



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)

^bİstanbul 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 karşılanamadığı 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

GİRİŞ

İnsanın öz benliğine uygun ve yapmaktan zevk aldığı toplumsal, kültürel ve sportif etkinliklere katılarak, günlük yaşamın sıkıcılığından kurtulması ve başka insanlarla etkileşerek toplumsal kişilik kazanması olarak açıklanan “rekreasyon, ayrıca özünde ödül niteliği taşıyan ancak kazanç amacı gütmeyen, doğası gereği toplum dışı da olmayan etkinlikler olarak tanımlanmaktadır” (Bucher ve Bucher, 1974, p.16).

Rekreasyon etkinlikleri toplumdan topluma ve bireylerin gereksinimlerine göreli olarak sürekli bir değişim içerisinde. Toplumsal yapıda, toplumsal ya da bireysel bir işlevi yüklenen rekreasyon etkinlikleri, toplumun ve bireyin sosyo-ekonomik değişkenleri ile etkileşim içerisinde. Öncelikle sosyo-ekonomik etkenlere daha sonra yaş, cinsiyet gibi değişkenlere özgü özelliklere sahiptir. Bireyin rekreasyon etkinliklerine katılımı toplumsal değer yargularından da etkilenmektedir (Kılbaş, 2001, p. 14-20).

İnsanlar, rekreasyonel amaçlarla gittiği kent parklarında, özellikle bedensel ve ruhsal dinlenme, yenilenme olanağı aramaktadır. Ancak, bu alanların beklentileri karşılamaması karşılamada yetersiz kalması sonucunda içinden çıkılmaz bir hal almasına neden olmuştur. Bu durumun farkına varılması, günümüzde rekreasyonel amaçlı kullanımların gerçekleştiği bu alanlarda; kullanıcı profili belirlenip ve bu kullanıcıların alanda oluşturulacak rekreasyonel faaliyetlerle ilgili beklentileri öğrenilip, alanın geleceğe nasıl aktarılabilmesinin saptanması çalışmalarının önemini giderek artmasına neden olmuştur (Yorulmaz, 2006).

Büyükşehirlerdeki artan nüfus, kalabalık ve şehirleşme olguları, aynı zamanda insanların beklentilerinde değişikliklere neden olmaktadır. Büyükşehirde yaşayan ve anakent kültürünü soluyan her insan teknolojik gelişmelerden, mimarinin son gelişimine, ulaşımındaki kolaylıktan yaşam standardının yükseltilmesine kadar giderek artan taleplerinin yanı sıra daha yeşil, daha sağlıklı bir şehir ortamına sahip olmayı arzu etmektedir. Şehir merkezlerine inşa edilen alışveriş merkezlerinden, sinema salonlarına, tiyatro binalarına ve eğlence merkezlerinin yanı sıra çocuk oyun sahaları, yürüyüş ve koşu yolları, piknik alanları, parklar ve yeşil alanlarda insanlar, dinlenip eğlenceli aktivitelerle hayatlarını daha eğlenceli ve sağlıklı yaşamak istemektedir. İnsanlar, böyle merkezlere ve rekreasyon alanlarına uzun süreli, saatler süren yolculuklarla değil, hemen ulaşabilmek ve bir parka, rekreasyon alanına, piknik alanına kısa süreli de olsa uğrayıp, balık tutmak, günün stresini atmak, hava almak, dinlenmek istemektedir.

Bu talepler doğrultusunda, yerel yönetimler, kamuoyuna yönelik rekreasyon hizmetlerinin

planlanmasına ve uygulanmasına, insanların yaşam kalitesini artırmaya yönelik çalışmalara hız vermeye başlamışlardır. Özellikle büyükşehirlerdeki yerel yönetimler, insanlara boş zamanlarını verimli hale dönüştürme fırsatı veren rekreasyon kavramını öğretmekte, onları iş, yaşam ve geçim sıkıntısından bir parçada olsa uzaklaştırmaya çalışmakta ve yaşam kalitesini artırmayı hedeflemektedir. Bu amaçlar doğrultusunda yerel yönetimler; sportif faaliyetler, eğlendirici oyunlar, eğitici ve bilgiye dayanan çeşitli oyun ve aktivite seçenekleri ile bu etkinlikleri en verimli şekilde uygulayabilecekleri rekreasyon alanlarını kamuoyunun hizmetine sunmaya devam etmektedir (Koçyiğit ve Yıldız,2014) .

Günümüz toplumunda boş zamanı faydalı değerlendirme olarak karşımıza çıkan rekreasyon olgusu kentselleşmenin ve nüfusun artmasıyla ve kısıtlı zamanın olmasıyla bireyleri kent içinde bulunan açık yeşil alanlara yöneltmiştir. Bu çalışma kentsel rekreasyon alanlarına ne amaçla ve sıklıkla gidildiğini, bireylerin hafızalarındaki algılamış oldukları hizmet kalitesini ve geleceğe yönelik almak istedikleri hizmet beklentisini ortaya koyacaktır. Bu bağlamda çalışmanın konusu, Ankara'daki kentsel rekreasyon alanlarında yerel yönetimlerin ve rekreasyon işletmelerinin yapmış olduğu rekreasyon uygulamalarını fiziksel görünüm, güvenilirlik, güven, empati ve heveslilik boyutları açısından hizmet algısını ve beklentisini ele alarak kentsel rekreasyon alanlarında sunulan hizmet kalitesini ortaya koymaktır.

Türkiye'nin her yerinde olduğu gibi insanların boş zamanlarını değerlendirebildikleri kentsel rekreasyon alanları önemli bir yere sahiptir. Özellikle iklim değişikliğinden dolayı yapılan rekreasyonel aktiviteler de bölgeden bölgeye farklılık göstermektedir. Bu bağlamda kentselleşmenin artmasıyla ya da kentsel dönüşüm projeleriyle birlikte yapılan rekreasyon alanları da artmaktadır. Ankara'da bulunan kentsel rekreasyon alanlarının başlıcaları; Altındağ ilçesinde bulunan Altınpark ve Gençlik Parkı, Sincan ilçesindeki Harikalar Diyarı, Çankaya'daki Dikmen Vadisi ve 50.yıl Parkı, Gölbaşı ilçesinde bulunan Mogan Parkı, Etimesgut ilçesindeki Göksu Parkı ve Mamak ilçesindeki Mavi göl rekreasyon alanlarıdır. Bunların dışında Abdi İpekçi Parkı, Adnan Ötüken Parkı, Botanik Parkı, Demetevler Parkı, Hacettepe Parkı, Hisar Park, Kurtuluş Parkı, Örnek Park, Seğmenler Parkı, Şafaktepe Parkı, Vedat Dalokay Parkı, 27 Aralık Atatürk Parkı, Çansera Kent Parkı'dır. Bunların yanı sıra neredeyse her mahallede ve semtte bulunan mahalle parkları, spor alanları, yürüyüş parkurları da Ankara'nın kentsel rekreasyon alanlarının başında gelmektedir. Özellikle güneşli havalarda

ulaşımın kolay olması nedeniyle bu rekreasyon alanlarına olan talep artmaktadır. Herhangi bir maddi çıkarın olmaması da bu rekreasyon alanlarını cazip hale getirmektedir. Ankara'nın iklim koşulları göz önüne alındığında bu alanlara olan ziyaretler kış aylarında yaz aylarına göre azalma görülmektedir. Ancak bu azalmalar iklim koşullarından ziyade yaz aylarında eğitim-öğretime ara verilmesinden dolayı çocukların ve ailelerin daha fazla zamana sahip olması, yaz aylarında çalışmayan memurların ya da bireylerin sayısından da kaynaklanmaktadır. Bunun yanında Ankara'daki kentsel rekreasyon alanlarından olan mahalle parklarını kullanan bireylerin çoğunun çocuklarından dolayı orayı tercih ettikleri, kent parklarının ise daha çok sosyal nedenlerden dolayı tercih edildikleri ve yürüyüş parkurlarına ya da spor alanlarına ziyaretlerin bireysel olarak tercih edildiği görülmektedir.

