

AZERBAIJAN’DA SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNİN TERCİHİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER: NAFTALAN ÖRNEĞİ

The Factors Affecting The Preference Of Health Tourism Enterprises In Azerbaijan: Naftalan

Rehman SEFEROV¹ - Remziyye KURBANOVA²

Geliş Tarihi:11.07.2018

Kabul Tarihi:23.08.2018

Öz

Azerbaycan’ın turizm potansiyeli açısından birçok avantajı vardır. Azerbaycan’da yerli ve yabancı turistlerin dinlenebilecekleri, tatil kaynaklarını, kaplıcaları ve tedavi için şifali suları kullanabilecekleri çok sayıda modern tesisler mevcuttur. Çalışmada Azerbaycan’ın büyük bir potansiyele sahip olduğu turizm sektörü, onun bir kolu olan sağlık turizmi ele alınmaktadır. Bu çalışmanın amacı, Azerbaycan’da sağlık turizminin mevcut durumunun, özellikle de tüketicilerin Naftalan bölgesinde mevcut olan sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin belirlenmesidir. Bu araştırmanın önemi bu konuda Naftalan bölgesine sağlık turizmine katılan tüketicilerin istekleri ve tercihlerinin ortaya koyulması ile faydalı olmasıdır. Naftalan örneği üzerinden sağlık turizminin gelişme imkanları araştırılmıştır. Çalışmada veri tekniği olarak anket kullanılmıştır. Örneklem seçilerek belirlenen 204 hizmet yararlanıcısına anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler analiz edilip yorumlanarak çalışma tamamlanmıştır. Sağlık tesislerinin hizmet kalitesi boyutları kapsamında tüketicilerin sosyo demografik özellikleri bazında bakış açıları, tercih etme sebeplerine bakılmıştır. Cinsiyet ve medeni duruma göre yapılan T testi sonuçlarına göre hizmet kalitesi boyutlarıyla sosyo demografik özellikler arasında anlamlı ilişkinin olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Turizm, Azerbaycan, Turizm Potansiyeli

Abstract

Azerbaijan has many advantages in terms of tourism potential. There are very few modern facilities in Azerbaijan where local and foreign tourists can relax, resort resources, hot springs and healing waters for treatment. The tourism sector, which Azerbaijan has a great potential in the study, is the health tourism which is a branch of it. The aim of this study is to determine the current situation of health tourism in Azerbaijan, in particular the reasons

¹ Doç. Dr., Bakü Devlet Üniversitesi, rahmansel@gmail.com

² Bilim Uzmanı, Azerbaycan Devlet İktisat Üniversitesi, ramziyya.qurbanova@hotmail.com

why consumers prefer health tourism businesses that exist in the Naftalan region. The prominence of this research is that it is beneficial for the consumers who participate in health tourism in the Naftalan region to express their wishes and preferences. The possibilities of development of health tourism through naphtalen sample were investigated. Questionnaire was used as the data technique in the study. Survey application was made to 204 service beneficiaries determined by sampling. The study was completed by analyzing and interpreting the obtained data. Within the scope of the quality of service of health facilities, the socio-demographic characteristics of the consumers are looked at in some aspects and preferences. According to t-test results according to gender and marital status, it is seen that there is a significant relation between socio demographic characteristics and service quality dimensions.

Key words: Health Tourism, Tourism, Azerbaijan, Tourism Potential

1. GİRİŞ

İnsanoğlu tarih boyunca, var olduğu günden bu yana farklı nedenlerle seyahatler gerçekleştirmiştir. Bu seyahatler turizm sektörünün gelişiminde önemli rol oynamıştır. Turizm sektörünün ulusal ekonomiye önemli katkıları bulunmaktadır. İnsanları turizme yönlendiren nedenlerden biri de sağlıklarına kavuşabilmek ve koruyabilmek amacı taşımıştır. Bununla da sağlık turizmi günümüzde alternatif turizm türü olarak ön plana çıkmıştır. Sağlık turizmi ile birlikte termal, medikal, SPA turizm türleri de günümüzde aynı amaca hizmet etmektedir. “Bu, insan vücudunun ve ruhunun sağlığını bozan olumsuz etkileri tedavi etmek için tasarlanmış ulusal ve uluslararası gezilere dayalı olarak sanayileşme ve termal turizmin oluşturduğu bir tür turizmdir. Bugün milyonlarca insan, meditasyon, saç çıkarma, estetik operasyonlar, ulaşım ve konaklama gibi seyahat hizmetlerini içeren sağlık turizmine her yıl katılmaktadır ve bu ilgi sürekli olarak artmaktadır” (Gülbahar, 2009: 163-164).

Sağlık hizmetlerinin arz ve talep unsurlarının temel amacı ve bu sektörde varlığını sürdürmesi hedeflenen faaliyetler insanları sağlıklı kılmak ve toplumu sağlıklı kılmak, korumak ve geliştirmektir. Bu nedenle sağlık hizmetleri diğer hizmetlerden ayrılır. Bu özellikler-dokunulmazlık, tekdüzelik, eşzamanlı üretim ve tüketim, direnç eksikliği ve tüketicilerin tüm bilgileri, hizmet sağlayıcılarının bilgi gücü, tüketicilerin mantıksız davranışları, tıp mesleğinin kuralları içermemesi gibi her türlü hizmetin ana özelliklerinin yanı sıra, kamu malları ve devlet müdahalesine açıktır (Karaçor ve Arkan, 2014: 92).

