



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(3): 1794-1805.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.451](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.451)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Sanal Müzede Sanal Tur Yapan Bireylerin Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma

Dr. Metin SÜRME, Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, Gaziantep, e-posta: [surmemetin@gmail.com](mailto:surmemetin@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9810-7073>

Öğr. Gör. Eyup ATILGAN, Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, Gaziantep, e-posta: [atilganeyyp@gmail.com](mailto:atilganeyyp@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0063-9360>

## Öz

Sanal müze sistemleri, eğlenceli ve eğitici yaklaşımları sayesinde kültürel içeriklerin iletişimi için önemlidir. Bu bağlamda sanal müze deneyimi yaşayan ziyaretçilerin bu durumdan memnun olup olmadıklarını ortaya koymanın önemi de kolayca anlaşılmaktadır. Gerçekleştirilen çalışmada, sanal müzede sanal tur yapan bireylerin memnuniyet düzeyleri ortaya konmuştur. Bu amacı gerçekleştirmek için sanal müze deneyimi yaşayan 227 kişiden veriler toplanmıştır. Verilerin toplanması dijital ortamlarla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, sanal tur memnuniyeti ve sanal ortamın kullanılabilirliği olmak üzere iki değişkenli bir yapı ortaya çıkmıştır. Bununla beraber sanal ortamın kullanılabilirliği ile sanal tur memnuniyeti arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Buna göre sanal ortamın kullanılabilirliği arttıkça, sanal tur memnuniyeti artmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Sanal Tur, Sanal Müze, Sanal Gerçeklik, Memnuniyet.

**Makale Gönderme Tarihi:** 20.03.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 02.07.2020

## Önerilen Atıf:

Sürme, M. ve Atılgan, E. (2020). Sanal Müzede Sanal Tur Yapan Bireylerin Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 1794-1805.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



## Journal of Turkish Tourism Research

2020, 4(3): 1794-1805.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.451](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.451)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



### RESEARCH PAPER

#### **A Research to Determine the Satisfaction Levels of Individual Tours in the Virtual Museum**

Dr. Metin SÜRME, Gaziantep University, School of Tourism and Hotel Management, Gaziantep, e-mail: [surmemetin@gmail.com](mailto:surmemetin@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9810-7073>

Lecturer Eyup ATILGAN, Gaziantep University, School of Tourism and Hotel Management, Gaziantep, e-mail: [atilganeyup@gmail.com](mailto:atilganeyup@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0063-9360>

#### **Abstract**

Virtual museum systems are important for the communication of cultural contents thanks to their fun and educational approaches. In this context, the importance of revealing whether visitors who experience virtual museums are satisfied with this situation is easily understood. In the study, the satisfaction levels of the individuals who made virtual tours in the virtual museum were revealed. To achieve this goal, data were collected from 227 people who experienced virtual museums. Data collection was carried out with digital media. As a result of the research, a two-variable structure has emerged: virtual tour satisfaction and usability of the virtual environment. However, a positive relationship was found between the usability of the virtual environment and virtual tour satisfaction. Accordingly, as the availability of the virtual environment increases, virtual tour satisfaction increases.

**Keywords:** Virtual Tour, Virtual Museum, Virtual Reality, Satisfaction.

**Received:** 20.03.2020

**Accepted:** 02.07.2020

---

#### **Suggested Citation:**

Sürme, M. and Atılgan, E. (2020). A Research to Determine the Satisfaction Levels of Individual Tours in the Virtual Museum, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 1794-1805.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

## GİRİŞ

Tarihsel süreçte Antik Yunan ve Roma'da kurumsallık kazanan müzeler sahip oldukları geniş koleksiyonlarıyla kültürel biriktirmenin merkezidir. Müzeler bu birikimleri zaman içerisinde sahip oldukları mekânlarla halkın hizmetine sunarak, yaşanmışlıkların sürdürülebilir kılınmasında etkin bir rol üstlenmişlerdir (Kervankiran, 2004; 350). Kültürel devamlılığın sağlanmasıyla birlikte toplumsal olarak tarih, kültür ve sanat kavramlarının içi doldurulmuş ve bu tür kavramların toplum zihninde yer edinmesine de olanak sağlamışlardır. Müzeler aynı zamanda interdisipliner çalışma ortamlarına da zemin hazırlayarak bilimsel gelişmeye de katkı sunmuş ve içerisinde barındırdıkları eserlerle birçok bilim dalının da ilgisini çekmiştir.