Rekreasyon alanlarında rekreatif faaliyetlere katılan bireylerin tamamının, katılmayanlara oranla fiziksel ve psikolojik bakımdan sağlıklı ve sağlam oldukları geniş ölçüde kabul edilen bir gerçektir. Yerel yönetimlerin ve rekreasyon işletmelerinin kentsel rekreasyon alanlarını artırarak rekreatif faaliyetlere ve yaşam boyu spor, herkes için spor veya sağlıklı yaşam için spor gibi parolalarla o şehirde yaşayan insanların boş zamanlarını rekreasyonla değerlendirmeyi özendirerek faaliyetlere önem vermesi, rekreatif faaliyetlere olan eğilimi arttırmaktadır. Bu çalışmada, sahip olduğu kentsel rekreasyon alanları dikkate alınarak Ankara araştırma alanı olarak seçilmiştir. Çalışmada, Ankara'daki yerel yönetimlerin yapmış olduğu halihazırdaki kentsel rekreasyon alanları incelenmiş ve kentsel rekreasyon alanlarının rekreasyon potansiyeli araştırılmıştır.

Bu araştırmanın amacı; kentsel rekreasyon alanlarında rekreasyon hizmeti sunan yerel yönetimler ve rekreasyon işletmeleri açısından hizmet kalitesinin, yerel halkın hizmetlere katılımı ve tatmini yolunda ne derece önemli olduğunu vurgulamak, kentsel rekreasyon alanlarındaki rekreasyon hizmetlerinden yararlanan bireylerin beklentilerini ve hizmet kalitesi kriterlerini ortaya koyarak hizmeti sunan işletmelere ve yerel yönetimlere stratejiler geliştirebilmeleri için ışık tutmaktır.

Kentsel Rekreasyon Alanları

Meydanlar: Meydanlar, kentlinin ortak kullanımına açık alanlar olarak, kentliye bütün bu gereksinimlerini karşılayacak mekânları sunmaktadır. Kentlerde ortak yaşamın geçtiği meydanlar, kentsel mekânlar toplumsal örf ve adetlere göre biçimlenmiş, yer aldıkları toplumun kültürünü, inançlarını ve yaşam değerlerini yansıtmıştır. Böylece meydanlar, en önemli kentsel ve anıtsal yapıların sergilendiği alanlar olarak, kentlerin prestij mekânları haline gelmiş, kent içinde

süregelen törenler, kutlamalar, bayramlar, festivaller vb. gibi olaylar hep bu mekânlarda gerçekleştirilmiştir (Uçak, 2000).

Kent parkları: Gold'a (1980) göre park, estetik, eğitsel, rekreasyonel ve kültürel kullanım için ayrılmış kamusal ya da özel mülkiyete ait alanlardır. Parkın en ayırt edici özelliği kamu kullanımı için rekreasyon amaçlı planlanmış oluşudur.

Diğer park alanları:

Gold'a (1980) göre; Amerikan Ulusal Rekreasyon ve Park Birliği'nin (National Recreation and Park Association) kabul ettiği milli park, rekreasyon ve açık alan standardı ise şöyledir:

Bölge Parkları (Regional Parks): Bu parklar geniş bir bölgenin gereksinimlerini karşılayan, bir saatte ulaşılabilen alanlardır. Ölçü ve konumu değişebilmekle birlikte, 1000 kişi için 50 ha. ve en az 100 ha. büyüklükte önerilmektedir. Bu parkların planlanması ülke ya da bölge fiziksel planlamasının bir parçasıdır. Planlama yapılan yerin durumuna bağlı olarak tamamen kendi haline terk edilmiş ya da kısmen gelişmeye açılmıştır. Bölgesel parklarda, kamping alanları, piknik alanları, doğa merkezleri, gezinti yolu sistemi, su yüzeyleri, golf alanları, botanik bahçeleri, minyatür tren ve bazı durumlarda spor alanları gibi kullanımlara yer verilir.

Kent Parkı ya da Metropolitan Parkları (Large Urban or Metropolitan Parks): Bu parklar kentlilere, fazla yol kat etmeden kentin gürlüğü ve karmaşasından kaçabilme olanağı sağlarlar. Kent parkları için kent içinde merkezi bir konum tercih edilir. Bu konumun gerçekleştirilemediği durumlarda kent sınırları yakınında hatta dışında yer verilir. Kent parkları her 1000 kişi için 12 ha. büyüklüğünde önerilmektedir. Ölçü olarak minimum 40 ha. verilmekle birlikte mümkün olan durumlarda 100-400 ha. büyüklüğü daha çok tercih edilmelidir. Kent parkları 50.000-100.000 kişilik nüfus için araba ile 30 dakika süreli ulaşım uzaklığına hizmet ederler.

Semt (District) Parkları: Kentsel nüfus tarafından gereksinim duyulan yakın rekreasyon olanaklarını destekler. Semt parkları, mümkün ise ortaokul ve liseye bitişik olmalıdır. Semt parklarında oyun alanları ve mahalle parklarında yer verilemeyen bazı rekreasyon kullanımlarına yer verilir. Her 1000 kişi için 1 ha.'lık alan önerilir. En düşük 8 ha. büyüklüğündedir; ancak 8-40 ha arasında ölçüsü değişebilir. Servis alanları 0,8-4,8 km. arasında değişir. Semt parkı yoğun olarak gençler tarafından kullanılmaktadır. Gençlerin hareketliliklerinin fazla oluşu servis yarıçapının giderek artmasına neden olmaktadır. Semt

parklarında tenis kompleksi, yüzme havuzu, çok amaçlı sahalar, sosyal merkez ve otopark gibi kullanımlar bulunabilir. Bu parklar için en iyi konum toplu taşıma aksları üzeri ya da yakınıdır.

Mahalle Parkları (Neighborhood Parks): Bu parklar eğer mümkün ise ilkokula bitişik olarak planlanır ve yakın rekreasyon gereksinimlerini karşılar. Her 1000 kişi için 1 ha.'lık alan önerilir. Alan büyüklüğü 2-8 ha. arasında değişir. Alanda, oyun alanları gibi aktif rekreasyon alanlarına yer verilir. Gürültü önleme için çevresi bitkilendirilerek, güvenlik için gece aydınlatması yapılır. Alanın büyüklüğüne bağlı olarak yetişkinler için de oturma alanı, gölgelikler, satranç ve kort oyunları için masalar, piknik alanları vb. rekreasyon olanakları sağlanır; mahalle parkı ve okul binası mahallenin insanlarını çekecek şekilde planlanmalıdır ve bu alan eğitim, rekreasyon ve kültürel aktiviteler için bir merkez durumuna getirilmelidir.

