



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

### REKREASYON ALANLARINDA HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL YÖNTEMİ İLE ÖLÇÜLMESİ: ILGAZ DAĞI MİLLİ PARKI'NDA BİR UYGULAMA

Yakup ÖZTÜRK<sup>a</sup>

Aslı ÖZTÜRK<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Çankırı Karatekin Üniversitesi, Meslek Yüksek Okulu, Çankırı, Türkiye (yakupozturk@karatekin.edu.tr)

<sup>b</sup>Çankırı Karatekin Üniversitesi, Meslek Yüksek Okulu, Çankırı, Türkiye (asliozturk@karatekin.edu.tr)

#### ARTICLE HISTORY

##### **Received:**

05.04.2017

##### **Accepted:**

03.05.2017

##### **Anahtar Kelimeler:**

Ilgaz Dağı Milli Parkı  
Hizmet kalitesi  
Rekreasyon  
Üniversite öğrencileri

##### **Keywords:**

Ilgaz Mountain National Park  
Service Quality  
Recreation  
University students

#### ÖZ

Rekreasyon, katılanın gönüllü olarak seçtiği ve boş zamanını değerlendirdiği etkinlikleri kapsar. Bu etkinlikler, müzikal uğraşlar, sportif etkinlikler, oyunlar, sanatsal etkinlikler, hüner gerektiren etkinlikler, doğa etkinlikleri, sosyal ve kültürel etkinlikler olarak genel başlıklar altında toplanabilir. Hizmet kalitesi, tüm sunulan hizmetlerde olduğu gibi rekreasyon alanlarında sunulan hizmetlerde de etkinliği ve niteliği açısından önemlidir. Bu araştırma, Ilgaz Dağı Milli Parkı rekreasyon alanından hizmet alan Çankırı Karatekin Üniversitesi Meslek Yüksekokulu öğrencilerin aldıkları hizmetlere ilişkin kalite beklentileri ve kalite algıları sorgulanmakta, beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı araştırılmaktadır. Bu doğrultuda, kişisel bilgi formu ve Servqual hizmet kalitesi ölçeğinden oluşan anket formu kullanılmış; anketlerden elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 16.0 paket programı aracılığıyla değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, öğrencilerin Ilgaz Dağı Milli Parkı rekreasyon alanlarından aldıkları hizmetlerin kalitesini yüksek düzeyde algıladıkları, ancak beklentilerin daha yüksek düzeyde olmasından dolayı, beklentilerinin karşılanamadığı belirlenmiştir.

#### ABSTRACT

Recreation is any particular activity for what people do in their leisure time for amusement and enjoyment. Forms of recreation include sport, games, gardening, playing the musical instrument, and etc. Quality of service is also important in terms of efficiency and quality of offered services in recreation areas as in all services. In this research is questioned quality expectations and perceptions of students who receive services in the Ilgaz Mountain National Park and is searched which level of their expectations met. In this context, a questionnaire that consists Servqual service quality scale and personal information form were used; the data obtained from the surveys were evaluated using SPSS 16.0 software package on the computer. As a result, it is determined the students perceive highly quality of services in the Ilgaz Mountain National Park recreation areas but due to the higher level of their expectations, and it could not meet their expectations.