

SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA TERMAL TURİZM POTANSİYELİNİN İNCELENMESİ: COVID – 19 PANDEMİSİ ÖNCESİ, SÜRECİ VE SONRASINDA AFYONKARAHİSAR İLİ ÖRNEĞİ

THE ANALYSIS OF THERMAL TOURISM POTENTIAL WITHIN HEALTH TOURISM: THE CASE OF AFYONKARAHİSAR BEFORE, DURING AND AFTER THE COVID - 19 PANDEMIC

Cemile TERZİER¹, Aslı GİRAY²

¹Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Ortak Dersler Bölüm Başkanlığı

²Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Genetik ve Biyomühendislik Bölümü

ÖZET

AMAÇ: Bu araştırmanın amacı, Afyonkarahisar ilinin Covid-19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasında, sağlık turizmi potansiyelini ortaya koymak ve kentin sağlık turizmi alanında güçlü ve zayıf yönlerini, tehdit ve fırsatlarını tespit etmektir.

GEREÇ VE YÖNTEM: Bu araştırma, Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından işletme belgesi verilen, Afyonkarahisar ilindeki 5 yıldızlı termal otellerde üst düzey yönetici olarak görev yapan ve en az 5 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip olan kişilere uygulanmıştır. Mülakat yapmayı kabul eden 9 kişi için yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Verilerin analizi betimsel analiz ve SWOT (Güçlü, zayıf yönler, fırsatlar, tehditler) analizi ile gerçekleştirilmiştir.

BULGULAR: Araştırmaya 7 erkek ve 2 kadın olmak üzere toplam 9 kişi katılmıştır. Katılımcıların yaşları 40 ile 58 yaş arasında çeşitlilik gösterirken, mesleki deneyimleri 10 ile 35 yıl arasında değişiklik göstermiştir. Üst düzey yöneticilerin genel müdür, genel müdür vekili veya genel müdür yardımcıları olarak görev yaptıkları görülmüştür. Betimsel analiz ile, Afyonkarahisar'ın Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasında sağlık turizmi potansiyeline yönelik 3 adet tema ve kategori ile birlikte 8 adet kod elde edilmiştir. SWOT analizi ile, kentin pandemi öncesi, süreci ve sonrasında sağlık turizmi alanında güçlü ve zayıf yönleri ile tehdit ve fırsatları ortaya konulmuştur.

SONUÇ: Araştırma sonucunda, Afyonkarahisar'ın termal turizm için gereken altyapı ve olanaklara sahip olduğu fakat uluslararası tanınırlığının düşük düzeyde kaldığı görülmektedir. Bu sorunu gidermek amacıyla bazı öneriler sunulmaktadır.

ANAHTAR KELİMELER: Sağlık Turizmi, Pandemi, Termal Turizm.

ABSTRACT

OBJECTIVE: The aim of this research is to reveal the health tourism potential of Afyonkarahisar before, during and after Covid-19 pandemic and identify its strengths, weaknesses, threats and opportunities in the field of health tourism.

MATERIAL AND METHODS: This research was conducted on senior administrators, with at least 5 years or more professional experience in 5 star thermal spa hotels in Afyonkarahisar, which was issued an operating certificate by Turkish Republic Ministry of Culture and Tourism. A semi-structured interview form was utilized for 9 participants who agreed to be interviewed. Data analysis was carried out via descriptive and SWOT analyses.

RESULTS: A total of 9 participants, 7 men and 2 women, took part in the research. While ages of participants varied from 40 to 58, professional experience of them ranged from 10 to 35 years. Senior administrators were noticed to be employed as general managers, deputy general managers or vice general managers. Through descriptive analysis, 8 codes with 3 themes and categories were obtained regarding the health tourism potential of Afyonkarahisar before, during and after the Covid 19 pandemic. Via SWOT analysis, strengths, weaknesses, threats and opportunities of the city in the field of health tourism before, during and after the pandemic were revealed.

CONCLUSIONS: As a result, it has been realized that Afyonkarahisar possesses the infrastructure and opportunities required for thermal tourism but its international recognition still remains at low levels. In order to overcome this problem, some proposals have been put forward.

KEYWORDS: Health Tourism, Pandemia, Thermal Tourism.

Bu çalışma, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde 1. Yazarın 2. Yazar danışmanlığında 2023 yılında tamamladığı "Covid 19 Pandemi Öncesi, Süreci ve Sonrasında Sağlık Turizmi Potansiyelinin İncelenmesi: Afyonkarahisar İli Örneği" adlı yüksek lisans tez çalışmasından üretilmiştir.

Geliş Tarihi / Received: 25.11.2024

Kabul Tarihi / Accepted: 15.04.2025

Yazışma Adresi / Correspondence: Öğr. Gör. Cemile TERZİER

Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Ortak Dersler Bölüm Başkanlığı

E-mail: cemile.terzier@afsu.edu.tr

Orcid No (Sırasıyla): 0000-0001-8648-8737, 0000-0002-5374-3727

Etik Kurul / Ethical Committee: Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu (12.09.2023/13).

GİRİŞ

İnsanoğlu, antik çağlardan bu yana, tedavi olmak, tedavisini geliştirmek ya da yeni tedavi yöntemleri denemek amacıyla buldukları yerden farklı yerlere yolculuk etmiştir. İnsanların tedavi amacıyla ikamet ettikleri yerden farklı ülkelere seyahat etme eğilimleri neticesinde ortaya çıkan sağlık turizmi; ülkelerin ekonomik refah düzeyine katkı sağlamaktadır (1). Bu durum sağlık turizminden gelir elde etmek isteyen ülkelerin sağlık turizmi faaliyetlerini önemsemesine ve geliştirmesine neden olmaktadır. Literatürde medikal turizm, termal turizm ve spa wellness turizmi, yaşlı turizmi ve engelli turizmi olarak alt gruplara ayrılan sağlık turizm türleri ele alındığında, bazı ülkelerin çeşitli özellikleriyle ön plana çıktığı görülmektedir (2). Farklı ülkelere tedavi amaçlı yapılan seyahatler olarak tanımlanan medikal turizm, gittikçe popüler hale gelmektedir (3). Medikal turizmde ön plana çıkan ülkeleri ele aldığımızda, fiyat avantajı bakımından Tayland ve Hindistan, gelişmiş teknoloji nedeniyle A.B.D, Güney Kore ve Almanya, turistik olması bakımından Kıbrıs, Singapur ve Tayland, coğrafi konumu açısından ise Brezilya, Ürdün, İran, Malezya, Meksika ve Kosta Rika gibi ülkelerin göze çarptığı görülmektedir (4). Türkiye ise kaliteli sağlık hizmetleri, coğrafi konumu ve maliyet avantajı bakımından medikal turizmde ilerleme kaydeden ülkeler arasındadır (5).

