

# Turizm Öğrencilerinin Dijital Okuryazarlık Düzeylerinin ve Sahadaki Yansımalarının Değerlendirilmesi

Merve AYDIN<sup>1</sup>, Süreyya TAŞDEMİR<sup>2</sup>, Hanife KIRIMLI<sup>3</sup>, Ünal ÇAKIROĞLU<sup>4</sup>

Turizm Öğrencilerinin Dijital Okuryazarlık Düzeylerinin ve Sahadaki Yansımalarının Değerlendirilmesi

Evaluation of Tourism Students' Digital Literacy Levels and Reflections in the Field

Öz

Bu çalışma Turizm Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğrencilerinin dijital okuryazarlık düzeylerini belirlemeyi ve öğrencilerin öğrendikleri bilgileri turizm sektöründe dijital yetkinliklerini kullanabilme durumlarını incelemeyi amaçlamaktadır. Karma yöntem ile yürütülen bu çalışmanın grubunu ortaöğretimde öğrenim gören 168 öğrenci oluşturmaktadır. Çalışmada nitel veriler, 5 sorudan oluşan yarı yapılandırılmış görüşme formu ve nicel veriler, "Dijital Okuryazarlık Ölçeği" ile toplanmıştır. Verilerin analiz sonuçlarına göre, öğrencilerin dijital okuryazarlık becerilerinin yüksek düzeyde (3,64) olduğu öğrencilerin genel anlamda dijital okuryazarlık becerilerinin hem okulda aldıkları ders hem de saha çalışmalarında yaşadıkları deneyimlere göre şekillendiği görülmüştür. Okulda aldıkları derslerin ya da otelde buldukları görevlerin dijital okuryazarlık becerilerini etkilediği değerlendirilmiştir.

Abstract

This study aims to determine the digital literacy levels of tourism vocational high school students and to examine the students' ability to use the information they learn in the tourism sector. The group of this study, which was carried out with the mixed method, consists of 168 students studying in secondary education. In the study, qualitative data were collected with a semi-structured interview form consisting of 5 open-ended questions and quantitative data were collected with the "Digital Literacy Scale". According to the results, the students' digital literacy skills are at a high level (3,64), and the digital literacy skills of the students were shaped according to the experiences. It has been evaluated that the lessons at school or the tasks in the hotel affect their digital literacy skills.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Teknoloji, Dijital Okuryazarlık, Turizm Eğitimi

**Keywords:** Tourism, Technology, Digital Literacy, Tourism Education

**Makale Türü:** Araştırma Makalesi

**Paper Type:** Research Article

<sup>1</sup> Öğr. Gör. Dr. Merve AYDIN, Trabzon Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Uzaktan Eğitim ve Araştırma Merkezi, [merveaydin@trabzon.edu.tr](mailto:merveaydin@trabzon.edu.tr), <https://orcid.org/0000-0002-4192-4504>

<sup>2</sup> Öğretmen, Süreyya TAŞDEMİR, MEB, [sureyya\\_tasdemir22@trabzon.edu.tr](mailto:sureyya_tasdemir22@trabzon.edu.tr), <https://orcid.org/0000-0003-2700-1583>

<sup>3</sup> Uzman Hanife KIRIMLI, [hanife\\_kirimli21@trabzon.edu.tr](mailto:hanife_kirimli21@trabzon.edu.tr), <https://orcid.org/0000-0003-4722-4370>

<sup>4</sup> Prof. Dr. Ünal ÇAKIROĞLU, Trabzon Üniversitesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü, [cakiroglu@trabzon.edu.tr](mailto:cakiroglu@trabzon.edu.tr), <https://orcid.org/0000-0001-8030-3869>

## 1. Giriş

Turizm alanında dijitalleşme özellikle hem sahada çalışanlar hem de şirket sahipleri açısından sektörün gelişiminde önemli görülmektedir (Gössling, 2021). Zaidan (2017), dijital çağda turizm sektöründe var olabilmek ve rekabete katılabilmek için bilgi ve iletişim teknolojileri takip etmenin, turizmde ürün ve hizmet kalitesini arttırabileceğini, bu şekilde turistlerin deneyimlerinin zenginleşebileceğini ifade etmektedir. Turizm sektörü için gereken kaliteli ürün ve hizmetin oluşturulmasında nitelikli eleman talebinin karşılanabilmesi için turizm eğitiminde dijital teknolojilerin kullanımına yer verilmesi sektörün birçok alanında kolaylaştırıcı rol oynamaktadır. Bu kapsamda mobil rezervasyonlar ve ödeme yazılımları, dijital iletişim platformları, coğrafi yerelleştirme, bulut bilişim, sanal ve artırılmış gerçeklik, web portalları, haber bültenleri, e-ticaret ve arama kullanımları hizmet sunanlar ve tüketicileri tarafından kullanılmaktadır. Bu uygulamalar, tüketicilerin bilgiye olan erişimini kolaylaştırmanın yanı sıra tüketici davranışlarını ve turizm sektörünün varlığını da şekillendirmektedir (Morellato, 2014).

Bu dijitalleşme çerçevesinde istihdam edilecek elemanların, dijital okuryazarlık becerileri edinmeleri, edindikleri becerilerin ne derecede olduğu, bu becerilerini nasıl sergilediklerinin belirlenmesi işletmelerde, saha çalışmalarında iş gücünün verimliliğe dönüşmesi bağlamında önemlidir. Bu kapsamda, Avrupa Komisyonu'nun Dijital Çağ için Öğrenme ve Beceriler Ortak Araştırma Merkezi, eğitim ve öğretim uygulamalarını yenilemek, yaşam boyu öğrenmeyi sürdürebilmek ve kişisel gelişim ve istihdam için gereken dijital yeterlikleri karşılayabilmek için yenilikçi dijital yetkinliklerin artırılmasının önemini vurgulamaktadır (Carretero, Vuorikari ve Punie, 2017). Öğrencilerin eğitim- öğretim süreçlerinde elde etmeleri beklenen bu yeterlikler içerisinde dijital okuryazarlıkları turizm eğitimcilerinin özel bir ilgi alanı olmaya başlamıştır.

Turizm işletmelerinin temel hedefi müşteri isteklerinin karşılanabilmesidir. Bu bağlamda işletmeler müşteri isteklerinin anlaşılabilmesi ve karşılanması için müşteri memnuniyetine odaklanan dijital girişimlerde bulunmaya başlamıştır. Böylece işletmeler zamandan tasarruf sağlama, personel hatalarını azaltma ve müşteri memnuniyeti kazanma ile işletme verimliliğini artırmıştır (Deloitte Digital, 2016). Özellikle yiyecek-içecek sektöründe işletmelerin sayılarının artması ve işletmelerde sunulan ürünlerin çeşitliliği ve tüketicilerin hızlı değişen talep ve beklentilerinden dolayı rekabet artmış ve bu rekabet müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla teknolojinin sunduğu dijital dönüşüm uygulamalarını yakından takip etmeyi beraberinde getirmiştir (Gjika ve Pano, 2020). Dijital dönüşümün sektöre dahil edilmesi ile bazı yazılımlar geliştirilmiş ve bu yazılımlar aracılığıyla yiyecek içecek menülerini kolayca görmek, içeceklerin tercih edilme sıralamalarını anlamlandırmak, stok durumlarını ve yiyeceklerin pişirme sürelerini takip etmek, bazı mobil uygulamalar ile siparişleri kolayca vermek ve ödemelerini yapmak oldukça kolaylaşmıştır (Milicevic, Petrović ve Dordevic, 2020).

