



Entropi Yöntemi İle Turizm İşletmeciliği Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Memnuniyet Algılarının Derecelendirilmesine Yönelik Bir Araştırma

Şerif Ahmet DEMİRDAĞ^a 

^a Giresun Üniversitesi, Bulancak Kadir Karabaş UBYO, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Giresun / Türkiye (serif.demirdag@giresun.edu.tr)

ÖZ

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:

20.11.2020

Kabul Tarihi:

25.12.2020

Anahtar Kelimeler

Uzaktan Eğitim

Memnuniyet

Turizm Öğrencileri

Covid-19

Entropi

Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi

Eğitim, doğrudan ya da dolaylı olarak ülkelerin gelişmişlik düzeyi üzerinde oldukça etkilidir. Faaliyet türü ne olursa olsun her sektörün başarısı yine eğitimden geçmektedir. Sektörlerde istihdam edilmek üzere eğitim kurumlarında verilen eğitimler ile yetenekli, bilinçli, geniş perspektife sahip kalifiye insanlar yetiştirilmeye çalışılmaktadır. Bu noktada verilen eğitimin kalitesi ve yeterliliğinin yanı sıra eğitim alan öğrencilerin de eğitime istekli ve verilen eğitimden memnuniyet duyması önem taşımaktadır. Bu çalışma, Giresun Üniversitesi Bulancak Kadir Karabaş Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Turizm İşletmeciliği Bölümünde eğitim alan ve not ortalaması 4 üzerinden 3 ile 3'ün üzerinde olan öğrencilerin uzaktan eğitime yönelik memnuniyet algılarını derecelendirmeye yöneliktir. Özellikle COVID-19 salgın hastalık sürecinde önemi daha da anlaşılan uzaktan eğitim süreci aynı zamanda çok kriterli karar verme problemi olarak değerlendirilmiş ve bu problemin çözümünde Entropi yönteminden faydalanılmıştır. Karar kriterleri tespit edilirken uzman görüşleri ile ayrıntılı literatür taramasından faydalanılmış ve bu doğrultudaki kriterler; "Kişisel Uygunluk", "Etkililik", "Öğrenme", "Program Değerlendirilmesi", "Teknoloji", "Materyal", "Değerlendirme" ve "Destek Hizmetleri" olduğu saptanmıştır. Çok Kriterli Karar Verme yöntemlerinden birisi olan Entropi yönteminden elde edilen analiz sonuçlarına göre en önemli kriterler "Teknoloji", "Etkililik" ve "Öğrenme" kriterleri olmuştur. En az öneme sahip olan kriterin ise "Değerlendirme" kriteri olduğu tespit edilmiştir.

ABSTRACT

Article History

Received

20.11.2020

Accepted:

25.12.2020

Keywords

Distance Education

Satisfaction

Tourism Students

Covid-19

Entropy

Article Type: Research Paper

Education has a direct or indirect effect on the development level of countries. Regardless of the type of activity, the success of every sector is based on education. With the education given in educational institutions to be employed in the sectors, it is aimed to train skilled, conscious, qualified people with broad perspectives. At this point, besides the quality and competence of the education provided, it is important that the students who receive education are willing and satisfied with the education provided. This study aims to rate the distance education satisfaction perceptions of the students who are educated at Giresun University, Bulancak Kadir Karabaş School of Applied Sciences, Tourism Management Department and whose grade point averages are 3 and over 3 out of 4. Especially in the COVID-19 pandemic process, the distance education process, whose importance is understood more, was also evaluated as a multi-criteria decision-making problem and the Entropy method was used in the solution of this problem. While determining the decision criteria, expert opinions and detailed literature reviews were used and, in this direction, it has been determined that these criteria are "Personal Suitability", "Effectiveness", "Learning", "Program Evaluation", "Technology", "Material", "Evaluation" and "Support Services". According to the analysis results obtained from the Entropy method, which is one of the Multi Criteria Decision Making methods, the most important criteria were "Technology", "Effectiveness" and "Learning". According to the study, the least important criterion was found to be the "Evaluation" criterion.

***Sorumlu Yazar/ Corresponding Author:** Şerif Ahmet DEMİRDAĞ

E-Posta: serif.demirdag@giresun.edu.tr

Önerilen Atıf/ Suggested Citation:

Demirdağ, A.,Ş. (2020). Entropi Yöntemi İle Turizm İşletmeciliği Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Memnuniyet Algılarının Derecelendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7 (4), 749-763.

1. Giriş

Türk Dil Kurumu (2020) tarafından yapılan eğitim tanımı dikkate alındığında; eğitim, “*çocukların ve gençlerin toplum yaşayışında yerlerini almaları için gerekli bilgi, beceri ve anlayışları elde etmelerine, kişiliklerini geliştirmelerine okul içinde veya dışında, doğrudan veya dolaylı yardım etme, terbiye*” şeklinde tanımlandığı görülmektedir. Tanımda geçen “*terbiye*” ifadesinin temelinde, sosyal açıdan eğitimin insanlar için doğumdan ölüme kadar olan ve yaşamın her alanında karşılaşılan bir disiplin olduğunu söylemek mümkündür. Doğumla birlikte ailede başlayan eğitim, insanların davranışları ve karakteri üzerinde önemli rol oynarken, eğitim kurumları ile devam eder ve insanların toplumsal kurallara uyum sağlamasına ve işle ilgili kariyerini belirlemesine katkı sağlar. Sağlıklı her bir birey için eğitim ve öğrenme faaliyeti süreklilik taşır. Öyle ki, eğitim, ülkelerin gelişmişlik düzeyleri üzerinde de doğrudan ve dolaylı olarak etkilidir. Hangi sektör türü olursa olsun, işi konusunda iyi eğitim almış olanların yaptıkları iş ile aynı sektörde eğitimi olmayanların yaptıkları işin kıyaslanması bile pek mümkün olamaz. Diğer taraftan, turizm sektörü de turizm arzına sahip olan ülkelerin ekonomisi ve dolayısıyla gelişmişlik düzeyleri üzerinde oldukça etkilidir. Akoğlan Kozak (2009: 1) tarafından da belirtildiği üzere, gelir düzeyi, boş zaman, ulaşım ve teknolojiadaki gelişmeler turizmi küresel bir sektör haline getirmiş ve böylelikle turizmin ülke ekonomileri ve sosyal yapıları üzerindeki olumlu etkileri artmıştır. Genel itibarıyla bir bütün olarak sunulan turizm faaliyetlerinde (özellikle otel işletmelerinde), tam anlamıyla otomasyon uygulanmasının ve hizmetlerin standartlaştırılmasının zor ya da imkânsız olması sebebiyle insan faktörü oldukça önemli bir konumdadır. Bu noktada, işletmelerin amaç ve hedeflerine ulaşması, çalışanların başarısı, etkinliği ve verimliliği ile doğru orantılıdır (Demirdağ ve Güçer, 2018: 820). İşletmeleri amaç ve hedeflerine götürecek çalışanların başarısı, etkinliği ve verimliliği ise iyi bir eğitim yolundan geçmektedir.