Termal suların içme, mineralize banyo kürü, inhalasyon kürü, çamur banyosu kürü gibi tedavi işlemlerinin, diğer tedaviler (psikoterapi, diyet, fizik tedavi ve rehabilitasyon ve iklim kürü) ile entegre edilmesi ile ortaya çıkan turizm faaliyeti termal sağlık turizmi ya da termal turizm olarak adlandırılmaktadır (6). Spa ve wellness turizmi ise termal turizm ile birlikte kullanılan kavramlar olmasına rağmen farklı tanımlanmaktadır (7). Sıcak ya da soğuk su uygulamalarının “püskürtme, akıtma, damlama ve duşlama” gibi farklı şekillerde gerçekleştirilmesi neticesinde ferahlık sağlayan entegre tedaviden faydalanmak amacıyla gerçekleştirilen turizm türü, SPA turizmi olarak ifade edilmektedir (8). Wellness turizmi ise, temel amacı sağlığını korumak veya geliştirmek olan kişilerin seyahat ve ikametinden kaynaklanan tüm ilişki ve olguların toplamı olarak tanımlanmaktadır (9). Küresel Wellness Enstitüsü tarafından 2021 yılında yayınlanan

rapora göre, termal sağlık ve spa-wellness alanında hizmet veren yüksek nitelikli tesislere sahip olmasına karşın, Türkiye termal/mineral kaynak pazarında 17. sırada yer almaktadır (10). Geriatri, üçüncü yaş ya da ileri yaş turizmi diye de adlandırılan yaşlı turizmi, çeşitli kronik hastalıklardan muzdarip olan ve bakıma gereksinim duyan 65 yaş ve üzeri hastaların çevre, hava ve iklim koşullarının değiştirilerek tedavi edilmesini hedefleyen bir turizm çeşidi olarak ifade edilmektedir (11). Sağlık alanında yaşanan gelişmelere bağlı olarak, yaşam süresinin uzaması ve doğurganlık oranının azalması neticesinde yaşlı nüfus oranının artmasıyla birlikte yaşlı turizmi gittikçe popülerlik kazanmaktadır (12). Yaşlı turizm pazarından pay elde etmeyi hedefleyen ülkeler ise bazı faaliyetler yürütmektedir. Örneğin; Dünya Sağlık Örgütü yaşlı dostu kentler ağında yer alan New York (Amerika Birleşik Devletleri), Melville (Avustralya) ve Akita (Japonya) kentlerinde yaşlılar için biyopsikososyal açıdan güçlük yaşamayacakları çevreler kurulurken, Tampere (Finlandiya) kentinde ise yaşlı kişilerin yaşamsal etkinlikleri için gereken hizmetlerin ve ortamın sunulmasına olanak sağlayan düzenlemeler yapılmaktadır (13). Literatürde erişilebilir turizm olarak da adlandırılan engelli turizmi, engelli bireylerin bakım ve çeşitli gereksinimlerini karşılamak üzere başka ülkelere yolculuk etmeleri şeklinde tanımlanmaktadır (12). Yüksek potansiyelli bir pazar olan engelli turizminden pay almak ya da pazar payını artırmak isteyen ülkeler ise çeşitli yaptırımlar, yatırımlar ve uygulamalar ortaya koymaktadır (14). Örneğin, Amerika Birleşik Devletleri (A.B.D)’de 1990 yılında onaylanan ‘Engelli Amerikalılar Yasası’ uyarınca, kanunda belirtilen oran nispetinde, turizm işletmelerinde yer alan odaların bir kısmının engellilerin özel gereksinimlerine göre düzenlemesi gerekmektedir (15). Bu yasadan ilham alan Alman aktivistler ise, 1994 yılında engelli hakları modelini benimseyerek, Alman Federal Meclisi Temel Yasası’nın 3. Maddesini “Hiçbir bireye engelliliği sebebiyle iltimas uygulanamaz” şeklinde değiştirmişlerdir (16). Günümüzde ise görme ve işitme engelliler için Almanya’nın Erfurt kentinde birtakım turlar düzenlenmekte ve farklı veri tabanları kullanılarak erişilebilir olanaklar hakkında bilgilendirmeler yapılmaktadır (14). 1995 yılında ise, İngiltere’de ‘Engelli Ayrımcılığı ile Mücadele Yasası’ onaylan-