Turizmin seyahat boyutunda dijital dönüşüm uygulamalarıyla birlikte internet ve mobil telefonlar üzerinden birçok uygulama sektörde de kullanılmaya başlanmıştır. Bu kapsamda bilet satışları, rezervasyon sistemleri, bilgi toplanması, dağıtılması, seyahat organizasyonları yapılması gibi birçok alanda dijitalleşme etkisini göstermektedir. Birçok seyahat işletmeleri özel web siteleri kurarak kendi biletlerini bunun üzerinden satışa çıkarmış ve müşterilerine alternatifler sunmuştur. Çevrimiçi siteler üzerinden yapılan kayıtların incelenmesi, güncellenmesi, müşteri memnuniyetini sağlama konusunda oldukça önemlidir. Turizm sektörünün reklam ve tanıtım alanında işletmelerin tüketiciler için bilgi toplama ve dağıtma ihtiyacı bulunmaktadır. Turizm işletmeleri, çevrimiçi siteler ile tanıtımlarını yaparak, müşterileri ile kolayca iletişim kurarak pazarlama tanıtım maliyetlerini düşürebilmektedir. Konaklama alanında ise otel yönetimi, servis hizmeti, rezervasyon hizmeti gibi birçok konuda da dijitalleşme göze çarpmaktadır. Otellerde otomasyon sistemi, oda kartları, oda hizmetlerindeki müşteri memnuniyetine odaklanan uygulamalara örnek verilebilir. Bu bağlamda sektörün içerisinde

yer alan paydaşların da bu teknolojileri kullanabilme yeterliliğinde olması gerekmektedir (Gössling, 2017; Ukpabi ve Karjaluto, 2017). Kullanıcı yorumları, seyahat edilen konum hakkında bilgiler, kalınacak işletmenin özellikleri ve eksikleri internet sayesinde her an erişilebilir durumdadır (Bilotta vd., 2021). Turizm işletmeleri hedef kitlenin isteklerini belirleyebilmek ve beklentilerini karşılayabilmek için internetteki kullanıcı yorumlarından faydalanmakta ve yorumlar çerçevesinde politikalar belirlemektedir. Turizm ile artık iç içe girmiş yukarıda bahsedilen dijital uygulamalar turizm sektöründe yer alan çalışanların iyi bir dijital okuryazar farkındalığı kazanımlarını ve doğrudan iyi bir dijital okuryazar olmayı gerektirmiştir.

Bu bağlamda turizm sektörünün en önemli bileşenlerini oluşturan turizm alanında öğrenim gören öğrencilerin mevcut gelişmelere ayak uydurmaları, bu sektörde var olabilmek için dijital yeterliklerini geliştirmeleri ve böylece istihdam edilebilirliğini artırmaları gerekmektedir. Bu çalışma turizm meslek lisesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin mevcut dijital okuryazar olma durumlarını ve bu okuryazarlık becerilerine var olan eğitim programının nasıl katkı sağladığı açıklanmaya çalışılmıştır.

### **1.1. Turizm Öğrencilerinin Dijital Okuryazarlıkları**

Dijital okuryazarlık kavramını popüler hale getiren Gilster ve Glistler (1997), dijital okuryazarlığı, bilgisayarlar yoluyla bilgi sunulduğu zaman geniş kaynaklardan farklı biçimlerde bilgiyi kullanma ve anlama yeteneği olarak tanımlamaktadır. Dijital okuryazarlık temelde bilişsel bir faaliyettir. Dijital okuryazarlık aracılığıyla birey sadece bazı şeyleri bulma becerisi elde etmez, aynı zamanda yaşamda bunları kullanma, yaşama bu bilgileri transfer etme ve kazanılan dijital becerileri iş, okul gibi yaşamlarının geniş bir alanında kullanmaktadırlar. Sadece dijital ortamlarda dijital becerileri sergilemek değil ayrıca iş birliği ile çalışabilme, iletişim kurabilme, araştırabilme karşılaştığı problemi çözebilme becerisi de dijital okuryazarlık için önemli kriterlerindedir (Hobbs, 2010; Julien, 2018).

Turizm eğitiminde özellikle turizm öğrencilerinin de önemli ölçüde dijital okuryazarlıklara sahip olmaları gereklidir. Turizm alanında gelişmekte olan birçok dijital teknoloji kullanılmaya başlamış olup bu alanın uzmanları olacak öğrencilerin de bu dijital teknolojileri kullanabilme becerilerinin belirlenmesi bu gelişime paralel olarak turizm eğitime katkı sağlayabilir. Bu kapsamda 2007 yılında TEFI zirvesinde özellikle turizm eğitimcileri ve endüstri liderleri turizm eğitimindeki programlarında değişikliğe gitme gerekliliğini vurgulamıştır (Sheldon, Fesenmaier ve Tribe, 2011). Bu değişimler doğrultusunda turizm eğitimlerinin yürütüldüğü okullarda dijital teknolojilerin sektörde nasıl kullanılacağına yönelik uygulamalara yer vermeye başlanmıştır. Turizm eğitiminde dijitalleşme öğrencilere zaman ve mekân esnekliği çerçevesinde deneyim sağlamanın yanında, sistem kullanma yeterliliklerinin gelişimine ve durumlu öğrenme uygulamaları ile karşılaşmalarına imkân verebilir (Balbuena, Salinas, ve Suasnavas, 2019; Balula vd., 2019). Turizm eğitimindeki dijitalleşme çabalarının önemli boyutlarından birisi de öğrencilerin dijital okuryazarlıklarının geliştirilmesidir. Liburd (2012), öğrencilerin turizm eğitiminde geleneksel bilginin ötesine geçmeye teşvik etmede, dijital okuryazarlıklarının önemine vurgu yapmaktadır. Benzer şekilde, Morellato (2014) turizm eğitiminde öğrencilerin sahip olması beklenen “profesyonel ve metodolojik, sosyal ve iletişimsel, kişisel ve aktivite, eylem odaklı” yeterliliklerin (Zehrer ve Mössenlechner, 2010) içerisinde dijital okuryazarlığın, bu yeterliliklerin pratiğe dönüştürülmesinde önemli yere sahip olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda turizm öğrencilerinin dijital okuryazarlık becerisine yönelik düzeylerinin belirlenmesi öğrencilere fikirler sunabilir. Bu çerçevede alınacak tedbirler ile turizm sektörüne nitelikli eleman yetiştirilmesinde katkılar sağlanabilir. Alanyazın incelendiğinde özellikle turizm alanında dijital okuryazarlık, dijitalleşme çalışmalarının sınırlı olduğu görülmektedir. Nitekim Caldevilla-Domínguez, Martínez-Sala ve Barrientos-Báez (2021) yapmış olduğu doküman analizi çalışmasında, 2021 yılına kadar turizm eğitimi ve dijitalleşmenin ele alındığı çalışmaların oldukça az olduğunu belirtmektedir. Bu kapsamda bu çalışmada geleceğin turizm uzmanlarının yetiştirildiği bir Turizm Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesinde öğrenim gören 11 ve 12. Sınıf öğrencilerinin dijital okuryazarlık düzeylerini

belirlemek ve öğrencilerin öğrendikleri bilgileri turizm sektöründe dijital yetkinliklerini kullanabilme eğilimlerini incelemek amaçlanmıştır.