Cep Parkları ya da Mini Parklar (Vest-Pocket or Miniparks): Mahalle içindeki boş alanların rekreasyonel kullanıma açılması ile oluşturulurlar. Bu alanlar bazen sürekli parklar haline gelirler. Ölçü ve konumları daha çok boş arazi bulunabilmesine bağlıdır. Mahallenin gereksinimlerine bağlı olarak yalnızca çocuklar ile yaşlılara ya da tüm yaş gruplarına hizmet verebilirler. Standartlara göre ölçüsü 230 m. 2 ile 3 km. arasında değişir. 500-2500 kişilik nüfusa hizmet eder. Cep parkları, eğer alan uygunsa çocuk oyun alanları, sessiz oyun köşeleri, spor aktiviteleri için kortlar vb. birimleri içerir.

Oyun Cepleri (Playlots): Oyun cebi 6-7 yaşına kadar olan çocuklar için oluşturulmuş küçük bir alandır. Özellikle yüksek yoğunluklu alanlarda arka bahçenin yerine geçmek amacıyla oluşturulmuştur. Bakımı ve yönetimi zor olmasına karşın özellikle kent içi bölgeler için çok önemli bir işlevi vardır. Büyüklükleri 230 m. 2 ile 4 km. arasında değişir. 500-2500 kişilik nüfusa hizmet ederler.

Spor tesis alanları: Spor alanları da kentsel rekreasyon alanları içerisinde değerlendirilen ve aktif rekreasyon amacıyla en çok rağbet gören açık alanlardan olmakla birlikte voleybol, basketbol, futbol haricinde binicilik, su sporları ve atıcılık gibi farklı spor aktivitelerine katılımı sağlamaktadır.

Algılanan Hizmet Kalitesi

Somut unsurları pek fazla içermemesinden dolayı, kavranması, uygulanması ve denetimi açısından daha belirsiz ve karmaşık bir kavramdır (Avcı ve Sayılır, 2006). Hizmetlerin temel özellikleri olan soyutluk, değişkenlik ve heterojenlik, dayanıksızlık, hizmet üretimi ve tüketiminin aynı anda gerçekleşmesi faktörleri (ayrılmazlık); hizmet üretimini, satışını, müşterilerin kalite algısını ve

müşteri tatminini önemli ölçüde etkilemektedir. Hizmetlerin soyut oluşu, müşterilerin satın almadan önce, alacakları hizmetin kalitesini değerlendirmesini zorlaştırmaktadır. Birçok durumda ise, hizmet satın alınması ve kullanımı sonrasında da müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmeleri zor olabilmektedir. Aynı şekilde hizmetlerde kalite kontrolü de son derece zordur. Ancak dikkatli personel seçimi ve eğitimle, hizmet kalitesini bir ölçüde standartlaştırmak mümkün olabilir (Devebakan ve Aksaraylı, 2003).

“Algılanan Hizmet Modeli” olarak da bilinen Servqual, hizmet kalitesini müşteri algısı üzerinden ölçen ve günümüze kadar pek çok kez test edilmiş modellerden biridir. İlk defa 1985 yılında Parasuraman ve arkadaşları tarafından oluşturulan bu model iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm müşterinin beklentisini ölçmek için oluşturulmuş 22 soruluk bir anketten meydana gelmektedir. İkinci bölüm de yine müşteri beklentisini ölçmek için oluşturulmuş 22 soruya karşılık gelen ancak soruların ya kez müşterinin hizmete ilişkin algısını ölçmeye yarayan bir anket şeklindedir. Yirmi iki soruluk bu anket; müşteri, beklenti ve algısını temelde fiziksel görünüm, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati olmak üzere beş farklı boyutta incelemektedir.

Hizmetlerin soyut unsurlar olması ve değerlendirilmesinin oldukça zor olması, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” teriminin kullanımını gerektirmiştir. Tüketicinin hizmeti kullanmadan önceki beklentisi ile hizmet deneyimi arasındaki ilişki algılanan hizmet kalitesiyle ilgili bilgi vermektedir (Akbaba ve Kılınç, 2001).

Parasuraman vd. (1988) algılanan hizmet kalitesini, “hizmetin üstünlüğü ile ilgili genel yargı ya da tutum” şeklinde tanımlamaktadır. Hizmet kalitesini müşterilerin, işletmelerin ne sunmaları gerektiğine ilişkin beklentileri/inançları ile işletmelerin performanslarına ilişkin algılamalarının karşılaştırılması belirler. Dolayısıyla algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin algılamaları ile beklentileri arasındaki farkın derecesi ve yönü ile ilgilidir (Grönroos, 1984; Parasuraman vd., 1988; Zeithaml vd., 1990).

Müşterilerin hizmete ilişkin beklentileri, algıladıkları hizmetten yüksek olursa algılanan hizmet kalitesi tatmin edici olmaz. Beklenen hizmetin algılanan hizmete eşit olması durumunda algılanan kalite tatmin edici olur. Algılanan hizmet beklenen hizmetten yüksek olursa algılanan kalite ideal olur (Parasuraman vd., 1985).

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Hizmetlerde kalite tüketici (kullanıcı) tarafından belirlenmektedir. Bu nedenle kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmet kalitesini ölçmenin amaçlandığı araştırmanın, ana kütlesini kentsel rekreasyon alanı kullanıcıları oluşturmaktadır. Bu

yüzden araştırmanın evrenini Ankara'da ikamet eden seçmen olarak ele alınan 18 yaşından büyük olan 3.745.706 birey oluşturmaktadır (<http://www.yzk.gov.tr>). Ankara ilinin merkezi konumda olmasının yanı sıra hem nüfus yoğunluğu hem de kentsel rekreasyon alanlarının sayısının fazla olmasından dolayı Ankara ili araştırma alanı olarak seçilmiştir. Ancak kabul edileceği üzere, araştırmanın bu kadar geniş bir alanı kapsamaya söz konusu kentsel rekreasyon alanlarından faydalanan kullanıcıların tamamına ulaşmada bir takım güçlükleri de beraberinde getirmektedir. Bu nedenle, çalışmada belirlenen evren üzerinden örneklem alma yoluna gidilmiştir.

Örneklem 0.05 hata payı ile $n > 384$ olarak hesaplanmıştır. Araştırma kapsamında 430 kentsel rekreasyon alanlarını kullanan bireylere ulaşılmıştır. Ancak bazı anketlerin eksik doldurulması nedeniyle analiz dışında bırakılmış ve toplamda 389 kişiye ulaşılmıştır. Böylece araştırmanın örneklemini oluşturan 389 kişiye anket uygulanmıştır. Saha araştırması 15.11.2015 ile 30.01.2016 tarihleri arasında yapılmıştır.

