

21. ULUSAL TURİZM KONGRESİ “İÇ TURİZM”



5. ULUSLARARASI TURİZM KONGRESİ “İÇ TURİZM”

Kongre Web Sitesi: <http://utk21.balikesir.edu.tr/>

15-17 EKİM 2021, Balıkesir

DETAY
YAYINCILIK

**21.ULUSAL – 5. ULUSLARARASI
TURİZM KONGRESİ
“İÇ TURİZM”**

Kongre Web Sitesi: <http://utk21.balikesir.edu.tr/>

15-17 EKİM 2021

Balıkesir

**DETAY
YAYINCILIK**

Ankara, 2021

DETAY YAYINLARI : 1440

1. Baskı : Aralık 2021

ISBN : 978-605-254-505-8

Yayıncı Sertifika No : 46573

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.



GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ

DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.

Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/ANKARA

Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42

Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

21.ULUSAL – 5. ULUSLARARASI TURİZM KONGRESİ BİLDİRİLER KİTABI

**15-17 EKİM 2021
Balıkesir**

Editörler

Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

Prof. Dr. Ahmet KÖROĞLU

Prof. Dr. M. Oğuzhan İLBAN

Editör Yardımcıları

Dr. Öğr. Üyesi Gizem ÖZGÜREL

Dr. Öğr. Üyesi Yasemin TEKİN

Yayına Hazırlayanlar

Arş. Gör. Dr. Sami SONAT ÖZDEMİR **Arş. Gör. Dr. Musa OFLAZ**

Arş. Gör. Dr. Cemali BUZLUKÇU **Arş. Gör. Hasret ULUSOY**

Arş. Gör. Dr. Gülhan YALIN **Arş. Gör. Talha Serdar SEZEN**

Arş. Gör. Dr. Selin İLSAY **Arş. Gör. İbrahim MİSİR**

Arş. Gör. Dr. Sultan Nazmiye KILIÇ **Arş. Gör. M. Tahsin LİCELİ**

UZAKTAN TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİ ALANLARIN MEMNUNİYET ALGILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ: KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Mehmet Bahar¹, Duran CANKÜL²

ÖZET

Yaşanan Covid-19 sürecinde eğitim hayatının bir parçası olarak uzaktan eğitim gündeme gelmiştir. Uzaktan eğitimde karşılaşılan zorluklar ve güçlüklerle rağmen pandemi sona erse bile etkilerinin uzun süre devam edeceği düşünülmektedir. Dolayısıyla uzaktan eğitimde öğrencilerin motivasyonu, derslere aktif katılımları ve başarılı olmaları için öğrenci memnuniyetinin sağlanması önem arz etmektedir. Bu doğrultuda araştırmada uzaktan turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet algılarını belirlemek amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılarak veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler, frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak betimlenmiş ve değişkenler açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla bağımsız örneklem t testi ve varyans analizi (anova), değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek için de korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların en yüksek algıya sahip oldukları boyut kişisel uygunluk boyutuyken, en az algıya sahip oldukları boyut teknoloji boyutudur. Ayrıca eğitim durumuna göre etkililik, program değerlendirme, teknoloji, materyal, değerlendirme ve destek hizmetleri boyutlarında algı farkı olduğu belirlenmiştir. Çalışma sonuçlarının literature ve uzaktan turist rehberliği eğitimi veren kurum ve kuruluşlara katkı yapması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Uzaktan Eğitim, Turist Rehberliği Eğitimi, Öğrenci Memnuniyeti, Turizm

1. GİRİŞ

Uzaktan eğitim kavramı uzaktan öğrenme, ağ tabanlı öğrenme, açık öğrenme, çevrimçi öğrenme ve esnek öğrenme gibi terimleri ve çeşitli eğitim modellerini kapsayan bir şemsiye kavramdır (Gunawardena ve McIsaac, 2004, s. 355). Uzaktan eğitimi kısaca öğretmenin ve öğrenenin tamamen farklı ortamlarda bulunarak, senkron veya asenkron şekilde gerçekleştirilen bir eğitim olarak tanımlanabilir (Kaçan ve Gelen, 2020, s. 3). Uzaktan eğitim her yerde ve her

¹Dr.Öğretim Üyesi, Kapadokya Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksek Okulu
E-posta: mehmet.bahar@kapadokya.edu.tr

²Doç. Dr., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi
E-posta: dcankul@ogu.edu.tr

zaman gerçekleştirilebilir, bundan dolayı da zamanı kısıtı gibi nedenlerden dolayı uzaktan eğitim hem öğretmenler hem de öğrenciler için çekici gelmeye başlamıştır (Holmberg, 1989, s. 168). Günümüzde yaşanan Covid-19 pandemisi nedeniyle eğitim sektörü de diğer sektörler gibi olumsuz etkilenmiştir. Yaklaşık 1.5 milyar öğrenci ve 63 milyona yakın öğretmen pandemiden olumsuz etkilenmiştir (UNESCO, 2020) ve kısıtlamaların olduğu eğitim sektörü de çözümü uzaktan eğitim sağlayarak bulmuştur. Uzaktan eğitim örgün öğretimin bir alternatifi olarak belirtilmekte ve pandemi öncesinde de birçok ülkede kullanılmakta olduğu görülmektedir (Gökbulut, 2021, s. 163).