Bu amaç doğrultusunda araştırma,

- Turizm alanında eğitim alan öğrencilerin dijital okuryazarlık düzeyleri nedir?
  - Turizm alanında eğitim alan öğrencilerin dijital okuryazarlık farkındalık düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşma durumları nelerdir?
  - Turizm alanında eğitim alan öğrencilerin dijital okuryazarlık farkındalık düzeylerinin sınıf düzeyine göre farklılaşma durumları nelerdir?
  - Turizm alanında eğitim alan öğrencilerin dijital okuryazarlık farkındalık düzeylerinin dijital ortamda geçirdiği süreye göre farklılaşma durumları nelerdir?
- Öğrencilerin turizm sektöründe dijital okuryazarlıklarını kullanabilme durumları nasıldır? soruları çerçevesinde yürütülmüştür.

## 2. Yöntem

### 2.1. Araştırma Modeli

Bu çalışma, nitel ve nicel yaklaşımların birlikte kullanıldığı karma yöntem (Tashakkori ve Creswell, 2007) deseni ile yürütülmüştür. Karma yöntem deseni, nitel ve nicel verilerin birlikte ele alındığı bir desendir (Gay, Mills ve Airasian, 2012; Fraenkel, Wallen ve Hyun, 2012). Nitel ve nicel desenlerin avantajlarını kullanarak bir olgunun daha detaylı ve kapsamlı anlaşılmasını sağladığından bu yöntem tercih edilmiştir (Mills ve Gay, 2016). Karma araştırmalar araştırma yöntemlerinin sınıflandırılmasında ayrı bir kategori olarak ele alınan ve yükselen bir araştırma paradigması özelliğindedir. Bu çalışma turizm meslek lisesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin mevcut dijital okuryazar olma durumlarını belirlemek için nicel yöntem yaklaşımı ve bu okuryazarlık becerilerine var olan eğitim programının nasıl katkı sağladığı derinlemesine incelemek için nitel yöntem yaklaşımı kullanılmıştır.

### 2.2. Araştırmanın Örnekleme

Çalışmanın örnekleminin belirlenmesinde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde erişimi kolay ve ucuz olan vakalar seçilmektedir (Benoot, Hannes, Bilsen, 2016). En yaygın kullanılan örnekleme stratejisidir. Hem nitel hem nicel çalışmalarda kullanılmaktadır (Suri, 2011). Bu çalışmanın örnekleme; uygun örnekleme yöntemi ile belirlenen Turizm Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde öğrenim gören 50 kız 107 erkek olmak üzere toplamda 157 öğrenciden oluşmaktadır.

Öğrencilerin demografik bilgileri Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1.** Çalışmaya katılan öğrencilerin demografik bilgileri

Demografik özellikler		f	%
Cinsiyet	Erkek	107	68,2
	Kız	50	31,8
Sınıf Düzeyi	9.sınıf	6	3,8
	10.sınıf	39	24,8
	11.sınıf	30	19,1
	12.sınıf	82	52,2
Dijital Ortamda Geçirdiği Süre	1-2 saat	28	17,8
	3-4 saat	74	47,1
	5-6 saat	35	22,3
	7 ve daha fazla	20	12,7

Nicel veriler ile elde edilen bulguları neden ve nasıl soruları çerçevesinde açıklayabilmek amacıyla 20 öğrenci ile görüşmeler gerçekleştirilmiş ve nitel veriler toplanmıştır. Nitel bulguların alındığı çalışma grubu ise 11 ve 12. Sınıfta olan turizm alanında saha çalışması yapan öğrenciler içerisinde kendini daha iyi ifade edebilecek kişilerin arasından seçilmiştir. Turizm Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi toplamda 385 öğrenci ile eğitimi sürdürmekte ve 11-12. sınıf öğrencileri sadece staj uygulaması yaparak sahada çalışmaktadır.

### 2.3. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak geliştirilen dijital okuryazarlık ölçeği ve yarı yapılandırılmış görüşme soruları kullanılmıştır.

#### 2.3.1. Dijital Okuryazarlık Ölçeği

Öğrencilerin dijital okuryazarlık düzeylerini belirlemek için Acar (2016) tarafından uyarlanan "Dijital Okuryazarlık Ölçeği" kullanılmıştır. 5'li likert tipi ile oluşturulan ölçeğin; farkındalık, bağlamsal kullanım, güvenli katılım, dijital kimlik yönetimi temel araç ve ortam bilgisi olmak üzere toplamda 5 alt boyutu bulunmaktadır. Hem ölçeğin geneli hem de her bir alt boyutun güvenilirliğin belirlenmesi amacıyla Cronbach  $\alpha$  değerleri hesaplanmıştır. Toplam 41 maddeden oluşan Dijital Okuryazarlık Değerlendirme Ölçeğinin" genel Cronbach  $\alpha$  değeri ,978 iken, her bir alt boyutun güvenilirliği ise farkındalık ,958, bağlamsal kullanım ,903, güvenli katılım ,902, dijital kimlik yönetimi ,847 , temel araç ve ortam bilgisi ,838 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin her bir alt boyutu ve genel değerler hesaplandığında ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğu görülmüştür.

#### 2.3.2. Yarı Yapılandırılmış Görüşme

Araştırmacı tarafından öğrencilerin turizm sektöründe dijital okuryazarlıklarını kullanabilme durumlarını belirleyebilmek amacıyla 5 sorudan oluşan "Derslerinizde kullandığınız bilgisayar programları nelerdir?", "Bilgisayarda hangi programları ne düzeyde kullanabiliyorsunuz?", "Okulunuzda edindiğiniz dijital becerilerinizin turizm sektörünün hangi alanlarında kullanabileceğinizi düşünüyorsunuz?", "İşletmelerde beceri eğitiminde edindiğiniz veya uyguladığınız dijital beceriler nelerdir?", "Var olan dijital becerilerinizin turizm sektöründe etkili olduğunu düşünüyor musunuz?" sorularını içeren yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmış, elde edilen veriler görüşme formuna kaydedilmiştir.

### 2.4. Verilerin Analizi

Araştırma ölçek verileri çevrimiçi ortamda toplanmıştır. Öğrencilerin dijital okuryazarlık durumları ve dijital okuryazarlık durumlarının her bir alt boyutuna göre ve tanımlayıcı ve istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Öğrencilerin dijital okuryazarlık durumları cinsiyete göre bağımsız t testi, sınıf ve dijital ortamda geçirdikleri süreye göre One Way Manova testi kullanılarak her bir alt boyuta göre analiz edilmiştir. One Way Manova Analizi kesin bütüncül sonuçlar ortaya koymak için kullanılmıştır. Üç veya daha çok grubun değerlere sahip olma düzeyleri arasında anlamlı fark olup olmadığını test etmek için One Way Manova analizi kullanılmaktadır (Todorov ve Filzmoser, 2010). Dijital Okuryazarlık Ölçeğinde veriler; 1.00-1.79 çok düşük, 1.80-2.59 düşük, 2.60-3.39 orta, 3.40-4.19 yüksek, 4.20-5.00 çok yüksek şeklinde yorumlanmıştır. Kabul edilebilirlik ortalaması 3,40 olarak alınmış (Küçük, 2002) ve yorumlamalar buna göre yapılmıştır.