Araştırma yapmak için, Ankara'daki kentsel rekreasyon alanlarının sayısı çok fazla olmasının yanı sıra, zaman ve imkan kısıtlamalarından dolayı Ankara şehir merkezinde ve merkeze yakın olan, kentsel rekreasyon alanları seçilmiştir. Ayrıca araştırma yapmak için, ulaşım ve hizmet bakımından çok tercih edilebilirlik potansiyelini göz önüne alarak söz konusu kentsel rekreasyon alanlarının araştırma için uygun olduğu düşünülmüştür.

Bunların yanı sıra çalışmada seçilen kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden ziyaretçi portföyü ile ilgili bir kısıt daha söz konusudur. Örneklem, 18 yaşından büyük bireylerden oluşmaktadır. Bunun nedeni, 18 yaşından küçük olan bireylerin görüşlerini tam olarak ifade edilemediği düşünüldüğünden ve rekreasyon hakkında yeterli bilgiye sahibi olmamaları ve yerel yönetimlerin vermiş olduğu hizmetleri algılamakta güçlük çekeceklerinin düşünülmesidir.

Araştırmada veri ve bilgi toplamak için anket tekniği kullanılmıştır. Kentsel rekreasyon alanlarında hizmet kalitesi beklentilerini ve algılamalarını ölçmeyi hedefleyen çalışmada, "hizmet kalitesi tanımı ve ölçümünde önemli bir çerçeve sağlayan" (Saat, 1999, s.116) ve en çok tercih edilen ölçüm aracı olan SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş olan SERVQUAL ölçeği hizmet kalitesinin 5 boyutundan ve 22 sorudan oluşmaktadır. Hizmet kalitesine ilişkin 22 soru kentsel rekreasyon alanlarında sunulan hizmetlere göre uyarlanmıştır. Anket, cevaplama oranını arttıracak şekilde düşünülerek ziyaretçilere yüz yüze uygulanmıştır.

Sonuç olarak araştırma anketi, 22 adedi müşterilerin beklentilerine ve 22 adedi de müşterilerin algılamalarına yönelik olmak koşuluyla toplam 44 adet Likert ölçekli ifadede, 2 adet sıralama sorusundan, 2 adet sınıflandırma sorusundan ve 7 adet demografik sorudan oluşmaktadır. Likert ölçekli sorularda 1; çok düşük, 5; çok yüksek olmak koşuluyla, müşterilerin beklentilerine ve aldıkları hizmet (performans) düzeyine göre işaretleyebilecekleri 1'den 5'e kadar 5 ayrı kutu yer almaktadır.

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Hipotez testlerinin analizinde ise eşleşmiş t-testi, bağımsız örneklem t-testi, anova testi kullanılmıştır.

Araştırmanın amacına hizmet etmesi üzere hazırlanan hipotezler beş adettir.;

H1: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin fiziksel özelliklerine ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.

H2: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin güvenilirlik boyutuna ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.

H3: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin heveslilik boyutuna ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.

H4: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin güven boyutuna ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.

H5: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin empati boyutuna ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.

H6: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile yaş değişkeni arasında anlamlı farklılık vardır.

H7: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile yaş değişkeni arasında anlamlı farklılık vardır.

H8: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile bu alanların kullanım sıklığı arasında anlamlı farklılık vardır.

H9: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile bu alanların kullanım sıklığı arasında farklılık vardır.

H10: Kentsel rekreasyon alanlarının kullanımına yönelik yapılan çalışmaya katılan kullanıcıların kalite beklentileri ve kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.

BULGULAR

Güvenirlilik analizi sonucunda, kullanıcıların algı düzeyleri ile ilgili 22 önermenin alpha değeri $\alpha = ,961$ ve beklenti düzeyleri ile ilgili 22 önermenin alpha değeri $\alpha = ,956$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 1. Algılanan ve beklenen hizmet kalitesine ilişkin güvenirlik analizi

Boyutlar	Madde No	Algı	Beklenti
Fiziki unsurlar	1-4	,732	,796
Güvenilirlik	5-9	,913	,904
Heveslilik	10-13	,885	,834
Güvence	14-17	,916	,884
Empati	18-22	,909	,896
Toplam	1-22	,961	,956

Algı anketinin beş temel boyutunun Cronbach Alpha katsayısı 0,732 ile 0,916 arasında değişmiş ve algı anketinin bütününün Cronbach Alpha katsayısı 0,961 olarak belirlenmiştir. Beklenti anketinin beş temel boyutunun Cronbach Alpha katsayısı ise 0,796 ile 0,904 arasında değişmiş ve bütününün Cronbach Alpha katsayısı ise 0,956 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar araştırmada kullanılan anketlerin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Sonuçlar % 95 güven aralığında, anlamlılık $p < 0,05$ düzeyinde çift yönlü olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 2. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin demografik özellikleri

Cinsiyet			Kentsel rekreasyon alanlarına gitme nedenleri		
	n	%		n	%
Kadın	227	58,4	Eğlenme	224	57,6
Erkek	162	41,6	Dinlenme	123	31,6
Toplam	389	100	Spor	124	31,9
Kentsel rekreasyon alanlarına gitme sıklığı			Piknik	141	36,2
			Sosyo-kültürel	100	25,7
	n	%	Çocuklarını eğlen.	71	18,3
Ayda	120	30,8	Toplam	389	100
15 günde	74	19,0	Yaş		
Haftada	143	36,8		n	%
Günde	52	13,4	18-25	241	62
Toplam	389	100	34-41	46	11,8
Eğitim Durumu			42-49	20	5,1
	n	%	50 Yaş ve Üzeri	14	3,6
İlköğretim	87	22,4	Toplam	389	100
Ortaöğr.	164	42,2			
Önlisans	48	12,3			
Lisans	79	20,3			
Lisans	11	2,8			
Toplam	389	100			

Araştırmaya katılan bireylerin 162'si (%41,6) erkek, 227'si (%58,4) kadındır. Araştırmaya katılan toplam 389 kentsel rekreasyon alanı ziyaretçisinin 241'ni (%62) 18-25 yaş oluştururken, 26-33 yaş aralığını 68 kişi (%17,5), 34-41 yaş aralığını 46 kişi (%11,8), 42-49 yaş aralığını 20 kişi (%5,1) ve 50 ve üzeri yaş aralığı 14 kişi (3,6) oluşturmaktadır. Çizelge 3.5' e göre araştırmanın en büyük grubunu 18-25 yaş aralığı oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan 389 ziyaretçinin eğitim seviyeleri verileri incelendiğinde en az sayıyla (11 kişi) lisansüstü mezunları (%2,8) dikkati çekerken, ortaöğretim mezunları (164 kişi) en büyük grubu (%42,2) oluşturmaktadır. Kentsel rekreasyon alanı ziyaretçilerinin eğitim durumu değişkenine göre

yüzde (%) ve frekans dağılımları, Çizelge 1’de gösterilmiştir. Kentsel rekreasyon alanlarının ziyaret edilme sıklıklarına bakıldığında 143 kişiyle büyük bir çoğunluk (%36,8) haftada bir kez, 52 kişiyle küçük bir çoğunluk (%13,4) günlük olarak kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret etmektedir. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, kentsel rekreasyon alanlarına gitme nedenlerine bakıldığında en büyük grubu oluşturan “eğlenmek” 224 kişinin kentsel rekreasyon alanlarını tercih etmelerinin nedenini oluşturmaktadır. Kentsel rekreasyon alanlarına gitme nedenlerinden ikincisini 141 kişiyle “piknik” oluşturmaktadır. Elde edilen veriler sonucunda bireyler en az (71) çocuklarını eğlendirmek amacıyla kentsel rekreasyon alanlarına gitmektedir.

