

DIJİTAL SAĞLIKTA ERİŞİM SORUNLARI: YAPAY ZEKA TABANLI CHATBOTLARA YÖNELİK KULLANICI YORUMLARININ ELEŞTİREL ANALİZİ

Zeynep AYER ÖZTOK1

Memiş KARACA2

Araştırma Makalesi

Başvuru Tarihi: 15.01.2026

Kabul Tarihi: 06.03.2026

ÖZ

Bu çalışma, yapay zeka tabanlı sağlık chatbotlarının Türkiye’de dijital sağlık hizmetlerine erişim süreçlerini kullanıcı deneyimleri üzerinden ele alarak, bu teknolojilerin erişim eşitsizliklerini nasıl yeniden üretebildiğini incelemektedir. Dijital sağlık uygulamalarının çoğu zaman teknik ve nötr araçlar olarak sunulmasına karşın, bu araştırma chatbotların toplumsal, ekonomik ve kültürel bağlamlardan bağımsız düşünülmemeyeceğini savunmaktadır. Çalışma, eleştirel ekonomi-politik yaklaşım ve dijital bölünme kuramları çerçevesinde, dijitalleşmenin sağlık hizmetlerinde hangi mekanizmalar üzerinden yeni eşitsizlik biçimleri yarattığını analiz etmektedir.

Araştırmanın veri seti, YouTube platformunda “ChatGPT teşhis”, “MHRS neyim var” ve “sağlık chatbot” anahtar kelimeleriyle ilişkili 404 videonun altındaki kullanıcı yorumlarından oluşmaktadır. Tematik analiz yöntemiyle incelenen bu yorumlar, kullanıcıların dijital sağlık sistemleriyle etkileşimlerinde karşılaştıkları erişim sorunlarını, teknik engelleri ve bu sistemlere yönelik algılarını ortaya koymaktadır. Bulgular, özellikle MHRS ve e-Nabız gibi kamusal dijital sağlık platformlarında doğrulama hataları, sistem yoğunluğu, kullanıcı arayüzü karmaşıklığı ve dijital okuryazarlık eksikliklerinin belirgin erişim bariyerleri yarattığını göstermektedir.

Analiz sonuçları, kullanıcıların yapay zeka destekli sağlık chatbotlarına yönelik tutumlarının umut ve merak ile güvensizlik ve belirsizlik arasında gidip geldiğini ortaya koymaktadır. Bu durum, dijital sağlık teknolojilerinin toplumsal kabulünün bağlamsal ve kırılabilir bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Çalışma, dijital sağlık sistemlerinin nötr teknolojiler olmadığını, altyapısal yetersizlikler, politik tercihler ve sosyo-ekonomik eşitsizlikler tarafından şekillendiğini vurgulamakta ve daha kapsayıcı dijital sağlık çözümleri geliştirilmesi için kullanıcı deneyimlerini merkeze alan politika ve tasarım yaklaşımlarına ihtiyaç olduğunu savunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yapay zeka, dijital sağlık, erişim eşitsizliği, eleştirel ekonomi-politik, sohbet robotu

¹ Arş. Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Gazetecilik Bölümü, zeynepayer@comu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4107-0171

² Dr., Kayseri Devlet Hastanesi, İdari ve Mali Hizmetler Müdürlüğü, memis.karaca.38@gmail.com, ORCID: 0000-0002-8441-5929

ACCESS CHALLENGES IN DIGITAL HEALTH: A CRITICAL ANALYSIS OF USER COMMENTS ON AI-BASED HEALTH CHATBOTS

ABSTRACT

This study examines how AI-based health chatbots shape access inequalities in digital healthcare services in Türkiye by focusing on user experiences. While digital health technologies are often presented as neutral and technical solutions, this research argues that AI-driven chatbots cannot be separated from the social, economic, and cultural contexts in which they operate. Drawing on a critical political economy perspective and digital divide theories, the study analyzes the mechanisms through which digitalization produces new forms of inequality within existing healthcare systems.

The dataset consists of user comments posted under 404 YouTube videos identified through searches using the keywords “ChatGPT diagnosis,” “MHRS what is wrong with me,” and “health chatbot.” These comments were analyzed using thematic analysis to explore users’ interactions with digital health platforms, their experiences of access barriers, technical difficulties, and perceptions of AI-based health services. The findings highlight recurring problems in public digital health platforms such as MHRS and e-Nabız, including verification errors, system overload, complex user interfaces, and insufficient levels of digital literacy, all of which function as significant barriers to access.

The results indicate that users’ attitudes toward AI-based health chatbots are shaped by contradictory emotions, ranging from hope and curiosity to distrust and uncertainty. This reveals the fragile and context-dependent nature of the societal acceptance of digital health technologies. The study concludes that digital health systems are not neutral infrastructures but are shaped by infrastructural limitations, policy choices, and socio-economic inequalities. It emphasizes the need for policy and design approaches that prioritize user experiences in order to develop more inclusive and equitable digital health solutions.

Keywords: Artificial intelligence, digital health, access inequality, critical political Economy, chatbot.

GİRİŞ

21. yüzyılın ikinci çeyreği, sağlık sistemlerinin dijital dönüşümünün hızlandığı bir dönemi ifade etmektedir. Günümüzde bireyler sağlıkla ilgili bilgiye yalnızca sağlık profesyonelleri aracılığıyla değil, aynı zamanda çeşitli dijital platformlar üzerinden de erişebilmektedir. Sağlık içeriklerinin medya ortamlarında artması, bireylerin sağlık bilgilerini medya aracılığıyla edinmelerini de yaygınlaştırmıştır (Avcı & Sönmez, 2013). Yapay zeka, makine öğrenmesi ve doğal dil işleme gibi teknolojiler yalnızca tanı ve tedavi süreçlerini değil, sağlık hizmetlerinin organizasyonunu da

dönüştürmektedir (Ceylan, 2025; Koçyiğit & Darı, 2023). Pandemi sonrasında dijital sağlık çözümlerine duyulan ihtiyaç artmış ve chatbotlar gibi yapay zeka destekli sistemler daha yaygın kullanılmaya başlanmıştır (Ceylan, 2025; Ulaşan, 2023). Bu teknolojiler bilgiye erişimi kolaylaştırıp hekim üzerindeki yükü azaltırken, yeni dijital eşitsizlik biçimlerini de gündeme getirmektedir (Kuruca vd., 2022; Narin, 2025; Türedi, 2019).

Dijitalleşmenin mevcut yapısı, teknolojinin yalnızca teknik yönüyle değil toplumsal etkileriyle de değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır (Kırık & Özkoçak, 2023). Yapay zeka tabanlı sohbet robotlarının sağlık alanında kullanılmaya başlanması, teknoloji ile sağlık hizmeti arasındaki ilişkinin politik, ekonomik ve kültürel boyutlarda da ele alınmasını zorunlu hale getirmiştir (Akalin & Veranyurt, 2021; Vakifli, 2025). ChatGPT gibi sistemler kullanıcılar için hızlı bilgiye erişim imkânı sağlasa da bu teknolojilerin nasıl algılandığı ve sağlık hizmetlerine erişimde ne tür yeni engeller oluşturduğu önemli bir araştırma konusu haline gelmiştir (Batur, 2024; Erçorumlu, 2025; Kirazlı, 2024).

Çalışmada, yapay zeka tabanlı sohbet robotlarının sağlık alanındaki kullanımının bireyler tarafından nasıl deneyimlendiğini incelenmektedir. Bu amaçla YouTube’da “ChatGPT teşhis”, “MHRS neyim var” ve “sağlık chatbot” anahtar kelimeleriyle ilişkili videolara yapılan kullanıcı yorumları analiz edilmiştir. Analizde kullanıcıların bu teknolojilere yönelik algıları, beklentileri ve erişim sorunları tematik olarak değerlendirilmiştir.

YouTube’un veri kaynağı olarak seçilmesinin nedeni, kullanıcıların deneyimlerini görece doğal biçimde ifade edebildikleri kamusal bir dijital alan sunmasıdır. Yorum bölümleri belirli içerikler etrafında deneyim temelli söylemlerin üretilebildiği bir iletişim alanı oluşturmakta ve verilerin etik ilkelere uygun şekilde erişilebilir olmasını sağlamaktadır. Araştırmada kullanılan anahtar kelimeler de yapay zeka destekli teşhis söylemi (ChatGPT teşhis), kamusal dijital sağlık platformu deneyimi (MHRS neyim var) ve genel yapay zeka sağlık uygulamaları (sağlık chatbot) olmak üzere üç farklı boyutu temsil edecek şekilde belirlenmiştir.

Mevcut literatürde yapay zekanın sağlık alanındaki teknik işlevselliği ve algoritmik doğruluğu üzerine çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Örneğin Esteva vd., (2017) derin öğrenme temelli modellerin deri kanseri teşhisinde yüksek doğruluk oranlarına ulaştığını göstermiştir. Topol (2019) yapay zekanın görüntüleme ve teşhis destek sistemlerinde önemli bir dönüşüm potansiyeli taşıdığını vurgularken, Rajpurkar vd., (2017) algoritmaların göğüs röntgeni analizinde güçlü performans gösterebildiğini ortaya koymuştur. Ancak bu çalışmalar çoğunlukla teknik kapasiteye odaklanmakta, kullanıcı deneyimi ve erişim engelleri gibi toplumsal boyutları sınırlı biçimde ele almaktadır. Türkiye bağlamında ise MHRS ve e-Nabız gibi kamusal dijital sağlık platformlarının kullanıcı deneyimleri üzerinden incelendiği çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu çalışma, söz konusu boşluğu ele alarak yapay zekanın sağlık sistemindeki rolünü teknik bir yenilikten ziyade toplumsal bir pratik olarak değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Kullanıcı söylemlerine dayanan analiz, dijital sağlık sistemlerinde ortaya çıkan erişim eşitsizliklerini ve yapay zekaya yönelik toplumsal algıları görünür kılmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda araştırma, dört temel soruya odaklanmaktadır:

(1) Kullanıcılar chatbotları sağlık alanında nasıl konumlandırmakta ve bu araçlara hangi anlamları yüklemektedir?

(2) Yapay zekaya ilişkin beklentiler, kaygılar ve eleştiriler kullanıcı söylemlerinde nasıl ortaya çıkmaktadır?

(3) Dijital sağlık platformlarında yaşanan kayıt, giriş, randevu ve doğrulama gibi pratik sorunlar, erişim eşitsizliği bağlamında nasıl bir örüntü üretmektedir?