Adını da aldığı yıl olan 2019 yılının Aralık ayı sonlarında ilk olarak Çin’in Vuhan Eyaleti’nde solunum yolu belirtileri (ateş, öksürük, nefes darlığı) ile ortaya çıkan ve yapılan çalışmalar sonucunda 13 Ocak 2020’de tanımlanmış olan Yeni Koronavirüs Hastalığı Covid-19 (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020a), bütün dünyayı olumsuz yönde etkilemiştir. Özellikle ülkelerin ekonomisi başta olmak üzere, sağlık, üretim, seyahat, turizm, pazarlama ve eğitim gibi birçok sektör de söz konusu salgın hastalıktan yüksek düzeyde olumsuz olarak etkilenmiştir. Türkiye’de de ilk vakanın görüldüğü tarih olan 11 Mart 2020 tarihi itibarıyla Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından Covid-19 pandemisi (geniş ölçüde salgın) ilan edilmiş (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020b) ve bu süreçle birlikte dünya genelinde salgın hastalıkla baş edebilme

kapsamında alışılmışın dışında çok farklı uygulamalar başlatılmıştır. Örneğin, görgü kurallarında da yer alan ziyaret, tokalaşma gibi uygulamalar, kalabalık sosyal ortamlarda bulunma gibi faaliyetler kısıtlanmış, fiziksel mesafeye uyum sağlanması teşvik edilmiştir. Yine aynı şekilde eğitim kurumlarının büyük bir bölümünde daha faydalı olduğu düşünülen yüz-yüze eğitim ve/veya görerek öğrenme faaliyetleri yerine zorunlu (ve kademeli olarak) uzaktan eğitim faaliyetlerine başlanmıştır. Her ne kadar eğitime ara verilmemiş ve eğitim devam ediyor olsa da uzaktan eğitime geçiş süreci hem öğrenciler hem de eğitimciler açısından beklenmedik bir durum olarak karşılanmıştır. Neyse ki pek çok gelişmiş ülke gibi Türkiye de birçok konuda bu hızlı değişim sürecine çabuk ayak uydurabilmiş ve iyi bir kriz yönetimi örneği sergilemiştir. Farklı seviyelerde eğitim alan öğrenciler için televizyondan ders, internet üzerinden canlı ders, internet üzerinden eş zamanlı canlı sınav gibi uygulamalarla eğitim devam ettirilmektedir. Ekonomik, çevresel ya da fiziksel olarak eğitim faaliyetlerine katılmada zorluk çeken öğrenciler gerek bakanlıklar gerek eğitim kurumları ve gerek STK tarafından desteklenmekte ve özellikle materyal konusunda yardım edilmektedir. Bu noktada bu araştırmanın konusu, turizm eğitimi alan öğrencilerin belirli kriterler (*“kişisel uygunluk”, “etkililik”, “öğrenme”, “program değerlendirilmesi”, “teknoloji”, “materyal”, “değerlendirme” ve “destek hizmetleri”*) doğrultusunda uzaktan eğitime yönelik memnuniyet algılarını belirlemekle ilgilidir. Özellikle postmodern turizm paradigmasının gerektirdiği yenilik, planlama, stratejik bakış açısı ve girişimcilik özellikleri açısından, turizm eğitimi alan gençlerin önemli bir potansiyel taşıdığı ve turizmin geleceğini onların şekillendireceği (Keleş ve Demirdağ, 2019: 333) düşünüldüğünde alınan eğitimin ne denli önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Buradan hareketle bu araştırmanın amacı, lisans düzeyinde eğitim alan turizm işletmeciliği bölümü öğrencilerinin uzaktan eğitime yönelik memnuniyet algılarını derecelendirmektir. Araştırmanın amacına uygun olarak, Giresun Üniversitesi Bulancak Kadir Karabaş Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Turizm İşletmeciliği Bölümünde eğitim alan ve not ortalaması 4 üzerinden 3'ün üzerinde olan toplam 42 öğrencinin memnuniyet algıları Entropi yöntemi uygulanarak derecelendirilmiştir. Araştırmanın takip eden bölümlerinde uzaktan eğitim ve uzaktan eğitim memnuniyet algılamalarına yönelik literatür taranmış, çalışmada kullanılan Entropi yöntemi detaylı olarak açıklanmış, yöntem probleme uygulanmış ve son olarak önerilerin de bulunduğu sonuç ve öneriler bölümüne yer verilmiştir.