Tablo 3. Fiziksel özellikler algısı ile fiziksel özellikler beklentisi arasındaki fark

Gruplar	n	Ort.	Ss	t	p
Fiziksel Özellikler Algısı	389	3,13	1,134	-14,178	,00*
Fiziksel Özellikler Beklentisi	389	4,18	,940		

Ziyaretçilerin hizmet kalite algı ve beklentilerinin fiziksel özellikler boyutu açısından farklılık gösterip göstermediğini incelemek için eşleştirilmiş grup t-testi yapılmıştır. Test sonucunda, kentsel rekreasyon alanı ziyaretçilerinin fiziksel özellikler algıları ve beklentileri arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir ($t=-14,178$; $p=0,00<0,05$). Ziyaretçilerin fiziksel özellikler algı ortalaması 3,13 fiziksel özellikler beklenti ortalaması 4,18’dir. Bu bulguya göre kentsel rekreasyon alanı ziyaretçilerinin fiziksel görünüme dair beklentileri algılarından daha yüksek çıkmıştır. Bu da algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık olduğunu göstermektedir. Bu yüzden “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin fiziksel özelliklerine ilişkin kalite beklentileri ve kalite algıları arasında farklılık vardır.” hipotezini oluşturan H1 hipotezi bu bulgularla desteklenmiştir.

Tablo 4. Güvenilirlik algısı ile güvenilirlik beklentisi arasındaki fark

Gruplar	n	Ort.	Ss	t	p
Güvenilirlik Algısı	389	3,14	1,230	-14,876	,00*
Güvenilirlik Beklentisi	389	4,25	,942		

Bireylerin Ankara’daki kentsel rekreasyon alanlarına dair güvenilirlik algısı ile güvenilirlik beklentisi arasındaki farklılıkları istatistiksel açıdan incelemek için yapılan eşleştirilmiş grup t testi sonucunda, güvenilirlik algısı ile güvenilirlik beklentisi ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir ($t=-14,876$; $p=0,000<0,05$). Güvenilirlik algısı ortalaması ($x=3,14$) güvenilirlik beklentisi ortalamasından ($x=4,25$) düşüktür. Servqual skoruna göre $3,14-4,25= -1,11$ olarak sonuç negatif olarak bulunmuştur. Mevcut verilen hizmetin kalitesi beklenen kaliteyi karşılayamamaktadır. Bu bulguya göre “Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin güvenilirlik boyutuna ilişkin kalite beklentileri ve kalite algıları arasında farklılık vardır.” H2 hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 5. Heveslilik algısı ile heveslilik beklentisi arasındaki fark

Gruplar	n	Ort.	Ss	t	p
Heveslilik Algısı	389	3,13	1,218	-15,568	,00*
Heveslilik Beklentisi	389	4,26	,939		

Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin heveslilik algı ve heveslilik beklentisi düzeylerinin istatistiksel açıdan farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, heveslilik algı ve beklenti düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır ($t=-15,833$; $p=0,000<0,05$). Heveslilik algısı ortalaması ($x=3,05$) heveslilik beklentisi ortalamasından ($x=4,15$) düşüktür. Bu bulguya göre “H3: Kentsel

rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin heveslilik boyutuna ilişkin kalite beklentileri ve kalite algıları arasında farklılık vardır.” doğrulanarak kabul edilmiştir.

Tablo 6. Güven algısı ile güven beklentisi arasındaki fark

Gruplar	n	Ort.	Ss	t	p
Güven Algısı	389	3,01	1,185	- 15,868	,00*
Güven Beklentisi	389	4,17	,948		

Ziyaretçilerin kentsel rekreasyon alanlarından aldıkları hizmetlerin kalitesine ilişkin güven algıları ile güven beklentileri ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olup olmadığını incelemek için eşleştirilmiş grup t-testi yapılmıştır. Test sonucunda, güven algı ve güven beklenti düzeyleri ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir ($t=-15,868$; $p=0,000<0,05$). Güven algısı ortalaması ($x=3,01$) güven beklentisi ortalamasından ($x=4,17$) düşüktür. Bu bulguya göre “H4: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin güven boyutuna ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” doğrulanarak kabul edilmiştir.

Tablo 7. Empati algısı ile empati beklentisi arasındaki fark

Gruplar	n	Ort.	Ss	t	p
Empati Algısı	389	3,05	1,165	- 15,833	,00*
Empati Beklentisi	389	4,15	,920		

Kentsel rekreasyon alanları hizmetlerinin kalitesine ilişkin empati algısı ile empati beklentisi ortalamaları arasında anlamlı farklılık olup olmadığını incelemek için eşleştirilmiş grup t-testi yapılmıştır. Test sonucunda, empati algısı ve empati beklentisi ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir ($t=-15,833$; $p=0,000<0,05$). Empati algısı ortalaması ($x=3,05$)

empati beklentisi ortalamasından ($x=4,15$) düşüktür. Bu bulguya göre “H5:Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin, hizmetlerin empati boyutuna ilişkin kalite beklentileri ile kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” doğrulanarak kabul edilmiştir.

Tablo 8. Araştırmaya katılan bireylerin algılanan hizmet kalite düzeylerinin yaş değişkenine göre ortalamaları

	Grup	n	Ort.	Ss.	F	p
Fiziksel Özellikler Algısı	18-25	241	3,12	1,15	0,504	0,733
	26-33	68	3,17	1,19		
	34-41	46	3,27	0,92		
	42-49	20	2,86	0,98		
	50 ve üzeri	14	3,03	1,26		
Güvenilirlik Algısı	18-25	241	3,13	1,13	2,136	0,076
	26-33	68	3,14	1,27		
	34-41	46	3,22	1,13		
	42-49	20	3,33	1,12		
	50 ve üzeri	14	2,43	1,12		
Heveslilik Algısı	18-25	241	2,97	1,15	4,170	0,00*
	26-33	68	3,14	1,23		
	34-41	46	3,05	1,19		
	42-49	20	3,27	1,13		
	50 ve üzeri	14	3,24	0,98		
Güven Algısı	18-25	241	2,18	0,78	1,720	0,145
	26-33	68	2,69	1,20		
	34-41	46	3,05	1,16		
	42-49	20	3,11	1,25		
	50 ve üzeri	14	3,32	1,22		
Empati Algısı	18-25	241	3,25	1,07	2,668	0,03*
	26-33	68	2,55	0,97		
	34-41	46	3,05	1,04		
	42-49	20	3,13	1,21		
	50 ve üzeri	14	3,06	1,22		
Algılanan Hizmet Kalitesi	18-25	241	3,07	1,10	2,370	0,050*
	26-33	68	3,14	0,99		
	34-41	46	2,32	1,00		
	42-49	20	2,51	1,22		
	50 ve üzeri	14	3,01	1,18		

Araştırmada kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin yaşlarının hizmet kalite algılarında

etkisinin olup olmadığını incelemek için yapılan Anova testi sonucunda “Heveslilik Algısı”, “Empati Algısı” ve “Algılanan Hizmet Kalitesi” boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir ($p < 0.05$). Farklılığı oluşturan grupları belirlemek için yapılan post-hoc analizi sonucunda; 26-33 yaş aralığındaki bireylerin kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmetleri daha kaliteli algıladıkları, 34-41 yaş aralığındaki bireylerin ise kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmetlerin kalitesini en düşük algılayan bireyler olduğu saptanmıştır. Bu bulguya göre “H6: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile yaş değişkeni arasında anlamlı farklılık vardır.” hipotezi büyük oranda doğrulanarak kabul edilmiştir.