(4) Kullanıcıların sağlık hizmetleriyle etkileşiminde yapay zeka, sistemsel aksaklıklar ve bireysel deneyimler arasındaki ilişki hangi temalar etrafında şekillenmektedir?

Araştırma soruları oluşturulurken hem uluslararası literatürde yapay zekanın teknik performansına odaklanan çalışmalar (Esteva vd., 2017; Topol, 2019) hem de Türkiye’de dijital sağlık sistemlerine ilişkin araştırmalar dikkate alınmıştır. MHRS ve e-Nabız gibi kamusal dijital sağlık platformlarının kullanıcı deneyimlerini inceleyen çalışmalar (Dede, 2024; Uslu, 2023), dijitalleşme sürecinin her zaman eşitlikçi

sonuçlar üretmediğini göstermektedir. Benzer şekilde dijital bölünme ve erişim eşitsizliği üzerine yapılan araştırmalar (Ay & Kılıç, 2023; Özdemir & Bilgin, 2021) dijital hizmetlerin tüm kullanıcı grupları için aynı ölçüde erişilebilir olmadığını ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda araştırma soruları, yapay zekanın sağlık alanındaki teknik tartışmalarını Türkiye’deki dijital sağlık pratiklerinin kullanıcı deneyimleriyle birlikte değerlendirecek biçimde literatürden türetilmiştir. Bu çerçevede çalışma, yapay zekayı sağlık hizmetlerinde yalnızca teknik bir kapasite olarak değil; kullanıcıların dijital sistemlerle kurduğu ilişki, ortaya çıkan erişim biçimleri ve dijitalleşen sağlık hizmetlerinin toplumsal etkileri bağlamında ele almaktadır. Böylece dijital sağlık teknolojileri ile toplumsal yapı arasındaki etkileşim eleştirel bir bakışla tartışılmakta ve teknoloji-politika-toplum ilişkilerinde ortaya çıkan eşitsizlik örüntülerinin görünür kılınması amaçlanmaktadır. Bu nedenle chatbotların sağlık sistemine entegrasyonunun kullanıcı deneyimleri üzerinden değerlendirilmesi literatürdeki önemli bir boşluğa karşılık gelmektedir.

1. Literatür Taraması

Sağlık hizmetlerinde chatbotların kullanımı, dijitalleşmenin sunduğu fırsatlar ile yarattığı eşitsizliklerin birlikte tartışıldığı önemli bir araştırma alanı haline gelmiştir. Sağlık hizmetlerine erişim, sağlık okuryazarlığı ve dijital beceriler gibi temalar etrafında şekillenen bu tartışmalar hem uluslararası literatürde hem de Türkiye bağlamında giderek artmaktadır.

Yapay zekanın sağlık alanındaki kullanımına ilişkin çalışmalar çoğunlukla teknik yeterlilik, algoritmik doğruluk ve klinik karar destek sistemlerinin etkinliği üzerine yoğunlaşmaktadır (Esteve vd., 2017; Topol, 2019). Ancak bu çalışmalar erişim engelleri gibi toplumsal boyutları sınırlı biçimde ele almaktadır. Mosco'nun (2008) iletişim teknolojilerini ekonomi-politik bağlamda değerlendiren yaklaşımı ise dijital sağlık sistemlerinin yalnızca teknolojik yenilikler değil, aynı zamanda yapısal eşitsizlikleri yeniden üretebilen yapılar olabileceğini göstermektedir.

Van Dijk (2020), dijital bölünmenin yalnızca teknolojiye erişimle sınırlı olmadığını; dijital beceriler ve kullanım sonucunda elde edilen faydalar düzeyinde de derinleştiğini belirtmektedir. Bu durum özellikle yaşlılar, düşük gelir grupları ve göçmenler gibi dezavantajlı kesimlerin sağlık sistemlerinden dışlanma riskini

artırmaktadır. Litt (2013) ise dijital yetkinliğin yalnızca teknik becerilerden ibaret olmadığını, kullanıcıların sistemle kurduğu sosyal ve duygusal etkileşimleri de içerdiğini vurgulamaktadır.

Couldry & Mejias (2020) dijital sistemlerin kullanıcıları veri üreticilerine dönüştürdüğünü ve yeni kontrol mekanizmaları yarattığını savunmaktadır. Benzer şekilde Kobayashi vd., (2019), dijital sağlık sistemlerinin kullanıcıya kontrol hissi verse de sistemsal denetimi güçlendirdiğini ifade etmektedir.

Türkiye’de sağlıkta dijitalleşme MHRS ve e-Nabız gibi platformlarla hız kazanmıştır. Ancak bu sistemlerin toplumun tüm kesimleri için eşit derecede erişilebilir olmadığına dair bulgular artmaktadır. Dalgıç (2025) dijital sağlık sistemlerinin tasarımında kullanıcı deneyimlerinin yeterince dikkate alınmadığını belirtirken, Uslu (2023) dijitalleşmenin vatandaşlık ilişkisini dönüştürdüğünü savunmaktadır. Ayrıca Sağlık Bakanlığı’nın sosyal medya üzerinden yürüttüğü iletişim faaliyetleri dijital sağlık iletişimi açısından önemli veriler sunmaktadır (Batu vd., 2020). Türkiye’de yapılan çalışmalar dijital uçurumun özellikle kırsal bölgelerde ve yaşlı nüfusta daha belirgin olduğunu göstermektedir (Ay & Kılıç, 2023; Dede, 2024).

Özdemir & Bilgin (2021) dijital sağlık uygulamalarında veri güvenliği, şeffaflık ve etik yönetişimin önemine dikkat çekerken, Yandım (2022) COVID-19 sürecinde teknolojilere yönelik iyimser söylemin eşitsizlikleri çoğu zaman görünmez kıldığını belirtmektedir.

Bahsi geçen literatür, yapay zeka tabanlı sağlık uygulamalarının teknik performansına odaklanırken kullanıcı deneyimi ve erişim eşitsizlikleri gibi toplumsal boyutları sınırlı biçimde ele almaktadır. Özellikle Türkiye’de MHRS ve e-Nabız gibi kamusal dijital sağlık sistemlerinin kullanıcı söylemleri üzerinden incelendiği çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu çalışma, söz konusu boşluğu eleştirel ekonomi-politik yaklaşım ile dijital bölünme kuramını birlikte kullanarak incelemeyi amaçlamaktadır.

2. Kavramsal ve Kuramsal Çerçeve

Sağlık hizmetlerinin dijitalleşmesi, teknolojik yenilik ile toplumsal eşitsizlik arasındaki ilişkinin belirginleştiği karmaşık bir dönüşüm alanı haline gelmiştir.

Chatbotların sağlık hizmetlerine eklenmesi, yalnızca teknik bir gelişme değil, aynı zamanda sağlık sistemindeki güç ilişkilerini, erişim politikalarını ve kullanıcı deneyimlerini yeniden şekillendiren bir süreç olarak değerlendirilmektedir. Bu çalışma, söz konusu dönüşümü açıklayabilmek için, eleştirel ekonomi-politik kuram ve dijital bölünme/erişim eşitsizliği kuramı olmak üzere, iki temel kuramsal yaklaşımı esas almaktadır. Her iki çerçeve, araştırmanın örneklemini oluşturan YouTube kullanıcı yorumlarında gözlemlenen erişim zorluklarını, yapay zekanın sağlık hizmetlerindeki konumlanışına ilişkin algıları ve sistemsel aksaklıkları analitik olarak görünür kılmaktadır.

2.1. Eleştirel Ekonomi-Politik Yaklaşım

Eleştirel ekonomi-politik yaklaşım, iletişim teknolojilerinin toplumsal yapılardan ve ekonomik sistemlerden bağımsız değerlendirilemeyeceğini savunur. Bu yaklaşıma göre dijital teknolojiler, bilgi üretimi ve kullanım süreçlerinin sermaye birikimi ve iktidar ilişkileri tarafından şekillendiği kapitalist üretim ilişkileri içinde işlev görmektedir. Mosco'nun (2008) ifadesiyle iletişim teknolojileri, “iktidar, ekonomi ve kültürün kesişim noktasında yer alan toplumsal ilişkiler bütünüdür.” Bu nedenle teknolojik yeniliklerin toplumsal etkileri yalnızca teknik kapasiteler üzerinden değerlendirilemez. Bu perspektif, devlet tarafından işletilen MHRS ve e-Nabız gibi dijital sağlık platformlarında açık biçimde görülmektedir. Bu sistemler yalnızca hizmete erişim araçları değil, aynı zamanda belirli kurumsal mantıkların ve politik yönelimlerin yeniden üretildiği yapılardır.

Türkiye’de dijital sağlık altyapısının dönüşümü, 2000’li yıllardan itibaren uygulanan neoliberal sağlık politikalarıyla yakından ilişkilidir. Birey merkezli sağlık hizmeti söylemiyle geliştirilen dijital platformlar, hizmet yükünü kısmen kamu kurumlarından bireylere aktararak “self-servis vatandaşlık” biçimini teşvik etmektedir (Dede, 2024; Yandım, 2022; Yılmaz, 2025). Bu süreçte randevu alma, doğrulama ve yönlendirme gibi işlemlerin sorumluluğu bireylere aktarılmakta, sistemdeki teknik sorunlar çoğu zaman bireysel yetersizlik gibi sunulmaktadır. Oysa Fuchs (2021), dijital eşitsizliklerin çoğu zaman teknolojinin kendisinden değil, onu şekillendiren kurumsal ve politik yapılardan kaynaklandığını vurgulamaktadır. MHRS’de yaşanan

randevu ve doğrulama sorunları da dijital altyapının örgütlenme biçimiyle ilişkilidir (Dalgıç, 2025; Uslu, 2023).

Bu yaklaşım aynı zamanda dijital teknolojilerin emek süreçleri üzerindeki etkilerini de sorgular. Yapay zekanın teşhis, triyaj ve öneri sistemlerine entegre edilmesi iş süreçlerini hızlandırırken sağlık emeğinin değeri ve uzmanlık otoritesi üzerinde dönüşümler yaratmaktadır. ChatGPT benzeri sistemlerin doktor yerine tavsiye sunması ya da semptom sınıflandırması yapması, bazı sağlık çalışanları tarafından mesleki alanlara müdahale olarak değerlendirilmektedir. Kullanıcı yorumlarında yer alan “doktor yerine makine teşhis koyuyor” gibi ifadeler, teknolojinin sağlık emeğinin siyasal-ekonomik yapısıyla gerilim içinde algılandığını göstermektedir (Kobayashi vd., 2019; Lupton, 2016).