dıktan sonra, turizm endüstrilerinin ve hizmet sağlayıcılarının engellilerin durumuna ilişkin siyasi ve ekonomik ilgilerinin arttığı görülmektedir (17). Bu durum, İngiltere’de yaşayan engelli bireylerin tatil için yine kendi ülkelerini tercih etmelerinde teşvik edici olmaktadır (14). Avrupa’da engelli turizmini ön plana çıkarmak amacıyla yürütülen çalışmalara örnek olarak ise her yıl Avrupa Birliği Komisyonu tarafından verilen ‘Erişilebilir Kent Ödülleri’ gösterilebilir. İleri yaş ve engelli turizminden fazla kar elde edebilmek için Türkiye’nin de birtakım çalışmalar yürüttüğü görülmektedir. Bu çalışmalar ise, yaşlı bakım hizmetleri, ileri yaş turizmi, klinik otellerde rehabilitasyon hizmetleri ile engelliler için özel bakım ve gezi turları şeklinde sınıflandırılmaktadır (18). 15 Haziran 2006 tarihinde, engelli bireylerin seyahatlerine destek olmak için Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) bünyesinde ‘Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi’ kurulmuştur (19). 2016 yılından itibaren ise Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından uygulanan Yaşlı Destek Programı (YADES) çerçevesinde, yaşlı bireylerin günlük bakım ve çeşitli ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik çalışmalar yürütülmektedir (20). Türkiye, yaşlı ve engelli bireyler için özel uygulamalar da gerçekleştirmektedir. Örneğin, Türkiye’de yaşlı dostu kent ünvanına sahip İstanbul, Antalya ve Mersin’de yaşlı kimseler için hazır bir kent sistemi mevcuttur (21). Ayrıca, Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından işletme belgesi verilen tesislerde, engelli turistlere hizmet vermek amacıyla özel olarak tasarlanmış 1176 adet özel oda bulunmaktadır (19).

Covid 19 Pandemi Öncesi, Süreci ve Sonrasında Dünya’da ve Türkiye’de Termal Turizm

Uluslararası turizmin birçok alanını etkileyen Covid 19 pandemisinin, sağlık turizmi endüstrisine ilişkin etkileri de çok kapsamlı olabilmektedir (22). Pandeminin yayılımını engellemek üzere 2020 yılında uygulanan seyahat kısıtlamaları ve yasakları, sağlık turizmine yönelik sektör bazlı faaliyet sayısının azalmasına neden olmuştur (23). Küresel Wellness Enstitüsü verilerine göre, pandemi sürecinde sağlık turizmi kapsamında gerçekleştirilen sektör bazlı faaliyet sayılarında azalma gerçekleştiği ve pandemi sonrasında ise gittikçe artış yaşandığı görülmektedir. 2019 yılında wellness gezginleri tarafından gerçek-

leştirilen seyahat sayısı 936.4 milyon iken, 2020 yılında 483 milyona kadar azalmış ve 2022 yılında 819.4 milyona ulaşarak artış göstermiştir (24). Bütün dünyada etkisi görülen Covid-19 pandemisi, Türkiye’de de birçok sorunu beraberinde getirmiştir (25). Bu dönemde uygulanan seyahat kısıtlamaları nedeniyle Covid-19 pandemisinden en fazla etkilenen alanlardan biri sağlık turizmidir (26). T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre, pandemi sürecinde termal otellere gelen yabancı ziyaretçi sayısında azalma gerçekleştiği ve pandemi sonrasında ise genel olarak artış yaşandığı görülmektedir. Türkiye’de 2019 yılında termal otellere gelen yabancı ziyaretçi sayısı 702.078 iken, 2020 yılında 130.598’e kadar azalmış ve 2022 yılında 619.106’ya ulaşarak artış göstermiştir (27).

Covid 19 Pandemi Öncesi, Süreci ve Sonrasında Afyonkarahisar İlinde Termal Turizm

Doğal güzellikleri, ulaşım kolaylığı, tarihi değerleri, farklı turizm alternatifleri, doğal termal kaynakları ve tesislerinin zenginliği ile Türkiye’nin termal başkenti olarak adlandırılan Afyonkarahisar, sağlık turizminde önemli yer tutmaktadır. 17.10.1993 tarihli ve 21700 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Bakanlar Kurulu Kararı ile ‘Turizm Merkezi’ ilan edilen Ömer - Gecek, Gazlıgöl, Hüdai, Heybeli kaplıcaları, kentin termal sağlık turizminde ön plana çıkmasına katkıda bulunmaktadır (6). Ülke genelinde olduğu gibi Afyonkarahisar ilinin de Covid-19 pandemisinden etkilendiği görülmektedir. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre, Türkiye geneli ile benzer şekilde, Afyonkarahisar ilinde pandemi sürecinde termal otellere gelen yabancı ziyaretçi sayısında azalma gerçekleştiği ve pandemi sonrasında ise artış yaşandığı tespit edilmektedir. 2019 yılında belediye ve turizm işletme belgeli konaklama tesislerine gelen toplam yabancı ziyaretçi sayısı 28.588 iken, 2020 yılında 10.773’e kadar azalmış ve 2023 yılında 31.582’e yükselmiştir (28).

GEREÇ VE YÖNTEM

Terzier tarafından yürütülen bu araştırma, 20.09.2023 - 20.11.2023 tarihleri arasında, Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından, işletme belgesi verilen, Afyonkarahisar ilindeki 5 yıldızlı termal otellerde üst düzey yönetici olarak görev yapan ve en az 5 yıl ve üzeri

mesleki deneyime sahip 9 kişiye uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, Afyonkarahisar ilinin, Covid-19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasında, sağlık turizmi potansiyeli ile kentin sağlık turizmi alanında güçlü ve zayıf yönleri, tehdit ve fırsatları ortaya konulmuştur. İlgili araştırmada, nitel araştırma tekniklerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Veri toplama aracı olarak, araştırmacılar tarafından 8 adet soru maddesinden oluşan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Her bir soru maddesi için 8 adet uzman görüşü alınmıştır. Uzman görüşü, araştırmanın iç güvenliği uygulamasına katkı sunan bir tekniktir (29). Alınan uzman görüşleri çerçevesinde, yarı yapılandırılmış görüşme formunda birtakım güncellemeler yapılmıştır. Daha sonra, araştırma için, 5 yıldızlı termal otel işletmelerinden yazılı izi alınmıştır. Ardından katılımcıların bilgilendirilmiş yazılı ve sözlü onamları alınmıştır. Ses kaydı yapılmasına onam veren 7 üst düzey yöneticiye ait görüşmeler, Samsung Galaxy marka bir cep telefonuna kaydedilmiştir. Ardından bu veriler deşifre yolu ile metne dönüştürülmüştür. 2 üst düzey yönetici ise ses kaydı yapılmasına onam vermediğinden, bu görüşmeler not tutularak kaydedilmiştir. Araştırma kapsamında yanıt aranan sorular ana hatlarıyla şu şekildedir:

- Covid 19 pandemi sürecinde, öncesinde ve sonrasında, Afyonkarahisar ilinin sağlık turizmi potansiyeline yönelik görüşleriniz nelerdir?
- Covid 19 pandemi öncesinde, sürecinde ve sonrasında, Afyonkarahisar ilinin sağlık turizmi konusunda güçlü yönleri nelerdir?
- Covid 19 pandemi öncesinde, sürecinde ve sonrasında, Afyonkarahisar ilinin sağlık turizmi konusunda zayıf yönleri nelerdir?
- Covid 19 pandemi öncesinde, sürecinde ve sonrasında, Afyonkarahisar ilinin sağlık turizmi alanında tehditleri nelerdir?
- Covid 19 pandemi öncesinde, sürecinde ve sonrasında, Afyonkarahisar ilinin sağlık turizmi alanında fırsatları nelerdir?
- Covid 19 pandemi öncesinde, sürecinde ve sonrasında, Afyonkarahisar ilindeki sağlık turizmi kapsamında yapılan çalışmalara yönelik görüşleriniz nelerdir?
- Covid 19 pandemi öncesinde, sürecinde ve sonrasında, Afyonkarahisar ilinde sağlık turizmini canlandırmak için yapılması gerekenler nelerdir?

Etik Kurul

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar ve Etik Kurulu'nun 12.09.2023 tarih ve 2023/13 sayılı kararı bu çalışma için etik kurul onayı alınmıştır.

İstatistiksel Analiz

Elde edilen veriler, ilk olarak, bir sosyal bilimler alan uzmanı ve araştırmacı tarafından ayrı ayrı okunmuş, incelenmiş ve kodlanmıştır. Kodlama, veri analizi sürecinin ilk basamağını oluşturan ve veri gruplarını anlamlandıran bir etiketleme yoludur (30). Bu kodlar, uzman yardımı ile sırasıyla kategorilere ve temalara dönüştürülmüştür. Toplam 3 adet tema ve kategori ile birlikte 8 adet kod edinilmiştir. Edinilen tema, kategori ve kodlar betimsel analiz yöntemi ile analiz edilmiştir. Daha sonra, SWOT analizi yapılmıştır. SWOT analizi ile, Afyonkarahisar ilinin Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasına yönelik sağlık turizminde güçlü ve zayıf yönleri ile tehdit ve fırsatları ortaya konulmuştur.

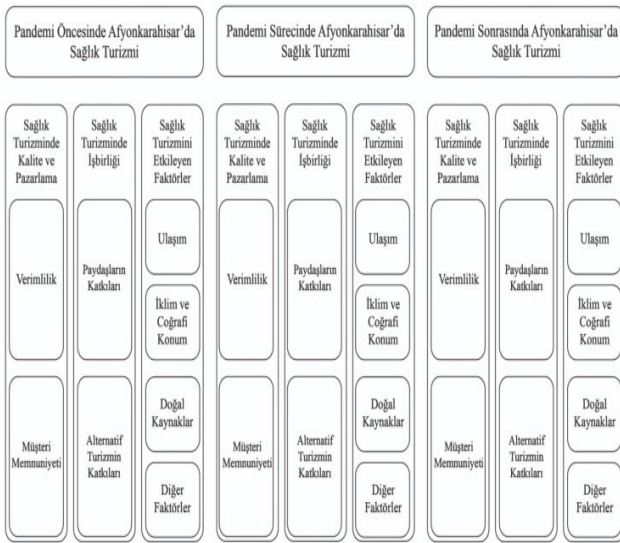
BULGULAR

Araştırmaya 7 erkek ve 2 kadın olmak üzere toplam 9 kişi katılmıştır. Katılımcıların yaşları 40 ile 58 yaş arasında değişmektedir. 4 katılımcı genel müdür, 1 katılımcı genel müdür vekili ve 4 katılımcı ise genel müdür yardımcısı olarak araştırmaya katkı sağlamıştır. 3 katılımcının 10-15 yıl, 1 katılımcının 16-20 yıl, 3 katılımcının 21-25 yıl, 1 katılımcının 26-30 yıl ve 1 katılımcının ise 31-35 yıl iş deneyimine sahip olduğu görülmüştür (**Tablo 1**).

Tablo1: Katılımcılara ait demografik veriler

Katılımcılar	Görevi	İş Tecrübesi	Yaşı	Cinsiyeti
G1	Genel Müdür	35	53	Erkek
G2	Genel Müdür Vekili / Ön Büro Müdürü	23	42	Kadın
G3	Genel Müdür Yardımcısı	28	47	Erkek
G4	Genel Müdür Yardımcısı	25	53	Kadın
G5	Genel Müdür Yardımcısı	21	42	Erkek
G6	Genel Müdür	10	40	Erkek
G7	Genel Müdür	16	42	Erkek
G8	Genel Müdür Yardımcısı/Operasyon Müdürü	15	58	Erkek
G9	Genel Müdür	13	56	Erkek

Elde edilen veriler sonrasında, ilk olarak betimsel analiz yapılmıştır. Böylece, pandemi öncesinde Afyonkarahisar'da sağlık turizmi, pandemi sürecinde Afyonkarahisar'da sağlık turizmi ve pandemi sonrasında Afyonkarahisar'da sağlık turizmi şeklinde 3 adet tema ortaya çıkarılmıştır. Temaların altında sağlık turizminde kalite ve pazarlama, sağlık turizminde işbirliği ve sağlık turizmini etkileyen faktörler olmak üzere 3 adet kategori elde edilmiştir. Sağlık turizminde kalite ve pazarlama kategorisi için verimlilik ve müşteri memnuniyeti şeklinde 2 adet kod elde edilmiştir. Sağlık turizminde işbirliği kategorisi için paydaşların katkıları ve alternatif turizmin katkıları şeklinde 2 adet kod elde edilmiştir. Sağlık turizmi kategorisini etkileyen faktörler kategorisi için ulaşım, iklim ve coğrafi konum, doğal kaynaklar ve diğer faktörler olmak üzere toplam 4 adet kod elde edilmiştir (**Şekil 1**). Kodlar, kategoriler ve temalar betimsel analiz yöntemi ile analiz edilmiştir.