Bugün sağlık turizmi her yerde büyümekte ve modern turizm endüstrisinin küresel eğilimi haline gelmektedir. Benzersiz tarihi ve kültürel mekanları ile ünlü Azerbaycan, bu süreçlerin arkasında kalmamaktadır. Azerbaycan da pek çok alternatif turizm türü yapılmakta olup, özellikle sağlık turizminin bir alt dalı olan termal turizm potansiyeline sahiptir. Özellikle sağlık

turizmi alanında Naftalan bölgesi bu gelişime örnek olarak gösterilebilir. Ünlü olan bu bölge birçok hastalıkların tedavisi için yararlanılan bir merkez konumundadır. Gürcistan, Kazakistan, Rusya, Türkmenistan, Özbekistan gibi eski Sovyet ülkelerinden yanısıra İran ve diğer ülkelerden Naftalan bölgesine yönelik turist ziyaretleri günümüzde de devam etmektedir. Ülkemiz tükenmez maden suyu kaynakları, şifalı çamurları, naftalan yağı, pek çok tuz mağarası ile termal turizm bakımından zengindir. Bu da insanların sağlık sorunlarını çözmelerine ve vücutlarını güçlendirmelerine yardımcı olmaktadır.

1.Azerbaycan’da Turizm Sektörüne Genel Bakış

1.1. Azerbaycan’da Turizm Sektörü

Tarih boyunca Azerbaycan, farklı kültürlerin birbirleriyle temasa geçtiği bir transit ülkesi olmuştur. Bu bölgedeki ilk seyahatler, Büyük İpek Yolu’nun Arnavutluk antik krallığının topraklarını geçmekte olan kervanlar olarak görülebilir. Hindistan ve Çin’den gelen malların birçoğu oradan geçmiştir ve Gence, Nahçıvan, Ordubad ve Shaki gibi şehirler kervanlar için önemli duraklar olmuştur. Bakü’nün önemi, yüzyılların geçişi ile Hazar Denizinin stratejik konumu ve gelişmiş deniz ticareti sayesinde artmaya başlamıştır (Ricapito, 2014-2015: 58). Azerbaycan’ın turist potansiyeli, güzelliği, tarihi eserleri, eşsiz sanatsal fırsatları ve turizme yönelik fırsatları pek çok ülkede olduğundan daha fazla fırsata sahiptir (Hüseynov, Efendiyeva, 2007: 3-5).

Azerbaycan’ın doğu yarısı ile karşılaştırıldığında, orta ve batı bölgelerdeki rekreasyon ve turizm sektörlerinin az gelişmiş durumda olduğu görülmektedir. Bu bölgelerde, bazı mevsimsel sağlık kurumları faaliyet göstermektedir. Küçük Kafkasya’nın eteklerinde bulunan Dünyada bilinen tek tıbbi petrol yatağı olan Naftalan tamamen benzersizdir. Bu şehirde ayrıca bir yıl boyunca çalışan tıp merkezi bulunmaktadır. Azerbaycan’da Naftalan’ın önemini şöyle söyleyebiliriz. Ondokuzuncu yüzyılın ikinci yarısında, Batılı ülkeler Naftalan’ın bu özelliklerini öğrenmeye çalışmışlardır. Bugün çeşitli hastalıkların tedavisi için yerli ve yabancı turistler Naftalan’a gelmektedir (Heydarov, 2016: 47-48).

1.2.Azerbaycan’ın Turistik Yerleri

Bu bölümde Azerbaycan’ın başlıca turistik yerleri incelenecektir. Turistlerin bu cazibe merkezlerini tercihinde görmeleri gereken beş temel yer olarak şunları gösterebiliriz. Bu yerler, çamur volkanları, Kuzey dağ köyleri (Xınalıq ve Laza), Shaki köyü ve Lahic köyü ile Bakü,

Gobustan'dır. Ülkenin önemli noktalarını temsil ettiklerini, Azerbaycan dışındaki en tanınmışları olduklarını söyleyebiliriz (Ricapito, 2014-2015: 99).

Azerbaycan'ın kuzeydoğu kesiminde yer alan Guba-Khacmaz, büyük bir gelişme potansiyeli olan rekreasyon turizmi alanlarından biridir. Bu bölge de uygun yerler; Hazar Denizi çevresinde bulunan şifa merkezleri, Gilezi-Zarat, Chenlibel, Kachresh, Kalaalti, Khaltan, Afruca (şelale) olup, bu bölgelerde eğlencenin önemini arttıran özellikleri bulunmaktadır (Növresli, 2010: 208).