Çalışmanın kavramsal çerçevesinin ikinci boyutunu dijital bölünme kuramı oluşturmaktadır. Van Dijk'e (2020) göre dijital bölünme yalnızca internet erişimiyle sınırlı değildir; dijital beceriler, kullanım amaçları ve elde edilen fayda düzeyi gibi çok boyutlu unsurları içermektedir. Türkiye’de yapılan çalışmalar, internet erişimi olan bireylerin bile dijital sağlık hizmetlerinden eşit biçimde yararlanamadığını; özellikle yaşlılar, düşük gelir grupları ve kırsal bölgelerde yaşayanların sistem dışına itilebildiğini göstermektedir (Ay & Kılıç, 2023; Özdemir & Bilgin, 2021). Bu nedenle dijital bölünme, bireylerin MHRS veya e-Nabız gibi sistemlerle kurduğu ilişkiyi belirleyen temel eşitsizlik mekanizmalarından biri olarak değerlendirilmektedir (Jahnel vd., 2022; Litt, 2013).

Son olarak Couldry & Mejias'ın (2020) geliştirdiği “veri sömürgeciliği” kavramı, dijital sağlık sistemlerinin kullanıcıları ne ölçüde izlenebilir ve yönlendirilebilir hale getirdiğini açıklamaktadır. Kamusal sistemlerde toplanan verilerin nasıl kullanıldığı ve algoritmaların sağlık tercihlerine ne ölçüde yön verdiği soruları, dijital sağlık teknolojilerinin aynı zamanda denetim mekanizmaları olarak da işleyebileceğini göstermektedir. Bu nedenle yapay zeka sistemlerinin şeffaflık ve etik ilkelere yoksun biçimde kullanılması toplumsal güven açısından risk oluşturabilmektedir (Özdemir & Bilgin, 2021; Topol, 2019).

2.2. Dijital Bölünme ve Erişim Eşitsizliği Yaklaşımı

Dijital bölünme literatürü, teknolojilere erişimin yalnızca “var-yok” meselesi olmadığını ve çok boyutlu eşitsizliklerle ilişkili olduğunu göstermektedir. Van Dijk'e (2020) göre dijital bölünme yalnızca cihaz ve internet bağlantısına sahip olma düzeyiyle sınırlı değildir; bireylerin teknolojiyle ne ölçüde etkili etkileşim kurabildiği ve dijital kullanımın ne tür faydalar sağladığı gibi boyutları da kapsamaktadır. Bu durum, dijital hizmetlerin teknik olarak erişilebilir olmasının tek başına yeterli olmadığını, bu hizmetlerden anlamlı biçimde yararlanmanın dijital sermaye, kültürel yetkinlik ve teknik altyapıyla ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Van Dijk'e (2020) göre dijital bölünme artık yalnızca erişim sorunlarıyla değil, aynı zamanda dijital becerilerle de ilgilidir. Platform okuryazarlığı, arayüzleri anlamlandırma ve sistem mantığını çözme gibi beceriler dijital dışlanmayı belirleyen önemli faktörler haline gelmiştir. Litt (2013) dijital yetkinliği yalnızca teknik beceri değil, aynı zamanda “sistemle etkileşimin toplumsal ve duygusal boyutlarını yönetebilme kapasitesi” olarak tanımlamaktadır.

Kullanıcı yorumlarının analizi, ikinci düzey dijital bölünmenin sağlık alanındaki etkilerini açık biçimde göstermektedir. MHRS, e-Nabız ve ChatGPT gibi araçları kullanan birçok kullanıcı; karmaşık arayüzler, doğrulama sorunları ve hata mesajları nedeniyle sağlık hizmetlerine ulaşmakta zorlandığını belirtmiştir. Bu sorunlar çoğu zaman bireysel yetersizlikten çok dijital sistemlerin tasarımındaki erişilebilirlik eksikliğiyle ilişkilidir. Nitekim Fuchs (2021), dijital eşitsizliklerin çoğu zaman teknolojinin kendisinden değil, onu şekillendiren kurumsal ve politik yapıardan kaynaklandığını vurgulamaktadır.

Chatbotların sağlık sistemine entegrasyonu dijital bölünme açısından iki yönlü bir etki yaratmaktadır. Yapay zeka bazı kullanıcılar için bilgiye hızlı erişim sağlayarak etkileşimi kolaylaştırırken, arayüz karmaşıklığı ve algoritmik belirsizlik özellikle dijital becerileri sınırlı kullanıcıların dışlanmasına yol açabilmektedir. Kullanıcı yorumlarında yer alan “beni daha da yanılttı” veya “ne yapacağımı bilemedim” gibi ifadeler, dijital dışlanmanın yalnızca teknik değil aynı zamanda duygusal boyutlarını da göstermektedir (Jahnel vd., 2022; Yandım, 2022).

Bu nedenle çalışmada kullanılan üç anahtar kelime (“ChatGPT teşhis”, “MHRS neyim var” ve “chatbot sağlık”) üzerinden toplanan kullanıcı söylemleri, eleştirel ekonomi-politik yaklaşım ile dijital bölünme kuramının birlikte değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır. Bu iki kuramsal yaklaşım birlikte ele alındığında, dijital sağlık platformlarının yalnızca teknik sistemler değil, aynı zamanda toplumsal eşitsizlikleri yeniden üretebilen yapılar olduğu görülmektedir. Bu çalışmada kullanıcı deneyimlerinden hareketle bu eşitsizliklerin sağlık sistemindeki yansımalarını ortaya koymayı amaçlamaktadır.

3. Yöntem

Bu araştırma, dijital sağlık teknolojilerinin toplumsal etkilerini kullanıcı deneyimleri üzerinden değerlendirmek amacıyla nitel araştırma tasarımı temelinde yapılandırılmıştır. Eleştirel ekonomi-politik ve dijital bölünme kuramlarının sunduğu kavramsal çerçeve doğrultusunda, çalışma yalnızca teknik aksaklıkları değil; aynı zamanda bu aksaklıkların arkasında yatan yapısal eşitsizlikleri, tasarım tercihlerinden doğan dışlayıcılıkları ve kullanıcıların dijital sistemlerle kurduğu ilişkileri anlamayı hedeflemektedir. Bu kapsamda, sağlık alanında yapay zeka tabanlı uygulamaların kullanıcılar nezdinde nasıl algılandığını, deneyimlendiğini ve eleştirildiğini analiz edebilmek için çevrimiçi kullanıcı verileri temel veri kaynağı olarak seçilmiştir. YouTube platformunda “ChatGPT teşhis”, “MHRS neyim var” ve “sağlık chatbot” anahtar kelimeleriyle ilişkilendirilmiş içeriklerin yorum bölümleri, kullanıcıların gündelik sağlık pratiklerine dair söylemsel üretimlerini görünür kılmak açısından zengin ve doğal bir veri alanı sunmaktadır. Bu yöntemsel tercih, dijital eşitsizliklerin yalnızca nicel göstergelerle değil, kullanıcıların deneyim, algı ve duygularını içeren söylemler aracılığıyla anlaşılması gerektiği yönündeki kuramsal yaklaşımı da desteklemektedir.

3.1. Araştırma Tasarımı

Araştırma, sağlık hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecinde yapay zeka tabanlı sohbet robotlarının kullanıcı deneyimleri üzerindeki etkisini ve bu teknolojilerin erişim eşitsizliği bağlamındaki rolünü incelemek amacıyla nitel bir araştırma tasarımıyla yürütülmüştür. Çalışma, dijital sağlık platformlarının yalnızca teknik

işleyişini değil, kullanıcılar üzerindeki etkilerini ve gündelik sağlık pratiklerinde ortaya çıkan eşitsizlikleri anlamayı hedeflemektedir.

Bu doğrultuda YouTube platformunda “ChatGPT teşhis”, “MHRS neyim var” ve “sağlık chatbot” anahtar kelimeleriyle ilişkilendirilen videoların yorum bölümleri araştırmanın birincil veri kaynağı olarak seçilmiştir. Kullanıcıların dijital ortamlarda kendiliğinden ürettikleri bu yorumlar, sistemlerle kurdukları ilişkiyi doğal ve müdahalesiz biçimde yansıttığı için önemli bir veri sunmaktadır.

Araştırmanın kuramsal temelini eleştirel ekonomi-politik yaklaşım oluşturmaktadır. Bu yaklaşım, teknolojiyi tarafsız bir araç olarak değil; üretim, erişim ve kullanım süreçlerinde mevcut toplumsal eşitsizlikleri yeniden üretebilen bir yapı olarak ele almaktadır. Bu nedenle söz konusu çerçeve, dijital sağlık sistemlerinin kullanıcı deneyimleri üzerinden erişim eşitsizliğini nasıl şekillendirdiğini incelemek açısından uygun bir analiz zemini sunmaktadır.

3.2. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini, YouTube platformunda sağlık teknolojileri, yapay zeka ve dijital randevu sistemlerine ilişkin içeriklerin altında yer alan kullanıcı yorumları oluşturmaktadır. YouTube, kullanıcıların dijital sağlık sistemleriyle ilgili deneyimlerini görece doğal biçimde paylaştıkları bir ortam sunduğu için dijital eşitsizliklerin toplumsal yansımalarını incelemek açısından önemli bir veri kaynağıdır.

Evren içerisinden örneklem belirlemek amacıyla amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu doğrultuda “ChatGPT teşhis”, “MHRS neyim var” ve “sağlık chatbot” anahtar kelimeleriyle YouTube araması yapılmış; sırasıyla 69, 76 ve 259 olmak üzere toplam 404 video tespit edilmiştir. Videoların yorum bölümleri incelenmiş, ancak yorum içermeyen videolar analiz dışında bırakılmıştır.

Analize dahil edilecek yorumların seçiminde, yapay zekaya ilişkin deneyim, dijital sağlık sistemlerine erişim, kullanıcı arayüzü sorunları ve sistemsel aksaklıklar gibi temalar temel ölçüt olarak alınmıştır. Konu dışı, tekrar eden, reklam veya spam içerikler örneklem dışı bırakılmıştır. Bu süreç sonucunda, kullanıcı deneyimlerine dayanan ve dijital eşitsizlikler ile yapay zekaya yönelik algıları incelemeye olanak tanıyan bir nitel veri seti oluşturulmuştur.

Çalışma YouTube kullanıcı yorumlarına dayandığı için katılımcıların yaş, cinsiyet veya sosyoekonomik durum gibi demografik özelliklerine ilişkin kesin bilgiler bulunmamaktadır. Bu nedenle bulgular kullanıcı söylemleri üzerinden yorumlanmalı ve demografik temelli genellemelerden kaçınılmalıdır.

