

SAĞLIK SİGORTASI WEB SİTELERİNİN ERİŞİLEBİLİRLİK PERSPEKTİFİNDEN DEĞERLENDİRİLMESİ

Engin YAVAŞ

Öğr. Gör. Dr., Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı/Balıkesir Üniversitesi
engin.yavas@balikesir.edu.tr

ORCID: 0000-0002-0371-5453

Başvuru Tarihi: 05/05/2025

Kabul Tarihi: 05/06/2025

DOI: 10.21441/sosyalguvence.1691660

Türü: Araştırma Makalesi

Atıf: Yavaş E. (2025). Sağlık Sigortası Web Sitelerinin Erişilebilirlik Perspektifinden Değerlendirilmesi. Sosyal Güvençe Dergisi, 2025 (Özel Sayı), s. 347-367. doi: 10.21441/sosyalguvence.1691660

ÖZ

Dijitalleşen sosyal güvenlik sistemleri içinde özel sağlık sigortalarının erişilebilir dijital platformlar sunması, sadece teknik bir gereklilik değil; aynı zamanda toplumsal kapsayıcılık, eşit hizmet sunumu ve dijital adalet açısından da kritik bir zorunluluktur. Bu bağlamda çalışma, Türkiye’de sosyal güvenlik sisteminin bileşenlerinden birisi olan özel sağlık sigortası şirketlerinin dijital dönüşümünde erişilebilirliğin stratejik bir hedef olarak ele alınması gerektiğini vurgulamaktadır. Bu amaçla, sağlık sigorta şirketlerinin web siteleri, Web İçeriği Erişilebilirlik Yönergeleri (WCAG) 2.1’e uygunluk açısından değerlendirilmiştir. Otomatik TAW değerlendirme aracı kullanılarak 33 sağlık sigorta şirketinin ana sayfalarında erişilebilirlik testleri yürütülmüş ve ayrıntılı erişilebilirlik raporları oluşturulmuştur. Çalışmanın bulguları, değerlendirilen web sitelerinde önemli erişilebilirlik sorunlarının bulunduğunu göstermektedir. Özellikle, WCAG 2.1’in algılanabilirlik ve kullanılabilirlik ilkeleri kapsamında çok sayıda problem ve uyarı tespit edilmiştir. Bu durum web içeriğinin tasarımında ve kodlanmasında önemli eksiklikler olduğunu göstermektedir. Masaüstü erişilebilirliğine ek olarak, web sitelerinin mobil erişilebilirliği Google’ın Lighthouse aracı kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu test aracılığıyla elde edilen mobil erişilebilirlik puanları, çeşitli alanlarda iyileştirmeye ihtiyaç duyulmasına rağmen, sektörün temel düzeyde yeterlilik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Tüm dezavantajlı gruplar dahil herkes, temel hizmetlere erişmek için dijital platformlara güvenmektedir. Bu durum göz önüne alındığında, sağlık sigortası web sitelerinin kapsayıcı ve eşit erişimi düşünülerek tasarlanması zorunludur. Sosyal güvenlik sistemlerinde erişilebilirliğin sağlanması yalnızca yasal ve etik bir yükümlülük değil, aynı zamanda hizmet kalitesinin ve dijital katılımın temel bir bileşenidir. Bu bağlamda, çalışma, Türkiye sağlık sigortası

sektöründe web erişilebilirliğinin mevcut durumunu analiz ederek literatüre katkıda bulunmakta ve erişilebilirlik uygulamalarını iyileştirmek için hem sektörel hem de kurumsal düzeyde öneriler sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Sigortası, Erişilebilirlik, Web, WCAG, TAW

EVALUATION OF HEALTH INSURANCE WEBSITES FROM ACCESSIBILITY PERSPECTIVE

ABSTRACT

Within the digitalizing social security systems, it is not only a technical necessity for private health insurance companies to offer accessible digital platforms; it is also a critical necessity in terms of social inclusiveness, equal service provision and digital justice. In this context, the study emphasizes that accessibility should be considered as a strategic goal in the digital transformation of private health insurance companies, which are one of the components of the social security system in Turkey. For this purpose, the websites of health insurance companies were evaluated in terms of compliance with the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Accessibility tests were conducted on the homepages of 33 health insurance companies using the automatic TAW assessment tool and detailed accessibility reports were created. The findings of the study indicate that significant accessibility issues exist across the evaluated websites. In particular, a considerable number of problems and warnings were identified under the WCAG 2.1 principles of Perceivability and Operability, suggesting considerable shortcomings in the design and coding of web content. In addition to desktop accessibility, the mobile accessibility of the websites was assessed using Google's Lighthouse tool. The mobile accessibility scores obtained through this test reveal that, while there is a need for improvement in various areas, the sector has demonstrated a basic level of competency. Given that individuals—regardless of their disabilities or functional limitations—rely on digital platforms to access essential services, it is imperative that health insurance websites be designed with inclusive and equitable access in mind. Ensuring accessibility in social security systems is not only a legal and ethical obligation, but also a fundamental component of service quality and digital participation. In this context, the study contributes to the literature by analyzing the current state of web accessibility in the Turkish health insurance sector and offers recommendations at both the sectoral and institutional levels to improve accessibility practices.

Keywords: Health Insurance, Accessibility, Web, WCAG, TAW

GİRİŞ

21. yüzyılda sosyal güvenlik sistemleri güncel teknolojilerin getirdiği olanaklarla yeniden şekillenmektedir. Dijitalleşme, sosyal güvenlik hizmetlerinin sunum biçimini dönüştürmekte, erişim kanallarını çeşitlendirmekte ve kullanıcı deneyimini yeniden tanımlamaktadır. Bu dönüşüm süreci, sosyal güvenlik sistemlerinin bileşenlerinden biri olan sağlık sigortası hizmetlerinin de kapsayıcı ve adil bir biçimde sunulabilmesi açısından kritik bir rol oynamaktadır. Ancak dijitalleşmenin beraberinde getirdiği fırsatların yanı sıra, bazı riskler de söz konusudur. Özellikle yaşlı bireyler, engelliler ve düşük dijital okuryazarlığa sahip grupların dijital teknolojilere erişimde yaşanabilecek eşitsizlikler, bu grupların özel sağlık sigortalarından dışlanma riskini artırmaktadır.

Sağlık sigortası şirketleri, toplumun her kesimine hitap eden önemli hizmet sağlayıcılarıdır. Bundan dolayı dijital platformların erişilebilirliği ve kullanıcı dostu tasarımı, farklı grupların sosyal sağlık hizmetlerine eşit erişimini sağlamak açısından kritik öneme sahiptir. Bu şirketlere ait web siteleri görme, işitme ve motor beceriler gibi çeşitli engellerin yanı sıra yaşlılık ve görme bozuklukları gibi kısıtlarla yaşayan bireyler için önemli iletişim araçlarıdır. Bundan dolayı bu internet sitelerinin erişilebilirlik özelliklerine sahip olmaları toplumsal kapsayıcılığın ve dijital eşitliğin temel bir gereğidir. Web erişilebilirliği, web sitelerini, uygulamaları, teknolojileri ve araçları kapsayıcı bir şekilde tasarlamak ve böylece birçok insanın fiziksel dünyada karşılaştığı iletişim ve etkileşimin önündeki engelleri kaldırmakla ilgilidir (W3C, 2018). Sağlıkla ilgili web platformlarının erişilebilirliğini sağlamak, engellilik durumlarına bakılmaksızın herkes için anlaşılması ve kullanımının kolay olması gerektiği anlamına gelmektedir (Ramírez-Saltos vd., 2023). Erişilebilir bir web sitesi, tüm kullanıcıların ihtiyaçlarını dikkate alan nitelikli ve kullanışlı arayüzlerle tasarlanabilir (Acosta-Vargas vd., 2018). Bu nedenle, kamu ve özel sektör web siteleri tüm kullanıcıların dijital içeriklere sorunsuz erişimini sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.

