



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

KENTSEL REKREASYON ALANLARINDA HİZMET KALİTESİ: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ

Ercan YAVUZ^a

Meltem ALTINAY^b

^aGazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Yrd. Doç. Dr. (eyavuz@gazi.edu.tr)

^bIstanbul Arel Üniversitesi, Meslek Yüksek Okulu, Öğr. Gör. (meltemaltinay@arel.edu.tr)

ÖZET

Hizmet kalitesi, tüm sunulan hizmetlerde olduğu gibi kentsel rekreasyon alanlarında sunulan hizmetlerde de etkinliği ve niteliği açısından önemlidir. Bu araştırma, kentsel rekreasyon alanlarından hizmet alan bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin kalite beklentileri ve kalite algıları sorgulanmakta, beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı araştırılmaktadır. Ayrıca ziyaretçilerin aldıkları hizmetlere ilişkin kentsel rekreasyon alanlarının kullanım oranı ve sıklığının ve tanımlayıcı özelliklerinin hizmet kalite beklentisi ve algısında etkisinin olup olmadığı da sorgulanmıştır. Bu doğrultuda, kişisel bilgi formu ve Servqual hizmet kalitesi ölçeğinden oluşan anket formu; Anketlerden elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 21.0 istatistik paket programı aracılığıyla değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, ziyaretçilerin kentsel rekreasyon alanlarından aldıkları hizmetlerin kalitesini yüksek düzeyde algıladıkları, ancak beklentilerin daha yüksek düzeyde olmasından dolayı, beklentilerinin karşılanmadığı belirlenmiştir. Ziyaretçilerin öğrenim ve gelir durumlarına göre hizmet kalite algılarında; yaş, gelir ve öğrenim durumları açısından hizmet kalite beklentilerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kentsel rekreasyon, hizmet kalitesi, rekreasyon

ABSTRACT

SERVICE QUALITY IN URBAN RECREATION AREAS: SAMPLE OF ANKARA

Quality of service is also important in terms of efficiency and quality of offered services in urban recreation areas as in all services. In this research is questioned quality expectations and perceptions of individuals who receive services in the urban recreation areas and is searched which level of their expectations met. It is also questioned whether usage rate and frequency of urban recreation area related of received services by visitors and the identifying features impact on expectation and perception of service quality. In this context, a questionnaire that consists Servqual service quality scale and personal information form; the data obtained from the surveys were evaluated using SPSS 21.0 statistical software package on the computer. As a result, it is determined the visitors perceive highly quality of services in the urban recreation areas but due to the higher level of their expectations, and it could not meet their expectations. It is found that there are not statistically significant differences in their quality perceptions according to their income and education status; in their service quality expectations in terms of their age, income and education status.

Keywords: Urban recreation, service quality, recreation