Tablo 1: Azerbaycan'daki Dinlenme Tesis Türleri ve Kapasiteleri

Tesis Türleri	Tesis Sayısı	Yatak Sayısı
Tedavi-Dinlenme Amaçlı Tesisler	48	10.914
Dinlenme Evleri ve Pansiyonlar	13	845
Dinlenme Kampları	27	1461
Turistik Oteller ve Turizm Kampları	10	5004
Toplam	98	18.224

Kaynak:<http://tourism.edu.az>

Tablo 2'de 2006-2016 yılları arasında Azerbaycan'a gelen ve Azerbaycan'dan giden turist sayısı gösterilmiştir. Yıllar arasındaki farka baktığımız zaman turist gelişinde azalmanın, turist gidişinde artımın olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Gelen ve Giden Turist Sayısı

Yıllar	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Toplam Turist Sayısı	45,605	56,290	59,607	59,700	69,923	83,620	101,431	91,961	92,305	61,965	53,999
Gelen Turist Sayısı	14,472	12,356	19,288	17,009	17,641	18,840	23,440	10,605	10,657	2,009	8,949
Giden Turist sayısı	31,133	43,934	40,319	42,691	52,282	64,780	77,991	81,356	81,648	59,956	45,050
Toplam Günlerin sayısı ve Kişi Sayısı	218,982	341,502	358,806	383, 479	458,568	544,778	674,435	670,367	614,009	428,557	349,496

Kaynak: Azerbaycan İstatistik Komitesi, <https://www.stat.gov.az/> (erişim tarihi: 17.09.2017).

2.Azerbaycan'da Sağlık Turizmi

Görünen manzara şudur ki, sağlık turizmi her yerde gelişmekte ve modern turizm endüstrisinin küresel eğilimine dönüşmektedir. Nadir bulunan tarihi ve kültürel mekanlarıyla ünlü Azerbaycan'da bu ilgi giderek artıyor. Ülkemiz sadece ılıman bir iklim değil, aynı zamanda büyüleyici manzaralar-ormanlar, dağlar, nehirler ve şelalelere sahiptir. Ayrıca, SPA cenneti ve sonsuz maden suyu kaynakları, terapatik çamur, naftalin ve tuz mağaraları bakımından zengindir. Sağlık turizmi aynı zamanda birçok sağlık sorunundan kurtulma ve organizmalarını güçlendirme konusunda da yardımcı olur. Bir hususu da belirtmek yerinde olur ki, turizmin, özellikle sağlık turizminin gelişmesine devlet her türlü ortam yaratır, ister yasal tedbirlerin oluşturulması, gerekse de maddi destek açısından bu alanın gelişimini dikkatte barındırıyor. Azerbaycan'da sağlık turizmi için fırsatlar, sağlık turizmi fırsatları, ülkenin çeşitli bölgelerinde altyapı bulunmaktadır. Günümüzde termal turizm tesislerinin yeniden inşası ve yeni dünya standartlarında tatil bölgeleri yaratılması için sürekli çalışma sürdürülmektedir (<http://azpromo.az>).

Azerbaycan'da hem geleneksel, hem de modern tedavi seçenekleri mevcuttur. Ülkede binlerce sıcak ve mineral sular vardır. Bunların en çok bilinen terapötik su kaynakları; İstisu, Turshsu, Badamli, Galaalti, Shikhanu, Surakhani sularıdır. Bunlar aynı zamanda Azerbaycan'ın en önemli tatil kaynaklarından da biridir. Rüzgar, hastalık ve hareket kaynaklı Naftalan yağı organlarda görülen hastalıklar, metabolik bozukluklar, cilt ve jinekolojik hastalıkların tedavisinde kullanılır. Aynı zamanda Nahçıvan Özerk Cumhuriyeti nadir bulunan tuz mağarası ile ünlüdür (<https://azertag.az>).

Sağlık turizmi alanında doğal kaynakları zengin olan Azerbaycan gelişmiştir. Geleneksel sağlık hizmetleri sadece sağlık teşvikleri (örneğin ısı tedavisi, sağlık, vb.), ham petrol, kaplıcalar, tuz madenleri sadece yerel nüfusun değil, aynı zamanda yabancı turistlerin de dikkatini çekmektedir. Azerbaycan kaplıcalar ve mineral kaynakları, kükürt-hidrojen yayları ve tıbbi amaçlı kullanılan her türlü çamur volkanı bakımından zengin bir ülkedir. Dünyada 300'ü Azerbaycan'da olup 800 çamur volkanı vardır. Çamur, radikülit, deri, kardiyovasküler, jinekolojik ve ürolojik hastalıkları ve mide-bağırsak bozukluklarını tedavi etmek için kullanılır. Ayrıca kozmetolojide yaygın olarak kullanılır(<https://afn.az>).

2.1. Sağlık Turizm Bölgesi Naftalan

7000 kişilik nüfusa sahip Naftalan bölgesi, adını ilk olarak “petrol” adı verilen şifalı bir melhemden almıştır, daha sonra “Neft-Alan” terimi Naftalan olarak adlandırılmıştır (<https://www.turkcebilgi.com/naftalan>). Naftalan, Küçük Kafkasya’nın kuzeydoğu eteklerinde yer alır ve yüzeyi kuzeye inen dağlık arazilerden oluşmaktadır. Murovdağ sıradağlarının güney ve güneybatı kısımları kuzey yamaçlarıdır. Bozdağ, sahil boyunca Mingecevir hidroelektrik santralinin kuzey kısmını çevrelemiştir (İmat, 2015: 243).