3.3. Veri Toplama Süreci

Bu çalışmanın verileri, sistemli bir tarama ve içerik değerlendirme süreci sonucunda elde edilmiştir. Belirlenen “ChatGPT teşhis”, “MHRS neyim var” ve “sağlık chatbot” anahtar kelimeleriyle YouTube üzerinde yapılan aramalarla ulaşılan videolar öncelikle içerik açısından incelenmiş, ardından bu videoların altına yapılan tüm kullanıcı yorumları manuel olarak okunmuştur. Araştırmanın amacına uygunluk taşıyan, sağlık hizmetlerinde yapay zeka kullanımına, dijital erişim sorunlarına, kullanıcı deneyimlerine ve sistemsel aksaklıklara dair anlamlı içeriğe sahip yorumlar seçilerek metin dosyalarına aktarılmıştır.

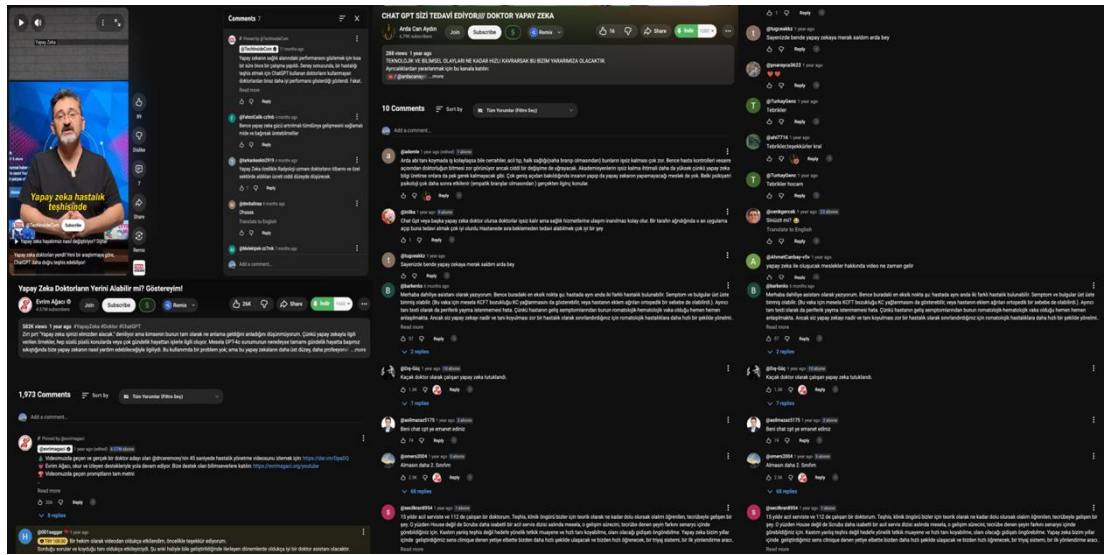
Yorumlar herkese açık bir platform olan YouTube'dan elde edildiği için doğrudan kişisel veri riski içermemektedir. Bununla birlikte, etik ilkelere bağlı kalınarak tüm kullanıcı adları anonimleştirilmiş, çalışmada yalnızca yorum içeriklerine yer verilmiştir. Veri toplama sürecinde özellikle MHRS randevu sistemine ilişkin erişim güçlükleri ile yapay zeka tabanlı araçların sağlık hizmetlerine entegrasyonu konusundaki kullanıcı algıları dikkatle belirlenmiş ve sonraki analiz aşaması için tematik olarak işaretlenmiştir.

3.4. Veri Setinin Görsel Temsili

Bu çalışmada analiz edilen yorumların yapısal çeşitliliğini ve metinsel yoğunluğunu daha görünür kılmak amacıyla, “ChatGPT teşhis” anahtar kelimesi altında toplanan kullanıcı yorumlarına ilişkin temsili bir görsel kolaj hazırlanmıştır. Söz konusu görsel, araştırmanın temel analiz nesnesi olan yorumlara dair genel bir fikir vermeyi, kullanıcı söylemlerindeki çeşitliliği, tekrar eden temaları ve dijital platformlarda etkileşimde bulunan farklı kullanıcı profillerini görselleştirmeyi amaçlamaktadır. Kolaj, veri setinin görsel bir temsili olarak yöntemsel şeffaflığı artırmakta, okuyucuya analiz edilen içeriğin nicel ve nitel yönleri hakkında sezgisel bir izlenim sunmaktadır.

Bu görselin oluşturulmasında temel amaç, içerik analizine doğrudan katkı sunmak değil; yorumların dağılımı, tonu ve biçimsel özellikleri hakkında genel bir bağlam sağlamaktır. Görsel, kullanıcı kimliklerini anonim tutacak biçimde düzenlenmiş ve yalnızca söylem örneklerini temel alarak hazırlanmıştır. Böylece kolaj, araştırmanın veri kaynağının doğasını somutlaştırmakta, analiz sürecinin şeffaflığını ve temsil gücünü desteklemektedir.

Şekil 1. ChatGPT Teşhis” Anahtar Kelimesine Ait YouTube Yorumlarının Kolajı



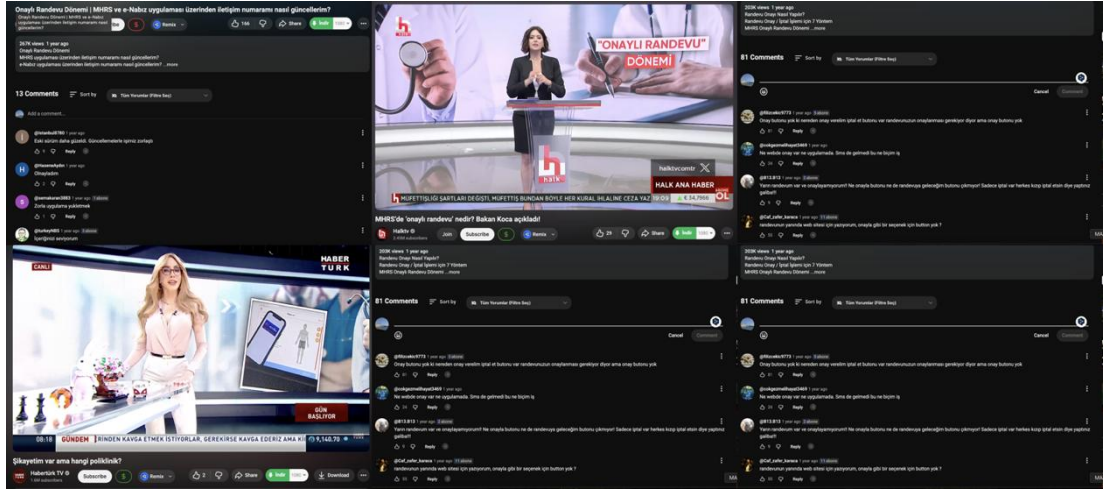
Kaynak: YouTube

Bu görsel, yorumların yalnızca niceliksel yoğunluğunu değil, aynı zamanda veri setinin doğal akışını, kullanıcıların ifade biçimlerini ve tartışma pratiklerini yansıttığı için tematik analizin bağlamsal okunabilirliğini artırmaktadır. Böylece analiz sürecinde kodlanan ifadelerin hangi tür söylemsel çeşitlilikten üretildiği daha görünür hale getirilmiştir.

Analiz edilen ikinci veri kümesi, Türkiye’de yaygın olarak kullanılan dijital randevu sistemi MHRs’ye ilişkin kullanıcı yorumlarından oluşmaktadır. “MHRs neyim var” anahtar kelimesi altında toplanan bu yorumlar, özellikle erişim güçlükleri, randevu alma/onaylama süreçlerindeki teknik aksaklıklar ve kullanıcıların sistemsel işleyişe yönelik deneyimlerini yansıtması bakımından çalışmada kritik bir yer tutmaktadır. Aşağıdaki kolaj, bu veri setinin yoğunluğunu, tekrar eden sorun alanlarını

ve kullanıcıların söylem çeşitliliğini görselleştirmekte, yöntemin şeffaflığı açısından veri kaynağını somutlaştırmayı amaçlamaktadır.

Şekil 2. "MHRS Neyim Var" Anahtar Kelimesine Ait YouTube Yorumlarının Kolajı

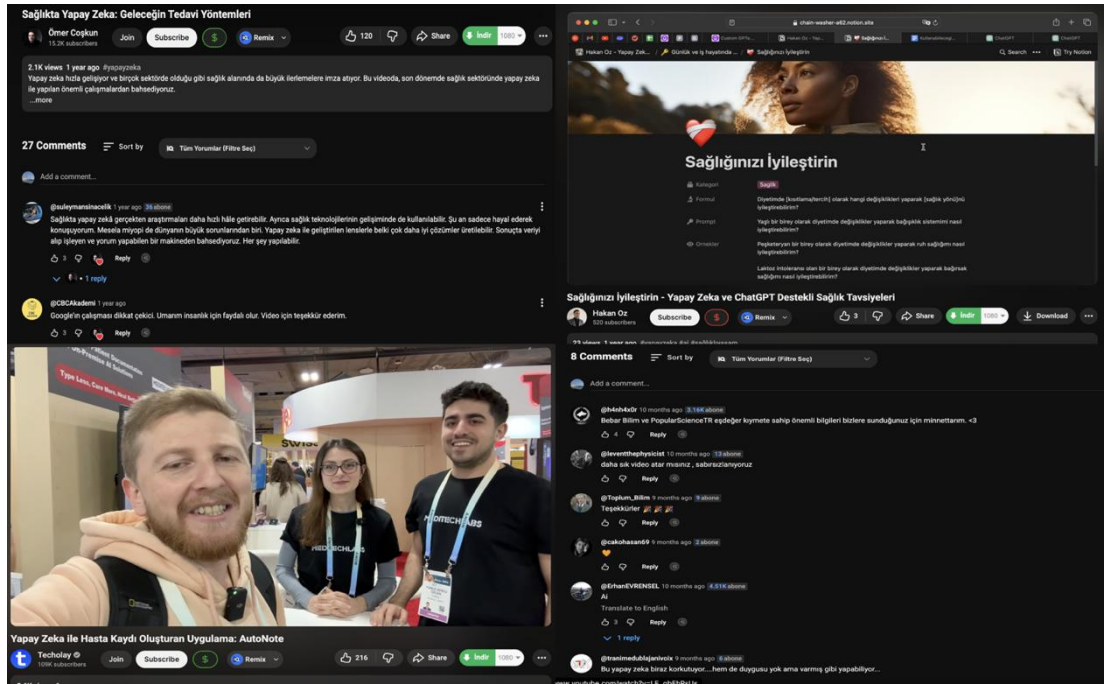


Kaynak: YouTube

Bu görsel, özellikle sistemsel hata bildirimlerinin, kullanıcı şikayetlerinin ve randevu/onay mekanizmalarına yönelik tepkilerin yoğunluğunu yansıtarak, analizde elde edilen temaların hangi tür söylemsel zeminden üretildiğini görünür kılmaktadır.