2. Literatür Taraması

Tüm dünyada yayılan Covid-19 salgın hastalığı, insanların yeni bir yaşama biçimi benimsemesini zorunlu kılmıştır. Çalışma hayatında, üretimde, pazarlamada, seyahat ve

turizmde, toplu yaşamada ve eğitim gibi birçok alanda ani ve beklenmedik değişikliklere sebebiyet vermiştir. Araştırmanın konusu olan eğitim açısından ele alındığında, eğitimin insanların meslek edinmelerinde anahtar bir rol oynamasının yanı sıra, iletişim düzeyinden beşerî ilişkilere, teknolojiden sağlığa, ulaşımdan ekonomiye gibi birçok faktörde toplumların gelişmişlik düzeyini doğrudan etkileyen bir disiplin (Demirdağ vd., 2016: 37) olmasından kaynaklı olarak eğitim üzerine sayısız akademik çalışmalar yapılmıştır. Özellikle 2020 yılının başlarında başlayan Covid-19 ile mücadele edebilme kapsamında alınan tedbirlerden biri olan uzaktan eğitim ile ilgili turizm alanında ve diğer alanlarda yapılan çalışmalar (Akbal ve Akbal, 2020; Buluk ve Eşitti, 2020; Can, 2020; Dewi, 2020; Edelheim, 2020; Prokopenko ve Berezna, 2020; Qiu vd., 2020; Sigala, 2020; Tosida vd., 2020 gibi) incelendiğinde, genellikle öğrenci ve eğitimciler açısından değerlendirilmesi ve memnuniyeti, Covid-19'un eğitim üzerindeki etkileri, salgın sonrasında nasıl devam edebileceği, uzaktan eğitimin avantajları ve dezavantajları gibi konuların ele alındığı görülmektedir.

Buluk ve Eşitti (2020), salgın hastalık sürecinde uzaktan eğitimin turizm lisans öğrencileri tarafından değerlendirilmesini araştırdıkları çalışmanın sonucuna göre, turizm lisans öğrencilerinin uzaktan eğitim ders memnuniyetleri üzerinde verilen destek hizmetlerinin, öğrenme koşullarının, değerlendirme sisteminin, program etkililiğinin ve bu yeni sistem için öğrencilerin kişisel uygunluklarının önemli belirleyiciler olduğu tespit edilmiştir. Yeni normalleşme sürecinde turizm eğitimini konu alan ve bununla ilgili önerilerde bulunan Dewi (2020), pandemi sürecinde turizm işçilerinin işten ayrılmak durumunda kalmaları, birçok konaklama tesisinin kapanmak durumunda kaldığını ve bu noktada turizm sektörünün en fazla etkilenen sektörlerden birisi olduğunu belirtmektedir. Dewi (2020), turizmde yüksek standartlı sanitasyon, yüksek standartlı güvenlik, iç turizm, niş turizm, tek başına seyahat turu, wellness turu ve sanal/dijital turizm gibi yeni normalin uygulanması gerektiğini ve özellikle üniversite eğitiminin de aynı kapsamda yürütülmesi gerektiğinin altını çizmektedir. Yeni normal haliyle turizm eğitim müfredatının, sağlık ve iş güvenliği, problem çözme, sosyal, süreç ve sistem becerileri, beceri ve tutum geliştirme, yaratıcı olma ve teknolojiyi benimseme gibi birtakım özellikleri kapsaması gerektiği de aynı çalışmada belirtilmektedir. 2020 yılından sonra turizm eğitimi değerlerinin ne şekilde dönüştürüleceğini eleştirel bir yaklaşımla ele alan Edelheim (2020), Covid-19 ile yaşadığımız, hareket ettiğimiz ve dünyayı anlamlandırdığımız için hem yaşamış hem de arzu edilen değerlerin öneminin farkına varmak gerektiğini, yaşamın sadece ekonomide olmayıp toplum içinde olduğunu ve özellikle yükseköğretim başta olmak üzere turizm eğitimi değerlerinin de bu yönde şekillendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Qiu vd.

(2020) tarafından salgın hastalığın ilk çıktığı ülke olarak bilinen Çin'de Covid-19 sürecinde teknolojinin turizm eğitimini nasıl kolaylaştırabileceği ile ilgili yapılan çalışmanın sonucunda, yazarlar salgın hastalığın, öğretimi askıya almak yerine uzaktan öğretimin popülaritesini ve ilgili tekniklerin gelişimini artırdığını ve uzaktan öğretim algısını tamamen değiştiğini ifade etmektedir. Dijital uzaktan eğitime dayalı olarak özellikle mikro işletmeleri güçlendirmek için Covid-19 salgını sonrasında sürdürülebilir eğitim modelleri önermek amacıyla Tosida vd. (2020) gerçekleştirilen çalışmanın sonucunda, dijital turizm eğitimi iş birliğini inşa eden “Artırılmış Gerçeklik” entegresinin sürdürülebilir turizm eğitimini desteklemede olumlu bir etkisinin olacağı bildirilmektedir. Covid-19 salgınının turizm üzerindeki etkilerini konu alan ve turizm eğitimine de değinen Sigala (2020), salgının turizm istihdamı üzerindeki etkilerinin yanı sıra turizm eğitimi üzerinde daha fazla baskı yarattığını belirtmektedir. İlerleyen dönemlerde uzaktan eğitimin fayda sağlayıp sağlamayacağı konusunda tereddüt duyulduğu ifade edilen çalışmada, öğretim ve öğrenim süreçlerinin sanallaştırılmasının yanı sıra, turizm öğrencileri ve mezunlarının durumuna ve aynı zamanda stajların, işe alımların ve kariyer yollarının kritik durumuna da değinilmesi gerektiği belirtilmektedir.