Azerbaycan’da termal turizm açısından zengin alanlar mevcuttur. Azerbaycan’da mevcut olan mucizelerden biri de naftalan yağıdır. Naftalan’da bulunan kaplıçalarda bu yağ kullanılmaktadır. Yağın içerisinde kalmak insanların daha iyi olmasını sağlar. Bu yağ nadir yanmaz yağlardan biridir. Bu melhemden bir çok hastalıkların-cilt sorunları, sırt ağrısı, romatizma, artrit vb. gibi hastalıkların tedavisinde kullanmak önerilir. Yağların olduğu kütvetlerde kalma süresi 10 dakika ile sınırlıdır. Bu süre, hastanın burun spreyi için yeterlidir(<https://www.turkcebilgi.com/naftalan>).

Uzmanlar tarafından naftalan yağı bir çok hastalıkların tedavisinde başarıyla kullanılmaktadır. XXI Yüzyılın başlangıcında, Naftalan Sağlık Merkezi tarihin harika tedavi aracı gibi, Naftalan yağı ile bir çok uygulama ve iletişim yapılmasını üstlenmiştir. Naftalan banyolarının gönüllü fizyoterapik tedavi yöntemleri, tıbbi personelin özenli tutumları, yeterli koşullar Naftalan Sağlık Merkezindeki hastaların tedavisinde daha etkili sonuçlar alma imkanı olmuştur (Kerimova, 2017: 54).

Naftalan’da bilinen sağlık işletmeleri arasında: tıbbi profilaktik merkez “Naftalan Sanatoryumu”, “Chinar Hotel & Spa”, “Gasaltı”, “Garabag Resort & Spa”, “Güzel Naftalan”, “Shefa Sanatoryumu”, “Kepez Sanatoryumu”, “Mucizeli Naftalan Sanatoryumu” vd. vardır.

Naftalan’da “2009-2018” yılları için Azerbaycan Cumhuriyeti’nde “Yerleşim Yerlerinin Geliştirilmesi Programı” ile farklı etkinlikler düzenlenmektedir. Şu anda, şehirde 7 özel sağlık ve eğlence merkezi bulunmaktadır ve aynı zamanda Azerbaycan Sendikalar Konfederasyonu “Çare” Stok Derneği bünyesinde “Naftalan” Çare Birliği faaliyet gösteriyor. Genelde şehirde 2 bin turist tedavi görebilir (<http://irs-az.com>).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Azerbaycan’da da bir çok alternatif turizm türleri ile yanaşı sağlık turizmi özellikle onun bir kolu olan termal turizm gerçekleşmektedir. Ülkemiz tükenmez maden suyu kaynakları, şifalı çamurları, naftalan yağı, sayısız tuz mağarası bakımından zengindir. Bu da insanların sağlık sorunlarını çözmelerine ve orqanizmlarını güçlendirmelerine yardımcı olmaktadır. Araştırmanın temel amacı sağlık turizmi hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin sağlık turizmine yönelik bakış açılarını, sağlık turizmini tercih etme nedenlerini belirlemektir.

Daha önceler bu konuda Azerbaycan’ın Naftalan bölgesinde mevcut olan sağlık turizmi işletmelerinin yöneticileri ve personeli ile mulakat yapılarak fikirleri belirlenmiştir. Amma tüketicilerin sağlık turizmine katılması ve sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenleri belirlenmemiştir. Bu araştırmanın önemi bu konuda Naftalan bölgesine sağlık turizmine katılan tüketicilerin istekleri ve tercihlerinin ortaya koyulması ile faydalı olmasıdır.

3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın ana kitlesini 18 yaş üzerindeki 300 kişi oluşturmaktadır. Araştırma bağlamında örneklem çerçevesi Naftalan bölgesindeki sağlık turizmi işletmelerinde konaklayan ve bu hizmetlerden yararlanan diğer tüketiciler seçilmiştir. Naftalan bölgesinde mevcut olan Mucizeli Naftalan Sanatoryumu, Naftalan Sanatoryumu, Shefa Sanatoryumu, Güzel Naftalan Sanatoryumu, Chinar Hotel & SPA, Gashaltı Sanatoryumu ve Garabag Resort & SPA gibi sağlık turizmi işletmelerinde tedavi alan konuklara sağlık turizmi ile ilgili sorular sorulmuştur.

Araştırmada kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Anket formu uygulanmadan önce 30 kişilik tüketici grubuna ön test yapılmış, ankette yer alan sorular veri kalitesini arttırmak amacıyla düzeltilmiştir. 215 adet anket formu doldurulmuş ancak verilerin bilgisayara aktarılması sırasında 11 anketin eksik veya yanlış doldurulmasından dolayı geçersiz sayıldığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla 204 adet anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Literatürde yapılan çalışmalar, hizmet kalitesinin tüketicilerin sağlık tesislerindeki algısı üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Hizmet kalitesi alt boyutları ayrı ayrı karşılaştırılmıştır.