Araştırmanın nitel verileri ise dijital okuryazarlık ölçeği boyutları dikkate alınarak betimsel olarak analiz edilmiştir. Araştırmada toplanan nitel verilerin geçerliliğini sağlamak için uzman incelemesi yapılarak inandırıcılığa dikkat edilmiştir. Ayrıca görüşmelerden doğrudan alıntılara raporda yer verilerek güvenilirlik sağlanmaya çalışılmıştır. Öğrencilerden alınan görüşlerin çerçevesi ölçeğin alt boyutlarına göre gruplandırılarak analiz edilmiştir.

### 3. Bulgular

Bu bölümde araştırmanın bulguları araştırmanın problemleri çerçevesinde sunulmuştur. Öğrencilerin dijital okuryazarlık algılarına göre betimsel istatistiklere ve öğrencilerin saha çalışmalarında sergiledikleri dijital yetkinlikler ile ilgili deneyimlerine yer verilmiştir.

#### 3.1. Turizm Alanında Eğitim Alan Öğrencilerin Dijital Okuryazarlık Düzeyleri

Öğrencilerin dijital okuryazarlık durumlarının cinsiyet ve sınıf ve dijital ortamda geçirdikleri süreye göre farklılaşp farklılaşmadığı betimsel istatistikler çerçevesinde sunulmuştur. Öğrencilerin dijital okuryazarlık durumları ve alt boyutlarına ait betimsel istatistikler Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Öğrencilerin Dijital Okuryazarlık Durumları

	N	Ortalama	Std.
Temel araç ve ortam bilgisi	157	3,72	,797
Bağlamsal kullanım	157	3,55	,883
Farkındalık	157	3,64	,847
Güvenli katılım	157	3,60	,884
Dijital kimlik yönetimi	157	3,75	,905
Dijital Okuryazarlık Ölçeği	157	3,64	,799

1.00-1.79=Çok Düşük”, “1.80-2,59=Düşük”, “2.60-3.3.39=Orta”, 3.40-4.19=Yüksek”, 4.20-5.00=Çok Yüksek

Tablo 2 öğrencilerin dijital okuryazarlık durumlarının yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. Öğrencilerin dijital okuryazarlık durumlarının her bir alt boyutu ise temel araç ve ortam bilgisi (3,72), bağlamsal kullanım (3,55), farkındalık (3,64), güvenli katılım (3,60) ve dijital kimlik yönetimi alt boyutlarının da yüksek düzeydedir. Genel olarak öğrencilerin dijital okuryazarlık durumlarının yüksek olduğu değerlendirilebilir.

Öğrencilerin cinsiyete göre dijital okuryazarlık durumları Tablo 3’te sunulmuştur.

**Tablo 3.** Cinsiyete Göre Dijital Okuryazarlık Durumları

		N	X	SS	p
Temel araç ve ortam bilgisi	Erkek	50	3,57	,773	,106
	Kız	107	3,79	,801	
Bağlamsal kullanım	Erkek	50	3,36	,903	,060
	Kız	107	3,64	,826	
Farkındalık	Erkek	50	3,51	,953	,182
	Kız	107	3,71	,790	
Güvenli katılım	Erkek	50	3,43	,979	0,95
	Kız	107	3,69	,829	
Dijital kimlik yönetimi	Erkek	50	3,69	,982	,605
	Kız	107	3,77	,871	
Dijital Okuryazarlık	Erkek	50	3,49	,846	,117
	Kız	107	3,71	,771	

Öğrencilerin dijital okuryazarlık durumlarının cinsiyete göre farklılaşma durumları incelendiğinde kız öğrencilerin (3,71) erkek öğrencilerden (3,49) daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. İstatistiksel olarak incelendiğinde ise dijital okuryazarlık düzeyleri cinsiyete göre farklılaşmamaktadır. Cinsiyete göre dijital okuryazarlık durumları alt boyutlarına göre incelendiğinde her bir alt boyutta kız öğrencilerin erkek öğrencilerden daha yüksek ortalamaya sahip olduğu ve istatistiksel olarak incelendiğinde ise dijital okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı

anlaşılmıştır. Öğrencilerin dijital okuryazarlık durumlarının sınıfa göre farklılaşma durumları Tablo 4'te gösterilmiştir.

**Tablo 4.** Sınıf Düzeyine Göre Dijital Okuryazarlık Durumları

	N	X	SS	p
Temel araç ve ortam bilgisi	9.sınıf	3,26	,653	,159
	10.sınıf	3,76	,978	
	11.sınıf	3,51	,646	
	12.sınıf	3,81	,746	
Bağlamsal kullanım	9.sınıf	3,31	,796	,130
	10.sınıf	3,49	1,06	
	11.sınıf	3,28	,765	
	12.sınıf	3,70	,816	
Farkındalık	9.sınıf	3,50	,901	,397
	10.sınıf	3,61	1,04	
	11.sınıf	3,45	,730	
	12.sınıf	3,74	,776	
Güvenli katılım	9.sınıf	3,47	,686	,103
	10.sınıf	3,55	1,03	
	11.sınıf	3,30	,791	
	12.sınıf	3,75	,834	
Dijital kimlik yönetimi	9.sınıf	3,58	,889	,108
	10.sınıf	3,82	1,13	
	11.sınıf	3,40	,826	
	12.sınıf	3,85	,787	
Dijital Okuryazarlık	9.sınıf	3,43	,749	,175
	10.sınıf	3,61	1,00	
	11.sınıf	3,39	,691	
	12.sınıf	3,75	,719	

Tablo 4 incelendiğinde sınıfa göre öğrencilerin dijital okuryazarlık durumları 10.sınıf öğrencilerinin (1,00) diğer sınıflara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. İstatistiksel olarak incelendiğinde ise öğrencilerin dijital okuryazarlık durumlarının sınıf düzeylerine göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Öğrencilerin dijital okuryazarlık durumları her bir alt boyuta göre incelendiğinde farklı

sınıflardaki öğrencilerin bu boyutlara ilişkin puanları arasında anlamlı bir fark bulunmadığı görülmüştür. Öğrencilerin dijital okuryazarlık durumları sınıf düzeyinde genel olarak incelendiğinde 11.sınıf öğrencilerinin tüm alt boyutlarda ve genel ortalamalarda diğer sınıf düzeylerine göre daha düşük bir ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin dijital ortamda geçirdikleri süre, dijital okuryazarlık düzeylerinin gelişimi açısından farklılık oluşturabilir. Bu düşünce çerçevesinde yapılan analiz sonuçları Tablo 5’te sunulmuştur.