Erişilebilirlik, özellikle sağlık sigortası gibi kritik hizmetler sunan web siteleri için hayati öneme sahiptir. Sağlık sigortası web siteleri, geniş bir kullanıcı kitlesine hitap etmekte ve engelli bireylerin bu sitelere erişimi, eşit hizmet alma hakkını doğrudan etkilemektedir. Kısıtları ne düzeyde olursa olsun bireyler poliçe ve prim bilgileri, süreçler ve müşteri hizmetleri gibi önemli hizmetler için sağlık sigortası şirketlerinin web sitelerine güvenmektedir. Web siteleri, bireylerin bilinçli kararlar almasını ve süreçleri bağımsız bir şekilde yürütmesini sağlar (Fernandes vd., 2023).

Erişilebilir web sitelerinin kullanıcılarına olan faydaları yanında, günümüzdeki

yaygın teknoloji, her an ve her yerden ulaşılabilen ve güvenilir kaynaklar arasından görülen web sitelerini (Alajarmeh, 2022) kurumların görünen yüzü haline getirmiştir (Boydak & İleri, 2021). Erişilebilir bir web sitesi, şirketlerin kapsayıcılığa ve sosyal sorumluluğa verdiği önemi vurgular, bu da müşteri sadakatini ve olumlu algıyı artırır (Credera, 2023). Bu niteliklerdeki web sitelerinin erişilebilirlik gereksinimlerine ne kadar uygun olduğunu ölçmek için, son 30 yılda Web İçeriği Erişilebilirlik Yönergeleri (WCAG) gibi farklı yönergeler ortaya çıkmıştır (Alajarmeh, 2022).

WCAG, web içeriklerinin engelli bireyler için daha erişilebilir hale getirilmesi konusunda evrensel rehberlik sağlamak amacıyla uluslararası düzeyde bireyler ve kuruluşlarla iş birliği içinde olan World Wide Web Konsorsiyumu (W3C) tarafından oluşturulmuştur (W3C, t.y.). WCAG, görme, işitme, motor, bilişsel ve diğer engellilik türlerini kapsayan bir dizi yönerge sunmaktadır. WCAG'nin üç farklı uyumluluk seviyesi (A, AA, AAA) vardır ve W3C çoğu içerik için seviye AA uyumluluğunu önermektedir (BOIA, 2021). WCAG 2.1, test edilebilir varlığı temsil eden 61 başarı kriterini oluşturan 12 kılavuza sahip dört genel ilkeden oluşmaktadır (Kaur vd., 2017) (Bknz. Tablo 1.). Algılanabilirlik (perceivable), kullanılabilirlik (operable), anlaşılabilirlik (understandable) ve sağlamlık (robust), bu ilkeleri oluşturmaktadır (Odabaşoğlu, 2025).

Tablo 1. WCAG Yönergesi Başarı Kriterleri

Algılanabilirlik	1.1	Metin Alternatifi (Text Alternatives)	Görsel içerikler için metinsel açıklamalar sağlanmalı
	1.2	Zamana Bağlı Medya (Time-based Media)	Medya içerikleri için altyazı ve açıklama desteği verilmeli
	1.3	Uyarlanabilirlik (Adaptable)	İçerik farklı cihazlarda görüntülenebilir olmalı
	1.4	Ayırt Edilebilirlik (Distinguishable)	Bilgiler net ayrırt edilebilir şekilde sunulmalı
Kullanılabilirlik	2.1	Klavve Erişilebilirliği (Keyboard Accessible)	Tüm web içeriği klavye ile erişilebilir olmalı
	2.2	Yeterli Süre (Enough Time)	Kullanıcılara içerikle etkileşim için yeterli süre tanınmalı
	2.3	Nöbetler (Seizures)	Nöbet riski oluşturan hızlı yanıp sönen içeriklerden kaçınılmalı
	2.4	Gezinebilirlik (Navigable)	Kullanıcıların web sayfasında kolay gezinebilmesi sağlanmalı

Tablo 1 (Devamı). WCAG Yönergesi Başarı Kriterleri

Anlaşılabilirlik	3.1	Okunabilirlik (Readable)	Metin içeriği net ve anlaşılır olmalı
	3.2	Tahmin Edilebilirlik (Predictable)	Web sayfaları tutarlı ve öngörülebilir olmalı
	3.3	Girdi Yardımı (Input Assistance)	Kullanıcılara form ve etkileşimli alanlarda yardımcı olunmalı
Sağlamlık	4.1	Uyumluluk (Compatible)	Farklı teknolojiler ve cihazlarla uyumlu olmalı

Kaynak: Odabaşoğlu, 2025

Wagner'e (2021) göre son yıllarda, özellikle engelli bireylerin sayısının dünya çapında artmasıyla birlikte web erişilebilirliği sorunları yaygın bir konu haline gelmiştir. Ayrıca birçok web sitesi ve içerikleri WCAG'ye öncelik vermemektedir ve bu durum engelli bireyleri dezavantajlı durumda bırakmaktadır (Fernandes vd., 2023). Ortner ve Miesenberger (2005) erişilebilirlikle ilgili yönergeleri göz ardı eden web tasarımcılarının engelli bireyler için web sitelerini giderek daha az kullanılabilir hale getirdiğini belirtmektedir. Türkiye'de web erişilebilirliği konusunda sınırlı sayıda akademik çalışma bulunmaktadır. Aksoy ve Şengel (2018) Uludağ Üniversitesine bağlı web sitelerini, AChecker ve Wave adlı otomatik değerlendirme araçlarını kullanarak WCAG 2.0 ve Bölüm 508 standartlarına göre değerlendiren bir çalışmada web sitelerinin gerekli erişilebilirlik şartlarını taşımadığı sonucuna ulaşmışlardır. Serefoglu ve Henkoglu (2019) Türkiye'de 2017-2018 eğitim-öğretim yılında faaliyet gösteren 179 üniversitenin web sitelerini WCAG 2.0 yönergesini temel alarak oluşturdukları kontrol listesi ile değerlendiren bir araştırma yayınlamışlardır. Araştırma sonuçlarına göre üniversite web sitelerinde çeşitli erişilebilirlik sorunlarına ulaşılmış ve en temel erişilebilirlik sorunlarının ekran okuyucu desteğinin olmaması, ses ve video öğelerinin metinsel alternatiflerinin bulunmaması ve videolardaki sesli içeriklerin işaret dilinde de sunulmaması olarak gözlemlenmiştir. Ataç vd., (2020) Türkiye'deki üniversitelerin web sitelerinin değerlendirilmesi için bir çalışma yayınlamışlardır. Bu çalışmada 2018-2020 yıllarında University Ranking by Academic Performance (URAP) Dünya Sıralamasında yer alan yedi üniversitenin Türkçe ve İngilizce versiyonlarının web erişilebilirlik özelliklerini değerlendirmişlerdir. Değerlendirme için Google Page Insights (PSI) ve AChecker adlı otomatik değerlendirme yöntemlerini tercih eden çalışmanın sonuçlarında web sitelerinin İngilizce versiyonlarında daha az hata olduğu sonucunu ortaya koymuşlardır. Macakoğlu vd. (2022) ise Türk üniversitelerinin aday