Tablo 9. Araştırmaya katılan bireylerin beklenen hizmet kalite düzeylerinin yaş değişkenine göre ortalamaları

	Grup	n	Ort	Ss.	F	p
Fiziksel	18-25	241	4,12	0,93	1,377	,24
	26-33	68	4,33	0,84		
	34-41	46	4,35	0,96		
	42-49	20	4,03	0,90		
	50 ve üzeri	14	3,94	1,36		
GüvenilirlikBe	18-25	241	4,25	0,92	0,627	,64
	26-33	68	4,27	0,94		
	34-41	46	4,34	0,98		
	42-49	20	4,33	0,73		
	50 ve üzeri	14	3,90	1,39		
Heveslilik	18-25	241	4,11	0,94	0,580	,67
	26-33	68	4,29	0,76		
	34-41	46	4,17	0,92		
	42-49	20	4,21	0,73		
	50 ve üzeri	14	4,05	1,35		
Güven	18-25	241	4,22	0,93	0,491	,74
	26-33	68	4,35	0,86		
	34-41	46	4,33	0,96		
	42-49	20	4,35	0,77		
	50 ve üzeri	14	4,07	1,43		
Empati	18-25	241	4,17	0,96	0,746	,56
	26-33	68	4,26	0,78		
	34-41	46	4,15	0,98		
	42-49	20	4,25	0,84		
	50 ve üzeri	14	3,80	1,32		
Beklenen Hizmet K.	18-25	241	4,19	0,83	0,645	,63
	26-33	68	4,30	0,72		
	34-41	46	4,27	0,86		
	42-49	20	4,23	0,69		
	50 ve üzeri	14	3,95	1,34		

Araştırmaya katılan kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin yaşlarına göre hizmet kalite beklentilerinde fark olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan Anova testi sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olmadığı belirlenmiştir ($p > 0.05$). Bu bulguya göre “H7: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile yaş değişkeni arasında anlamlı farklılık vardır.” hipotezi desteklenmemiştir ($,63 > 0,05$).

Tablo 10. Araştırmaya katılan bireylerin algılanan hizmet kalite düzeylerinin kentsel rekreasyon alanlarının kullanım sıklığı değişkenine göre ortalamaları

	Grup	n	Ort	Ss.	F	p
Fiziksel Özellikler Algısı	Ayda	120	3,07	1,105	0,723	,53
	15 günde	74	3,01	1,209		
	Haftada	143	3,22	1,119		
	Günde	52	3,18	1,138		
Güvenilirlik Algısı	Ayda	120	3,07	1,119	1,307	,27
	15 günde	74	2,94	1,307		
	Haftada	143	3,27	1,302		
	Günde	52	3,21	1,143		
Heveslilik Algısı	Ayda	120	2,91	1,092	0,987	,39
	15 günde	74	3,08	1,265		
	Haftada	143	3,15	1,176		
	Günde	52	3,07	1,146		
Güven Algısı	Ayda bir	120	3,05	1,167	0,888	,44
	15 günde	74	3,01	1,252		
	Haftada	143	3,25	1,242		
	Günde	52	3,16	1,220		
Empati Algısı	Ayda	120	2,95	1,222	0,622	,60
	15 günde	74	2,91	1,188		
	Haftada	143	3,11	1,132		
	Günde	52	3,05	1,251		
Algılanan Hizmet	Ayda	120	3,05	0,966	1,066	,36
	15 günde	74	3,04	1,083		
	Haftada	143	3,25	1,033		
	Günde	52	3,17	1,073		

Araştırmaya katılan kentsel rekreasyon alanını ziyaret edenlerin algıladıkları hizmet kalitesinin kentsel rekreasyon alanlarını kullanım sıklığına göre istatistiksel açıdan fark yaratıp yaratmadığını incelemek için Anova testi yapılmıştır. Test sonucunda, sadece istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$). Bu bulgu “H8:Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite algıları ile bu alanların kullanım sıklığı arasında anlamlı farklılık vardır.” hipotezini desteklenmemektedir.

Tablo 11. Araştırmaya katılan bireylerin beklenen hizmet kalite düzeylerinin kentsel rekreasyon alanlarının kullanım sıklığı değişkenine göre ortalamaları

	Grup	n	Ort.	Ss.	F	p
Fiziksel Özellikler Beklentisi	Ayda	120	4,05	1,057	2,139	,09
	15 günde	74	4,06	1,018		
	Haftada	143	4,29	0,730		
	Günde	52	4,31	1,033		
Güvenilirlik Beklentisi	Ayda	120	4,11	1,070	3,361	,01*
	15 günde	74	4,33	0,926		
	Haftada	143	4,41	0,682		
	Günde	52	4,04	1,197		
HeveslilikBeklentisi	Ayda	120	3,93	1,091	4,512	,00*
	15 günde	74	4,30	0,842		
	Haftada	143	4,30	0,703		
	Günde	52	4,06	1,025		
GüvenBeklentisi	Ayda	120	4,08	1,086	2,769	,04*
	15 günde	74	4,32	0,905		
	Haftada	143	4,40	0,724		
	Günde	52	4,21	1,089		
Empati Beklentisi	Ayda	120	3,91	1,089	5,700	,00*
	15 günde	74	4,24	0,896		
	Haftada	143	4,38	0,715		
	Günde	52	4,13	1,100		
Beklenen Hizmet	Ayda	120	4,02	0,982	3,869	,01*
	15 günde	74	4,26	0,785		

Haftada	143	4,37	0,607		
Günde	52	4,15	1,016		

Araştırmaya katılan kentsel rekreasyon alanını ziyaret edenlerin bekledikleri hizmet kalitesinin kentsel rekreasyon alanlarını kullanım sıklığına göre istatistiksel açıdan fark yaratıp yaratmadığını incelemek için Anova testi yapılmıştır. Test sonucunda, “Fiziksel Özellikler Beklentisi” boyutu dışındaki hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Farklılığı oluşturan grupları belirlemek için post-hoc analizi yapılmıştır. “Fiziksel Özellikler” boyutu dışında en yüksek hizmet kalite beklentisine sahip olan ziyaretçilerin haftada bir kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret ettikleri saptanmıştır. Bu bulguya göre; H9: Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile bu alanların kullanım sıklığı arasında farklılık vardır.” büyük oranda doğrulanarak desteklenmektedir.

