

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

KENTSEL REKREASYON ALANLARINDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ (GAZİANTEP ÖRNEĞİ)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜLCEREN MISIRLIOĞLU

GAZİANTEP
HAZİRAN 2018

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**KENTSEL REKREASYON ALANLARINDA HİZMET
KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ
(GAZİANTEP ÖRNEĞİ)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜLCEREN MISIRLIOĞLU

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Atınç OLCAY

GAZİANTEP
HAZİRAN 2018

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü (Gaziantep Örneği)
GÜLCEREN MISIRLIOĞLU

Tez Savunma Tarihi: 08.08.2018

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı


Doç. Dr. Zekiye ANTAKYALIOĞLU
SBE Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları sağladığımı onaylarım.


Doç. Dr. Atınç OLCA Y
Enstitü ABD Başkanı

Bu tez tarafımca (tarafımızca) okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.


Doç. Dr. Atınç OLCA Y
Tez Danışmanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri:

Doç.Dr. Rüstem YANAR (Jüri Başkanı)

Doç. Dr. Atınç OLCA Y (Jüri Üyesi)

Dr.Öğr.Üyesi Yunus KILIÇ (Jüri Üyesi))

İmzası





ETİK BEYAN

Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun bir şekilde hazırladığım tez çalışmada;

- Tez içerisinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullandığım verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Gülceren MISIRLIOĞLU

ÖZET

KENTSEL REKREASYON ALANLARINDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ (GAZİANTEP ÖRNEĞİ)

MISIRLIOĞLU, Gülceren
Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği ABD
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Atınç OLCA Y
Haziran 2018, 102 sayfa

Değişen yaşam şartları nedeni ile iş imkânlarının şehirlerde fazla olması kente olan göçlerde artış yaşanmasına neden olmuştur. Kentlerde yaşanan bu artış ile bireylerin boş zamanlarını değerlendirmek için kullandıkları rekreasyon alanları da doğru orantılı bir şekilde artış göstermiştir. Gaziantep ili coğrafi konum nedeni ile sürekli göç almakta ve nüfusu artmaktadır. Bu nedenden dolayı da Gaziantep ilinde kentsel rekreasyon alanları yoğunluk göstermektedir. Bu bağlamda araştırmanın temel amacını Gaziantep ilinde yer alan kentsel rekreasyon alanlarını kullanan yerel halkın beklentileri ve algıları arasındaki farkın belirlenerek, hizmet kalitesinin ölçülmesi oluşturmaktadır. Bu araştırma, 2017 yılının Haziran, Temmuz ve Ağustos aylarında Gaziantep ilinde kentsel rekreasyon alanlarına katılan 835 yerel halk üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinde yer alan sorulara açımlayıcı faktör ve doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve sonrasında analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, kentsel rekreasyon alanlarını kullanan yerel halkın algılarının beklentilerinden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle, halkın Gaziantep ilinde yer alan kentsel rekreasyon alanlarından memnun olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca, katılımcıların beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenim durumu, gidiş amacı ve ulaşım olanağı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Rekreasyon, Kentsel Rekreasyon, Hizmet Kalitesi, Gaziantep.

ABSTRACT

MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY IN URBAN RECREATION AREAS (GAZİANTEP EXAMPLE)

MISIRLIOĞLU, Gülceren

M. Thesis, Department of Tourism Business

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Atınç OLCAY

June 2018, 102 pages

The increase in the number of immigrants to the city has led to the fact that the changing living conditions and the employment opportunities in the cities are excessive. With this increase in urban areas, recreational areas used by individuals to evaluate their leisure time have also increased in a direct proportion. The population of Gaziantep is constantly getting immigration due to its geographical location. Because of this, urban recreation areas in Gaziantep province are showing intense density. In this context, the main purpose of the research is to measure the quality of service by determining the difference between the expectations and perceptions of local people participating in the urban recreation areas in Gaziantep. This research was conducted on 835 local residents who participated in urban recreation areas in Gaziantep province in June, July and August of 2017. Explanatory factor and confirmatory factor analysis were applied to the questions included in the quality of service quality used in the research, and analyzes were carried out afterwards. As a result of the research, it was determined that the local people participating in the urban recreation areas are higher than the expectations of the perceptions. From this point of view, it can be said that the people are satisfied with the urban recreation areas in the province of Gaziantep. It was also found that there was a statistically significant difference between the expected and perceived quality of service of the participants and the educational status, the purpose of going and the possibility of transportation.

Key Words: Recreation, Urban Recreation, Service Quality, Gaziantep.

ÖNSÖZ

Bu araştırmada, Gaziantep ilinde yer alan kentsel rekreasyon alanlarına katılan yerel halkın beklenti ve algılarının karşılaştırılarak hizmet kalitesinin belirlenmesi ile beklenti ve algı sorularıyla demografik-tanıtıcı sorular arasında farklılık olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Bu araştırma 6 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde giriş kısmı yer almaktadır. Giriş kısmı; araştırma problemi, araştırma amacı ve araştırma öneminden oluşmaktadır. İkinci bölümünde kentsel rekreasyon kavramı kapsamlı bir şekilde açıklanmıştır. Üçüncü bölümde de hizmet kalitesi kavramı kapsamlı bir şekilde açıklanmıştır. Ayrıca ilgili çalışmalar kısmında benzer çalışmalar yerli ve yabancı olarak araştırılmış ve genel hatlarına değinilmiştir. Dördüncü bölüm materyal ve yöntem kısmından oluşmaktadır. Materyal ve yöntem kısmında; araştırma modeli, araştırma sınırlılıkları ve varsayımları, araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama aracı ve geçerliliği, verilerin analizi ve yorumlanması, pilot uygulama ve ölçümün güvenilirliği, esas uygulama ve ölçümün güvenilirliği, açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi olarak 9 başlıktan oluşmaktadır. Beşinci bölüm bulgular ve tartışma kısmından oluşmaktadır. Altıncı bölüm ise bulgulardan yola çıkarak elde edilen sonuç kısmı ve araştırma sonucundan çıkarılan öneriler kısmından oluşmaktadır.

Yapılan bu tez çalışmasının tamamlanmasında emeği geçen; sabrı, anlayışı, desteği ve şahsıma olan güveni ile beni motive eden, ilim ve manevi tekâmülümün oluşmasını sağlayan danışman hocam Sayın Doç. Dr. Atınç OLCAY'a teşekkürlerimi ve minnetlerimi borç bilirim.

Tez çalışmamda emeği geçen ve bana motivasyon sağlayan hocalarım Doç. Dr. Nalan IŞIK ve Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU'na teşekkür ederim.

Hayatım boyunca bana güvenen ve her zaman arkamda olan canım annem ve babama teşekkür ederim.

Tez çalışmam boyunca maddi ve manevi desteğini esirgemeyen canım ablam Dilruba TAÇ'a teşekkür ederim.

Tez çalışması boyunca bilgi ve yardımları ile emeği geçen dönem arkadaşlarıma özellikle Fevzi KARALAR'a teşekkür ederim.

Tez çalışmam boyunca beni motive eden, destek olan ve duasını esirgemeyen can yoldaşım Erkan KAYA'ya ve ailesine teşekkür ederim.

Haziran 2018
Gülceren MISIRLIOĞLU

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1. GİRİŞ.....	1
İKİNCİ BÖLÜM.....	6
KENTSEL REKREASYON	6
2.1. ZAMAN KAVRAMI	6
2.1.1.Kullanım Şekline Göre Zaman Çeşitleri.....	7
2.2. BOŞ ZAMAN KAVRAMI	7
2.2.1. Sürelerine Göre Boş Zaman Çeşitleri	9
2.2.2. Fonksiyonlarına Göre Boş Zaman Çeşitleri	9
2.2.3. Kullanımlarına Göre Boş Zaman Çeşitleri	10
2.3. REKREASYON KAVRAMI.....	11
2.3.1. Rekreasyonun Tarihsel Gelişimi.....	12
2.3.2. Rekreasyonun Özellikleri	13
2.3.3. Rekreasyon Faaliyetlerinin Sınıflandırılması	14
2.3.3.1. Faaliyetlere Katılım Şekline Göre Rekreasyon.....	15
2.3.3.2. Mekânsal Açıdan Rekreasyon.....	16
2.3.3.3. Katılımcıların Milliyetlerine Göre Rekreasyon	16
2.3.3.4. Katılımcıların Yaşlarına Göre Rekreasyon	17
2.3.3.5. Katılımcıların Sayısına Göre Rekreasyon	17
2.3.3.6. Fonksiyonel Açıdan Rekreasyon Faaliyetleri	17

2.3.3.7. Yerel Sınıflamaya Göre Rekreasyon.....	18
2.4. KENTSEL REKREASYON	19
2.5. GAZİANTEP İLİNDE KENTSEL REKREASYON.....	20
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	22
HİZMET KALİTESİ.....	22
3.1. HİZMET KAVRAMI.....	22
3.2. HİZMETİN GENEL ÖZELLİKLERİ.....	23
3.2.1. Soyutlanabilirlik	23
3.2.2. Ayrılmazlık	23
3.2.3. Değişkenlik	23
3.2.4. Bozulabilirlik	23
3.2.5. Sahiplik Eksikliği.....	24
3.3. KALİTE KAVRAMI	24
3.4. KALİTENİN ÖZELLİKLERİ.....	25
3.4.1. Performans	25
3.4.2. Özellikler	25
3.4.3. Güvenilirlik.....	25
3.4.4. Uygunluk	26
3.4.5. Dayanıklılık	26
3.4.6. Servis	26
3.4.7. Estetik	26
3.4.8. Algılanan Kalite.....	26
3.5. HİZMET KALİTESİ.....	27
3.6. HİZMET KALİTESİNİ ÖLÇMEK İÇİN MODELLER.....	28
3.6.1. Grönross'un Hizmet Kalitesi Modeli.....	28
3.6.2. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli	29
3.7. İLGİLİ ÇALIŞMALAR	30
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	37
MATERYAL VE YÖNTEM.....	37
4.1.ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	37
4.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI ve VARSAYIMLARI.....	37
4.3.ARAŞTIRMANIN EVRENİ ve ÖRNEKLEMİ	38
4.4. VERİ TOPLAMA ARACI ve GEÇERLİLİĞİ	39
4.5. VERİLERİN ANALİZİ ve YORUMLANMASI.....	40

4.6. PİLOT UYGULAMA ve ÖLÇÜMÜN GÜVENİRLİĞİ	41
4.7. ESAS UYGULAMA ve ÖLÇÜMÜN GÜVENİRLİLİĞİ	42
4.8. AÇIMLAYICI FAKTÖR ANALİZİ.....	43
4.9. DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ.....	47
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	52
BULGULAR.....	52
5.1. ARAŞTIRMAYA KATILAN HALKIN DEMOGRAFİK VE TANITICI ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ BULGULAR.....	52
5.2. KENTSEL REKREASYON ALANLARINDA HİZMET KALİTESİNİ ÖLÇEN SORULARIN FAKTÖRLER İTİBARIYLA ARİTMETİK ORTALAMA, STANDART SAPMA ve SONUÇ DEĞERLERİNE YÖNELİK BULGULAR ..	55
5.2.1. Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesini Ölçen Beklenti Sorularının Faktörler İtibariyle Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Sonuç Değerlerine Yönelik Bulgular.....	55
5.2.2. Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesini Ölçen Algı Sorularının Faktörler İtibariyle Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Sonuç Değerlerine Yönelik Bulgular	58
5.3. KATILIMCILARIN HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK BEKLENTİ ve ALGI SORULARI ARASINDA ve FAKTÖRLERİ İTİBARIYLA ANLAMLI FARKLILIĞIN OLUP OLMADIĞINA İLİŞKİN BULGULAR	60
5.3.1. Beklenen Hizmet Kalitesi İle Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında Anlamli Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	60
5.3.2. Hizmetlerin Fiziksel Unsur Faktörüne Göre Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında Anlamli Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	61
5.3.3. Hizmetlerin Duyarlılık Faktörüne Göre Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında Anlamli Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bulgular	62
5.4. KATILIMCILARIN BEKLENEN HİZMET KALİTE SORULARININ DEMOGRAFİK ve TANITICI ÖZELLİKLERİNE GÖRE FARKLILAŞIP FARKLILAŞMAYACAĞINA İLİŞKİN BULGULAR	64
5.4.1. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Cinsiyete Göre Farklılaşip Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular	64

5.4.2. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular	65
5.4.3. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Yaş Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular	65
5.4.4. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Öğrenim Durumuna Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	66
5.4.5. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Gelir Durumuna Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	68
5.4.6. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Gitme Sıklığına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	68
5.4.7. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Geçirilen Zamana Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	69
5.4.8. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Ulaşım Olanığına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	70
5.4.9. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Gidiş Amacına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	71
5.5. KATILIMCILARIN ALGILANAN HİZMET KALİTE SORULARININ DEMOGRAFİK ve TANITICI ÖZELLİKLERİNE GÖRE FARKLILAŞIP FARKLILAŞMAYACAĞINA İLİŞKİN BULGULAR	73
5.5.1. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular	73
5.5.2. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular	73
5.5.3. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Yaş Grupları Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	74
5.5.4. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Öğrenim Durumuna Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	75
5.5.5. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Gelir Durumuna Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	76
5.5.6. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Gitme Sıklığına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	77
5.5.7. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Geçirilen Zamana Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	78

5.5.8. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Ulaşım Olanğına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	79
5.5.9. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Gidiş Amacına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular	80
SONUÇ ve TARTIŞMA	82
KAYNAKLAR	88
EKLER	100
ÖZGEÇMİŞ	104



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 4.1. Belli evrenler için kabul edilebilir örnek büyüklükleri	39
Tablo 4.2. Algı ve Beklenti Anketlerinin Pilot Uygulama Cronbach Alpha Testi Sonuçları	42
Tablo 4.3. Algı ve Beklenti Anketlerinin Esas Uygulama Cronbach Alpha Testi Sonuçları	42
Tablo 4.4. KMO değerleri ve yorumları.....	43
Tablo 4.5. Faktörlere Ait Analiz Sonuçları	46
Tablo 4.6. Uyum indeks aralıkları	48
Tablo 4.7. Önermelerin Standart Regresyon Analizi	50
Tablo 5.1. Katılımcıların Demografik ve Tanıcı Bilgilerine İlişkin Bulguları	53
Tablo 5.2. İki Faktörlü Beklenti Sorularının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Sonuç Değerlerine İlişkin Bulgular	56
Tablo 5.3. İki Faktörlü Algı Sorularının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Sonuç Değerlerine İlişkin Bulgular.....	58
Tablo 5.4. Beklenen Hizmet Kalite Soruları ile Algılanan Hizmet Kalite Soruları Arasında Anlamli Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemde T-testi Analiz Sonuçları.....	60
Tablo 5.5. Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları	61
Tablo 5.6. Katılımcılar için Hizmetlerin Fiziksel Unsur Faktörüne Göre Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında Anlamli Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemde T-testi Analiz Sonuçları	61
Tablo 5.7. Fiziksel Beklenti ile Fiziki Algı Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları	62
Tablo 5.8. Katılımcılar için Hizmetlerin Duyarlılık Faktörüne Göre Beklenen Hizmet Kalite Soruları ile Algılanan Hizmet Kalite Arasında Anlamli Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemde T-testi Analiz Sonuçları	63
Tablo 5.9. Duyarlılık Beklenti ile Duyarlılık Algı Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları	63
Tablo 5.10. Katılımcılar için Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Örneklem t-testi Analiz Sonuçları	64

Tablo 5.11. Katılımcılar için Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Örneklem t-testi Analiz Sonuçları	65
Tablo 5.12. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Yaş Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	65
Tablo 5.13. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Öğrenim Durumu Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	66
Tablo 5.14. Fiziki Unsur Faktörü ile Öğrenim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları	67
Tablo 5.15. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Gelir Durumu Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	68
Tablo 5.16. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Gitme Sıklığına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	69
Tablo 5.17. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Geçirilen Zamana Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	69
Tablo 5.18. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Ulaşım Olanğına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	70
Tablo 5.19. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Gidiş Amacına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	71
Tablo 5.20. Fiziki Unsur Faktörü ile Gidiş Amacı Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları	72
Tablo 5.21. Katılımcılar için Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Örneklem t-testi Analiz Sonuçları	73
Tablo 5.22. Katılımcılar için Hizmet Kalite Algı Sorularının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Örneklem t-testi Analiz Sonuçları	74
Tablo 5.23. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Yaş Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	74
Tablo 5.24. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Öğrenim Durumu Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	75
Tablo 5.25. Hizmet Kalite Algısı ile Öğrenim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları	76

Tablo 5.26. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Gelir Durumu Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	77
Tablo 5.27. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Gitme Sıklığına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	77
Tablo 5.28. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Geçirilen Zamana Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	78
Tablo 5.29. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Ulaşım Olanığına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	79
Tablo 5.30. Duyarlılık Faktörü ile Ulaşım Değişkeni Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları	80
Tablo 5.31. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Gidiş Amacına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları	80

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Rekreasyon Faaliyetlerinin Sınıflandırılması	15
Şekil 3.1. Grönross'un Hizmet Kalitesi Modeli.....	28
Şekil 3.2. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli	29
Şekil 4.1. Modelin Amos Diyagramı	49



BİRİNCİ BÖLÜM GİRİŞ

1.1. GİRİŞ

Araştırmanın bu bölümünde; araştırmanın problemi, araştırmanın amacı ve araştırmanın önemi yer almaktadır.

Araştırmanın Problemi

Bireyin, temel gereksinimlerine ayırdığı zamanın dışında kalan zamana boş zaman denilmektedir (Arslan, 2001:9). Diğer bir tanıma göre ise; kendisi ve başkaları için ayırması gereken zamanın dışında kalan, zorunlulukların olmadığı, özgür bir şekilde kullanabileceği zaman birimine boş zaman denilmektedir (Karaküçük, 1999:30). Kullanım şekillerine göre boş zaman çeşitleri dörde ayrılmaktadır. Bunlar; sportif boş zaman, özgün boş zaman, sosyal boş zaman ve turistik boş zamandır (Hazar, 2003:7). Gelişen zaman içinde insanlar çalışma vakitlerini aza indirerek, kendilerine zaman ayırmışlardır. Eğlenmeye ve dinlenmeye ayrılan zaman kişinin kendisinin, ailesinin ve iş hayatının sorumluluklarından arta kalan zamanını oluşturmaktadır. Bu gerekli zaman temel gereksinimler içinde alınmış ve rekreasyon kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Kılıç, 2008:18-19).

İnsanların zihinsel ve fiziksel sağlığını olumlu etkileyecek, eğlence ve doyum sağlayıcı etkinliklere rekreasyon denilmektedir. Rekreasyon etkinlikleri bireysel olabileceği gibi grup etkinliği şeklinde de olabilmektedir. Ayrıca etkinliklerde gönüllü katılım esas alınmaktadır (Karaküçük, 1995:59). Rekreasyon; sosyoloji, ekonomi, sağlık, spor, psikoloji ve turizm gibi akademik çalışmalara konu olmuş ve bu bağlamda geniş bir çerçevede incelenmiştir. Her alanın içinde incelenen rekreasyonun literatürde birçok tanımı bulunmaktadır (Metin vd., 2013:5024). Donald ve John (1994), rekreasyonu ekonomik boyutu ile alırken, Bucher ve Bucher (1974), rekreasyonu sosyolojik boyutu ile ele almıştır. McLean, Hurd ve Rogers (2011), ise rekreasyonu her boyutta ele alıp açıklamaya çalışmışlardır. Günümüzde rekreasyon ihtiyacı önemli bir şekilde artış gösterirken, kişilere göre de farklılık

göstermektedir. Bu farklılıklar; cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni hal, ekonomik düzey ve toplumun yapısıdır (Yazıcı, 1998:7).

Rekreasyon etkinlikleri şu şekilde sınıflandırılabilir (Hazar, 2014:36):

- Etkinliklere katılma şekline göre: Aktif ve pasif katılım
- Mekânsal açıdan: Açık ve kapalı alan rekreasyonu.
- Katılımcı sayısına göre: Bireysel ve grup rekreasyonu.
- Yerel sınıflamaya göre: Kentsel ve kırsal rekreasyon.
- Fonksiyonel açıdan ise: Fiziksel, sosyal, artistik ve zihinsel rekreasyon.

Yerel sınıflama içerisinde olan kentsel rekreasyon, kent sınırları içerisinde açık veya kapalı alanlarda yapılan bütün aktiviteleri kapsayan rekreasyon çeşididir. Kentlerde nüfus oranlarının yükselmesi, bu rekreasyon çeşidinin ortaya çıkmasını sağlamıştır (Mersinli, 2009:55). Kent meydanlarında rastladığımız parklar, caddeler, sokaklar, spor alanları ve piknik alanları kentsel rekreasyonların arasında yer almaktadır (Göktaşan, 2013:16).

Kentsel rekreasyon alanları; meydanlar, kent parkları, diğer park alanları ve spor tesisleri olmak üzere dörde ayrılmaktadır (Altınay, 2016:62-63). Meydanlar, kentlerde en çok zaman geçirilen yerler arasındadır ve ortak kullanımın olduğu alanlardır. Meydanlar insanların örf ve adetlerine, kültürlerine ve inanç gibi manevi öğelerine göre şekillenmektedir. Bu yüzden de kermesler, festivaller, konserler vb. etkinlikler meydanlarda yapılmaktadır (Uçak, 2000:65). Kent parkları, insanların hoşça vakit geçirmelerini sağlayan estetik değerlere sahip alanlardır. Bu alanlar kamusal ve özel alanlardan oluşmaktadır. Kent parklarının en önemli özelliği ise rekreasyon amaçlı kullanılmasıdır (Gold, 1980 Akt. Altınay, 2016:20). Diğer park alanları Gold'a (1980) göre; bölge parkları, metropoliten park, semt parkları, mahalle parkları, cep parkları ve oyun cepleri olarak sınıflandırılmıştır. Genel anlamda bu parklar büyüklük ve işlev durumlarına göre sınıflamaya tabi tutulmuştur. Spor tesisleri ise, kent alanlarında spor aktivitelerinin yapıldığı alanlardır. Açık veya kapalı alan olarak kullanım sunmakta ve aktif katılımın yoğun olduğu rekreasyon alanlarıdır. (Altınay, 2016:63).

Hizmet, bir kişinin başka bir kişiye sunduğu, sahip olunamayan, hissedilemeyen bir faaliyettir (Kotler vd., 2005:233). Hizmetin karakteristik özellikleri bulunmaktadır. Bunlar; soyutluk, ayrılmazlık, değişkenlik ve

dayanıksızlıktır. Soyutluk özelliği hizmetin alınmadan önce görülemeyeceğini yani hissedilemeyeceğini vurgulamaktadır. Ayrılmazlık özelliği hizmeti sunan ile hizmetin birbirinden ayıramayacağıdır. Değişkenlik özelliği hizmetin kalitesinin her duruma göre değişebileceğini vurgulamaktadır. Dayanıksızlık özelliği ise, hizmetin saklanıp daha sonra kullanımının olmamasıdır (Kotler vd., 2005:257).

Müşterilerin hizmeti aldıktan sonra memnuniyet düzeylerinin yüksek olması, beklentilerinin ve taleplerinin karşılanması hizmet kalitesini oluşturmaktadır. Birçok tanım bulunmasına rağmen genel olarak hizmet kalitesi, müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Hizmet kalitesi kişiye göre farklılık gösterebilmektedir. Kişilerin bakış açıları, zevkleri ve mevcut koşullar hizmet kalitesinin kesin olarak ölçülmesini zorlaştırmaktadır (Aykol, 2014:28).

Gaziantep ili çeşitli ticaret yollarının geçiş güzargâhında bulunmaktadır. Bu bakımdan Gaziantep ili sürekli olarak göç almakta ve nüfus yoğunluğu artmaktadır. Nüfus yoğunluğunun fazla olması insanların boş zamanlarını değerlendirebilecekleri, rekreasyon alanlarında da artış yaşanmasına sebebiyet vermiştir. Gaziantep halkı kültürel açıdan da boş zamanlarını aktif bir şekilde değerlendirmeyi sevmekte ve kentsel rekreasyon alanlarını, özellikle mesire alanlarını yoğun olarak kullanmaktadır. Bu açıdan Gaziantep halkı birçok rekreasyon alanlarına sahiptir. Bu alanlar genellikle kent parklarından oluşmaktadır. Bu bağlamda da kentsel rekreasyon alanları insanların sürekli olarak kullandığı mekânlar arasında yer almaktadır. Bu alanların planlanmasında ise kullanıcı bireylerin istek ve görüşlerinin alınması gerekmektedir.

Yapılan bu çalışmanın asıl problemi “Gaziantep ilinde yer alan kentsel rekreasyon alanlarını kullanan yerel halkın beklenti ve algıları arasındaki farkın belirlenerek hizmet kalitesinin ölçülmesi” olarak belirlenmiştir. Bu çalışmanın alt problemleri ise aşağıda gösterilmiştir:

1. Kentsel rekreasyon alanlarının kullanımına yönelik yapılan çalışmaya katılan kullanıcıların kalite beklentileri ve kalite algıları arasında farklılık var mıdır?
2. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin fiziksel unsurlarına ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
3. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin duyarlılık özelliklerine ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

4. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile cinsiyet arasında farklılık var mıdır?

5. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile medeni durum arasında farklılık var mıdır?

6. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile yaş grupları arasında farklılık var mıdır?

7. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentisi ile öğrenim durumu arasında farklılık var mıdır?

8. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile gelir durumu arasında farklılık var mıdır?

9. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile gitme sıklığı arasında farklılık var mıdır?

10. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile geçirilen zaman arasında farklılık var mıdır?

11. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile ulaşım olanağı arasında farklılık var mıdır?

12. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentisi ile gidiş amacı arasında farklılık var mıdır?

13. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile cinsiyet arasında farklılık var mıdır?

14. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile medeni durum arasında farklılık var mıdır?

15. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile yaş grupları arasında farklılık var mıdır?

16. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile öğrenim durumu arasında farklılık var mıdır?

17. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile gelir durumu arasında farklılık var mıdır?

18. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile gitme sıklığı arasında farklılık var mıdır?

19. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile geçirilen zaman arasında farklılık var mıdır?

20. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile ulaşım olanağı arasında farklılık var mıdır?

21. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile gidiş amacı arasında farklılık var mıdır?

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Gaziantep ilinde yer alan kentsel rekreasyon alanlarına katılan yerel halkın beklentileri ve algıları arasındaki farkın belirlenerek, hizmet kalitesinin ölçülmesidir. Bu araştırmanın diğer bir amacı ise, beklenti ve algı soruları ile demografik-tanıtıcı bilgilerin arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılığın olup olmadığının belirlenmesidir. Ayrıca Gaziantep'te yaşayan yerel halkın rekreasyonel faaliyetlere katılma amaçları, geçirdikleri zaman, kullanım sıklıkları ve ulaşımı nasıl sağladıklarının belirlenmesi söz konusu çalışmanın diğer amacını oluşturmaktadır.

Araştırmanın Önemi

Yapılan bu tez çalışması, Gaziantep ilinde yer alan kentsel rekreasyon alanlarının hizmet kalitesinin ölçülmesi açısından önem taşımakla beraber beklenti ve algı soruları ile demografik-tanıtıcı bilgilerin arasında farklılıkların belirlenmesi açısından da önem taşımaktadır. Ayrıca, Gaziantep ilindeki yerel halkın rekreasyon alanlarına katılımlarının ne ölçüde olduğunun belirlenmesi nedeniyle de önem taşımaktadır. Bununla beraber yerli literatürde bu konu ile ilgili çalışma sayısının az olması ve Gaziantep ilinde de bu tür çalışmanın yapılmamış olması nedeni ile alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM KENTSEL REKREASYON

Bu bölümde, kentsel rekreasyon kavramı ile ilgili detaylı bilgiler yer almaktadır. İlk olarak zaman kavramı, kullanım şekline göre zaman çeşitleri yer alırken daha sonrasında boş zaman kavramı, sürelerine göre boş zaman, fonksiyonlarına göre boş zaman ve kullanımlarına göre boş zaman çeşitleri yer almaktadır. Son olarak ise rekreasyon kavramı, rekreasyonun tarihsel gelişimi, rekreasyonun özellikleri, rekreasyonun sınıflandırılması, kentsel rekreasyon ve Gaziantep ilinde kentsel rekreasyon durumu yer almaktadır.

2.1. ZAMAN KAVRAMI

Zaman insanların yaşamlarını sürdürdüğü sürece var olan, yaşamlarının her anında kullandıkları ve hayatlarını planladıkları bir süreçtir (Sevil vd., 2012:3). Diğer bir tanıma göre ise zaman, bütün olayların odak noktasında yer alan, süreçlerin ilerlemesinde etkili olan, başı ve sonu belirsiz olan soyut bir kavramdır (Alaylıoğlu vd., 1968 Akt. Kaba, 2009:6).

Addington (1993:132)'a göre zaman, sonsuzluk ölçütüdür. İnsanlar için göreceli olan zaman kavramı aslında insanın kendi düşüncelerinin bir ürünüdür. Ayrıca zaman, insanların var olduğu ilk zamandan itibaren süre gelen, sürekli ilerleme sağlayan bir süreçtir (Smith, 1998:24). Türk Dil Kurumu ise zamanı şu şekilde tanımlamıştır: “bir işin, bir oluşun içinde geçtiği, geçeceği veya geçmekte olduğu süre, vakit”tir.

Zaman her insanda farklı bir etki oluşturmaktadır. Bazı durumlarda insanlar zamanın çok hızlı geçtiğini belirtirken bazı durumlarda daha yavaş geçtiğini düşünmektedirler. Bu durum nasıl hissedilirse hissedilsin sürekli olarak zamanın ilerleme kaydettiğinin göstergesidir. Yani zaman devamlı olarak akış halindedir (Yazıcı, 1998:3).

Sürekli akış içinde olan zaman kavramının bazı özellikleri vardır. Bu özellikler; zaman depolanamaz, satın alınamaz, ödünç alınamaz, çoğaltılamaz ve kıttır (Hazar, 2003:5). Bu durumda zamanın kullanımı oldukça önemlidir. Zamanı iyi kullanabilmenin şartı; kişinin kendisine, sosyal çevresine, eğlenme ve dinlemesine, biyolojik ve fizyolojik ihtiyaçlarına ayırdığı zamanın dengeli olmasına bağlıdır (Kaba, 2009:8).

2.1.1.Kullanım Şekline Göre Zaman Çeşitleri

Zaman kullanım şekline göre üç gruba ayrılmaktadır (Kaba, 2009:9). Bunlar;

- **Çalışma Zamanı:** İnsanların belirli bir kazanç elde etmek için yaptıkları işlerin tümü çalışma zamanı içinde yer almaktadır. Ayrıca bu çalışma zamanı içinde işe gitmek için yapılan hazırlıklar, işe gitmek için ayrılan süre ve iş aralarında verilen molalar çalışma zamanı içinde yer almaktadır.
- **Çalışma Dışı Zaman:** Hayatımızı devam ettirebilmemiz için yapmak zorunda olduğumuz bütün işler çalışma dışı zamanın içinde yer almaktadır. Bu işler; uyumak, yemek yemek, kişisel bakım yapmak ve dinlenmek gibi zorunlu faaliyetlerin tümüdür.
- **Boş Zaman:** Çalışma zamanı ve çalışma dışı zamandan arta kalan, bütün zorunlu zamanların dışında olan ve kişinin gönüllü olarak katılım sağladığı zaman birimidir.