öğrenci web sayfalarının erişilebilirlik özelliklerini değerlendiren çalışmasında TAW, Google Mobil Uyumluluk Testi, GTmetrix, SUCURI gibi otomatik test yöntemleri kullanmıştır. WCAG 2.0 yönergesine göre değerlendirilen web sayfalarında güvenlik açısından kritik bir sorun bulunmazken, erişilebilirlik sorunları açısından uyumluluk seviyesinin düşük olduğu aktarılmıştır. Mizanalı ve Şerefoğlu Henkoğlu (2023) ise WCAG 2.1 yönergesine göre Türkiye'deki üniversite web sitelerini değerlendirmiştir. Wave ve Mobile-Friendly otomatik değerlendirme araçları kullanılarak yapılan çalışmada değerlendirilen üniversite web sitelerinin en düşük erişilebilirlik seviyesi olan A seviyesini sağlayamadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Türkiye'de üniversite hastanelerinin web erişilebilirliğini değerlendirmek için bir araştırma yapan Macakoğlu ve Peker, (2023), TAW ve Mobile-Friendly otomatik test araçlarını kullandığı çalışmasında, değerlendirilen web sitelerinin en düşük seviye olan WCAG yönergesi A standardını bile karşılayamadığı sonucuna ulaşmıştır. Kamu kurumlarının web sitelerinin WCAG yönergesine göre uyumluluğunu araştıran Yüzbaşı (2024) on altı bakanlığa ait web sitesini veri zarflama analizi kullanarak değerlendirmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda üç bakanlık web sitesi erişilebilirlik açısından etkin bulunurken, diğerlerinde etkinlik bulunmamıştır. Odabaşoğlu (2025) çalışmasında on dört üniversitede bulunan Bilgi Belge Yönetimi bölümlerine ait web sitelerini WCAG yönergesine göre incelemiştir. TAW, GTmetrix, Broken Link Checker ve The Lighthouse gibi otomatik değerlendirme programları kullanılan çalışmada, değerlendirilen web sitelerinde çok sayıda hata ve uyarı ile karşılaşmıştır.

Türkiye'de web erişilebilirliği üzerine yayınlanan akademik çalışmaların genellikle üniversitelerin web sayfaları üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Ayrıca bazı kamu kurum web sitelerinin de değerlendirildiği çalışmalara rastlanabilmektedir. Yapılan değerlendirmelerde genellikle otomatik test araçları (TAW, AChecker, Wave vb...) kullanılsa da manuel yöntemlerin kullanıldığı araştırmalarda yapılmıştır. Yöntemi veya örneklemini ne olursa olsun çalışmalar, incelenen web sayfalarının birçok erişilebilirlik hatası barındırdığı ve gerekli erişilebilirlik özelliklerini taşımadığı sonucunda birleşmektedir.

1. YÖNTEM

Bu çalışmada betimleyici desen benimsenmiştir. Betimleyici araştırma modeli, bir konudaki mevcut durumun niceliksel olarak tanımlanmasını amaçlamaktadır (Taşören vd., 2018). Türkiye'deki sağlık sigortası hizmeti sağlayan şirketlere ait web sitelerinin, tüm kesimler tarafından erişilebilir olup olmadığını değerlendiren bu çalışmada süreç üç aşamadan oluşmaktadır. İlk olarak, hedef web siteleri

tanımlanmıştır. İkinci olarak, tüm web siteleri otomatik araçlarla test edilmiştir. Son olarak, bulguların bir analizi ve tartışılması yapılmıştır (Alhadreti, 2023).

Araştırmanın temel amacı, özel sağlık sigortası web sitelerinde dijital erişilebilirlik düzeyini belirlemek ve bu düzeyin sosyal güvenlik hizmeti olarak dijital ortamda sunumunun uygunluğunu, kapsayıcılık ve eşitlik açısından değerlendirmektir. Bulgular, Türkiye’de özel sağlık sigortası şirketlerinin dijital erişilebilirlik kavramını kurumsal düzeyde nasıl ele aldığına ve bu konuda ne tür politika boşlukları olduğuna dair çıkarımlar sunmaktadır. Çalışmada sektör için genel bir değerlendirme yapılması amaçlandığından şirket bazlı değerlendirmelere çok az yer verilmiştir.

Çalışmada aşağıdaki sorulara cevap aranmaktadır;

- Türkiye’deki özel sağlık sigortası şirket web siteleri, erişilebilirlik açısından uyumlu mu?
- Türkiye’deki özel sağlık sigortası şirket web siteleri, en çok hangi erişilebilirlik problemleri ile karşılaşmaktadır?
- Türkiye’deki özel sağlık sigortası şirket web sitelerinin mobil versiyonları erişilebilirlik açısından uyumlu mudur?

Hedeflenen WEB siteleri

Bu çalışma, Türkiye’de hastalık ve sağlık sigortaları branşlarında hizmet sağlayan şirketlerin web sitelerinin bir değerlendirmesini sunmaktadır. Bu bağlamda Türkiye Sigorta Birliğinin web sitesinde düzenli olarak yayınlanan “4 Alt Branş Teminat Adetleri 2024-12” adlı rapordan yararlanılarak araştırmaya dahil olacak sigorta şirketleri belirlenmiştir (TSB, 2024). Şirket seçiminde, 2024 yılında hastalık sigortası, sağlık sigortası ve seyahat sağlık sigortası branşlarından toplam sigortalı sayısı bin kişinin altında olan şirketler hariç tutularak ulaşılan 42 şirket araştırmaya dahil edilmiştir. Yapılan inceleme sonucunda “Türkiye Katılım Sigorta A.Ş.” ve “Türkiye Katılım Hayat A.Ş.” şirketlerinin aynı web sitesini kullandığı görülmüş ve iki şirketi temsil etmesi için sadece “Türkiye Katılım Sigorta A.Ş.” çalışmaya dahil edilmiştir. Toplamda 41 web sitesine ön değerlendirme için 28-30 Nisan 2025 tarihleri arasında erişim sağlanmıştır. Ön incelemede Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından “Arex Sigorta A.Ş.”, “Acnturk A.Ş.” ve “Aveon Global Sigorta A.Ş.” adlı şirketlerin faaliyetlerinin durdurulduğu anlaşıldığı için çalışmadan çıkarılmıştır. Ayrıca “Allianz Sigorta A.Ş.”, “Anadolu Anonim Türk Sigorta A.Ş.”, “Türkiye Sigorta A.Ş.”, “QNB Sağlık Hayat Sigorta ve Emeklilik A.Ş.” ve “Ray Sigorta A.Ş.” adlı şirketlere ait URL’ler TAW test aracında zaman aşımı hatası gösterdiği için analiz edilememiştir. Çalışma kapsamında erişilebilirlik testleri yapılan

33 şirkete ait bilgiler Tablo 2’de listelenmiştir.