Uzaktan eğitimde öğretimin etkililiği ve kalitesini belirleme için memnuniyet önemli bir konudur. Uzaktan eğitim ile verilen bir programın veya başlı başına bir dersin başarısı öğrenci memnuniyeti ile belirlenebilir (Merisotis ve Phipps, 1999, s. 14). Uzaktan eğitimde memnuniyetsizlik ile eğitimi terk etme oranı arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır, çünkü bir öğrenci aldığı uzaktan eğitimden memnun kalmazsa eğitimini tamamlamama eğilimine girmektedir (McGivney, 2004, s. 34). Bundan dolayı uzaktan eğitimde memnuniyetin ölçülmesi, eğitimciler ve ilgili kurum ve kuruluşlara öğrenmenin etkinliğini ve kalitesini artırmada yardımcı olabilmektedir (Biner, Dean ve Mellinger, 1994, s. 62; Schwitzer, Ancis, J. R. ve Bronw, 2001, s. 2).

Uzaktan eğitimin memnuniyetinin ölçülmesinin yanısıra, Turist rehberliği eğitimi ile ilgili olarak verilen eğitimi inceleyen (Eker ve Zengin, 2016, s. 65); önlisans, lisans ve lisansüstü örgün eğitim veren üniversitelerdeki turist rehberliği müfredatlarını inceleyen (Güven ve Ceylan, 2014, s. 186; Topsakal, 2020, s. 250); müfredatlardaki belli uzmanlık konularını inceleyen (Akdu ve diğerleri, 2018, s. 124; Çakmak ve İstanbullu Dinçer, 2018, s. 67; Bahar 2020, s. 262), müfredatları sektör beklentisi kapsamında inceleyen (Yenipınar ve Kardeş, 2019, s. 1) çalışmalar mevcuttur. Yağcı, Efendi ve Akçay (2019, s. 118) tarafından ise turist rehberliği öğrencilerinin uzaktan eğitim kavramına bakış açılarını belirlemek üzere bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Temizkan ve Ergün tarafından (2018, s.102). Türkiye de turist rehberliği eğitimi veren kurum ve kuruluşların kontenjanları incelenmiş, ihtiyaçların karşılayıp karşılamadığını incelemiş ve mevcut rehber sayısının ihtiyaçtan fazla olduğu, yeni turist rehberliği kontenjanı açılmadan mevcutların üzerinden bir planlama gerektiğini belirtmişlerdir: Duman ve Mil ise (2008, s. 6) öncelikli olarak hangi dilden kaç adet rehber ihtiyacı duyulduğu ile ilgili bir tespitin gerekliliğini ifade etmişlerdir. Cansu ve Bahar ise (2021, s. 409) yaptıkları çalışmada mevcut turist rehberi sayıları ile ülkemize gelen turistlerin konuştukları dillere göre bir analizini yaparak, ülkemize gelen turist başına o dildeki rehber sayısı belirlenmeye çalışılmıştır. Günümüzde turist rehberliği eğitimi önlisans olarak Ayvansaray Üniversitesi, Kapadokya Üniversitesi ve Muğla Üniversitesi tarafından uzaktan verilmektedir. lisans düzeyinde uzaktan eğitim henüz verilmemektedir. Yüksek lisans düzeyinde ise Kapadokya Üniversitesinde tezsiz yüksek lisans programı olarak verilmektedir. Yapılan literatür taramasında turist rehberliği uzaktan eğitim

alan öğrencilerin memnuniyeti konusuna odaklanan çalışma olmadığı belirlenmiştir. Uzaktan eğitimde memnuniyetin ölçülmesi önemli olduğundan dolayı çalışmanın amacı uzaktan turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet algılarını belirlemektir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Uzaktan eğitim faaliyeti; geleneksel eğitim metodlarındaki kısıtlar, eğitime katılacak kişilerin nitelikleri, farklılıkları ya da katılımcı sayısındaki artışla birlikte ortaya çıkmıştır ve kullanılan eğitim malzemelerinin zaman ve mekan gözetmeksizin modern iletişim teknikleri kullanılarak yapılan bir eğitim faaliyetidir (Işık, Işık ve Güler, 2008, s. 1). Resmi olarak ilk kez 1939 yılında Fransa'da "uzaktan eğitim merkezi" faaliyete girmiştir. Önceleri benzeri eğitim faaliyetleri yürüten kurumlar telekonferans ile gerçekleştirdiği bu faaliyetler günümüzde bilgisayar destekli teknolojilerin gelişmesine paralel olarak web tabanlı olarak uzaktan bir şekilde yapılmaya başlanmıştır (Işık ve Güler, 2008, s. 1). 1980'lere gelindiğinde bu konuda çok büyük gelişmeler sağlanmış ve atılımlar yaşanmıştır. Bu konuda yaşanan bu değişimlerin bir sonucu olarak da birçok sayıda uzaktan eğitim veren kurumlar oluşmuş ve bu sayede birçok kişi uzaktan öğrenim imkanına kavuşmuştur. Çağdaş öğrenim yaklaşımlarının ortaya konulmasıyla birlikte değişik öğrenme arzu ve istekleri yerine getirilmeye başlanmıştır (Akyürek, 2020, s. 1).

