

T.C.
ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ
ORMAN MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI

ORMAN İÇİ REKREASYON ALANLARINDA HİZMET
KALİTESİNİN ZİYARETÇİ BAKIŞ AÇISIYLA İNCELENMESİ

Oktay KAYA

Danışman
Prof. Dr. Mehmet KORKMAZ

ISPARTA - 2025



© 2025 [Oktay KAYA]

ETİK BEYANI

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kurallarına uygun olarak ve bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın hazırladığım bu tez çalışmasında;

Tez içinde 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 çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

24/01/2025

Oktay KAYA

.....

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
İÇİNDEKİLER	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	v
ÇİZELGELER DİZİNİ	vi
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	vii
1. GİRİŞ	1
2. KAYNAK ÖZETLERİ	4
3. MATERYAL VE YÖNTEM.....	7
3.1. Araştırma Alanının Tanıtımı	7
3.2. Materyal	8
3.3. Yöntem.....	9
4. BULGULAR.....	11
4.1. Ankete Katılan Ziyaretçilerin Sosyo-Demografik Özellikleri	11
4.2. Parka Gelişler ile İlgili Bilgiler	12
4.3. Ziyaretçilerin Beklediği Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular	14
4.3.1. Ekofiziksel beklentiler	15
4.3.2. Fiziksel beklentiler	15
4.3.3. Heveslilik beklentileri	17
4.3.4. Güvenilirlik beklentileri	18
4.3.5. Empati beklentileri	19
4.3.6. Güvence beklentileri	20
4.4. Ziyaretçilerin Boğazköy Orman Parkı'nda Algıladıkları Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular	21
4.4.1. Ekofiziksel algılar	22
4.4.2. Fiziksel algılar.....	22
4.4.3. Heveslilik algıları.....	24
4.4.4. Güvenilirlik algıları.....	25
4.4.5. Empati algıları.....	26
4.4.6. Güvence algıları	26
4.5. İstatistik Analizler	27
4.5.1. ECOSERV beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılması.....	27
4.5.2. Cinsiyete göre istatistiksel farklılıklara ilişkin bulgular	33
4.5.3. Yaşa göre istatistiksel farklılıklara ilişkin bulgular	34
4.5.4. Eğitim durumuna göre istatistiksel farklılıklara ilişkin bulgular	35
5. TARTIŞMA VE SONUÇ	39
KAYNAKLAR	41
ÖZGEÇMİŞ	44

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

ORMAN İÇİ REKREASYON ALANLARINDA HİZMET KALİTESİNİN ZİYARETÇİ BAKIŞ AÇISIYLA İNCELENMESİ

Oktay KAYA

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Orman Mühendisliği Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Mehmet KORKMAZ

Toplumun orman kaynaklarından önemli beklentilerinden birisi de açık hava rekreasyonudur. Açık hava rekreasyon etkinlikleri bu amaçla oluşturulmuş alanlarda gerçekleştirilmektedir. Bu alanlardan birisi de orman parklarıdır. Bu çalışmada, İstanbul ilinde bulunan Boğazköy Orman Parkı'nda verilen hizmetin kalitesi ziyaretçi bakış açısıyla ölçülmüştür. Hizmet kalite beklentileri ile algılanan hizmet kalitesi ECOSERV ölçeği ile belirlenmiştir. Toplam 385 ziyaretçi ile anket çalışmaları yürütülmüştür.

Çalışma sonuçlarına göre hizmet kalitesi kapsamında yer alan ekofiziksel boyut yüksek düzeyde beklentileri karşılayamamıştır. Bunun yanında heveslilik, güvenilirlik, empati ve güvence boyutları da beklentileri tam olarak karşılayamamış olsa da beklenti-algı değerleri birbirine yakın olup aralarındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Sadece fiziksel boyut beklentilerin üzerinde algıya sahiptir.