Müzeler sahip oldukları sanat, bilim ve kültür varlıklarıyla topluma yol gösteren mekânlardır. Müzelerin amacı kültürel değerleri gelecek nesillere aktarmak üzere toplamak ve toplumun her anlamda sağlam temeller üzerinde yükselmesini sağlamaktır. Tarihin her dönemine tanıklık eden birbirinden kıymetli hazinelerin sığındığı en güvenilir limanlar olarak karşımıza çıkan müzeler, birçok yaşanmışlığın ve bununla beraber omuzlarında taşıdığı anıların ağırlığına rağmen üstlendiği tarihi misyon gereği günümüzde dimdik ayakta duran mekanlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu müstesna mekânlar sahip oldukları koleksiyonlarla geçmişin gizemini ve geleceğe olan yansımaları anlamak isteyen tarih, kültür ve sanat sevdalılarının uğrak yerleri arasındaki yerini oldukça sağlamlaştırmıştır.

Birçok alana yönelik olarak tasarlanabilen müzeler, içerisinde sergiledikleri eserlerden yola çıkarak toplumun bilimsel sanatsal ve sosyal olarak gelişmesine hizmet eden kurumsal ya da özel girişimler neticesinde ortaya çıkmış alanlardır (Cengiz, 2007; Doğruer, 2019). Başka bir ifade ile müzeler içerisinde buldukları farklı coğrafyaların sosyo-kültürel yapılarını gelenek ve göreneklerini aynı zamanda da düşünce yapılarını ve değerler toplamını yansıtan alanlardır (Erbay, 2001; 21)

Yukarıda verilen bilgilere dayanarak tarihin her döneminde insanlar için önem arz eden kültürel ve sanatsal objeler yine dönemin şartlarına uygun olarak toplum için önem arz eden mekânlarda koruma altına alınmıştır. Koruma işlevini yerine getiren mekânlar arasında mezarlar, hazine binaları ve tapınaklar seçilmiştir. Buradan hareketle günümüzde de aynı işlevi yerine getiren müze yapıları sağlam temeller üzerine inşa edilmiştir.

Teknolojinin gelişimi ve kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte müzeler de bu gelişmelerden olumlu yönde etkilenmiş ve sanal müze kavramı ortaya çıkmıştır. Sanal müzelerin topluma en büyük katkılarından birisi, yer ve zamana bağlı kalmaksızın farklı ekonomik ve kültürel yapıya sahip toplumların bu müzelere kolayca ulaşabilmesini sağlamasıdır. Bu anlamda sanal müzeler dünyanın farklı bölgelerinde sadece o bölgede yer alan müzeleri gezme olanağı değil, teknolojik alt yapının olduğu her bölgede farklı kültürel zenginliklere ulaşabilme fırsatı sağlayarak, kültürel anlamda bir fırsat eşitliği de sağlamaktadır. Öte yandan sanal müzeler insanlara sunduğu bu imkânlarla birlikte kültürel yayılmanın da öncüllerinden olmuşlardır. Sanal müzelere erişim için internet bağlantılı bir bilişim aygıtı ve standart bir internet tarayıcısı yeterlidir. Böylece bireyler, dünyanın herhangi bir yerinde bulunan müzeyi sanal ortamda ziyaret ederek gerçek müzenin içerisinde geziyor duygusu yaşamakta ve müzelerin sahip oldukları koleksiyonlar hakkında hızlı bir biçimde bilgi edinebilmektedir (Çalışkan, Önal ve Yazıcı, 2016). Bu kapsamda çalışmada sanal müzede sanal gezinti yapan bireylerin memnuniyet düzeylerine odaklanılmıştır.