2.2. BOŞ ZAMAN KAVRAMI

Boş zaman kavramı İngilizce “liberty” “özgürlük” ve “licere” “izin” kelimesinden, Fransızca ise “loisir” “boş” kelimesinden türemiştir. Genel olarak kullanım gösteren boş zamanı kavramı ise İngilizce “leisure” kelimesidir (Torkildesen, 1990:174). Yılmaz (1989:200)’a göre boş zaman terimi “boş” sözcüğünden dolayı olumsuz bir anlam ifade edebilmektedir. Boş zaman kelimesinin özgür kelimesi ile yer değiştirildiğinde daha iyi anlam ifade edebileceği düşünülse de genel kullanımın boş zaman olduğu görülmektedir.

Boş zamanı çoğu araştırmacı; ücretle çalışılan iş, uyku, yemek, çocuk bakımı ve ev işleri gibi zorunlu işlerden arta kalan zamanlarda yapılan, bireyler için kalıcı bir kategori olarak kullanılan zaman olarak ele almaktadırlar (Passias, 2017:1004). Dumazedier (1962:29) ise boş zamanı bireyin dinlenmek, eğlenmek ve

gelişmek için katıldığı, gönüllü katılımın esas olduğu ve kendi kapasitesini kendi isteğiyle arttırabileceği bir meslek olarak tanımlamıştır.

Aristotle'ye göre boş zaman kavramı “yorgunluktan uzak olmak” anlamı taşımaktadır (Köktaş, 2004:17). MacCosham (2016:54) ise boş zaman kavramını, herhangi bir rahatsızlık verici yaşam zorluklarından sonra, bireyin kendi seçimine ve zamanına göre ayarladığı aktiviteler bütünü olarak tanımlamıştır.

Karaküçük (1999:33) boş zaman kavramını, yaşam için gerekli olan işlerin yapılmasından sonra arta kalan zaman olarak tanımlanmaktadır. Daha kapsamlı bir tanıma göre ise boş zaman; “kişinin meslek, aile ve toplumsal ödevlerini ve hayatını devam ettirebilmesi için zorunlu olan faaliyetleri yerine getirdikten sonra, özgür iradesiyle yapabileceği dinlenme, eğlenme, bilgi ve becerilerini geliştirme, toplumsal yaşama gönüllü olarak katılma gibi uğraşları gerçekleştirebileceği zaman dilimidir” (Sevil vd., 2012:4).

Boş zaman kavramının tanımında aranan temel ilke, bireyin özgürce seçeceği ve katılacağı zaman diliminde olmasıdır (Aslan vd., 2001:2). Bu yüzden bireylerin boş zaman etkinliklerine katılımını etkileyen en önemli unsur zevklerdir. Çünkü özgür katılımın esas olduğu boş zaman etkinliklerinde zevkler bireyi yönlendirmektedir (Sezgin, 1987:21).

Düzenli olarak boş zaman aktivitelerine katılan bireylerde; kendisine güven, özgür düşünce yapısında artış, farkındalık düzeyinde yükseliş ve becerilerinde gelişim görülmüştür (Sorice vd., 2009:120). Bu yüzden boş zaman çağdaş toplumlarda insanların yaşam kalitesini arttırmakta; insanların gelişim, değişim ve kendisini tanımasına katkı sağlamaktadır (Aslan vd., 2012:24).

Boş zaman paylaşıldığı zaman çoğalan bir etkinlik türüdür. Örneğin; üç kişinin aynı kitabı okumuş olmaları ve bu kitap hakkında yorum yapmaları, tartışmaları gibi benzeri faaliyetler bunun bir göstergesidir (Monu, 2005:11).

Parr (2004:1)'a göre boş zaman kavramı bireylerde çeşitli düşünceleri, kavramları ve görüntüleri çağrıştırmaktadır. Bu durum bireylerin normal zamanlarda fark edemedikleri yetenekleri ortaya çıkarmakta ve daha başarılı bir yaşam sürmelerini sağlamaktadır (Aydoğan vd., 2006:223). Ayrıca boş zaman aktivitelerinin gerçekleştirilebilmesi için her zaman özel bir alana veya mekâna gerek yoktur. Bu aktiviteler evde, yolda, okulda yani bireylerin gündelik faaliyetlerini gerçekleştirdiği alanlarda yapılabilir (Cohen, 2010:68).

Çalışma saatlerinde ve izin günlerinde yaşanan kısıtlamalar boş zaman kavramının yeniden düzenlenmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bunun yanında emeklilik de bireyleri direk boş zamana yönlendiren bir unsurdur. Bu yüzden boş zaman kavramı bireylerin yaşamına direk etki etmesi sebebiyle sosyal yapıyı şekillendiren bir unsur haline gelmiştir (Gökaşan, 2013:8). Bu yüzden de kişinin hakkı olarak kabul edilen boş zamanın yaygın olduğu modern toplumlarda, boş zaman aktiviteleri bir ticari yapı oluşturmuştur (Aytaç, 2002:233).

2.2.1. Sürelerine Göre Boş Zaman Çeşitleri

Hacıoğlu vd. (2003:27) boş zaman faaliyetlerini sürelerine göre sınıflandırmışlardır. Bu durumda boş zaman faaliyetleri iki ayrılır;

- a) **Uzun Süreli Boş Zamanlar**
 - Çocukluk dönemi boş zamanları
 - Yıllık izin boş zamanları
 - Emeklilik dönemi boş zamanları
- b) **Kısa Süreli Boş Zamanlar**
 - İşgünü sonu boş zamanları
 - Hafta sonları
 - Kısa süreli tatiller

2.2.2. Fonksiyonlarına Göre Boş Zaman Çeşitleri

Dumazedier, (1962:27-29)'e göre boş zaman kavramı üç temel fonksiyondan oluşmaktadır. Bu fonksiyonlar dinlenme (gevşeme), eğlenme ve gelişmedir. Buna göre:

Dinlenme Fonksiyonu: Dinlenme tarih boyunca kullanılan ve boş zaman ile entegre olan bir fonksiyondur. Sanayi devriminde dinlenme fonksiyonu çalışma saatlerinin fazla olmasından dolayı fiziksel olarak yerine getirilen bir boş zaman etkinliği idi. Günümüzde ise çalışma saatlerinde yaşanan sınırlama ile dinlenme hem fiziksel hem de ruhsal olarak gerçekleşen bir boş zaman etkinliğidir. Bu durumda dinlenme fonksiyonu, bireylerin iş sonrasında yorgunluklarını attığı, bedensel ve ruhsal olarak rahatlama sağladıkları ayrıca fiziksel ve ruhsal olarak da güçlü hissettikleri bir boş zaman etkinliğidir (Karaküçük, 1999:48-49).

Eğlenme Fonksiyonu: Brotherton (1991) eğlenme fonksiyonu için, bireylerin üzgün veya mutlu olduğu zamanlarda katıldığı, yarışma ve kazanma

arzusunun ağır basmadığı, bireylerin istedikleri etkinlik türlerine aktif veya pasif katılım sağladıkları etkinlik türleri olarak tanıtmıştır (Karaküçük, 1999:49). Hazar (2003:17)'a göre ise eğlenme bireylerin mutlu ve memnun kaldığı etkinliklerin tümünü kapsamaktadır. Her birey için farklı anlamlar ifade eden etkinlikler herkeste aynı hazzı bırakmamaktadır. Bu yüzden eğlenme fonksiyonu kişiler arası farklılık oluşturmaktadır.

Gelişim Fonksiyonu: Bireylerin düşünce gelişimini sağlayan aynı zamanda farklı bakış açısının oluşturulduğu, sosyal katılımın sağlandığı ve insanlara yeni bilgiler aşılandığı etkinlik türleridir. Aynı zamanda bireylerin meslek alanında da gelişim sağlamasına olanak vermektedir (Karaküçük, 1999:49-50). Çoruh (2013:9)'a göre ise gelişim fonksiyonu, bireylerin katıldığı etkinlikler sayesinde yaşamlarının her evresinde farklı bakış açıları ile bakabilme yeteneği kazandığı ve buna ek olarak boş zaman etkinlikleri ile kendini geliştiren bireylerin karar alma konusunda daha etkili olabildiği etkinlik türleridir.

2.2.3. Kullanımlarına Göre Boş Zaman Çeşitleri

Kullanım amacına göre boş zaman dörde ayrılmaktadır. Bunlar; sportif boş zaman, özgün boş zaman, sosyal boş zaman ve turistik boş zamandır (Hazar, 2014:10):

Sportif boş zaman: Spor alanında uzman olmayan bireylerin, isteyerek ve severek spor faaliyetlerine katılmak için ayırdıkları boş zamanlardır. Örneğin: matematik öğretmenin boş zamanlarında atletizm sporuyla ilgilenmek için ayırdığı zaman dilimidir.

Özgün boş zaman: Bireylerin yeteneklerini geliştirici etkinliklere katılım sağlamak için ayırdıkları boş zamanlardır. Örneğin: resim, origami, çömlek vb. etkinlikleri yapmak için ayrılan boş zaman dilimidir.

Sosyal boş zaman: Bireylerin sosyal aktivitelere katılım için ayırdıkları boş zamanlardır. Örneğin: aile, arkadaş ve akraba ile doğum gününe, ziyaretlere, yemeklere vb. alanlara gitmek için ayrılan zaman dilimidir.

Turistik boş zaman: Bireylerin turizm faaliyetlere katılmak için ayırdığı boş zamanlardır. Örneğin: üniversite öğrencilerinin final sınavından sonra Uludağ'a gidip otelde konaklamaları, kayak yapmaları vb. aktiviteler için ayırdıkları zaman dilimidir.

2.3. REKREASYON KAVRAMI

Rekreasyon; yeniden oluşturma, yenilenme, yenileştirme gibi anlamları içeren, Latince “recreatio” kelimesinden gelmektedir. Rekreasyon kelimesinin Türkçe karşılığı ise “boş zaman değerlendirme”dir (Karaküçük, 1999:56).

İnsanlar eğlenmek, rahatlamak, dinlenmek gibi çeşitli arzularla boş zaman faaliyetlerine katılmaktadırlar. Bu boş zaman faaliyetleri açık-kapalı alan, kentsel-kırsal alan ve aktif-pasif katılım olarak gerçekleşebilmektedir. Rekreasyon da bu boş zaman içerisinde gerçekleşen faaliyetlere denilmektedir. Boş zaman sürelerine göre çocukluk, yıllık, emeklilik, iş sonu, hafta sonu ve kısa süreli tatillerden oluştuğu için çok detaylı aktiviteleri içine almaktadır. Bu yüzden rekreasyon kavramının net bir tanımının yapılması zordur. Fakat çeşitli yaklaşımlar sonucunda rekreasyon kavramı ile ilgili tanımlar yapılmıştır (Karaküçük, 1999:55-56).

Rekreasyon, bireylerin boş zamanlarında eğlenmek, öğrenmek, dinlenmek ve kendini gerçekleştirmek için gönüllü katılım sağladıkları faaliyetler bütünüdür (Hacıoğlu, 2003:29). Diğer bir tanıma göre ise rekreasyon; mutlu hissetmek, refah hissetmek, memnun olmak gibi bir duygu hali olarak tanımlanmaktadır (Klor, 1974:11).

“Webster’s Third New International Dictionary” sözlüğüne göre rekreasyon; endişelenme, korkma, keyifsiz hissetme durumlarında yenilenmek, canlanmak anlamına gelmektedir (Veal, 2004:7).

Cordes (2013:7) rekreasyonun kabul gören evrensel bir tanımının olmadığını dile getirmiştir. Genel olarak rekreasyonu, eğlenme amacı taşıyan, gönüllü katılım ile gerçekleşen, kişinin yaşam kalitesini arttıran, canlandıran ve geliştiren aktiviteler bütünü olarak tanımlamıştır.

Rekreasyon; bireylere, gruplara veya toplumlara yarar sağlamak amacıyla, kasıtlı olarak yapılandırılmış etkinlikler bütünüdür. Spor ve eğlence, yetenek geliştirme rekreasyon katılımında birincil motivasyonlar olma eğilimindedirler (Hutchinson, 2011:3). Hazar (2004:35)’a göre ise rekreasyon; insanların boş zamanlarında, doyum sağlayıcı etkinliklere gönüllü katılım sağladığı, ticari amacı olmayan aktivitelerdir.

Kapsamlı bir tanım yapacak olursak “insanın günlük yoğun çalışma temposu alışagelmış hayat tarzı, veya olumsuz çevresel etkilerden tehlikeye giren veya olumsuz etkilenen bedeni ve ruhi sağlığını tekrar elde etmeyi istemektedir. Bunun yanında zevk ve haz almak amacıyla, kişisel doyum sağlayacak, tamamen

çalışma ve zorunlu ihtiyaçlar için ayrılan zaman dışında kalan, bağımsız ve kendisine ait boş zamanlarda isteğe bağlı ve gönüllü olarak ferdi veya grup içinde seçerek yaptığı etkinliklere rekreasyon denir” (Hacıoğlu, 2003:30).

Rekreasyonun tüm tabiatını anlamak için insanların temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sunduğu değerler belirtilmelidir. Çünkü bireylerin etkinliklere katılım sağlamak için belirli temel ihtiyaçlara sahiptir ve rekreasyon bu ihtiyaçlardan birisidir (French, 1974:21).

2.3.1. Rekreasyonun Tarihsel Gelişimi

İnsanoğlunun var olduğu ilk çağlardan bu zamana kadar rekreasyon gelişerek ve çeşitlenerek varlığını devam ettirmiştir (Hazar, 2014:50). Karaküçük (2016:9)’e göre ilk insanlar geçim kaynağı olarak avcılık ve toplayıcılıkla uğraşmışlar ve avcılıkta karşılaştıkları hayvanları boş zamanlarında duvarlara çizmeleri rekreasyon aktivitesi olarak değerlendirilmiştir. Paleolitik ve Neolitik çağlardaki ilkel halklar birçok rekreasyon aktivitelerine birincil kanıt eserler bırakmışlardır. Bu eserler: savaş izleri, müzik aletleri, dini ritüeller, çömlek, resim, çizim ve boncuklardan yapılmış takılardır (McLean vd., 2011:50).

Antik Mısır zamanında, Mısır kültürünün zengin ve çeşitli olması birçok rekreasyon aktivitelerinin oluşmasını sağlamıştır. Bu aktiviteler: resim, güreş, jimnastik, top oyunları, boğa güreşi, müzik, drama, telli ve vurmali çalgılardır. Antik Mısır’da bayanların genel olarak katılım sağladığı rekreasyon aktiviteleri kraliyet evlerinde şarkı söylemektir (McLean vd., 2011:52).

Eski Asur ve Babil zamanında; iki güçlü imparatorluk Mısırlılar gibi güreş, okçuluk, boks, dans ve müzik etkinliklerine yer vermişlerdir. Fakat Asurlar savaş araç ve gereçlerini av etkinlikleri için de çok kullanmışlardır. Ayrıca kabartma, heykel ve yazıtlarda bu dönemde yer alan etkinliklerdir. Dokuzuncu yüzyılın başında ise kraliyet av partileri için park alanları kurulmuştur (McLean vd., 2011:52).

Antik Yunan zamanında, rekreasyon aktivitelerine çok önem verilmiştir. Yılın yaklaşık 70 gününü çeşitli dini festivaller ile geçirmişlerdir. Devlet adamları da sürekli rekreasyon aktiviteleri ile uğraşmışlardır. Bilinen rekreasyon aktiviteleri: müzik, şiir, tiyatro, jimnastik, kültürel etkinlikler, koşu, sıçrama, güreş, cirit atma, disk atma, dans, yüzme, boks ve top oyunlarıdır (McLean vd., 2011:53).

Antik Roma zamanında; Roma ibadetiyle bağlantılı birçok oyun gelişmiştir. Bu oyunlar rahipler ve kamu kuruluşları tarafından desteklenmiştir. Roma

oyunlarının önemli bir kısmı askeri zaferleri kutlayan oyunlardır. Romalılar boş zamanlarında gerçekleşen rekreasyon faaliyetleri içinde en çok oyunu desteklemişlerdir. Romalılar Yunanlılara göre plancı ve inşaatçılardır. Bu yüzden rekreasyon aktiviteleri için açık hava tiyatroları, amfityatrolar, stadyumlar, park ve bahçeler yapmışlardır (McLean vd., 2011:54).

Türkiye'deki rekreasyon faaliyetlerinin gelişimi ise aşamalar halinde aşağıda gösterilmiştir:

- Anadolu öncesi Türk toplumlarında temel geçim kaynağı tarım ve hayvancılıktı. Kadın ve erkek ayrımı olmadan savaş hazırlıkları yapılırdı. Bu hazırlıklarda yapılan silahlar ve diğer savaş malzemeleri insanların boş zamanlarında oyuna dönüşürdü. Ayrıca at üzerinde de oyunlar oynanırdı (Karaküçük, 199:305).

- Selçuklu döneminde ortaya çıkan Ahilik Teşkilatı birçok topluma spor ve şenlikler götürmüştür. Ahilik Teşkilatı bu tür rekreasyon aktivitelerine oldukça önem vermiştir. Ayrıca Lonca Teşkilatının kurulması da erkeklerin boş zamanlarında akşam yemekleri etkinliklerine katılmasını sağlamıştır (Sevil vd., 2012:9).

- Osmanlı döneminde rekreasyon aktiviteleri eğlence ağırlıklı gelişmiştir. Kadınlar saz çalmış, şarkı söylemiş ve masallar anlatmış; erkekler ise atçılık, okçuluk ve kahveye gitme faaliyetlerini ağırlıklı olarak gerçekleştirmişlerdir (Sevil vd., 2012:9).

- Cumhuriyet döneminde ise yaşanan sanayileşme sayesinde insanların boş zamanlarında artış yaşanmıştır. Ayrıca kentleşmede rekreasyon aktivitelerine olan ihtiyacı arttırmıştır. Bu sayede kültür, spor ve sanat alanlarında önemli gelişmeler yaşanmıştır (Hazar, 2014:52).

2.3.2. Rekreasyonun Özellikleri

Rekreasyon aktivitelerinin birçok özelliği bulunmaktadır. Bu özelliklerin bazıları aşağıda yer almaktadır.

- Rekreasyon, gönüllü katılımın esas alındığı etkinliklerden oluşmaktadır (Hazar, 2014:48).

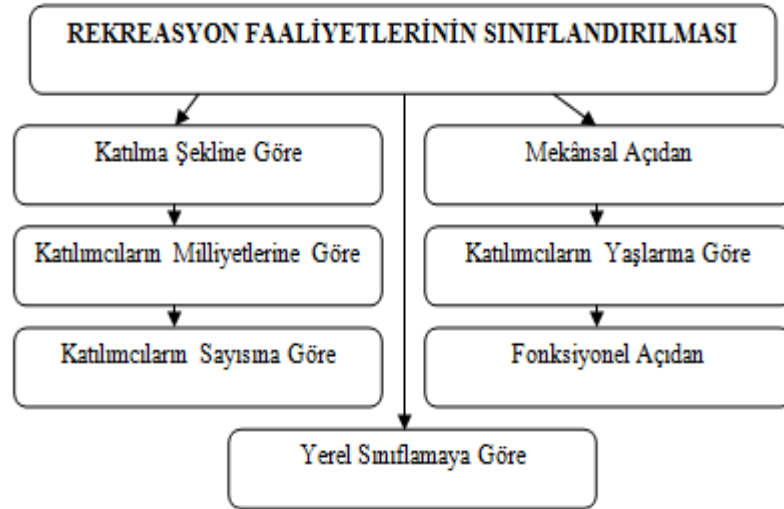
- Rekreasyon etkinlikleri planlanırken insanların istekleri ve ihtiyaçları dikkate alınır (Graburn, 1977:31).

- Rekreasyon etkinlikleri katılımcıların aktif veya pasif olarak katılım sağlayabileceği ve aktivite sırasında dışarıdan yardım alabileceği şekilde çeşitlilik göstermektedir (Yaylı, 2014:58).

- Rekreasyon çeşitli aktivitelerden oluşmaktadır (Karaküçük, 1999:69).
- Yaşlılara uygun yapılandırılmış rekreasyon aktiviteleri fiziksel olarak motor becerileri ve koordinasyonları arttırabilir. Bu etkinin yanı sıra zihinsel becerileri ve kendilerine güvenme duygularını geliştirebilir (Cordes, 2013:2).
- Rekreasyon aktiviteleri; kişilerin örf, âdet, gelenek ve göreneklerine uygun olmalıdır, ters düşmemelidir (Yaylı, 2014:58).
- Rekreasyon aktivitesine katılan bir kişi, başka aktivitelere de katılabilmektedir. Yani birden çok aktiviteye katılım sağlanabilmektedir (Hacıoğlu, 2003:32).
- Rekreasyon aktivitelerine katılımında bir sınırlama yoktur. Her yaş, cinsiyet ve medeni durumlardaki insanlar katılabilir (Karaküçük, 1999:69).
- Çocukluk, ergenlik ve yetişkinliğe kadar ki boş vakitler incelenerek yaş özelliklerine göre rekreasyon etkinlikleri planlanabilir. Bu sayede tüm yaş evrelerinde aktiviteler ile fiziksel, zihinsel, psikolojik ve sosyal fayda sağlanabilir (Cordes, 2013:2).
- Rekreasyon aktivitelerinden bazıları evrensel özellikler taşımaktadır (Karaküçük, 1999:70).
- Rekreasyon aktiviteleri her mevsim yapılabilmektedir. Sadece mevsim koşullarına göre açık veya kapalı alan seçilmektedir (Karaküçük, 1999:69).
- Rekreasyon aktiviteleri rekreasyonistler tarafından yönetilmektedir (Hacıoğlu, 2003:32).

2.3.3. Rekreasyon Faaliyetlerinin Sınıflandırılması

Rekreasyon faaliyetlerinin sınıflandırılması; rekreasyonun işlevlerine ya da rekreasyon kriterlerine göre şekillenmektedir (Karaküçük, 1999:74). Bireylerin ihtiyaçları, istekleri ve amaçları birbirinden farklı olduğu için rekreasyon işlevi ve kriteri farklılık oluşturmaktadır (Yaylı, 2014:20). Bu yüzden rekreasyon kavramının derin bilgi ve çeşitlilik göstermesi de rekreasyon faaliyetlerinin sınıflandırılmasını zorlaştırmaktadır (Metin vd., 2017:550). Fakat literatürde yer alan sınıflama aşağıdaki gibidir (Bkz. Şekil 1):



Şekil 0.1. Rekreasyon Faaliyetlerinin Sınıflandırılması
Kaynak: Hazar, 2014:36

2.3.3.1. Faaliyetlere Katılım Şekline Göre Rekreasyon

Faaliyetlere katılım şekline göre rekreasyon; aktif rol alma, izleyici olma ve rekreasyonistler desteğiyle rol alma şeklinde üç boyuta ayrılmaktadır (Yaylı, 2014:21).

Etken (Aktif) Katılım: Bireylerin rekreasyon faaliyetleri içerisinde aktif olarak yer aldıkları etkinliklerden oluşmaktadır (Hazar, 2014:37, Yaylı, 2014:22, Hacıoğlu, 2003:37). Mersinli (2009:53) etken katılımı; bireyin kendi isteği doğrultusunda seçtiği sosyal, kültürel ve spor faaliyetlerine fiilen katılım olarak değerlendirmiştir. Etken katılım ile gerçekleşen rekreasyon etkinliklerine örnek olarak: şarkı söylemek, resim yapmak, yüzmek, seyahatlere katılmak, el işi yapmak gibi etkinlikler verilebilir (Karaküçük, 1999:80).

Edilgen (Pasif) Katılım: Bireylerin rekreasyon faaliyetleri içerisinde pasif olarak yer aldığı etkinliklerden oluşmaktadır (Hazar, 2003:22). Edilgen katılım ile gerçekleşen rekreasyon etkinliklerine örnek olarak; sinema izlemek, konsere gitmek, televizyondan futbol maçı izlemek verilebilir (Sevil vd., 2012:16). Bireylerin edilgen etkinliklere katılım sağlaması karakter özellikleri ile ilgilidir. Bireylerin edilgen etkinliğe katılımı kendi tercihinde olmasına karşın sürekli hale getirmesi, bireyin gelişimini olumsuz etkileyecek ve sorumsuzluk, umursamazlık ve bencillik duygusunun gelişmesine neden olacaktır. Bu yüzden bireylerin boş zamanlarını daha çok etken olarak değerlendirmeleri kendisi ve toplum için yararlı olacaktır (Karaküçük, 1999:80-81).

Ettirgen Katılım: Bireylerin rekreasyon etkinliklerine, rekreasyonistler tarafından destek alarak katılım sağlaması ve rol almasıdır. Genellikle öğretsel, eğitsel ve terapötik amaçla gerçekleşen rekreasyon etkinliklerinde kullanılmaktadır. Ettirgen rekreasyon örneği ise, bebelere ve engelli bireyler ile yapılan rekreasyon etkinlikleridir (Yaylı, 2014:22).

2.3.3.2. Mekânsal Açından Rekreasyon

Mekânsal açıdan rekreasyon faaliyetleri ikiye ayrılmaktadır. Bunlar açık alan ve kapalı alan rekreasyonları şeklindedir (Manning, 2001:410).

Açık Alan Rekreasyonu: Boş zamanlarda gerçekleşen rekreasyon faaliyetlerinin açık alanlarda yapılmasıdır (Hacıoğlu, 2003:36; Hazar, 2014:37). Açık hava rekreasyon alanları genellikle; orman, kıyı, göl, nehir, dağ ve günümüzde sıklıkla kullanılan milli parklardan oluşmaktadır (Bell vd., 2007:5). Açık alan rekreasyonu, bireylerin doğal kaynakları verimli kullanmalarını ve bu sayede hem fiziksel hem de ruhsal olarak rahatlama sağlayacaktır (Sevil vd., 2012:16). Ancak açık alanda gerçekleşen rekreasyon faaliyetlerinin bilinçli olarak yapılması ve doğal çevreye zarar verilmemesi gerekmektedir (Akesen, 1984:136).

Kapalı Alan Rekreasyonu: Kapalı alan rekreasyonu, kapalı alanlarda gerçekleşen faaliyetlerden oluşmaktadır. Kapalı alan rekreasyonu, mevsim koşullarından etkilenmediği için istenilen zamanda gerçekleşebilmektedir. Fakat açık alan rekreasyonunda mevsim koşulları birinci derecede etkilidir ve faaliyetin yapılmasını engelleyebilmektedir (Sevil vd., 2012:16). Kapalı alanda gerçekleşen faaliyetler ise şunlardır: televizyon, sinema ve tiyatro izlemek, kapalı spor salonlarında aktivitelere katılmak, seminerlere, derneklere ve toplantılara katılmak ve ev içinde gerçekleşen tüm boş zaman faaliyetlerini kapsamaktadır (Karaküçük, 1999:76; Hacıoğlu, 2003:37).

2.3.3.3. Katılımcıların Milliyetlerine Göre Rekreasyon

Katılımcıların milliyetlerine göre rekreasyon faaliyetleri ikiye ayrılmaktadır. Bunlar; ulusal ve uluslararası rekreasyon faaliyetleridir (Hazar, 2009:32).

Ulusal Rekreasyon Faaliyetleri: Ülke sınırları çerçevesinde katılım sağlanan rekreasyon faaliyetleridir. Bu faaliyetlere örnek olarak; ulusal festivaller, ulusal kongreler ve ulusal yemekler verilebilir (Hazar, 2014:39).

Uluslararası Rekreasyon Faaliyetleri: Ülke sınırları ve ülke sınırlarının dışında katılımın sağlandığı rekreasyon faaliyetleridir. Bu faaliyetlere örnek olarak; uluslararası kongreler, uluslararası ödül törenleri ve uluslararası film festivalleri verilebilir (Hazar, 2014:39).

2.3.3.4. Katılımcıların Yaşlarına Göre Rekreasyon

Katılımcıların yaşlarına göre rekreasyon faaliyetleri dörde ayrılmaktadır. Bunlar; çocuk rekreasyonu, gençlik rekreasyonu, yetişkin rekreasyonu ve üçüncü yaş rekreasyonudur (Hazar, 2014:39).

2.3.3.5. Katılımcıların Sayısına Göre Rekreasyon

Katılımcıların sayısına göre rekreasyon faaliyetleri bireysel ve grup olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Yılmaz, 2007:25).

Bireysel Rekreasyon Faaliyetleri: Bireylerin tek başına gerçekleştirdiği faaliyetlerdir. Genellikle bu faaliyetler bireyin hobisine göre seçilmektedir. Örneğin; tek başına sinemaya gitmek, tek başına tatile çıkmak (Mersinli, 2009:57).

Grup Rekreasyon Faaliyetleri: Bireylerin gruplar halinde gerçekleştirdikleri rekreasyon faaliyetlerinden oluşmaktadır. Grup rekreasyon faaliyetleri sayesinde bireyler toplumun üyesi olurlar ve sosyalleşirler. Örneğin; futbol maçı yapmak, su topu oynamak (Yılmaz, 2007:25-26).

2.3.3.6. Fonksiyonel Açıdan Rekreasyon Faaliyetleri

Fonksiyonel açıdan rekreasyon faaliyetleri sekize ayrılmaktadır. Bunlar; ticari rekreasyon, estetik rekreasyon, sosyal rekreasyon, sağlık rekreasyonu, fiziksel rekreasyon, sanatsal rekreasyon, kültürel rekreasyon ve turistik rekreasyondur (Hazar, 2014:41).

Ticari Rekreasyon: Bireylerin boş zamanlarını değerlendirmek için rekreasyon faaliyetlerine belirli bir ücret dahilinde katılım sağlamaları ile oluşan rekreasyon çeşididir. Ticari rekreasyona dil kursları, talih oyunları, rafting, özel kulüp etkinlikleri gibi faaliyetler örnek olarak gösterilebilir (Yaylı, 2014:50).

Estetik Rekreasyon: Eğitim seviyesi, gelir durumu ve kültür düzeyi yüksek bireylerin boş zaman etkinliklerini değerlendirmek için katıldıkları rekreasyon çeşididir. Genellikle katılımcılar pasif katılım sağlamaktadırlar. Estetik rekreasyona örnek olarak; ünlü ressamların sergilerine ve dünya yıldızlarının konserlerine katılmak verilebilir (Karaküçük, 1999:76).

Sosyal Rekreasyon: Bireylerin insanlarla olan iletişimini geliştirmek ve ilişkisini arttırmak için boş zamanlarında katılım sağladıkları rekreasyon çeşididir. Sosyal rekreasyona örnek olarak; arkadaşlarla ile yemeğe gitme, aile ve akrabaları ziyaret etme verilebilir (Hacıoğlu, 2003:38).

Sağlık Rekreasyonu: Bireylerin sağlık sorunu, terapi ve sağlıklarını koruma nedeni ile yaşadıkları şehir içinde veya dışında, boş zamanlarında katılım sağladıkları rekreasyon çeşididir. Sağlık rekreasyonuna örnek olarak; termalizm, klimatizm, hamam ve sauna verilebilir (Yaylı, 2014:49).