**Tablo 5.** Dijital Ortamda Geçirilen Süreye Göre Dijital Okuryazarlık Durumları

		N	X	SS	p
Temel araç ve ortam bilgisi	1-2 saat	28	3,77	,927	,430
	3-4 saat	74	3,77	,740	
	5-6 saat	35	3,52	,792	
	7 ve daha fazla	20	3,81	,816	
Bağlamsal kullanım	1-2 saat	28	3,57	1,06	,559
	3-4 saat	74	3,64	,829	
	5-6 saat	35	3,40	,794	
	7 ve daha fazla	20	3,45	,962	
Farkındalık	1-2 saat	28	3,73	,987	,432
	3-4 saat	74	3,72	,803	
	5-6 saat	35	3,47	,777	
	7 ve daha fazla	20	3,53	919	
Güvenli katılım	1-2 saat	28	3,66	,993	,643
	3-4 saat	74	3,65	,867	
	5-6 saat	35	3,43	,855	
	7 ve daha fazla	20	3,65	,866	
Dijital kimlik yönetimi	1-2 saat	28	4,02	,984	,112
	3-4 saat	74	3,80	,850	
	5-6 saat	35	3,50	,905	
	7 ve daha fazla	20	3,61	,926	
Dijital Okuryazarlık	1-2 saat	28	3,72	,947	,435
	3-4 saat	74	3,71	,757	
	5-6 saat	35	3,46	,733	
	7 ve daha fazla	20	3,57	,846	

Öğrencilerin dijital ortamda geçirdikleri süreye göre dijital okuryazarlık durumları incelendiğinde 1-2 saat dijital ortam kullanan öğrencilerin dijital okuryazarlık düzeyleri (3,72), 3-4 saat kullananların (3,71), 5-6 saat kullananların (3,46) ve 7 saat ve üzeri kullananların (3,57) ortalama puan olarak belirlenmiştir. İstatistiksel olarak incelendiğinde ise öğrencilerin dijital ortamda geçirdikleri sürenin dijital okuryazarlıklarını farklılaştırmadığı belirlenmiştir. Öğrencilerin dijital ortamda geçirdikleri süre temelinde dijital okuryazarlık ölçeğinin her bir alt boyuta göre incelendiğinde, öğrencilerin dijital ortamda geçirdikleri süreye göre alt boyut puanlarının istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmadığıdır.

### 3.2. Öğrencilerin Turizm Sektöründe Dijital Okuryazarlıklarını Kullanabilme Durumları

Bu çalışmada Turizm Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi 11 ve 12. Sınıflarda öğrenim gören öğrencilerden veri toplanmıştır. Bu öğrenciler turizm alanında saha çalışmasında aktif rol alan (otellerde staj yapan) öğrencilerdir. Bu kapsamda öğrencilerin dijital okuryazarlıkları düzeyleri belirlendikten sonra, bu düzeyleri oluşturan birikimin turizm sektöründe kullanabilme durumları



irdelenmiştir. Bu irdelemede öğrencilerin değerlendirmeleri ölçeğin temel boyutları çerçevesinde yorumlanmıştır. Ayrıca öğrenci değerlendirmelerinin saha çalışması ve okul şeklinde ikiye ayrıldığı görülmüş ve tüm değerlendirmeler bu iki tema altında gruplandırılmış ve yorumlanmıştır.

Öğrencilerin dijital okuryazarlıklarını kullanabilme durumları Tablo'6 da özetlenmiş olup, farklı başlıklarda açıklanmıştır.

**Tablo 6.** Dijital okuryazarlık becerilerini kullanma durumları

Dijital okuryazarlık bileşenleri	Dijital okuryazarlık becerilerinin gelişimine etki eden öğrenme ortamı		Dijital okuryazarlık durumları
	Okul ortamında alınan dersler	Saha çalışmalarının hizmet edilen birim	
Dijital kimlik yönetimi	-	Oda hizmetleri Otel Resepsiyon	Kişisel Bilgileri yönetme ✓ Konuğun oda kaydının tutulması, ✓ Giriş çıkış işlemler, Anahtar karta oda bilgilerinin aktarılması
Güvenli katılım	-	Ön büro hizmetleri Otel Resepsiyon	Ödeme ✓ Post cihazlarını kullanma ✓ Fatura kesme Rezervasyon ✓ Biletleme işlemleri ✓ Rezervasyon kayıtlarının alınması
Farkındalık	Alan dersleri Yabancı dil dersi (web 2.0, Qr kod uygulamalarının kullanıldığı )	Tüm otel hizmetleri Tanıtım/ reklam Biletleme	Dijital ortam hakimiyeti ✓ Müşterilerin istek ve arzularını anlık karşılama arzusu El çabukluğu /Pratiklik ✓ Otel hizmetlerinde sürekli aynı teknolojiyi kullanmak Teknolojiye karşı uyum ✓ Ders esnasında kullanılan teknolojileri kullanmaya karşı özgüven
Bağlamsal kullanım	Ön büroda muhasebe Truzimde dosyalama- arşivleme Ön büroda istatistik raporlar	Otel-Resepsiyon Otel- Arşiv Menülerin oluşturulması QR kod ile verilen siparişlerin mutfağa iletilmesi	Konukların giriş çıkış işlemleri ✓ Müşterilerin yiyecek ve içecek, konaklama işlem ücretlerinin takibi ✓ Rezervasyon kayıtları Ödevlerin yapılması ✓ Tablo ve içeriklerin hazırlanması
Temel araç ve ortam bilgisi	Ön büro hizmetleri Kat Hizmetleri Yabancı dil	Otel-Resepsiyon Otel-Mutfak Hizmetleri	Okul ortamı ✓ Sanal sınıf (zoom, google meet), Web 2.0 (canva, wordwall), Microsoft Office Otel Ortamı ✓ Opera, Ong Pro, ElektraWeb, QR kod oluşturma ve kullanma

Tablo 6 incelendiğinde öğrencilerin genel anlamda dijital okuryazarlık becerilerinin hem okulda aldıkları ders hem de saha çalışmalarında yaşadıkları deneyimlere göre şekillendiği değerlendirilmiştir. Öğrencilerin okulda aldıkları derslerin ya da otelde buldukları görevlerin dijital okuryazarlık becerilerine yansımaları; temel araç ve ortam bilgisi, bağlamsal kullanım, farkındalık, güvenli katılım, dijital kimlik yönetimi boyutlarında yoğunlaşmıştır.

### 3.3. Temel Araç ve Ortam Bilgisi

Öğrencilerin önemli çoğunluğu okulda aldıkları ön büro hizmetleri, kat hizmetleri ve yabancı dil derslerinde teknolojik araç gereç kullandıklarını ve bunların onların dijital okuryazarlık becerilerini etkilediğini ifade etmiştir. Özellikle pandemi sürecinde sanal sınıf araçlarını kullanmaları, öğretmenlerinin web 2. 0 araçlarını (canva, wordwall) ders içerisine entegre etmeleri, öğrencilerin vurguladıkları durumlara örnek gösterilebilir. Saha çalışmalarında ise otel resepsiyonlarında kullandıkları otel otomasyon programlarının, mutfak hizmetlerinde, menülerin oluşturulması, siparişlerin oluşturulmasında dijital okuryazarlık becerilerini kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu bulguları destekleyen öğrenci ifadeleri aşağıdaki sunulmaktadır.