## **SANAL MÜZE**

Sanal Gerçeklik teknolojik yenilikte büyük adım olarak kabul edilmektedir. Sanal gerçeklik, turizm endüstrisinin turistlere benzersiz ve gelişmiş deneyimler sağlamasına yardımcı olmaktadır (Bruno, Bruno, De Sensi, Luchi, Mancuso ve Muzzupappa, 2010). Sanal gerçeklik, turistlerin gerçek ziyaretlerinden önce bilgi sağlamakta ve bir yerin daha iyi anlaşılmasını sağlamaktadır. Bunların sonucunda potansiyel turistler ile o yer arasındaki mesafenin önündeki engel de azalmaktadır (Kim ve Hall, 2019). Buna ek olarak sanal gerçeklik, kullanıcılara eğitici, eğlenceli, bir deneyim sunmaktadır (Lee, Jung, Tom Dieck ve Chung, 2019).

Sanal gerçeklik kavramı kültür turizmi kapsamında aktif olarak benimsenmiştir. Başka bir ifadeyle sanal gerçeklik müze bağlamında giderek daha önemli hale gelmektedir. Sanal müze ortamları, ziyaretçilerin sanal görüntüleri otantik olarak algılamasına ve koleksiyonlar hakkında keyifli bir şekilde bilgi edinmesine olanak tanımaktadır. Sanal müze, öğrenme ve eğitimin önemini göz önünde bulundurmakta ve müze deneyimleri için değerli bir araç olarak kabul edilmektedir (Lee vd., 2019).

Bahsedilen faydaların aksine, bazı araştırmacılar sanal gerçekliği fiziksel bir tehdit olarak görmüştür (Cheong, 1995; Guttentag, 2010). Cheong, (1995) araştırmasında bireylerin, Sanal Gerçeklik simülasyonları yüzünden gerçek alanları ziyaret etmenin artık gerekli olmadığı düşüncesine neden olabileceğini belirtmiştir. Bununla birlikte, bazı araştırmalarda, sanal bir alan gezisinin gerçek bir alan gezisinin yerini alamayacağını ancak gerçek bir alan gezisine hazırlanmak için etkili bir araç olduğu ortaya konmuştur (Dewailly, 1999; Lee vd., 2019).

Literatürde yapılan taramalar sonucunda sanal müze kavramının farklı alanlarda çalışma konusu olduğu görülmüştür. Sanal müzeler daha çok eğitim alanında yapılan çalışmalarda ön plana çıkmaktadır. Ancak sanal müze ve sanal tur yapan bireylerin memnuniyet düzeylerini araştıran sınırlı sayıda araştırmanın olduğu görülmüştür. Bu bağlamda Yıldırım ve Tahiroğlu (2012), sanal ortamda gerçekleştirilen müze gezilerinin sosyal bilgiler dersine yönelik tutumlarını nasıl etkilediğini belirlemeyi amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmanın sonucunda sanal müze gezisi ile desteklenerek yapılan etkinliklerin öğrencilerin sosyal bilgiler dersine ilişkin tutum puanlarını yükselttiği görülmüştür. Karataş, Yılmaz, Kapanoğlu ve Meriçelli (2016), öğretmenlerin sanal müzelere dair görüşleri incelemek amacıyla 15 öğretmen ile bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda öğretmenlerin sanal müzelere yönelik farkındalık düzeylerinin düşük olduğu ve derslerinde bu uygulamaları yeterince kullanmadıkları görülmüştür. Aladağ, Akkaya ve Şenöz, (2014), sosyal bilgiler dersinde sanal müze kullanımının değerlendirilmek amacıyla 10 öğretmen ile bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda öğretmenlerin sanal müzeleri önemli bir ders materyali olarak gördükleri sonucu ortaya konmuştur. Kaya ve Okumuş (2018) sanal müzelerin tarih derslerinde kullanımının değerlendirmek amacıyla 27 öğrenci ile bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda sanal müze gezilerinin ilgi çekici ve öğretici olduğu ortaya konmuştur. Şahin, (2019), sosyal bilgiler dersi öğretiminde sanal müze kullanımına ilişkin öğrenci tutumlarını belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda ortaokul öğrencilerinin sosyal bilgiler derslerinde sanal müze kullanımına karşı tutumlarının olumlu olduğu görülmüştür.