Şekil 1: Araştırmaya ait kodlar, kategoriler ve temalar

Araştırma bulgularına göre, Covid 19 pandemi öncesi ve sonrasında, Afyonkarahisar ilinde sağlık turizminde kalite ve pazarlamaya yönelik sunulan hizmetlerde verimlilik ve müşteri memnuniyeti açısından bir farklılık görülmediği anlaşılmaktadır. Ayrıca, verimlilik ve müşteri memnuniyeti oranının her iki dönemde de yüksek olduğu görülmektedir. Ancak pandemi sürecinde genel olarak termal otellerin kapalı olması ya da sınırlı hizmet vermesi nedeniyle, üst düzey termal otel yöneticilerinin pandemi sürecinde verimlilik ve müşteri memnuniyetine ilişkin herhangi bir görüş bildirmedikleri görülmektedir.

Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasında, Afyonkarahisar ilinde sağlık turizmine yönelik paydaşların sağlık turizminde işbirliği ele alındığında, paydaşların kentin sağlık turizmine katkı sunmak amacıyla pandemi öncesinde çalışma başlattıkları ancak bu çalışmaların yeterli olmadığı görülmektedir. Pandemi sürecinde ise bu çalışmalara ara verildiği ve pandemi sonrasında bazı çalışmalara tekrar başlandığı görülmektedir. Ancak bu çalışmaların yeniden yapılandırılması gerekmektedir. Ayrıca, termal otellerin Bakanlık tarafından sunulan sağlık turizmi teşviklerinden faydalanmadıkları da görülmektedir. Pandemi öncesi, süreci ve sonrasında alternatif turizmin katkıları ele alındığında, alternatif turizmin pandemi öncesinde sağlık turizmine olumlu yönde katkıda bulunduğu anlaşılmaktadır. Pandemi sürecinde ise tüm turizm türlerinin pandemiden olumsuz olarak etkilendiği düşünülmektedir. Ayrıca, alternatif turizmin kentin sağlık turizmine katkısının, pandemi öncesi ve sonrası ile farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasında Afyonkarahisar ilinde sağlık turizmini etkileyen faktörlere yönelik, ulaşım, iklim ve coğrafi konum ve doğal kaynaklar arasında bir farklılık bulunmadığı anlaşılmaktadır. Afyonkarahisar ilinin de yararlandığı bölgesel havaalanında uluslararası direkt uçuşların yalnızca yaz döneminde bulunması ve diğer dönemlerde gerçekleşen aktarmalı uçuşların ise belli günlerde ve saatlerde yapılmasının kentin sağlık turizmini olumsuz şekilde etkilediği görülmektedir. Kentte ulaşılabilirliğinin kolay olması, termal turizm için elverişli iklim koşullarının olması, nicelik ve mineral bakımından zengin termal kaynakların bulunmasının ise kentin sağlık turizmini olumlu yönde etkilediği düşünülmektedir. Ancak, pandemi sonrasında görülen enflasyon artışı, deprem, savaş gibi diğer etkenlerin ülkenin ve kentin sağlık turizmini olumsuz yönde etkilediği anlaşılmaktadır. Daha sonra SWOT Analizi yapılmıştır. Böylece, Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasında, Afyonkarahisar ilinin sağlık turizmi alanında güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditleri ortaya çıkarılmıştır.

Güçlü Yönler

Afyonkarahisar ilinin Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasında ilişkin sağlık turizmi açısından güçlü yönleri şunlardır:

1. Sıcaklık seviyesi yüksek, mineral ve nicelik bakımından zengin termal kaynakları vardır.
2. İç turizm potansiyeli ve yurt içi tanınırlığı yüksektir.
3. Kültür, tarih, inanç ve spor turizmi gibi alternatif turizm türleri mevcuttur.
4. Kavşak şehir olması ve büyük kentlere yakınlığı nedeniyle kolay erişilebilir bir şehirdir.
5. Pek çok uluslararası festivale (gastronomi, klasik ve jazz müzik festivalleri) ve yarışmaya (dünya motoroks şampiyonası) ev sahipliği yapmaktadır.
6. Çekici doğal güzelliklere sahiptir.
7. Termal turizm için elverişli iklim koşullarına sahiptir.
8. Dünya genelinde mermer alanında tanınırlığı yüksektir.
9. Müşteri memnuniyet oranı ve devamlı müşteri sayısı yüksek konaklama tesisleri mevcuttur.
10. Yüksek kalite ve standartlarda hizmet veren pek çok 5 yıldızlı termal otele sahiptir.
11. Bölgesel havaalanına yakındır.
12. Termal turizm hizmetinden 12 ay boyunca faydalanılmaktadır.
13. Ülke genelinde geniş çaplı hizmet veren fizik tedavi ve rehabilitasyon merkezlerinden biri Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi bünyesinde yer almaktadır.
14. Termal oteller pandemi süreci şartlarına kolayca uyum sağlamış ve ivedilikle önlemler almışlardır.

Zayıf Yönler

Afyonkarahisar ilinin Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasına ilişkin sağlık turizmi açısından zayıf yönleri şunlardır:

1. Uluslararası tanıtım faaliyetleri yalnızca termal turizm işletmesine yönelik yapıldığından kentin uluslararası tanınırlığı yetersizdir.
2. Aktarmasız yurtdışı uçuşları, gurbetçilere yönelik ve yalnızca yaz aylarında gerçekleştirilmektedir.
3. Termal otellerde, genel olarak yalnızca wellness hizmeti uygulanmaktadır. Fizik, tedavi ve rehabilitasyon hizmeti verilmemektedir.
4. Kent içinde ve etrafında yeterli seviyede Türkçe ve İngilizce tanıtım ve yönlendirme tabelaları bulunmamaktadır.
5. Yerel yönetim ve diğer paydaşlarla termal turizm alanında ortak çalışmalar yapılmamaktadır.