Çalışmada incelenen üçüncü veri kümesi, yapay zeka destekli sağlık tavsiyeleri, chatbot uygulamaları ve dijital sağlık teknolojilerinin geleceğine yönelik kullanıcı yorumlarından oluşmaktadır. "sağlık chatbot" anahtar kelimesi altında toplanan bu yorumlar, özellikle yapay zekanın sağlık alanındaki potansiyeline dair umut, heyecan, beklenti ve zaman zaman dile getirilen kaygıları içermektedir. Aşağıdaki temsili kolaj, kullanıcıların teknolojiye ilişkin olumlu geri bildirimlerini, yenilik beklentilerini ve yapay zeka kaynaklı belirsizliklere yönelik duygusal tepkilerini görsel olarak yansıtmaktadır. Bu görsel veri analizi için deterministik bir bulgu sunmamakta, yalnızca veri setinin temel niteliklerini görünür kılarak yöntemin şeffaflığını artırmayı amaçlamaktadır.

Şekil 3. "Sağlık Chatbot" Anahtar Kelimesine Ait YouTube Yorumlarının Kolajı



Kaynak: YouTube

Bu görsel, kullanıcıların sağlık teknolojilerine yönelik algılarını biçimlendiren duygusal ve bilişsel tepki çeşitliliğini göstermesi bakımından önem taşımakta, tematik analizde ulaşılan kavramsal yapının hangi tür söylemsel zemin üzerinden türetildiğini daha net görünür kılmaktadır.

3.4. Verilerin Analizi

Verilerin çözümlemesinde Braun & Clarke'ın (2006) altı aşamalı tematik analiz yaklaşımı temel alınmıştır. Araştırmacı, verileri bütüncül bir şekilde birkaç kez okuyarak yorumlara aşinalık kazanmış, ardından tekrar eden örüntüler, ortak ifadeler ve söylemsel yoğunlaşmalar doğrultusunda ilk kodlamaları oluşturmuştur. Kodlama sürecinin ilk aşamasında toplam on tema belirlenmiş, ancak bu temalar arasındaki içerik benzerlikleri ve kavramsal çakışmalar değerlendirilerek temalar daha kapsamlı bir yapıya dönüştürülmüştür. Böylece analiz, beş ana temada sadeleştirilmiş ve daha

tutarlı bir tematik çerçeveye kavuşmuştur. Bu temalar, yapay zeka-insan etkileşimi ve mesleki algı, yapay zekanın potansiyeli ve yenilik beklentisi, yapay zekanın sınırlılıkları ve pratik kısıtları, erişim ve kullanılabilirlik sorunları ile kullanıcı tepkileri ve duygusal yönelimlerdir. Kodlama süreci tamamen manuel olarak gerçekleştirilmiş; bu tercih araştırmanın eleştirel ekonomi-politik çerçevesiyle uyumlu şekilde bağlamsal duyarlılığı artırmıştır.

3.5. Etik Değerlendirme

Bu çalışmada kullanılan verilerin tamamı, kamuya açık bir dijital platform olan YouTube üzerinde paylaşılmış kullanıcı yorumlarından oluşmaktadır. Dolayısıyla çalışma, özel bir erişim ya da kullanıcı izni gerektirmeyen, açık veriye dayalı bir analiz yapısına sahiptir. Yorumlar, kullanıcıların gönüllü biçimde kamusal alanda ifade ettikleri görüşler üzerinden toplanmış ve yalnızca içerik çözülemeye yönelik olarak kullanılmıştır.

Etik ilkelere uygunluk kapsamında, tüm kullanıcı kimlikleri anonimleştirilmiş, yorumların yalnızca söylemsel içeriği değerlendirilmiştir. Çalışmaya, kişisel veri niteliği taşıyabilecek hiçbir ifade veya kullanıcı bilgisi dahil edilmemiştir. Bu çerçevede, analiz süreci boyunca hem katılımcı gizliliği hem de platform etiklerine özen gösterilmiştir.

Sosyal medya verilerinin analizine yönelik mevcut literatür ve akademik uygulamalar doğrultusunda, bu tür kamusal içeriklere dayalı çalışmalarda etik kurul izni zorunluluğu bulunmamaktadır. Bu nedenle araştırma, bilimsel araştırma etiğine uygun biçimde yürütülmüş ve kişisel mahremiyeti ihlal etmeyecek biçimde tasarlanmıştır.

4. Bulgular

Bu bölümde, sağlık alanında yapay zeka tabanlı sohbet robotlarının kullanımına ilişkin kullanıcı deneyimlerini görünür kılmak amacıyla yapılan tematik analiz sonuçları sunulmaktadır. YouTube üzerinde üç farklı anahtar kelime üzerinden derlenen yorumlar, Braun & Clarke'ın (2006) yaklaşımı doğrultusunda çözümlenmiş, verilerde tekrar eden örüntüler, yapay zekaya dair algılar, sistemsel sorunlara ilişkin dikkat çekici ifadeler ve erişim eşitsizliği bağlamında ortaya çıkan yapısal göstergeler

belirlenmiştir. Kodlama sürecinin ilk aşamasında ortaya çıkan on tema, içerik benzerlikleri ve analitik örtüşmeler dikkate alınarak beş ana tema altında yeniden düzenlenmiş ve çalışmanın bütüncül analiz yapısı oluşturulmuştur. Aşağıda Tablo 1’de, kullanıcı yorumlarından elde edilen tematik yapı özetlenmekte ve çalışmanın izleyen alt bölümlerinde ayrıntılı olarak ele alınacak bulgular için çerçeve sunulmaktadır.

Tablo 1. Tematik Kodlama Cetveli

Tema No	Tema Başlığı	Alt Tema No / Alt Tema Başlığı	Açıklama
1	Yapay Zeka-İnsan Etkileşimi ve Mesleki Algı	1.1 Yapay Zeka ve İnsan Rollerini 1.2 Mesleki Dönüşüm ve Branşlara Etkisi 1.3 Güven, Şüphe ve Algı Çatışmaları	Kullanıcıların ve sağlık profesyonellerinin ChatGPT’nin teşhis, yorumlama ve karar destek rollerini nasıl konumlandığı, doktor-yapay zeka karşılaştırmaları, cerrahi, acil tıp, radyoloji ve akademi gibi branşlarda mesleki dönüşüm beklentileri, uzmanların AI’ya yönelik güven ve şüphe ifadeleri.
2	Yapay Zekanın Potansiyeli ve Yenilik Beklentisi	2.1 Yeni Tedavi ve Teknoloji Olanakları 2.2 Araştırma Hızını Artırma Potansiyeli 2.3 Geleceğe Dair Umut ve Heyecan	Yapay zekanın sağlık teknolojilerini geliştirme, teşhis doğruluğunu artırma, yeni tedavi yöntemleri üretme kapasitesine dair beklentiler, kullanıcıların heyecan, takdir ve yenilik isteği.
3	Yapay Zekanın Sınırlılıkları, Riskleri ve Pratik Kısıtları	3.1 Çoklu Tanı ve Klinik Karmaşıklık 3.2 Test ve Veri Sınırlılıkları 3.3 Pratik Uygulama Kısıtları	Gerçek klinik pratikte semptomların örtüşmesi, çoklu tanı olasılıkları, laboratuvar testlerinin duyarlılık-spesifiklik sorunları, veri girişinin zor olması, yapay zekanın tam klinik bağlamı kavrayamaması gibi sınırlılıklar.
4	Erişim, Kullanılabilirlik ve Sistemsel Sorunlar	4.1 Kayıt-Giriş Problemleri 4.2 Randevu Alma / Onaylama Sorunları 4.3 Kullanıcı Destek ve Yardım Talepleri	MHRS ve e-Nabız gibi platformlarda randevu alma, onay butonu bulunamaması, bildirim gelmemesi, şifre sınırlama sorunları, uygulama tasarımının erişim eşitsizliğini artırması, kullanıcıların yönlendirme, teknik destek ve çözüm beklentileri.
5	Kullanıcı Tepkileri, Duygular ve Topluluk Etkileşimi	5.1 Destek, Takdir ve Olumlu Geri Bildirim 5.2 Korku, Kaygı ve Şaşkınlık 5.3 Emojiler, Mizah ve Topluluk Dayanışması	Kullanıcıların motivasyon, teşekkür, takdir ifadeleri, yapay zekaya dair kaygılar ve korkular, mizah, emojiler, içerik üreticisine destek ve topluluk bağlılığı.

Tablo 1’de sunulan tematik yapı, kullanıcıların yapay zekayı sağlık hizmetlerinde nasıl konumlandığını, bu teknolojinin potansiyel ve sınırlılıklarına ilişkin algılarını, dijital sağlık platformlarındaki erişim sorunlarını ve topluluk içinde

oluşan duygusal-sosyal tepkileri kapsamaktadır. Bu çerçeve, yorumların yalnızca bireysel deneyimleri değil, aynı zamanda sağlık alanında yapay zekanın ekonomi-politiğini etkileyen geniş yapısal dinamikleri de yansıttığını göstermektedir. İzleyen bölümlerde, her bir tema kullanıcı ifadeleri üzerinden analitik olarak tartışılacaktır.

4.1. Yapay Zeka- İnsan Etkileşimi ve Mesleki Algı

Tablo 1’de sunulan tematik yapı, kullanıcıların yapay zekayı sağlık hizmetlerinde nasıl konumlandığını, bu teknolojinin potansiyel ve sınırlılıklarına ilişkin algılarını, dijital sağlık platformlarındaki erişim sorunlarını ve kullanıcıların duygusal tepkilerini kapsamaktadır. Bu çerçeve, yorumların yalnızca bireysel deneyimleri değil, aynı zamanda sağlık alanında yapay zekanın ekonomi-politiğini etkileyen daha geniş yapısal dinamikleri de yansıttığını göstermektedir. İzleyen bölümlerde her tema kullanıcı ifadeleri üzerinden tartışılmaktadır.