Sanal müzeler, fiziksel alanın sınırlamalarının üstesinden gelmek ve uzak ziyaretçilere canlı bir deneyim sağlamaktadır (Kiourt, Koutsoudis ve Pavlidis, 2016). Sanal müze, olumlu imaj oluşumuna katkıda bulunur. Aynı zamanda mirasın korunması ve planlanmasına katkı sunar. Bu nedenle, araştırmacıların sanal ortamlarda tüketici deneyimini daha iyi anlamaları ve bu deneyimin

memnuniyet ve sadakat gibi sonuçları nasıl etkilediği önem taşımaktadır. Dolayısıyla gerçekleştirilen bu çalışmanın gelecek araştırmalara referans olacağı düşünülmektedir.

## ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmanın amacı sanal müzede sanal gezinti yapan bireylerin memnuniyet düzeyleri ortaya konmasıdır. Bu amacı gerçekleştirmek için D'Alba'nın (2012) geliştirdiği ve Teker ve Özer'in (2016) Türkçe'ye çevirip geçerlik ve güvenilirliğini yaptığı ifadelerden yararlanılmıştır. Gaziantep Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurul Komisyonu'nda 20.05.2020 tarihli 6 nolu toplantıda 8 nolu maddede "Sanal Müzede Sanal Tur Yapan Bireylerin Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" isimli anketin yapılması uygun görülmüştür. Veriler koronavirüs salgını nedeniyle yüz yüze toplanmamış anket dijital forma dönüştürülmüştür. Bu kapsamda katılımcılara anketi doldurmadan önce T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın hazırlamış olduğu "Sanal Gezinti" web sayfasını ziyaret etmeleri istenmiştir (<https://www.ktb.gov.tr>). Bu şekilde bir yöntem izlenerek katılımcıların öncelikle sanal tur deneyimini yaşamaları amaçlanmıştır. Söz konusu bu sayfanın paylaşımından yaklaşık 3 saat sonra ise anket formu katılımcılarla paylaşılarak anketi doldurmaları istenmiştir. Kolayda örneklem yöntemiyle 227 kişiden veriler toplanmıştır.

Anket soruları "1: Tamamen katılmıyorum 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum" olmak üzere 5'li Likert şeklinde kodlanmıştır. Buna göre ölçekte yer alan olumsuz ifadeler "Sanal müzeyi kullanma kafa karıştırıcıdır ve Sanal müzeyi kullanma sinir bozucudur" SPSS programı yardımıyla 5=1, 1=5; 4=2, 2=4 şeklinde yeniden kodlanmıştır.

Araştırmada belirtilen hipotezleri test etmeden önce faktör analizi yapılmıştır. Sonuçta Barlett testi anlamlı çıkmış (Ki-Kare=2360,911, p=0,000) ve KMO değeri ise 0, 915 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar verilerin faktör analizi için uygun olduğunu ortaya koymuştur. Birden çok faktör altında yer alan ve faktör yük değerleri arasındaki farkın 0,10'dan düşük olduğu tespit edilen 5 ifade (7.12. 17. 18. ve 19. maddeler) binişik madde kabul edilerek ölçekten çıkarılmıştır. Analiz sonucunda veriler 2 faktöre yüklenmiştir. Faktörler tarafından açıklanan toplam varyansın ise %62,32 olduğu görülmüştür. Verileri daha iyi yorumlayabilmek için orthogonal yaklaşımlardan biri olan Varimax yöntemiyle döndürülmüştür. Güvenirlik değerleri yeterli bulunan soru gruplarının, daha sonraki analizlerde kullanılmak üzere ortalamaları alınmış ve yeni değişkenler oluşturulmuştur. Oluşturulan değişkenler Sanal tur memnuniyeti, (1), Sanal ortamın kullanılabilirliği (2) şeklinde isimlendirilmiştir.