Fiziksel Rekreasyon: Bireylerin açık veya kapalı alanda aktif olarak gerçekleştirdiği tüm etkinlikleri kapsamaktadır. Fiziksel rekreasyona; dans, spor, yürüyüş, havuz oyunları örnek olarak verilebilir (Yılmaz, 2007:26).

Sanatsal Rekreasyon: Bireylerin sanatsal becerilerini artırıcı ve sanatsal yeteneklerini geliştirici rekreasyon faaliyetlerinden oluşmaktadır. Sanatsal rekreasyona; heykeltçilik, takıcılık, ahşap boyama örnek olarak verilebilir (Hazar, 2014:44).

Kültürel Rekreasyon: Bireylerin milli kültüre ait; inançlar, örf ve adetler, gelenek ve görenekler gibi değerlerin boş zamanları değerlendirmek için kullanıldığı rekreasyon faaliyetleridir. Kültürel rekreasyona; sıra geceleri, komşu geceleri örnek olarak verilebilir (Yaylı, 2014:46).

Turistik Rekreasyon: Bireylerin boş zamanlarında; gezmek, görmek, eğlenmek, dinlenmek gibi nedenlerden dolayı gerçekleştirdiği seyahat etkinlikleridir. Turistik rekreasyona; yıllık izinlerde gidilen tatil mekânları, yılbaşında gerçekleştirilen tatiller örnek olarak verilebilir (Yaylı, 2014:47).

2.3.3.7. Yerel Sınıflamaya Göre Rekreasyon

Yerel sınıflamaya göre rekreasyon faaliyetleri kırsal ve kentsel olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Bedir, 2016:29).

Kırsal Rekreasyon: Kırsal alan insanların yaşadığı ve çalıştığı yerlerdir. Kırsal alanın ekonomik temelini tarım oluşturmaktadır. Fakat son yıllarda yaşanan değişimler ile kırsal alanlarda rekreasyon faaliyetleri için talep artışı yaşanmış ve yeni bir ekonomik faaliyet olarak kırsal rekreasyon ortaya çıkmıştır (Snape, 2004:1). Kırsal rekreasyon, bireylerin şehir yaşantısından uzaklaşarak kırsal alanlarda boş zamanlarını değerlendirmesidir. Kırsal rekreasyona; doğa yürüyüşleri, balık tutma, tarım ürünleri yetiştirme örnek olarak verilebilir (Hazar, 2014:47).

Beyers (2007:25)'e göre yerel yönetimin kırsal alanlardaki rekreasyon faaliyetlerini geliştirebilmesi için beş yol bulunmaktadır. Bunlar; çevresel kalite geliştirme ve koruma yoluyla, yüksek kaliteli altyapıyı destekleme yoluyla, pazarlama ve tanıtım yoluyla, geliştirme yoluyla ve kırsalda yaşayan bireylerin rekreasyonel faaliyetleri desteklemelerinde yardım yoluyla gerekli beceriler gelişebilir.

2.4. KENTSEL REKREASYON

Kent; insanların yerleşik yaşam sürdüğü, ekonomik teşkilatlanmanın bulunduğu fiziki mekânlardır (Eş vd., 2004:211). Kent kavramı ile ilgili birçok tanım bulunmasına rağmen genel olarak kent; bireylerin yaşadıkları alana verilen isim olarak tanımlanmıştır (Karaküçük, 2016:299).

Endüstriyel gelişim nedeniyle şehirlerde nüfus yükselmiş ve kentleşme dönemi başlamıştır (Tatlıdil, 2009:321). Kentleşme ise nüfus sayısında yaşanan değişim olarak ifade edilmektedir (Motsoene, 2014:30). Kentleşmenin etkisi ile şehirler gelişmiş ve nüfus oranı arttırmıştır ve bu durum da kentsel rekreasyon alanlarına olan talebin yükselmesine neden olmuştur (Poudyal vd., 2009:975).

Kentsel rekreasyon; bireylerin kent sınırları içerisinde, açık veya kapalı alanlarda katılım sağladıkları boş zaman faaliyetlerini kapsamaktadır (Yaylı, 2014:24). Kentsel rekreasyon alanlarının büyük bölümü yeşil alanlardan oluşmaktadır. Bu nedenden ötürü ülkemizde yeşil alan miktarını artırıcı çalışmalar yapılmaktadır (Polat vd., 2015:574).

Kentsel rekreasyon alanlarında yer alan parklar fiziksel sağlık ve psikolojik refahı iyileştirmek için fırsatlar sunmaktadır. Bu duruma örnek olarak; doğa deneyimi, sosyal temaslar ve gevşeme etkinlikleri verilebilmektedir (Voigt vd., 2014:480). Kentsel rekreasyon alanlarının kullanımda görülen artışın ekosisteme zarar vermemesi için halk bilinçlendirilmelidir (Poudyal vd., 2009:975).

Kent alanlarında rekreasyon aktivitelerini gerçekleştirilecek birçok alan bulunmaktadır. Bu alanlar; meydanlar, parklar, spor alanları ve sokaklardır (Göktaşan, 2013:17). Buna göre:

Meydanlar: Kamuya ait olan alanların küçük parçalarını ifade etmektedir (Zeka, 2011:17). Meydanlar kent alanlarında bireylerin buluşma alanlarını oluşturmaktadır. Yoğun yaşam temposunda dinlenmek, sosyalleşmek ve eğlenmek için bir araya gelen bireylere uygun zemin hazırlamaktadır (Öztürk, 2009:15). Ayrıca

mevdanların kendine has özellikleri vardır. Her toplumun farklı kültürel özellikleri mevdanların şekillenmesinde büyük rol oynamaktadır (Abbasiyan, 2016:7).

Parklar: “Parklar kentin fiziki, sosyal ve ekonomik yapısı ve yaşanabilirliği, ekolojik çevre korunması, kent estetiği, eğitimi, rekreasyonu ve çocukların eğitime katkıları gibi pek çok boyutta kent üzerinde etkileri bulunan açık ve yeşil alan sistemi bileşenleridir” (Onsekiz vd., 2008:70). Kentsel park alanları bireylere eğlenme ve rahatlamadan daha fazla yarar sağlamaktadır. Öğrenme, sağlıklı yaşam, sosyalleşme, toplumun etkili vakit geçirmesi yararların bir kısmını oluşturmaktadır (Kuehner, 2016:7).

Arda (1997) parkları fonksiyonlarına göre; mahalle parkı, kent parkı ve bölge parkı olarak üçe ayırmıştır. Mahalle parkları sekiz hektar ile sekiz yüz metre kare arasında ve günlük rekreasyon ihtiyaçlarını giderecek donanımda olan parklardır (Gökaşan, 2013:19). Kent parkı mahalle parkına göre daha büyük alanda yer alan, herkesin katılım sağlayabildiği, etkinlik bakımından çeşitlilik sağlayan parklardır (Özdingiş, 2007:13). Bölge parkları ise sadece kente değil bulunduğu bölgeye hizmet veren, doğal kaynaklar bakımından zengin ve çok amaçlı kullanım sağlayamaya uygun alanlardır (Gökaşan, 2013:19).

Spor Alanları: Genç, orta ve yaşlı kesimin, fiziksel aktivite yapmak için kullandıkları mekânlardır (Timur vd., 2011:81). Spor alanları bireylerin; fiziksel, sosyal ve psikolojik olarak gelişimini sağlamakta ve kendilerini iyi hissetmelerine neden olmaktadır (Çelik vd., 2015:7). Spor alanları bilinçli bir şekilde oluşturulmalıdır. Bilinçsiz ve kalitesiz spor alanları bireylere zarar verebilmekte ve yaşamlarını olumsuz etkileyebilmektedir. Yerel yönetimler spor alanlarını kontrol altında tutup hizmetlerin kaliteli olmasına dikkat etmelidir (Öztürk, 2015:22).

Sokaklar: Türk Dil Kurumu’na göre sokak “il, ilçe vb. yerleşim bölgelerinde, iki yanında evler olan, caddeye oranla daha dar veya kısa olabilen yol” olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr). Appleyard (1981) sokakları; güvenilebilir sokak, sağlıklı yaşanılabilir sokak, topluluğun olduğu sokak, komşuluk ilişkisi olan sokak, oyun alanları olan sokak, yeşil mekân olan sokak ve tarihi yapıya sahip sokak olarak yediye ayırmıştır (Gökaşan, 2013:18-19).

2.5. GAZİANTEP İLİNDE KENTSEL REKREASYON

Gaziantep ili, Anadolu’nun ilk yerleşim yerlerinden biri olan Mezopotamya ile Akdeniz arasında yer almaktadır. Suriye, Kilis, Adıyaman, Osmaniye, Hatay,

Şanlıurfa ve Kahramanmaraş'a sınırı olan Gaziantep birçok uygarlığa ev sahipliği yapmış ve sürekli olarak göç almıştır (www.gaziantepturizm.gov.tr). Göç nedeniyle nüfus sayısında yaşanan artış rekreasyon alanlarının çoğalmasını neden olmuştur.

Gaziantep halkı rekreasyon aktivitelerine katılım sağlamakta ve bol vakit ayırmaktadır. Kadınlar genel olarak ev gezmeleri, park alanlarında vakit geçirme ve hamama gitmeyi tercih ederken erkekler kahvehaneye gitme ve arkadaşları ile mesire alanlarına gitmeyi tercih etmektedir. Gaziantep halkı yeme-içme alışkanlıklarını çok sevdiği için boş zamanlarında yeme-içme aktivitelerini önem taşımakta bu nedenle de mesire alanlarına gitme Gaziantep'linin en çok katılım sağladığı boş zaman aktivitesi olmaktadır. Modern şehir hayatı ile Gaziantep halkı alışveriş merkezi, sinema, tiyatro ve yüzme havuzları vb. etkinlikleri de gündelik rekreasyon aktivitesi olarak kabul görmüştür (Kartal, 2015:31).

Gaziantep ilinde bulunan kentsel rekreasyon alanları; parklar, mesire alanları, alışveriş merkezleri, spor tesisleri ve meydanlardır. Bine yakın park bulunan Gaziantep'te Türkiye'nin de en büyük parkı olan Yeşil Vadi Parkı yer almaktadır. 100. Yıl Parkı, Şelale Park, Anneler Parkı ve Şahinbey Parkı da en çok bilinen parklar arasında yer almaktadır. Diğer parklar ise mahalle ve sokak aralarında yer alan küçük parklardan oluşmaktadır. Gaziantep ilinde yer alan mesire alanları; Burç Ormanı, Alleben Göleti, Dülük Baba ve Erikçe Kent Ormanı'dır. Yazın rağbet gören mesire alanların Gaziantep halkının boş zamanlarını geçirdiği alanların başında gelmektedir. Gaziantep ilinde 4 adet alışveriş merkezi bulunmaktadır. Bunlar; Sanko Park, Primemall, Gaziantep Forum ve M1 alışveriş merkezidir. Alışveriş merkezleri her zaman boş zaman değerlendirme mekânı olarak bilinse de kışın daha çok tercih edilmektedir. Spor tesisleri açık ve kapalı olarak ikiye ayrılmaktadır. Kapalı spor alanları özel ve kamuya ait olarak varlığını sürdürmekte iken açık spor alanları parkların içinde yer alan spor aletleri ve Kavaklık Spor alanından oluşmaktadır. 15 Temmuz Demokrasi Meydanı ise Gaziantep ilinin en önemli meydanı olarak bilinmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM HİZMET KALİTESİ

Bu bölümde, hizmet kalitesi kavramı ile ilgili detaylı bilgiler yer almaktadır. İlk olarak hizmet kavramı, hizmetin genel özellikleri yer alırken daha sonrasında kalite kavramı ve kalitenin özellikleri yer almaktadır. Son olarak ise hizmet kalitesi, hizmet kalitesini ölçmek için modeller ve ilgili çalışmalar yer almaktadır.

3.1. HİZMET KAVRAMI

Hizmet kavramı; bir kişinin diğer kişiye soyut olarak ve hiçbir mülkiyet ile sonuçlanmadan sunabildiği herhangi bir kazanımdır (Kotler vd., 2005:625). Diğer bir tanıma göre ise hizmet, bireylerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sunulan, soyut bir yapıya sahip olan ve hiçbir şeye sahipliğin olmadığı eylemler bütünüdür (Özgüven, 2008:653).

Türk Dil Kurumu hizmeti “birinin işini görme veya birine yarayan iş yapma” olarak tanımlamıştır (www.tdk.gov.tr). Kuriloff vd. (1993)’ne göre ise hizmet, maddi nitelik taşımayan performans ürünlerinin, bireylerin ihtiyaçlarını gidermek amacıyla kullanılmasıdır (Buzcu, 2010:4).

Mucuk (1994:319) hizmeti, bireylerin bir ürünü satın aldığı zaman sahip olamadığı sadece fayda sağladığı eylemler olarak tanımlamıştır. Lee vd. (2011:55) ise hizmeti, somuttan farklı olan dokunulamayan fakat hissedilebilen ürünler bütünü olarak tanımlamışlardır.

Hizmet; fiziksel ürünlerin yerine, soyut ürünleri kapsayan, maddi niteliği olmayan ve depolanamayan faaliyetlerdir (Tolpa, 2012:22). Ayrıca maddi olmayan çıktılardan oluşan, somut özellikler taşımayan sadece performansların hissedildiği faaliyetler bütünü olarak da bilinmektedir (Temba, 2013:9).

3.2. HİZMETİN GENEL ÖZELLİKLERİ

Hizmetin genel özellikleri Kotler vd. (2005:626)'ne göre beşe ayrılmaktadır. Bunlar; soyutlanabilirlik, ayrılmazlık, değişkenlik, bozulabilirlik ve sahiplik eksikliğidir.

3.2.1. Soyutlanabilirlik

Wilson (2008)'a göre hizmetlerin özellikleri arasında en önemli olanı soyutlanabilirlik özelliğidir. Hizmetlerin soyutlanabilirlik özelliği ürünlerin görülemez, dokunulamaz, tadına bakılamaz ve kokusu hissedilemez olmasından kaynaklanmaktadır (Yaghi, 2010:19). Soyutlanabilirlik özelliği müşterilerin sosyo-kültürel ve psikolojik ihtiyaçlarını gidermektedir. Ayrıca hizmetin soyut olması müşterilerin hata yaptıklarında hatalarını giderme şansını düşürmektedir. Bu nedenden dolayı da müşteriler hizmet satın alırken daha dikkatli olmakta ve geçmişteki deneyimlerinden yararlanmaktadırlar (Ertürk, 2011:16). Connor (2008:23)'a göre ise hizmetin soyut olması ürünlerin satımını zorlaştırmakta ve hatta imkânsızlaştırmaktadır. Çünkü müşteriler görmeden, koklamadan, hissetmeden hizmeti almak zorunda kalmaktadır.

3.2.2. Ayrılmazlık

Hizmetin üretimi ve tüketimi aynı zamanda gerçekleşmektedir. Bu yüzden de müşteri, üretim ve tüketimin ayrılmaz bir parçası haline gelmektedir (Khatip, 1998:5). Ayrıca hizmet, maddi nitelik taşıyan ürünlerden farklılık göstermektedir. Maddi nitelik taşıyan ürün üretilir, saklanır ve uzun zaman sonra kullanılabilir. Müşteriler maddi nitelik taşıyan ürünü üretilirken görmek zorunda değildirler. Ama hizmet müşteri ile bir bütün oluşturur ve birbirlerine bağlıdır. Hizmet üretilirken de tüketilirken de müşteri ile etkileşim içinde olmalıdır (Aykol, 2014:20).

3.2.3. Değişkenlik

Hizmetler değişkenlik özelliğine sahiplerdir. Bunun nedeni performansların üreten kişiden kişiye, müşteriden müşteriye, mekândan mekâna ve zamandan zamana göre farklılık göstermektedir (Pereira, 1993:14). Müşteri taleplerinde farklılık olması da hizmetin farklı şekillerde algılanmasını sağlayacaktır. Müşteri taleplerinde oluşan farklılık hizmetin değişkenlik özelliğini göstermektedir (Aykol, 2014:20-21).

3.2.4. Bozulabilirlik

Hizmetlerin bozulabilme özelliği birçok sebepten dolayı gerçekleşmektedir. Sözelimi; hizmetler depolanmadığı için kullanılmayan hizmetler bozulmakta, hizmet kapasitesi kullanılmadığı için bozulmakta ve hizmet için oluşan talep ve kapasite uzlaşması sağlanmadığı zaman bozulmaktadır (Jamal, 2012:16). Mudie ve

Pirrie (2006)'ne göre hizmetler bireyin göstermiş olduğu performansa bağlı olma nedeniyle saklanılamaz ve depolanamaz. Yeniden kullanım amacıyla bireyden aynı performans beklenemeyeceği için hizmet bozulabilme özelliğine sahiptir (Buzcu, 2010:7).

3.2.5. Sahiplik Eksikliği

Müşteriler bir ürün satın aldıkları zaman o ürüne sahip olmak istemektedirler. Fiziksel ürün satın aldıkları zaman kişiler sahiplik duygularını derin bir şekilde yaşamaktadırlar. Fakat hizmet satın alındığı anda sahip olunur ve o anda zevk ve memnuniyet duygusu oluşur. Yani hizmet için kısa ömürlü bir sahiplik söz konusu olmaktadır. Bu nedenden dolayı da hizmetlerde sahiplik eksikliği yaşanmaktadır (Kotler vd., 2005:633).

3.3. KALİTE KAVRAMI

Kalite, Latince “qualis” kelimesinden gelmekte olup “nitelik, özellik” anlamı taşımaktadır. Kalitenin genel tanımı ise “bir ürün veya hizmet kalitesi müşteri istek ve beklentilerini karşılayan özelliklerin toplamı”dır (Boran, 2008:1). Hacıfendioğlu vd. (2009:147) kaliteyi, herkesin bir ürün veya hizmet hakkında fikrinin olduğu ancak herkesin fikirlerini içine alabilecek bir tanımın olmadığı kavram olarak tanımlamışlardır.

Kalite, müşterilerin firmalar ve tedarikçiler ile yaptığı alışveriş sonrası elde ettiği ürünün nihai değeridir (Klapalova, 2015:12). Ayrıca kalite bir ürünün müşteriler tarafından başarılı sonuçlanması için önem taşımaktadır. Bu yüzden ürünün ve hizmetin müşteri taleplerine göre üretilmesi gerekmektedir (Makeeva, 2010:7).

Kalite kavramı müşterilerin bir ürünü veya hizmeti en iyi, en güzel, en kullanışlı ve en doğru mal olarak algılamasıdır (Erkılıç, 2007:5). Diğer bir tanıma göre ise kalite, müşterilerin bir ürün veya hizmete vermiş olduğu memnuniyet ve memnuniyetsizlik tepkileridir (Agbor, 2011:8).

Zeithaml (1988)'a göre kalitenin genel olarak kabul görmüş tanımı; üstünlük veya mükemmellik kavramları karşılayan her türlü ürün veya hizmettir (Qadeer, 2013:4). Müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan, fayda sağlayan ve memnuniyet düzeyini arttıran ürünler kaliteyi oluşturmaktadır (Zengin vd., 2000:45).

3.4. KALİTENİN ÖZELLİKLERİ

Kalitenin kendine ait belli başlı özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler sekiz boyuttan oluşmaktadır (Garvin, 1987:104-107).

3.4.1. Performans

Bir ürünün veya hizmetin elde ettiği başarı düzeyidir. Kalite değerinin belirlenmesi için en önemli özellik performans düzeyidir. Performans bir televizyon için görüntü kalitesi, ses düzeyi ile ölçülürken bir hizmet işletmesi için hızlı servis ve nezaketle ölçülmektedir (Yıldırım, 2016:9).

Performans kavramı genel olarak objektif olarak değerlendirilse de bazı ürünlerin performans düzeyi subjektif olarak değerlendirilmektedir. Örneğin; intelcore i3 bilgisayarı günlük iş için kullanan kişi için bilgisayar performansı yeterliyken, bilgisayarı oyun için kullanacak kişi için performans düzeyi yeterli olmayacaktır (Garvin, 1987:104).

3.4.2. Özellikler

Bir ürüne ek olarak konulan işlevler ya da hizmetlerdir. Örneğin; uçakta verilen ücretsiz içecekler, müşterilere ikram edilen tatlılar ve televizyonların açık kalmasından belirli bir süre sonra otomatik olarak kapanması kalitenin özellik boyutunu gösteren örneklerdir (Garvin, 1987:104).

Özellik için en önemli kavramlar, subjektiflik ve ölçülebilirliktir. Yani özellikler kişiden kişiye farklılık gösterebilmekte ve memnuniyet durumu olacağı gibi memnuniyetsizlik durumu da olabilmektedir. Ölçülebilirliği ise bir ürüne konulan özellik ürünün önüne geçmeyen nitelikte olmalıdır (Garvin, 1987:105).

3.4.3. Güvenilirlik

Bir ürünün dayanıklılığı, sağlamlığı ve kullanılabilirliği gibi kavramlarını karşılayan bir boyuttur. Güvenilirlik ürünün kalite düzeyini belirleyen önemli bir özelliktir. Örneğin; satın alınan bir buzdolabının sağlam olması ve uzun ömürlü olması firmaya olan güveni arttıracak ve bu da ürünün kalitesi düzeyini etkileyecektir. Hizmet kavramında ise görmeden satın alınan hizmete güvenmek zor olduğu için alınan hizmette servis hızlığı, konfor ve memnuniyet düzeylerinin yüksek tutulması hizmetin güvenilirliğini arttırabilmektedir (Yıldırım, 2016:9).

3.4.4. Uygunluk

Bir ürünün tasarımının, özelliklerinin ve işletim sisteminin belirlenmiş standartlara hangi ölçüde bağlı olduğunu göstermektedir. Örneğin; üretim standartları belli olan bir arabanın tüm koşulları sağlaması kalitenin uygunluk boyutunu sağladığını göstermektedir (Garvin, 1987:105).

3.4.5. Dayanıklılık

Bir ürünün sağlam ve ömrünün uzun olması anlamına gelmektedir. Satın alınan ürünün ömrünün uzun olması kalite boyutunu büyük ölçüde etkilemektedir. Ayrıca dayanıklılık ile güvenilirlik arasında yakın ilişki bulunmaktadır. Dayanıklı olan ürün güvenilir ürün anlamına da gelmektedir (Yıldırım, 2016:9).

3.4.6. Servis

Bir ürünün veya hizmetin hız, hoşgörülük, yetkinlik ve onarım kolaylığı ile ilgilidir. Ürünün veya hizmetin hızlı olması müşterinin memnuniyetini sağlamak ve kalite düzeyini yükseltmektedir. Onarım kolaylığı ve yetkinliğinde ise ürün onarıma ihtiyaç duyduğu zaman hemen çözüm üretilmesi gerekliliğini ortaya çıkartmaktadır. Hoşgörülü yaklaşım da kalitenin nihai değerini etkilemektedir. Genel olarak ise, servis boyutunda müşteriler, hoşgörülülük ve mesleki davranışları yüksek kalite değeri olarak görmektedir (Garvin, 1987:106).

3.4.7. Estetik

Bir ürünün nasıl görüldüğü, nasıl hissedildiği ve kullanım yeterliliğinin ne durumda olduğu gibi özellikleri kapsamaktadır. Estetik boyut subjektif özellikler taşımaktadır. Örneğin; satın alınan bir telefon bazı kişiler için estetik bazı kişiler için ise estetik değildir. Bu yüzden de bu kalite boyutunda herkesi memnun etmek imkânsızdır. Bazı ürünlerin estetik boyutunda fikir beraberliği olsa bile estetik tercihler evrensel değildir (Yıldırım, 2016:9).

3.4.8. Algılanan Kalite

Bir ürünün veya hizmetin tüketiciler gözündeki değeridir. Algılanan kalite boyutu da subjektif özellikler taşımaktadır. Tüketiciler ürünlerin veya hizmetlerin özelliklerini tam olarak bilmemektedirler. Bu yüzden markalara ve marka karşılaştırmalarına yönelmektedirler. Marka ürünlerinin içeriği bilinmese de kaliteli olarak değerlendirilmektedir. Bu yüzden algılanan kalitenin ana unsuru itibardır. Bir

markaya ait itibar, algılanan kalitenin güvenilirliğini arttırmaktadır (Garvin, 1987:107).

3.5. HİZMET KALİTESİ

Hizmet kalitesi ile ilgili araştırmalar 1980 yılına kadar pek yapılmamıştır. Bunun nedeni hizmet kalitesi ölçümünün zor olmasıdır. 1980 sonrasında hizmet kalitesi ile ilgili ölçümlerin geliştirilmesi ile birlikte, ilgili çalışmalar yaygınlaşmıştır. Ülkemizde ise hizmet kalitesi ile ilgili çalışmalar 1990'lı yıllardan itibaren yapılmaya başlamıştır (Nakip vd., 2006:374).

Grönross (2007) hizmet kalitesini, müşterilerin almış oldukları hizmet tecrübeleri ile hizmet beklentilerinin karşılaştırması olarak tanımlamıştır (Kabir vd., 2010:14). Okumuş vd. (2008:19) ise hizmet kalitesini, bireylerin beklentileri ile algıları arasındaki karşılaştırma sonucunda oluşan memnuniyet düzeyi olarak tanımlamışlardır.

Hizmet kalitesi, müşterilerin gerçek hizmet deneyimleri ile hizmet öncesi beklentilerinin karşılaştırılarak yorumlanmasıdır (Naik vd., 2010:232). Diğer bir tanıma göre ise hizmet kalitesi, sunulan bir hizmetin müşterilerin beklenti düzeylerini ne ölçüde karşıladığı ile ilgilidir. Somut olmayan hizmetlerin kalite düzeylerini ifade eden terim algılanan hizmet kalitesidir (Yarimoğlu, 2014:80).

Jabber (2015:5) hizmet kalitesini, “müşterinin bir hizmet beklentisiyle aynı hizmeti algılaması arasındaki fark” olarak tanımlamıştır. Ghimire (2012:10) ise hizmet kalitesini, müşterilerin hizmetin belli boyutlarını (güvenirlilik, empati, cevap verme ve güvence) değerlendirmesi olarak tanımlamıştır. Bunun yanı sıra hizmet kalitesi, ürünlerin kalitesinin algılanmasını etkilerken kişisel faktörleri ve durum faktörlerini de etkilemektedir. Ayrıca hizmet kalitesi, rekabetçi pozisyon ve örgütün gelişimini sağlamak için kullanılan en etkili araçtır (Ghimire, 2012:10).

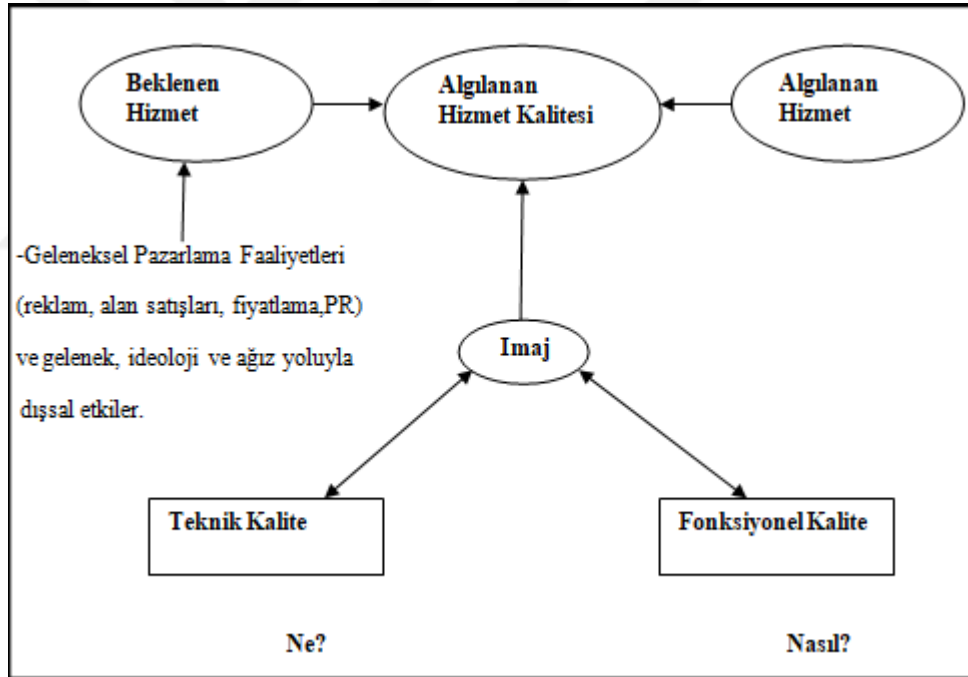
Hizmet kalitesi, müşterilerin aldıkları hizmeti beklenti ve algıları ile değerlendirmesidir. Hizmet kalitesini değerlendirmek maddi ürünlerin kalitesini değerlendirmekten daha zordur. Ayrıca müşteriler hizmet kalitesini değerlendirirken sadece hizmeti değil, hizmetin sunulmuş sürecini ve şeklini de değerlendirmektedir (Eleren vd., 2007:241).

3.6. HİZMET KALİTESİNİ ÖLÇMEK İÇİN MODELLER

Hizmet kalitesi literatürde sıkça ele alınan bir konudur ve hizmet kalitesinin nasıl kavramsallaştırılacağı konusunda da birçok tartışmalar olmuştur. Hizmet kalitesini ölçmek için farklı modeller geliştirmiştir (Jensen, 2009:23). Bunlar:

3.6.1. Grönross'un Hizmet Kalitesi Modeli

Grönross'un hizmet kalitesi modeli, hizmet kalitesini ölçmek için ortaya çıkan ilk modellerden birisidir (Aykol, 2014:36). Bu modelde başarılı olmak için; firmaların, tüketicilerin hizmet kalite algılarını ve hizmet kalitesi etkilene biçimini iyi tespit etmesi gerekmektedir. Algılanan hizmet kalitesinin iyi yönetilmesi, beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesinin birbirine uyması gerekliliği anlamına gelir. Bu durumda da tüketici memnuniyetine ulaşılır (Seth vd., 2005:915). Grönross hizmet kalite modeli: teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj olarak üç boyuta ayrılmaktadır (Kang vd., 2004:268).