Turizm dışında diğer alanlarda yapılan çalışmalardan biri olan Akbal ve Akbal (2020) tarafından salgın sürecinde öğrenciler açısından uzaktan eğitimle ilgili yaşanan sorunların araştırıldığı çalışmanın sonucunda, uzaktan eğitimle ilgili en önemli sorunun fizikî koşullar (kısıtlı çalışma alanı, yetersiz iletişim araçları ve eksik kaynak) ile ilgili olduğu tespit edilmiştir. Covid-19 salgınının eğitim üzerindeki etkilerini pedagojik yansımaları olarak ele alan Can (2020), uzaktan ve açık eğitimin toplum tarafından öneminin anlaşılmaya başladığını ifade etmektedir. Sürecin, açık ve uzaktan eğitimde sadece niceliğin olmayıp, niteliğin de önemli olduğunu gösterdiği belirtilen çalışmada, aynı zamanda Türkiye’de açık ve uzaktan eğitimle ilgili altyapı, erişim, güvenlik, içerik, tasarım, uygulama, kalite, mevzuat ve pedagojik açıdan güçlendirilme yapılması gerektiği belirtilmektedir. Covid-19 salgın hastalığı süresince Ukrayna’daki yüksek öğretim kurumlarında, uzaktan eğitim ile ilgili zorluklar ve yeni fırsatları konu alan Prokopenko ve Berezhna (2020), pek çok ülkede olduğu gibi karantina esnasında uzaktan eğitim sağlayabilmek amacıyla Ukrayna’da da çeşitli web sunucuları, platform, kaynak ve sosyal medya aracılığı (Moodle, Zoom, Skype, Viber, Telegram, Messenger, GoogleClass, GoogleMeet vb.) ile çevrimiçi ve çevrimdışı dersler başlatıldığını ifade etmektedir. Prokopenko ve Berezhna (2020) tarafından yapılan bu çalışmanın sonucuna göre, öğrenciler için öz disiplin kazanımı ve kendi kendilerini eğitme durumları açısından avantaj sağlarken; öğretmenler için uzaktan eğitim için gerekli en son

yöntemlere ve araçlara sahip olmaları açısından avantaj sağladığı belirtilmiştir. Ayrıca, öğrencilerin sadece bilgi edindikleri değil, aynı zamanda geri bildirim modunda öğretmenlerle iş birliği yaptıkları açık bir uzaktan eğitim stratejisinin benimsenmesi ve evde öğrenmek için içeriğin hızlı bir şekilde güncellenmesi gerektiği önerilmektedir.

Genel itibariyle yapılan çalışmaların sonuçları da incelendiğinde, Covid-19 ile mücadele kapsamında geliştirilen yeni normal uygulamaları, insanların yaşayış biçimi ve davranışları üzerinde oldukça etkili olduğunu belirtmek mümkündür. 2020 yılının ilk aylarından itibaren bütün dünyayı kasıp kavuran salgının seyri ile ilgili henüz net bir bilgi olmadığı ve ne zaman tamamen biteceği kestirilemediği için, mevcut durumdaki faydalar ve dezavantajlar incelenmektedir. Bu çalışmada ise turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin uzaktan eğitime yönelik memnuniyet algıları, Eygü ve Karaman (2013) tarafından geliştirilen ölçekteki faktörlerden (*kişisel uygunluk, etkililik, öğrenme, program değerlendirilmesi, teknoloji, materyal, değerlendirme ve destek hizmetleri*) yararlanarak ve aynı zamanda ayrıntılı literatür taraması ve uzman görüşlerinden de faydalanarak Entropi yöntemi ile derecelendirilmiştir. Yapılan literatür taramasında uzaktan eğitim öğrencilerinin memnuniyet algılarının derecelendirilmesinin ortaya konulması amacıyla sınırlı bir çalışmaya rastlanılmış olması çalışmayı önemli kılmaktadır. Yine kullanılan yöntem ve çalışmanın konu alındığı üniversite/il itibari ile başka bir çalışmanın olmaması da çalışmayı diğer çalışmalardan farklı kılmakta ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3. Yöntem

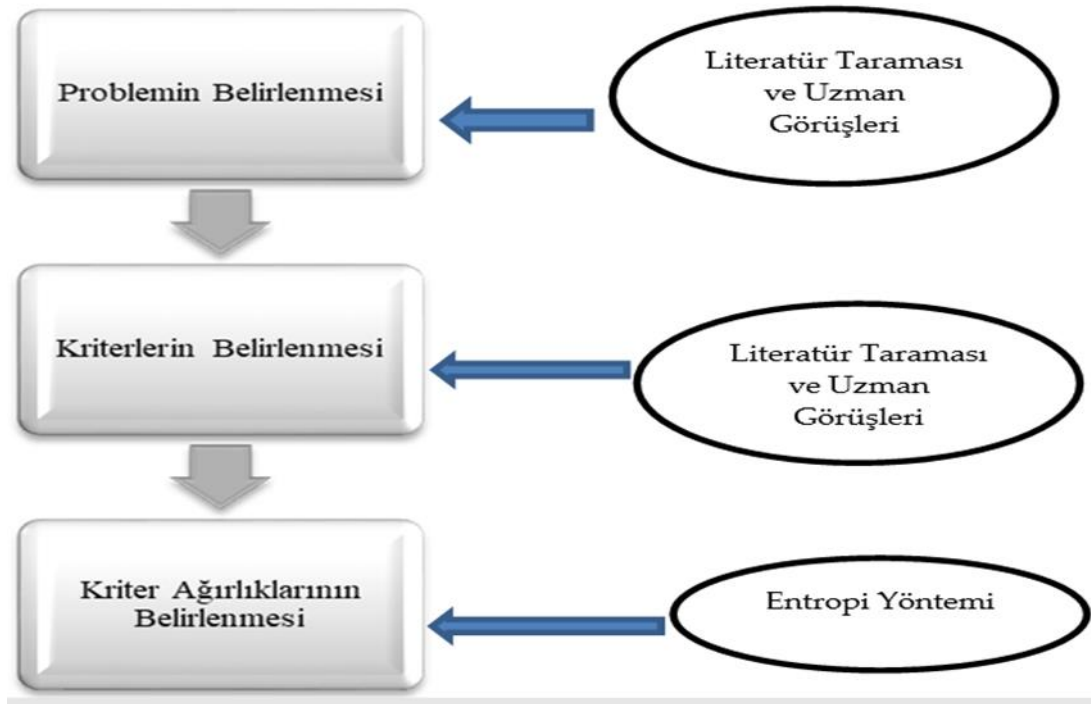
Nicel bir araştırma olan bu çalışmanın evrenini 2019/2020 eğitim-öğretim yılında Giresun Üniversitesi Bulancak Kadir Karabaş U.B.Y.O. Turizm İşletmeciliği bölümünde eğitim alan ve not ortalaması 3'ün üzerinde olan son sınıf lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Not ortalaması 3'ün üzerinde olan öğrencilerin çalışmaya dahil edilmesindeki amaç, yüz-yüze eğitimde derslere süreklilik gösteren, ilgili öğrencilerin araştırmaya katılmasını teşvik etmektir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. 18 Mart 2020 tarihinde Yükseköğretim Kurulu Başkanı Yekta Saraç tarafından yapılan bilgilendirme ile Türkiye'deki üniversiteler Covid-19 salgını nedeniyle 23 Mart 2020'den itibaren uzaktan eğitime başlamıştır. Veri toplama amacıyla kullanılan anket, Eygü ve Karaman (2013) tarafından geliştirilen ölçekteki faktörlerden yararlanılarak, uzman görüşleri ile yeniden yapılandırılmış ve akademik takvime göre 2019/2020-Bahar yarıyılı olan dönemin son haftasında e-posta yoluyla öğrencilere gönderilmiştir. Öğrenci işlerinden alınan bilgiye göre, toplamda 108 son sınıf öğrencisi olduğu beyan edilmiş ve not ortalaması 3 ve 3'ün