**Tablo 1.** Faktör Analizi

	Faktörler	
	1	2
Sanal müzeyi kullanma keyiflidir.	,840	
Sanal müzeyi kullanma eğlencelidir.	,789	
Sanal müzeyi kullanma cezbedicidir.	,757	
Sanal müzeyi kullanma sinir bozucudur.	,732	
Sanal müzeyi kullanma kafa karıştırıcıdır.	,681	
Sanal müzenin kullanımıyla edindiğim deneyimlerden bir şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.	,654	
Sanal müze ile deneyimim beni, tur süresince önemli şahsiyetler veya eserler hakkında daha fazla bilgi aramaya teşvik etti.	,591	
Herhangi bir anlatıyı takip etmeme gerek kalmadan, sanal müzenin keşfedilmesi aracılığıyla daha çok öğrenebileceğimi hissediyorum.	,568	
Sanal müzenin nasıl kullanılacağını hızlı bir şekilde öğrendim.		,875
Sanal müzenin nasıl kullanılacağını öğrenmek kolay oldu.		,845
Sanal müzeyi kullanmak için özel talimatlara gereksinim duymadım.		,791
Sanal müzenin kullanımı zahmetsizdir.		,742
Sanal müzenin kullanımı kolaydır.		,717
Sanal müze kullanımı deneyimim sonucunda, turdaki önemli şahsiyetler veya eserler hakkında daha fazla bilgi edinmek isterim.		,594
Sanal müze, koleksiyonun eserleri ve önemli kişileri hakkında yeterince bilgi sunuyor.		,517
Cronbach's Alpha Katsayısı	,900	,903

## BULGULAR

Araştırmanın bu kısmında verilerden elde edilen bulgular gösterilmiştir. Buna göre Tablo 2’de katılımcıların tanıtıcı özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 2’ye göre katılımcıların 117’si erkek ve 110’u ise kadındır. Katılımcıların 135 gibi büyük bir çoğunluğunun 19-29 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcılardan sadece 5 tanesi 18 ve altı yaş grubundadır. Katılımcıların 90’ı ön lisans mezunu ve 72’si ise lisans mezunudur. Buna göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunun üniversite mezunu olduğunu söylemek mümkündür.

**Tablo 2.** Katılımcıların Tanıtıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	n	%	Eğitim düzeyi	n	%
Erkek	117	51,5	İlköğretim	4	1,8
Kadın	110	48,5	Lise	18	7,9
Yaş	n	%	Ön lisans	90	39,6
18 ve altı	5	2,2	Lisans	72	31,7
19-29	135	59,5	Lisansüstü	43	18,9
30-39	58	25,6			
40-49	29	12,8			

Değişkenlerin ve ifadelerin aritmetik ortalama ve standart sapmaları hesaplanmış ve Tablo 3’te gösterilmiştir.

**Tablo 3.** Değişkenlerin aritmetik ortalama ve standart sapmalarına yönelik bulgular

İfadeler	Ortalama	Std. Sapma
<b>Sanal Tur Memnuniyeti</b>	<b>3,83</b>	<b>0,75</b>
Sanal müzeyi kullanma keyiflidir.	3,89	0,92
Sanal müzeyi kullanma eğlencelidir.	3,94	0,95
Sanal müzeyi kullanma cezbedicidir.	3,84	0,99
Sanal müzeyi kullanma sinir bozucudur.	3,95	1,08
Sanal müzeyi kullanma kafa karıştırıcıdır.	3,67	1,00

Sanal müzenin kullanımıyla edindiğim deneyimlerden bir şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.	3,95	0,90
Sanal müze ile deneyimim beni, tur süresince önemli şahsiyetler veya eserler hakkında daha fazla bilgi aramaya teşvik etti.	3,84	0,97
Herhangi bir anlatıyı takip etmeme gerek kalmadan, sanal müzenin keşfedilmesi aracılığıyla daha çok öğrenebileceğimi hissediyorum.	3,58	0,99
<b>Sanal Ortamın Kullanılabilirliği</b>	<b>4,00</b>	<b>0,69</b>
Sanal müzenin nasıl kullanılacağını hızlı bir şekilde öğrendim	4,14	0,82
Sanal müzenin nasıl kullanılacağını öğrenmek kolay oldu.	4,20	0,77
Sanal müzeyi kullanmak için özel talimatlara gereksinim duymadım.	4,00	0,91
Sanal müzenin kullanımı zahmetsizdir.	4,04	0,89
Sanal müzenin kullanımı kolaydır.	3,99	0,91
Sanal müze kullanımı deneyimim sonucunda, turdaki önemli şahsiyetler veya eserler hakkında daha fazla bilgi edinmek isterim.	3,98	0,86
Sanal müze, koleksiyonun eserleri ve önemli kişileri hakkında yeterince bilgi sunuyor.	3,62	0,94