Uzaktan eğitim ile ilgili yapılan alan yazın taramalarında Gökmen, Duman ve Horzum (2016, s. 29) yaptıkları çalışmada uzaktan eğitimin tanımını yaparak ilgili öğrenme teorilerinin temel ilkelerini ortaya koyarak açıklamaya çalışmışlardır. Tuncer (2007, s. 26), uzaktan eğitimin öğrenci sağlığı üzerine ne gibi etkileri olduğu konusuna dikkati çekmiştir. Gökçe (2008, s. 1), yaptığı çalışmada üniversitelerin küreselleşme çabalarındaki uzaktan eğitimin rolünü irdelenmiştir. Metin, Karaman ve Şaştım (2017, s. 640), öğrencilerin uzaktan eğitim sistemine bakış açılarını öğrenme amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmalarında uzaktan eğitim ile verilen İngilizce derslerinin yüz yüze verilen dersler kadar verimli bulunup bulunmadığı sorusuna, katılımcıların %67'si verimli bulmadıklarını belirterek memnuniyetsizliklerini ortaya koymuşlardır.

Örgün eğitim alan öğrencilerin uzaktan eğitimden memnuniyetlerinin yanında uzaktan eğitimi gönüllü olarak tercih etmiş olanlar ile ilgili Eygü ve Karaman'ın (2013, s. 51) Atatürk Üniversitesi Uzaktan Eğitim ve Araştırma öğrencileri ile gerçekleştirdikleri "öğrencilerin memnuniyet algıları" üzerine çalışmada ise uzaktan eğitim programlarını kendileri için büyük bir fırsat olarak gördükleri, işlerinin yoğunluğu sebebiyle bu tür bir eğitim programını tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. Bu çalışmaya ilaveten yine uzaktan eğitim alan öğrencilerin memnuniyetlerini ölçmeye yönelik (Eygü ve Kahraman, 2015, s. 36; Özkılıççı ve Cantürk, 2020, s. 1167; Bayram, 2020, s. 110) bazı çalışmalar bulunmaktadır. Çalışma sonuçlarında uzaktan eğitim alan öğrencilerin kendilerini gruba dahil etmeleri, özel mesajlaşma, tartışma panosu, sohbet veya yüz yüze etkileşim gibi

unsurlarla etkileşime girmelerinin önemli olduğunu göstermektedir. Çünkü etkileşim içinde olan öğrenciler uzaktan eğitimde daha fazla katılmaya gönüllü olmakta ve böylelikle öğrencilerin memnuniyeti ve başarıları da olumlu yönde artmaktadır (İlgaz ve Aşkar, 2009, s. 32).

3. YÖNTEM

Uzaktan turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet algılarını belirleme amacıyla nicel araştırma yöntemi kullanılmış veri toplamak için ise anket tekniği kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerine yönelik ifadeler yer almaktadır. Bu demografik bilgiler cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, eğitim durumu ve bilgisayar kullanma düzeyidir. Anketin ikinci bölümde ise uzaktan eğitimden öğrencilerin memnuniyetini (hizmet kalitesini) belirlemek için ölçek yer almaktadır. Araştırmada kullanılan ölçek Eygü ve Karaman (2013, s. 49) tarafından geliştirilip geçerliliği ve güvenilirliği test edilip kanıtlanmış ölçektir.

Araştırmada kullanılan anket Nisan-Mayıs 2021 tarihinde Kapadokya Üniversitesinden uzak eğitim ile eğitim alıp mezun olan veya halen öğrenci olan önlisans ve yüksek lisans öğrencilerine uygulanmıştır. Kapadokya Üniversitesinde halen aktif olarak Turist Rehberliği (Uzaktan) Önlisans programında 374 öğrenci ve Turist Rehberliği (Uzaktan - Tezsiz) Yüksek Lisans programında 100 öğrenci olmak üzere 474 öğrenci bulunmaktadır. Ayrıca bugüne kadar Turist Rehberliği (Uzaktan) Önlisans programından 418 öğrenci mezun olmuştur. Yüksek lisans programında ise henüz mezuniyet gerçekleşmemiştir. Bu sebeple çalışmanın evrenini 892 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem alma yoluna gidilmemiş evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. Yaşanan pandemiden dolayı öğrencilere ve mezunlara anketler çevrimiçi olarak gönderilmiştir. Mezun ve öğrenciliği devam eden katılımcılara ikişer defa anket gönderilmesine, ilgili kurumdaki akademisyenlerle iletişime geçilmesine rağmen ulaşılabilen anket sayısı 148 olmuştur. DiLullo (1997), evreni temsil konusunda araştırmacıların verileri elde etme sürecinde zaman, maliyet ve ulaşma zorluklarından dolayı örneklem büyüklüğü belirleyebileceklerini ifade etmektedir. Bu doğrultuda araştırma bu veriler ile gerçekleştirilmiştir.