Tablo 12. Algılanan Hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki fark

Gruplar	n	Ort.	Ss.	t	p
Algılanan Hizmet Kalitesi	389	3,14	1,029	-17,539	,00*
Beklenen Hizmet Kalitesi	389	4,21	0,838		

Kentsel rekreasyon alanlarından hizmet alan ziyaretçilerin, kentsel rekreasyon alanları hizmetlerine ilişkin algıladıkları hizmet kalitesi ile bekledikleri hizmet arasında anlamlı farklılık olup olmadığını incelemek için yapılan eşleştirilmiş grup T-testi sonucunda, ziyaretçilerin hizmet kalite algı ve beklentilerinin ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir ($t=-17,539$; $p=0,000<0,05$). Algılanan hizmet kalitesi ortalaması ($x=3,14$) beklenen hizmet kalitesi ortalamasından ($x=4,21$) düşüktür. Servqual skoruna bakıldığında sonuç ($3,14-4,21$) -1,07 ile negatif çıkmıştır. Elde edilen ve yukarıda verilen bilgiler doğrultusunda sonucun negatif olması sonucunda algılanan hizmet kalitesinin beklenen hizmet kalitesini karşılamadığı doğrulanmıştır. Bir diğer

deyişle, kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin hizmet kalite algıları, hizmet kalite beklentilerinden düşük çıkmış ve beklentileri karşılamada yetersiz kalmıştır. Bu bulguya göre “H10: Kentsel rekreasyon alanlarının kullanımına yönelik yapılan çalışmaya katılan kullanıcıların kalite beklentileri ve kalite algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” Hipotezi desteklenmektedir.

SONUÇ

Rekreasyon hizmetleri, bireylerin boş zamanlarını faydalı ve verimli geçirmek için almış oldukları, psikolojik, sosyolojik ve spor gibi kendilerini tatmin etme eğilimindeki ihtiyaçlarını karşılamak için verilen hizmetler olarak tanımlanabilir. Rekreasyon hizmetleri, hizmeti veren işletmede çalışan görevliler tarafından, ilgili mevzuat ve yasal düzenlemeler çerçevesinde verilmektedir. Rekreasyon işletmelerinin veya sorumluların hizmet verdiği alanlardan birisi kentsel rekreasyon alanlarıdır. Kentsel rekreasyon alanları genellikle yerel yönetimlerin himayesi altında olan, vatandaşlara kolay ulaşım ve boş zamanlarını çeşitli aktivitelerle değerlendirme imkânı veren alanlardır. Bu alanlar kent parkları, mahalle parkları, meydanlar, sokaklar ve hatta site içerisindeki çocuk parkları da bu alanların içerisinde yer almaktadır. Kentsel rekreasyon alanlarında verilen hizmetlerin süresi, oranı ve fiyatları rekreasyon hizmetlerini sunan işletmeler tarafından belirlenmektedir. Ancak kentsel rekreasyon alanlarının yönetim planlamasında çıkan bazı sorunlar bu alanların belli dönemlerde taşıma kapasitesi gibi sunulan hizmetlerin yetersiz olmasından doğan farklı sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda bu alanlardaki hizmet kalitesi düşünüldüğünde istenilen sonuçlar pek de mümkün görünmemektedir. İşte bu noktada tüm hizmetlerde olduğu gibi, kentsel rekreasyon alanlarında sunulan hizmetlerin kalitesi, ziyaretçilerin beklentilerindeki hizmet kalitesi açısından önem arz etmektedir. Ancak ulaşımı uzak olan kentsel rekreasyon alanlarını ya da belli bir zaman diliminden sonra gerçekleştirilen rekreasyon aktivitelerine ilişkin hizmetlerde bireylerin seçme şansları olmasına rağmen bireyler ulaşımı daha kolay ve aynı zamanda münferit ya da aile ve arkadaşlarıyla gerçekleştirebilecekleri farklı rekreasyon aktivitelerine de olanak sağlayan, kendilerine yakın ve ulaşımı kolay olan kentsel rekreasyon alanlarını tercih etmektedir. Kentsel rekreasyon alanlarında sunulan hizmetlerin geliştirilmesi, bu alanları ziyaret eden bireylerin memnun olunan ve olunmayan durumların belirlenmesi ile gerçekleşebilir. Bu çalışmada bu

noktadan hareketle, bu çalışmada kentsel rekreasyon alanlarında hizmet alan bireylerin aldıkları hizmetlere ilişkin kalite beklentileri ve kalite algıları sorgulanmakta, beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı araştırılmaktadır. Ayrıca ziyaretçilerin aldıkları hizmetlere ilişkin kentsel rekreasyon alanlarını kullanma oranı ve sıklığının ve tanımlayıcı özelliklerinin hizmet kalite beklentisi ve algısında etkisinin olup olmadığı da sorgulanmıştır.

Araştırma Ankara kentsel rekreasyon alanlarından hizmet alan 389 ziyaretçi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada ziyaretçilerin hizmet kalite beklenti ve algıları Algılanan Hizmet Kalitesi (Servqual) ölçeği ile ölçülmüştür. Ölçekte, fiziksel özellikler, güvenilirlik, güven ve empati olmak üzere beş boyut bulunmaktadır. Ayrıca ölçeğin genelini ifade eden hizmet kalite algı ve beklentisi de olmak üzere araştırmada altı boyutta hizmet kalite algı ve beklentisi sorgulanmıştır. Araştırmadan ulaşılan sonuçlara aşağıda yer verilmektedir:

Araştırmaya katılan ziyaretçilerin kentsel rekreasyon alanlarından aldıkları hizmetlere ilişkin algılarının ortalamaları 5 üzerinden yapılan değerlendirmeye göre 3,017 ile 3,165 arasında değişiklik göstermektedir. Diğer bir ifade ile ziyaretçilerin aldıkları hizmetlerin kalitesinin yüksek düzeyde olduğunu algılamaktadırlar. Aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri incelendiğinde ise beklentilerinin ortalamalarının 4,157 ile 4,264 arasında değişiklik gösterdiği belirlenmiştir. Diğer bir ifade ile ziyaretçilerin, aldıkları hizmetlerin kalitesine ilişkin yüksek düzeyde beklenti içerisindedirler. Ziyaretçilerin tüm hizmet kalite boyutlarında algıladıkları ve bekledikleri kalite düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Servqual skoruna bakıldığı zaman; $3,14-4,21=-1,07$ puanıyla negatif bir sonuç elde edilmiştir. Başka bir deyişle, ziyaretçilerin hizmet kalite beklentileri tüm boyutlarda karşılanamamaktadır. Ziyaretçiler verilen hizmetlerin kalitesinin yüksek olduğunu algılamakta, beklentileri çok yüksek düzeydedir. Bu da genel olarak ziyaretçi beklentilerinin her zaman verileden daha yüksek olduğu görüşüyle açıklanabilir. Ne kadar kaliteli hizmet verilirse verilsin, ziyaretçiler her zaman daha fazlasını istemektedirler. Kentsel rekreasyon alanlarında sunulan hizmetlerin kalite algıları açısından en yüksek ortalamayla algısının en yüksek olduğu boyut fiziksel özellikler boyutudur. En düşük olan boyut ise empati boyutu olarak