Tablo 3'e göre sanal tur memnuniyeti ortalaması 3,83 ve sanal ortamın kullanılabilirliği değişkenin ortalaması ise 4,00'dür. Buna göre sanal ortamın kullanılabilir olduğunu söylemek mümkündür. Bununla beraber katılımcılar sanal turdan memnundurlar.

Araştırmada sanal ortamının kullanılabilirliği ile sanal tur memnuniyeti arasında ilişki olup olmadığını ve ilişkinin yönünü araştırmak için korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir ve sonuçlar Tablo 4'te gösterilmiştir.

**Tablo 4.** Korelasyon Analizine Yönelik Bulgular

		Sanal tur memnuniyet	Sanal ortamın kullanılabilirliği
Sanal ortamın kullanılabilirliği	Pearson Correlation	,731**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	227	227



Tablo 4'te Sanal ortamın kullanılabilirliği ve Sanal tur memnuniyeti değişkenleri arasında bir ilişki olduğu görülmüştür ( $p < 0,001$ ). Bu ilişkinin pozitif yönde ve büyük kuvvette olduğu görülmüştür.

Araştırma hipotezini test etmek amacıyla sanal tur memnuniyeti değişkeninin bağımlı, sanal ortamın kullanılabilirliği değişkeninin ise bağımsız değişken olarak alındığı regresyon analizi gerçekleştirilmiş ve Tablo 5'te gösterilmiştir.

**Tablo 5.** Regresyon Analizine Yönelik Bulgular

		R <sup>2</sup> : ,534	F: 257,902	p<,000	Durbin – Watson:1,831	
		B	Std. Error	Beta	t	p
1	(Sabit)	,680	,200		3,408	,001
	Sanal ortamın kullanılabilirliği	,789	,049	,731	16,059	,000

a. Bağımlı Değişken: Sanal tur memnuniyeti

Tablo 5'te sanal ortamın kullanılabilirliği ile sanal tur memnuniyeti arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Buna göre sanal ortamın kullanılabilirliği arttıkça, sanal tur memnuniyeti artmaktadır.

## SONUÇ

Son yıllarda, müzelerde artan bir trend sayesinde sanal müze sistemleri, eğitim ve eğlenceli deneyimler sağlayabilmektedir. Sanal müze sistemleri, modern teknolojik sistemlerle geleneksel koleksiyonları ve sergileri geliştirmek için giderek popüler hale gelmektedir. Müzeler Web'i bir iletişim aracı olarak kullanarak koleksiyonlarını, sergileyebilmekte, müze deneyimine erişimi iyileştirmekte ve yeni ziyaretçilere ulaşabilmektedir (Barton, 2005:149). Aslında, bu çekici teknolojik sistemler, ziyaretçilerin sanat eserlerini görüntüleyebilmeleri ve tarihi yerleri keşfedebilmeleri sayesinde, dünyanın dört bir yanındaki bilim merkezlerinde ve geleneksel müzelerde kilit rol oynamaktadır. Gerçekleştirilen bu çalışmada sanal müzede sanal tur yapan bireylerin memnuniyet düzeyleri ortaya konmuştur. Söz konusu araştırma bulgularından elde edilen sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların 117'si erkek ve 110'u ise kadındır (Bkz. Tablo 2). Cinsiyet bağlamında bakıldığında homojen bir dağılımın olduğunu söylemek mümkündür. Katılımcıların 162'si üniversite mezunudur. Dolayısıyla eğitim düzeylerinin yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmada belirtilen hipotezleri test etmeden önce keşifsel faktör analizi yapılmıştır (Bkz. Tablo 1). Sanal tur memnuniyeti ve sanal ortamın kullanılabilirliği olmak üzere iki faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu sonuç Teker ve Özer'in (2016) Türkçe'ye çevirip geçerlik ve güvenilirliğini ortaya koyduğu çalışmada sonuçlarıyla örtüşmektedir. Ancak Teker ve Özer'in (2016) çalışmasından

farklı olarak toplam beş maddenin binişik madde olduğu görülmüş ve ölçekten çıkarılmıştır. Bu durumun örneklemeden kaynaklandığı düşünülmektedir.