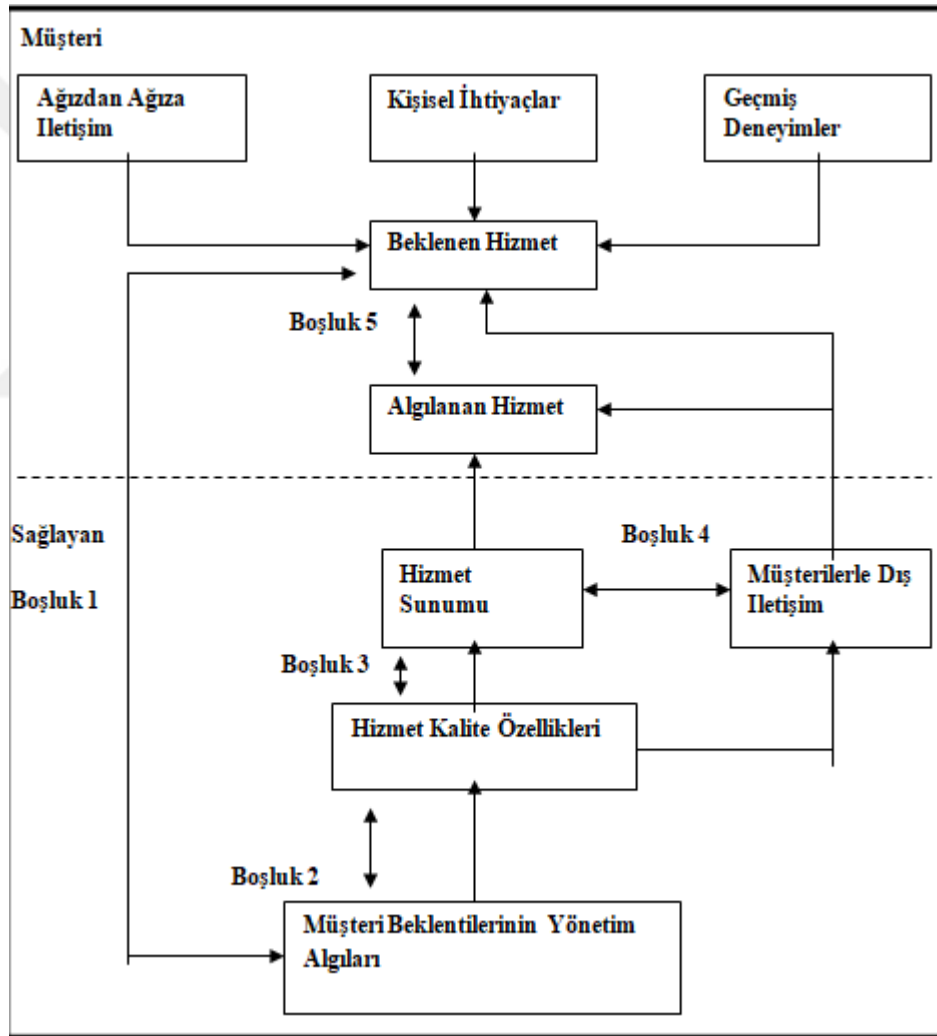
Şekil 0.1.Grönross'un Hizmet Kalitesi Modeli
Kaynak: Grönross (1984) Akt. Seth vd., 2005:916

- 1) **Teknik Kalite:** Tüketicinin hizmeti aldığı yer ile olan etkileşim sonucunda elde ettiği kalite değeridir. Hizmet kalitesini değerlendirmekte önemli bir kavramdır (Seth vd., 2005:916).
- 2) **Fonksiyonel Kalite:** Teknik kalite ile elde ettiği hizmet kalite değerinin yorumlanmasıdır. Tüketici bu boyutta görüşlerini belli etmektedir (Seth vd., 2005:916).

- 3) **İmaj:** Hizmetin ayrıcalıklı olması için önemli olan boyuttur. İmajı gelenek, ideoloji, fiyatlandırma ve halkla ilişkiler etkilemektedir (Seth vd., 2005:916).

3.6.2. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli

Servqual hizmet kalite modeli, hizmet sektöründe müşterilerin beklentilerini ve algılarını dikkate alarak ölçüm yapan sorulardan oluşmaktadır (Shahin, 2006:119). Servqual modeli, tüketicilerin hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan en faydalı ölçektir (Adefisan, 2016:19; Agbor, 2011:9). Servqual hizmet kalitesi ölçeği müşterilerin beklenti ve algı düzeylerini belirlemek amacıyla 22 beklenti ve 22 algı sorusundan oluşmaktadır (Markovic vd., 2010:197). Aşağıdaki şekilde servqual hizmet kalite modeli gösterilmiştir:



Şekil 0.2. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli

Kaynak: Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988), Akt. Bexley, 2005:117

Servqual hizmet kalite düzeyi “beklenen ve algılanan hizmet arasındaki boşluk ile temsil edilmektedir” (Markovic vd., 2010:197). Bu boşluklar aşağıda gösterilmiştir (Parasuraman vd., 2000:169):

- Güvenirlilik: Hizmetin tam olarak, doğru bir şekilde ve güvenli olarak sunulmasıdır.
- Duyarlılık: Müşterilere verilen hizmetin hızlı olması, hizmet veren kişilerin müşterilere yardım etmesi ve güler yüzlü yaklaşım ile hizmetin sunulmasıdır.
- Güvence: Müşterilere hizmet sağlayan kişilerin; bilgili olmaları, güvenilir olmaları, müşterilere karşı saygılı, nazik ve hoşgörülü davranmalarıdır.
- Empati: Hizmeti sunan firmaların, müşterilere sağladığı bakım olanakları, müşteri isteklerinin dikkate alınmaları ve müşterilere olan özel ilgilerdir.
- Maddi varlıklar: Hizmetin sunulduğu alanlarda yer alan: ekipmanların, çalışan bireylerin ve çevrenin görünüş olarak tüketiciler tarafından değerlendirilmesidir.

3.7. İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Bu bölümde, araştırma ile ilgili benzer çalışmalar yer almaktadır. Araştırma ile ilgili yerli çalışmalar aşağıda özet olarak sunulmuştur:

Baş vd. (2017), yapmış oldukları çalışmada spor işletmelerinin sunduğu hizmetlerin kalitelerinin belirlenmesi ve üyelerin algıladıkları kalite düzeylerinin karşılaştırılmasını amaçlamışlardır. Çalışmada Ankara ilinde rekreasyonel spor programı sunan spor merkezlerine üye 205 kişiye anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, katılımcıların spor işletmelerine ilişkin kalite memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Uzgören vd. (2017), yapmış oldukları çalışmada Sevgi Parkı ve Azerbaycan Dostluk Parkının ne amaçla kullanıldığı, nasıl etkileşim sağlandığı, hangi fiziksel aktivitelerin tercih edildiği ve parkların kalitesi arasındaki ilişkinin belirlenmesini amaçlamışlardır. Çalışmada parkları kullanan 70 kişiye anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, parkların kalitesi; aktivite çeşitliliği, süre ve kullanıcıların ekonomik düzeyleri ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Kentsel mekân aktiviteleri kalite kavramı ile beslenmesi park alanlarının daha fazla tercih edilmesini sağlayacaktır.

Kuru vd. (2017), yapmış oldukları çalışmada Kırklareli ilinin kent merkezindeki kamusal alanların incelenmesi, eksikliklerin saptanması ve önerilerde bulunulmasını amaçlamışlardır. Çalışmada analizlerden ve gözlemlerden

yararlanılmıştır. Sonuç olarak, Kırklareli ilinin kent alanlarında kamusal alanların yetersiz olduğu, arazi yapısının iyi kullanılmadığı ve ulaşım sorununun olduğu tespit edilmiştir.

Gümüş vd. (2016), yapmış oldukları çalışmada termal turizme katılan bireylerin, rekreasyon faaliyetlerine yönelik hizmet kalite değerlerini ölçmeyi amaçlamışlardır. Çalışmada Afyonkarahisar ilinde termal otellerde konaklayan 307 kişiye anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, termal otellere ait rekreasyon faaliyetleri katılımcıların beklentilerini karşılayamamaktadır. Termal otellerde personellere animasyon eğitimlerinin verilmesi ve fiziksel imkânların iyileştirilmesi rekreasyon faaliyetlerinde hizmet kalite algısının yükselmesini sağlayacaktır.

Altınay (2016), yapmış olduğu çalışmada Ankara ilinde yer alan kentsel rekreasyon alanlarının hizmet kalitesinin katılımcılar açısından değerlendirilmesi ve hizmet kalitesi kriterlerini belirleyerek yerel yönetime öneriler sunmayı amaçlamıştır. Çalışmada 389 kişiye anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, katılımcı beklentilerinin algıdan yüksek olduğu görülmüştür. En yüksek algı boyutunun fiziksel özellikler, en düşük algı boyutunun ise empati olduğu tespit edilmiştir. Yerel yönetimin kent alanlarındaki rekreasyon alanlarına daha çok önem vermesi ve iyileştirme çalışmaları yapması katılımcıların memnuniyetinin artmasını sağlayacaktır.

Aykol (2014), yapmış olduğu çalışmada Diyarbakır ilinde Turizm İşletme Belgeli Restoranlarda sunulan yiyecek ve içeceklerin hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlamıştır. Çalışmada turizm işletme belgeli restorana gelen 399 katılımcıya anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, katılımcıların algıları beklentilerinden düşük çıkmış ve yiyecek-içecek restoranlarından memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Yiyecek-içecek restoranlarında aralıklı olarak hizmet kalitesinin ölçülmesi kalite değeri için eksik ve güçlü yönlerin belirlenmesini sağlayacaktır.

Sağlık vd. (2014), yapmış oldukları çalışmada Çanakkale ilinde yer alan beş kent parkının uzman görüşleri neticesinde değerlendirilerek yaşam kalitesine etkisinin belirlenebilmesini amaçlamışlardır. Çalışmada Swot analizi kullanılmıştır. Sonuç olarak, Özgürlük parkının kalite değerinin yüksek, Yeni Kordon, Eski Kordon, Sarıçay ve Halkbahçesinin kalite değerinin ise orta seviyede olduğu tespit edilmiştir. Çıkan kalite değer sonuçlarına göre iyileştirmeler yapılması kent parklarının kalite değerinin yükselmesini sağlayacaktır.

Yüzgenç vd. (2014), yapmış oldukları çalışmada Ankara ilinde yer alan Gençlik ve Aile Yaşam Merkezlerine katılım sağlayan bireylerin, beklenen ve algılanan hizmet kaliteleri arasındaki farkın belirlenmesini amaçlamışlardır. Çalışmada Gençlik Merkezine ve Aile Yaşam Merkezine üye olan 552 kişi seçilmiş ve anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, üyelerin merkezlerden genel olarak memnun olduğu ancak program ve soyunma odalarında iyileştirme çalışmalarına gereksinim duydukları tespit edilmiştir. Ayrıca üyelere göre program hazırlanması tesislerin daha çok tercih edilmesini sağlayacaktır.

Yıldız vd. (2013), yapmış oldukları çalışmada fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin belirlenmesi ve algılanan hizmet kalitesini demografik özelliklere göre analiz etmeyi amaçlamışlardır. Çalışmada fitness merkezlerine üye 174 kişiye anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, personel ve fiziki görünümün fitness merkezlerinin kalite ve değer belirlenmesinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca demografik özelliklere göre algılanan hizmet kalitesinde farklılıklar görülmüştür.

Barsbuğa (2013), yapmış olduğu çalışmada Konya ilinde belediyeye ait spor tesislerinin, halkın değerlendirerek hizmet kalitesinin belirlenmesini amaçlamıştır. Çalışmada spor hizmetlerine katılan 300 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, spor tesislerine üyeliği bir yıldan fazla olan katılımcıların, bir yıldan az olan katılımcılara göre memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Belediyelerin belirli aralıklarla katılımcıların memnuniyet düzeylerini ve şikâyetlerini tespit edici çalışmalar yapması, spor tesislerinin kalitesinin artmasını sağlayacaktır.

Özdemir (2013), yapmış olduğu çalışmada Konya ilinde seçilen kent parkların fiziksel özelliklerinin değerlendirilerek, kullanıcı tercihlerinin ortaya konulması ve tasarım özelliklerinin belirlenmesini amaçlamıştır. Çalışmada Konya ilinde yer alan Kültür Park, Kozağaç Piknik Alanı ve Alaeddin Tepesi Parkına katılım sağlayan 400 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, parkların tercih edilme nedenleri sırasıyla; manzara güzelliği, bakım çalışması, güvenlik ve bitkisel yoğunluk olduğu tespit edilmiştir. Manzara güzelliğinin parkları tercih etmede en etkili seçim olması nedeni ile park yapılacak yerlerde manzara alanının güzel olmasına dikkat edilmelidir.

Lapa vd. (2012), yapmış oldukları çalışmada İzmir'in Bornova ilçesine ait olan parkların sportif kullanımında beklenti ve kalite düzeylerinin belirlenmesini amaçlamışlardır. Çalışmada parkları sportif amaçla kullanan 253 kişiye anket

uygulanmıştır. Sonuç olarak, parkların ücretsiz olması ve mesafelerinin yakın olması, parkların tercih edilmesini sağlamaktadır. Sportif park ve rekreasyon alanlarının yaygınlaşması ve spor eğitmenlerinin park alanlarında bulunması halkın daha çok tercih etmesini sağlayacaktır.

Buzcu (2010), yapmış olduğu çalışmada Adana ilinde yer alan üç, dört ve beş yıldızlı otellerin hizmet kalitesini ölçmek ve otellerin hizmet kalitesini karşılaştırmayı amaçlamıştır. Çalışmada 436 otel müşterisine anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, Adana ilinde yer alan otellerin hizmet kalitesi otelin yıldızlarına göre farklılık göstermiş ve beklenti düzeyini en fazla karşılayanların dört yıldızlı oteller olduğu tespit edilmiştir.

Akgül vd. (2009), yapmış oldukları çalışmada rekreasyonel amaçlı hizmet vermekte olan spor işletmelerinin hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlamışlardır. Çalışmada 157 kamu, 110 özel olmak üzere toplam 258 çalışana anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, beklenti ve algı arasındaki farkın en fazla soyunma odaların da olduğu ve işletmelerde verilen hizmetin üyelerin beklentilerini karşılamadığı tespit edilmiş ve gerekli iyileştirme çalışmaları ve tekrarlanan akademik çalışmalar ile kaliteli rekreasyonel spor işletmelerinde artış sağlanacağı ortaya konulmuştur.

İnceoğlu (2007), yapmış olduğu çalışmada İstanbul'da yer alan kentsel alanların kalitesini ve kent alan tasarımları geliştirebilmek için bir model ortaya koymak ile kalite parametrelerinin belirlenmesini amaçlamıştır. Çalışmanın yönteminde alan çalışması, literatür taraması ve anket tekniği uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, İstanbul'da yer alan kentsel mekânların kullanımda halkın hırsızlık, gasp vb. olaylardan dolayı huzursuzluk duyduğu ve sosyalleşmenin sağlanamadığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca mekânların peyzaj ve çevre düzenlemesinde eksikliklerin bulunduğu tespit edilmiş ve Ortaköy Meydanının kentsel alan olarak en iyi meydan olduğu görülmüştür.

Yavuzçehre vd. (2006), yapmış oldukları çalışmada Denizli'nin Karşıkkaya Mahallesi'nde yerel yönetimin sunmuş olduğu kentsel yaşam olanakları ile kalitenin değerlendirilmesini amaçlamışlardır. Çalışmada 223 hane halkına anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, yerel yönetimin sunduğu hizmetlerin yetersiz olduğu ve katılımcıların gelir seviyesinin düşük olması nedeni ile kent imkânlarından yararlanamadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmaya göre yerel yönetimin kent alanında park ve yeşil alanları artırıcı çalışmalar yapması kent alanında kalitenin yükselmesini sağlayacaktır.

Araştırma ile ilgili yabancı çalışmalar aşağıda özet olarak sunulmuştur:

Choi vd. (2018), yapmış oldukları çalışmada Güney Kore’de yer alan kırsal yerleşim alanlarına ait konaklamaların hizmet kalitesi faktörlerinin belirlenmesini amaçlamışlardır. Çalışmada boşluk analizi ve kırsal yerleşim alanlarında konaklama işletmelerini kullanan 500 turiste anket uygulanmıştır. Boşluk analizi turizm işletmelerinin hizmet kalitesini nasıl arttıracakını göstermek için kullanılmıştır. Sonuç olarak, Güney Kore’deki konaklama işletmelerinde hizmet kalitesini değerlendiren 18 hizmet niteliğinin müşteri beklentilerini karşıladığı tespit edilmiştir.

Mokoena vd. (2017), yapmış oldukları çalışmada üniversitelerde yer alan rekreasyon aktivitelerinin, algılanan hizmet kalitesi boyutlarının öğrenciler tarafından belirlenmesini amaçlamışlardır. Çalışmada üniversitede yer alan 301 öğrenciye anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, faktör analizi ile algılanan hizmet kalitesinin 7 boyutu ortaya çıkmıştır. Bu boyutlar; etkileşim, tesis tasarımı, sosyalleşme, fiziksel değişim, ekipman, ortam ve program aralığıdır. Bu boyutlar sayesinde kampüs rekreasyonunun hizmet kalitesinin belirlenmesi kolaylaşacaktır.

Yusof vd. (2014), yapmış oldukları çalışmada 5 boyut ve ek sürdürülebilirlik boyutu kullanılan hizmet kalitesi ölçeğini ekoturizm alanlarında kullanılabilmek için Servqual hizmet kalitesi ölçeğini geliştirmeyi amaçlamışlardır. Çalışmada 127 turiste anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, faktör analizi ile 5 boyuttan oluşan ölçek 7 boyuta yükselmiştir. Bu boyutlar; somut sürdürülebilirlik, sürdürülebilir uygulamalar, somutluk, güvenilirlik, cevap verme, güvence ve empatidir. Servqual ölçeğinin sürdürülebilirlik alanında kullanılmasının 7 boyutta gerçekleştiği tespit edilmiştir.

Rahim vd. (2013), yapmış oldukları çalışmada Malezya’da bulunan Peladang Setiu Agro Resort’ta müşterilerin algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki boyutlarda boşluğun bulunup bulunmadığının belirlenmesini amaçlamışlardır. Çalışmada iki yöntem kullanılmıştır. İlki 103 kişiye anket uygulanarak veri toplanması, ikincisi ise seçilmiş projelerin verilerinin değerlendirilmesinden oluşmaktadır. Sonuç olarak, katılımcıların hizmet kalitesi ve beklentisi arasında fark olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca boşluğu en aza indirmek için 5 boyut dışındaki boyutlara da odaklanılmalıdır.

Zhang vd. (2012), yapmış oldukları çalışmada Çin’de yer alan 5 kent parkının bitki, yol, su, ekolojik çevre, topoğrafik yönetim, peyzaj, bilgi işareti, barınak manzarası, kültür deneyimi, etkinlik yeri, fitness tesisi, gece manzarası,

hizmet tesisi gibi toplam 13 endekse faktör analizi uygulamayı ve parkların hizmet kalitesinin değerlendirilerek yenilenmesini ve gelişmesine katkı sağlanmasını amaçlamışlardır. Çalışmada Xiangyang Park, Kaifaqu Bölge Parkı, Muye Park, Hexie Park ve Çin Halk Parkında 250 katılımcıya anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, 13 kriter 5 faktör altında toplamış ve parklarda yenileme, imar ve kalkınma eksikliği tespit edilmiştir.

Malek vd. (2010), yapmış oldukları çalışmada mahalle parklarının literatür bağlamında kalite değerinin incelenmesi, kalite kriterlerini değerlendirmek için yapısal model önerme ve bu modelin yararlarını göstermek için vaka çalışması yapmayı amaçlamışlardır. Çalışmada TRA (muhakeme eylemi) yöntemi kullanılmış ve literatür taraması yapılmıştır. Sonuç olarak, yeşil alanlara sahip mahalle parkları için yapısal bir denklem modelini ortaya çıkarmışlardır. Mahalle parklarının kalite yapısı geçerli ve güvenilir sayılmakta ve gelecekteki çalışmalarda kullanılabilir. Mahalle parklarının kalitesi için belirlenen kriterler ise evrensel olarak kullanılabilir.

Jaafar vd. (2010), yapmış oldukları çalışmada Malezya'da bulunan kentsel park alanlarının turist memnuniyetini artırıcı hizmet kalite ölçeği geliştirmeyi amaçlamışlardır. Çalışmada Kuching, Sarawak'taki kent park alanına katılan 400 katılımcıya anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, kent park alanlarında memnuniyeti ölçmek amacıyla "UPARQUAL" ölçeği geliştirilmiş ve memnuniyet düzeyini ölçtüğü test edilerek uygun olduğu tespit edilmiştir.

Jim vd. (2006), yapmış oldukları çalışmada Çin'de yer alan Guangzhou kenti yeşil alanlarının eğlence fırsatlarını ve olanaklarını maddi olarak değerlendirmeyi amaçlamışlardır. Çalışmada 340 katılımcıya anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, araştırmaya katılan katılımcıların %96'sının kentsel yeşil alanları için ödeme yapmaya istekli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yeşil alanlarda tasarım, planlama ve güvenlik alanlarında gelişmelere gerek duyulduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmaya göre belediyelerin evlerin yanında yer alan boş mekânları yeşillendirmesi toplumun ilgisini çekebilecektir

Oh (1999), yapmış olduğu çalışmada konaklama işletmelerinde mevcut hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkinin müşteri değerine etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışmada ABD'de bulunan iki lüks oteldeki müşterilere 550 anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, müşteri değerinin hizmet kalitesi ve memnuniyeti için dikkate alınması gereken bir değişken olduğu ve algılanan fiyatın

müşteri değeri için olumsuz bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Lüks otellerin başarılı olabilmesi için sadece hizmet kalitesini ve memnuniyetini değil müşteri değerini de dikkate almaları gerekmektedir.

Hamilton vd. (1991), yapmış oldukları çalışmada beş boyuttan oluşan Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeğini kent parka uygulayıp yorumlamayı ve hangi boyutun kent park için önemli olduğunu belirlemeyi amaçlamışlardır. Çalışmada County, Minnesota ve Teksas'ı kent parklarını ziyaret eden 500 kişiye anket uygulanmıştır. Sonuç olarak, beş boyuttan oluşan ölçek, kent parkında dört boyutta indirgenmiştir. Bu boyutlar; güvenilirlik, maddi varlıklar, güvence ve cevap vermedir. Kent park için en önemli boyut belirlenememiştir. Çünkü her parkta algılanan hizmet kalitesinin farklı olması en önemli boyutun belirlenmesine engel olmaktadır.

Crompton vd. (1991), yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesi ile memnuniyet arasındaki farkları belirlemeyi ve kamu alanlarında rekreasyon hizmetlerinin ölçülmesi için hizmet kalitesi ölçeği geliştirmeyi amaçlamışlardır. Çalışmada dört farklı rekreasyon alanlarında 25 maddelik ölçek 248 kişiye uygulanmıştır. Sonuç olarak, faktör analizi ile hizmet kalitesi ölçeği dört boyuta ayrılmıştır. Bu boyutlar; güvence, güvenilirlik, cevap verme ve uydurmadır. Ayrıca bu çalışmada geliştirilen bu ölçeğin diğer ölçeklere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM MATERYAL VE YÖNTEM

Bu bölümde araştırma materyali ve yöntemi hakkında detaylı bilgiler yer almaktadır. Materyal ve yöntem 9 başlık altında incelenmiştir. Bu başlıklar; araştırma modeli, araştırma sınırlılıkları ve varsayımları, evren ve örneklem, veri toplama aracı ve geçerliliği, verilerin analizi ve yorumlanması, pilot uygulama ve ölçümün güvenilirliği, esas uygulama ve ölçümün güvenilirliği, açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizinden oluşmaktadır.

4.1.ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırmada genel tarama modeli kullanılmıştır. Genel tarama modeli; “Çok sayıda elemanlardan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir” (Karasar, 1994:79).

4.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI ve VARSAYIMLARI

Bu araştırmada Gaziantep kentsel rekreasyon alanlarının fazla olmasından dolayı birtakım sınırlamalara gidilmiştir. Kentsel rekreasyon alanları; meydanlar, kent parkları, diğer park alanları ve spor tesisleri olmak üzere dörde ayrılmaktadır (Altınay vd., 2016:62-63). Kota örneklem yöntemi ile kentsel rekreasyon alanlarından birer tane park örneği seçilmiştir. Bu bağlamda 15 Temmuz Demokrasi Meydanı-meydan, Anneler Parkı-kent park, Şelale Park ve Masal Park-diğer park alanları, Kavaklık Parkı ise spor tesisi olarak seçilmiştir. Bu kentsel rekreasyon alanlarının seçilmesinin nedenleri ise ulaşımın kolay olması, halkın bu alanları daha çok tercih etmesi ve her kesime hitap ettiğinin düşünülmesidir.

Diğer yandan demografik unsurlar arasında bulunan yaş kriterinde sınırlama yapılmış ve sadece 20 yaş ve üzeri kişilere anket uygulanmıştır. Bunun nedeni ise 20

yaş ve üzeri kişilerin kentsel rekreasyon alanlarını değerlendirebilecek ve yerel yönetimin hizmet kalitesini ölçecek düzeyde olduklarının düşünülmesidir.

Bununla beraber araştırmaya katılan halkın anket formuna samimi ve doğru cevaplar verdiği, araştırmada kullanılan anket formunun ise hizmet kalitesini ölçtüğü varsayılmaktadır.

4.3.ARAŞTIRMANIN EVRENİ ve ÖRNEKLEMİ

Verilerin bulunduğu canlı ya da cansız varlıklardan oluşan büyük gruplara evren denilmektedir. Diğer bir tanıma göre ise evren, araştırma sorularına cevap ararken ihtiyaç duyulan büyük gruplardır (Büyüköztürk vd., 2016:80-81). Örneklem ise verilerin bulunduğu gruptan seçilen sınırlı sayıdaki parçalardır (Ural vd., 2005:28).

Buna göre bu araştırmanın evrenini, Gaziantep ilinin Şehitkâmil ve Şahinbey ilçelerinde yer alan, kentsel rekreasyon alanlarını kullanan 20 yaş ve üzeri katılımcılar oluşturmaktadır. Gaziantep ilinin Şehitkâmil ve Şahinbey ilçelerinde yaşayan 20 yaş ve üzeri kişi sayısı 2016 Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre 932,394'tür (Türkiye İstatistik Kurumu, 2017). Bu nedenle bu araştırmanın evreni 932,394 kişi olarak belirlenmiştir.

Evrenler için kabul edilebilir örneklem büyüklükleri Tablo 4.1'de gösterilmiştir (Altunışık vd., 2007:127).

Tablo 4.1. Belli evrenler için kabul edilebilir örnek büyüklükleri
(Altunışık vd., 2007:127).

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	190	127	1100	285	5,000	357
20	19	200	132	1200	291	6,000	361
30	28	250	152	1300	297	7,000	364
40	36	300	169	1400	302	8,000	367
50	44	350	185	1500	306	9,000	368
60	52	400	196	1600	310	10,000	370
70	59	450	212	1700	313	15,000	375
80	66	500	217	1800	317	20,000	377
90	73	550	226	1900	320	30,000	379
100	80	600	234	2000	322	40,000	380
110	86	650	242	2200	327	50,000	381
120	92	700	248	2400	331	75,000	382
130	97	750	254	2600	335	100,000	384
140	103	800	260	2800	338	1,000,000	384
150	108	850	265	3000	341	10,000,000	384
160	113	900	269	3500	346		
170	118	950	274	4000	351		
180	123	1000	278	4500	354		

(N= Evren büyüklüğü; S= Gerekli Örnek Büyüklüğü)

Buna göre bu araştırmanın evreni temsil edecek örneklem sayısının en az 384 olduğu görülmüştür. Bu çalışmada 1200 kişiye anket uygulanmıştır. Ancak 365 anketin eksik ve hatalı doldurulması sonucunda 835 anket geçerli sayılmıştır. Buna göre bu araştırmanın örneklem büyüklüğü 835 kişi olup evreni temsil etme gücüne sahip olduğu görülmektedir.

4.4. VERİ TOPLAMA ARACI ve GEÇERLİLİĞİ

Bu çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket tekniği kullanılmıştır. Anket, bir konu hakkında soruların bulunduğu ve bilgi alınacak kişilerin soruları doğrudan okuduğu ve cevapladığı ölçüm aracıdır (Türkbal, 2003:78). Bu çalışmada kullanılacak olan anket ise Altınay (2016)'ın yaptığı "Kentsel Rekreasyon Alanlarının Hizmet Kalitesi Ölçümü" isimli çalışmasından, çocuk sayısı ve meslek durumu soruları çıkartıldıktan sonra bire bir alınmıştır.

Gaziantep kentsel rekreasyon alanlarında hizmet kalitesi ölçümü için kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, halkın

demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 5 soru yer alırken rekreasyon alanlarına katılım düzeylerini belirlemeye yönelik ise 4 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde ise, hizmet kalite beklentisini ve algısını ölçmeye yönelik 22 soru beklenti, 22 soru algı sorusu olmak üzere toplam 44 sorudan oluşmaktadır. Bu durumda anket toplam 53 sorudan oluşmaktadır.

Veri toplama aracındaki önermeler 5’li Likert ölçeğinde hazırlanmış ve “1 kesinlikle katılmıyorum, 2 katılmıyorum, 3 kararsızım, 4 katılıyorum, 5 ise kesinlikle katılıyorum” şeklinde ifade edilmiştir. Sosyal bilimler alanında yaygın olarak kullanılan Likert Ölçeği, araştırmaya katılan kişilerin tutumlarını ve eğilimlerini ölçmeyi amaçlamaktadır (Altunışık vd., 2007:107-108).

Araştırmada kullanılan anketin içerik geçerliliği bir uzman tarafından incelenmiş ve anketin ölçmek istenilen özelliği karşıladığı tespit edilmiştir. Diğer yandan anketin görünüş geçerliliği bakımından sade ve anlaşılır olduğuna karar verilmiştir. Ayrıca anketin yapı geçerliliği bakımından ölçmek istenilen durumun gerçekte var olduğu ve maddelerin ölçmek istenilen durumu karşılayacak miktarda olduğu görülmüş ve ölçmek istenilen olguyu ölçtüğü için anket üzerinde herhangi bir düzeltme yapılmamıştır.

Araştırma verileri 2017 yılı Haziran, Temmuz ve Ağustos aylarında yüz yüze yaptırılmak suretiyle toplanmıştır. 1.200 anketin dağılımı kentsel rekreasyon alanlarına göre eşit şekilde yapılmış ve 15 Temmuz Demokrasi Meydanı 240, Anneler Parkı 240, Şelale Park 240, Masal Park 240 ve Kavaklık Spor Alanı’nda ise 240 tane anket uygulanmıştır. Uygulanan 1.200 anketin 365’i kontrol sorusunun işaretlenmesi, eksik ve yanlış doldurulma sonucunda değerlendirilme dışı bırakılmıştır.