üzerinde olan 45 öğrencinin tamamına söz konusu anket gönderilmiştir. 42 öğrenci geri dönüş sağlamış ve geri dönen anketlerin tamamı araştırmada kullanmaya uygun görülmüştür. Öğrencilerin uzaktan eğitime yönelik memnuniyet algılarını derecelendirmek amacıyla Entropi yöntemi kullanılmıştır.

Entropi Ağırlık Yöntemi

Entropi yöntemi, belirlenen bir probleme yönelik minimum belirliliği ya da maksimum belirsizliği açıklamada kullanılan ve gerçeği yansıtan derecelendirme yöntemlerinden biridir. Ek olarak yöntem, düzensizlik derecesi yöntem küçüldükçe azalmakta ve insan kaynaklı hataları da ortadan kaldırmaktadır (Çiçek, 2013: 59; Wu vd., 2011: 5163-5165; Korucuk vd., 2020: 162-163). Şekil 1’de de görüldüğü üzere Entropi yönteminin uygulama adımları aşağıdaki gibidir (Abdullah ve Otheman, 2013: 26; Korucuk vd., 2018: 1023-1024):

Şekil 1. Entropi Uygulama Aşamaları



1. Aşama: Başlangıç Karar Matrisinin Oluşturulması

Başlangıç karar matrisi oluşturulur.

$$X_{m \times n} = \begin{matrix} X_{11} & X_{12} & \dots & X_{1j} \\ X_{21} & X_{22} & \dots & X_{2j} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ X_{i1} & X_{i2} & \dots & X_{ij} \end{matrix} \quad (1)$$

2. Aşama: Başlangıçta Verilen Karar Matrisinin Normalizasyon İşlemi

Normalizasyon işleminde kriterlerin fayda (2) ya da maliyet (3) yönlü olmasına göre aşağıdaki formüller uygulanır (Korucuk vd., 2018: 1024):

$$P_{ij} = \frac{X_{ij} - X_j^{\min}}{X_j^{\max} - X_j^{\min}} \quad i = 1, \dots, m; j = 1, \dots, n \quad (2)$$

$$P_{ij} = \frac{X_j^{\max} - X_{ij}}{X_j^{\max} - X_j^{\min}} \quad i = 1, \dots, m; j = 1, \dots, n \quad (3)$$

Başlangıçta verilen matrisin normalizasyon işlemi yapıldıktan sonra $R=[r_{ij}]_{m \times n}$ matrisinde gösterilerek Eşitlik (4)'ten yararlanılmaktadır.

$$P_{ij} = \frac{r_{ij}}{\sum_{i=1}^m r_{ij}} \quad (4)$$

3. Aşama: Entropi Yöntemi Değerinin Hesaplanması

Bu yöntemdeki değer, (E_j), aşağıda verilen Eşitlik (5) aracılığıyla hesap edilir:

$$E_j = -k \sum_{i=1}^m P_{ij} \ln(P_{ij}) \quad (5)$$

Buna verilen k değeri, $k = (\ln(m))^{-1}$ vasıtasıyla hesaplanmaktadır.

4. Aşama: Farklılaşma Derecesinin Hesaplanması

Yöntemin farklılaşma derecesi ise (d_j), Eşitlik (6) aracılığıyla hesap edilir:

$$d_j = 1 - E_j; \quad V_j \quad (6)$$

5. Aşama: Entropi Ağırlığının Hesaplanması

Her bir kriter için uygulanan nesnel ağırlık (W_j), Eşitlik (7) aracılığıyla belirlenmektedir:

$$W_j = \frac{d_j}{\sum_{j=1}^n d_j}, \quad V_j \quad (7)$$

4. Bulgular

Çalışmada, Giresun Üniversitesi Bulancak Kadir KARABAŞ Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Turizm İşletmeciliği Bölümünde not ortalaması 3 ve üzeri olan son sınıf öğrencilerinin uzaktan eğitim memnuniyet algılarının değerlendirilebilmesine yönelik çok kriterli karar modeli oluşturulmuştur. Şekil 1 ile ifade edilen model için Entropi yöntemi uygulama adımları verilmiştir. Şekil 1'den de anlaşılacağı üzere uzman görüşleri ile literatür taramasından yararlanılarak uzaktan eğitim öğrencilerinin memnuniyet algılarına yönelik kriterler tespit edilmiştir. Tespit edilen kriterler aynı önem düzeyine sahip olmadığından kriterlerin ağırlıklandırılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Bu çerçevede, Entropi yöntemi ile uzaktan eğitim öğrencilerinin memnuniyet algılarına ilişkin kriterler ağırlıklandırılmıştır. Kriterler belirlenirken daha önce de belirtildiği üzere ilgili literatür incelenmiş, Eygü ve

Karaman (2013) tarafından geliştirilen ölçekteki faktörler baz alınarak ve uzman görüşlerinden faydalanılarak aşağıdaki Tablo 1 oluşturulmuştur.

