletmelerini ve dijital ortamı tek çatı altında buluşturan söz konusu bölümde termal turizm alanından hizmet sağlayan müşterilerin beklentilerinin ve memnuniyet seviyelerinin belirlemek amaçlanmaktadır. Bu noktada T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve T.C. Sağlık Bakanlığı turizm işletmesi belgesine sahip olan termal turizm işletmeleri üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu doğrultuda Ankara’nın üç farklı ilçesinden olmak üzere toplamda beş termal turizm işletmesine yönelik dijital bilgilerin içerik analizi tekniğiyle değerlendirilmesi uygun görülmektedir. Bununla ilgili olarak içerik analiz kapsamında ilgili işletmelere yönelik belirli zamanlarda dijital plâtıformlar üzerinden (Otel Puan, TripAdvisor, Google) kullanıcı yorumlarının dikkate alındığını ifade etmek mümkündür. Bu noktada çeşitli faktörlere (sağlık, yiyecek-içecek, temizlik, aktivite imkânları, fiziksel olanaklar, personel, müşteri

ilişkileri) ilişkin çok sayıda yorumlamalarda bulunulduğu göze çarpmaktadır. Bu yorumlamaların 1449'u (%68) olumlu, 695'i (%32) de olumsuzdur. Bu bilgiye dayanarak termal turizm işletmelerine yönelik kullanıcı yorumlarının genel olarak olumlu olduğunu belirtmek mümkündür. Bundan yola çıkarak ise termal turizm işletmeleri müşterilerinin bu işletmelere yönelik memnuniyetlerinin genel olarak yüksek olduğu ifade edilebilmektedir. Bununla birlikte sağlığın yanı sıra dinlenme ve eğlenme gibi amaçlar ile termal turizm işletmelerine gidilebildiği görülmekte, bu durum da sağlığa, dinlenmeye ve eğlenmeye ilişkin ürünlerin ve hizmetlerin yeterli olmasını veya geliştirilmesini müşteri açısından önemli kılmaktadır. Buna ek olarak; ilgili bölümün güçlü ve zayıf yönlerinin bulunduğunu ileri sürmek mümkündür. Hem tablolarla ve grafiklerle bölümün niteliği ve önemliliği artırılmakta hem de sayısal verilerle bölümde yer alan bilgilerin somutlandırılmasına katkı sunulmaktadır. Grafiklerin başlıklarında şekil ibaresi kullanılmaktadır. Bu durum temel alınan yazım kılavuzuna ve kullanılan şablona göre bir noktaya kadar tolere edilebilmektedir. Lâkin tablo sunumlarında farklılıkların ve şekilsel eksikliklerin bulunduğu (dikey çizgilerin olması ve olmaması [ki APA'nın güncel sürümüne göre; tablolarda dikey çizgilerin olmaması gerekmektedir], bir tabloda yer alan "Tesis İlçesi" başlıklı sütun içinde [sonraki sayfaya geçiş esnasında] alt ve üst çizgilerin olmaması) görülmektedir. Bölüm kapsamında tercih edilen evren ve örneklem genişletilebileceği düşünülmektedir. Örneğin; bölümün Ankara'nın tüm ilçeleri üzerinden ve seçim kriterlerine uygun olmak üzere şekillendirebileceği zihinlerde canlandırılmaktadır. Bununla birlikte bölüm kapsamında kullanılan yerli kaynaklar yabancı kaynaklardan çok daha fazladır. Buna ilişkin olarak da yabancı kullanımının artırılması gerektiği akıllara getirilmektedir. Yine buna ek olarak; sözü edilen bölümde gerek literatüre gerekse uygulamaya katkılar sunulduğuna açıklık getirmek mümkündür. Bölümün dijitalleşme konusu üzerinden sağlık turizmi konusuna dikkat çekerek literatürü hem geliştirmesi hem de genişletmesi söz konusudur. Bunun yanı sıra bölümün sağlık turistlerine turistik hareket ve sağlık destinasyonlarını plânlamalarına dâhil etme veya etme-

me konularında fikir önerileri sunması uygulamada kolaylıklar ve yönlendiricilikler sağlaması anlamına gelmektedir.

İki bölüm de genel olarak ele alındığında bu bölümlerde hem yazım hem de anlatım yönünden çeşitli olumsuzlukların mevcut olduğunu dile getirmek mümkündür. Noktalama işaretleri hataları, paragraf içi ve paragraflar arası geçişte uyumsuzluklar, gereksiz kelime kullanımları, anlam açısından birtakım muğlak ifadelerin kullanılması, bilgi tekrarlarının yapılması gibi durumlar bu noktada belirtmeye değerdir.

SONUÇ

Sağlık turizminden faydalanmayı arzulayanlarının gereksinimlerinin yerine getirilmesinde, sağlık turizminin gelişiminde önemli konuma sahip olan dijital plâtıformların önemini ve gerekliliğini göz önüne sermek amaçlı oluşturulan (Ekiyor vd. 2020: 7) "*Sağlık Turizminde Dijital Pazarlar*" isimli kitaba yönelik gerçekleştirilen incelemenin sonucunda sağlık turizmi kapsamında dijital turizmden faydalandığı göze çarpmaktadır. Dijital turizm sayesinde sağlık turizmi hareketlerinde olumlu etkiler ve avantajlar ortaya konarak sağlık turistlerinin sağlık ürün ve hizmet beklentileri uygun ölçüde yerine getirilmeye çalışılmaktadır. Bu noktada dijitalleşmeye bağlı sağlık stratejileri ve uygulamaları potansiyel teşkil ederek sağlık turizmi değerleri çekiciliklerinin artırılmasına yardımcı olunabilmektedir. Zira sağlık turizmi destinasyonlarının sağlık stratejilerinin ve uygulamalarının iyi belirlenmesi ve yapılandırılması hem ilgili destinasyonların tanınırlığı ve tercih edilirliliği hem de sağlık turistlerinin beklentilerinin yeterli ve etkili şekilde karşılanması açısından önemlidir.