H1: Hizmet kalitesi boyutlarının önem düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H1a: “Tüketicilerin cinsiyeti ile fiziksel imkanlar boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

H1b:“Tüketicilerin cinsiyeti ile cevap boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

H1c: “Tüketicilerin cinsiyeti ile yeterlilik boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

H2: Hizmet kalitesi boyutlarının önem düzeyleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

H2a: “Tüketicilerin medeni durumu ile yeterlilik boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

H2b: “Tüketicilerin medeni durumu ile empati boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

H2c: “Tüketicilerin medeni durumu ile cevap boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada veriler, pazarlama araştırmalarında yaygın olarak kullanılan anket tekniği ile toplanmıştır. Anket formu hazırlanırken daha önce yapılan araştırmalar incelenmiştir. Literatür incelemesi sonucunda bu konu ile yapılan araştırmalar baz alınarak mevcut anket soruları oluşturulmuştur. Tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin belirlenmesinde kullanılan faktörleri belirleme amacıyla hazırlanan anket formunda Arıkan (2017) tarafından derlenen ölçek bu çalışmanın içeriğine uyarlanmıştır. Hizmet kalitesi değişkenlerini ölçmek için SERVPERF ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek hizmet kalitesinin ölçülmesinde tüketicinin sadece hizmeti aldıktan sonraki tecrübesine, hizmetin performansına ilişkin değerlendirmesini dikkate almaktadır. Hizmet kalitesi fiziksel imkanlar, güvenilirlik, yeterlilik, cevap ve empati boyutları üzerinde incelenmiştir. Mevcut araştırma Mayıs 2018 tarihinde Azerbaycan’ın sağlık turizmi bölgesi olan Naftalan şehrinde yapılmıştır. Bu bağlamda Naftalan bölgesindeki tüketicilerin sağlık turizmi ile ilgili görüşleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen 204 anketteki cevaplar bilgisayar ortamına uyarlanmış ve istatistiksel analizler SPSS 21.0 paket programında oluşturulan veri dosyalarına aktarılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket sorularının güvenilirliğinin ölçülmesi amacıyla Cronbach tarafından ortaya koyulan “alpha güvenlik katsayısı” dikkate alınarak ölçüm yapılmıştır. Cronbach alpha güvenlik katsayısı 0 ile 1 arasında değerler almaktadır. Alfa katsayısı $0,00 \leq \alpha \leq 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir, katsayı $0,40 \leq \alpha \leq 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür, katsayı $0,60 \leq \alpha \leq 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir, katsayı $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir (Arıkan, 2017: 70). Öncelikle analiz için tüm sorular bir kümeye atılarak analiz yapılmıştır. Yaptığımız çalışmanın güvenilirlik analizi Tablo 3’de yer almaktadır.

Tablo 3: Güvenilirlik Analizi Değerlendirilmesi

Tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin belirlenmesi ölçeği	Cronbach’s Alpha	İfade Sayısı
	.800	20

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, anketler aracılığıyla toplanan verilerin düzenlenerek istatistiksel yöntemlerle değerlendirilmeleri yapılmış ve elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

Tablo 4: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Özellikler	Kategori	Örnekleme	
		Sıklık (N)	(%)
Cinsiyet	Kadın	132	64,7
	Erkek	72	35,3
Medeni Durum	Bekar	90	44,1
	Evli	114	55,9
Yaş	18-25	30	14,7
	26-35	36	17,6
	36-45	42	20,6

	46-55	48	23,5
	56 ve üstü	48	23,5
Eğitim durumu	Lise	60	29,4
	Ön Lisans	60	29,4
	Lisans	54	26,5
	Yüksek Lisans	30	14,7
Gelir Düzeyi	0-250 AZN	72	35,3
	251-500AZN	42	20,6
	501-750 AZN	42	20,6
	751-1000 AZN	30	14,7
	1001 AZN ve üzeri	18	8,8
TOPLAM		204	100

Bireylerin demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğunu %64,7 kadınların, %35,3'lik kısmını ise erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların çoğunluğu %55,9 oranla evli iken, %44,1'lik kısım ise bekarıdır. Katılımcıların %14,7'i 18-25 yaş arası, %17,6'i 26-35 yaş arası, %20,6'i 36-45 yaş arası, %23,5'i 46-55 yaş arası, %23,5'i 56yaş ve üzeridir. Eğitim düzeylerine bakıldığında katılımcıların %29,4'nün lise, %29,4'nün ön lisans, %26,5'nin lisans, %14,7'nin yüksek lisans eğitimi aldıkları görülmektedir. Araştırmaya katılanların %35,3'ü "0-250AZN arası", %20,6'sı "251-500AZN arası", %20,6'sı "501-750AZN arası", %14,7'si "751-1000AZN arası", %8,8'i "1001AZN ve üzeri" aylık ortalama gelire sahip olduklarını ifade etmektedirler.

Katılımcıların Yaşadıkları Rahatsızlıklara Göre Sağlık Tesislerini Tercih Etme Durumlarının Belirlenmesi

Çalışmada katılımcılara hangi rahatsızlıklar yaşamaları durumunda termal tesisleri tercih edecekleri sorulmuştur. Hastalıklara ilişkin önceden belirlenmiş listeden seçim yapılarak gerçekleştirilen değerlendirme sonuçları Tablo 5'de sunulmuştur.