*Ö1: Ben ...'da beceri eğitimimi yaptım. Orada Opera programı vardı. İlk birkaç hafta onun eğitimini gördük. Derste de bir değişik halini görmüştük o yüzden zor olmadı benim için*

*Ö2: Bilgisayarda başta Word olmak üzere birçok Office programına hâkimim. Bunun yanı sıra yine otelde ve meslekî derslerde kullandığımız OnQ ve ElektraWeb gibi uygulamaları da belli bir düzeyde kullanabilmekteyim*

*Ö4: Pandemide dersleri bilgisayardan işliyorduk Zoom programından... Bunlar etkili oldu bende bence...*

Öğrenciler okullarında gördükleri ön büro ve kat hizmetleri derslerinde gördükleri otomasyon programlarının, pandemi sürecinde kullandıkları sanal sınıf ortamlarının, yabancı dil derslerinde kullanmış oldukları Web 2.0 ve sunum araçlarının ve onların otel çalışmalarında önemli etkiye sahip olduğu şeklinde değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Öğrenci değerlendirmeleri çerçevesinde sahada temel işlemleri gerçekleştirmede araç ve ortam bilgisinin kullanılabilmesinin öğrenciler tarafından önemli bulunduğu anlaşılmaktadır.

### 3.4. Bağlamsal kullanım

Öğrencilerin dijital okuryazarlık becerilerinin bağlamsal kullanım boyutunda, teknolojik araç gereçleri mevcut derslerinde ve işletmelerdeki görevlerinde aktif bir şekilde kullandıklarına yönelik değerlendirmeleri öne çıkardıkları görülmüştür. Turizmde dosyalama, arşivleme, önbüroda istatistiki raporlar, önbüroda muhasebe derslerinde öğrendikleri bilgileri yaptıkları resepsiyon, arşiv, mutfak hizmetleri gibi görevlerde saha çalışmalarına yansıttıkları görülmüştür. *Ö13' ün ..Tabi, ben ön büroda çalıştım, dolayısıyla çok da yardımı oldu bana. ElektraWeb gibi uygulamalar görmüştük biz derste. Bu uygulamalar oldukça temel düzeyde, hakkında hiçbir şey bilmeseniz dahi biraz göz gezdirerek sorununuzu çözebileceğiniz uygulamalar. Fakat turizmde kullandığımız, mesela ben OnQ'yu kullandım ...'da, bu uygulamalar ne bu cinsten basit uygulamalar ne de turizm size biraz göz gezdirmeniz için vakit sunan bir sektör..."* ifadesi bu bulgulara örnek gösterilebilir. Benzer şekilde *Ö8: "küçük yiyecek-içecek işletmesinde bile adisyonların mutfağa bildirilmesi, muhasebe işlemleri, menülerin oluşturulması ve hatta konukların menülere kendi kişisel cep telefonlarından erişebilmeleri için dijital programlar gereklidir bu bilgileri derslerde öğrendik ve otele gittiğimizde de uyguladık beceri pekişmiş oldu"* şeklindeki ifadeleriyle derslerinde edindikleri becerileri otellerde uyguladıklarını vurgulamıştır.

Öğrencilerin özellikle farklı otellerin farklı işlemler ve bağlamlar için kullandıkları yazılımları kullanmayı bilmenin sahadaki süreci kolaylaştırdığı, bu yazılımları kullanabilmenin öğrencilerin dijital okuryazarlıklarını sahada sergilemelerinde önem arz ettiği görülmüştür.

### 3.5. Farkındalık

Öğrenciler özellikle otellerde staj yaparken tüm hizmet alanlarında edindikleri becerilerin onları turizm alanında müşteri memnuniyeti, iş imkânı, rekabet, dijital ortam hakimiyeti, el çabukluğu ve pratiklik kazandırdığını ifade etmişlerdir. Edindikleri dijital okuryazarlık becerilerinin onları mesleki açıdan ileri seviyelere getirebileceği yönündeki farkındalıkları, ayrıca dijital ortam, araç, teknolojiye yönelik farkındalıklarını da artırmıştır. Örneğin derslerinde Web 2.0 araç gereçlerin nerede, nasıl kullanıldığı ve teknolojinin varlığı bile bir farkındalık yaratmıştır. Bu bulguyu destekleyen öğrenci ifadeleri aşağıdaki gibidir.

*Ö6: Gerek gelecek konukların gerekse de gün içinde çıkış yapacak olan konukların hesaplarını. KBS sistemine giriş-çıkış işlemlerinin yapılması, oda harcamalarının girilmesi (misafir folyosunun tutulması) gibi birçok yerde aslında eğitim gördük işletmelerde, bilmediğim birçok şeyi gördüm aslında ne kadarda kolay dediğim dijital ortamlarla karşılaştım.*

*Ö11: Dolayısıyla, ben programı (OnQ) öğrenmemle beraber daha hızlı, pratik ve bir noktada neredeyse ezberle işlem yapar oldum diyebilirim. Yani, hâlihazırda uyguladığım dijital becerilerin yanı sıra orada kazandığım bir pratiklik becerisi de daha verimli ve başarılı bir beceri eğitimi süreci geçirmemi sağladı.*

*Ö7: Öğretmen derste Canva kullanmıştı artık menüleri rahat tasarlayabiliyorum. Daha önce bilmiyordum daha doğrusu hiç görmedim.*

Farkındalık çerçevesinde öğrenci değerlendirmeleri incelendiğinde buldukları ortamda kabul görmelerine sebep olmakta ve ayrıca dijital araçları öğrenme ve kullanma yönünde niyetlerinin gelişmesine katkı sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

### 3.6. Güvenli Katılım

Öğrencilerin güvenli katılım boyutunda dijital okuryazarlık becerilerinin ise sadece saha çalışmalarında sergilediklerini ifade etmişlerdir. Dijital okuryazarlık becerilerini kullanım durumları incelendiğinde daha çok otel-resepsiyon bölümünde müşteri kayıtlarının gizliliğini korumada dijital programları daha güvenli kullandıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca ödeme yapılması durumunda mali işlerin güvenli katılım konusunda önem arz ettiğini post cihazları kullanmak, fatura kesilmesi gibi işlerin onları güvenli katılım konusunda geliştirdiği şeklinde değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Bu değerlendirmelere örnek olarak; *Ö10: "Tabi ki dikkat etmek zorundayız yapacağımız her yanlış ekonomik olarak ya da işimizdeki performansımıza, işletmenin imajına zarar verir"* ifadesi sunulabilir. Benzer şekilde rezervasyon işlemleri ya da turizm sektöründe biletleme alalarında da müşteri memnuniyetinin, işletmenin pozisyonu gereği güvenli katılım boyutunu önemli derecede kullandıkları ifade edilmiştir.

### 3.7. Dijital Kimlik Yönetimi

Dijital kimlik yönetimi boyutunda ise öğrencilerin sadece saha çalışmalarında kişisel bilgileri olan konukların oda kaydı, giriş çıkış işlemleri, anahtar karta oda bilgilerinin aktarılması şeklinde kullandıkları görülmüştür. Bu kapsamda özellikle şifrelemeye odaklanan bir öğrenci ifadesinde *Ö2: "Şifremi kimseyle paylaşmıyorum tabi ki başka personellerin benim şifremlerimle iş yapmayacağını nereden bileyim"* ifadesi ve benzer şekilde *Ö5' in "Müşterilerin tüm bilgileri bende o yüzden korumalıyım"* dijital kimliklere ilişkin koruma gerekliliğini ifade etmektedir.