Elde edilen veriler, frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak betimlenmiş ve değişkenler açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla bağımsız örneklem t testi ve varyans analizi (anova), değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek için de korelasyon analizi uygulanmıştır.

Güvenirlilik için ölçeğin Cronbach Alpha (CA) değerine bakılmıştır. Kalaycı'ya (2014, s. 405) göre ölçeklerin güvenilirliği için CA değerlerinin 0,60'tan yukarı olması gerekmektedir. Ayrıca, Tavşancıl (2010, s. 48) faktör analizinde %40 ve %60 arasında değişen varyans oranlarının kabul edilebilir oranlar olduğunu ifade etmiştir. Ölçek toplam 34 ifadeden oluşmakta ve CA değeri 0,96'dır. Ölçeğin

faktör analizine uygun örneklem büyüklüğüne sahip olduğu KMO değerinin 0,935 olması ile desteklenmektedir. Ölçeğin p değerinin $p < 0,000$, Ki-kare değerinin 4574,753 ve serbestlik derecesi değerinin (sd) 561 olarak belirlenmesi, verilerin çok değişkenli normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2010, s. 121; Kalaycı, 2014, s. 322). Gerçekleştirilen faktör analizi sonucu toplam 8 boyut elde edilmiştir. Boyutlar ile ilgili CA değerleri hesaplanmıştır. Bu boyutlar ile ilgili istatistiki bilgiler ve CA değerleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Ölçek Boyutları ile İlgili İstatistikler

Boyut	İfade #	CA	Toplam Varyans Açıklama %
Kişisel Uygunluk	9	0,92	61
Etkililik	5	0,86	65
Öğrenme	5	0,87	69
Program Değerlendirmesi	4	0,91	69
Teknoloji	3	0,81	73
Materyal	3	0,92	87
Değerlendirme	3	0,69	83
Destek Hizmetleri	2	0,92	86

Kaynak: Elde edilen sonuçlar boyutların güvenilir olduğunu desteklemektedir (Kalaycı, 2014, s. 330; Tavşancıl, 2010, s. 48).

4. BULGULAR

Katılımcıların %73’ü erkek ve %27’si kadındır. Yaş aralığı kapsamında katılımcıların %17,6’sı “30 ve altı”, %25,7’si “31-35”, % 21,6’sı “36-40”, %15,5’i “41-45” ve %19,6’sı “46 ve üzeri” yaş grubunda yer almaktadır. Eğitim düzeyi olarak katılımcıların %66,9’u önlisans ve %33,1’i yüksek lisans düzeyindedir. Katılımcıların %81,8’i öğrenciyken, %18,2’si mezundur. Katılımcıların %52,7’si ileri, %44,6’sı orta ve %2,7’si temel düzeyde bilgisayar kullanmaktadır. Katılımcıların ifadelerine olan algıları ile ilgili ortalamalar ve standart sapma değerleri Tablo 2’de verilmiştir. Tablo 2 boyutlar kapsamında şu şekilde özetlenebilir;

- Kişisel uygunluk boyutunda katılımcıların katılmış oldukları en fazla olduğu ifade “uzaktan eğitim öğrenmenin kalıcı olmasını sağlamaktadır” iken, en az katıldıkları ifade ise “uzaktan eğitim öğretim uygulamaları açısından öğrenciyi daha aktif hale getirir” ifadesidir.
- Etkililik boyutunda katılımcıların en fazla katıldıkları ifade “gerektiğinde derslerin öğretim üyeleriyle etkileşime geçebildim” iken, en az katıldıkları ifade ise “öğrenci işleriyle ilgili konularda (kayıt, öğrenci belgesi) yeterli destek alabildim” ifadesidir.
- Öğrenme boyutunda katılımcıların katıldıklarını en fazla dile getirdikleri ifade “uzaktan eğitim işlerimin yoğunluğundan dolayı benim için uygundur” iken, en az katıldıklarını dile getirdikleri ifade ise “uzaktan eğitim geleneksel eğitimden etkilidir” ifadesidir.
- Programın değerlendirilmesi boyutunda katılımcıların algısının en fazla olduğu ifade “bu programın mesleki açıdan iyi olduğunu düşünüyorum”

iken, en az algıya sahip olan ifade “program iyi bir şekilde tasarlanmıştı” ifadesidir.

- Teknoloji değerlendirilmesi boyutunda katılımcıların en fazla katıldıklarını dile getirdikleri ifade “uzaktan eğitim öğretmenimle sosyal ve dostça bir etkileşim içerisindeyim” iken, en az katıldıklarını dile getirdikleri ifade “uzaktan eğitimde öğretmenimle iletişimimde kendim gibi olabiliyorum ve gerçekte nasıl bir öğrenci olduğumu gösterebiliyorum” ifadeleridir.
- Materyal boyutunda katılımcıların en fazla onaylamış olduğu ifade “ders kaynaklarındaki konular birbirleriyle tutarlıydı” iken, en az onayladıkları ifade ise “ders kaynaklarında öğrencilere kazandırılacak bilgi, beceri ve davranışları içeren amaçlar belirtilmişti” ifadesidir.
- Değerlendirme boyutunda katılımcıların katılımlarının en fazla olduğu ifade “sistem üzerinden ders içeriklerine rahatlıkla erişebildim” iken, en az olan ise “öğrenme isteğimi azaltacak problemler yaşamadım” ifadesidir.
- Destek hizmetleri boyutunda katılımcıların algısının en fazla olduğu ifade “sınavdaki sorular ders içerikleriyle tutarlıydı” iken, en az algıya sahip olan ifade “final sınavları bilgi seviyemi değerlendirecek nitelikteydi” ifadesidir.