Tablo 2: Çalışma Kapsamında Olan Sağlık Sigortası Şirketleri

Şirket Adı	Sigortalı Sayıları	Web Sitesi
BUPA Acıbadem Sigorta AŞ	1.334.127	www.bupaacibadem.com.tr
Doga Sigorta AŞ	1.230.133	www.dogasigorta.com
Turkcell Dijital Sigorta AŞ	1.080.323	www.wiyo.com.tr/
Emaa Sigorta AŞ	847.284	www.emaasigorta.com.tr/
Ankara Ano. Türk Sig. Şirketi	795.040	www.ankarasigorta.com.tr
Axa Sigorta AŞ	789.083	www.axasigorta.com.tr
AKSigorta AŞ	445.528	www.aksigorta.com.tr
HDI Sigorta AŞ	376.107	www.hdisigorta.com.tr
Türk Nippon Sigorta AŞ	306.167	www.turknippon.com
Mapfre Sigorta AŞ	299.986	www.mapfre.com.tr
Quick Sigorta AŞ	294.653	www.quicksigorta.com
Demir Sağlık ve Hyt Sigorta AŞ	253.528	https://www.demirsaglik.com.tr
Sompo Sigorta AŞ	239.892	www.somposigorta.com.tr
Ana Sigorta Anonim Şirketi	224.487	www.anasigorta.com.tr
Katılım Emeklilik ve Hayat AŞ	123.431	https://www.katilimemeklilik.com.tr
Magdeburger Sigorta AŞ	83.399	www.magdeburger.com.tr
Neova Katılım Sigorta AŞ	78.514	www.neova.com.tr
GIG Sigorta A.Ş.	59.672	www.gig.com.tr/
Zurich Sigorta AŞ	58.127	www.zurichsigorta.com.tr
Unico Sigorta AŞ	54.617	www.unicosigorta.com.tr
Prive Sigorta AŞ	52.922	www.privesigorta.com
Ethica Sigorta Anonim Şirketi	49.026	www.ethicasigorta.com.tr
Eureko Sigorta AŞ	38.449	www.eurekosigorta.com.tr
Türkiye Katılım Hayat AŞ	26.485	https://www.turkiyekatilimsigorta.com.tr
Bereket Sigorta AŞ	22.996	www.bereket.com.tr
Zurich Yaşam ve Emeklilik	18.603	https://www.zurichyasamemeklilik.com.tr
Fiba Sigorta AŞ	6.844	www.fibasigorta.com.tr/
Referans Sigorta A.Ş.	6.171	https://referanssigorta.net
Garanti BBVA Em. ve Hyt. AŞ	5.098	https://www.garantibbvaemeklilik.com.tr
Orient Sigorta AŞ	4.958	www.orientsigorta.com.tr
Viennalife Emk. ve Hyt. AŞ	2.828	https://viennalife.com.tr
Medisa Sigorta AŞ	1.903	www.medisasaglik.com.tr
Türkiye Katılım Sigorta A.Ş.	1.433	www.turkiyekatilimsigorta.com.tr

Kaynak: TSB, 2024

Listelenen web siteleri sadece ana sayfalar üzerinde değerlendirilmiştir. Ana sayfa, bir bütün olarak web sitesi için önemi nedeniyle seçilmiştir. Ana sayfadaki kapsayıcılığını tehlikeye atan herhangi bir sorun, kullanıcıların web sitesinin geri kalanına erişmesini engelleyecektir, çünkü bir ana sayfa, web sitesi tarafından sağlanan tüm hizmetlere ve bilgilere bir ağ geçididir (Alhadreti, 2023).

Değerlendirme

Literatürde, web sayfalarının erişilebilirliğini değerlendirmek üzere otomatik ve manuel yöntemlerin kullanıldığı birçok yaklaşım vardır. Bu çalışmada 33 sağlık

sigortası şirketi web sitesi, erişilebilirlikleri açısından bir değerlendirme yapmak için, en yaygın yöntemlerden (Alsaedi, 2020) biri olan otomatik test araçları tercih edilmiştir. Masaüstü erişilebilirliği incelemek için TAW (Test de Accesibilidad Web) aracı kullanılmıştır. TAW, çevrimiçi ve çevrimdışı sürümleri olan bir erişilebilirlik denetleyicisidir ve WCAG standartlarının A, AA ve AAA öncelik seviyelerindeki kriterleri otomatik olarak analiz etmektedir (TAW, t.y.). TAW'nun web arayüzü üzerinden her bir site adresi girilerek tarama başlatılır; araç, sayfa kodunda belirtilen tüm kriterleri kontrol ederek erişilebilirlik uyumluluk hatalarını ve önerileri hem özet hem de detaylı raporlar halinde sunmaktadır. Raporlarda, "Problem" (düzeltmeler gerekli), "Uyarılar" (insan incelemesi gerekli) ve "Gözden geçirilmemiş" (tam bir manuel inceleme gereklidir) olarak üç ifade altında sunulmaktadır (Teixeira vd., 2022). Bu çalışmada, otomatik tespit edilen erişilebilirlik problemleri ve insan incelemesi gerektiren potansiyel problemlere odaklanılmaktadır. Bu bağlamda, sadece Problemler ve Uyarılar'a yer verilmiştir.

Mobil erişilebilirlik değerlendirmesi için Google'ın Lighthouse aracı kullanılmıştır. PageSpeed Insight üzerinden çalıştırılan Lighthouse motoru, web sitelerini hem mobil hem de masaüstü versiyonlarını analiz eder (Google, t.y.). Lighthouse erişilebilirlik denetim raporunun en belirgin özelliği, raporda sunulan erişilebilirlik puanıdır. Doğrudan WCAG 2.0 ve WCAG 2.1 yönergelerine dayanarak ortaya çıkan skor, Lighthouse'un geçerli sayfada yürüttüğü tüm erişilebilirlik denetimlerinin ağırlıklı bir ortalamasıdır (Sparkbox, 2020). Puanlamalar 0-49 "zayıf", 50-89 arası "iyileştirme gerekebilir" ve 90-100 arası "Mükemmel" olarak ifade edilir (Google, t.y.). Lighthouse aracı görüntüler için eksik alternatif metin, yanlış başlık yapıları, yetersiz renk kontrastı ve daha fazlası gibi yaygın erişilebilirlik sorunlarını kontrol eder (Hunta, 2023). TAW ve Lighthouse gibi otomatik araçlar sayesinde çok sayıda web sitesi hızlı ve standart bir şekilde test edilebilir. Ancak tüm erişilebilirlik hatalarını yakalama konusunda yüksek hassasiyete sahip değildir. Nitekim altı modern otomatik erişilebilirlik aracının (AChecker, SortSite, TotalValidator, Taw, Deque, AMP) değerlendirildiği bir çalışmada, bu araçların WCAG başarı kriterlerinin en fazla %50'sini kapsayabildiği ve tamlik oranlarının %14 ile %38 arasında değiştiği ortaya konmuştur (Vigo vd, 2013).

2. BULGULAR

Bu çalışmada, Türkiye'de faaliyet gösteren 33 sağlık sigortası şirketinin web siteleri, WCAG 2.1 yönergesi temel alınarak TAW aracıyla erişilebilirlik açısından değerlendirilmiştir. Yapılan test sonuçlarına göre, toplam 2.683 erişilebilirlik problemi tespit edilmiş ve bu sorunlar çeşitli WCAG kriterlerine göre dağılmıştır ve Tablo 3'te, bu bulguların detayları gösterilmiştir.

Elde edilen veriler sonucunda web sitelerinde farklı düzeylerde erişilebilirlik problemleri gözlemlenmiştir. WCAG 2.1 rehberinin algılanabilirlik ilkesi kapsamında, 808 problem “1.1. Metin Alternatifi” altında (görseller için alternatif metin eksiklikleri), 694 problem ise “1.3. Uyarlanabilirlik” altında (yapısal öğelerin uygun biçimde kodlanmaması) tespit edilmiştir. Bu durum, görme engelli kullanıcılar için sitelerin önemli ölçüde erişilemez olduğunu göstermektedir. Bir diğer ilke olan kullanılabilirlik altında sadece “2.4. Gezinme” başlığı altında 521 problem tespit edilmiştir. Bu bulgular, kullanıcıların klavye ile gezinme veya başlıkların mantıksal sıralaması gibi bağlantıların eksikliği gibi temel işlevlerde zorlandığını ortaya koymaktadır.

Anlaşılabilirlik ilkesinde ise özellikle “3.3. Girdi Yardımı” kriterinde tespit edilen 306 problem, kullanıcı girdisi gerektiren alanlarda (formlar, giriş kutuları vb.) yönlendirme eksikliklerini ve hata mesajlarının yetersizliğini göstermektedir. Kullanıcı etkileşimi gerektiren alanlardaki bu tür eksiklikler hem kullanılabilirlik hem de kullanıcı güvenliğinde oluşabilecek olumsuzluklar açısından değerlendirilmelidir. Son ilke olan sağlamlık ilkesinde 312 problem tespit edilmiştir. Bu durum, web sayfalarının erişilebilirliğin sürekliliğini ve cihazlar arası tutarlılığı tehdit etmektedir.