4.5. VERİLERİN ANALİZİ ve YORUMLANMASI

Veri girişleri tamamlandıktan sonra veri analizi kısmına geçilmiştir. Ancak verilerin analizi yapılmadan önce verilerin dağılımının incelenmesi gerekmektedir. Bu yüzden Kolmogorov-Smirnov Testi yapılmıştır. Kolmogorov-Smirnov Testi frekansların dağılımını test etmek için uygulanmaktadır (Kurtuluş, 2010:177). Test düzeyi $p < 0,05$ düzeyinde ise dağılım normal değil, $p > 0,05$ düzeyinde ise dağılım normaldir (Özdamar, 2015:252). Dağılım düzeyini belirlemek için yapılan Kolmogorov-Smirnov Test sonucuna göre $Z=0,000$ ($p < 0,05$) bulunmuş ve dağılımın normal olmadığı görülmüştür. Ayrıca dağılımı incelemek için Skewness ve Kurtosis

değerlerine de bakılmıştır. Skewness değeri sola çarpık -0,412 değerinde, Kurtosis değeri ise sivri dağılmış 0,679 değerinde bulunmuştur. Padem (2012:144-145)'e göre dağılımın normal kabul edilebildiği Skewness ve Kurtosis değeri -2 ile +2 arasındadır. Bu durumda Skewness ve Kurtosis değerlerine göre dağılım normaldir. Kalaycı (2008:10)'ya göre ise $n > 30$ olduğu durumda veriler normal dağılmaktadır. Bu bağlamda veri sayısının 835 olması dağılımın normal olduğunu göstermektedir. Bu yüzden veriler analiz edilirken parametrik testler kullanılmıştır. Analiz kısmında ilk olarak çalışma grubunu oluşturan bireylerin, demografik ve rekreasyon alanlarına katılım düzeylerini belirleyen soruların bulgularına ilişkin frekans ve yüzde tabloları oluşturulacaktır. İkinci olarak, tutum ölçeğinde yer alan beklenti ve algı soruları için açılımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi uygulandıktan sonra kalan sorulardan oluşan bulgular için; aritmetik ortalama, standart sapma ve sonuç tabloları oluşturulacaktır. Üçüncü olarak, hizmet kalite puanlarının beklenen ve algılanan hizmet kalitesi değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için Bağımsız örnekleme t-testi kullanılacaktır. Dördüncü olarak ise hizmet kalitesi sorularının, cinsiyet ve medeni durum değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek örneklem t-testi; eğitim düzeyi, yaş düzeyi ve aylık gelir düzeyi değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için bağımsız örneklemler için tek faktörlü Anova testi kullanılacaktır. Verilerin analizi ise SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 paket programı kullanılarak yapılacaktır.

4.6. PİLOT UYGULAMA ve ÖLÇÜMÜN GÜVENİRLİĞİ

Bu çalışmada anket formunun güvenilirliği ölçmek amacıyla 100 kişi üzerinde pilot uygulama yapılmıştır. Esas uygulamaya geçmeden önce uygulanan bu pilot uygulama 2017 yılının Haziran ayında gerçekleştirilmiş ve ölçümün güvenilirliğini ölçmek için Cronbach Alpha Testi uygulanmıştır. Cronbach Alpha Testi, değişkenleri ölçmek amacıyla soruların birbiriyle tutarlılıkları ve yeterliliğini ölçmek için yapılan bir testtir. Cronbach Alpha katsayısı 0 ile 1 arasında değişmektedir. Katsayı 1'e ne kadar yakın olursa anket güvenilirliği de o kadar yüksek sayılmaktadır. Cronbach Alpha ölçüm güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır (İslamoğlu, 2009:130-132).

- $0,00 < \alpha < 0,40$ ise sorular arasında güvenilirlik yoktur,
- $0,40 < \alpha < 0,60$ ise düşük bir güvenilirlik,

- $0,60 < \alpha < 0,80$ ise oldukça yüksek bir güvenilirlik,
- $0,80 < \alpha < 100$ ise yüksek güvenilirlik var demektir.

Bu bağlamda 100 kişi üzerinde yapılan Cronbach Alpha Testi sonuçları Tablo 4.2’de gösterilmiştir.

Beklenti	0,937
Algı	0,938
Toplam	0,955

Buna göre Cronbach Alpha Testi kullanılarak yapılan güvenilirlik analizi sonucunda, halkın beklenti düzeyleri ile ilgili Alpha değeri $\alpha=0,937$ algı düzeyleri ile ilgili Alpha değeri ise $\alpha=0,938$ olarak hesaplanmıştır. Toplam değeri ise 0,955 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda ölçümün yüksek derecede güvenilir olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (İslamoğlu, 2009:130-132).

4.7. ESAS UYGULAMA ve ÖLÇÜMÜN GÜVENİRLİLİĞİ

Bu araştırmada pilot uygulamadaki ölçümün güvenilirliği tespit edildikten sonra esas uygulamaya geçilmiştir. Bu uygulama 2017 yılının Temmuz ve Ağustos ayları içerisinde gerçekleştirilmiştir. 1.000 anket formunun doldurulması hedeflenmiş ve 1.200 anket uygulamaya konulmuştur. Ancak eksik ve hatalı doldurulma sonucunda 365 anket analiz dışı bırakılmıştır. Bu durumda 835 anket geçerli sayılmış ve güvenilirliği Cronbach Alpha Testi ile hesaplanmıştır.

Beklenti	0,953
Algı	0,938
Toplam	0,938

Buna göre Cronbach Alpha Testi kullanılarak yapılan güvenilirlik analizi sonucunda, halkın beklenti düzeyleri ile ilgili Alpha değeri $\alpha=0,953$ algı düzeyleri ile ilgili Alpha değeri ise $\alpha=0,938$ olarak hesaplanmıştır. Toplam değeri ise 0,938 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda ölçümün yüksek derecede güvenilir olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (İslamoğlu, 2009:130-132).

4.8. AÇIMLAYICI FAKTÖR ANALİZİ

Faktör analizi veriler arasındaki ilişkilere bakarak, verilerinin anlamlılığını ve kaç boyuttan oluştuğunu belirlemeyi sağlayan bir analiz türüdür (Kurtuluş, 2010:189). Diğer bir tanıma göre ise faktör analizi, “Başlıca amacı aralarında bir ilişki bulunduğu düşünülen çok sayıdaki değişken arasındaki ilişkilerin anlaşılmasını ve yorumlanmasını kolaylaştırmak için daha az sayıdaki temel boyuta indirmek veya özetlemek olan bir grup çok değişkenli analiz tekniğine verilen genel bir isimdir” (Altunışık, 2007:222). Bu çalışmada kentsel rekreasyon alanlarının hizmet kalitesi ölçümü için yapılacak olan anketin boyutlarının belirlenmesi ve anlamlılığın artırılması için faktör analizinin uygulanmasına karar verilmiştir. Bu bağlamda veri setinin faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemek için ilk olarak örneklem büyüklüğü şartına bakılmıştır. Kline (1994), güvenilir ve iyi sonuçlar almak için 200 kişilik örneklem sayısının yeterli olacağını belirtmektedir (Büyüköztürk, 2002:480). Bu durumda çalışmaya katılan kişi sayısının 835 olması örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Sipahi (2010:79-80)’ye göre ise faktör analizi uygulanmanın ön koşulu veriler arasında korelasyon ilişkisinin bulunmasına bağlıdır. Bundan dolayı veriler arasında korelasyon ilişkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Örneklem Yeterliliği Testi ve Barlett Küresellik Testi uygulanmaktadır. KMO değeri 0-1 arasında değişmekte olup 0,50’den yüksek değerlere faktör analizi yapılmaktadır. KMO değeri ve yorumları için detaylı bilgi Tablo 4.4’te gösterilmiştir (Sipahi, 2010:80). Barlett Küresellik Testinde ise p değeri 0,05’den düşük olduğunda değişkenler arasında faktör analizi yapılabilmektedir (Özdamar, 2016:151).

Tablo 4.4.KMO değerleri ve yorumları

KMO Değeri	Yorumu
0,80 ve yukarısı	Mükemmel
0,70 ve 0,80 arası	İyi
0,60 ve 0,70 arası	Orta
0,50 ve 0,60 arası	Kötü
0,50 den aşağı	Kabul edilemez

Buna göre hizmet kalite ölçeğinde yer alan 22 maddenin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla yapılan KMO Testi 231 serbestlik derecesinde

0,959, Barlett Küresellik Testi ise 0,000 değerinde bulunmuştur. Sonuç olarak KMO değeri 0,959 olduğundan dolayı Tablo 4.4'e göre değişkenlerin faktör analizine uygunluğunun mükemmel seviyede olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca Barlett Küresellik Test değeri de 0,000 olduğu için faktör analizi yapmaya uygundur (Sipahi, 2010: 80).

Bununla beraber soruların faktör yük değerlerinin 0,466 ile 0,810 arasında değiştiği görülmüştür. Sipahi (2010:87)'ye göre bu değerler faktör analizinin uygunluğu için yeterlidir. Ayrıca soru ifadelerinin tek tek faktör değerlerinin incelenmesi ve uygunluğunun tespit edilmesi amacıyla Measures of Sampling Adequacy (MSA) değerlerine bakılmıştır. 22 sorunun MSA değerleri 0,926 ile 0,979 arasında değişmektedir. Bu değerlerin de her biri faktör analizinin uygunluğu için yeterlidir (Sipahi, 2010:81).

Sonuç olarak, faktör analizinin yapılabilmesi için uygulanan; örneklem büyüklüğü şartı, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Örneklem Yeterliliği testi, Barlett Küresellik testi, faktör yük değerleri ve Measures of Sampling Adequacy (MSA) değerlerinin tümünde faktör analizinin uygulanması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Bu durumda faktör analizinin yapılması aşamasına geçilmiştir.

Bu aşamada, araştırmada yer alan soruların boyutlarını belirlemek için açılımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi yapılan veri grubuna faktör türetme tekniklerinden biri uygulanmalıdır. En yaygın kullanılan faktör türetme tekniği Temel Bileşenler Analiz tekniğidir (Bayram, 2004:131). Bu bağlamda faktör analizi uygulanacak gruba Temel Bileşenler Analiz tekniği uygulanmış ve 3 boyutlu bir yapı ortaya çıkmış ve 231 serbestlik derecesinde KMO değerinin 0,959 olduğu görülmüştür. Ayrıca faktörlerin toplam varyansı açıklama oranı %64,657 ve ifadelerin faktör yük değerlerinin ise 0,466 ile 0,810 arasında değer aldığı görülmüştür. Bu aşamada faktör yük değerleri arasındaki farkın 0,10'dan düşük olduğu tespit edilen 1 ifade (10. madde) binişik madde olarak kabul edilmiş ve ölçekten çıkarılmıştır. Daha sonra Temel Bileşenler Analiz tekniği, 21 ifade üzerinden tekrardan uygulanmıştır. Bu uygulama sonucunda 2 faktörlü bir yapı ortaya çıkmış ve 210 serbestlik derecesinde KMO değerinin 0,959 olduğu görülmüştür. Ayrıca toplam varyans değerinin %61,475 olduğu ve faktör yük değerlerinin 0,494 ve 0,797 arasında olduğu görülmüştür. Bu aşamadan sonra herhangi bir binişik madde olmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda faktörlerin

güvenirliliği ölçülmüş ve Cronbach's Alpha katsayısı 0,959 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda döndürme yönteminin kullanılması aşamasına geçilmiştir.

Sosyal bilimlerde en çok tercih edilen döndürme yöntemi dik döndürme yöntemlerinden biri olan Varimax döndürme yöntemidir (Bayram, 2004:132). Bu durumda Varimax döndürme yöntemi ile analiz gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda 5 maddenin (11,12,13,21 ve 22. madde) faktör yük değerleri arasındaki farkın 0,10'dan düşük olduğu tespit edilmiş ve binişik madde kabul edilerek ölçekten çıkarılmıştır. Daha sonra Varimax döndürme yöntemi 16 ifade ile tekrar uygulanmıştır. Bu uygulama sonucunda 2 faktörlü bir yapı ortaya çıkmış ve 120 serbestlik derecesinde KMO değerinin 0,952 olduğu görülmüştür. Ayrıca toplam varyans değerinin %64,657 olduğu ve faktör yük değerlerinin 0,595 ve 0,801 arasında olduğu görülmüştür. Bu aşamadan sonra herhangi bir binişik madde olmadığı tespit edilmiş ve Varimax döndürme işlemine son verilmiştir. Bu aşamadan sonra faktörlerin güvenirliliği tekrardan ölçülmüş ve Cronbach's Alpha katsayısı 1. faktörün 0,935, 2. faktörün ise 0,899 olarak hesaplanmıştır. Sonuç olarak, ölçek 2 faktörlü ve 1. faktör 9 sorudan; 2. faktör ise 7 sorudan oluşmaktadır. Bu faktörlerin soruluş amacı ve ifadeleri dikkate alınarak literatür ışığında faktörlere isim verilmiştir. Buna göre birinci faktör "fiziki unsurlar", ikinci faktör ise "duyarlılık" olarak isimlendirilmiştir. Bununla beraber 2 faktöre ait öz değer, toplam varyans, standart sapma, aritmetik ortalama, Cronbach's Alpha katsayıları ve faktör yük aralıkları Tablo 4.5'te gösterilmiştir.

Tablo 4.5.Faktörlere Ait Analiz Sonuçları

İfadeler	Faktörler	
	1	2
1) Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını modern araç ve gereçlerle donatmalıdır.	0,775	
2) Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını görsel açıdan ilgi çekici kılmalıdır.	0,772	
3) Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olmasına dikkat etmelidir.	0,780	
4) Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmet sunumunda kullandıkları materyallerin görsel açıdan çekici hale getirmelidir.	0,801	
5) Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında oluşan bir risk için söz verdiklerinde sözleri zamanında yerine getirmesi beklenir.	0,746	
6) Katılımcı kentsel rekreasyon alanlarında bir problemle karşılaştığında yerel yönetim bu problemi çözmek için katılımcılarla samimi şekilde ilgilenmelidir.	0,702	
7) Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında sunmuş olduğu hizmetleri ilk seferde doğru olarak yerine getirmelidir.	0,735	
8) Yerel yönetimlerin rekreasyon hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirmeleri beklenir.	0,672	
9) Yerel yönetimler rekreasyon hizmetleriyle ilgili kayıtlarını hatasız tutmalıdırlar.	0,595	
14) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanlarının davranışları katılımcılarda güven duygusu uyandırmalıdır.		0,706
15) Katılımcılar yerel yönetimler ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir.		0,739
16) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları sürekli olarak katılımcılara karşı saygılı olmalıdır.		0,790
17) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcıların sorularını cevaplayacak bilgiye sahip olmalıdır.		0,709
18) Yerel yönetim katılımcıların rekreasyon gereksinimleri için ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdır.		0,754
19) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları için elverişli çalışma saatleri bulunmalıdır.		0,711

20) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara bireysel olarak ilgi göstermelidir.		0,638
Öz Değer	5,548	4,797
Faktörlerin Varyansı Açıklama Oranı (%)	34,673	29,984
Toplam Varyansın Açıklanma Oranı (%)	64,657	
KMO Değeri	0,952	
Ölçeğin Tamamının Cronbach's Alpha Katsayısı (n=21)	0,948	
Faktörlerin Cronbach's Alpha Katsayısı	0,935	0,899
Faktörlerin Ortalama Değerleri	30,00	25,00
Faktörlerin Standart Sapma Değerleri	8,39	6,06

4.9. DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ

Doğrulayıcı faktör analizi ölçmek istenilen modelin geliştirilmesinde yaygın olarak kullanılan bir analiz yöntemidir (Yaşlıoğlu, 2017:78). Karagöz vd. (2016:279)'ne göre doğrulayıcı faktör analizi, açımlayıcı faktör analizi kullanılarak oluşan faktörlerin yapı uygunluğunu test etmek için uygulanan bir analiz türüdür. Diğer bir tanıma göre ise doğrulayıcı faktör analizi; toplanan verilerin analiz edilmesiyle oluşan faktörlerin teorik yapıyla arasında uyum olup olmadığını gösteren bir analiz türüdür (Çapık, 2014:196).

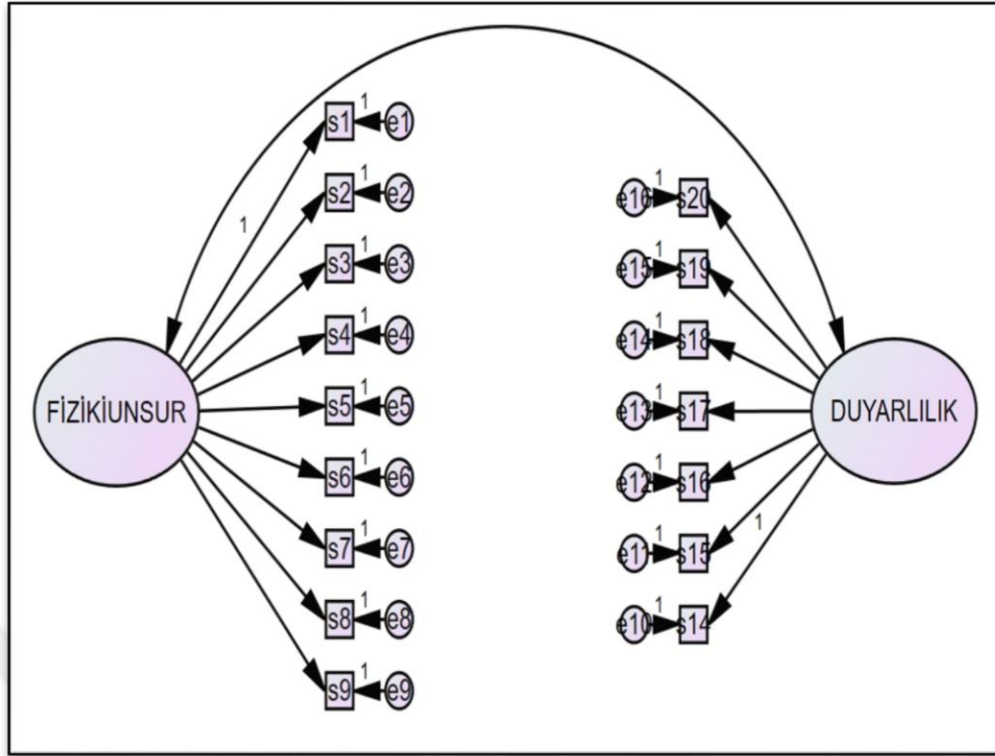
Doğrulayıcı faktör analizi ile faktör analiz modelinin doğrulanıp doğrulanmadığına modelin uyum düzeyi ile bakılmaktadır (Yazgan vd., 2014:243). Schumacker (2006)'a göre modelin veri ile arasındaki uyum düzeyine birkaç uyum düzeyi kullanılarak bakılabileceği gibi hepsi kullanılarak da bakılabilmektedir (Yemez, 2016:105). Bu bağlamda açımlayıcı faktör analizi ile oluşturulan 2 faktörlü yapının, birbiri ile aralarındaki uyumun ve ilişkinin ölçülmesi için "Amos 23" programı kullanılmıştır. Uyum indeks düzeyleri ve elde edilen indeksler aşağıda tablo 4.6'da gösterilmiştir (Schermelleh-Engel&Moosbrugger, 2003:52).

Tablo 4.6.Uyum indeks aralıkları
Uyum Ölçüleri İyi Uyum

Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Model
X^2/df	$0 < \chi^2/df < 3$	$3 < \chi^2/df < 5$	4,793
GFI	$0.95 \leq GFI \leq 1.00$	$0.90 \leq GFI \leq 0.95$	0,905
CFI	$0.97 \leq CFI \leq 1.00$	$0.95 \leq CFI \leq 0.97$	0,957
NFI	$0.95 \leq NFI \leq 1.00$	$0.90 \leq NFI \leq 0.95$	0,968
AGFI	$0.90 \leq AGFI \leq 1.00$	$0.85 \leq AGFI \leq 0.90$	0,859
RMSEA	$0 < RMSEA < 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$	0,065

Buna göre Tablo 4.6’da yer alan uyum indeksleri incelendiği zaman X^2/df (Ki-Kare) istatistiği 4,793 oranla, GFI (Uyum iyiliği) indeksi 0,905 oranla, CFI (Karşılaştırmalı uyum) indeksi 0,957 oran ile kabul edilebilir uyum arasında yer almaktadır. NFI (Normlaştırılmış uyum) indeksi ise 0,968 değeri ile iyi uyum arasında yer almaktadır. Diğer yandan AGFI (Uyarlanmış uyum iyiliği) indeksi 0,859 ile RMSEA (Ortalama hata karekök) indeksi ise 0,065 ile kabul edilebilir uyum arasında yer almaktadır. Bu durumda uyum indeks sonuçlarına göre iyi uyum değerine sadece NFI (Normlaştırılmış uyum) indeksi sahip olsa da diğer uyum indekslerinin kabul edilebilir olması, açıklayıcı faktör analizi ile oluşan 2 faktörün geçerliliğinin kabul edilmesini sağlamıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen model diyagramı aşağıda şekilde gösterilmiştir.



Şekil 0.1. Modelin Amos Diyagramı

Şekil 4.1’de görülen amos diyagramı 4 şekilde açıklanmaktadır (Şimşek, 2007:8-9). Bu bağlamda birinci öge örtük değişken kavramıdır. Örtük değişken kavramı Şekil 4.1’de yer alan ovalin içindeki faktörleri ifade etmektedir. İkinci öge değişkenlerinin kare içerisinde yer almasıdır. Kare içerisinde yer alan değişken sayısı 16’dır. Üçüncü öge, değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren tek yönlü oklardan oluşmaktadır. Tek yönlü oklar modelin değişkenlerin arasındaki ilişki anlamına gelmektedir. Bu bağlamda örtük değişken ile değişkenler arasında ilişki bulunmaktadır. Son öge ise örtük değişkenler arasındaki ilişkiyi göstermeye yarayan eğik veya iki yönlü oktur. Eğik ve iki yönlü ok model hakkında ilişkiyi göstermemekte ve ilişkinin yönünün belli olmadığını belirtmektedir. Şekil 4.1’de eğik veya iki yönlü ok bulunmamaktadır. Bu bağlamda modelin amos diyagramının açıklamaları karşıladığı söylenebilir.

Ayrıca önermelerin standart regresyon ağırlıkları 4.7’de gösterilmiştir:

Tablo 4.7.Önermelerin Standart Regresyon Analizi

	Hesaplanan
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını modern araç ve gereçlerle donatmalıdır.	0,59
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını görsel açıdan ilgi çekici kılmalıdır.	0,66
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olmasına dikkat etmelidir.	0,67
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmet sunumunda kullandıkları materyallerin görsel açıdan çekici hale getirmelidir.	0,70
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında oluşan bir risk için söz verdiklerinde sözleri zamanında yerine getirmesi beklenir.	0,68
Katılımcı kentsel rekreasyon alanlarında bir problemle karşılaştığında yerel yönetim bu problemi çözmek için katılımcılarla samimi şekilde ilgilenmelidir.	0,71
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında sunmuş olduğu hizmetleri ilk seferde doğru olarak yerine getirmelidir.	0,68
Yerel yönetimlerin rekreasyon hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirmeleri beklenir.	0,69
Yerel yönetimler rekreasyon hizmetleriyle ilgili kayıtlarını hatasız tutmalıdırlar.	0,68
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanlarının davranışları katılımcılarda güven duygusu uyandırmalıdır.	0,70
Katılımcılar yerel yönetimler ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir.	0,70
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları sürekli olarak katılımcılara karşı saygılı olmalıdır.	0,72
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcıların sorularını cevaplayacak bilgiye sahip olmalıdır.	0,69
Yerel yönetim katılımcıların rekreasyon gereksinimleri için ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdır.	0,68
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları için elverişli çalışma saatleri bulunmalıdır.	0,69
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara bireysel olarak ilgi göstermelidir.	0,63

Tablo 4.7’de görüleceği üzere önermelerin standart regresyon değerleri 0,59 ile 0,72 arasında değişiklik göstermektedir. Modelde önermelerin 0,70 değerine yakın olması geçerliliğinin sağlanması için neden olmaktadır (Kline, 2005:138). Bu durumda da modelin geçerli olduğu söylenebilmektedir.



BEŞİNCİ BÖLÜM BULGULAR

Bu bölümde, araştırma verilerinden elde edilen bulgular yer almaktadır. Bulgular 5 başlık altında incelenmiştir. Birinci başlıkta; araştırmaya katılan halkın demografik ve tanıtıcı özellikleri ile ilgili bulgular yer almaktadır. İkinci başlıkta; kentsel rekreasyon alanlarının hizmet kalitesini ölçen soruların faktörlerine ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma ve sonuç değerlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Üçüncü başlıkta; katılımcıların hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı soruları arasında ve faktörleri itibariyle anlamlı farklılığın olup olmadığına ilişkin bulgular yer almaktadır. Dördüncü başlıkta; katılımcıların beklenen hizmet kalite sorularının demografik ve tanıtıcı özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmayacağına ilişkin bulgular yer almaktadır. Beşinci başlıkta ise, katılımcıların algılanan hizmet kalite sorularının demografik ve tanıtıcı özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmayacağına ilişkin bulgular yer almaktadır.

5.1. ARAŞTIRMAYA KATILAN HALKIN DEMOGRAFİK VE TANITICI ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların demografik ve tanıtıcı bilgilerine ait analiz sonuçları yer almaktadır. Katılımcılara 9 soru yöneltilmiştir. Bu sorular; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu, gitme sıklığı, geçirilen zaman, ulaşım şekli ile gitme nedeninden oluşmaktadır. Buna göre elde edilen bulgular aşağıda Tablo 5.1’de gösterilmiştir.

Tablo 5.1. Katılımcıların Demografik ve Tanıcı Bilgilerine İlişkin Bulguları

Bilgiler		N	%
Yaş	20-27	320	38,3
	28-35	193	23,1
	36-43	158	18,9
	44-51	81	9,7
	52-59	55	6,6
	60 yaş ve üzeri	28	3,4
Toplam		835	100,0
Medeni Durum	Evli	447	53,5
	Bekâr	388	46,5
Toplam		835	100,0
Cinsiyet	Erkek	461	55,2
	Bayan	374	44,8
Toplam		835	100,0
Öğrenim Durumu	İlkokul	155	18,6
	Ortaokul	236	28,3
	Ön Lisans	197	23,6
	Lisans	187	22,4
	Lisansüstü	60	7,1
Toplam		835	100,0
Gelir Durumu	1400 ve altı	280	33,5
	1401-2000	279	33,4
	2001-2500	119	14,3
	2501-3000	101	12,1
	3001 ve üzeri	56	6,7
Toplam		835	100,0
Gitme Sıklığı	İki ayda bir kere	80	9,6
	Ayda bir kere	152	18,2
	15 günde bir kere	225	26,9
	Haftada bir kere	251	30,1
	Hergün	127	15,2
Toplam		835	100,0
Geçirilen Zaman	Yarım saatten az	51	6,1
	Yarım saat-1 saat arası	146	17,5
	1-2 saat arası	341	40,8

	2 saat ve üzeri	297	35,6
Toplam		835	100,0
Ulaşım Şekli	Yaya	169	20,2
	Bisiklet	68	8,2
	Motor	44	5,3
	Toplu taşıma	176	21,1
	Özel araç	316	37,8
	Tramvay	62	7,4
Toplam		835	100,0
Gitme Nedeni	Eğlenmek	173	20,7
	Dinlenmek	159	19,1
	Spor	112	13,4
	Piknik ve mangal keyfi	183	21,9
	Sosyal ve Kültürel amaçlı	130	15,6
	Çocukları eğlendirmek	78	9,3
Toplam		835	100,0

Tablo 5.1'e göre, katılımcıların %38,3'ü 20-27, %23,1'i 28-35, %18,9'u 36-43, %9,7'si 44-51, %6,6'sı 52-59 yaş gruplarında %3,4'ü ise 60 yaş ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır. Katılımı en yüksek yaş grubu %38,3 ile 20-27 yaş grubu olurken, en düşük katılımlı yaş grubu ise %3,4 ile 60 yaş ve üzeri olmuştur. Katılımcıların medeni durumuna bakıldığında evli olanların oranı %53,5 iken bekâr olanların oranı ise %46,5'dir.

Katılımcıların %55,2'si erkeklerden; %44,8'i ise bayanlardan oluşmaktadır. Ayrıca katılımcıların %18,6'lık kısmı ilkökul mezunu, %28,3'ü ortaokul mezunu, %23,6'sı ön lisans mezunu, %22,4'ü lisans mezunu ve %7,1'i lisansüstü mezunu katılımcılardan oluşmaktadır.

Ankete cevap veren katılımcılardan gelir durumu 1400 TL ve altı olanların oranı %33,5; 1401-2000 TL olanların oranı %33,4; 2001-2500 TL olanların oranı %14,3; 2501-3000 TL %12,1 ve 3001 TL ve üzeri olanların oranı ise %6,7'dir.

Katılımcıların kentsel rekreasyon alanlarına gitme sıklığı incelendiğinde iki ayda bir gidenlerin oranı %9,6; ayda bir kere gidenlerin oranı %18,2; 15 günde bir gidenlerin oranı %26,9; haftada bir kere gidenlerin oranı %30,1 ve her gün gidenlerin oranı ise %15,2'dir.

Araştırmaya katılanların rekreasyon alanlarında geçirdikleri zamana bakıldığında %6,1'i yarım saatten az, %17,5'i yarım saat-1 saat arası, %40,8'i 1-2 saat arası ve %35,6'sı 2 saat ve üzeri zaman geçirmektedir. Katılımcılardan %20,2'si yaya olarak, %8,2'si bisikletle, %5,3'ü motorla, %21,1'i toplu ulaşım araçlarıyla, %37,8'i özel araçlarıyla ve %7,4'ü tramvayla ulaşımını sağlamaktadır.

Katılımcıların kentsel rekreasyon alanlarına gitme amaçlarına bakıldığında ise %20,7'si eğlenmek, %19,1'i dinlenmek, %13,4'ü spor yapmak, %21,9'u piknik ve mangal keyfi, %15,6'sı sosyal ve kültürel amaçlı ve %9,3'ü çocukları eğlendirmek amacıyla gitmektedir.

5.2. KENTSEL REKREASYON ALANLARINDA HİZMET KALİTESİNİ ÖLÇEN SORULARIN FAKTÖRLER İTİBARIYLA ARİTMETİK ORTALAMA, STANDART SAPMA ve SONUÇ DEĞERLERİNE YÖNELİK BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde, kentsel rekreasyon alanlarının hizmet kalitesini ölçen soruların faktörlerine ilişkin analiz sonuçları yer almaktadır. İki faktöre ayrılan beklenti ve algı ölçeğinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri analiz edilmiştir. Buna göre elde edilen bulgular aşağıda gösterilmiştir:

5.2.1. Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesini Ölçen Beklenti Sorularının Faktörler İtibariyle Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Sonuç Değerlerine Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde kentsel rekreasyon alanlarında hizmet kalitesini ölçen ve iki faktörden oluşan beklenti sorularının aritmetik ortalaması, standart sapması ve sonuç değerleri yer almaktadır. Buna göre elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 5.2'de gösterilmiştir.