Tablo 5: Katılımcıların rahatsızlıklarında termal hizmetlerden yararlanma durumlarına ilişkin dağılımı

Hastalıklar	Sıklık (N)	Yüzde(%)
Deri hastalıkları	19	8,8
Kalp-Damar hastalıkları	32	14,9
Romatizma hastalıkları	78	39,3
Dinlenme amaçlı ve sağlık	31	14,4
Diğer hastalıklar	44	22,6
Toplam	204	100,0

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%36,3) romatizma hastalıkları, katılımcıların %14,9'nin kalp-damar hastalıkları, %14,4'nin dinlenme amaçlı ve sağlık, %8,8'nin deri hastalıkları, %20,5'nin diğer hastalıklar için sağlık tesislerinin hizmetlerinden yararlandığı görülmektedir.

Katılımcıların kullandıkları veya kullanmayı düşündükleri sağlık tesislerine ilişkin bulguların değerlendirilmesi

Çalışmada katılımcılara hangi sağlık tesisini tercih ettikleri veya tercih etmeyi düşündükleri sorusu sorulmuştur. Sağlık tesislerine ilişkin önceden belirlenmiş listeden seçim yapılarak gerçekleştirilen değerlendirme sonuçları Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6: Katılımcıların Kullandıkları/ Kullanmayı Düşündükleri Sağlık Tesislerine Dağılımı

Sağlık Tesisleri	Sıklık(N)	Yüzde(%)
Chinar hotel & SPA Naftalan	32	14,9
Mucizeli Naftalan	37	17,2
Naftalan otel Gasalti	32	14,9
Naftalan Sanatoryumu	43	20,0

Diğer	60	27,9
Toplam	204	100,0

Sonuçlara göre katılımcıların büyük çoğunluğunun (%27,9) Diğer Sanatoryumları, %20'nin Naftalan Sanatoryumunu, %17,2'nin Mucizeli Naftalan Sanatoryumunu, eşit olarak %14,9'nun Naftalan otel Gasaltini, %14,9'nun Chinar Hotel & SPA Naftalan seçtiği görülmektedir. Diğer tesisler olarak daha fazla seçilen tesisler Güzel Sanatoryumu ve Shefa Sanatoryumu olmuştur.

T Testine İlişkin Bulgular

Bu bölümde Bağımsız örneklem T testine ilişkin analiz sonuçları yer almaktadır. Cinsiyet değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ölçmek amacıyla yapılan T testi sonuçları Tablo 7'de görülmektedir.

Tablo 7: Cinsiyet İle Tüketicilerin Sağlık Turizmi İşletmelerini Tercih Etme Nedenlerinin Faktörlerine İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

Bağımsız Örneklem Testi						
	Levene varyansların eşitliği		Eşitlik için T testi			
	F	P	T	Df	p(2-uçlu)	Ortalama farkı
Fiziksel	62.859	.000	6.237	202	.000	.51894
İmkanlar			7.729	190.329	.000	.51894
Güvenilirlik	25.028	.000	-.039	202	.969	-.00189
			-.047	200.562.	.963	-.00189
Cevap	6.312	.013	4.978	202	.000	.43182
			5.433	184.332	.000	.43182
	3.571	.060	-.470	202	.639	-.02273

Yeterlilik			-.464	140.845	.643	-.02273
Empati	15.866	.000	.383	202	.702	.02525
			.442	200.895	.659	.02525

İlk önce Levene testindeki Sig. Değerine bakılır. Cinsiyet değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenleri faktörlerine yönelik yapılan analiz sonucunda Levene Varyansların Eşitliği Testi anlamlılık düzeyleri; Fiziksel imkanlar, Güvenilirlik, Cevap, Empati boyutları için 0.05 değerinden küçüktür. Yeterlilik boyutu 0.05 değerinden yüksek olduğu için H0 hipotezi kabul edilerek, H1c hipotezi ret edilmiştir. Yani Yeterlilik boyutunda cinsiyet açısından istatistiksel olarak fark yoktur. Diğer boyutlar için Sig. (2-tailed) değerinin ikinci satırına bakarsak sadece Fiziksel imkanlar ve Cevap boyutlarının değerleri 0.05 değerinden küçük olduğu için H1a ve H1b hipotezleri kabul edilerek, H0 hipotezi ret edilmiştir. Yani Fiziksel imkanlar ve Cevap boyutları cinsiyet açısından istatistiksel olarak fark vardır.

Medeni durum değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ölçmek amacıyla yapılan T testi sonuçları Tablo 8’de görülmektedir.

Tablo 8: Medeni Durum İle Tüketicilerin Sağlık Turizmi İşletmelerini Tercih Etme Nedenlerinin Faktörlerine İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

Bağımsız Örneklem Testi						
	Levene varyansların eşitliği		Eşitlik için T testi			
	F	P	T	Df	p(2-uçlu)	Ortalama farkı
Fiziksel	30.126	.000	4.152	202	.000	.34854
İmkanlar			3.959	145.818	.000	.34854
	44.699	.000	2.823	202	.005	.12895

Güvenilirlik			2.615	119.039	.010	.12895
Cevap	27.409	.000	.924	202	.357	.08158
			.880	144.518	.380	.08158
Yeterlilik	1.153	.284	2.081	202	.039	.09591
			2.059	182.388	.041	.09591
Empati	6.388	.012	1.108	202	.269	.07018
			1.063	152.036	.290	.07018