Tablo 2. Katılımcıların İfadelere Olan Algıları (Boyutlar Kapsamında)

Boyut / İfade	\bar{x}	S.S.
Kişisel Uygunluk		
Uzaktan eğitim öğrenmenin kalıcı olmasını sağlamaktadır.	4,41	0,932
Uzaktan eğitim kişiler için iyi bir öğrenme fırsatı sunar.	4,06	0,942
Uzaktan eğitimde verilen dersi anladım ve öğrendim.	4,05	0,883
Uzaktan eğitim öğrencinin kendi hızında öğrenmesini sağlar.	3,91	0,982
Program önlisans-lisansüstü eğitime hazırlayacak nitelikteydi.	3,89	0,917
Uzaktan eğitimde derslerin içeriğini öğrenme için yeterli buluyorum.	3,69	1,035
Uzaktan eğitim yer esnekliği ve zaman tasarrufu sağlıyor.	3,61	1,053
Ders materyalleri tek başıma öğrenmemi destekleyiciydi.	3,51	1,078
Uzaktan eğitim öğretim uygulamaları açısından öğrenciyi daha aktif hale getirir.	3,24	1,073
Etkililik		
Gerektiğinde derslerin öğretim üyeleriyle etkileşime geçebildim.	4,19	0,950
Derslerle ilgili problem yaşadığımda gerekli desteği alabildim.	3,89	0,884
Derslerle ilgili talep ve önerilerimi iletebildim.	3,81	0,985
Sisteme erişimde problem yaşadığımda teknik destek alabildim.	3,78	0,972
Öğrenci işleriyle ilgili konularda (kayıt, öğrenci belgesi) yeterli destek alabildim.	3,48	1,175
Öğrenme		
Uzaktan eğitim işlerimin yoğunluğundan dolayı benim için uygundur.	4,51	0,861

Uzaktan eğitim evden eğitim alabilme rahatlığı sağlıyor.	4,42	0,849
Uzaktan eğitim ihtiyaç duyduğum eğitimler için uygun bir alternatiftir.	4,24	1,027
Uzaktan eğitimin bana uygun olduğunu düşünüyorum.	4,16	1,082
Uzaktan eğitim geleneksel eğitimden etkilidir.	2,93	1,187
Programın Değerlendirilmesi		
Bu programın mesleki açıdan iyi olduğunu düşünüyorum.	4,19	1,018
Dersler programın amacına uygundu.	4,07	0,901
Ders içerikleri programın amacına uygundu.	3,95	0,957
Program iyi bir şekilde tasarlanmıştı.	3,91	0,935
Teknoloji		
Uzaktan eğitim öğretmenimle sosyal ve dostça bir etkileşim içerisindeyim.	4,03	0,971
Uzaktan eğitim diğer öğrencilerle sosyal ve dostça bir etkileşim içerisindeyim	3,89	0,993
Uzaktan eğitimde öğretmenimle iletişimimde kendim gibi olabiliyorum ve gerçekte nasıl bir öğrenci olduğumu gösterebiliyorum.	3,55	1,045
Materyal		
Ders kaynaklarındaki konular birbirleriyle tutarlıydı.	3,99	0,895
Ders kaynakları güncel bilgileri kapsamaktaydı.	3,98	0,958
Ders kaynaklarında öğrencilere kazandırılacak bilgi, beceri ve davranışları içeren amaçlar belirtilmişti.	3,78	0,939
Değerlendirme		
Sistem üzerinden ders içeriklerine rahatlıkla erişebildim.	4,22	0,789
Sisteme erişimde problemler yaşamadım.	3,74	1,084
Öğrenme isteğimi azaltacak problemler yaşamadım.	3,64	1,178
Destek Hizmetleri		
Sınavdaki sorular ders içerikleriyle tutarlıydı.	4,10	0,898
Final sınavları bilgi seviyemi değerlendirecek nitelikteydi.	3,87	1,069

Katılımcıların demografik özellikleri ile boyutlara olan algı farklarını belirlemek amacıyla t-test ve ANOVA analizleri gerçekleştirilmiştir. Cinsiyet ve eğitim düzeyi ile boyutlar arasında gerçekleştirilen t-test analizi sonuçlarına göre algı farkı olmadığı belirlenmiştir. Bilgisayar kullanma düzeyi ile boyutlar arasında gerçekleştirilen ANOVA analizine göre algı farkı olmadığı ortaya çıkarılmıştır. Eğitim durumuna göre boyutlar arasında algı farkını belirlemek için gerçekleştirilen t-test analizi sonucu Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Eğitim Durumuna Göre Boyutlarla Olan Algı Farkı