Tablo. 3 Test edilen web sitelerinin WCAG 2.1 başarı kriterlerine göre erişilebilirlik problemlerinin dağılımı

Problem	Algılanabilirlik						Kullanılabilirlik						Anlaşılabilirlik						Sağlanabilirlik					
	1.1.		1.2.		1.3.		1.4.		2.1.		2.2.		2.3.		2.4.		3.1.		3.2.		3.3.		4.1.	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sigorta Şirketleri	57	26%	0	0	48	22%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	31	14%	0	0%	2	1%	41	18%
BUPA Acibadem Sigorta AŞ	57	26%	0	0	48	22%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	31	14%	0	0%	2	1%	41	18%
Doga Sigorta AŞ	52	24%	0	0	48	23%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20	9%	0	0%	1	0%	46	22%
Turkcell Dijital Sigorta AŞ	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Emaa Sigorta AŞ	1	10%	0	0	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	40%	0	0%	0	0%	1	10%
Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi	19	23%	0	0%	16	19%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	31	37%	0	0%	1	1%	8	10%
Axa Sigorta AŞ	20	21%	0	0	29	31%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11	12%	0	0%	0	0%	17	18%
AKSigorta AŞ	0	0%	0	0%	9	64%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	36%	0	0%
HDI Sigorta AŞ	83	61%	0	0	12	9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	23	17%	0	0%	0	0%	8	6%
Türk Nippon Sigorta AŞ	3	16%	0	0%	4	21%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	26%	1	5%	0	0%	3	16%
Mapfre Sigorta AŞ	4	33%	0	0	4	33%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	17%	2	17%
Quick Sigorta AŞ	130	19%	0	0%	322	47%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13	2%	0	0%	13	2%	107	15%
Denir Sağlık ve Hayat Sigorta AŞ	31	33%	0	0	41	44%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11	12%	0	0%	2	2%	4	4%
Sompo Sigorta AŞ	6	17%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	26	74%	0	0%	0	0%	1	3%
Ana Sigorta Anonim Şirketi	9	36%	0	0	7	28%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	32%	1	4%	0	0%	0	0%
Katılım Emeklilik ve Hayat AŞ	23	53%	0	0%	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	35%	0	0%	0	0%	1	2%
Magdeburger Sigorta AŞ	27	31%	0	0	14	16%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	29	33%	0	0%	6	7%	5	6%
Neova Katılım Sigorta AŞ	63	64%	0	0%	18	18%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	9%	0	0%	0	0%	4	4%
GİG Sigorta A.Ş.	32	62%	0	0	4	8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	15%	0	0%	0	0%	4	8%
Zurich Sigorta AŞ	2	8%	0	0%	2	8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	19	73%	0	0%	1	4%	1	4%
Unico Sigorta AŞ	6	15%	0	0	6	15%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	24	60%	0	0%	0	0%	2	5%
Prive Sigorta AŞ	11	65%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	35%	0	0%	0	0%	0	0%
Ethica Sigorta Anonim Şirketi	3	38%	0	0	2	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	13%	0	0%	0	0%	1	13%
Eureko Sigorta AŞ	3	38%	0	0%	2	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	13%	0	0%	0	0%	1	13%
Türkiye Katılım Hayat AŞ	1	2%	0	0	33	58%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	19	33%	1	2%	1	2%	1	2%
Bereket Sigorta AŞ	62	41%	0	0%	23	15%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	27	18%	1	1%	1	1%	19	13%
Zurich Yaşam ve Emeklilik	17	35%	0	0	10	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	14%	0	0%	0	0%	7	14%
Fiba Sigorta AŞ	2	25%	0	0%	2	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	13%	1	13%	0	0%	1	13%
Referans Sigorta A.Ş.	9	18%	0	0	9	18%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	17	35%	0	0%	0	0%	7	14%
Garanti BBVA Emeklilik ve Hayat AŞ	27	40%	0	0%	9	13%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11	16%	1	1%	1	1%	9	13%
Orient Sigorta AŞ	6	22%	0	0	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	14	52%	0	0%	1	4%	2	7%
Viennalife Emeklilik ve Hayat AŞ	8	6%	0	0%	9	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	120	86%	0	0%	1	1%	1	1%
Medisa Sigorta AŞ	91	84%	0	0	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	9%	0	0%	2	2%	2	2%
Toplam	808	30%	0	0	694	26%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	521	19%	6	0%	36	1%	306	11%

Kaynak: Tablo formatı için Dominguez Vila vd., (2020)' den yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Ulaşılan bir diğer test sonucu olarak toplam 6.931 uyarı ögesi tespit edilmiştir. Bu öğeler çeşitli WCAG başarı kriterlerine göre dağıtılmış ve Tablo 4'te detayları gösterilmiştir. Bu uyarılar, doğrudan erişilebilirlik hatası olmasa da kullanıcı deneyimini olumsuz etkileyebilecek veya gelecekte erişilebilirlik hatalarına yol açabilecek potansiyel riskleri işaret etmektedir(W3C, t.y.).

Bulgular, sağlık sigortası şirketlerinin web sitelerinin barındırdığı erişilebilirlikle alakalı uyarı öğeleri açısından da büyük farklılıklar olduğunu sonucunu doğurmuştur. Bu durum, erişilebilirliğin sektörde henüz kurumsal bir öncelik haline gelmediğini göstermektedir. WCAG 2.1 yönergesinin Algılanabilirlik ilkesi kapsamında “1.1. Metin Alternatifi” altında 1263, “1.3. Uyarlanabilirlik” altında 1061 ve “1.4. Ayırt Edilebilirlik” altında 1010 uyarı ögesi tespit edilmiştir. Bu durum, görme engelli kullanıcıların deneyimini olumsuz etkileyebilecek potansiyel sorunlara işaret etmektedir. Kullanılabilirlik ilkesinde ise “2.4. Gezinebilirlik” altında 2113 ve “2.1. Klavye Erişilebilirliği” altında 33 uyarı ögesi tespit edilmiştir. Bu bulgular, kullanıcıların aradıkları içeriği kolayca bulmalarına engel olabilecek potansiyel sorunlara işaret etmektedir.

Bir diğer erişilebilirlik ilkesi olan anlaşılabilirlik ilkesinin “3.3 Girdi Yardımı” kriterinde tespit edilen 451 uyarı ögesi ise, kullanıcı girdisi gerektiren form, giriş kutuları gibi alanlarda açıklayıcı etiketlerin eksikliğinden kaynaklanan potansiyel zorlukları işaret etmektedir. Son ilke olan Sağlamlık ilkesi altında tespit edilen uyarı ögesi bulunmamaktadır. Bu durum test edilen sitelerin kodlarının teknik altyapısının bu açıdan nispeten iyi olduğunu gösterebilir.

Türkiye'de sağlık sigortası alanında faaliyet gösteren 33 şirket web sitesinin mobil cihazlardan erişilebilirlik performanslarını değerlendirebilmek için PSI aracı kullanılarak test yapılmıştır. Axa Sigorta A.Ş.'ye ait web sitesi, PSI aracında zaman aşımı hatası verdiği için mobil erişilebilirlik puanına ulaşamamıştır. Bu bağlamda 31 adet web sitenin Lighthouse mobil erişilebilirlik sonuçları Tablo 4'te gösterilmektedir. Bulgular, web siteleri arasında çeşitli erişilebilirlik düzeylerini ortaya çıkarmaktadır.