Anahtar Kelimeler: Algı, Beklenti, ECOSERV, Hizmet kalitesi, İstanbul, Orman parkı

2025, 44 sayfa

ABSTRACT

Master's Thesis

INVESTIGATION OF SERVICE QUALITY IN FOREST RECREATION AREAS FROM VISITORS' PERSPECTIVE

Oktay KAYA

**Isparta University of Applied Sciences
The Institute of Graduate Education
Department of Forest Engineering**

Supervisor: Prof. Dr. Mehmet KORKMAZ

One of the important expectations of the society from forest resources is outdoor recreation. Outdoor recreation activities are carried out in areas created for these purposes. One of these areas is forest parks. In this study, the quality of the service provided in Boğazköy Forest Park in Istanbul province was measured from the visitor's perspective. Service quality expectations and perceived service quality were determined with the ECOSERV scale. A total of 385 visitors were surveyed.

According to the study results, the eco-tangibles dimension within the scope of service quality did not meet the high level of expectations. In addition, although the dimensions of responsiveness, reliability, empathy and assurance did not fully meet the expectations, the expectation-perception values were close to each other and the differences between them were not found to be statistically significant. Only the physical dimension had a perception above expectations.

Key Words: Perception, Expection, ECOSERV, Service quality, İstanbul, Forest park

2025, 44 pages

TEŞEKKÜR

Tezimin yürütülmesinde desteğini ve emeğini hiçbir zaman esirgemeyen tez danışmanım, sayın Prof. Dr. Mehmet KORKMAZ'a teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans eğitimim sırasında verdikleri destekler için Prof. Dr. Hasan ALKAN, Prof. Dr. Ahmet TOLUNAY ve Prof. Dr. Ayhan AKYOL hocalarıma teşekkür ederim.

Tezimin gerçekleşmesi sürecinde desteklerini esirgemeyen İstanbul Orman Bölge Müdürlüğü yöneticileri ve her kademedede çalışan personeline ve Boğazköy Orman Parkı yönetimi ve çalışanlarına ayrıca teşekkür ederim.

Tezimin her aşamasında beni yalnız bırakmayan aileme sonsuz sevgi ve saygılarımı sunarım.

Oktay KAYA
ISPARTA, 2025

ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa
Şekil 3.1. Boğazköy Orman Parkı'nın konumu	8



ÇİZELGELER DİZİNİ

	Sayfa
Çizelge 4.1. Ziyaretçilerin bazı sosyo-demografik özellikleri	11
Çizelge 4.2. Parka kiminle gelindiğine ilişkin bulgular	12
Çizelge 4.3. Parka geline araç türü	12
Çizelge 4.4. Parka daha önce geldiniz mi? sorusuna verilen yanıtların dağılımı	12
Çizelge 4.5. Parka gelme sıklığı.....	13
Çizelge 4.6. Parkın mevcut durumunun daha önceki gelişlerle karşılaştırılması	13
Çizelge 4.7. Parkın beklentileri karşılama durumu	13
Çizelge 4.8. Parkı tavsiye etme durumunun yüzdesel dağılımı	14
Çizelge 4.9. Parktan duyulan genel memnuniyet düzeyi	14
Çizelge 4.10. Ekofiziksel beklentilerin yüzdesel dağılımı.....	15
Çizelge 4.11. Fiziksel beklentilerin yüzdesel dağılımı	17
Çizelge 4.12. Heveslilik beklentilerinin yüzdesel dağılımı	18
Çizelge 4.13. Güvenilirlik beklentilerinin yüzdesel dağılımı	19
Çizelge 4.14. Empati beklentilerinin yüzdesel dağılımı	20
Çizelge 4.15. Güvence beklentilerinin yüzdesel dağılımı.....	21
Çizelge 4.16. Ekofiziksel algıların yüzdesel dağılımı.....	22
Çizelge 4.17. Fiziksel algıların yüzdesel dağılımı	23
Çizelge 4.18. Heveslilik algılarının yüzdesel dağılımı	24
Çizelge 4.19. Güvenilirlik algılarının yüzdesel dağılımı	25
Çizelge 4.20. Empati algılarının yüzdesel dağılımı	26
Çizelge 4.21. Güvence algılarının yüzdesel dağılımı.....	27
Çizelge 4.22. ECOSERV boyutları kapsamında beklenen ve algılanan hizmet kalitesine ilişkin tanımlayıcı istatistikler	28
Çizelge 4.23. ECOSERV beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kapsamında tüm önermelere ilişkin tanımlayıcı istatistikler	29
Çizelge 4.24. Beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılmasına yönelik eşleştirilmiş örneklem t testi sonuçları	32
Çizelge 4.25. Beklentiler için cinsiyete göre bağımsız örneklem t testi sonuçları	33
Çizelge 4.26. Algılar için cinsiyete göre bağımsız örneklem t testi sonuçları	34
Çizelge 4.27. Algılar için yaşa göre varyans analizi sonuçları	35
Çizelge 4.28. Beklentiler için eğitim durumuna göre varyans analizi sonuçları	36
Çizelge 4.29. Algılar için eğitim durumuna göre varyans analizi sonuçları.....	37