Kullanıcı yorumlarında en belirgin örüntü, yapay zekanın sağlık profesyonelleriyle ilişkisi ve mesleki roller üzerindeki etkilerine ilişkin tartışmalarda ortaya çıkmaktadır. Özellikle ChatGPT’nin tanı koyma performansının insan uzmanlarla karşılaştırılması sıkça dile getirilmiştir. Bazı kullanıcılar bu durumu sağlık alanındaki dönüşümün bir göstergesi olarak değerlendirirken, diğerleri klinik karar süreçlerinde insan deneyimi ve muhakemesinin hâlâ vazgeçilmez olduğunu vurgulamaktadır.

Mesleki algıya ilişkin tartışmalar belirli branşlar etrafında yoğunlaşmaktadır. Kullanıcılar cerrahi, acil tıp ve halk sağlığı gibi saha temelli alanların kısa vadede yapay zeka tarafından ikame edilmesinin zor olduğunu belirtirken, radyoloji gibi görüntüleme temelli alanların daha fazla etkilenebileceğini ifade etmektedir. Ayrıca akademik üretim süreçlerinin de yapay zekadan etkilenebileceğine dair yorumlar, teknolojinin yalnızca klinik pratikte değil bilgi üretiminde de dönüşüm yaratabileceği algısını göstermektedir.

Yorumlarda güven ve şüphe arasında değişen değerlendirmeler de dikkat çekmektedir. Bazı kullanıcılar yapay zekanın sunduğu verileri önemli bulmakla birlikte sağlık profesyonellerinin bu teknolojilere temkinli yaklaştığını belirtmektedir.

Buna karşılık yapay zekaya yüksek düzeyde güven duyan ve bazı meslekleri tamamen ikame edebileceğini düşünen ifadeler de bulunmaktadır.

Bu tablo genel anlamda, yapay zekanın sağlık alanındaki rolüne ilişkin toplumsal algının henüz netleşmediğini göstermektedir. Kullanıcı yorumları, teknolojik hayranlık ile mesleki kaygıların iç içe geçtiğini ve yapay zekanın sağlık hizmetlerinde destekleyici mi yoksa dönüştürücü bir aktör mü olacağına ilişkin tartışmanın devam ettiğini ortaya koymaktadır.

4.2. Yapay Zekanın Potansiyeli ve Yenilik Beklentisi

Kullanıcı yorumlarında yapay zekanın sağlık alanında yaratabileceği yeniliklere yönelik belirgin bir iyimserlik dikkat çekmektedir. Bu tema, teknolojinin mevcut kapasitesinden çok gelecekteki dönüşüm potansiyeline odaklanmakta; özellikle teşhis doğruluğunun artırılması, araştırma süreçlerinin hızlanması ve yeni tedavi yöntemlerinin geliştirilmesi gibi alanlarda önemli fırsatlar sunduğu vurgulanmaktadır. Kullanıcılar, yapay zekanın veri işleme ve örüntü tanıma kapasitesinin sağlık hizmetlerinin kalitesini ve erişilebilirliğini artırdığını belirtmektedir. Bu beklentiler yalnızca mevcut sistemlerin iyileştirilmesiyle sınırlı değildir. Bazı kullanıcılar, miyopi gibi yaygın sağlık sorunlarının yapay zeka destekli teknolojilerle daha etkili biçimde çözülebileceğini ifade etmekte; biyoteknoloji ile yapay zekanın entegrasyonunun yeni tedavi olanakları yaratabileceğini dile getirmektedir. Bu ifadeler, yapay zekanın sağlık alanında yaratıcı çözümler üretebilecek bir yenilik motoru olarak algılandığını göstermektedir.

Ayrıca yapay zekaya yönelik olumlu beklentiler, bilgilendirici içerik üreten kişilere yönelik takdirle de birleşmektedir. Bazı kullanıcılar, bu tür videoların gelecek teknolojilerini anlamaya katkı sağladığını ve toplumsal farkındalık oluşturduğunu belirtmektedir. Bu durum, bilgilendirmenin teknolojinin benimsenme sürecinde önemli bir rol oynadığını göstermektedir.

Genel olarak bu tema, kullanıcıların yapay zekayı sağlık alanında bir tehditten çok fırsat yaratan bir teknoloji olarak gördüğünü ortaya koymaktadır. Yenilik, hız, verimlilik ve bilimsel ilerleme beklentileri, yapay zekaya yönelik olumlu algının temel unsurları olarak öne çıkmaktadır.

4.3. Yapay Zekanın Sınırlılıkları, Riskleri ve Pratik Kısıtları

Kullanıcı yorumlarında, yapay zekanın sağlık alanındaki potansiyeline yönelik iyimserliğin yanında teknolojinin mevcut sınırlılıklarına dair belirgin bir farkındalık da bulunmaktadır. Bu tema özellikle çoklu tanı olasılıklarının yarattığı klinik karmaşıklıklar, laboratuvar testlerinin sınırlılıkları ve pratik uygulama koşulları üzerinden şekillenmektedir. Yorumlarda semptomların örtüştüğü durumlarda yapay zekanın klinik bağlamı yeterince değerlendiremeyeceği ve tekil verilere dayanarak hatalı yönlendirmeler yapabileceği ifade edilmektedir. Bu durum, algoritmik karar verme süreçlerinin insan muhakemesinin yerini alırken karşılaşılabileceği sınırları göstermektedir.

Kullanıcıların dikkat çektiği bir diğer sınırlılık, sağlık verilerinin doğruluğu ve bağlamsallığıdır. Laboratuvar testlerinin duyarlılık ve spesifiklik sorunları, hastanın klinik geçmişinin yapay zekaya eksik aktarılması ve veri yetersizliği gibi faktörlerin yanlış yönlendirmelere yol açabileceği belirtilmektedir. Bu nedenle yapay zekanın yalnızca işlenen veri kadar güçlü olduğu vurgulanmaktadır.

Pratik uygulama koşulları da önemli bir sınırlılık olarak dile getirilmektedir. Özellikle acil tıp ve halk sağlığı gibi saha temelli alanlarda yapay zekanın gerçek zamanlı veri akışını ne ölçüde doğru işleyebileceği konusunda belirsizlikler bulunmaktadır. Bazı kullanıcılar, yapay zekanın ideal koşullarda başarılı olsa da gerçek hasta akışının karmaşık yapısında aynı performansı gösteremeyeceğini ifade etmektedir. Genel olarak bu tema, yapay zekanın sağlık sistemlerine entegrasyonunun yalnızca teknik performansla açıklanamayacağını göstermektedir. Kullanıcı yorumları, veri kalitesi, klinik bağlam ve insani faktörlerin teknolojinin etkili kullanımını açısından belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır.

4.4. Erişim, Kullanılabilirlik ve Sistemsel Sorunlar

Kullanıcı yorumlarında en yoğun öne çıkan temalardan biri, dijital sağlık platformlarının erişim ve kullanılabilirlik açısından yarattığı zorluklardır. Bu tema, MHRS ve e-Nabız gibi devlet destekli uygulamalarda yaşanan teknik sorunların kullanıcı deneyimlerine nasıl yansıdığını göstermektedir. Yorumlarda özellikle kaydolma, şifre sıfırlama, sisteme giriş yapma ve randevu oluşturma süreçlerinde

yaşanan aksaklıklar sıkça dile getirilmekte; bazı kullanıcılar bu sorunlar nedeniyle sağlık hizmetine erişemediklerini belirtmektedir. Bu durum, dijital sistemlerin yeni bir erişim eşitsizliği biçimi üretebildiğini göstermektedir.

Randevu sistemiyle ilgili şikayetler, sorunun daha sistemik bir boyuta ulaştığını ortaya koymaktadır. Kullanıcılar randevu onaylama mekanizmasının tutarsızlığı, onay butonunun görünmemesi veya bildirimlerin ulaşmaması gibi sorunlardan yakınmaktadır. Bu aksaklıklar yalnızca bireysel hatalar olarak değil, sistem tasarımına ilişkin yapısal problemler olarak değerlendirilmekte; özellikle yaşlı kullanıcılar için sürecin daha da zorlaştığı ifade edilmektedir.

Erişim sorunları yalnızca teknik aksaklıklarla sınırlı değildir. Yorumlarda çocuk randevusu alma, alternatif doğrulama yöntemleri veya uygulama içindeki kaybolan fonksiyonların nasıl bulunacağı gibi yardım talepleri de sıkça yer almaktadır. Bu durum, dijital sağlık platformlarında kullanıcı dostu tasarım ve bilgilendirme süreçlerinin yetersizliğine işaret etmektedir.

Genel olarak bu tema, sağlık hizmetlerinde dijitalleşmenin tek başına eşit erişim sağlamadığını göstermektedir. Kullanıcı deneyimleri, dijital sağlık altyapısının yalnızca teknik performans açısından değil, erişilebilirlik, kapsayıcılık ve kamusal sorumluluk ilkeleri doğrultusunda da değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

4.5. Kullanıcı Tepkileri, Duygular ve Topluluk Etkileşimi

Kullanıcı yorumları, yapay zeka destekli sağlık içeriklerinin yalnızca bilgi edinme aracı değil, aynı zamanda duygusal ve sosyal bir etkileşim alanı olarak işlev gördüğünü göstermektedir. Yorumlarda yer alan destek, mizah, kaygı ve coşku ifadeleri, dijital sağlık iletişiminin teknolojik bir süreç olmanın ötesinde sosyal duygularla şekillenen bir deneyim alanı yarattığını ortaya koymaktadır.

Birçok kullanıcı içerik üreticisini takdir eden, başarı dileyen veya motivasyon sağlayan ifadeler paylaşmıştır. Emojiler ve destek mesajları, yorum alanının bir tür topluluk oluşturma mekanına dönüştüğünü göstermektedir. Özellikle genç katılımcılara yönelik olumlu ifadeler, izleyicilerin bilim ve teknoloji içeriklerine karşı pozitif bir tutum geliştirdiğine işaret etmektedir. Bununla birlikte yapay zekanın sağlık

alanındaki yükselişi bazı kullanıcılar tarafından umut verici görülürken, bazıları için kaygı ve belirsizlik yaratmaktadır. Hekimlerin işlerini kaybetme olasılığı veya teknolojinin hızlı gelişimi gibi konular, kullanıcıların teknolojiye hem umut hem de temkinle yaklaşmasına neden olmaktadır.