İlk önce Levene testindeki Sig. Değerine bakılır. Cinsiyet değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenleri faktörlerine yönelik yapılan analiz sonucunda Levene Varyansların Eşitliği Testi anlamlılık düzeyleri; Yeterlilik boyutu 0.05ten büyük olduğu için H0 hipotezi kabul edilerek, H1d hipotezi ret edilmiştir. Yani medeni durum açısından fark yoktur. Diğer boyutlar için Sig. (2-tailed) boyutuna bakılır. Cevap ve Empati boyutları 0.05ten büyük olduğu için H0 hipotezi kabul edilerek, H1e ve H1f hipotezleri ret edilmiştir. Yani sadece Fiziksel özellikler ve Güvenilirlik boyutlarında medeni durum açısından istatistiksel olarak fark vardır.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Çalışmamızın ana konusunu oluşturan ve sağlık turizminin bir alt sektörü olan termal turizm ile ilgili gösterilen çabalarda işletme yönetimlerinin başarı için odak noktalarının hizmet kalitesi ve tüketici tatmini olması konusunda şüphe yoktur. Azerbaycan'da hem yerli, aynı zamanda yabancı turistlerin rahatlayabilecekleri, tatil yapabilecekleri, şifalı sularından, kür uygulamalarından istifade edebileceği çok sayıda modern tesisler bulunmaktadır. Gelişmişliğin en önemli göstergelerinden biri, turistik sanatoryumlarının, tedavi merkezlerinin ve tesislerin ülke çapında düzenli olarak dağıtılmasıdır. Bu nedenle, ülkenin kaynaklarının tam olarak değerlendirilmesi ve kalkınmayı ülke çapında yaygınlaştırmak için gerektiğinde tüm turistik tedavi merkezlerinin ve tesislerinin dengeli bir şekilde dağılımının sağlanması gerekmektedir. Çalışmamızda Naftalan bölgesinde faaliyet gösteren sağlık tesislerinden hizmet alan tüketicilere anket uygulaması yapılmıştır. Toplam 204 örnekleme dayalı veriler içerisinde ilk bölümde cevaplayıcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemek için sorular sorulmuştur.

İkinci bölümde ise “Hangi rahatsızlık durumunda termal hizmetlerden yararlanırsınız?” sorusu ve hangi sağlık tesisini kullandıkları soruları sorulmuştur. Son bölümde ise 20 soruluk tüketici hizmet kalitesi algılamasıyla ilgili sorular kullanılmıştır.

Cinsiyet değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ölçülmüştür. Fiziksel imkanlar ve Cevap boyutlarının değerleri 0.05 değerinden küçük olduğu için H1a ve H1b hipotezleri kabul edilerek, H0 hipotezi ret edilmiştir. Yani Fiziksel imkanlar ve Cevap boyutları cinsiyet açısından istatistiksel olarak fark vardır. Sonuç olarak yalnız fiziksel imkanlar ve cevap boyutlarında fark olduğu belirlenmiştir.

Medeni durum değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ölçülmüştür. Yeterlilik boyutu 0.05ten büyük olduğu için H0 hipotezi kabul edilerek, H1d hipotezi ret edilmiştir. Cevap ve Empati boyutları 0.05ten büyük olduğu için H0 hipotezi kabul edilerek, H1e ve H1f hipotezleri ret edilmiştir. Fiziksel özellikler ve Güvenilirlik boyutlarında medeni durum açısından istatistiksel olarak fark vardır. Sonuç olarak yalnız fiziksel imkanlar ve güvenilirlik boyutlarında fark olduğu belirlenmiştir.

Öneriler

Sağlık turizminin gelişimi için ana öneriler ve ülkedeki turizm gelirlerinin artışı şu şekilde sıralanmıştır:

- Tüketici ihtiyaçlarına cevap verebilen ve tatminini sağlayabilen, tüketicilerine geri bildirim yapabilen, tüketicilerine kaliteli hizmet sunabilen tesislerin sayısının artırılması gerekmektedir
- Azerbaycanlı turizm markasının tanıtım ve propaganda ve bilgi-sorgulama faaliyetlerinin teşvik edilmesi
- Ülkedeki turizm politikasının perspektiflerinin, farklı turizm türlerinin gelişiminin, mevcut turizm potansiyelinin uluslararası olarak tanınması
- Ülkemizde potansiyel olmasına rağmen ne yazık ki markalaşma sürecinde de sıkıntılar yaşanmaktadır. Azerbaycan’ı turizmin gelişmesi için uygun koşullara sahip bir ülke olarak tanıtmak