Tablo 1. Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Memnuniyet Algıları Karar Kriterleri

Kriterler
Kişisel Uygunluk (K_1)
Etkililik (K_2)
Öğrenme (K_3)
Program Değerlendirilmesi (K_4)
Teknoloji (K_5)
Materyal (K_6)
Değerlendirme (K_7)
Destek Hizmetleri (K_8)

Kriterlerin Ağırlıklandırılması

Entropi yönteminden yararlanılan bu aşamada ilgili kriterlerin değerlendirilmesine yönelik karar matrisi oluşturulmuştur. Konunun paydaşları olan Öğrencilere (42) ve akademisyenlere (3) toplamda 45 adet anket sunulmuş ve Ekler kısmında görüşlere yönelik tablolar verilmiştir. Bu kapsamda Entropi yöntemi ile kriterler ağırlıklandırılmış ve ilgili ağırlık değerleri Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Memnuniyet Algıları Karar Kriterleri Kriter Ağırlıkları Tablosu

	K₁	K₂	K₃	K₄	K₅	K₆	K₇	K₈
Ağırlık	0,125	0,128	0,128	0,126	0,129	0,126	0,111	0,127

Tablo 2'deki değerlere göre uzaktan eğitim öğrencileri memnuniyet algılamaları kriterleri için en önemli kriterlerin “*Teknoloji (K₅)*”, “*Etkililik (K₂)*” ve “*Öğrenme (K₃)*” olduğu saptanmıştır. Diğer önemli kriterler sırasıyla “*Destek Hizmetleri (K₈)*”, “*Program Değerlendirilmesi (K₄)*”, “*Materyal (K₆)*” ve “*Kişisel Uygunluk (K₁)*” olduğu belirlenmiştir. Diğer taraftan en az önem düzeyine sahip kriterin ise “*Değerlendirme (K₇)*” kriteri olduğu tespit edilmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Covid-19 salgın hastalığı ile mücadele kapsamında gerçekleştirilen uygulamalardan birisi olan uzaktan eğitim süreci, giderek daha anlamlı hale gelmiş ve hem öğretmenlerin hem de öğrencilerin bu yeni sisteme hemen adapte olmasını gerektirmiştir. Bu süreç aslında öğrencilerin memnuniyet algılarına da hitap etmesi sebebi ile karmaşık bir karar verme problemi olarak değerlendirilmektedir ve bu problemin çözümünde Çok Kriterli Karar Verme yöntemlerinden yararlanmayı gerektirmiştir. Bu doğrultuda, çalışmanın amacı olan lisans düzeyinde turizm eğitimi alan uzaktan eğitim öğrencilerinin memnuniyet algılarına yönelik kriterlerinin belirlenmesi ve belirlenen kriterlerin derecelendirilmesinin Entropi yöntemi ile yapılması uygun görülmüştür.

Entropi yöntemi uygulanarak yapılan bu çalışmanın sonucuna göre uzaktan eğitim öğrencilerinin memnuniyet algılarına yönelik kriterlerin en önemlilerinin “Teknoloji”, “Etkililik” ve “Öğrenme” olduğu saptanmıştır. İçinde yaşadığımız bilgi çağında, yediden yetmişe herkesin teknoloji ve teknolojik iletişim araçları ile yakından ilgili olması ve bu yolla öğrencilerin derslere ve içeriklerine daha zahmetsiz bir şekilde ulaşabiliyor olması bu kriterin neden en önemli memnuniyet kriteri olduğunu gösterir niteliktedir. Uzaktan eğitimde, genellikle öğrencilerin de katılmasını teşvik edici canlı derslerin yapılması ve aynı zamanda interaktif olarak sürecin işletilmesi yönünde politikalar geliştirilmektedir. Bu durumda, yüz yüze eğitimde olduğu gibi uzaktan eğitimde de öğrenciler canlı derslere katılabilmekte, eğitime sorularını, görüşlerini ve fikirlerini iletebilmekte ve bununla ilgili geribildirim alabilmektedir. Bu noktada, ikinci önemli kriter olan etkililik kriterinin öğrenciler için neden önem taşıdığı ortaya çıkmaktadır. Üçüncü düzeyde önemli kriter olarak bulunan öğrenme kriteri; henüz yeni ve ilgi çekici bir eğitim yöntemi olan uzaktan eğitimle katılımcıların rahat bir şekilde evden eğitim alabilmeleri, kolay bir şekilde kaynaklara ulaşabiliyor olması ve özellikle yüz yüze eğitimde çekingen olan öğrencilerin ders videolarını tekrar tekrar izleme şansına sahip olması ile açıklanabilir. Diğer önemli kriterlerin sırasıyla “Destek Hizmetleri”, “Program Değerlendirilmesi”, “Materyal” ve “Kişisel Uygunluk” olduğu belirlenmiştir. Katılımcılar, uzaktan eğitime erişim sağlamaya yönelik aldığı destek hizmetler konusunda da memnun oldukları yönünde görüş bildirmiştir. Genellikle öğrenci bilgi sisteminde yer alan duyurular bölümünde, uzaktan eğitim merkezinin duyurular bölümünde ve ihtiyaç halinde e-posta yoluyla öğrenciler bilgilendirilmekte, bazen de öğretmenler aracılığıyla programlar hakkında bilgi verilerek destek sağlanmaktadır. Ders programlarının ve içeriklerinin tasarımı, amaca uygunluğu ve mesleki açıdan değerlendirilmesine yönelik program değerlendirme

kriterinde turizm eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeyi sekiz kriter arasından beşinci sırada yer almaktadır. Eğitimciler tarafından sağlanan materyallerin içeriği, uyumu, güncel bilgileri kapsaması ve kolay ulaşılabilir olması ile ilgili katılımcıların memnuniyet düzeyi altıncı sırada yer almaktadır. Katılımcıların sekiz kriter arasından en az memnuniyet duyduğu kriterlerden ilki, uzaktan eğitimin alışılmışın dışında ve öğrencilerin başarıma konusunda tereddüt yaşamamasına neden olduğu için kişisel uygunluk kriteri olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan, çalışmanın sonucuna göre öğrencilerin memnuniyeti açısından en az önem düzeyine sahip olan kriterin ise “Değerlendirme” kriteri olduğu görülmüştür. Bu noktada, katılımcı öğrencilerin algısına göre uzaktan eğitim ile yapılan sınavların, ödevlerin ya da projelerin adil bir değerlendirme sistemi olmadığı yönünde görüşler bildirilmiştir.