Tablo. 4 Test edilen web sitelerinin WCAG 2.1 başarı kriterlerine göre erişilebilirlik uyarılarının dağılımı

Uyarılar	Algılanabilirlik						Kullanılabilirlik						Anlaşılabilirlik						Sağamlık						
	1.1.		1.2.		1.3.		1.4.		2.1.		2.2.		2.3.		2.4.		3.1.		3.2.		3.3.		4.1.		Toplam
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Sigorta Şirketleri	43	22%	0	0	9	5%	40	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	64	32%	0	0%	42	21%	0	0%	198
BUPA Acıbadem Sigorta AŞ	35	13%	0	0	86	31%	36	13%	7	3%	0	0%	0	0%	0	0%	74	27%	0	0%	37	13%	0	0%	275
Turkcell Dijital Sigorta AŞ	5	0%	0	0%	2	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11
Emaa Sigorta AŞ	2	3%	0	0	1	1%	21	30%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	45	65%	0	0%	0	0%	0	0%	69
Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi	49	37%	0	0%	4	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	72	55%	0	0%	6	5%	0	0%	131
Axa Sigorta AŞ	17	8%	0	0	77	36%	43	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	74	35%	0	0%	0	0%	0	0%	211
AKSigorta AŞ	70	31%	0	0%	10	4%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	113	50%	0	0%	30	13%	0	0%	224
HDI Sigorta AŞ	149	56%	0	0	3	1%	42	16%	6	2%	0	0%	0	0%	0	0%	53	20%	0	0%	12	5%	0	0%	265
Türk Nippon Sigorta AŞ	31	8%	0	0%	11	3%	310	82%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	14	4%	0	0%	12	3%	0	0%	378
Mapfre Sigorta AŞ	10	18%	0	0	8	14%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	32	56%	0	0%	6	11%	0	0%	57
Quick Sigorta AŞ	114	8%	0	0%	459	33%	20	1%	11	1%	0	0%	0	0%	0	0%	655	47%	0	0%	132	9%	0	0%	1391
Denir Sağlık ve Hayat Sigorta AŞ	19	11%	0	0	42	24%	20	11%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	83	47%	0	0%	12	7%	0	0%	176
Sompo Sigorta AŞ	47	47%	0	0%	6	6%	11	11%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	26	26%	0	0%	6	6%	0	0%	99
Ana Sigorta Anonim Şirketi	13	18%	0	0	18	24%	3	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	54%	0	0%	0	0%	0	0%	74
Katılım Emeklilik ve Hayat AŞ	19	28%	0	0%	1	1%	6	9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	37	54%	0	0%	6	9%	0	0%	69
Magdeburger Sigorta AŞ	82	23%	0	0	43	12%	73	21%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	112	32%	0	0%	42	12%	0	0%	352
Neova Katılım Sigorta AŞ	69	60%	0	0%	8	7%	26	23%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	10%	0	0%	115
GIG Sigorta A.Ş.	47	44%	0	0	6	6%	4	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	50	47%	0	0%	0	0%	0	0%	107
Zurich Sigorta AŞ	11	31%	0	0%	10	28%	7	19%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	0	0%	0	0%	6	17%	0	0%	36
Unico Sigorta AŞ	30	15%	0	0	58	30%	47	24%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	53	27%	0	0%	6	3%	0	0%	194
Prive Sigorta AŞ	1	6%	0	0%	2	11%	5	28%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	56%	0	0%	0	0%	0	0%	18
Ethica Sigorta Anonim Şirketi	0	0%	0	0	33	83%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	15%	0	0%	0	0%	0	0%	40
Eureko Sigorta AŞ	0	0%	0	0%	33	83%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	15%	0	0%	0	0%	0	0%	40
Türkiye Katılım Hayat AŞ	51	31%	0	0	13	8%	20	12%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	69	42%	0	0%	12	7%	0	0%	165
Bereket Sigorta AŞ	37	17%	0	0%	11	5%	31	14%	5	2%	0	0%	0	0%	0	0%	110	50%	0	0%	24	11%	0	0%	218
Zurich Yaşam ve Emeklilik	0	0%	0	0	0	0%	9	22%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	32	78%	0	0%	0	0%	0	0%	41
Fiba Sigorta AŞ	2	40%	0	0%	1	20%	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
Referans Sigorta A.Ş.	17	16%	0	0	5	5%	43	39%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	32	29%	0	0%	12	11%	0	0%	109
Garanti BBVA Emeklilik ve Hayat AŞ	21	17%	0	0%	43	35%	22	18%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	26	21%	0	0%	12	10%	0	0%	124
Orient Sigorta AŞ	32	24%	0	0	47	35%	13	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	38	28%	0	0%	6	4%	0	0%	136
Viennalife Emeklilik ve Hayat AŞ	125	29%	0	0%	11	3%	133	31%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	159	37%	0	0%	6	1%	0	0%	434
Medisa Sigorta AŞ	115	68%	0	0	0	0%	20	12%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	22	13%	0	0%	12	7%	0	0%	169
Toplam	1263	21%	0	0	1061	18%	1010	17%	33	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2113	36%	0	0%	451	8%	0	0%	5931

Kaynak: Tablo formatı için Dominguez Vila vd., (2020)*' den yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5: Analiz Edilen Web Sitelerinin Mobil Erişilebilirlik Sonuçları

Şirket Adı	Lighthouse Mobil Erişilebilirlik Puanı	Şirket Adı	Lighthouse Mobil Erişilebilirlik Puanı
Turkcell Dijital Sigorta AŞ	93	Zurich Yaşam ve Emeklilik	77
Eureko Sigorta AŞ	93	Fiba Sigorta AŞ	76
AKSigorta AŞ	92	Ana Sigorta Anonim Şirketi	75
Türk Nippon Sigorta AŞ	91	Türkiye Katılım Hayat AŞ	75
Magdeburger Sigorta AŞ	90	Garanti BBVA Emk. ve Hayat AŞ	75
Emaa Sigorta AŞ	89	Bereket Sigorta AŞ	74
Mapfre Sigorta AŞ	89	BUPA Acıbadem Sigorta AŞ	73
GIG Sigorta A.Ş.	87	Sompo Sigorta AŞ	72
Doga Sigorta AŞ	84	Zurich Sigorta AŞ	72
Viennalife Emeklilik ve Hayat AŞ	81	Ethica Sigorta Anonim Şirketi	72
Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi	80	HDI Sigorta AŞ	69
Referans Sigorta A.Ş.	80	Demir Sağlık ve Hayat Sigorta AŞ	67
Quick Sigorta AŞ	79	Neova Katılım Sigorta AŞ	65
Katılım Emeklilik ve Hayat AŞ	79	Unico Sigorta AŞ	63
Prive Sigorta AŞ	79	Orient Sigorta AŞ	63
Medisa Sigorta AŞ	79		

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Test edilen sigorta şirketlerinin mobil erişilebilirlik puanları 63 ile 93 arasında değişmektedir. Yapılan testler 90 ve üzeri puan alan beş web sitesinin mobil erişilebilirlik açısından gerekli nitelikleri taşıdığına göstermektedir. Bunun yanında web siteleri mobil erişilebilirlik puanının 63 ve üzerinde olması, sektörde temel mobil erişilebilirlik farkındalığının oluşmaya başladığını ancak geliştirilmesi gereken alanlarında sürdüğünü ifade etmektedir. Tüm bu sonuçlara otomatik test araçları ile ulaşıldığını ve kesin bir yargıya varmak için manuel testlerin gerekliliği de göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Tablo 5’te sunular bulgular, listelenen şirketlerin WCAG yönergesine göre temel yapıtaşı sayılabilecek birkaç A düzeyi kriteri sağlamaya başlamış olduğunu göstermektedir. Listedeki 11 şirket tarafından “1.3.2 Anlamlı Sıra (Meaningful Sequence)” kriteri başarıyla sağlanmış olması, ekran okuyucu kullanan kişilerin içerikleri mantıksal sıralama içinde algılayabileceği konusundan yeterli olduğunu göstermektedir. Ayrıca Turkcell Dijital Sigorta ve Fiba Sigorta “2.4.4 Bağlantı Amacı (Link Purpose In Context)” kriterinde A seviyesinde yeterli bulunmuştur. Kullanıcıların linklerin hedefini önceden kestirebildiği anlamına gelen bu kriterde bağlantı metinlerinin içinde bulundukları bağlama göre açık ve anlaşılır biçimde yazıldığı anlaşılmaktadır. Prive Sigorta ise “1.3.1 Bilgi ve İlişkiler (Info and Relationships)” kriterini karşılayarak içerik öğeleri arasındaki anlamlı ilişkileri temel

seviyedeki araçlarla doğru şekilde şematize ettiğini göstermektedir. Ulaşılan bu sonuçlar incelenen şirketlerin temel yapıtaş sayılabilecek birkaç A düzeyi kriteri sağlamaya başlamış olduğunu, ancak erişilebilirlik konusunda kapsamlı uyum için diğer önemli kriterlerin henüz yeterince ele alınmadığını göstermektedir.