İlgili alanyazına bakıldığında sanal müzede sanal tur yapan bireylerin memnuniyet düzeyleri ortaya koyan sınırlı sayıda araştırmanın olduğu görülmüştür (D'Alba, 2012, Teker ve Özer, 2016). Bundan dolayı araştırma sonuçlarının detaylı bir şekilde tartışılması mümkün olmamıştır. Ancak gelecek araştırmalarda bu sonuçlar dikkate alınarak sonuçların karşılaştırılabilmesi açısından bu araştırma sonuçları önem taşımaktadır.

Araştırmada ifadelerin ortalamalarına bakıldığında "Sanal müzenin nasıl kullanılacağını öğrenmek kolay oldu" ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir (Bkz. Tablo 3). Bu sonuçtan hareketle sanal müzenin kullanımının kolay olduğunu söylemek mümkündür. Diğer taraftan "Sanal müze, koleksiyonun eserleri ve önemli kişileri hakkında yeterince bilgi sunuyor" ifadesinin ise en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Dolayısıyla sanal müzelerin eserler hakkında daha fazla bilgi sunması önerilmektedir.

Araştırmada dikkat çeken diğer bir sonuç ise katılımcıların sanal müzenin kullanımıyla edindiği deneyimlerden bir şeyler öğrendiğini düşünmesidir. Dolayısıyla sanal müzelerin öğretici olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuç Kaya ve Okumuş'un (2018) gerçekleştirdiği araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

Araştırmada sanal ortamın kullanılabilirliği ile sanal tur memnuniyeti arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Buna göre sanal ortamın kullanılabilirliği arttıkça, sanal tur memnuniyeti artmaktadır. Bu sonuçtan hareketle sanal ortamda memnuniyetin artırılması için sanal ortamın kullanılabilirliğinin artırılması gerektiği ortaya çıkmıştır. Özellikle ziyaretçi deneyimlerinin önem kazandığı 21. yüzyılda bu sonuç oldukça değerlidir. Çünkü turistler gerçek ziyaret yapmadan önce sanal ziyaretleri yapmaktadır (Kim ve Hall, 2019). Bu yüzden sanal tur memnuniyetlerinin yükseltilmesinin kaçınılmaz bir sonuç olduğu bu araştırmada görülmüştür.

Sonuç itibarıyla, sanal müze sisteminin kullanımının kolay olduğu müze sergilerine daha iyi erişmek ve anlamak için yararlı bir sistem olduğu ve bunun sonucunda da yüksek derecede memnuniyetin sağlandığı bu araştırmada ortaya konmuştur. Araştırma sonucunda birtakım önerilerde bulunulmuştur.

Sanal müzelerin, turistlerin satın alma motivasyonları üzerindeki etkisi araştırılabilir.

Sanal müzelerin, destinasyonu ziyaret etme niyeti üzerine etkisi olup olmadığı araştırılabilir.

Farklı konseptteki uçur simülasyonu, sanal gerçeklik gözlükleri gibi sanal deneyimlerin memnuniyet düzeyleri araştırılabilir.

Sanal müzelerde memnuniyeti artırmak için sanal ortamın kullanılabilirliği daha fazla artırılmalıdır.

Sanal müze uygulamalarında, müze eserleri ve önemli kişileri hakkında daha fazla bilgi sunulmalıdır.

## **KAYNAKÇA**

Aladağ, E. Akkaya, D. ve Şensöz, G. (2014). Sosyal bilgiler dersinde sanal müze kullanımının öğretmen görüşlerine göre değerlendirilmesi. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(2), 199-217.