- Dünya ölçeğinde önemli tur operatörleri ile anlaşmalar yapılarak özellikle yurtdışından katılımcı sayısının artırılması sağlanmalıdır
- Turizm işletmelerinde eğitimli personelinin istihdam edilmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır
- Bölgeler ve yörelerde de yerel turizm merkezleri oluşturulmalıdır
- Termal turizm tesisleri ile ilgili yetersiz mevzuat, alanında uzman sağlık ve insan kaynağı eksikliği, bu tesislere ulaşımında karşılaşılan zorluklar, yetersiz alt yapı, yanlış kuruluş yeri ve mimari yapının yetersizliği giderilmelidir
- Termal turizmle ilgili işletmelerin hizmet kalitesi artırılmalıdır
- Termal tesislerde hizmet, güvenlik, hijyen ve alt yapı konusunda kalite standartları oluşturulmalıdır
- Sağlık turizmine ek olarak diğer turistik ürünleri de içerecek geniş kapsamlı gezi turları planlanmalıdır
- Sağlık turizminde gelişmiş olan ülkelerin uygulamaları incelenerek başarılı uygulamalar Naftalan'a uygulanmalıdır
- Dünyada benzeri olmayan Naftalan yağı, böbrek taşlarının azaltılmasında mucizevi etkisi olan Gasaltı suyu ve diğerleri gibi tedavi tesisleri doğru yaygınlaştırılmalıdır
- Naftalan kurort rekreasyon komplekslerinin yenilenmesi gereklidir
- Sağlık turizmi ile ilgili ve genel olarak altyapı hizmetlerine yönelik devlet ve yerel yönetim yatırımları artırılmalıdır
- Turizm ve özellikle de sağlık turizmi ile ilgili olarak üniversite-turizm sektörü işbirliği geliştirilmelidir
- Sağlık turizmi taşıyıcılarını yansıtan katalogların hazırlanması, çeşitli tedavi hizmetlerinin belirlenmesi
- Sağlık tesislerini kendisinde oluşturan sağlık turizmi haritasının oluşturulması
- Sağlık turizmi işletmelerinden personel de dahil olmak üzere turistlerden ve diğer iş akademisyenlerinden yeni iş çözümleri sağlamak için geribildirim alınması

•Analiz sonuçlarına göre tüketiciler termal tesisleri sağlık amaçlı tercih ettiklerini belirtmekte fakat sağlık uygulamalarından tam anlamıyla yararlanmamaktadırlar. Bu kapsamda çalışmalar yapılarak tüketicilerin termal özellikleri ve sağlık uygulamalarını tam anlamıyla kullanmaları amacıyla çalışmalar yapılmalıdır.

Bütün bu öneriler çerçevesinde meydana gelecek gelişmeler, Azerbaycan'ın ekonomisine büyük katkı sağlayacak ve sonuç olarak Azerbaycan'da turizm çok geniş bir potansiyele sahip olacak ve turizm etkinlikleri ülkenin ekonomisine katkıda bulunmak için etkin bir şekilde kullanılacak ve böylece turizm önde gelen sektörlerden biri olacaktır.

KAYNAKLAR

- Arkan, G. (2017), Sağlık Turizm Kapsamında Termal Turizm Tüketicilerinin Termal Turizm Yönelik Bakış Açılarını İçeren Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Heydarov, P. (2016), Azerbaycan-Naftalan Bölgesinin Sağlık Turizmi Açısından Elmas Modeliyle İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Hüseynov İ. ve N. Efendiyeva (2007), Turizmin Esasları, Azerbaycan Respublikası Tehsil Nazirliyi, Azerbaycan Devlet Medeniyet ve İncesenet Üniversitesi, Derslik, Bakı.
- İmat, F. (2015), “Gence-Kazak İktisadi Bölgesinin Turizm Kaynaklarının Değerlendirilmesinde Coğrafi Konumunun Rolü (Küçük Kafkas - Azerbaycan Cumhuriyeti)”, Sosyal Bilimler Dergisi, 2 (5), 236-251.
- Gülbahar, O. (2009), “1990’lardan Günümüze Türkiye’de Kitle Turizminin Gelişimi Ve Alternatif Yönelimler”, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14 (1), 151-177.
- Karaçor, S. ve A. Arkan, “Sağlık Kuruluşlarında Pazarlama: Sağlık Pazarlama Karması Unsurlarının Hasta/Müşteri Açısından Önemi Üzerine Bir Araştırma”, Selçuk İletişim, 8 (2), 90-118.
- Kerimova, T. (2017), Dünya’da ve Azerbaycan’da Sağlık Turizminin Değerlendirilmesi: Naftalan Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bakü.
- Növresli T. (2010), Azerbaycan Turizm Potansiyelinin Kalkınma Amaçlı Değerlendirilmesi, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, İktisat Programı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Ricapito, F. (2014-2015). , Analysis and Perspectives of Tourism in Azerbaijan, Universita Ca Foscari Venezia, Master's Degree programme – Second Cycle.

<http://azpromo.az/uploads/files/pages/6cac4718f61c44390cbe43453747fb77.pdf> (erişim tarihi: 02.03.2018).

https://azertag.az/store/files/Strateji_yol_xeritesi/Turizm_s%C9%99nayesinin_inki%C5%9Fa_f%C4%B1na_dair_strateji_yol_xeritesi.pdf (erişim tarihi: 19.11.2017).

<https://afn.az/xeber/38494-azerbaycanda-saglamliq-turizminin-mirvarisi-qalaalt-kurortu.html> (erişim tarihi: 21.02.2018).

<https://www.turkcebilgi.com/naftalan> (erişim tarihi: 17.03.2018).

<http://irs-az.com/new/pdf/201109/1316508008796389694.pdf> (erişim tarihi: 16.01.2018).

<http://tourism.edu.az/2015/images/media/pages/research/publications/Jurnal-1.pdf> (erişim tarihi: 16.10.2017).

Azerbaycan İstatistik Komitesi, <https://www.stat.gov.az/> (erişim tarihi: 17.09.2017).