Tablo 5: Şirketlerin Yeterli Bulunduğu Wcag Başarı Kriterleri

Şirket	WCAG Başarı Kriteri	Başarı Seviyesi
Prive Sigorta AŞ	1.3.1.	A
Bereket Sigorta AŞ	1.3.2.	A
GIG Sigorta A.Ş.	1.3.2.	A
Mapfre Sigorta AŞ	1.3.2.	A
Medisa Sigorta AŞ	1.3.2.	A
Zurich Yaşam ve Emeklilik	1.3.2.	A
Quick Sigorta AŞ	1.3.2.	A
Referans Sigorta A.Ş.	1.3.2.	A
Türk Nippon Sigorta AŞ	1.3.2.	A
Türkiye Katılım Hayat AŞ	1.3.2.	A
Türkiye Katılım Sigorta A.Ş.	1.3.2.	A
Zurich Sigorta AŞ	1.3.2.	A
Fiba Sigorta AŞ	2.4.4.	A
Turkcell Dijital Sigorta AŞ	2.4.4.	A

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Sağlık sigortası gibi kritik bir hizmetin dijital ortamlarda erişilebilir biçimde sunulması, sosyal güvenlik sistemlerinin kapsayıcı ve eşitlikçi yapısının sürdürülebilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Sosyal güvenlik hizmetlerinin dijitalleşme sürecinde oluşan yeni kırılganlık alanlarına ışık tutan bu çalışmada, Türkiye'de belirlenen sağlık sigortası şirketlerinde dijital erişilebilirliğin kurumsal bir öncelik haline gelmediğini ve erişilebilirlik standartlarının büyük ölçüde karşılanmadığını ortaya koymaktadır. Yapılan testler sonucunda toplam 2.683 erişilebilirlik problemi ve 6.931 uyarı ögesi tespit edilmiştir. En fazla sorun, algılanabilirlik (özellikle alternatif metin eksikliği ve yapısal kodlama hataları), kullanılabilirlik (navigasyon sorunları) ve anlaşılabilirlik (form alanlarında yönlendirme eksiklikleri) ilkelerinde gözlemlenmiştir. Sağlamlık ilkesinde ise 312 teknik uyumsuzluk saptanmış, ancak bu ilke altında uyarı ögesi bulunmamıştır. Özellikle algılanabilirlik ve kullanılabilirlik gibi ilkelerdeki yüksek problem-uyarı seviyesi, bu sitelerin engelli ve çeşitli kısıtlarla yaşayan (görme bozukluğu, algılama güçlüğü, yaşlılık vb...) kullanıcılar için yeterince erişilebilir olmadığını göstermektedir. Bu durum, dijitalleşen sosyal güvenlik sistemlerinin, toplumsal kapsayıcılık ve eşitlik hedeflerine ulaşmasını engelleyen dijital eşitsizliklerin varlığına

işaret etmektedir. Araştırma bulguları, Türkiye'deki diğer sağlık kuruluşları (Macakoğlu & Peker, 2023b) ve kamu web sitelerinde yapılan (Odabaşoğlu, 2025) benzer çalışmalarla da uyumlu olup, ülkedeki web erişilebilirliğinde genel bir iyileştirme ihtiyacı olduğunu vurgulamaktadır.

Bulgular, sigorta şirketlerinin web erişilebilirliği açısından farklı uyum seviyelerinde olduğunu göstermektedir. Şirketler arasında oluşan bu farklılıklar sektörde erişilebilirlik konusunda bütüncül bir strateji ve farkındalık olmadığını göstermektedir. Bazı şirketlerin çok düşük problem ve uyarı sayıları ile testleri tamamlamış olması, erişilebilirlik ilkelerine uyumun teknik olarak mümkün olduğunu ancak bu uygulamanın sektör genelinde yer bulmadığına işaret etmektedir.

Çalışma kapsamında test edilen web sitelerinin mobil erişilebilirlik seviyeleri açısından değerlendirildiğinde, en düşük puanın 63 olması ve genel seviyenin bunun çok üzerinde gerçekleşmesi, sektörde temel erişilebilirlik standartlarına uyulduğuna işaret etmekle birlikte, geliştirilmesi gereken alanların da varlığını göstermektedir. Lighthouse erişilebilirlik puanı 90 üzerinde olan yalnızca 5 şirket vardır. Bu da diğer şirketlere mobil erişilebilirlik açısından geliştirilmesi için rehberlik edebilir.

Sağlık sigortası şirketlerinin web sitelerinin erişilebilirliğini iyileştirmek için atılabilecek adımlardan bazıları şu şekildedir;

- Paydaş görüşlerinden yararlanan sektörel birlikler tarafından, sektörel erişilebilirlik politikaları belirlenmelidir.
- Kurumsal erişilebilirlik politikaları geliştirilmeli, erişilebilirlik kriterleri dijital dönüşüm stratejilerinin ayrılmaz bir parçası haline getirilmelidir.
- Otomatik test araçları ile düzenli denetimler yapılmalı, ancak bunun yanı sıra manuel testler ve engelli kullanıcılarla yapılan testler de dahil edilmelidir.
- Geliştirici ve içerik üreticileri, WCAG gibi yönergeler hakkında bilgilendirilmeli ve erişilebilirlik uygulamaları hakkında eğitim verilmelidir.

Sonuç olarak, dijital erişilebilirlik sosyal güvenlik sistemlerinin dijital dönüşüm sürecinde teknik bir ayrıntı değil, doğrudan sosyal eşitlik, adalet ve kapsayıcılık ilkeleriyle bağlantılı bir zorunluluktur. Sağlık sektörü gibi önemli bir sektörün de partneri olan sağlık sigortası şirketlerinin erişilebilirlik stratejilerini önceliklendirmeleri ve dijital platformlarda gerekli iyileştirmeleri hayata geçirerek kapsayıcı bir deneyim sunmaları gerekmektedir. Özel sağlık sigortası hizmetlerinin erişilebilir hale getirilmesi, dijitalleşmenin getirdiği yeni risklerle başa çıkabilen ve

toplumun tüm kesimlerine hitap eden bir sosyal güvenlik yapısının oluşturulması açısından önemli bir adım olacaktır.

Sonuçlar değerlendirilirken testlerin otomatik yöntemlerle gerçekleştirildiği göz önünde bulundurulmalı, otomatik testlerin sınırlı kapsamı dikkate alınmalıdır. Çalışmada manuel değerlendirmelere yer verilmediğinden, özellikle “renk kontrastı” ve “odak sırası” gibi niteliklerin otomatik araçlarla tam olarak tespit edilememiş olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenle, manuel ve otomatik test süreçlerinin birlikte yürütülmesi yalnızca daha hassas sonuçlara ulaşmayı sağlamakla kalmaz, aynı zamanda erişilebilirlik önceliklerinin belirlenmesi ve stratejilerin oluşturulmasında da önemli katkılar sunar.