- Barton, J. (2005). Digital libraries, virtual museums: same difference?. *Library Review*, 54(3), 149-154.
- Bruno, F., Bruno, S., De Sensi, G., Luchi, M. L., Mancuso, S. and Muzzupappa, M. (2010). From 3D reconstruction to virtual reality: A complete methodology for digital archaeological exhibition. *Journal of Cultural Heritage*, 11(1), 42-49.
- Cengiz, E. (2007). Kar amacı gütmeyen kurumlar olarak müzelerde pazarlama faaliyetleri: pazarlama karması unsurlarının müzelerde müşteri sadakatine etkisine ilişkin yapısal bir model önerisi. Karadeniz Teknik Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi.
- Cheong, R. (1995). The virtual threat to travel and tourism. *Tourism Management*, 16(6), 417-422.
- Çalışkan, E. Önal, N. ve Yazıcı, K. (2016). Öğretim etkinliklerinde sanal müzelerin kullanımına ilişkin sosyal bilgiler öğretmen adayları ne düşünüyor?. *Turkish Studies International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 11(3), 689-706.
- D'Alba, A. (2012). Analyzing Visitors' Discourse, Attitudes, Perceptions, and Knowledge Acquisition in An Art Museum Tour After Using A 3d Virtual Environment. Doctor of Philosophy, University of North Texas. Department of Educational Computing, Texas.
- Dewailly, J. M. (1999). Sustainable tourist space: from reality to virtual reality?. *Tourism Geographies*, 1(1), 41-55.
- Doğruer, F. S. (2019). Türkiye'nin arkeolojik eser barındıran seçilmiş müzelerinde önleyici koruma bağlamında müze tasarımlarının irdelenmesi. Gazi Üniversitesi Güzel Sanatlar Enstitüsü Kültür Varlıklarını Koruma Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- Erbay, F. (2001). Sanat Eğitiminde Müze ve Sanat Galerilerinin Önemi. *Türkiye'de Sanat Plastik Sanatlar Dergisi*, (48), 26-29.
- Guttentag, D. A. (2010). Virtual reality: Applications and implications for tourism. *Tourism Management*, 31(5), 637-651.
- <https://www.ktb.gov.tr/TR-96599/sanal-gezinti.html> Erişim tarihi: 10/04/2020
- Karataş, S., Yılmaz, A., Kapanoğlu, G. ve Meriçelli, M. (2016). Öğretmenlerin sanal müzelere dair görüşlerinin incelenmesi. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 112-125.
- Kervankiran, I. (2014). Dünyada değişen müze algısı ekseninde Türkiye'deki müze turizmine bakış. *Electronic Turkish Studies*, 9(11). 345-369.
- Kaya, R. ve Okumuş, O. (2018). Sanal müzelerin tarih derslerinde kullanımının öğrenci görüşlerine göre değerlendirilmesi. *Turkish History Education Journal*, 7(1), 113-153.
- Kim, M. J. and Hall, C. M. (2019). A hedonic motivation model in virtual reality tourism: Comparing visitors and non-visitors. *International Journal of Information Management*, 46, 236-249.
- Kiourt, C., Koutsoudis, A. and Pavlidis, G. (2016). DynaMus: A fully dynamic 3D virtual museum framework. *Journal of Cultural Heritage*, 22, 984-991.
- Lee, H., Jung, T. H., Tom Dieck, M. C. and Chung, N. (2019). Experiencing immersive virtual reality in museums. *Information & Management*, 103229
- Şahin, K. (2019). Sosyal Bilgiler Dersi Öğretiminde Sanal Müze Kullanımına İlişkin Öğrenci Tutumlarının Belirlenmesi. International Congresses on Education, 19-22 Temmuz, Sakarya, Türkiye.

Teker, N. ve Özer, A. (2016). Sanal müze sanal tur memnuniyet ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Millî Eğitim*, 209, 314-335.

Yıldırım, T. ve Tahiroğlu, M. (2012). Sanal ortamda gerçekleştirilen müze gezilerinin ilköğretim öğrencilerinin sosyal bilgiler dersine yönelik tutumlarına etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(39), 104-114.