bulunmuştur. Kalite beklentileri açısından bireyler en çok güven boyutu açısından kentsel rekreasyon alanlarında hizmet veren işletmelerden beklenti içerisinde. Ziyaretçilerin yaş değişkenlerine göre ele alınan verilerde fiziksel özellikler, güvenilirlik ve güven boyutu dışındaki bütün hizmet kalite algılarında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Farklılığı oluşturan gruplara bakıldığında 26-33 yaş aralığındaki bireylerin kentsel rekreasyon alanlarındaki hizmetleri daha kaliteli algıladıkları; 34-41 yaş aralığındaki bireylerin hizmet kalitesini en düşük algılayan bireyler olduğu sonucuna varılmıştır. Ziyaretçilerin kentsel rekreasyon alanlarına gitme sıklıklarına bakıldığında örneklemin çoğunluğu (120) ayda bir kez; en az günde (52) bir kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret etmektedir. Bu alanların kullanım oranıyla algılanan hizmet kalitesine bakıldığında herhangi bir farklılaşmayla karşılaşmamıştır. Kentsel rekreasyon alanlarını ziyaret eden bireylerin ne amaçla bu alanları ziyaret ettiklerini ortaya koymak için yapılan seçeneklerde; en çok eğlenmek ve piknik yapmak için, en az çocuklarını eğlendirmek amacıyla kentsel rekreasyon alanlarını tercih ettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Tüm hizmet kalitesi boyutlarında ziyaretçilerin algıladıkları hizmet kalitesinin yüksek düzeyde olması kentsel rekreasyon alanlarında hizmet veren kuruluşlar açısından olumludur. Ancak yine tüm hizmet kalitesi boyutlarından ziyaretçilerin beklemedikleri hizmet kalitesine ulaşamadığı ise düşündürücüdür. Ziyaretçilerin beklentilerinin karşılanmasına yönelik kentsel rekreasyon alanlarında verilen hizmetlerde kaliteyi daha da yükseltecek çalışmalar yapılmalıdır.

Algı ve beklenti sonuçlarına bakıldığında hizmet kalitesi algısında en düşük çıkan empati boyutunda kentsel rekreasyon alanlarında hizmet veren işletmelerin gerekli iyileştirmeleri yerine getirmelidir. Empati boyutu içerisinde yer alan, ziyaretçilere gerekli ilginin verilmesi, ziyaretçilere uygun hizmet saatlerinin bulunması, ziyaretçilere içten hizmet eden çalışanların olması, ziyaretçi isteklerinin önemli olması ve en önemlisi de işletmenin ziyaretçinin istek ve ihtiyaçlarını anlamasında çözüm odaklı planlamanın yapılması gereklidir.

Kentsel rekreasyon alanlarında beklentinin en yüksek olduğu boyut güven boyutudur. Bu boyutta yer alan kentsel rekreasyon alanlarında çalışanların bireyde güven oluşturması, rekreasyon olanaklarında bireylerin hizmet veren işletmeye güvenmesi, çalışanların saygılı olması ve çalışanların bireylerin sorunlarını cevaplayacak bilgiye sahip olması

kriterlerine bakıldığında, kentsel rekreasyon alanlarında hizmet veren işletmeler planlama ve programlama yaparken eğitilmiş ve etkili iletişim becerisine sahip çalışanları istihdam etmelidir.

Özellikle spesifik rekreasyon aktivitelerine olanak sağlayan kentsel rekreasyon alanlarında bireylere yardımcı olabilecek rekreasyon uzmanlarının olması gereklidir. Ne var ki Türkiye’de birçok rekreasyon uzmanı olmasına rağmen rekreasyon alanlarında kendi işlerini yapamamaktadır. Bu sorunun kaynağı da işletmelerin bu mesleğe sahip bireylerin varlığından bir haber olması ya da işletmelerin daha ucuza personel istihdam etmesi ya da hiç personel istihdam etmemesidir. Ancak bu alanlarda hizmet kalitesinin artması, bu alanlarda meydana gelen kazaların azaltılması için rekreasyon uzmanlarına gerek vardır. Son zamanlarda yapılan yürüyüş parkurları üzerinde yer alan spor aletlerinden yaralanan sayısı istatistiki olarak oldukça çoktur. Her ne kadar bu aletlerin nasıl kullanılması gerektiği gibi gerekli bilgiler yer alsa da insanlar bu bilgileri okumayı gereksiz bulmaktadır. Bireyler her hizmet sektöründe olduğu gibi alanında uzman birisinin onlara gerekli bilgiyi vermesi, onlarla ilgilenmesi sonucunda kendini önemli hissetmektedir. İşte bu çalışmanın da kilit noktasını oluşturan algılanan hizmet kalitesini yüksek seviyeye çıkarmaktadır. Bu sonuçla işletmeler ya da yerel yönetimler hizmet kalitesi çalışmalarını genel olarak değil her alanı ayrı ayrı yapmalıdır. Kentsel rekreasyon alanlarını geliştirmek ve halk tarafından olumlu görüşler almak için bu çalışmaların yapılması gereklidir.

KAYNAKÇA

- Akbaba, A. ve Kılınç, K. (2001). *Hizmet kalitesi ve turizm işletmelerinde Servqual uygulamaları*. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 12.
- Avcı, U. ve Sayılır, A. (2006). *Hizmet kalitesi çerçevesinde çalışanların rolüne ve yeterliliklerine ilişkin bir inceleme*. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi (1), 121-138.
- Bucher, C. and Bucher, R. (1974). *Recreation For Today's Adolescence*. 13(72).
- Devebakan, N. (2001). *Sağlık İşletmelerinde Kalite Ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 88-90.

- Gold, S. M. (1980). *Recreation Planning and design*. Mc Graw-Hill Book Comp., New York.
- Grönross, C. (1984). A Service quality model and it's market implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Kılbaş, Ş. (2001). *Rekreasyon Boş Zaman Değerlendirme*. Adana: Anaca Yayınları, 14-20.
- Koçyiğit, M. ve Yıldız, M., (2014). *Yerel Yönetimlerde Rekreasyon Uygulamaları: Konya Örneği*. *International Journal of Science Culture and Sport*, 2(1), 211-223.
- Uçak, İ. (2000). *Meydan mekânlarını oluşturan peyzaj öğeleri Ortaköy meydanı ve Bakırköy özgürlük meydanı üzerine bir inceleme*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V.A. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V.A. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V.A. (1990). *Delivering service quality: Balancing consumer perceptions and expectations*. New York: The Free Press, 1990.
- Saat, M. (1999). *Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme aracı Olarak Servqual Analizi*. G.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, 3, 107-118
- Yorulmaz, A. (2006). *Harikalar Diyarı Parkının Kullanıcı Profili ve Beklentilerinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 10-11.
- Yüksek Seçim Kurulu, 2015 Ankara İli Seçmen Sayısı.
URL: <http://www.ysk.gov.tr/>