6. Termal otellerin tamamına yakını sağlık turizmi teşviklerinden faydalanmamaktadır.
7. Termal otellerde yabancı dil bilen personel sayısı yeterli düzeyde değildir.
8. Termal turizm uygulamaları medikal turizm ile entegre edilmemektedir.
9. Termal otellerin yurt dışı sağlık kurumları ve sigorta şirketleri ile anlaşmaları bulunmamaktadır.
10. Uluslararası sempozyumlar (termal/mermer v.b. alanında) yaygın olarak düzenlenmemektedir.

Fırsatlar

Afyonkarahisar ilinin Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasına ilişkin sağlık turizmi açısından fırsatları şunlardır:

1. Hastane ve termal otel sayısı sürekli artmaktadır.
2. Afyonkarahisarlı gurbetçiler tatillerinin bir bölümünü termal otellerde gerçekleştirmektedir.
3. Turizm şirketlerinin sunduğu paket turlar kapsamında, kente termal turizm amaçlı ziyaretler gerçekleştirilmektedir.
4. Dünya genelinde pandemi sonrasında sağlığa verilen önem daha fazla artmıştır. Bu nedenle termal sağlık turizmi daha çok önem kazanmıştır.
5. Kentte, güvenli turizm sertifikasına sahip olan termal otelleri mevcuttur.

Tehditler

Afyonkarahisar ilinin Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasına ilişkin sağlık turizmi açısından tehditleri şunlardır:

1. Ülke genelinde yürütülen tanıtım çalışmaları, çoğunlukla farklı turizm kentlerine ve çeşitlerine yöneliktir.
2. Termal kaynakların aşırı, amaçsızca ya da farklı alanlarda (elektrik üretimi, ısınma ve seralar gibi) kullanımı kaynak israfına neden olmaktadır.
3. Olası ya da süregelen ulusal ya da uluslararası ekonomik kriz, savaş, doğal afet, salgın hastalık ve su kıtlığı kentin sağlık turizmi için tehdit oluşturmaktadır.
4. Deprem açısından riskli bir bölgededir.
5. Kuraklık, iklim değişikliği ve küresel ısınma

gibi nedenlerle kentte kar ve yağmurun mevsimsel dağılımlarında eskiye oranla azalma meydana geldiğinden, termal kaynaklar beslenmemektedir.

6. Termal suların reenjeksiyonu yapılamamakta veya bilinçsizce uygulanmaktadır.

7. Termal sağlık konusunda Kütahya, Denizli ve Yalova gibi rakip kentlere yakın konumdadır.

8. Termal otellerde bireysel kullanıma yönelik hizmetler çok fazla sunulmadığından, pandemi gibi aniden ortaya çıkan / çıkacak durumlarda, termal oteller hizmet verememekte ya da sınırlı sayıda hizmet sunmaktadır.

TARTIŞMA

Literatür incelendiğinde Afyonkarahisar ilinde sağlık turizmine yönelik literatür taraması ya da doküman analizi şeklinde ortaya konan birtakım çalışmaların olduğu görülmektedir. Ancak betimsel analiz ya da SWOT analizi kullanılarak yapılan güncel çalışmalar bulunmamaktadır. Ayrıca, literatürde Afyonkarahisar ilinin Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasında sağlık turizmi potansiyelini ortaya koyan herhangi bir çalışmaya rastlanmamaktadır. Çelik tarafından 2009 yılında tamamlanan "Afyonkarahisar'da Uluslararası Termal Turizm Destinasyonu Oluşturma Potansiyelinin Analizi" adlı doktora tezi çalışmasında, Afyonkarahisar ilinin uluslararası termal turizm pazarına yönelik sahip olduğu kaynaklar değerlendirilmiştir. Mülakat formları, çeşitli platformlar, dernek üyeleri, resmi dairelerde çalışan kişiler, bilim adamları ve yöneticilerden elde edilen veriler ile Afyonkarahisar'ın uluslararası turizm arzına yönelik potansiyeli Crouch - Ritchie destinasyon rekabeti modeli ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, karşılaştırmalı üstünlükler, rekabetçi üstünlükler, niteliksel belirleyenler, destinasyon yönetimi, temel kaynak ve çekicilikler başlıkları altında genel ve yöresel bazlı birtakım sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırma sonucuna göre, Afyonkarahisar ilinin uluslararası termal turizm destinasyonu olmasının yanında, geliştirilecek çok yönlü uygulamalar sayesinde farklı pazar bölümlerinin beklentilerini karşılayacak nitelikte bütün bir turizm pazarına yönelmesi gerekliliği ortaya konulmuştur. (31). Bu çalışma, sürdürülebilir turizm destinasyonu olgusunu yakalayamamış turizm destinasyonlarının geliştirilmesine rehberlik etmesi bakımından önem taşımaktadır.