Turizm alanında eğitim alan öğrencilerin uzaktan eğitime yönelik memnuniyet algılarının derecelendirilmesine yönelik yapılan bu çalışma ile daha önce yapılmış bazı çalışmaların sonuçları paralellik göstermektedir. Buluk ve Eşitti (2020) tarafından yapılan çalışmanın sonucunda da "destek hizmetler, öğrenme koşulları, değerlendirme sistemi, program etkililiği ve kişisel uygunluk" kriterlerinin turizm lisans öğrencilerinin uzaktan eğitime yönelik memnuniyet düzeyleri üzerinde önemli belirleyiciler olduğu belirtilmiştir. Covid-19 pandemi sürecinde turizm eğitimi konu alan ve bununla ilgili önerilerde bulunan Dewi (2020)'ye göre, gelecek dönemdeki turizm sektörünün başarısı ve sürdürülebilirliği için turizm eğitim müfredatı; sağlık ve iş güvenliği, problem çözme, sosyal, süreç ve sistem becerileri, beceri ve tutum geliştirme, yaratıcı olma ve teknolojiyi benimseme gibi birtakım özellikleri kapsamalıdır. Bu süreçten yeteri kadar yararlanılması gerektiğine vurgu yaparak bu süreci ve uzaktan turizm eğitimi ilginç bir bakış açısıyla ele alan Edelheim (2020), turizm eğitimi değerlerinin sadece ekonomik yönden değil aynı zamanda toplumsal yönden de ele alınması ve şekillendirilmesi gerektiğinin altını çizmektedir. Çin'de Covid-19 sürecinde teknolojinin turizm eğitimi nasıl kolaylaştırabileceği ile ilgili Qiu vd. (2020) tarafından yapılan çalışmada, Covid-19'un öğretimi askıya almak yerine uzaktan eğitimin popülaritesini ve ilgili tekniklerin gelişimini artırdığını, böylelikle toplumda uzaktan öğretim algısının tamamen değiştiği ifade edilmektedir.

Daha önce konu ile ilgili yapılmış olan çalışmaların sonuçları ışığında, bu çalışmadan da elde edilen sonuçların ve salgının etkisiyle içinde bulunduğumuz mevcut durumun ele alınmasıyla eğitim politikalarının iyi bir şekilde düzenlenmesi gerekliliğinin hayati bir öneme sahip olduğu belirtilebilir. Hem öğrenciler hem de eğitimciler açısından her ne kadar iyimser bir tablo görünüyor gibi olsa da özellikle turizm gibi mesleki eğitim alanlarında iyileştirme

çalışmalarının yapılması kaçınılmazdır. Örneğin, Tosida vd. (2020) tarafından yapılan çalışmada önerildiği gibi, turizm eğitimi açısından artırılmış gerçeklik entegrasi sürdürülebilir turizm eğitimini desteklemede olumlu bir etki yaratabilecektir. Salgın sebebiyle sekteye uğramış olan turizm ve ağırlama endüstrisine rağmen, nitelikli işgücü yetiştirebilmek adına gerek hükümet tarafından gerekse yükseköğretim kurumları tarafından yeni planlar ve politikalar geliştirilmelidir. Bu geliştirme süreci, devam eden aşı çalışmalarının yanı sıra hem salgının tamamen ortadan kalkacağına yönelik hem de devam edebileceğine yönelik tahmin çalışmalarına göre yapılmalıdır. İlgili literatür incelendiğinde benzer çalışmaların sayıca yetersiz olması sebebiyle, bu çalışmanın uzaktan eğitim öğrencilerinin memnuniyet algılarını çeşitli açılardan karşılaştırılmaya örnek nitelikte olduğu ve bu konuda literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu olgudan yola çıkarak gelecek çalışmalar için, bulanık Çok Kriterli Karar Verme (ÇKKV) yöntemlerinden faydalanılarak, çalışma sonuçları mukayese edilerek tartışılabilir.

Kaynakça

- Abdullah, L., and Otheman, A. (2013). "A New Entropy Weight for Sub-criteria in Interval Type-2 Fuzzy TOPSIS and Its Application", *International Journal of Intelligent Systems and Applications*, 5(2): 25-33.
- Akbal, H. ve Akbal, H. İ. (2020). "Covid-19 Pandemisi Sürecinde Uzaktan Eğitim ile İlgili Yaşanan Sorunların Öğrenci Bakış Açısına Göre AHP Yöntemi ile İncelenmesi", *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(22): 533-546.
- Akoğlan Kozak, M. (2009). "Akademik Turizm Eğitimi Üzerine Bir Durum Analizi", *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, Bahar 2009(22): 1-20.
- Buluk, B. ve Eşitti, B. (2020). "Koronavirüs (COVID-19) Sürecinde Uzaktan Eğitimin Turizm Lisans Öğrencileri Tarafından Değerlendirilmesi", *Journal of Awareness*, 5(3): 285-298.
- Can, E. (2020). "Coronavirüs (Covid-19) Pandemisi ve Pedagojik Yansımaları: Türkiye'de Açık ve Uzaktan Eğitim Uygulamaları", *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi-AUAD*, 6(2): 11-53.
- Çiçek H. (2013). "Maksimum Entropi Yöntemi ile Türkiye'deki Coğrafi Bölgeleri Yıllık Hava Sıcaklık Değerlerinin İncelenmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Afyonkarahisar.