Boyut	Eğt. Dur.	\bar{x}	F	Anlamlılık	t-değeri
Kişisel Uygunluk	Mezun	,299	,494	,086	1,729
	Öğrenci	-,067			
Etkililik	Mezun	,481	,246	,005*	2,827
	Öğrenci	-,107			
Öğrenme	Mezun	,266	,095	,127	1,535

	Öğrenci	-,059			
Program Değerlendirilmesi	Mezun	,362	,102	,037*	2,103
	Öğrenci	-,081			
Teknoloji	Mezun	,401	,453	,021*	2,338
	Öğrenci	-,089			
Materyal	Mezun	,426	,102	,014*	2,491
	Öğrenci	-,095			
Değerlendirme	Mezun	,487	,035	,005*	2,870
	Öğrenci	-,109			
Destek Hizmetleri	Mezun	,427	,061	,014*	2,496
	Öğrenci	-,095			

*Anlamlılık 0.05 düzeyindedir.

Tablo 3'te verildiği gibi eğitim durumuna göre etkililik, program değerlendirilmesi, teknoloji, materyal, değerlendirme ve destek hizmetleri boyutlarında algı farkı vardır. Bulgulara göre fark olan boyutlara mezunların algısı öğrencilerin algılarından daha fazladır.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada Eygü ve Karaman'ın (2013, s. 49) geliştirmiş olduğu memnuniyet ölçeği anketi çevrim için olarak uygulanmış ve elde edilen cevaplar farklı istatistik teknikleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçları değerlendirildiğinde, literatürde daha önce örgün eğitim alan öğrencilerin uzaktan verilen derslerin memnuniyetini ölçmeye yönelik yapılmış olan akademik çalışmaların aksine, uzaktan eğitimi gönüllü bir tercih olarak seçenlerin daha çok memnun oldukları görülmektedir. Bu memnuniyetin özellikle örgün eğitime fırsat bulamayan, zamanı sınırlı ve mekansal olarak bu eğitimin verildiği mekana gidemeyenlerin ihtiyaç duydukları eğitim ihtiyacının karşılanması sebebiyle olduğu düşünülmektedir. Ayrıca araştırmaya katılan katılımcıların ortalama yaş durumuna bakıldığında sadece %17,6'sının otuz yaş ve altını oluşturduğu, %21,6'sının ise 46 yaş ve üzeri katılımcıların oluşturduğu görülmektedir. Bu da bu programa katılan kişilerin klasik öğrencilik dönemlerini geçirmiş, yaşamsal sorumlulukları yüksek, çalışma hayatında aktif olarak görev alan mesai saatleri dışında verilen bu eğitimleri kendileri için fırsata dönüştürmüş kişiler olduklarını düşündürmektedir. Ayrıca katılımcıların yaş durumunun klasik öğrenci profilinden bir hayli yüksek olmasına rağmen, sadece %2,7'sinin temel düzeyde bilgisayar kullanıcısı olduğu, kalan kişilerin ise orta ve üst düzey bilgisayar kullanıcıları oldukları görülmektedir. Bu da bu tür programları tercih edilmesinin bilgisayar kullanıcı bilgi düzeyleri ile doğru orantılı olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmaya katılanların %27'sinin kadın olması, mevcut TUREB'in (Turist Rehberleri Birliği) sitesinde kayıtlı 11.376 rehberin %33 ile 3.765'inin kadın olması ile de uyumludur (TUREB, 2021).

Uzaktan verilen eğitimin etkililiği ile ilgili olarak, öğrencilerin öğretim elemanları ile gerek görmesi halinde etkileşime geçme konusunu olumlu değerlendirirken benzer etkileşimin öğrenci işlerinde sağlanamadığı

görülmektedir. Bu da uzaktan öğrenim gören kişilerin öğrenci işlerine erişimin örgün öğrencilerin aksine sadece mail, whatsapp ve telefon ile ulaşım imkanının olması kaynaklı olduğu düşünülmektedir. Bu konuda üniversitede bulunan toplam kalite yönetimi anlayışı çerçevesinde uzaktan erişim yoluyla yapılan başvurulara geri dönüş için 24 saat ile 48 saat gibi maksimum bir sürenin belirlenerek bu hedefin gerçekleştirilmesi bu algının düzeltilmesine yardımcı olabilir.

Katılımcılar öğrenme boyutunda mevcut öğrenme modelinin iş yoğunlukları sebebiyle kendileri için en uygun program olduğunu ifade ederken, verilen uzaktan eğitimin geleneksel eğitimin yerini tutmayacağını belirtmektedir. Bu da zamansal ve mekansal sorunları olan kesimlerin eksik ve ihtiyaç duydukları eğitimin tamamlanması için uzaktan öğretimin çok önemli bir fırsat olmasıyla beraber hiçbir zaman geleneksel eğitimin %100 alternatifi olmayacağını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla zamanında bu ve benzeri eğitimleri alma imkanı bulamamış kişilerin ihtiyaç duydukları bu eğitimi alabilmeleri açısından ve T.C. Anayasası Madde 42'ye göre "kimse, eğitim ve öğrenim hakkında yoksun bırakılamaz" ilkesi gereğince artırılması önerilmektedir.