Tablo 5.2. İki Faktörlü Beklenti Sorularının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Sonuç Değerlerine İlişkin Bulgular

Hizmet Kalitesi Beklenti Soruları	\bar{x}	S.S	SONUÇ
1. Faktör: Fiziki Unsurlar	3,2788	1,14444	Orta
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olmasına dikkat etmelidir.	3,3856	1,07055	Orta
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında sunmuş olduğu hizmetleri ilk seferde doğru olarak yerine getirmelidir.	3,3545	1,13431	Orta
Katılımcı kentsel rekreasyon alanlarında bir problemle karşılaştığında yerel yönetim bu problemi çözmek için katılımcılarla samimi şekilde ilgilenmelidir.	3,3473	1,12806	Orta
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını görsel açıdan ilgi çekici kılmalıdır.	3,3449	1,13832	Orta
Yerel yönetimlerin rekreasyon hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirmeleri beklenir.	3,2994	1,16666	Orta
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında oluşan bir risk için söz verdiklerinde sözleri zamanında yerine getirmesi beklenir.	3,2790	1,11883	Orta
Yerel yönetimler rekreasyon hizmetleriyle ilgili kayıtlarını hatasız tutmalıdırlar.	3,2527	1,16281	Orta
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmet sunumunda kullandıkları materyalleri görsel açıdan çekici hale getirmelidir.	3,2096	1,17034	Orta
Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını modern araç ve gereçlerle donatmalıdır.	3,0910	1,25763	Orta
2. Faktör: Duyarlılık	3,4771	1,09428	Yüksek
Katılımcılar yerel yönetimler ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir.	3,5844	1,07221	Yüksek
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları sürekli olarak katılımcılara karşı saygılı olmalıdır.	3,5665	1,11404	Yüksek
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanlarının davranışları katılımcılarda güven duygusu uyandırmalıdır.	3,5150	1,05176	Yüksek
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları için elverişli çalışma saatleri bulunmalıdır.	3,5138	1,10405	Yüksek
Yerel yönetim katılımcıların rekreasyon gereksinimleri için ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdır.	3,4743	1,14647	Yüksek
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcıların sorularını cevaplayacak bilgiye sahip olmalıdır	3,3988	1,10058	Orta
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara bireysel olarak ilgi göstermelidir.	3,3246	1,09995	Orta

Buna göre, katılımcıların hizmet kalite beklentilerini faktörler itibarıyla belirlemeye yönelik aritmetik ortalamalarına bakıldığında, fiziki unsur faktörünün “Orta” duyarlılık faktörünün ise “Yüksek” düzeyde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda katılımcıların fiziki unsur özelliklerinden orta seviyede memnuniyet

duyduğu, duyarlılık özelliklerinden ise yüksek seviyede memnuniyet duyduğu söylenebilir.

Fiziki unsur faktörüne bakıldığı zaman katılım en çok “yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olmasına dikkat etmelidir ($\bar{x}=3,38\pm 1,07$), yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında sunmuş olduğu hizmetleri ilk seferde doğru olarak yerine getirmelidir ($\bar{x}=3,35\pm 1,13$), katılımcı kentsel rekreasyon alanlarında bir problemle karşılaştığında yerel yönetim bu problemi çözmek için katılımcılarla samimi şekilde ilgilenmelidir ($\bar{x}=3,34\pm 1,12$), yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını görsel açıdan ilgi çekici kılmalıdır ($\bar{x}=3,34\pm 1,13$)” sorularında olduğu görülmektedir. Bu soruları sırasıyla “yerel yönetimlerin rekreasyon hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirmeleri beklenir ($\bar{x}=3,29\pm 1,16$), yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında oluşan bir risk için söz verdiklerinde sözleri zamanında yerine getirmesi beklenir ($\bar{x}=3,27\pm 1,11$), yerel yönetimler rekreasyon hizmetleriyle ilgili kayıtlarını hatasız tutmalıdırlar ($\bar{x}=3,25\pm 1,16$)” izlemektedir. Bununla birlikte en düşük katılımın “yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmet sunumunda kullandıkları materyallerin görsel açıdan çekici hale getirmelidir ($\bar{x}=3,20\pm 1,17$) ve yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını modern araç ve gereçlerle donatmalıdır ($\bar{x}=3,09\pm 1,25$)” sorularında olduğu görülmektedir.

Duyarlılık faktörüne bakıldığı zaman ise katılım en çok “katılımcılar yerel yönetimler ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir ($\bar{x}=3,58\pm 1,07$), kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları sürekli olarak katılımcılara karşı saygılı olmalıdır ($\bar{x}=3,56\pm 1,11$), kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanlarının davranışları katılımcılarda güven duygusu uyandırmalıdır ($\bar{x}=3,51\pm 1,05$), kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları için elverişli çalışma saatleri bulunmalıdır ($\bar{x}=3,51\pm 1,10$), yerel yönetim katılımcıların rekreasyon gereksinimleri için ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdır ($\bar{x}=3,47\pm 1,14$)” sorularında olduğu görülmektedir. Bununla birlikte en düşük katılımın “kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcıların sorularını cevaplayacak bilgiye sahip olmalıdır ($\bar{x}=3,39\pm 1,10$) kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara bireysel olarak ilgi göstermelidir ($\bar{x}=3,32\pm 1,09$)” sorularında olduğu görülmektedir.

5.2.2. Kentsel Rekreyasyon Alanlarında Hizmet Kalitesini Ölçen Algı Sorularının Faktörler İtibariyle Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Sonuç Değerlerine Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde, kentsel rekreyasyon alanlarında hizmet kalitesini ölçen ve iki faktörden oluşan algı sorularının aritmetik ortalaması, standart sapması ve sonuç değerleri yer almaktadır. Buna göre elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 5.3'te gösterilmiştir.

Tablo 5.3.İki Faktörlü Algı Sorularının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Sonuç Değerlerine İlişkin Bulgular

Hizmet Kalitesi Algı Soruları	\bar{x}	S.S	SONUÇ
1. Faktör: Fiziki Unsurlar	4,1588	0,87222	Yüksek
Katılımcı kentsel rekreyasyon alanlarında bir problemle karşılaştığında yerel yönetim bu problemi çözmek için katılımcılarla samimi şekilde ilgilenmelidir.	4,2778	0,83072	Çok yüksek
Yerel yönetimlerin rekreyasyon hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirmeleri beklenir.	4,2515	0,82321	Çok yüksek
Yerel yönetimler kentsel rekreyasyon alanlarında oluşan bir risk için söz verdiklerinde sözleri zamanında yerine getirmesi beklenir.	4,2263	0,88974	Çok yüksek
Yerel yönetimler kentsel rekreyasyon alanlarında sunmuş olduğu hizmetleri ilk seferde doğru olarak yerine getirmelidir.	4,2251	0,87029	Çok yüksek
Yerel yönetimler rekreyasyon hizmetleriyle ilgili kayıtlarını hatasız tutmalıdırlar.	4,2144	0,81107	Çok yüksek
Yerel yönetimler kentsel rekreyasyon alanlarındaki hizmet sunumunda kullandıkları materyallerin görsel açıdan çekici hale getirmelidir.	4,1964	0,82220	Yüksek
Yerel yönetimler kentsel rekreyasyon alanlarındaki çalışanların temiz ve düzgün görünümlü olmasına dikkat etmelidir.	4,1078	0,92546	Yüksek
Yerel yönetimlerin kentsel rekreyasyon alanlarını görsel açıdan ilgi çekici kılmalıdır.	4,0563	0,88442	Yüksek
Yerel yönetimler kentsel rekreyasyon alanlarını modern araç ve gereçlerle donatmalıdır.	3,9293	1,02886	Yüksek
2. Faktör: Duyarlılık	4,2585	0,83571	Çok yüksek
Yerel yönetim katılımcıların rekreyasyon gereksinimleri için ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdır.	4,2958	0,85938	Çok yüksek
Kentsel rekreyasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları sürekli olarak katılımcılara karşı saygılı olmalıdır.	4,2874	0,80839	Çok yüksek
Katılımcılar yerel yönetimler ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir.	4,2826	0,85333	Çok yüksek
Kentsel rekreyasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanlarının davranışları katılımcılarda güven duygusu uyandırmalıdır.	4,2719	0,80562	Çok yüksek
Kentsel rekreyasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları için elverişli çalışma saatleri bulunmalıdır.	4,2599	0,84432	Çok yüksek

Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcıların sorularını cevaplayacak bilgiye sahip olmalıdır.	4,2503	0,81259	Çok yüksek
Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara bireysel olarak ilgi göstermelidir.	4,1964	0,90150	Yüksek

Buna göre, katılımcıların hizmet kalite algılarını faktörler itibarıyla belirlemeye yönelik aritmetik ortalamalarına bakıldığında, fiziki unsur faktörünün “Yüksek” duyarlılık faktörünün ise “Çok yüksek” düzeyde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda katılımcıların fiziki unsur özelliklerinden yüksek seviyede memnuniyet duyduğu, duyarlılık özelliklerinden ise çok yüksek seviyede memnuniyet duyduğu söylenebilir.

Fiziki unsur faktörüne bakıldığı zaman katılım en çok “katılımcı kentsel rekreasyon alanlarında bir problemle karşılaştığında yerel yönetim bu problemi çözmek için katılımcılarla samimi şekilde ilgilenmelidir ($\bar{x}=4,27\pm0,83$), yerel yönetimlerin rekreasyon hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirmeleri beklenir ($\bar{x}=4,25\pm0,82$), yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında sunmuş olduğu hizmetleri ilk seferde doğru olarak yerine getirmelidir ($\bar{x}=4,22\pm0,87$), yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında oluşan bir risk için söz verdiklerinde sözleri zamanında yerine getirmesi beklenir ($\bar{x}=4,22\pm0,88$), yerel yönetimler rekreasyon hizmetleriyle ilgili kayıtlarını hatasız tutmalıdırlar ($\bar{x}=4,21\pm0,81$)” sorularında olduğu görülmektedir. Bununla birlikte en düşük katılımın “yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmet sunumunda kullandıkları materyallerin görsel açıdan çekici hale getirmelidir ($\bar{x}=4,19\pm0,82$), yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olmasına dikkat etmelidir ($\bar{x}=4,10\pm0,92$), yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını görsel açıdan ilgi çekici kılmalıdır ($\bar{x}=4,05\pm0,88$) ve yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını modern araç ve gereçlerle donatmalıdır ($\bar{x}=3,92\pm1,02$)” sorularında olduğu görülmektedir.

Duyarlılık faktörüne bakıldığı zaman ise katılım en çok “yerel yönetim katılımcıların rekreasyon gereksinimleri için ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdır ($\bar{x}=4,29\pm0,85$), kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları sürekli olarak katılımcılara karşı saygılı olmalıdır ($\bar{x}=4,28\pm0,80$), katılımcılar yerel yönetimler ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir ($\bar{x}=4,28\pm0,85$), kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanlarının davranışları

katılımcılarda güven duygusu uyandırmalıdır ($\bar{x}=4,27\pm0,80$), kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcıların sorularını cevaplayacak bilgiye sahip olmalıdır ($\bar{x}=4,25\pm0,81$), kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları için elverişli çalışma saatleri bulunmalıdır ($\bar{x}=4,25\pm0,84$)” sorularında olduğu görülmektedir. Bununla birlikte en düşük katılımın “kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara bireysel olarak ilgi göstermelidir ($\bar{x}=4,19\pm0,90$) sorusunda olduğu görülmektedir.

5.3. KATILIMCILARIN HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK BEKLENTİ ve ALGI SORULARI ARASINDA ve FAKTÖRLERİ İTİBARIYLA ANLAMLI FARKLILIĞIN OLUP OLMADIĞINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde, katılımcılara ait hizmet kalite beklenti ve algı soruları arasında ve faktörleri itibarıyla anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz sonuçları yer almaktadır. Sorular arasında anlamlı farklılığın olup olmadığına bakmak amacıyla Bağımsız Örneklemde T-testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda gösterilmiştir:

5.3.1. Beklenen Hizmet Kalitesi İle Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında Anlamlı Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

Katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla Bağımsız Örneklemde T-testi uygulanmıştır. Buna göre elde edilen bulgular aşağıda Tablo 5.4’te gösterilmiştir.

Tablo 5.4.Beklenen Hizmet Kalite Soruları ile Algılanan Hizmet Kalite Soruları Arasında Anlamlı Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemde T-testi Analiz Sonuçları

Grup	N	\bar{X}	S.S	T	P
Beklenti	835	53,9413	13,54060	-25,594	0,000
Algı	835	67,3293	9,23517		

Tablo 5.4’te görüleceği üzere katılımcıların beklenen hizmet kalite soruları ile algılanan hizmet kalite soruları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır($p<0,05$). Aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında ise hizmet kalite algısının beklentiden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda kentsel rekreasyon alanlarında verilen

hizmetin halkın memnuniyetini sağladığı söylenebilir. Sonuç olarak, “Kentsel rekreasyon alanlarının kullanımına yönelik yapılan çalışmaya katılan kullanıcıların kalite beklentileri ve kalite algıları arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmiştir.

Bununla beraber aralarında anlamlı farkın tespit edildiği, hizmet kalite beklenti ve algının ilişki seviyesinin belirlenmesi için etki büyüklüğü analizi gerçekleştirilmiştir. Hizmet kalite beklenti ve algısı için eta (η) eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.5’te gösterilmiştir.

Tablo 5.5.Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları

Hizmet Kalitesi	eta (η)	eta kare (η^2)
Beklenti-Algı	0,310	0,096

Tablo 5.5’e göre eta(η) 0,310, eta kare (η^2) 0,096 bulunmuştur. Cohen (1988)’e göre etki büyüklüğü $0,01 < \eta^2 < 0,06$ arası ise küçük, $0,06 < \eta^2 < 0,14$ arası ise orta, $0,14 < \eta^2 < +$ arası ise geniş etki anlamına gelmektedir (Akbulut, 2010:114). Bu durumda eta kare (η^2) 0,096 değerinde bulunduğu için etki alanının orta seviyede olduğu görülmüştür.

5.3.2. Hizmetlerin Fiziksel Unsur Faktörüne Göre Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında Anlamlı Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

Katılımcılar için hizmetlerin fiziksel unsur faktörüne göre beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla Bağımsız Örneklemde T-testi yapılmış ve analiz sonuçları aşağıda Tablo 5.6’da gösterilmiştir.

Tablo 5.6. Katılımcılar için Hizmetlerin Fiziksel Unsur Faktörüne Göre Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında Anlamlı Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemde T-testi Analiz Sonuçları

Grup	N	\bar{X}	S.S	T	P
Fiziki Beklenti	835	29,5641	8,39159	-23,852	0,000
Fiziki Algı	835	37,4850	5,69768		

Tablo 5.6’da görüleceği üzere katılımcıların beklenen ve algılanan hizmet kalite soruları fiziksel unsurlara göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır($p<0,05$). Aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında zaman ise hizmet kalite fiziksel algısının fiziksel beklentiden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda kentsel rekreasyon alanlarında verilen fiziksel hizmetin halkın memnuniyetini sağladığı söylenebilir. Sonuç olarak, “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin fiziksel unsurlarına ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmiştir.

Bununla beraber aralarında anlamlı farkın tespit edildiği, hizmet kalite fiziksel beklenti ve fiziksel algının ilişki seviyesinin belirlenmesi için etki büyüklüğü analizi gerçekleştirilmiştir. Fiziksel beklenti ve fiziksel algı için eta (η) eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.7’de gösterilmiştir.

Tablo 5.7.Fiziksel Beklenti ile Fiziki Algı Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları

Hizmet Kalitesi	eta (η)	eta kare (η^2)
Fiziksel beklenti-Fiziksel algı	0,272	0,074

Tablo 5.7’ye göre eta (η) 0,272, eta kare (η^2) 0,074 bulunmuştur. Cohen (1988)’e göre etki büyüklüğü $0,01<\eta^2<0,06$ arası ise küçük, $0,06<\eta^2<0,14$ arası ise orta, $0,14<\eta^2<+$ arası ise geniş etki anlamına gelmektedir (Akbulut, 2010:114). Bu durumda eta kare (η^2) 0,074 değerinde bulunduğu için etki alanının orta seviyede olduğu görülmüştür.

5.3.3. Hizmetlerin Duyarlılık Faktörüne Göre Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında Anlamlı Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bulgular

Katılımcılar için hizmetlerin duyarlılık faktörüne göre beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla Bağımsız Örneklemde T-testi yapılmış ve analiz sonuçları aşağıda Tablo 5.8’de gösterilmiştir.

Tablo 5.8.Katılımcılar için Hizmetlerin Duyarlılık Faktörüne Göre Beklenen Hizmet Kalite Soruları ile Algılanan Hizmet Kalite Arasında Anlamlı Farklılığın Olup Olmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemde T-testi Analiz Sonuçları

Grup	N	\bar{X}	S.S	T	P
Duyarlılık Beklenti	835	24,3772	6,06976	-23,518	0,000
Duyarlılık Algı	835	29,8443	4,37260		

Tablo 5.8’de görüleceği üzere katılımcıların beklenen ve algılanan hizmet kalite soruları duyarlılık özelliklerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ($p < 0,05$). Aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında ise hizmet kalite duyarlılık algısının duyarlılık beklentiden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda kentsel rekreasyon alanlarında verilen duyarlılık hizmetinin halkın memnuniyetini sağladığı söylenebilir. Sonuç olarak, “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin duyarlılık özelliklerine ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmiştir.

Bununla beraber aralarında anlamlı farkın tespit edildiği, hizmet kalite duyarlılık beklenti ve duyarlılık algının ilişki seviyesinin belirlenmesi için etki büyüklüğü analizi gerçekleştirilmiştir. Duyarlılık beklenti ve duyarlılık algı için eta (η) eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.9’da gösterilmiştir.

Tablo 5.9.Duyarlılık Beklenti ile Duyarlılık Algı Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları

Hizmet Kalitesi	eta (η)	eta kare (η^2)
Duyarlılık beklenti-Duyarlılık algı	0,297	0,088

Tablo 5.9’a göre eta (η) 0,297, eta kare (η^2) 0,088 bulunmuştur. Cohen (1988)’e göre etki büyüklüğü $0,01 < \eta^2 < 0,06$ arası ise küçük, $0,06 < \eta^2 < 0,14$ arası ise orta, $0,14 < \eta^2 < +$ arası ise geniş etki anlamına gelmektedir (Akbulut, 2010:114). Bu durumda eta kare (η^2) 0,088 değerinde bulunduğu için etki alanının orta seviyede olduğu görülmüştür.

5.4. KATILIMCILARIN BEKLENEN HİZMET KALİTE SORULARININ DEMOGRAFİK ve TANITICI ÖZELLİKLERİNE GÖRE FARKLILAŞIP FARKLILAŞMAYACAĞINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların hizmet kalite beklenti sorularının; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu, gitme sıklığı, geçirilen zaman, ulaşım şekli ve gitme nedeni açısından farklılaşp farklılaşmayacağını incelenmesi amaçlanmıştır. Bu yüzden tek örneklem T-testi ve bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi ile analizler yapılmış ve elde edilen sonuçlar aşağıda gösterilmiştir:

5.4.1. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular

Katılımcıların beklenen hizmet kalite sorularının cinsiyete göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla tek örneklem T-testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.10'da gösterilmiştir.

Tablo 5.10. Katılımcılar için Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Örneklem t-testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Cinsiyet	N	\bar{X}	S.S	T	p
Fiziki unsurlar	Kadın	374	29,7513	8,22112	0,581	0,562
	Erkek	461	29,4121	8,53327		
Duyarlılık	Kadın	374	24,7594	6,02327	1,640	0,101
	Erkek	461	24,0672	6,09613		
TOPLAM	Kadın	374	54,5107	13,31908	1,095	0,274
	Erkek	461	53,4794	13,71472		

Tablo 5.10'da görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi beklenti soruları cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre, “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile cinsiyet arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.4.2. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular

Katılımcıların beklenen hizmet kalite sorularının medeni duruma göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla tek örneklem T-testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.11’de gösterilmiştir.

Tablo 5.11.Katılımcılar için Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Örneklem t-testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Medeni Durum	N	\bar{X}	S.S	T	p
Fiziki unsurlar	Kadın	447	29,1588	8,18805	-1,499	0,134
	Erkek	388	30,0309	8,60707		
Duyarlılık	Kadın	447	24,1320	6,17372	-1,254	0,210
	Erkek	388	24,6598	5,94312		
TOPLAM	Kadın	447	53,2908	13,52030	-1,491	0,136
	Erkek	388	54,6907	13,54263		

Tablo 5.11’de görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi beklenti soruları medeni duruma göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile medeni durum arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.4.3. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Yaş Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular

Katılımcıların beklenen hizmet kalite sorularının yaş gruplarına göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.12’de gösterilmiştir.

Tablo 5.12.Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Yaş Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Yaş	N	\bar{X}	S.S	F	P
Fiziki unsurlar	20-27	320	29,9094	8,10750	0,519	0,762
	28-35	193	29,6839	9,13319		
	36-43	158	29,4810	8,38616		
	44-51	81	28,7654	7,94398		

	52-59	55	28,3273	8,13100		
	60 ⁺	28	30,0000	8,39312		
Duyarlılık	20-27	320	24,5719	5,98754	0,561	0,730
	28-35	193	24,7047	6,01568		
	36-43	158	23,8101	6,34984		
	44-51	81	24,0741	6,34385		
	52-59	55	23,9818	5,82616		
	60 ⁺	28	24,7500	5,62814		
TOPLAM	20-27	320	54,4813	13,11940	0,502	0,775
	28-35	193	54,3886	14,26751		
	36-43	158	53,2911	13,76060		
	44-51	81	52,8395	13,41311		
	52-59	55	52,3091	13,24537		
	60 ⁺	28	54,7500	13,42365		

Tablo 5.12’de görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi beklenti soruları yaş gruplarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır($p<0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile yaş grupları arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.4.4. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Öğrenim Durumuna Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların beklenen hizmet kalite sorularının öğrenim durumuna göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.13’te gösterilmiştir.

Tablo 5.13.Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Öğrenim Durumu Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Öğrenim Durumu	N	\bar{X}	S.S	F	P
Fiziki unsurlar	İlkokul	155	29,2194	8,12186	2,401	0,048 3<5*
	Ortaokul	236	29,1822	8,31588		
	Önlisans	197	28,6193	8,61016		
	Lisans	187	30,8342	8,17874		
	Lisansüstü	60	31,0000	8,90191		
Duyarlılık	İlkokul	155	24,4981	6,04232	1,411	0,228
	Ortaokul	236	23,8602	5,73470		

	Önlisans	197	24,0508	6,55023		
	Lisans	187	25,0695	5,82915		
	Lisansüstü	60	25,1167	6,42846		
	İlkokul	155	53,6774	13,13315		
	Ortaokul	236	53,0424	13,21404		
TOPLAM	Önlisans	197	52,6701	14,14314	2,126	0,076
	Lisans	187	55,9037	13,08703		
	Lisansüstü	60	56,2167	14,67396		

Tablo 5.13'te görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi beklenti soruları öğrenim durumuna göre sadece fiziki unsur faktöründe farklılaşmaktadır. Farklılığın neden olduğu grupları tespit etmek için Post-HocSchheffe analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda lisansüstü mezunlarının önlisans mezunlarından hizmet kalite beklenti puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmektedir ($F=2,488;p<0,05$). Buna karşın toplam değer 0,076 çıkmasından dolayı hizmet kalitesi beklenti sorusu öğrenim durumuna göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır. Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentisi ile öğrenim durumu arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

Bununla beraber öğrenim durumu değişkeni ile anlamlı farklılığın tespit edildiği, fiziki unsur faktörünün ilişki seviyesinin belirlenmesi için etki büyüklüğü analizi gerçekleştirilmiştir. Öğrenim durumu değişkeni için eta (η) eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.14'te gösterilmiştir.

Tablo 5.14.Fiziki Unsur Faktörü ile Öğrenim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları

Beklenti Faktörü	eta (η)	eta kare (η^2)
Fiziki unsur	0,107	0,011

Tablo 4.14'e göre eta (η) 0,107, eta kare (η^2) 0,011 bulunmuştur. Cohen (1988)'e göre etki büyüklüğü $0,01<\eta^2<0,06$ arası ise küçük, $0,06<\eta^2<0,14$ arası ise orta, $0,14<\eta^2<+$ arası ise geniş etki anlamına gelmektedir (Akbulut, 2010:114). Bu durumda eta kare (η^2) 0,011 değerinde bulunduğu için etki alanının küçük seviyede olduğu görülmüştür.

5.4.5. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Gelir Durumuna Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların beklenen hizmet kalite sorularının gelir durumuna göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.15’te gösterilmiştir.

Tablo 5.15.Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Gelir Durumu Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Gelir Durumu	N	\bar{X}	S.S	F	P
Fiziki unsurlar	1400 ve altı	280	29,0464	8,29915	1,349	0,250
	1401-2000	279	29,8566	8,23623		
	2001-2500	119	30,9076	7,52847		
	2501-3000	101	29,0990	9,07139		
	3001+	56	28,6786	9,87026		
Duyarlılık	1400 ve altı	280	23,9179	6,10456	1,953	0,100
	1401-2000	279	24,4086	5,82460		
	2001-2500	119	25,6723	5,98035		
	2501-3000	101	24,4257	6,08990		
	3001+	56	23,6786	6,98338		
TOPLAM	1400 ve altı	280	52,9643	13,45025	1,756	0,136
	1401-2000	279	54,2652	13,15300		
	2001-2500	119	56,5798	12,57486		
	2501-3000	101	53,5248	14,18069		
	3001+	56	52,3571	16,12049		

Tablo 5.15’te görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi beklenti soruları gelir durumuna göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile gelir durumu arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.4.6. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Gitme Sıklığına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların beklenen hizmet kalite sorularının gitme sıklığına göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.16’da gösterilmiştir.

Tablo 5.16.Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Gitme Sıklığına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Gitme Sıklığı	N	\bar{X}	S.S	F	P
Fiziki unsurlar	İki ayda bir	80	30,3625	7,25004	1,972	0,097
	Ayda bir	152	30,8158	8,38117		
	15 günde bir	225	29,3067	8,22828		
	Haftada bir	251	28,6016	8,82364		
	Hergün	127	29,9213	8,35103		
Duyarlılık	İki ayda bir	80	25,3375	5,76094	1,388	0,236
	Ayda bir	152	24,6908	6,29962		
	15 günde bir	225	23,7911	6,16629		
	Haftada bir	251	24,1713	6,20826		
	Hergün	127	24,8425	5,45897		
TOPLAM	İki ayda bir	80	55,7000	12,00991	1,653	0,159
	Ayda bir	152	55,5066	13,83632		
	15 günde bir	225	53,0978	13,53069		
	Haftada bir	251	52,7729	14,05903		
	Hergün	127	54,7638	12,90285		

Tablo 5.16’da görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi beklenti soruları rekreasyon alanlarına gitme sıklığına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile gitme sıklığı arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.4.7. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Geçirilen Zamana Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların beklenen hizmet kalite sorularının geçirilen zamana göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklemeler için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.17’de gösterilmiştir.

Tablo 5.17.Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Geçirilen Zamana Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Geçirilen Zaman	N	\bar{X}	S.S	F	p
Fiziki unsurlar	Yarım saatten az	51	31,6275	7,41070	1,887	0,130

	Yarım saat-1 saat	146	29,9384	8,68151		
	1-2 saat	341	28,9091	7,95542		
	2 saat ve üzeri	297	29,7778	8,84157		
	Yarım saatten az	51	25,0392	5,60343		
Duyarlılık	Yarım saat-1 saat	146	24,7740	6,27284	1,107	0,345
	1-2 saat	341	23,9384	5,90655		
	2 saat ve üzeri	297	24,5724	6,22405		
	Yarım saatten az	51	56,6667	12,02775		
TOPLAM	Yarım saat-1 saat	146	54,7123	14,13333	1,683	0,169
	1-2 saat	341	52,8475	12,81773		
	2 saat ve üzeri	297	54,3502	14,22925		

Tablo 5.17’de görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi beklenti soruları rekreasyon alanlarında geçirilen zamana göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile geçirilen zaman arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.4.8. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Ulaşım Olanına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların beklenen hizmet kalite sorularının ulaşım olanağına göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.18’de gösterilmiştir.

Tablo 5.18. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Ulaşım Olanına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Ulaşım	N	\bar{X}	S.S	F	p
	Yaya	169	28,5325	8,03270		
	Bisiklet	68	28,4853	7,53399		
Fiziki unsurlar	Motor	44	30,8864	7,71352	1,201	0,307
	Toplu taşıma	176	29,9261	8,67839		
	Özel araç	316	29,7911	8,45909		
	Tramvay	62	30,4355	9,39588		
	Yaya	169	23,8521	5,81219		
Duyarlılık	Bisiklet	68	24,4118	5,67065	0,774	0,569
	Motor	44	25,6591	4,65030		

	Toplu taşıma	176	24,4148	6,40389		
	Özel araç	316	24,3323	6,23307		
	Tramvay	62	24,9839	6,28423		
	Yaya	169	52,3846	12,83689		
	Bisiklet	68	52,8971	12,20000		
	Motor	44	56,5455	11,20518		
TOPLAM	Toplu taşıma	176	54,3409	14,03008	1,043	0,391
	Özel araç	316	54,1234	13,91952		
	Tramvay	62	55,4194	14,83300		

Tablo 5.18’de görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi beklenti soruları rekreasyon alanlarına ulaşım olanağına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile ulaşım olanağı arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.4.9. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalite Sorularının Gidiş Amacına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların beklenen hizmet kalite sorularının gidiş amacına göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.19’da gösterilmiştir.

Tablo 5.19. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Beklenti Sorularının Gidiş Amacına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Gidiş Amacı	N	\bar{X}	S.S	F	p
Fiziki unsurlar	Eğlenmek	173	29,2890	8,11245	2,412	0,035 1<4*
	Dinlenmek	159	29,3270	8,29404		
	Spor	112	27,6786	8,92331		
	Piknik ve mangal	183	31,0273	8,53527		
	Sosyal ve kültürel	130	29,9769	8,15591		
	Çocuk eğlendirmek	79	29,2436	8,05208		
Duyarlılık	Eğlenmek	173	23,7341	5,65674	1,325	0,251
	Dinlenmek	159	24,1384	6,37586		
	Spor	112	24,1696	6,16717		
	Piknik ve mangal	183	25,2623	6,10054		
	Sosyal ve kültürel	130	24,6308	5,90774		
	Çocuk eğlendirmek	79	24,0897	6,30231		
TOPLAM	Eğlenmek	173	53,0231	12,73521	1,940	0,085

Dinlenmek	159	53,4654	13,88323
Spor	112	51,8482	14,08226
Piknik ve mangal	183	56,2896	13,69239
Sosyal ve kültürel	130	54,6077	13,17356
Çocuk eğlendirmek	79	53,3333	13,61499

Tablo 5.19’da görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi beklenti soruları gidiş amacına göre sadece fiziki unsur faktöründe farklılaşmaktadır. Farklılığın neden olduğu grupları tespit etmek için Post-HocSchheffe analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda kentsel rekreasyon alanlarına piknik ve mangal keyfi için gidenlerin eğlenmek için gidenlere oranlara hizmet kalite beklenti puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmektedir ($F=2,412;p<0,05$). Buna rağmen toplam değer 0,085 çıkmasından dolayı hizmet kalitesi beklenti sorusu gidiş amacına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır. Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentisi ile gidiş amacı arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

Bununla beraber kentsel rekreasyon alanlarına gidiş amacı ile anlamlı farklılığın tespit edildiği, fiziki unsur faktörünün ilişki seviyesinin belirlenmesi için etki büyüklüğü analizi gerçekleştirilmiştir. Kentsel rekreasyon alanlarına gidiş amacı için eta (η) eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.20’de gösterilmiştir.