- Demirdağ, Ş. A. ve Güçer, E. (2018). “Otel İşletmelerinde Rekreatif Liderlik ve İş Etiği İlişkisi: Kara Sporları Animatörleri Üzerine Bir Uygulama”, *Social Sciences Studies Journal (SSSJJournal)*, 4(15): 819-836.
- Demirdağ, Ş. A., Kamber, S. S. ve Aydın, İ. (2016). “Turizm Sektöründe Staj Yapmış Turizm Öğrencilerinin Eğitim Seviyelerine Göre İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması”, 3. International Congress on Social Sciences, China to Adriatic, October 27-30, 2016, Antalya.
- Dewi, N. P. D. U. (2020). “Tourism Education In A New Normal Era”, *Jayapangus Press Books*, 405-420.
- Edelheim, J. (2020). “How Should Tourism Education Values Be Transformed After 2020?”, *Tourism Geographies*, 22(3): 547-554.
- Eygü, H. ve Karaman, S. (2013). “Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1): 36-59.
- Keleş, Y. ve Demirdağ, Ş. A. (2019). “Turizm Sektöründe Staj Yapan Öğrencilerin Yaşadıkları Psikolojik Sorunların Örgütsel Sessizlikleri Üzerindeki Etkisi”, *Journal of Recreation and Tourism Research (JRTR)*, 6(4): 332-340.
- Korucuk, S., Bozkurt, E. ve Yazıcılar, F. (2018). “Türk Dünyası Ülkelerinin Dış Ticaret Performans Faktörlerinin Ağırlıklandırılması”, IV. International Caucasus-Central Asia Foreign Trade and Logistics Congress, 1020-1028, September 7-8, 2018, Didim/AYDIN.
- Korucuk, S., Memiş, S. ve Ergün, M. (2020). “Kobi’lerde İnovasyon Stratejilerinin Önceliklendirilmesine Yönelik Bir Çalışma: Giresun İli Örneği”, *Karadeniz İletişim Araştırmaları Dergisi*, 10(1): 156-168.
- Prokopenko, I. and Berezhna, S. (2020). “Higher Education Institutions in Ukraine During the Coronavirus, or COVID-19, Outbreak: New Challenges vs New Opportunities”, *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*, 12(1Sup2): 130-135.
- Qiu, H., Li, Q., and Li, C. (2020). “How Technology Facilitates Tourism Education in COVID-19: Case Study of Nankai University”, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, (In press) 100288.
- Sigala, M. (2020). “Tourism and COVID-19: Impacts and Implications for Advancing and Resetting Industry and Research”, *Journal of Business Research*, 117(2020): 312-321.
- T. C. Sağlık Bakanlığı (2020a), *Covid-19 Bilgilendirme Sayfası, Covid-19 Nedir?*, <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html> [16.10.2020 tarihinde erişim sağlanmıştır]

- T. C. Sağlık Bakanlığı (2020b), *Covid-19 Bilgilendirme Sayfası, Covid-19 Sözlüğü, Pandemi*, <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66493/p.html> [16.10.2020 tarihinde erişim sağlanmıştır]
- Tosida, E. T., Permana, A., Karlitasari, L., Ardiansyah, D., Andria, F. ve Bon, A. T. (2020). “Digital Tourism Education Collaboration for Strengthening Micro Business and Post Covid-19 Sustainable Education Models”, Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Detroid Michigan, August 10-14, 2020, Michigan, USA.
- Türk Dil Kurumu (2020), *Güncel Türkçe Sözlük, Eğitim*, <https://sozluk.gov.tr/> [20.09.2020 tarihinde erişim sağlanmıştır]
- Wu, J., Sun, J., Liang, L. and Zha, Y. (2011). “Determination of Weights for Ultimate Cross Efficiency Using Shannon Entropy”, *Expert Systems with Applications*, 38(5), 5162-5165.

Ekler**EK 1.** Karar Vericilerin Kriterler Üzerinden Elde Ettikleri Karar Matrisi

Kriterler	K₁	K₂	K₃	K₄	K₅	K₆	K₇	K₈
K₁	1	4,14	3,11	3,04	4,42	3,3	3,15	4,16
K₂	4,42	1	6,61	5,16	6,77	4,08	7,04	6,23
K₃	3,32	5,45	1	4,17	2,44	5,16	2,98	2,77
K₄	4,16	4,42	4,36	1	6,18	3,39	3,58	3,42
K₅	4,01	6,17	3,13	3,59	1	4,13	3,55	2,88
K₆	4,19	7,01	2,24	3,58	5,17	1	3,41	3,91
K₇	3,89	5,19	2,85	2,77	3,89	3,88	1	3,87
K₈	5,25	4,56	2,41	4,28	4,56	3,29	4,12	1

EK 2. Normalize Dağılım Tablosu

Kriterler	K₁	K₂	K₃	K₄	K₅	K₆	K₇	K₈
K₁	0,03 3	0,10 9	0,12 1	0,11 1	0,12 8	0,11 7	0,10 9	0,14 7
K₂	0,14 6	0,02 6	0,25 6	0,18 7	0,19 7	0,14 5	0,24 4	0,22 1
K₃	0,11	0,14 4	0,03 9	0,15 1	0,07 1	0,18 3	0,10 4	0,09 8
K₄	0,13 8	0,11 7	0,17	0,03 6	0,18	0,12	0,12 4	0,12 1
K₅	0,13 3	0,16 3	0,12 2	0,13	0,02 9	0,14 6	0,12 3	0,10 2
K₆	0,13 9	0,18 4	0,08 7	0,13	0,15	0,03 5	0,11 8	0,13 9
K₇	0,12 8	0,13 7	0,11 1	0,1	0,11 3	0,13 7	0,03 5	0,13 7
K₈	0,17 3	0,12	0,09 4	0,15 5	0,13 2	0,11 7	0,14 3	0,03 5