Programın genel değerlendirilmesinde ders programlarının ve içeriklerinin amaca uygunluğu ve materyal boyutunda ise mevcut ders konularının tutarlılığı yüksek bulunurken, ders sonucunda öğrenciye kazandırılacak bilgi, beceri ve davranış konusunda tutarlılık düşük bulunmuştur. Bu yönüyle Kapadokya Üniversitesinin sahip olduğu SOBE (Son Bilgiyi Önceleyen Eğitim - Öğretim) (Kapadokya Üniversitesi, 2021) sisteminin öğrenciye yeteri kadar aktarılamadığı değerlendirilmektedir. SOBE eğitimi felsefesinin daha iyi anlaşılması ve öğrencilere aktarılabilmesi için öğretim elemanlarına eğitim verilmesi yararlı olabilir. Diğer taraftan literatüre bakıldığında Eygü ve Karaman (2013, s. 49) tarafından gerçekleştirilen çalışmanın da araştırmanın sonuçlarını destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

Yaşanılan COVID-19 süreci sebebiyle günlük hayatın bir parçası haline gelen "Uzaktan Eğitim" kavramı yaşanan bu süreç sebebiyle pandemi sona erse bile etkilerinin uzun süre devam edeceği düşünülmektedir. Yaşanan bu sürecin zorunluluğu sebebiyle uzaktan eğitime mesafeli ve önyargılı olan kesimlerin bunu bizzat deneyimlemiş olmaları sebebiyle olumlu sonuçları olacağı değerlendirilmektedir. Bundan sonra oluşturulacak eğitim programlarında etkililiği kanıtlanmış ve olmazsa olmaz olan geleneksel eğitim programlarının yanında bu eğitimden herhangi bir sebeple faydalanamamış olanlar için de bu tür uzaktan eğitim programlarının özellikle sosyal bilimler alanında daha da yaygınlaştırılması önerilmektedir.

İyi kurgulanmış ve öğrencilerin beklenti ve ihtiyaçları iyi tespit edilmiş bu tür programların etkinliklerinin de yüksek olacağı düşünülmektedir. Uzaktan eğitim programlarının oluşturulmasında geleneksel programların açılmasından farklı olarak, bu eğitimden faydalanacak potansiyel ve hedef kişilerinin iyi tespit

edilerek onların yaş, cinsiyet ve öğrenim durumlarına uygun programlar geliştirilmelidir.

Yüz yüze verilen eğitimlerde eğitici ve eğitimi alanlar interaktif bir şekilde iç içe olup, eğitici sınıfın ilgi ve anlama düzeyini kuracağı göz temasıyla sağlayabilmektedir. Uzaktan eğitimde oluşan bu açığı gidermek için oluşturulan ders programlarında öğrencinin dikkatini diri tutacak onu ekran başından ayrılmasına engel olacak şekilde dizayn edilmelidir. Bu konuda profesyonelce geliştirilmiş "Kahoot" örneğinde olduğu gibi bir çok yazılım ve uygulamadan faydalanmak ile birlikte hazırlanacak olan ders sunumlarının daha fazla görsel – işitsel öğeler içermesi tavsiye olunur.

KAYNAKÇA

Akdu, U., Karakaş, D., Zurnacı, J. ve Tabu Ö. (2018). Turizm rehberliğinde alan uzmanlığı önerisi: Sağlık turizmi rehberliği. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 124-138.

Akyürek, M. (2020). Uzaktan eğitim: Bir alanyazın taraması. *Medeniyet Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 1-9.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı. Ankara: Sakarya Yayıncılık.

Bahar, M. (2020). Turist rehberliğinde uzmanlaşma: gastronomi rehberliği açısından ön lisans ve lisans programlarının değerlendirilmesi. III. Ulusal Turist Rehberliği Kongresi, 5-6 Kasım, Ankara, (ss. 262-270).

Bayram, M. (2020). Uzaktan iş sağlığı ve güvenliği eğitim kalitesinin katılımcıların memnuniyet algıları üzerinde etkisi. *The Journal of Social Science*, 4(7), 110-120.

Biner, P., Dean, R.S. ve Mellinger, A.E. (1994). Factors underlying distance learner satisfaction with televised college-level courses. *The American Journal of Distance Education*, 1, 60-71.

Cansu, E. & Bahar, M. (2021). A Comparative Analysis Between the Numbers of Tourist Guides and the Tourists Visiting Turkey . *Journal of Humanities and Tourism Research* , 11 (2) , 420-432

Çakmak, T. F. ve İstanbullu Dinçer, F. (2018). Turist rehberliği bölümleri ders programlarının "Türk kimliği" açısından incelenmesi. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 2(2), 67-75.

Dilullo, L. K. (1997). A Post hoc power analysis of inferential research examining the relationship between mathematic anxiety and mathematic Performance. (Doctoral Dissertation), Auburn University, Alabama, USA.