Yorumlarda yer alan mizah içerikli paylaşımlar da dikkat çekmektedir. Abartılı veya ironik ifadeler, teknolojiye yönelik kaygıların mizah yoluyla ifade edilmesine ve topluluk içinde daha rahat bir iletişim ortamı oluşmasına katkı sağlamaktadır. Ayrıca kullanıcılar kendi deneyimlerini ve görüşlerini paylaşarak tartışmanın kapsamını genişletmekte, bu durum dijital platformların aynı zamanda bilgi paylaşımı ve karşılıklı öğrenme alanı olarak işlev gördüğünü göstermektedir. Genel olarak bu tema, yapay zeka destekli sağlık içeriklerinin kullanıcılar arasında duygusal bağlar ve topluluk hissi üreten bir iletişim alanı oluşturduğunu ortaya koymaktadır.

4.6. Bulgulara Yönelik Tartışma ve Değerlendirme

Bu çalışmada “ChatGPT teşhis”, “MHRS neyim var” ve “sağlık chatbot” anahtar kelimeleri üzerinden incelenen kullanıcı yorumları, yapay zeka teknolojilerinin sağlık alanındaki konumunu hem teknik işleyiş hem de toplumsal algı açısından çok katmanlı biçimde ortaya koymuştur. Üç veri kümesinden elde edilen beş tema birlikte değerlendirildiğinde, kullanıcı deneyimlerinin yalnızca memnuniyet veya memnuniyetsizlikle sınırlı olmadığı; sağlık hizmetlerine erişim, eşitsizlik, uzmanlık ilişkileri ve teknolojik beklentiler gibi daha geniş bir anlam alanına yayıldığı görülmüştür.

“ChatGPT teşhis” veri seti özellikle yapay zeka ile insan uzmanlığı arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Kullanıcılar bir yandan yapay zekanın hızını ve tanısallık kapasitesini takdir ederken, diğer yandan klinik bağlamın karmaşıklığı ve insan deneyiminin önemini vurgulamıştır. Bu durum yapay zekanın sağlık sisteminde destekleyici bir araç mı yoksa uzmanlık alanlarıyla rekabet eden bir aktör mü olacağına dair tartışmaları ortaya koymaktadır.

“MHRS neyim var” veri seti ise dijital randevu sistemlerindeki teknik aksaklıkların ve arayüz sorunlarının erişim eşitsizliklerini artırabildiğini göstermiştir. Kullanıcıların dile getirdiği giriş, doğrulama ve randevu onaylama sorunları, dijital

dönüşümün sağlık hizmetlerine erişimde yeni teknolojik bariyerler oluşturabileceğini ortaya koymaktadır. Bu veri kümesi, dijital sağlık sistemlerinin altyapısal sınırlılıklarını ve yapısal eşitsizlik boyutunu görünür kılmaktadır.

“sağlık chatbot” veri seti ise yapay zekaya yönelik umut, yenilik beklentisi ve kaygıların birlikte var olduğunu göstermektedir. Kullanıcılar yapay zekanın sağlık araştırmalarını hızlandırabileceğini ve tedavi süreçlerini geliştirebileceğini belirtirken, etik riskler ve mesleki dönüşümler konusunda da temkinli bir yaklaşım sergilemiştir. Bu durum, yapay zekanın toplumsal algısının teknik değerlendirmelerin ötesinde duygusal ve kültürel boyutlar içerdiğini göstermektedir.

Genel olarak beş tema birlikte değerlendirildiğinde, yapay zeka-insan etkileşimi, teknolojik beklentiler, sınırlılıklar, dijital erişim sorunları ve kullanıcıların duygusal tepkilerinin dijital sağlık ekosisteminin birbirini tamamlayan parçaları olduğu görülmektedir. Bulgular, yapay zekanın sağlık alanındaki rolünün yalnızca teknik performansla açıklanamayacağını; kullanıcı deneyimleri, altyapısal sınırlar ve toplumsal eşitsizliklerle birlikte değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

SONUÇ

Bu çalışma, yapay zeka tabanlı chatbot teknolojilerinin Türkiye sağlık sistemi içerisindeki rolünü özellikle erişim eşitsizliği bağlamında eleştirel ekonomi-politik perspektiften incelemiştir. Araştırma, dijital sağlık teknolojilerinin çoğu zaman tarafsız ve kapsayıcı araçlar olarak sunulmasına karşı eleştirel bir yaklaşım geliştirerek, teknolojik sistemlerin toplumsal yapılarla nasıl iç içe geçtiğini ve kullanıcı deneyimlerini nasıl şekillendirdiğini ortaya koymaktadır.

Makalenin temel katkısı, sağlık chatbotlarının kullanımını yalnızca teknik performans veya algoritmik doğruluk üzerinden değil, aynı zamanda sosyo-politik bağlam içinde değerlendirmesidir. Literatürde yaygın olarak ele alınan sistem verimliliği ve yapay zekanın klinik karar destek sistemlerindeki rolü gibi teknik tartışmaların ötesine geçilerek, teknolojinin üretim, kullanım ve deneyimlenme biçimleri eleştirel bir perspektifle incelenmiştir. Bu yaklaşım, sağlık hizmetlerinde dijital bölünme ve dijital dışlanma gibi yapısal sorunları görünür kılmaktadır.

Çalışmanın kuramsal zemini, Mosco'nun (2008) ekonomi-politik iletişim yaklaşımı, Van Dijk'in (2020) dijital bölünme kuramı ve Couldry & Mejias'ın (2020) veri sömürgeciliği kavramı üzerine kurulmuştur. Bu çerçeveler, dijitalleşmenin yalnızca teknik bir dönüşüm değil, aynı zamanda eşitsizlik üreten bir süreç olduğunu göstermektedir. Özellikle Türkiye bağlamında MHRS ve e-Nabız gibi kamusal dijital sağlık platformlarının kullanıcı deneyimlerine dair nitel analizlerin sınırlı olması, bu çalışmanın literatürdeki önemli bir boşluğu doldurduğunu göstermektedir.

Araştırmada yöneltilen dört temel soru tematik analiz yoluyla incelenmiştir. Kullanıcı yorumlarının analizi, bireysel deneyimlerin arkasındaki sistemsel eşitsizlikleri ortaya koymuş ve dijital sağlık sistemlerinin bazı kullanıcı gruplarını dışlayabildiğini göstermiştir. Bununla birlikte araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Veri seti yalnızca YouTube videoları altındaki yorumlardan oluştuğu için daha geniş bir kullanıcı profiline ilişkin genelleme yapmak mümkün değildir. Ayrıca yalnızca Türkçe yorumların incelenmesi farklı dilsel ve kültürel bağlamların analiz dışında kalmasına neden olmuştur. Söylem analizinin yorumlayıcı doğası da bulguların belirli ölçüde araştırmacı perspektifine bağlı olduğunu göstermektedir.

Elde edilen bulgular, yapay zeka destekli dijital sağlık teknolojilerinin yalnızca teknik bir dönüşüm aracı olmadığını; sağlık hizmetlerine erişim biçimlerini yeniden düzenleyen ve bazı kullanıcı grupları açısından eşitsizlik üretebilen yapısal mekanizmalar olarak işlediğini ortaya koymuştur. Kullanıcı yorumları, yapay zekaya yönelik umut ve yenilik beklentilerinin çoğu zaman sistemsel aksaklıklar ve erişim sorunlarıyla birlikte deneyimlendiğini göstermektedir. Bu durum, dijitalleşmenin tek yönlü bir ilerleme süreci olmadığını ve yeni dışlanma biçimleri üretebildiğini ortaya koymaktadır.

Çalışmanın temel katkısı, dijital sağlık uygulamalarını teknik doğruluk yerine kullanıcı deneyimi, erişim eşitsizliği ve dijital bölünme çerçevesinde değerlendirmesidir. Bu yaklaşım, teknolojinin toplumsal bağlamdan bağımsız düşünülmemeyeceğini ve dijital sağlık sistemlerinin kamusal sorumluluk, erişilebilirlik ve kapsayıcılık ilkeleri doğrultusunda yeniden değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Bu doğrultuda dijital sağlık sistemlerinin tasarım ve uygulama süreçlerinde kullanıcı deneyimini merkeze alan katılımcı yaklaşımların benimsenmesi önem taşımaktadır. Özellikle MHRS ve e-Nabız gibi platformlarda farklı yaş, eğitim ve dijital okuryazarlık düzeylerine sahip kullanıcılarla erişilebilirlik testlerinin yapılması gerekmektedir. Yapay zeka tabanlı chatbotların karar destek mekanizmalarının şeffaflık ilkesi çerçevesinde geliştirilmesi ve kullanıcıya açık, anlaşılır bilgi sunması önemlidir. Ayrıca dijital sağlık okuryazarlığını artırmaya yönelik programlar ve güçlü etik-denetim mekanizmaları, veri güvenliği ve hesap verebilirlik açısından kritik bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır.

KAYNAKÇA

- Akalın, B., & Veranyurt, Ü. (2021). Sağlık hizmetleri ve yönetiminde yapay zekâ. *Acta Infologica*, 5(1), 231-240.
- Avcı, İ. B., & Sönmez, M. (2013). Sağlık İletişimi Bağlamında Bireylerin Televizyonda Yayınlanan Sağlık Programlarını İzleme Alışkanlıkları ve Motivasyonları: Elazığ Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 2, 119-138. <https://dergipark.org.tr/en/pub/e-gifder/article/98353>
- Ay, S., & Kılıç, T. (2023). Coğrafi Dijital Uçurum: Türkiye’de Dijital Dönüşümün Kentsel-Kırsal, Bölgesel ve Cinsiyet Eşitsizlikleri. *Journal of Geography*, (46), 111-122. <https://doi.org/10.26650/JGEOG2023-1169477>
- Batu, M., Şentürk, Z. A., & Tos, O. (2020). Health communication on social media: An analysis on the Twitter use of the ministry of health in terms of public relations models. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 8(2), 805-828.
- Batur, M. (2024). *Gündelik Hayatta Dijital Çağın Yansımaları*. Ankara: Eğitim Yayınevi.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Ceylan, A. (2025). Yapay Zekânın Sağlık İletişiminde Kullanımı: Fırsatlar, Tehditler ve Öneriler. *Journal of Medical Topics and Updates*, 4(2), 54-61.