Tablo 5.20.Fiziki Unsur Faktörü ile Gidiş Amacı Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları

Beklenti Faktörü	eta (η)	eta kare (η^2)
Fiziki unsur	0,120	0,014

Tablo 5.20’ye göre eta (η) 0,120, eta kare (η^2) 0,014 bulunmuştur. Cohen (1988)’e göre etki büyüklüğü $0,01<\eta^2<0,06$ arası ise küçük, $0,06<\eta^2<0,14$ arası ise orta, $0,14<\eta^2<+$ arası ise geniş etki anlamına gelmektedir (Akbulut, 2010:114). Bu durumda eta kare (η^2) 0,014 değerinde bulunduğu için etki alanının küçük seviyede olduğu görülmüştür.

5.5. KATILIMCILARIN ALGILANAN HİZMET KALİTE SORULARININ DEMOGRAFİK ve TANITICI ÖZELLİKLERİNE GÖRE FARKLI LAŞIP FARKLI LAŞMAYACAĞINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde, katılımcıların hizmet kalite algı sorularının; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu, gitme sıklığı, geçirilen zaman, ulaşım şekli ve gitme nedeni açısından farklılaşp farklılaşmayacağına incelenmesi amaçlanmıştır. Bu yüzden tek örneklem t-testi ve bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi ile analizler yapılmış ve sonuçlar aşağıda gösterilmiştir:

5.5.1. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular

Katılımcıların algılanan hizmet kalite sorularının cinsiyete göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla tek örneklem T-testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.21’de gösterilmiştir.

Tablo 5.21. Katılımcılar için Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Örneklem t-testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Cinsiyet	N	\bar{X}	S.S	T	p
Fiziki unsurlar	Kadın	374	37,2620	6,14619	-1,019	0,309
	Erkek	461	37,6659	5,30598		
Duyarlılık	Kadın	374	29,7540	4,68509	-0,537	0,591
	Erkek	461	29,9176	4,10537		
TOPLAM	Kadın	374	67,0160	9,96023	-0,883	0,378
	Erkek	461	67,5835	8,60486		

Tablo 5.21’de görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi algı soruları cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile cinsiyet arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.5.2. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular

Katılımcıların algılanan hizmet kalite sorularının medeni duruma göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla tek örneklem T-testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.22’de gösterilmiştir.

Tablo 5.22.Katılımcılar için Hizmet Kalite Algı Sorularının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Örneklem t-testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Medeni Durum	N	\bar{X}	S.S	T	p
Fiziki unsurlar	Kadın	447	37,4183	5,87439	-0,363	0,717
	Erkek	388	37,5619	5,49360		
Duyarlılık	Kadın	447	29,7830	4,58207	-0,435	0,664
	Erkek	388	29,9149	4,12285		
TOPLAM	Kadın	447	67,2013	9,67891	-0,430	0,668
	Erkek	388	67,4768	8,70605		

Tablo 5.22’de görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi algı soruları medeni duruma göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır($p<0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile medeni durum arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.5.3. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Yaş Grupları Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların algılanan hizmet kalite sorularının yaş gruplarına göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.23’te gösterilmiştir.

Tablo 5.23.Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Yaş Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Yaş	N	\bar{X}	S.S	F	P
Fiziki unsurlar	20-27	320	37,2625	6,14147	0,556	0,734
	28-35	193	37,7927	5,76169		
	36-43	158	37,7658	5,50988		
	44-51	81	36,9136	4,91731		
	52-59	55	37,3455	4,85042		
	60+	28	38,2500	4,74244		
Duyarlılık	20-27	320	29,6656	4,75784	0,432	0,826
	28-35	193	30,1762	4,15457		
	36-43	158	29,9557	4,14290		
	44-51	81	29,7778	4,10488		

	52-59	55	29,4727	3,69612		
	60 ⁺	28	29,8929	4,66936		
	20-27	320	66,9281	10,10561		
	28-35	193	67,9689	9,04955		
TOPLAM	36-43	158	67,7215	8,97830	0,516	0,764
	44-51	81	66,6914	7,72600		
	52-59	55	66,8182	7,72943		
	60 ⁺	28	68,1429	8,53192		

Tablo 5.23'te görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi algı soruları yaş değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır($p<0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile yaş grupları arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.5.4. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Öğrenim Durumuna Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların algılanan hizmet kalite sorularının öğrenim durumuna göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.24'te gösterilmiştir.

Tablo 5.24. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Öğrenim Durumu Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Öğrenim Durumu	N	\bar{X}	S.S	F	P
Fiziki unsurlar	İlkokul	155	38,1935	5,50926	2,047	0,086
	Ortaokul	236	36,8432	6,65349		
	Önlisans	197	37,2386	5,41624		
	Lisans	187	37,6096	5,06012		
	Lisansüstü	60	38,6000	4,54805		
Duyarlılık	İlkokul	155	30,3935	4,04118	2,145	0,074
	Ortaokul	236	29,3559	4,68047		
	Önlisans	197	29,6294	4,63017		
	Lisans	187	29,9412	4,19828		
	Lisansüstü	60	30,7500	3,29162		
TOPLAM	İlkokul	155	68,5871	8,67432	2,488	0,042 2<1*
	Ortaokul	236	66,1992	10,72036		
	Önlisans	197	66,8680	9,08423		

Lisans	187	67,5508	8,30477
Lisansüstü	60	69,3500	6,75184

Tablo 5.24’te görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi algı soruları öğrenim durumuna göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Farklılığın neden olduğu grupları tespit etmek için Post-HocSchheffe analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda ilkokul mezunlarının ortaokul mezunlarından hizmet kalite algı puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmektedir ($F=2,488;p<0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile öğrenim durumu arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmiştir.

Bununla beraber öğrenim durumu değişkeni ile anlamlı bir farklılığın tespit edildiği, hizmet kalite algısının ilişki seviyesinin belirlenmesi için etki büyüklüğü analizi gerçekleştirilmiş ve bunun için de öğrenim durumu değişkeni için eta (η) eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 5.25’te gösterilmiştir.

Tablo 5.25.Hizmet Kalite Algısı ile Öğrenim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları

Hizmet Kalite Algısı	eta (η)	eta kare (η^2)
Fiziki unsur-duyarlılık	0,109	0,012

Tablo 5.25’e göre eta (η) 0,109, eta kare (η^2) 0,012 bulunmuştur. Cohen (1988)’e göre etki büyüklüğü $0,01<\eta^2<0,06$ arası ise küçük, $0,06<\eta^2<0,14$ arası ise orta, $0,14<\eta^2<+$ arası ise geniş etki anlamına gelmektedir (Akbulut, 2010:114). Bu durumda eta kare (η^2) 0,012 değerinde bulunduğu için etki alanının küçük seviyede olduğu görülmüştür.

5.5.5. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Gelir Durumuna Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların algılanan hizmet kalite sorularının gelir durumuna göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.26’da gösterilmiştir.

Tablo 5.26.Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Gelir Durumu Gruplarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Gelir Durumu	N	\bar{X}	S.S	F	p
Fiziki unsurlar	1400 ve altı	280	37,0679	6,66444	0,792	0,530
	1401-2000	279	37,4731	5,51634		
	2001-2500	119	37,9160	5,16930		
	2501-3000	101	37,8416	4,27255		
	3001+	56	38,0714	4,55614		
Duyarlılık	1400 ve altı	280	29,6821	4,72495	0,756	0,554
	1401-2000	279	29,6416	4,46898		
	2001-2500	119	30,1513	3,59057		
	2501-3000	101	30,3069	4,04411		
	3001+	56	30,1786	4,15652		
TOPLAM	1400 ve altı	280	66,7500	10,54679	0,840	0,500
	1401-2000	279	67,1147	9,19500		
	2001-2500	119	68,0672	8,05356		
	2501-3000	101	68,1485	7,34763		
	3001+	56	68,2500	7,69002		

Tablo 5.26’da görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi algı soruları gelir duruma göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır($p<0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile gelir durumu arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.5.6. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Gitme Sıklığına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların algılanan hizmet kalite sorularının gitme sıklığına göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklemeler için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.27’de gösterilmiştir.

Tablo 5.27.Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Gitme Sıklığına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Gitme Sıklığı	N	\bar{X}	S.S	F	p
Fiziki unsurlar	İki ayda bir	80	37,3125	5,75358	0,471	0,757

	Ayda bir	152	37,5461	5,27375		
	15 günde bir	225	37,1111	6,15942		
	Haftada bir	251	37,6295	5,85373		
	Hergün	127	37,8976	4,98702		
	İki ayda bir	80	30,0500	4,16404		
	Ayda bir	152	29,9868	4,09326		
Duyarlılık	15 günde bir	225	29,5644	4,75813	0,342	0,850
	Haftada bir	251	29,9363	4,41587		
	Hergün	127	29,8583	4,05659		
	İki ayda bir	80	67,3625	9,03614		
	Ayda bir	152	67,5329	8,45237		
TOPLAM	15 günde bir	225	66,6757	10,00966	0,408	0,803
	Haftada bir	251	67,5657	9,50572		
	Hergün	127	67,7559	8,31876		

Tablo 5.27’de görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi algı soruları rekreasyon alanlarına gitme sıklığına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile gitme sıklığı arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.5.7. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Geçirilen Zamana Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların algılanan hizmet kalite sorularının geçirilen zamana göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.28’de gösterilmiştir.

Tablo 5.28. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Geçirilen Zamana Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Geçirilen Zaman	N	\bar{X}	S.S	F	p
Fiziki unsurlar	Yarım saatten az	51	38,3529	4,60792	0,808	0,490
	Yarım saat-1 saat	146	37,8082	4,86694		
	1-2 saat	341	37,2141	5,88802		
	2 saat ve üzeri	297	37,4882	6,01580		
Duyarlılık	Yarım saatten az	51	30,4314	3,72696	0,766	0,513
	Yarım saat-1 saat	146	30,1233	3,92497		
	1-2 saat	341	29,8328	4,26183		
	2 saat ve üzeri	297	29,6195	4,79231		

	Yarım saatten az	51	68,7843	7,35748		
TOPLAM	Yarım saat-1 saat	146	67,9315	8,00918	0,792	0,499
	1-2 saat	341	67,0469	9,33987		
	2 saat ve üzeri	297	67,1077	9,94250		

Tablo 5.28’de görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi algı soruları rekreasyon alanlarında geçirilen zamana göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre “kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile geçirilen zaman arasında farklılık vardır” alt problemi kabul edilmemiştir.

5.5.8. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Ulaşım Olanasına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların algılanan hizmet kalite sorularının ulaşım olanasına göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.29’da gösterilmiştir.

Tablo 5.29. Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Ulaşım Olanasına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Ulaşım	N	\bar{X}	S.S	F	P
Fiziki unsurlar	Yaya	169	38,2899	5,45915	1,291	0,266
	Bisiklet	68	36,8824	5,26472		
	Motor	44	37,4545	5,53406		
	Toplu taşıma	176	37,6193	5,74083		
	Özel araç	316	37,3101	5,59354		
	Tramvay	62	36,4839	7,08437		
Duyarlılık	Yaya	169	30,5207	4,26794	2,276	0,045 6<1*
	Bisiklet	68	29,3529	4,16727		
	Motor	44	30,2045	3,44781		
	Toplu taşıma	176	29,9716	4,43161		
	Özel araç	316	29,7278	4,30304		
	Tramvay	62	28,5161	5,31852		
TOPLAM	Yaya	169	68,8107	9,19172	1,963	0,082
	Bisiklet	68	66,2353	8,71800		
	Motor	44	67,6591	7,87089		
	Toplu taşıma	176	67,5909	9,01762		
	Özel araç	316	67,0380	9,14184		
	Tramvay	62	65,0000	11,30211		

Tablo 5.29’da görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi algı soruları ulaşım olanağına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Farklılığın neden olduğu grupları tespit etmek için Post-HocSchheffe analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda kentsel rekreasyon alanlarına yaya olarak gidenlerin tramvayla gidenlere göre hizmet kalite hizmet kalite algı puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmektedir($F=2,276;p<0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile ulaşım olanağı arasında bir farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmiştir.

Bununla beraber ulaşım değişkeni ile anlamlı farklılığın tespit edildiği, duyarlılık faktörü arasındaki ilişki seviyesinin belirlenmesi için etki büyüklüğü analizi gerçekleştirilmiş ve ulaşım değişkeni için eta (η) eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.30’da gösterilmiştir.

Tablo 5.30.Duyarlılık Faktörü ile Ulaşım Değişkeni Arasındaki İlişkiye Ait Etki Büyüklüğü Analiz Sonuçları

Algı Faktörü	eta (η)	eta kare (η^2)
Duyarlılık	0,116	0,014

Tablo 5.30’a göre eta (η) 0,16, eta kare (η^2) 0,014 bulunmuştur. Cohen (1988)’e göre etki büyüklüğü $0,01<\eta^2<0,06$ arası ise küçük, $0,06<\eta^2<0,14$ arası ise orta, $0,14<\eta^2<+$ arası ise geniş etki anlamına gelmektedir (Akbulut, 2010:114). Bu durumda eta kare (η^2) 0,014 değerinde bulunduğu için etki alanının küçük seviyede olduğu görülmüştür.

5.5.9. Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalite Sorularının Gidiş Amacına Göre Farklılaşp Farklılaşmayacağına İlişkin Bulgular

Katılımcıların algılanan hizmet kalite sorularının gidiş amacına göre farklılaşp farklılaşmayacağı belirlemek amacıyla bağımsız örneklemeler için tek faktörlü Anova testi uygulanmış ve sonuçlar aşağıda Tablo 5.31’de gösterilmiştir.

Tablo 5.31.Katılımcılar İçin Hizmet Kalite Algı Sorularının Gidiş Amacına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Anova Testi Analiz Sonuçları

Faktörler	Gidiş Amacı	N	\bar{X}	S.S	F	p
Fiziki unsurlar	Eğlenmek	173	37,5434	6,65378	1,032	0,397
	Dinlenmek	159	38,2767	5,09519		
	Spor	112	37,6071	5,14538		

	Piknik ve mangal	183	37,2459	5,67718		
	Sosyal ve kültürel	130	36,9154	5,79365		
	Çocuk eğlendirmek	79	37,0769	5,16675		
Duyarlılık	Eğlenmek	173	29,6994	4,87898		
	Dinlenmek	159	30,5283	3,67821		
	Spor	112	30,2768	3,81606	2,144	0,058
	Piknik ve mangal	183	29,1366	4,64308		
	Sosyal ve kültürel	130	29,6385	4,57327		
	Çocuk eğlendirmek	79	30,1538	4,06466		
TOPLAM	Eğlenmek	173	67,2428	10,79616		
	Dinlenmek	159	68,8050	7,86152		
	Spor	112	67,8839	8,30364	1,470	0,197
	Piknik ve mangal	183	66,3825	9,37357		
	Sosyal ve kültürel	130	66,5538	9,33532		
	Çocuk eğlendirmek	79	67,2308	8,68335		

Tablo 5.31’de görüleceği üzere katılımcıların hizmet kalitesi algı soruları rekreasyon alanlarına gidiş amacına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile gidiş amacı arasında farklılık vardır.” alt problemi kabul edilmemiştir.

SONUÇ ve TARTIŞMA

Bu araştırma, Gaziantep ilinde yer alan kentsel rekreasyon alanlarına katılan yerel halkın beklentileri ve algıları arasındaki farkın belirlenerek, hizmet kalitesinin ölçülmesi için yapılmıştır. Bununla beraber beklenti ve algı soruları ile demografik ve tanıtıcı bilgiler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığını incelenmiştir. Ayrıca bu araştırma ile Gaziantep'te yaşayan yerel halkın rekreasyonel faaliyetlere katılma amaçları, geçirdikleri zaman, kullanım sıklıkları ve ulaşımı nasıl sağladıkları ortaya konulmuştur. Buna göre araştırma bulgularından hareketle elde edilen sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

Bu çalışmada, kentsel rekreasyon alanlarının hizmet kalitesi ölçümü için kullanılacak anketin boyutlarının belirlenmesi ve anlamlılığın artırılması için faktör analizi uygulanmıştır. Bu bağlamda; örneklem büyüklüğü şartı, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Örneklem Yeterliliği testi, Barlett Küresellik testi, faktör yük değerleri ve Measures of Sampling Adequacy (MSA) değerlerine bakılmış ve açımlayıcı faktör analizinin uygulanması için engel bir durum tespit edilmemiştir. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda Temel Bileşenler Analiz tekniği ile 1 soru binişik madde olarak kabul edilmiş ve ölçekten çıkarılmıştır. Daha sonra Varimax döndürme yöntemine geçilmiştir. Bu yöntem ile de 5 soru binişik madde kabul edilmiş ve ölçekten çıkarılmıştır. Tekrarlanan yöntem ile binişik maddenin olmadığı gözlemlenmiş ve kentsel rekreasyon alanlarının hizmet kalitesi ölçeği; fiziki unsur 9 soru, duyarlılık ise 7 soru olmak üzere 2 faktörlü yapı olarak tespit edilmiştir. 2 faktörlü yapının geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda uyum indeks değerleri incelenmiş ve X^2/df (4,793), GFI (0,905), CFI (0,957), NFI (0,968), AGFI (0,859) ve RMSEA (0,065)'nin kabul edilebilir değerler arasında olduğu görülmüş ve 2 faktörlü yapının geçerliliği kabul edilmiştir.

Araştırmaya katılan halkın demografik özelliklerine bakıldığında, 20-27 yaş aralığının kentsel rekreasyon alanlarını en fazla kullanan kişiler arasında yer aldığı görülmüştür. Yaş aralığında artış yaşandıkça kullanım oranında düşüş yaşanmıştır. Bu durumda, gençlerin kentsel rekreasyon alanlarını daha fazla kullandığı söylenebilmektedir. Kentsel rekreasyon alanlarını kullanan kişilerin çoğunlukla erkek olduğu ve evli kişilerin bekâr kişilere göre daha çok kullandığı tespit edilmiştir. Oh (1999)'un yapmış olduğu çalışmada da erkeklerin katılım seviyesinin bayanlardan yüksek olduğu tespit edilmiştir. Lapa vd. (2012) yapmış oldukları çalışmada ise kamu park alanlarına katılım seviyesinin bayanlarda daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan kişilerin öğrenim durumları genellikle ortaokul seviyesindedir. Ortaokulu sırasıyla önlisans, lisans, ilkokul ve lisansüstü takip etmektedir. Bu durumda öğrenim seviyesi lisansüstü düzeyinde olan kişilerin kentsel rekreasyon alanlarını kullanım düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir. Kentsel rekreasyon alanlarını kullanan kişilerin gelir düzeyleri 1.400 TL ve altı ile 1.400-2.000 TL arasında yoğunluk göstermektedir. Gelir seviyesi arttıkça kentsel rekreasyon alanlarını kullanan kişi sayısının da azaldığı görülmektedir.

Gaziantep'in Şehitkamil ve Şahinbey ilçelerinde yaşayan halkın kentsel rekreasyon alanlarına gitme sıklığı çoğunlukla haftada bir olarak tespit edilmiştir. Kentsel rekreasyon alanlarına gitme sıklığı en az olan oranın iki ayda bir olduğu görülmüştür. Bu durumda halkın kentsel rekreasyon alanlarını kullanım oranlarının yüksek olduğu söylenebilir. Diğer yandan halkın kentsel rekreasyon alanlarında geçirdikleri zamanın genel olarak 1-2 saat arası ile 2 saat ve üzeri arasında değişim gösterdiği tespit edilmiştir. Katılımcılar kentsel rekreasyon alanlarına en fazla özel araç ile gittiği tespit edilmiştir. Özel aracı sırasıyla; toplu taşıma, yaya, bisiklet, tramvay ve motor takip etmektedir. Kentsel rekreasyon alanlarına gitme amaçları incelendiğinde ise piknik ve mangal keyfinin birinci sırada yer aldığı görülmüştür. Ardından eğlenmek, dinlenmek, sosyal ve kültürel amaç, spor yapmak ve çocukları eğlendirmek gelmektedir. Özdemir (2013) ise yapmış olduğu çalışmada kent park alanlarına gidilme amacının manzara güzelliği, güvenlik ve bitki çeşitliliğinin neden olduğunu tespit etmiştir.

Kentsel rekreasyon alanlarında hizmet kalitesini ölçen beklenti sorularında, fiziki unsur faktörüne göre en yüksek ortalamaya “Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olmasına dikkat etmelidir” sorusu sahipken, en düşük ortalamaya “Yerel yönetimler kentsel

rekreasyon alanlarını modern araç ve gereçlerle donatmalıdır” sorusunun sahip olduğu görülmüştür. Sağlık vd. (2014) ise yapmış oldukları çalışmada Eski Kordon parkının “gece boyunca kullanım sağlanmasının” yüksek değere sahip olduğunu “bitkisel tasarımın” ise düşük değere sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Duyarlılık faktörüne göre ise en yüksek ortalamaya “Katılımcılar yerel yönetimler ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir” sorusu sahipken en düşük ortalamaya “Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara bireysel olarak ilgi göstermelidir” sorusunun sahip olduğu görülmüştür. Genel olarak ortalama düzeyleri incelendiğinde fiziki unsur faktörü “orta” seviyede, duyarlılık faktörü ise “yüksek” seviyede olduğu görülmüştür. Buradan hareketle kentsel rekreasyon alanlarına katılan halkın duyarlılık için gerekli beklentilerinin fiziki unsur beklentilerinden daha önemli olduğu söylenebilir.

Kentsel rekreasyon alanlarında hizmet kalitesini ölçen algı sorularında, fiziki unsur faktörüne göre en yüksek ortalamaya “Katılımcı kentsel rekreasyon alanlarında bir problemle karşılaştığında yerel yönetim bu problemi çözmek için katılımcılarla samimi şekilde ilgilenmelidir” sorusu sahipken, en düşük ortalamaya “Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını modern araç ve gereçlerle donatmalıdır” sorusunun sahip olduğu görülmüştür. Duyarlılık faktörüne göre ise en yüksek ortalamaya “Yerel yönetim katılımcıların rekreasyon gereksinimleri için ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdır” sorusu sahipken en düşük ortalamaya “Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara bireysel olarak ilgi göstermelidir” sorusunun sahip olduğu görülmüştür. Genel olarak ortalama düzeyleri incelediğinde fiziki unsur faktörü “yüksek” seviyede, duyarlılık faktörü ise “çok yüksek” seviyede olduğu görülmüştür. Buradan hareketle kentsel rekreasyon alanlarına katılan halkın duyarlılık için gerekli algılarının fiziki unsur algılarından daha önemli olduğu söylenebilir.

Kentsel rekreasyon alanlarına katılan halkın beklenti ve algı soruları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş ve halkın algı ortalaması beklenti ortalamasından yüksek çıkmıştır. Bu bağlamda halkın kentsel rekreasyon alanlarından genel olarak memnun oldukları söylenebilir. Farklılığın seviyesinin ise etki büyüklüğüne göre orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Choi vd. (2018)’de yapmış oldukları çalışmada Güney Kore’de kırsal yerleşim alanlarına ait konaklamaları kullanan müşterilerin hizmet kalitesinden memnun olduklarını tespit etmişlerdir. Öte yandan Akgül vd. (2009) ise yapmış oldukları çalışmada rekreasyon

amaçlı kullanılan spor tesislerinde üyelerin beklentilerinin karşılanmadığı ve üyelerin hizmet kalitesinden memnun olmadıklarını tespit etmişlerdir.

Kentsel rekreasyon alanlarına katılan halkın fiziki unsur beklenti ve fiziki unsur algı soruları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş ve halkın fiziki algı ortalaması fiziki unsur beklenti ortalamasından yüksek çıkmıştır. Bu bağlamda halkın kentsel rekreasyon alanlarındaki fiziki unsur boyutlarından memnun oldukları söylenebilir. Farklılığın seviyesinin ise etki büyüklüğüne göre orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Altınay (2016)'da yapmış olduğu çalışmada fiziksel özellik algı boyutunun yüksek olduğunu ve halkın kentsel rekreasyon alanlarından fiziksel olarak memnun olduğunu tespit etmiştir.

Kentsel rekreasyon alanlarına katılan halkın duyarlılık beklenti ve duyarlılık algı soruları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiş ve halkın duyarlılık algı ortalaması duyarlılık beklenti ortalamasından yüksek çıkmıştır. Bu bağlamda halkın kentsel rekreasyon alanlarındaki duyarlılık boyutlarından memnun oldukları söylenebilir. Farklılığın seviyesinin ise etki büyüklüğüne göre orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Hamilton vd. (1991)'de yapmış oldukları çalışmada parkların tüm boyutları ile ziyaret edenler arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu tespit etmişlerdir.

Katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ile cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir, gitme sıklığı, geçirilen zaman ve ulaşım olanağı açısından istatistiksel olarak bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Beklenen hizmet kalitesi ile öğrenim durumunda fiziki unsur faktörüne göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. En yüksek beklentiye lisansüstü sahip olurken sırasıyla lisans, ilkökul, ortaokul, önlisans takip etmektedir. Ayrıca lisansüstü mezunlarının önlisans mezunlarından hizmet kalite beklentilerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Farklılığın seviyesinin ise etki büyüklüğüne göre küçük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Beklenen hizmet kalitesi ile gidiş amacı arasında da fiziki unsur faktörüne göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. En yüksek beklentiye piknik ve mangal için gidenler sahip olurken sırasıyla sosyal ve kültürel, dinlenmek, eğlenmek, çocukları eğlendirmek ve spor takip etmektedir. Ayrıca kentsel rekreasyon alanlarına piknik ve mangal keyfi için gidenlerin eğlenmek için gidenlere oranlara hizmet kalite beklentilerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Farklılığın seviyesinin ise etki büyüklüğüne göre küçük seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların algılanan hizmet kalitesi ile cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir, gitme sıklığı, geçirilen zaman, gidiş amacı açısından istatistiksel olarak bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Algılanan hizmet kalitesi ile öğrenim durumu arasında faktörler itibariyle anlamlı farklılık tespit edilmiştir. En yüksek algıya lisansüstü sahip olurken sırasıyla ilkokul, lisans, önlisans, ortaokul takip etmiştir. Ayrıca ilkokul mezunlarının ortaokul mezunlarından hizmet kalite algılarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Farklılığın seviyesinin ise etki büyüklüğüne göre küçük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Algılanan hizmet kalitesi ile ulaşım olanağı arasında duyarlılık faktörüne göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. En yüksek algıya yaya olarak ulaşım sağlayanlar sahip olurken sırasıyla motor, toplu taşıma, özel araç, tramvay, bisiklet takip etmektedir. Ayrıca kentsel rekreasyon alanlarına yaya olarak gidenlerin tramvayla gidenlere göre hizmet kalite hizmet kalite algılarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Farklılığın seviyesinin ise etki büyüklüğüne göre küçük seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Öneriler

Bu bölümde araştırma sonuçları göz önünde bulundurularak elde edilen öneriler yer almaktadır. Bu öneriler aşağıda gösterilmiştir:

- Yaş oranı arttığında kentsel rekreasyon alanlarını kullanımda yaşanan düşüş nedeniyle, yerel yönetimin aktiviteleri ileri yaş seviyelerine göre çeşitlendirmeleri kentsel rekreasyon alanlarını kullanım oranını arttırabilir.
- Katılımcıların kentsel rekreasyon alanlarından memnuniyetinin orta seviyede olması nedeni ile yerel yönetimlerin beklentilerini arttırıcı çalışmalara yapabilirler.
- Kentsel rekreasyon alanlarına katılan lisans üstü bireylerin katılım oranlarının arttırılması için gerekli tanıtım çalışmaları yapılabilir.
- Kentsel rekreasyon alanlarına sağlanan ulaşım olanaklarının katılımcıların algılarını etkilemesi nedeni ile ulaşım olanaklarının daha fazla çeşitlendirilmesi; yaya yollarının yenilenmesi, bisiklet alanlarının çoğaltılması ve özel araç için park alanlarının arttırılması yapılabilir.
- Kentsel rekreasyon alanlarına gidiş amacının katılımcıların beklentilerini etkilemesi nedeni ile aktivite olanaklarının iyileştirilmesi, piknik ve mangal amaçlı katılım sağlayan bireylerin ilgisini çekecek yeni mangal alanlarının tasarlanması, çocuklar için daha ergonomik, sağlıklı ve gelişimlerini olumlu

etkileyecek park alanlarının tasarlanması, sosyal ve kültürel amaçlı alanların artırılması ve sessiz, doğayla baş başa olacak ortamların yapılması kentsel rekreasyon alanlarına olan memnuniyeti daha çok arttırabilir.

- Kentsel rekreasyon alanlarına katılan bireylerin öğrenim durumlarının beklenti ve algıyı etkilemesi nedeni ile daha bilinçli, daha temiz, yön levhaları bulunan, temizliğine ve güvenliğine dikkat edilen alanlar geliştirilebilir.

Benzer bir araştırma yapacak olan araştırmacılar için ise öneriler şunlardır:

- Kentsel rekreasyon alanlarının hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan anket formunun daha kısa bir şekilde oluşturulması, katılımcıları yormayacak ve daha akıcı bir şekilde, sıkılmadan anketlerin doldurulmasını sağlayacaktır.

- Kentsel rekreasyon alanların hizmet kalitesini ölçmek istenilen ilde yer alan bütün kentsel rekreasyon alanlarını kullanan kişilere anket formunun uygulanması daha genel geçer bir sonucun ortaya çıkmasını sağlayacaktır.

- Katılımcılara kentsel rekreasyon alanları ile ilgili sözlü açıklama ve örneklendirme yapılması soruları daha rahat şekilde okuma ve anlamalarına yardımcı olacaktır.

- Kentsel rekreasyon alanlarını kullanan bireylerde genç kesimin daha çok ön planda olması nedeni ile uygulanacak anket formunda yaş seviyesinin genç kesime göre ayarlanması daha çok kişiye ulaşmaya ve örneklem sayısında artışa neden olacaktır.

KAYNAKLAR

- Abbasian, A. (2016). Importance of Urban Squares As Public Space in Social Life A City. *Master Thesis* . Blekinge Institute of Technology Karlskrona, Sweden.
- Addington, O. E. (1999). *%100 Düşünce Gücü*. (S. Ayanbaşı, Çev.) İstanbul: Akaşa Yayınları.
- Adefisan, A. (2016). Measuring Sme's Service Quality With Servqual. *Bachelor's Thesis* . Kyamk University of Applied Sciences.
- Agbor, J. M. (2011). The Relationship Between Customer Satisfaction and Service Quality: A Study of Three Service Sectors in Umea. *Masters Thesis* . Umea School of Business.
- Akbulut, Y. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları (Sık Kullanılan İstatistiksel Analizler ve Açıklamalı SPSS Çözümleri)*. İstanbul : İdeal Kültür Yayıncılık.
- Akesen, A. (1984). Açık Hava Rekreasyonunda Bazı Temel Kavramlar ve Özellikleri. *İstanbul Üniversitesi, Orman Fakültesi Dergisi*, 34 (1).
- Akgül, B. M., Sarol, H., & Gürbüz, B. (2009). Rekreasyonel Amaçlı Hizmet Veren Spor İşletmelerinin Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3, 33-39.
- Akgül, B. M. (2016). Kentleşme ve Rekreasyon. S. Karaküçük içinde, *Rekreasyon Bilimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Altınay, M. (2016). Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü. *Yüksek Lisans Tezi*. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rekreasyon Yönetimi Anabilim Dalı.
- Altunışık, R., Çoşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamaları*. İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Aslan, A. K., & Aslan, L. N. (2001). Boş Zaman Değerlendirmede Çevre Faktörü . *Ege Eğitim Dergisi* , 1-12.