Duman, G. & Mil, Z. (2008). AKADEMİK GÖRÜŞ: "TURİST REHBERLİĞİ VE EĞİTİMİ" . *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi* , 5 (4),

- Eker, N. ve Zengin, B. (2016), Turist rehberliği eğitiminin değerlendirilmesi: profesyonel turist rehberleri üzerinde bir uygulama. Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, 5(4), 65-74.
- Eygü, H. ve Karaman, S. (2013). Uzaktan eğitim öğrencilerinin memnuniyet algıları üzerine bir araştırma. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3(1), 36-59.
- Gökbulut, B. (2021). Uzaktan eğitim öğrencilerinin bakış açısıyla uzaktan eğitim ve mobil öğrenme. Eğitim Teknolojisi Kuram ve Uygulama, 11(1), 160-177.
- Gökçe, A. (2008). Küreselleşme sürecinde uzaktan eğitim. Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakóltesi Dergisi, 11, 1-12.
- Gökmen, Ö., Duman, İ. ve Horzum, M. (2016). Uzaktan eğitimde kuramlar, değişimler ve yeni yönelimler. Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi, 2(3), 29-51.
- Gunawardane, C. N. ve Mclsaac, M. S. (2004). Distance education. İçinde David H. Jonassen (Ed). Handbook of Research on Educational Communications and Technology. Lawrence Erlbaum Associates, (ss. 355-395).
- Güven, Ö. Z. ve Ceylan, U. (2014), Lisans ve ön lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren okullardaki müfredatların turizm rehberliği meslek yönetmeliğine uygunluğunun incelenmesi. 15. Ulusal Turizm Kongresi, (ss. 186-195), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Holmberg, B. (1989). Theory and practice of distance education. London: Routledge.
- Ilgaz, H. ve Aşkar, P., (2009). Çevrimiçi uzaktan eğitim ortamında topluluk hissi ölçeği geliştirme çalışması. Turkish Journal of Computer and Mathematics Education, 1(1), 27-35.
- Işık, A., Işık, İ. ve Güler, İ. (2008). Uzaktan eğitimde güvenlik uygulamaları. Bilişim Teknolojileri Dergisi, 1(2), 1-3.
- Kaçan, A. ve Gelen, İ. (2020). Türkiye'deki Uzaktan Eğitim Programlarına Bir Bakış. Uluslararası Eğitim Bilim ve Teknoloji Dergisi, 6(1), 1-21.
- Kalaycı, ř. (2014). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistiksel teknikler. Ankara: Asil Yayıncılık.
- Kapadokya Üniversitesi (Çevrimiçi). Eğitim yöntemimiz. Erişim adresi <https://www.kapadokya.edu.tr/hakimizda/egitim-yontemimiz>, 08 Haziran 2021.
- McGivney, V. (2004). Understanding persistence in adult learning. Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning, 19(1), 33-46.
- Merisotis, J. P. ve Phipps, R. A. (1999). What's the difference? outcomes of distance vs. traditional classroom-based learning. Change, 31(3), 12-17.
- Metin, A., Karaman, A. ve şaştım, Y. (2017). Öğrencilerin uzaktan eğitim sistemine bakış açısı ve uzaktan eğitim İngilizce dersinin verimliliğinin değerlendirilmesi:

Banaz meslek yüksekokulu, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(2), 640-652.

Özkılıççı, G. ve Cantürk, U. P. (2020). Bilişsel esneklik ile uzaktan eğitim memnuniyetinin ilişkisi: negatif duygulanımın aracı rolü. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19(39), 1167-1181.

Tavşancıl, E. (2010). Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi. Ankara: Nobel.

Temizkan, S. P. & Ergün, B. (2018). Türkiye’de Turist Rehberliği Öğretiminin Değerlendirilmesi . Turist Rehberliği Dergisi (TURED) , 1 (2), 95-104 .

Topsakal, Y. (2020). Lisansüstü düzeyde turist/turizm rehberliği eğitimi veren programların müfredatlarının incelenmesi ve öneriler. III. Ulusal Turist Rehberliği Kongresi, 5-6 Kasım, Ankara, (ss. 250-258).

Tuncer, M. (2007). Uzaktan eğitim ve uzaktan eğitim teknolojisinin öğrenen sağlığına etkileri. Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi, 5(3), 26-31.

TUREB (Çevrimiçi). Erişim adresi www.tureb.org, 08 Haziran 2021

UNESCO (Çevrimiçi). Teacher Task Force Calls to Support 63 Million Teachers Touched by the COVID-19 Crisis. Erişim adresi: <https://en.unesco.org/news/teacher-task-force-calls-support-63-million-teachers-touched-covid-19-crisis>, 27 Mart 2020

Yağcı, K., Efendi, M. ve Akçay S. (2019). Turist rehberliği öğrencilerinin uzaktan eğitim kavramına bakış açıları. Journal of Travel and Tourism Research, 14, 118-136.

Yenipınar, U. ve Kardaş, K. (2019), Turizm rehberliği bölümleri müfredat geliştirme önerisi. Journal of Travel and Tourism Research, 15, 1-26.