- Couldry, N., & Mejiias, U. A. (2020). *The Costs of Connection: How Data Is Colonizing Human Life and Appropriating It for Capitalism*. Stanford University Press. <https://doi.org/10.1515/9781503609754>
- Dalgıç, P. N. (2025). Dijital sağlık hizmetlerinde bütüncül kanal stratejisinin (omnichannel strategy) rolü ve etkileri. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 12(2), 336-346.
- Dede, A. (2024). Dijital Vatandaşlığın Dokuz Boyutu ve E-Devlet Uygulamaları. *EKEV Akademi Dergisi*, (97), 15-27. <https://doi.org/10.17753/sosekev.1365162>
- Erçorumlu, M. (2025). Dijital Sosyal Koruma İçin Çok Katmanlı Bir Yapay Zeka Modeli: Türkiye Örneği. *Sosyal Güvence*, (Özel Sayı), 187-209. <https://doi.org/10.21441/sosyalgüvence.1682319>
- Esteva, A., Kuprel, B., Novoa, R. A., Ko, J., Swetter, S. M., Blau, H. M., & Thrun, S. (2017). Dermatologist-level classification of skin cancer with deep neural networks. *Nature*, 542(7639), 115-118. <https://doi.org/10.1038/nature21056>
- Fuchs, C. (2021). *Social media: A critical introduction*.
- Jahnel, T., Dassow, H.-H., Gerhardus, A., & Schüz, B. (2022). The digital rainbow: Digital determinants of health inequities. *Digital Health*, 8, 20552076221129093. <https://doi.org/10.1177/20552076221129093>
- Kırık, A. M., & Özkoçak, V. (2023). Medya ve İletişim Bağlamında Yapay Zekâ Tarihi Ve Teknolojisi: Chatgpt ve Deepfake İle Gelen Dijital Dönüşüm. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*, (58), 73-99. <https://doi.org/10.17498/kdeniz.1308471>
- Kirazlı, Ş. N. (2024). *Chatbot özelinde üretken yapay zekâ ve kişisel verilerin hukuka uygun işlenmesi= Processing of personal data in compliance with the law and generative artificial intelligence in the context of chatbots* [Master's Thesis]. Sakarya Üniversitesi.
- Kobayashi, D., Goto, R., & Tsugawa, Y. (2019). Impact of improved price transparency on patients' demand of healthcare services. *Social science & medicine*, 235, 112390.

- Koçyiğit, A., & Darı, A. B. (2023). Yapay zekâ iletişiminde ChatGPT: İnsanlaşan dijitalleşmenin geleceği. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 427-438.
- Kuruca, Y., Üstüner, M., & Şimşek, I. (2022). Dijital Pazarlamada Yapay Zekâ Kullanımı: Sohbet Robotu (Chatbot). *Medya ve Kültür*, 2(1), 88-113.
- Litt, E. (2013). Measuring users' internet skills: A review of past assessments and a look toward the future. *New Media & Society*, 15(4), 612-630. <https://doi.org/10.1177/1461444813475424>
- Lupton, D. (2016). The diverse domains of quantified selves: Self-tracking modes and dataveillance. *Economy and Society*, 45(1), 101-122. <https://doi.org/10.1080/03085147.2016.1143726>
- Mosco, V. (2008). Current trends in the political economy of communication. *Global Media Journal*, 1(Inaugural Issue), 45.
- Narin, O. (2025). Dijitalleşme, Yapay Zeka ve Emegın Özneleşmesi. *Toplum ve Hekim*, 40(5), 393-400.
- Özdemir, L., & Bilgin, A. (2021). Sağlıkta yapay zekânın kullanımı ve etik sorunlar. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 8(3), 439-445.
- Rajpurkar, P., Irvin, J., Zhu, K., Yang, B., Mehta, H., Duan, T., Ding, D., Bagul, A., Langlotz, C., Shpanskaya, K., Lungren, M. P., & Ng, A. Y. (2017). *CheXNet: Radiologist-Level Pneumonia Detection on Chest X-Rays with Deep Learning* (arXiv:1711.05225). arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1711.05225>
- Topol, E. (2019). *Deep medicine: How artificial intelligence can make healthcare human again*. Hachette UK.
- Türedi, F. (2019). *Elektronik devletten akıllı devlete dönüşüm*. Yüksek Lisans Tezi. Karaman, Türkiye: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler
- Ulaşan, F. (2023). Koronavirüsle Mücadelede Yapay Zekânın Yerinin Kamu Yönetimi Temelinde Değerlendirilmesi. *International Mediterranean Congress*.(Ed. B. Arslan and M. Erdoğan). Mersin: Iksad Global.
- Uslu, H. (2023). Dijital dönüşüm ve kamu hizmetleri yönetimde yenilikçi yaklaşımlar ve zorluklar. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 15-31.
- Vakifli, I. (2025). Bütüncül Çerçeve de Yapay Zeka: Dünyadan ve Türkiyeden Örnekler. *İş'te Davranış Dergisi*, 10(1), 1-29.

Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. John Wiley & Sons.

Yandım, D. (2022). Covid-19 Kapsamında Kullanılan Dijital Veri Gözetimi Uygulamalarının Distopyalar Üzerinden Değerlendirilmesi. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 352-376.

Yılmaz, D. (2025). Aşı Karşıtlığı ve Sağlık İletişimi: TTB'nin "Aşı Candır, Hayat Kurtarır" Kampanyasının İncelenmesi. *Kurgu*, 33(1), 54-82.

EXTENDED ABSTRACT

Research Background & Aim

The rapid digitalization of healthcare systems has led to the growing integration of artificial intelligence-based applications into everyday health services. Among these technologies, health chatbots have gained prominence as tools designed to provide preliminary medical information, guide patients through healthcare systems, and support decision-making processes. Especially after the COVID-19 pandemic, AI-driven chatbots have been promoted as solutions capable of improving efficiency, reducing healthcare workloads, and facilitating access to medical services. However, this techno-optimistic narrative often overlooks the social, economic, and political contexts in which such technologies operate.

Existing literature on digital health largely focuses on the technical performance, algorithmic accuracy, and clinical potential of AI applications. In contrast, less attention has been paid to how these technologies are experienced by users and how they may reproduce or intensify inequalities in healthcare access. From a critical perspective, digital health technologies cannot be considered neutral tools; rather, they are embedded within power relations, infrastructural constraints, and socio-economic structures. In countries like Türkiye, where public digital health platforms such as MHRS and e-Nabız play a central role in healthcare access, these dynamics become particularly visible.

This study examines how AI-based health chatbots shape access inequalities in digital healthcare services in Türkiye by focusing on user experiences. Drawing on a

critical political economy perspective and digital divide theories, it explores how digital health technologies interact with existing healthcare infrastructures and social inequalities. Rather than evaluating chatbots solely in terms of efficiency or innovation, the research analyzes how users perceive, experience, and respond to these systems, and how access barriers emerge through everyday digital practices.

Methodology

The study adopts a qualitative research design to capture the experiential and discursive dimensions of digital health technologies. User-generated content from social media platforms provides a valuable source for understanding how digital systems are encountered and interpreted in everyday life. Accordingly, the dataset consists of user comments collected from YouTube, a widely used platform where individuals share their experiences, frustrations, and expectations regarding digital health services.

Data were gathered through keyword-based searches using the phrases “ChatGPT diagnosis,” “MHRS what is wrong with me,” and “health chatbot.” These searches identified 404 relevant videos. User comments posted under these videos constituted the primary data for analysis. Comments that were irrelevant, repetitive, or promotional were excluded, while those reflecting experiences with digital health platforms, AI-based chatbots, access problems, or system-related difficulties were included in the dataset.

The data were analyzed using thematic analysis following Braun and Clarke’s qualitative framework. This approach enabled the identification of recurring patterns, shared experiences, and dominant narratives within user comments. Coding was conducted manually to preserve contextual sensitivity and align the analysis with the study’s critical theoretical framework. Particular attention was given to issues of access, usability, digital literacy, emotional responses, and perceptions of AI-driven healthcare technologies.

Since all data were derived from publicly accessible online content, no personal identifying information was used, and ethical considerations regarding anonymity and privacy were observed.

Findings

The findings reveal that AI-based health chatbots and digital healthcare platforms are experienced by users in complex and sometimes contradictory ways. One prominent theme concerns access barriers within public digital health systems. Users frequently report difficulties related to verification processes, system overload, appointment scheduling, and interface complexity, particularly on platforms such as MHRS and e-Nabız. These technical problems often prevent users from accessing healthcare services efficiently and, in some cases, lead to exclusion from digital systems.

Another key finding relates to digital literacy and usability. Many users report confusion when navigating digital health platforms, struggling with unclear instructions, missing confirmation buttons, or repeated system errors. These issues disproportionately affect elderly users, individuals with limited digital skills, and those in socio-economically disadvantaged contexts. As a result, systems designed to improve access may, paradoxically, deepen existing inequalities.

User comments also reveal diverse emotional responses toward AI-based health chatbots. While some users express hope and curiosity about AI's potential to improve healthcare delivery, others articulate distrust, anxiety, and uncertainty. Chatbots are sometimes seen as useful tools providing quick information, yet they are also criticized for offering ambiguous or misleading guidance, particularly when users lack the knowledge to interpret AI-generated responses accurately.

Overall, these findings demonstrate that user experiences with digital health technologies are shaped not only by technical functionality but also by broader infrastructural, institutional, and social factors. Interactions between users and AI-based systems reflect existing power asymmetries in healthcare and highlight the uneven distribution of digital competencies and resources.

Conclusion & Discussion

This study demonstrates that AI-based health chatbots are not neutral technological innovations but socially embedded systems that interact with existing inequalities in healthcare access. By foregrounding user experiences, the research challenges narratives that frame digital health technologies as universally beneficial and emphasizes the need to examine how such systems operate in practice.

From a critical political economy perspective, the findings suggest that digital health infrastructures in Türkiye are shaped by policy choices, institutional priorities, and socio-economic conditions. The reliance on digital platforms for accessing healthcare services shifts responsibility onto users, requiring them to possess adequate digital skills, stable internet access, and technological resources. Those lacking these forms of digital capital are more likely to face barriers and exclusion.

The study also highlights the relevance of digital divide theories in understanding contemporary healthcare inequalities. Access is no longer determined solely by the availability of services but by the ability to navigate complex digital systems effectively. AI-based chatbots, while offering potential benefits, may unintentionally reinforce these divides if user diversity and contextual differences are not sufficiently considered in their design and implementation.

In conclusion, the research calls for more inclusive digital health policies and user-centered design strategies that prioritize accessibility, clarity, and social equity. Future studies should further explore the experiences of marginalized groups, such as rural populations, elderly users, and individuals with limited digital literacy, through in-depth interviews or mixed-method approaches. Integrating critical perspectives into the evaluation of digital health technologies can help policymakers and developers better address structural inequalities within digital healthcare systems.

Çalışma yazarlar tarafından eşit katkıda bulunularak yürütülmüştür.

Çalışma kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması

bulunmamaktadır.