Özetle, Turizm Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğrencilerin dijital okuryazarlık becerilerinin genel olarak yüksek düzeyde olduğu değerlendirilebilir. Bu öğrenciler arasından seçilen öğrenci değerlendirmeleri dikkate alındığında yüksek düzeyde belirlenen dijital okuryazarlık düzeylerinin saha çalışmalarına yansıdığı, bu yansımaların öğrencilerin mesleki gelişim ve farkındalıklarının şekillenmesine olumlu katkıları olduğu görülmüştür.

#### 4. Tartışma, Sonuç ve Bulgular

Bu betimleyici çalışmada, turizm alanında mesleki eğitim alan lise öğrencilerinin dijital okuryazarlık düzeyleri ve öğrencilerin turizm sektöründe dijital okuryazarlıklarını kullanabilme durumları incelenmiştir. Turizm Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğrencilerinden alınan görüşler doğrultusunda öğrencilerin dijital okuryazarlık düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu değerlendirilmiştir. Öğrencilerin dijital okuryazarlık durumlarının her bir alt boyutu incelendiğinde ise öğrencilerin kendi alanlarında kullandıkları temel araç ve ortam bilgisinin diğer boyutlara göre daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum öğrencilerin özellikle pandemi sürecinde derslerinde birden fazla dijital araçları kullanmaları, özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri konusundaki farkındalıklarının artması ile ilişkilendirilebilir.

Öğrencilerin dijital okuryazarlık düzeyleri sınıf düzeylerine göre farklılaşmamaktadır. Diğer taraftan öğrencilerin dijital okuryazarlık düzeylerinin ortalama puanlarına bakıldığında sınıf düzeyinde sınıf düzeyi arttıkça dijital okuryazarlık düzeylerinin de artış eğiliminde olduğu yalnızca 11.sınıf öğrencilerinin tüm alt boyutlarda ve genel ortalamalarda diğer sınıf düzeylerine göre daha düşük bir ortalamaya sahip olduğu görülmüştür.

Öğrencilerin dijital okuryazarlık düzeyleri dijital ortamda geçirdikleri süreye göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır. Öğrencilerin dijital ortamda kullanım süreleri arttıkça dijital okuryazarlık düzeylerinin azalması da oldukça dikkat çekicidir. Bu durum öğrencilerin dijital ortamda dijital okuryazarlık becerilerini geliştirmeye yönelik amaca uygun vakit geçirmediği şeklinde değerlendirilebilir.

Çalışmada 11 ve 12. sınıf öğrencilerinin değerlendirmeleri alınmış ve görüşlerinden, dijital okuryazarlık düzeylerinin hem okulda aldıkları ders hem de saha çalışmalarında yaşadıkları deneyimlere göre şekillendiği görülmüştür. Okulda aldıkları derslerin ya da otel içerisinde aldıkları rollerin dijital okuryazarlık becerilerine yansımalarında öğrencilerin teknolojik araç bilgisinde hem okulda öğrendikleri sanal sınıf, Web 2.0 araçlarının hem de saha çalışmalarında kullandıkları otomasyon, rezervasyon, programlarının etkili olduğu değerlendirilmiştir. Bu durumu Durukal (2022) bir örnek ile somutlaştırarak bir kat hizmetleri görevlisi için işe alım yaparken temel düzeyde “dijital okuryazarlık” beklenmesini, bünyelerinde web tabanlı dijital iş yönetimi sistemleri kullanan oteller için zorunluluk olduğunu ve kat hizmetinde çalışan bir turizm öğrencisinin kendi cep telefonundan ya da interneti olan bir cihazdan, odanın temizlik/kirlilik durumunu, minibar bilgisini, arıza bildirimlerini gerçekleştirebilmesi, kendine atanan görevleri takip edebilmesi hatta yeni iş emirleri oluşturabilmesi şeklinde bir çok görevi yerine getirmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Öte yandan öğrencilerin dijital okuryazarlık düzeylerinin bağlamsal kullanım boyutunda ise teknolojik araç gereçleri mevcut derslerinde ve işletmelerdeki görevlerinde aktif bir şekilde kullanmaktadırlar. Bu kapsamda, dijital okuryazarlıklarını dosyalama, arşivleme, önbüroda istatistik raporlar, önbüroda muhasebe derslerinde öğrendikleri bilgileri yaptıkları resepsiyon, arşiv, mutfak hizmetleri gibi görevlerde saha çalışmalarına yansıtıklarını ifade etmişlerdir.

Nitekim Özmenekşe (2021) turizm eğitimi gören adayların teorik bilgiyle donatılmalarından ziyade gerekli bilgileri pratiğe dökme refleksi kazandırılmasının önemini vurgulamıştır. Bu kapsamda turizm

alanındaki dijitalleşmenin bir katkısı olarak, öğrencilerin özellikle otel vb. işletmelerde görev almalarının dijital okuryazarlık düzeylerinin gelişimine katkı sağladığı da düşünülebilir.

Dijital kimlik yönetimi boyutunda ise öğrencilerin sadece saha çalışmalarında kişisel bilgileri olan konukların oda kaydı, giriş çıkış işlemleri, anahtar karta oda bilgilerinin aktarılması şeklinde işe koştuğu görülmüştür. Öğrencilerin dijital ortamları güvenli katılım boyutunda dijital okuryazarlık becerilerinin ise sadece saha çalışmalarında sergilediklerini ifade etmişlerdir. Becerilerini işe koşma durumları incelendiğinde daha çok otel-resepsiyon bölümünde müşteri kayıtlarının gizliliğini korumada dijital programları daha güvenli kullanmaları, özellikle kişisel bilgilerin korunması bağlamındaki farkındalıklarına işaret etmektedir. Ayrıca bu bölümlerin müşterilere güven verme noktasında en önemli bölümlerden birisinin olması da bu durum için bir etken olarak düşünülebilir. Ayrıca ödeme yapılması durumunda mali işlerin güvenli katılım konusunda önem arz ettiğini post cihazları kullanmak, fatura kesilmesi gibi işlerin onları güvenli katılım konusunda geliştirdiği şeklinde değerlendirmelerde bulunmaları da dijital kimlik bağlamında araç ve uygulamaların kullanımına yönelik öğrencilerin dijital okuryazarlıklarının sahaya olumlu yansımalarının olduğuna işaret etmektedir.

Özetle; bir Turizm Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesindeki öğrencilerin dijital okuryazarlık becerilerinin açıklanmasına odaklanan bu çalışmada öğrencilerin dijital okuryazarlık becerilerinin yüksek olması hızla dijitalleşen turizm sektörü için ümit vericidir. Bu bağlamda öğrencilerin dijital ortamları kullanmalarının artışının dijital okuryazarlık becerilerine yansımaması dikkat edilmesi gereken bir durum olarak değerlendirilebilir. Öğrencilerin elde ettikleri dijital okuryazarlık becerilerini sahada doğru bağlamlarda nasıl kullanabileceklerine yönelik olumlu düşüncelerinin oluşu sektördeki yöneticiler için dikkate alınması gereken bir durumdur. Öğrencilerin dijital araçları güvenli kullanma ve dijital kimlik yönetimi noktasında bazı sınırlılıkları olsa da güvenliği önceleyen bilgileri sahada işe koşabilmeleri ve bu alanda eksiklerini tamamlamaya ihtiyaçları olduğunun farkında olmaları ümit vericidir. Çalışmanın ileride turizm alanının profesyonelleri olacak lise öğrencilerinin dijital okuryazarlıklarının geliştirilmesi bağlamında turizm eğitimcilerine sunacağı ipuçları bağlamında turizm eğitimine katkı sağlayabileceği düşünülebilir.