Ancak, katılımcıların görüşlerini kapsamlı olarak analiz ederek turizm politikalarına ışık tutacak güncel çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Özgen tarafından 2011 yılında tamamlanan "Termal Turizm Açısından Afyonkarahisar İlinin SWOT Analizi ile Değerlendirmesi" adlı yüksek lisans tez çalışmasında, Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren termal tesis çalışanlarına anket uygulanmıştır. Katılımcıların görüşleri SWOT Analizi ile değerlendirilmiştir. Böylece, Afyonkarahisar ilinin termal turizme yönelik güçlü ve zayıf yönleri, fırsatları ve tehditleri ortaya konulmuştur. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine ait kapalı uçlu sorular yer alırken, ikinci bölümde ise beşli likert tipi ölçek kullanılmıştır. 2011 yılına ait olan bu tez çalışmasında, katılımcılar standartlaştırılmış sorular için sunulan 5 seçenekten birini işaretleyerek sorulara yanıt vermişlerdir (32). İlgili çalışma yeni çalışmalara ışık tutacak niteliktedir. Ancak, Afyonkarahisar ilinin termal turizm potansiyelini sağlık turizminin tüm bileşenleri ile birlikte kapsamlı şekilde ortaya koyacak verilere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu veriler, standartlaştırılmış soruların yanında açık uçlu sorulara da yer veren, yarı yapılandırılmış görüşme tekniğini kullanan güncel çalışmalar ile elde edilebilir. Çalışma ise 2022 yılında tamamladığı "Afyonkarahisar Termal Turizm Sektöründe Destinasyon Yönetimi ve Pazarlaması Çabaları Üzerine Bir Değerlendirme" adlı yüksek lisans tez çalışmasında termal turizm işletmelerinin orta ve üst düzey yöneticileri ile yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi ile görüşmeler gerçekleştirmiştir. Elde edilen veriler sonucunda, Afyonkarahisar ilinin termal turizm konusunda güçlü ve zayıf yönlerine değerlendirilmiş ancak fırsatlar ve tehditlerine ilişkin herhangi bir bilgi verilmemiştir. Çalışma kapsamında termal turizm sektörüne ilişkin geçmiş dönemlerde alınan kararlar, yapılan yatırımlar ve mevcut durum analiz edilmiştir. Çalışma sonucunda, Afyonkarahisar'ın destinasyon yönetimine ilişkin atılacak adımlar tespit edilmiştir (33). İlgili çalışma, termal turizm destinasyonlarının markalaşma sürecinde izleyecekleri adımlar için yol gösterici niteliktedir. Ancak, Afyonkarahisar ilinin sağlık turizmi potansiyelini, sağlık turizminin tüm bileşenleri ile birlikte ortaya koyacak yeni ve kapsamlı çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

Terzier tarafından 2023 yılında yürütülen bu araştırmada, Afyonkarahisar ilinin Covid 19 pandemi öncesi, süreci ve sonrasında sağlık turizmi potansiyeli ortaya çıkarılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler kapsamlı bir şekilde analiz edilmiştir. Bu nedenle, bu araştırma yeni araştırmalara ve sağlık turizmi politikalarına rehberlik etmesi bakımından oldukça önemlidir. Araştırma kapsamında, Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı termal otellerin üst düzey yöneticileri ile yarı yapılandırılmış mülakat yapılmıştır. İlk olarak, araştırma kapsamında elde edilen veriler kodlanmıştır. Ardından bu kodlar, kategorilere ve temalara dönüştürülerek betimsel analiz yöntemi ile analiz edilmiştir. Daha sonra, elde edilen veriler ile SWOT analizi yapılmıştır. Böylece, kentin sağlık turizm alanında güçlü ve zayıf yönleri ile tehdit ve fırsatları güncel veriler ile ortaya konulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre, kentin termal turizm için gerekli altyapı ve pek çok olanağa (mineral ve nicelik bakımından zengin termal kaynaklar, kaliteli konaklama tesisleri, turizm çeşitliliği, kolay erişilebilirlik, ulaşım çeşitliliği, uygun iklim koşulları, doğal güzellikleri) sahip olmasına rağmen, uluslararası tanınırlığının düşük seviyelerde kaldığı görülmektedir. Bu nedenle, kentin uluslararası tanınırlığını ve termal turizm potansiyelini artırabilmek adına şu öneriler sunulmaktadır:

- Termal oteller tarafından bireysel olarak yürütülen tanıtım faaliyetleri, kentin uluslararası tanınırlığı için yeterli olmamaktadır. Bu faaliyetlerin kentte faaliyet gösteren tüm termal tesisler ve diğer paydaşlarla işbirliği içerisinde gerçekleştirilmesi gerekmektedir.
- Termal tesisler ile sağlık turizmi yetki belgesine sahip sağlık kuruluşları arasında, termal turizm ve medikal turizm işbirliğine dayalı protokoller imzalanmalı ve ortak çalışmalar yürütülmelidir.
- Termal otellerde wellness hizmetinin yanında fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerinin verilebilmesi için termal otel yöneticileri gerekli altyapı çalışmalarını tamamlamalıdır. Bu hizmetin sunulması için ihtiyaç duyulan akreditasyon süreçlerine ilişkin kolaylaştırıcı uygulamalar ilgili Bakanlık tarafından geliştirilmelidir.
- Ticaret Bakanlığı tarafından termal otel yöneticilerine sağlık turizmi teşvikleri hakkında bilgilendirme çalışmaları düzenlenmelidir. Termal oteller, yabancı dil ve sağlık turizmi eğitimi

desteğinden faydalanmalı ve termal otellerde yabancı dil bilen personel sayısı yükseltilmelidir.

- Afyonkarahisar ili sağlık turizmi ve farklı turizm türleri için uygun hale getirilmelidir. Bunun için şehir merkezi ve çevresi Türkçe ve İngilizce tanıtım ve yönlendirme tabelaları ile donatılmalıdır.
- Termal otel yöneticilerinin yurtdışı sigorta şirketleri ve sağlık kuruluşları ile anlaşma yapmaları sağlanmalıdır.
- Kentte termal sağlık ve mermer alanı ile ilgili daha fazla uluslararası sempozyum düzenlenmelidir. Bu konuda, termal oteller ve diğer paydaşlar ile birlikte ortak çalışmalar yürütülmelidir.
- Termal kaynakların sürekliliğini ve sürdürülebilirliğini sağlamak için bu kaynakların elektrik üretimi, sera ve ısınma gibi farklı alanlarda kullanımı sınırlandırılmalıdır. Ayrıca, termal kaynakların gereksiz kullanımı ve aşırı tüketimi hakkında toplumsal bilinçlendirme çalışmaları yürütülmelidir.
- Kentte yeni yapılacak termal tesisler, pandemi ya da salgın hastalık gibi aniden oluşan durumları göz önünde bulundurarak inşa edilmelidir. Mevcut oteller de bu olasılıkları dikkate alarak faaliyet alanlarını revize etmelidir.