Bu kitap incelemesinin sağlık turizmi literatürünün ve uygulama alanının geliştirilmesi noktasında katkılarının bulunduğunu ileri sürmek mümkündür. Kitap incelemesi sayesinde ilgili kitabın daha iyi anlaşılmasına olanak tanınmaktadır. Ayrıca ilgili kitap incelemesiyle beraber söz konusu literatürün genel olarak dijitalleşme ve sağlık turizmi konuları kapsamında zenginleştirilmesi adına adım atılmaktadır. Sağlık turizm çatısı altında dijitalleşme konusunu işlemek ve irdelemek içerisinde bulunulan çağda önem

arz etmektedir. Zira dijitalleşmeyle birlikte insanî yönden gelişmeler hızlanmakta ve böylelikle hem birey hem de toplum sağlığı yönünden önemli kazanımlar elde edilmektedir. Bu bilgilerin yanı sıra

sözü edilen kitap incelemesi sayesinde ilgili insanların sağlık turizmi pratiklerinden haberdar olmaları, sağlık uygulamalarının tanınırlığının ve tercih edilirliliğinin artırılması bakımından avantajlar sağlanması, sağlık alanında dijital yapılanmaların önemli olduğu ve bunlara yönelik ayrılan bütçelere önem verilmesi gerektiğinin düşündürülmesi, sağlık değerlerinin teknolojiyle ve turizmle buluşturulmasıyla beraber ilgili sağlık sistemlerinin etkililiğinin, kapsamının ve gelişmişliğinin artırılması adına olumlu etkilerde bulunulması noktasında sağlık turizminin uygulama alanına katkı sunulmaktadır.

KAYNAKÇA

Ekiyor, A., Yiğittürk Ekiyor, E. ve Altan, F. (Ed.). (2020). *Sağlık Turizminde Dijital Pazarlar*. Ankara: İksad Yayınevi.

Oğuz Çam

Bilim Uzmanı

Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kuzeykent Mahallesi, Orgeneral Atilla Ateş Paşa Caddesi, Kastamonu Üniversitesi İletişim Fakültesi Giriş Katı,

Posta Kutusu: 37150, Merkez/Kastamonu.

E-posta: oguzcam911@gmail.com

ORCID: 0000-0003-3222-3367

Abdullah Birtok

Bilim Uzmanı

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Esentepe Kampüsü Spor Bilimleri Fakültesi B Blok

Posta Kutusu: 54050, Serdivan / SAKARYA

E-posta: abirtok1@outlook.com

ORCID:0000-0002-2501-3241

Cengiz Çelik

Doktora Öğrencisi

Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kuzeykent Mahallesi, Orgeneral Atilla Ateş Paşa Caddesi, Kastamonu Üniversitesi İletişim Fakültesi Giriş Katı,

Posta Kutusu: 37150, Merkez/Kastamonu.

E-posta: cngzclk74@gmail.com

ORCID: 0000-0003-1917-6615



Oğuz ÇAM

Kastamonu Üniversitesi Cide Rifat Ilgaz Meslek Yüksekokulunun Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri bölümünden mezun olmuştur (2017). Kastamonu Üniversitesi Turizm Fakültesinin Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümünden mezun olmuştur (2019). Yüksek lisans derecesini Kastamonu Üniversitesinin İnanç Turizmi bölümünden almıştır (2022). Temel çalışma alanları kültür turizmi, inanç turizmi, sağlık turizmi, gastronomi turizmi, dijital turizm, helâl turizm, paranormal turizm, etkinlik turizmi, hüzün turizmi, mezarlık turizmi, aşı turizmi ve aşırı turizmdir. Bilimsel çalışmaları



Abdullah BİRTEK

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Piri Reis Meslek Yüksekokulunun Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri bölümünden mezun olmuştur (2017). Kastamonu Üniversitesi Turizm Fakültesinin Turizm İşletmeciliği bölümünden mezun olmuştur (2020). Yüksek lisans derecesini Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesinin Turizm İşletmeciliği bölümünden mezun olmuştur (2025). Temel çalışma alanları oyunlaştırma, online otel rezervasyon sistemleri, işgören motivasyonu, örgütsel adalet, örgütsel güven ve psikolojik sözleşmedir. Bilimsel çalışmaları vardır.



Cengiz ÇELİK

Bartın Üniversitesi Meslek Yüksekokulunun Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri bölümünden mezun olmuştur (2016). Kastamonu Üniversitesi Turizm Fakültesinin Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümünden mezun olmuştur (2018). Yüksek lisans derecesini Kastamonu Üniversitesinin Turizm İşletmeciliği bölümünden almıştır (2022). Şu anda Kastamonu Üniversitesinin Turizm İşletmeciliği bölümünde doktora yapmaktadır (2024-devam) Temel çalışma alanları turizm işletmeciliği, sürdürülebilir turizm, kültür turizmi, destinasyon yönetimi ve rekabetçiliği ile turist davranışlarıdır. Bilimsel çalışmaları vardır.