Turizm işletmeleri, dijital ortamları kullanarak, bu ortamların zamandan tasarruf ve müşterileri memnun etme ve aynı zamanda dijitalleşme kapsamında farklılık algısı oluşturmaktadır. Bu bağlamda turizm meslek yüksek okulu öğrencilerinin aldıkları eğitimlere ek olarak dijital ortamların eğitimi entegre edilebilir. Alan yazın incelendiğinde turizmde dijitalleşmeye ilişkin sınırlı sayıda çalışma olduğu görülmektedir. Nitekim turizm ve dijitalleşme ile ilgili alan yazını çeşitlendirme adına araştırmacılara, farklı bakış açılarıyla yeni çalışmalar gerçekleştirebilmeleri önerilebilir.

Bu çalışma yalnızca Trabzon ili Turizm Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğrencilerinin dijital okuryazarlık düzeyleri belirlenmesine odaklanması çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Öğrencilerin saha uygulamalarını yaptığı otel ve işletmelerin sayılarının az ve bezer işletmelerden oluşması da veri çeşitliliğini etkilemektedir. Daha geniş çerçevede farklı illerde turizm alanında öğrenim gören öğrencilere ulaşılarak farklı çalışmalar yürütülebilir.

#### **Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı**

Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

#### **Yazarların Makaleye Olan Katkıları**

Yazar 1'in makaleye katkısı %25, Yazar 2'nin makaleye katkısı %25, Yazar 3'ün makaleye katkısı %25 ve Yazar 4'ün makaleye katkısı %25'tir.

#### **Çıkar Beyanı**

Çalışmada çıkar çatışması durumu bulunmamaktadır.

### Kaynaklar

- Acar, Ç. (2016). Anne-babaların çocuklarının ve kendilerinin dijital okuryazarlık düzeylerine ilişkin görüşleri. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 1. 5 (30), 4572.
- Balbuena, A., Salinas, D. S., ve Suasnavas, M. G. (2019). Explorando la posibilidad de implementar un posgrado de turismo en loja (ecuador). *Revista espacios*, 40(26).
- Balula, A., Moreira, G., Moreira, A., Kastenholz, E., Eusébio, C., ve Breda, Z. (2019). Digital transformation in tourism education. *Tourism in Southern and Eastern Europe...*, 5, 61-72.
- Benoot, C., Hannes, K., & Bilsen, J. (2016). The use of purposeful sampling in a qualitative evidence synthesis: A worked example on sexual adjustment to a cancer trajectory. *BMC medical research methodology*, 16(1), 1-12.
- Bilotta, E., Bertacchini, F., Gabriele, L., Giglio, S., Pantano, P. S., ve Romita, T. (2021). Industry 4.0 technologies in tourism education: Nurturing students to think with technology. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport ve Tourism Education*, 29, 100275.
- Caldevilla-Domínguez, D., Martínez-Sala, A. M., ve Barrientos-Báez, A. (2021). Tourism and ICT. Bibliometric study on digital literacy in higher education. *Education sciences*, 11(4), 172.
- Carretero, S., R. Vuorikari, ve Y. Punie. 2017. DigComp 2.1 - the Digital Competence Framework for Citizens with Eight Proficiency Levels and Examples of Use. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Deloitte Digital (2016). The Restaurant of the Future Creating the Next Generation Customer Experience.
- Durukal, E. (2022). Customer Online Shopping Experience. In *Handbook of Research on Interdisciplinary Reflections of Contemporary Experiential Marketing Practices* (pp. 60-77). IGI Global.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). How to design and evaluate research in education (8th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Gay, L. R., Mills, G. E., & Airasian, P. W. (2012). *Educational research: Competencies for analysis and applications*. Pearson.
- Gilster, P., ve Glister, P. (1997). Digital literacy. Wiley Computer Pub. New York.
- Gjika, I., ve Pano, N. (2020). Effects of ICT in Albanian tourism business. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(6), 252-263.
- Gössling, S. (2017). Tourism, information technologies and sustainability: an exploratory review. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(7), 1024-1041.
- Gössling, S. (2021). Tourism, technology and ICT: a critical review of affordances and concessions. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(5), 733-750.
- Hobbs, R. (2010). *Digital and Media Literacy: A Plan of Action. A White Paper on the Digital and Media Literacy Recommendations of the Knight Commission on the Information Needs of Communities in a Democracy*. Aspen Institute. 1 Dupont Circle NW Suite 700, Washington, DC 20036.
- Julien, H. (2018). Digital literacy in theory and practice. In *Encyclopedia of Information Science and Technology, Fourth Edition* (pp. 2243-2252). IGI Global.
- Liburd, J. J. (2012). *Tourism research 2.0. Annals of Tourism Research*, 39(2), 883-907.

- Milićević, S., Petrović, J., ve Đorđević, N. (2020). ICT as a factor of destination competitiveness: The case of the republics of former Yugoslavia. *Management and Marketing*, 15(3), 381-392.
- Mills, G. E., & Gay, L. R. (2016). *Educational research: Competencies for analysis and applications*. Pearson.
- Morellato, M. (2014). Digital competence in tourism education: Cooperative-experiential learning. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 14(2), 184-209.
- Özmenekşe, Y. O. (2021). Türkiye’de turizm eğitiminin niteliğine akademik bakış. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(2), 72-82.
- Sheldon, P. J., Fesenmaier, D. R., ve Tribe, J. (2011). The tourism education futures initiative (TEFI): Activating change in tourism education. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 11(1), 2-23.
- Suri, H. (2011). Purposeful sampling in qualitative research synthesis. *Qualitative research journal*, 11(2), 63-75.
- Tashakkori, A., ve Creswell, J. W. (2007). The new era of mixed methods. *Journal of mixed methods research*, 1(1), 3-7.
- Todorov, V., & Filzmoser, P. (2010). Robust Statistic for the One-way MANOVA. *Computational Statistics & Data Analysis*, 54(1), 37-48.
- Ukpabi, D. C., ve Karjaluoto, H. (2017). Consumers’ acceptance of information and communications technology in tourism: A review. *Telematics and Informatics*, 34(5), 618-644.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2008). Nitel araştırma yöntemleri [Qualitative research methods]. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zaidan, E. (2017). Analysis of ICT usage patterns, benefits and barriers in tourism SMEs in the Middle Eastern countries: The case of Dubai in UAE. *Journal of Vacation Marketing*, 23(3), 248-263.
- Zehrer, A., ve Mössenlechner, C. (2010). Leadership-Kompetenzen in Krisensituationen. *Change Leadership: Den Wandel antizipieren und aktiv gestalten*, 181-209.