KAYNAKLAR

1. Özşarı SH, Karatana Ö. Sağlık Turizmi Açısından Türkiye'nin Durumu. J Kartal TR. 2013;24(2):136-44.
2. Cohen E. Medical Tourism in Thailand. AU-GSB e-Journal. 2008;1(1):24-37.
3. Reddy SG, York VK, Brannon LA. (2010). Travel for treatment: students' perspective on medical tourism. IJTR. 2010;12:510-22.
4. Özkan ME. Sağlık Turizmi Kapsamında Türkiye'nin Medikal Turizm Potansiyeline Yönelik Bir Değerlendirme. Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi. 2019;1(1):50-64.
5. Alp G. Medikal Turistler Tarafından En Çok Tercih Edilen Medikal Turizm Destinasyonları ve Karşılaştırmaları. JTTR. 2021;19:47-79.
6. Erdoğan E, Aklanoğlu F. Termal Turizm ve Afyon – Gazlıgöl Örneği. e- journal of New World Sciences Academy. 2008;3(1):83-92.
7. Üzümcü TP, Çimen S. Kocaeli Sağlık Turizmine Yönelik Nitel Bir Çalışma. IJTEBS. 2019;3(2):97-116.
8. Edinsel S, Adıgüzel O. Türkiye'nin Sağlık Turizmi Açısından Son Beş Yıldaki Dünya Ülkeleri İçindeki Konumu ve Gelişmeleri. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2014;4(2):167-190.

- 9.** Mueller H, Kaufmann EL. Wellness tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. *JVM*. 2001;7(1):5-17.
- 10.** Küresel Wellness Enstitüsü. Global wellness economy monitor. Erişim Adresi: <https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/2022-global-wellness-economy-country-rankings/>, Erişim tarihi: 10.10.2024.
- 11.** Kördeve MK. Sağlık Turizmine Genel Bir Bakış ve Türkiye'nin Sağlık Turizmindeki Yeri. *USAYSAD*. 2016;2(1):51-62.
- 12.** Şahin UÖ, Şahin M. Türkiye'de sağlık turizminin potansiyeli ve geleceği: SWOT analizi. *Journal Of Awareness*. 2018;3(5):287-300.
- 13.** Dursun K, Sormaz Ü, Pekerşen, Y. Geriatri Turizmine Kavramsal Bir Bakış. *IJOTADS*. 2022;1(1):1-11.
- 14.** Ankaya FÜ, Aslan BG. Engelli Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi: Dünya ve Türkiye Örnekleri. *UCBAD*. 2020;3(2):52-7.
- 15.** Zengin B, Eryılmaz, B. Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *IJEAS*. 2013;6(11):51-74.
- 16.** Heyer KC. The ADA On The Road: Disability Rights in Germany. *Law & Social Inquiry*. 2002;27(4):723-62.
- 17.** Shaw G, Coles T. Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management*. 2004;25(3):397-403.
- 18.** T.C. Sağlık Bakanlığı. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü. Sağlık Turizmi El Kitabı. <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/TR,1117/saglik-turizmi-el-kitabi-2012.html>, Erişim Tarihi: 22.10.2024.
- 19.** Zengin B, Eryılmaz B. Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *IJEAS*. 2013;6(11):51-74.
- 20.** Akalın H. Sosyal Girişimciliğin Sosyal Hizmet Alanındaki Temsili: Yades Projesi Örneği. *Toplumsal Politika Dergisi*. 2020;1(1):27-44.
- 21.** Dursun K, Sormaz Ü, Pekerşen Y. Geriatri Turizmine Kavramsal Bir Bakış. *IJOTAS*. 2022;1(1):1-11.
- 22.** Sharma A., Bhawna V, Ahlawat J, et all. Impact of COVID19 outbreak over Medical Tourism. *IOSR - JDMS*. 2020;19(5):56-8.
- 23.** Sarman A, Sarman, E. The Effect of Covid-19 Pandemic on Health Tourism. *JATOR*. 2021;2(2):117-24.
- 24.** Küresel Wellness Enstitüsü. A Decade of Wellness Tourism: First-Ever Compilation of 10+ Years of Market Data. Erişim Adresi: <https://globalwellnessinstitute.org/global-wellness-institute-blog/2024/03/25/a-decade-of-wellness-tourism-first-ever-compilation-of-10-years-of-market-data/>, Erişim tarihi: 02.03.2025.
- 25.** Bağcı E, Uzun C, Bostan, A. Covid-19 ve Sağlık Turizmi. *Journal of Awareness*. 2020;5(3):331-48.
- 26.** Kabacık M. (2021). Covid 19 Pandemisinin Türkiye Sağlık Turizmine Etkileri. *JOTAGS*. 2021;5: 464-476.
- 27.** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. Konaklama İstatistikleri. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201120/konaklama-istatistikleri.html>, Erişim Tarihi: 02.03.2025.
- 28.** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. İşletme Bakanlık Belgeli Tesis Konaklama İstatistikleri. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201121/isletme-bakanlik-belgeli-tesis-konaklama-istatistikleri.html>, Erişim Tarihi: 27.10.2024.
- 29.** Akdemir AB, Kılıç A. Nitel makalelerin yöntem analizi. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2021; 8(2):486-502.
- 30.** Balcı A. Sosyal bilimlerde araştırma: Yöntem, teknik ve ilkeler. 16ncı Baskı, Ankara, Türkiye: Pegem Akademi, 2022:1-420.
- 31.** Çelik S. Afyonkarahisar'da Uluslararası Termal Turizm Destinasyonu Oluşturma Potansiyelinin Analizi. Doktora Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, 2009.
- 32.** Özgen Ü. Termal Turizm Açısından Afyonkarahisar İlinin SWOT Analizi ile Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, 2011.
- 33.** Çalış H. Afyonkarahisar Termal Turizm Sektöründe Destinasyon Yönetimi ve Pazarlaması Çabaları Üzerine Bir Değerlendirme. Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, 2022.