- Aslan, N., & Cansever, A. B. (2012). Ergenlerin Boş Zaman Değerlendirme Algısı . *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 23-35.
- Aydoğan, İ., & Gündoğdu, F. B. (2006). Kadın Öğretim Elemanlarının Boş Zamanlarını Değerlendirme Etkinlikleri. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (21), 217-232.
- Aykol, Ş. (2014). Turizm İşletme Belgeli Restoranlarda Hizmet Kalitesi Ölçümü. *Yüksek Lisans Tezi* . Mardin Artuklu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Aytaç, Ö. Boş Zaman Üzerine Kuramsal Yaklaşımlar. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (1), 231-260.
- Baş, M., Çelik, A., & Solak, N. (2017). Spor İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (4), 1-11.
- Bayram, N. (2004). *Sosyal Bilimlerde SPSS İle Veri Analizi*. Bursa : Ezgi Kitabevi.
- Bedir, F. (2016). Boş Zaman (Rekreatyonel) Aktivitelerinin Stresin Üstesinden Gelebilmeye Rolünün İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi* . Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Spor Yönetimi Anabilim Dalı.
- Bell, S., Tyrvaenen, L., Sievanen, T., Prölostl, U., & Simpson, M. (2007). Outdoor Recreation and Nature Tourism: A European Perspective. *Living Reviews in Landscape Research*, 2 (1).
- Bexley, J. B. (2005). Service Quality: An Empirical Study of Expectations Versus Perceptions in the Delivery of Financial Services in Community Banks. *Doctoral Thesis* . University of Stirling, Department of Marketing .
- Beyers, W. B. (2007). Cultural and Recreational Industries in Rural America: Opportunities for State Legislators. *Special Issue on Rural Development Policy-JRAP*, 37 (1), 25-27.
- Boran, S. (2008). Mart 7, 2018 tarihinde content.ims.sabis.sakarya.edu.tr adresinden alındı
- Bucher, C., & Bucher, R. (1974). Recreation For Today's Adolescence. *13* (72).
- Buzcu, Z. (2010). Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Karşılaştırılması: Adana Örneği. *Yüksek Lisans Tezi* . Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.

- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara : Pegem Akademi.
- Cohen, E. (2010). Tourism, Leisure and Authenticity. *Tourism Recreation Research*, 1 (35), 67-73.
- Choi, H., Ann, S., Lee, K., & Park, D. (2018). Measuring Service Quality of Rural Accommodations. *Sustainability*, 10 (443).
- Connor, M. (2008). To Investigate Customer Expectations and Perceptions of Service in the Restaurant Sector. *Master Thesis* . School of Hospitality Management and Tourism, Dublin Institute of Technology.
- Cordes, A. K. (2013). *Applications in Recreation Leisure* (4 th. Edition b.). Sagamore Publishing.
- Crompton, J. L., Mackay, K. J., & Fesenmaier, D. R. (1991). Identifying Dimensions of Service Quality in Public Recreation. *Journal of Park and Recreation Administration*, 9 (3).
- Çapık, C. (2014). Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışmalarında Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kullanımı,. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 17 (3).
- Çelik, A., Ender, E., & Akdeniz, N. S. (2015). Engelsiz Parklarda Peyzaj Tasarımı. *Tarım Bilimleri Dergisi*, 8 (2), 05-11.
- Çoruh, Y. (tarih yok). Üniversite Öğrencilerinin Rekreatif Eğilimleri ve Rekreatif Etkinliklere Katılımına Engel Olan Faktörler (Ağrı Çeçen Üniversitesi Örneği). *Doktora Tezi* . Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı.
- Donald, B. K., & John, C. B. (1994). The Conceptual Links Between Recreation Site Development and Regional Economic Impacts. *Journal of Regional Science*, 34 (4), 599-611.
- Dumazedier, J. (1962). *Vers Une Civilisation Du Loisir?* Paris: Editions Du Seuil.
- Eleren, A., & Kılıç, B. (2007). Turizm Sektöründe Servqual Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 11 (1).
- Ertürk, M. (2011). Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doktora Tezi* . Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Eş, M., & Ateş, H. (2004). Kent Yönetimi, Kentleşme ve Göç: Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* (48), 206-246.

- French, D. P. (1974). The Relationship Between Participation in a Recreational Program and Self-Concept of Delinquent Males. *Theses Dissertations* . Professional Papers.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review* , 100-109.
- Gaziantep İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (tarih yok). Mart 25, 2018 tarihinde www.gaziantepturizm.gov.tr adresinden alındı
- Gold, S. M. (1980). *Recreation Planning and Design*. Mc Grow-Hill Book. Comp., New York.
- Gökaşan, K. M. (2013). Kentsel Rekreasyon Alanlarında Spor ve Aktivite Ağı: Kadıköy Örneği. *Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Peyzaj Mimarlığı Anabilim Dalı.
- Gönal, Ş., & Karaküçük, S. (2016). Boş Zaman Tarihi. S. Karaküçük içinde, *Rekreasyon Bilimi* (s. 5-42). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Graburn, N. H. (1977). *Tourism: The Sacred Journey*. University of Pennsylvania Press.
- Gümüş, H., & Sabırlı, T. N. (2016). Termal Turizmde Rekreasyonel Hizmet Kalitesi. *Journal of Human Sciences*, 13 (3), 4453-4463.
- Hacıfendioğlu, Ş., & Koç, Ü. (2009). Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Bağlılığına Etkisi ve Fast-Food Sektöründe Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (18), 146-167.
- Hacıoğlu, N., Gökdeniz, A., & Dinç, Y. (2003). *Boş Zaman Rekreasyon Yönetimi ve Örnek Animasyon Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hamilton, J. A., & Crompton, J. L. (1991). Identifying the Dimensions of Service Quality in a Park Context. *Journal of Environmental Management*, 32, 211-220.
- Hazar, A. (2003). *Rekreasyon ve Animasyon*. Ankara: Detay Yayınları.
- Hazar, A. (2009). *Rekreasyon ve Animasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hazar, A. (2014). *Rekreasyon ve Animasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hennde, J. C. (1969, August). Rural Urban Differences Reflected In Outdoor Recreation Participation. California: Presented At the Annual Meeting of the Rural Sociological Society in San Francisco

- Hutchinson, S. L. (2011, June). Physical Activity, Recreation, Leisure and Sport: Essential Pieces of the Mental Health and Well-Being Puzzle. Recreation Nova Scotia.
- İnceoğlu, M. (2007). Kentsel Açık Mekânların Kalite Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Yaklaşım: İstanbul Meydânlarının İncelenmesi. *Doktora Tezi* . Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı.
- İslamoğlu, A. H. (2009). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamaları)*. İstanbul: Beta.
- Jaafar, N., & Tudin, R. (2010). Uparqual: The Development of an Urban Park Satisfaction Measurement Scale. *International Journal of Business and Society*, 11 (2), 17-34.
- Jabber, W. (2015). Role of Service Quality in Measuring Customer Satisfaction in Power Sector: A Case of Dhaka Electric Supply Company (Descos). Masters in Procurement and Supply Management, BRAC Institute of Governance and Development, BRAC University.
- Jamal, A. Z. (2012). Service Quality in General Insurance Industry . *Master Thesis* . Universiti Teknikal Malaysia Melaka, Faculty of Technology Management and Technopreneurship.
- Jim, C. Y., & Chen, W. Y. (2006). Recreation-Amenity Use and Contingent Valuation of Urban Greenspaces in Guangzhou China. *Landscape and Urban Planning* , 81-96.
- Kaba, İ. C. (2009). Türkiye'deki Üniversitelerde Kampüs Rekreasyonunun Mevcut Durumu ve Kampüs Rekreasyonunun Modellemesi. *Yüksek Lisans Tezi* . Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı.
- Kabir, H., & Carlsson, T. (2010). Service Quality-Expectations, Perceptions and Satisfaction About Service Quality at Destination Gotland- A Case Study. Masters Program in International Management 15 ECTS, Gotland University, Spring Semester.
- Kalaycı, Ş. (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değerli İstatistik Teknikleri* (3. Baskı b.). Ankara: Asil Yayınları.
- Kang, G., & James, J. (2004). Service Quality Dimensions: An Examination of Grönroos's Service Quality Model. *Managing Service Quality*, 14 (4), 266-277.

- Karagöz, Y., & Ağbektas, A. (2016). Yapısal Eşitlik Modellemesi İle Yaşam Memnuniyeti Ölçeğinin Geliştirilmesi; Sivas İli Örneği. *Bartın Üniversitesi İ.B.B.F. Dergisi*, 7 (13).
- Karaküçük, S. (1995). "Rekreasyon", Gazi Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Ankara.
- Karaküçük, S. (1999). *Rekreasyon Boş Zamanları Değerlendirme*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Karasar, N. (1994). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler ve Teknikler*. Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd.
- Kartal, M. (2015). Gaziantep Şehrinde Rekreasyonel Faaliyetlerin Dağılışı. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Coğrafya Anabilim Dalı.
- Kılıç, M. (2008). Rekreasyonun Suçu Önlemedeki İşlevinin İncelenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Sıtkı Koçman Üniversitesi. Muğla.
- Kline, R.B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modelling*. 2nd Edition, New York, The Guilford Press.
- Klor, L. R. (1974). The Relationship Between Competitive Recreation and Personal Adjustment. Oregon State University.
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2005). *Principles of Marketing* (Fourth European Edition b.). Prentice Hall.
- Köktaş, K. (2004). *Rekreasyon Boş Zamanı Değerlendirme*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Krishna Naik, C. N., Bhargavi, S., & Prabhakar, G. V. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16 (2).
- Kuehner, J. A. (2016). Urban Park Networks in Small Cities. *Master Thesis*. Ball State University.
- Kurşunluoğlu Yarimoğlu, E. (2014). A Review an Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Managemet*, 2 (2), 79-93.
- Kurtuluş, K. (2010). *Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Kuru, A., & Özkök, M. K. (2017). Yaşanabilirlik Kavramı Bağlamında Kamusal/Açık Mekânların Değerlendirilmesi: Kırklareli Kent Merkezi Örneği. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (28).

- Lapa, T. Y., Varol, R., Tuncel, E. F., Ağyar, E., & Certel, Z. (2012). Belediye'ye Ait Park Alanlarını Sportif Amaçlı Kullanan Bireylerin Katılımlarının ve Beklentilerinin İncelenmesi: Bornova Örneği. *I. Rekreasyon Araştırmaları Kongresi*, (s. 851-865). Kemer/Antalya.
- Lee, J., Kim, H., Ko, Y. J., & Sagos, M. (2011). The Influence of Service Quality on Satisfaction and Intention: A Gender Segmentation Strategy. *Sport Management Review*, *14*, 54-63.
- MacCosham, B. (2016). Conceptualizing Leisure Within the Highly Regimented World of Elite Hockey. *Physical Culture and Sport: Studies and Research*, *53-61*.
- Malek, N. A., Mariapan, M., Shariff, M. K., & Aziz, A. (2010). Assessing the Quality of Green Open Spaces: A Review. *In: Healthy Parks Healthy People: International Congress*.
- Manning, R. E. (2001). Coping in Outdoor Recreation Causes and Consequences of Crowding and Conflict Among Community Residents. *Journal of Leisure Research*, *33* (4), 410-426.
- Markovic, S., & Raspor, S. (2010). Measuring Perceived Service Quality Using Servqual: A Case Study of the Croatian Hotel Industry. *Management*, *5* (3), 195-209.
- Mersinli, D. (2009). Yerel Yönetimlerde Spora Yönelik Rekreasyon Hizmetleri ve Büyükşehir Belediyelerinin Rekreasyonel Faaliyetlere Olan Yaklaşımlarının Değerlendirilmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı.
- McClean, D., & Hurd, A. (2011). Kraus' Recreation and Leisure in Modern Society. America: Jones&Barlett Publishers.
- Metin, T.C., Kesici, M. & Koldaş, D. (2013). "Rekreasyon Olgusuna Akademisyenlerin Yaklaşımları". *Journal of Yasar University*, 5021-5048.
- Metin, T., Katırcı, H., Yüce, A., Sarıçam, S., & Çabuk, A. (2017). An Inventory Study On The Categorization and Types of Recreational Activities. *The Journal of Academic Social Science Studies* (59), 547-561.
- Mokoena, B. A., & Dhurup, M. R. (2017). Evaluation Of A Campus Service Quality Recreational Scale. *Studia Universitatis Babeş-Bolyai Oeconomica*, *3* (62), 67-82.

- Monu, J. M. (2015, December). Creating a Sence of Community Through Leisure. *Graduate Thesis* . Middle Tennessee State University.
- Motsoene, K. A. (2014). Urbanization and Poverty in Maseru: A Comparative Study of Sekamaneng, Motimpasa and Thibella. *Doctoral Dissertation* . School of Social Sciences University of the Witwatersrand Johannesburg, South Africa.
- Mucuk, İ. (1994). *Pazarlama İlkeleri* (6. Baskı b.). İstanbul: DER Yayınları.
- Nakip, M., Narinli, İ., & Güllü, K. (2006). Süpermarketlerde Çalışanların ve Tüketicilerin Hizmet Kalitesi Beklentilerinin ve Algılamalarının Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20 (2).
- Nordh, H., Vistad, O. I., Skar, N., Wold, L. C., & Baerum, K. M. (2017). Walking as Urban Outdoor Recreation: Public Health for Everyone. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 20, 60-66.
- Oh, H. (1999). Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A Holistic Perspective. *Hospitality Management* (18), 67-82.
- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2), 17-38.
- Onsekiz, D., & Emür, S. H. (2008). Kent Parklarında Kullanıcı Tercihleri ve Değerlendirme Ölçütlerinin Belirlenmesi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (24), 69-104.
- Özdamar, K. (2016). *Eğitim, Sağlık ve Davranış Bilimlerinde Ölçek ve Test Geliştirme Yapısal Eşitlik Modellemesi IBM SPSS, IBM SPSS AMOS ve MINITAB Uygulamalı*. Eskişehir: Nisan Kitabevi Yayınları.
- Özdamar, K. (2015). *Paket Programları İle İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Nisan Kitabevi Yayınları.
- Özdemir, B. (2013). Konya İlinde Bulunan Bazı Kent Parklarının Kullanıcı Tercihleri Açısından Değerlendirilmesi . *Yüksek Lisans Tezi* . Selçuk Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Peyzaj Mimarlığı Anabilim Dalı.
- Özdingiş, N. (2007). İstanbul Kent Parklarının Bedensel Özürlüler Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi* . Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Özgüven, N. (2008). Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 651-682.

- Öztürk, A. A. (2009). Kentsel Kamusal Alan Olarak Meydanlar: Mekan ve Yaşamla Kurduğu İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı.
- Öztürk, H. (2015). Opinion and Expectation of the Community Who Come To the Parks For Doing Sports (Applications in Gaziantep). *Turkish Journal of Sport and Exercise*, 3 (17), 21-26.
- Padem, H., Göksu, A., & Konaklı, Z. (2012). *Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sarajevo: IBU Publications.
- Parasuman, A., & Grewal, D. (2000). The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (1), 168-174.
- Parr, G. M., & Lashua, B. D. (2004). What is Leisure? The Perceptions of Recreation Practitioners and Others. *Leisure Sciences*, 26:1-17.
- Passias, E., Sayer, L., & Pepin, J. (2017). Who Experiences Leisure Deficits? Mothers Marital Status and Leisure Time. *Journal of Marriage and Family*, 1001-1022.
- Polat, A. T., & Akay, A. (2015). Relationships Between the Visual Preferences of Urban Recreation Area Users and Various Landscape Design Elements. *Urban Forestry&Urban Greening*, 14, 573-582.
- Poudyal, N. C., Hodges, D. G., & Merrett, C. D. (2009). A Hedonic Analysis of the Demand for and Benefits of Urban Recreation Parks. *Land Use Policy*, 26, 975-983.
- Rahim, R. C., Nazdrol, W., & Nasir, W. (2013). The Measurement of Service Quality Using Servqual: The Case Study of Peladang Setiu Agro Resort, Terengganu, Malaysia. *In: The 20th International Business Information Management Conference (IBIMA)*. .
- Sağlık, A., & Kelkit, A. (2014). Çanakkale Kent Parklarının Yaşam Kalitesi Üzerine Etkilerinin Belirlenmesi. *ÇOMÜ Ziraat Fakültesi Dergisi*, 2 (2), 41-53.
- Schermelleh-Engel, K., & Moosbrugger, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8 (2), 23-74.
- Sorice, M. G., Chi-Ok, O., & Ditton, R. B. (2009). Exploring Level of Support for Management Restrictions Using a Self-Classification Measure of Recreation Specialization. *Leisure Sciences*, 31 (2), 107-123.

- Seth, N., & Deshmukh, S. G. (2005). Service Quality Models: A Review. *International Journal of Quality&Reliability Management*, 2 (9), 913-949.
- Sevil, T., Şimşek, K. Y., Katırcı, H., Çelik, V. O., & Çeliksoy, M. A. (2012). *Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Sezgin, S. (1987). Türk Toplumunun Rekreasyon Alışkanlıkları: İstanbul Örneği. *Doktora Tezi* . Mimar Sinan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Coğrafya Anabilim Dalı.
- Shahin, A. (2006). Servqual and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. *Andhra Pradesh: ICFAI University Press* , 117-131.
- Sipahi, B., Yurtkoru, E. S., & Çinko, M. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. Ankara: Beta.
- Smith, H. W. (2007). *Hayatı ve Zamanı Yönetmenin 10 Doğal Yasası*. (A. Çelbis, Çev.) İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Snape, B. (2004, December). Rural Leisure and Tourism . Hospital, Leisure, Sport Tourism Network.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks.
- Tatlıdil, E. (2009). Kent ve Kentli Kimliği; İzmir Örneği. *Ege Akademik Bakış*, 9 (1), 319-336.
- Temba, M. L. (2013). The Assessment of Service Quality and Customer Satisfaction Using Servqual Model: A Case Study of Tanzania Telecommunications Company Limited (TTCL). *Master Thesis* . University of Tanzania.
- Tolpa, E. (2012). Measuring Customer Expectations of Service Quality: Case Airline Industry. *Master Thesis* . Aalto University, School of Economic, Department of Information and Service Economy.
- Timur, U. P., Timur, Ö. B., Şahin, C. K., Dağistanlıoğlu, C., Çalt, Ö., & Pektaş, O. S. (2011). Çankırı Kenti Spor Alanlarının Yeterliliği Üzerine Bir Araştırma. *Tekirdağ Ziraat Fakültesi Dergisi*, 8 (1).
- Torkildsen, G. (2005). *Leisure and Recreation Management*. New York: Routledge.
- Türkbal, A. (2003). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yazma Teknikleri*. Ankara: Bizim Büro Basımevi.
- Türk Dil Kurumu*. (2018). www.tdk.gov.tr adresinden alınmıştır
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2017, Kasım). Gaziantep.

- Ural, A., & Kılıç, İ. (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*. Ankara : Detay Yayıncılık.
- Uzgören, G., & Erdönmez, M. E. (2017). Kamusal Açık Alanlarda Mekân Kalitesi ve Kentsel Mekân Aktiviteleri İlişkisi Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Megaron*, 12 (1), 41-56.
- Veal, A. J. (1992). Definitions of Leisure and Recreation. *School of Leisure, Sport and Tourism Working Paper* (4), 44-48.
- Voigt, A., Kabisch, N., Wurster, D., Haase, D., & Breuste, J. (2014). Structural Diversity: A Multi-Dimensional Approach to Assess Recreational Services in Urban Park. *AMBIO* (43), 480-491.
- Uçak, İ. (2000). Meydan Mekânlarını Oluşturan Peyzaj Öğeleri Ortaköy Meydanı ve Bakırköy Özgürlük Meydanı Üzerine Bir İnceleme. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Yagni, D. S. (2010). A Customised Scale For Measuring Retail Service Quality in a College Shop: A Context Specific Approach. *Doctoral Thesis*. Northumbria University.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul University Journal of the School of Business*, 46, 74-85.
- Yavuz, E., & Altınay, M. (2016). Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesi: Ankara İli Örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 3 (2), 60-72.
- Yavuzçehre, P. S., & Torlak, A. E. (2006). Kentsel Yaşam Kalitesi ve Belediyeler: Denizli Karşıyaka Mahallesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (4).
- Yaylı, A. (2014). *Rekreasyona Giriş*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yazgan, İ. H., Kethüda, Ö., & Çatı, K. (2014). Tüketici Temelli Marka Değerinin Ağızdan Ağza Pazarlamaya Etkisi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15 (1).
- Yazıcı, M. (1998). Üniversite Öğrencilerinin Boş Zamanlarını Değerlendirme Anlayış ve Alışkanlıkları Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı.
- Yemez, İ. (2016). Doğrulayıcı Faktör Analizi İle Sosyal Medya Reklamlarına Yönelik Tutum Ölçeğinin Yapı Geçerliliğinin İncelenmesi: Cumhuriyet

- Üniversitesi İBBF'de Bir Uygulama. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17 (2).
- Yıldız, Y., Onağ, A. O., & Onağ, Z. (2013). Spor ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi: Fitness Merkezi Örneği. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, 2 (3).
- Yıldırım, O. (2016). Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin “SERVQUAL” Ölçeği İle Değerlendirilmesi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Yılmaz, B. (1989). Boş Zaman ve Halk Kütüphanesi Kavramsal Bir Yaklaşım. *Türk Kütüphaneciliği*, 4 (3), 200-206.
- Yılmaz, Ş. (2007). Rekreasyon Faaliyetlerinin Yönetim ve Organizasyonu "Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama". *Yüksek Lisans Tezi*. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı.
- Yusof, N., Rahman, F. A., Jamil, M. F., & Iranmanesh, M. (2014, April-June). Measuring the Quality of Ecotourism Services: Case Study-Based Model Validation. *SAGE Open*, 1-9.
- Yüzgenç, A. A., & Özgül, S. A. (2014). Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği). *Spor Bilimleri Dergisi*, 25 (2), 79-93.
- Zeka, B. (2011). The Humanistic Meaning of Urban Square: The Case of Cayyolu Urban Square Project. *Master Thesis*. Middle East Technical University.
- Zengin, E., & Erdal, A. (2000). Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. *Journal of Qafqaz University*, 1 (3).
- Zhang, Y., & Feng, L. (2012). Evaluation of Urban Park Service Quality Based on Factor Analysis. *International Journal of Computer Science Issues*, 6 (9).



EKLER

EK 1. Anket Formu**Sayın Katılımcı,**

Elinizdeki anket, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim dalı için yürütülmekte olan “Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü (Gaziantep Örneği)” isimli tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Lütfen tüm sorulara yanıt veriniz. Elde edilen bilgiler, sadece bilimsel amaçlarla kullanılacak olup, kesinlikle **GİZLİ** tutulacaktır.

İşbirliğiniz ve katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, saygılar sunarız.

Gülceren
MISIRLIOĞLU

Lütfen okuyunuz:

Rekreasyon; insanların boş zamanlarını eğlenerek faydalı bir şekilde geçirmeleri anlamına gelmektedir. Örnek kentsel rekreasyon alanları: Meydanlar, Spor alanları, Yürüyüş parkurları, Kent içindeki parklar, Oyun alanları vb.

Katılımcıya Ait Bilgiler

1. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek
2. Yaşınız: () 20-27 () 28-35 () 36-43 () 44-51 () 52-59 () 60 ve üzeri
3. Medeni durumunuz: () Evli () Bekâr
4. Öğrenim Durumunuz: () İlkokul () Ortaokul () Önlisans () Lisans () Lisans üstü
5. Gelir Düzeyiniz: () 1400 ve altı () 1401-2000 () 2001-2500 () 2501-3000 () 3001 ve üzeri
6. Rekreasyon alanlarına gitme sıklığınız nedir?
 İki ayda bir kere
 Ayda bir kere
 15 günde bir kere
 Haftada bir kere
 Hergün
7. Rekreasyon alanlarında ne kadar zaman geçiriyorsunuz?
 Yarım saatten az
 Yarım saat-1 saat arası
 1-2 saat arası
 2 saat ve üzeri
8. Rekreasyon alanına ulaşımı nasıl sağlıyorsunuz?
 Yaya () Bisiklet () Motor
 Toplu Taşıma () Özel araç () Tramvay
9. Rekreasyon alanına gidiş amacınız nedir?
 Eğlenmek () Dinlenmek () Spor
 Piknik ve mangal keyfi () Sosyal ve kültürel amaçlı () Çocukları eğlendirmek

HİZMET KALİTE BEKLENTİSİ-ALGISI	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1)Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını modern araç ve gereçlerle donatmalıdır.	1	2	3	4	5
2)Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarını görsel açıdan ilgi çekici kılmalıdır.	1	2	3	4	5
3)Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olmasına dikkat etmelidir.	1	2	3	4	5
4) Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmet sunumunda kullandıkları materyallerin görsel açıdan çekici hale getirmelidir.	1	2	3	4	5
5) Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında oluşan bir risk için söz verdiklerinde sözleri zamanında yerine getirmesi beklenir.	1	2	3	4	5
6) Katılımcı kentsel rekreasyon alanlarında bir problemle karşılaştığında yerel yönetim bu problemi çözmek için katılımcılarla samimi şekilde ilgilenmelidir.	1	2	3	4	5
7) Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında sunmuş olduğu hizmetleri ilk seferde doğru olarak yerine getirmelidir.	1	2	3	4	5
8) Yerel yönetimlerin rekreasyon hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirmeleri beklenir.	1	2	3	4	5
9)Yerel yönetimler rekreasyon hizmetleriyle ilgili kayıtlarını hatasız tutmalıdırlar.	1	2	3	4	5
10)Yerel yönetimler rekreasyon alanlarındaki hizmetlerin ne zaman sunulacağını yerel halka söylemelidirler.	1	2	3	4	5
11) Kentsel rekreasyon alanlardaki yerel yönetim çalışanları yerel halka hızlı hizmet vermelidir.	1	2	3	4	5
12) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara her zaman yardım etmeye istekli olmalıdırlar.	1	2	3	4	5
13) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları asla katılımcıların isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul olmamalıdırlar.	1	2	3	4	5
14) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanlarının davranışları katılımcılarda güven duygusu uyandırmalıdır.	1	2	3	4	5
15) Katılımcılar yerel yönetimler ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmelidir.	1	2	3	4	5
16) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları sürekli olarak katılımcılara karşı saygılı olmalıdır.	1	2	3	4	5
17) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcıların sorularını cevaplayacak bilgiye sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5
18) Yerel yönetim katılımcıların rekreasyon gereksinimleri için ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdır.	1	2	3	4	5
19) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları için elverişli çalışma saatleri bulunmalıdır.	1	2	3	4	5
20) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara bireysel olarak ilgi göstermelidir.	1	2	3	4	5
21) Yerel yönetimler yerel halkın rekreasyon gereksinimleri için ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdır.	1	2	3	4	5
22) Yerel yönetimlerin yerel halkın rekreasyon gereksinimlerini anlamaları beklenir.	1	2	3	4	5
23) Bu bir kontrol sorusudur, lütfen bu soruyu boş bırakınız.	1	2	3	4	5
24) Kentsel rekreasyon alanları modern donanıma sahiptir.	1	2	3	4	5
25) Kentsel rekreasyon alanları görsel açıdan ilgi çekicidir.	1	2	3	4	5

26) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür.	1	2	3	4	5
27)Kentsel rekreasyon alanlarında verilen hizmetin yanı sıra ek hizmetlerde mevcuttur.	1	2	3	4	5
28) Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarında oluşan bir risk için söz verdiklerinde sözleri zamanında yerine getirmektedir.	1	2	3	4	5
29)Yerel yönetimler tarafından kentsel rekreasyon alanlarına dair verilen sözler zamanında yerine getirilmektedir.	1	2	3	4	5
30)Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmetlere öncelik verirler.	1	2	3	4	5
31)Yerel yönetimler rekreasyon hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirmektedir.	1	2	3	4	5
32)Yerel yönetimler kentsel rekreasyon alanları için hatasız bir şekilde kayıt tutmaktadır.	1	2	3	4	5
33)Yerel yönetim çalışanları yerel halka tam olarak rekreasyon hizmetinin ne zaman yerine getirileceğini söylerler.	1	2	3	4	5
34)Yerel yönetimler rekreasyon hizmetlerini hızlı bir şekilde sunmaktadır.	1	2	3	4	5
35) Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara her zaman yardım etmeye isteklidir.	1	2	3	4	5
36)Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları asla katılımcıların isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildirler.	1	2	3	4	5
37)Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanlarının davranışları katılımcılarda güven duygusu oluşturur.	1	2	3	4	5
38)Katılımcılar yerel yönetimler ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.	1	2	3	4	5
39)Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları sürekli olarak katılımcılara karşı saygılıdır.	1	2	3	4	5
40)Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcıların sorularını cevaplayacak bilgiye sahiptir.	1	2	3	4	5
41) Yerel yönetim, katılımcıların rekreasyon gereksinimleriyle yeterince ilgilenmektedir.	1	2	3	4	5
42)Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları için elverişli çalışma saatleri bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
43)Kentsel rekreasyon alanlarındaki yerel yönetim çalışanları katılımcılara bireysel olarak ilgi göstermektedir.	1	2	3	4	5
44)Yerel yönetimler yerel halkın rekreasyon gereksinimlerini her şeyin üstünde tutar.	1	2	3	4	5
45) Yerel yönetimler yerel halkın rekreasyon gereksinimlerini anlamaktadır.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Gülceren Mısırlıoğlu, 1993 yılında Niksar/Tokat'ta doğdu. Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Rekreasyon Yönetimi Bölümü'nden 2016 yılında mezun oldu. 2016 yılında Gaziantep Üniversite Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim dalında Yüksek Lisans eğitime başladı. Gülceren Mısırlıoğlu'nun Türk Turizm Araştırmaları Dergisinde "Gaziantep İlinde Yemenicilik" adlı makalesi yayımlanmıştır. Ayrıca konferanslarda sunduğu "Gaziantep'te Unutulmak Üzere Olan Yöresel Yemekler ve Gaziantep Yemeklerinin Lezzet Nedenleri" ile "Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü (Gaziantep Örneği)" adlı çalışmaları bulunmaktadır. Gülceren Mısırlıoğlu orta derecede İngilizce bilmektedir.

VITAE

Gülceren Mısırlıoğlu was born in 1993 in Niksar/Tokat. She graduated from Gazi University Faculty of Tourism Recreation Management Department in 2016. In 2016, she started her graduate study in Gaziantep University Social Sciences Institute Tourism Management Department. Gülceren Mısırlıoğlu's article "Yemenicism in Gaziantep" has been published in the Journal of Turkish Tourism Surveys and there are studies on the Local Foods to be forgotten in Gaziantep and the Measurement of Service Quality in Urban Recreation Areas of Gaziantep Foods (Gaziantep Example). Gülceren Mısırlıoğlu is intermediate in English.