KAYNAKÇA

- Acosta-Vargas, P., Acosta, T., & Lujan-Mora, S. (2018). Framework for Accessibility Evaluation of Hospital Websites. *2018 5th International Conference on eDemocracy and eGovernment, ICEDEG 2018*, 9-15. <https://doi.org/10.1109/ICEDEG.2018.8372368>
- Aksoy, E., & Şengel, E. (2018). Eğitim İnternete Göç Ederken Özel Gereksinimli Bireyleri Geride mi Bıraktık? Uludağ Üniversitesi Erişilebilirlik Değerlendirmesi. *Bursa Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31, 561-588.
- Alajarmeh, N. (2022). Evaluating the accessibility of public health websites: An exploratory cross-country study. *Universal Access in The Information Society*, 21(3), 771-789. <https://doi.org/10.1007/s10209-020-00788-7>
- Alhadreti, O. (2023). Accessibility, performance and engagement evaluation of Saudi higher education websites: a comparative study of state and private institutions. *Universal Access in the Information Society*. <https://doi.org/10.1007/s10209-023-00971-6>
- Alsaedi, A. (2020). Comparing web accessibility evaluation tools and evaluating the accessibility of webpages: Proposed frameworks. *Information (Switzerland)*, 11(1). <https://doi.org/10.3390/info11010040>
- Ataç, S., Beyazgül, G., & Cengiz, Ç. (2020). URAP Dünya Sıralamasında Yer Alan Türkiye Üniversitelerinin Kurumsal Web Sitelerinin Erişilebilirlik Açısından İncelenmesi. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 121-132.
- BOIA. (2021). Google's Lighthouse accessibility tests are helpful, but not perfect. <https://www.boia.org/blog/which-wcag-standards-do-i-need-to-follow>
- Boydak, S., & İleri, Y. Y. (2021). Türkiye'deki Kamu ve Özel Hastane Web Sitelerinin İşleyiş Kalitesi, Güncellik ve Tasarım Altyapısı Bakımından Analizi. *AJIT-e Online Academic Journal of Information Technology*, 12(44), 71-92. <https://doi.org/10.5824/ajite.2021.01.005.x>
- Credera. (2023). 5 big benefits of WCAG compliance. <https://credera.com/insights/5-big-benefits-wcag-compliance>
- Domínguez Vila, T., Alén González, E., & Darcy, S. (2020). Accessibility of tourism websites: the level of countries' commitment. *Universal Access in the Information Society*, 19(2), 331-346. <https://doi.org/10.1007/s10209-019-00643-4>
- Fernandes, K., Paramanathan, S., Cockburn, L., & Nganji, J. (2023). Readily Available But How Accessible? An Analysis Of The WEB Accessibility Of Healthcare-Related Resources. *Journal of Accessibility and Design for All*, 13(2),

- 188-215. <https://doi.org/10.17411/jaccres.v13i2.42>.
- Google. (t.y.). Lighthouse'a Giriş. Erişim tarihi 02 Mayıs 2025, <https://developer.chrome.com/docs/lighthouse/performance/performance-scoring>
- Hunta, F. (2023). Why to Use Google's PageSpeed Tool for Accessibility in Your Development Process. Medium. <https://medium.com/@filip.huhta/accessibility-is-an-essential-aspect-of-web-development-as-it-ensures-that-everyone-regardless-of-cd710576bb5d>
- Kaur, A., Dani, D., & Agrawal, G. (2017). Evaluating the accessibility, usability and security of Hospitals websites: An exploratory study. *Proceedings of the 7th International Conference Confluence 2017 on Cloud Computing, Data Science and Engineering*. Noida, India, 2017. 674-680.
- Macakoğlu, Ş. S., & Peker, S. (2023). Accessibility evaluation of university hospital websites in Turkey. *Universal Access in the Information Society*, 22(3), 1085-1093. <https://doi.org/10.1007/s10209-022-00886-8>
- Macakoğlu, Ş. S., Peker, S., Medeni, İ. T., Medeni, T. D. (2022). Türk Üniversitelerinin Aday Öğrenci Web Sayfalarının Erişilebilirlik, Kullanılabilirlik ve Güvenlik Açısından Değerlendirilmesi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 15(3), 261-274. <https://doi.org/10.17671/gazibtd.1066330>
- Mizanalı, S., & Şerefoglu Henkoğlu, H. (2023). Türkiye'deki üniversite web sitelerinin erişilebilirliği: Web içeriği erişilebilirlik kılavuzu kapsamında bir değerlendirme. *Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 65-75. <https://doi.org/10.47542/sauied.1247427>
- Odabaşoğlu, A. (2025). Türkiye'deki Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümlerine Ait Web Sayfalarının Erişilebilirlik Analizi. *Library Archive and Museum Research Journal*, 6(1), 39-56. <https://doi.org/10.59116/lamre.1576751>
- Ortner, D., & Miesenberger, K. (2005). Improving Web Accessibility by Providing Higher Education Facilities for Web Designers and Web Developers Following the Design for All Approach. *16th International Workshop on Database and Expert Systems Applications (DEXA'05)*, Copenhagen, Denmark, 2005, 866-870, doi: 10.1109/DEXA.2005.113.
- Ramírez-Saltos, D., Acosta-Vargas, P., Acosta-Vargas, G., Santórum, M., Carrion-Toro, M., Ayala-Chauvin, M., Ortiz-Prado, E., Maldonado-Garcés, V., & González-Rodríguez, M. (2023). Enhancing Sustainability through Accessible Health Platforms: A Scoping Review. *Sustainability (Switzerland)*, 15(22). <https://doi.org/10.3390/su152215916>
- Serefoglu, H., & Henkoglu, T. (2019). Türkiye'deki Üniversite Web Sitelerinin Görme

- ve İşitme Engelli Kullanıcılar Açısından Erişilebilirliklerinin Değerlendirilmesi. *Journal of Higher Education and Science*, 9(1), 111-122. <https://doi.org/10.5961/jhes.2019.314>
- Sparkbox. (2020). Google Lighthouse: Automated Accessibility Tool Review. https://sparkbox.com/foundry/lighthouse_chrome_website_accessibility_audit_website_accessibility_checker
- Taşören, A. B., Akcan, G., & Başer, E. (2018). Reaktif ve Proaktif Saldırganlığın İlkokul Çocuklarında Belirleyicileri. *Trakya Eğitim Dergisi*, 8(4), 721-734. <https://doi.org/10.24315/trkefd.377493>
- TAW. (t.y.). Web accessibility and W3C standardization services. Geliş tarihi 02 Mayıs 2025, gönderen <https://www.tawdis.net/?lang=en>
- Teixeira, P., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2022). How diverse is hotel website accessibility? A study in the central region of Portugal using web diagnostic tools. *Tourism and Hospitality Research*, 22(2), 180-195. <https://doi.org/10.1177/14673584211022797>
- TSB. (2024). Türkiye Sigortalar Birliği. <https://www.tsb.org.tr/tr/istatistik/genel-sigorta-verileri/prim-adet>
- Vigo, M., Brown, J., Conway, V. (2013). Benchmarking Web Accessibility Evaluation Tools. *Proceedings of the 10th International Cross-Disciplinary Conference on Web Accessibility*. 1-10. <https://doi.org/10.1145/2461121.2461124>
- W3C. (t.y.). Web Accessibility Initiative (WAI). Geliş tarihi 02 Mayıs 2025, gönderen <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>
- W3C. (2018). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>
- Wagner, L. (2021). Disabled People in the World: Facts and Figures. Inclusive City Makers. <https://www.inclusivecitymaker.com/disabled-people-in-the-world-in-2021-facts-and-figures/>
- Yüzbaşı, G. (2024). Kamu Kurumları Web Sitelerinin Erişilebilirlik Bağlamında Değerlendirilmesi. *Beykoz Akademi Dergisi*, 12(1), 75-98. <https://doi.org/10.14514/beykozad.1345484>