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

ECOSERV	Hizmet Kalitesi Ölçeği (Model of Service Quality of Ecotourism)
OGM	Orman Genel Müdürlüğü
SERVQUAL	Hizmet Kalitesi Ölçeği (Model of Service Quality)
SERVPERF	Hizmet Performansı Ölçeği (Model of Service Performance)



1. GİRİŞ

Latince recreatio kelimesinden gelen rekreasyon, “insanın, yoğun çalışma yükü, rutin hayat tarzı veya olumsuz çevresel etkilerden tehlikeye giren veya olumsuz etkilenen bedeni ve ruhi sağlığını tekrar elde etmek, korumak veya devam ettirmek, aynı zamanda zevk ve haz almak amacıyla, kişisel doyum sağlayacak, tamamen çalışma ve zorunlu gereksinimler için ayrılan zaman dışında kalan bağımsız ve bağlantısız boş zaman içinde, isteğe bağlı ve gönüllü olarak ferdi veya grup içinde seçerek yaptığı etkinlikler” olarak tanımlanmaktadır (Karaküçük, 2014).

Rekreasyon etkinlikleri uygulandığı mekâna göre açık alan (hava) ve kapalı alan rekreasyonu şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Şehirlerdeki nüfusun artışı, görüntü ve gürültü kirliliği insanların serbest zamanlarında göreceli olarak doğal yapısı bozulmamış alanlara gitme arzusunu artırmakta olup bu kapsamda açık hava rekreasyon alanları yoğun olarak tercih edilmektedir.

Kent insanlarının rekreasyonel etkinlikler kapsamında en fazla tercih ettikleri alanlar; kent, parkları, kent ormanları, tabiat parkları, milli parklar ve orman parklarıdır. Rekreasyonel etkinlikler için yoğun olarak tercih edilen ve geçmişte orman içi mesire yeri olarak ayrılan alanlar, 28 Mayıs 2022 tarih ve 31849 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan “Orman Parkları Yönetmeliği” ile orman parkı statüsünü almıştır. Yönetmelikte orman parkları konaklamalı ve konaklamasız olmak üzere ikiye ayrılmakta olup (OGM, 2022)

- Konaklamalı orman parkı; “Toplumun çeşitli dinlenme, eğlenme ve spor ihtiyaçlarını karşılamak, yurdun güzelliğine katkı sağlamak ve turistik hareketlere imkân vermek amacıyla yüksek ziyaretçi potansiyeline sahip, günübirlik kullanım imkânı yanında geceleme de imkân sağlayan, çadır, lüks çadır, karavan, motor-karavan ve kır evi, kır lokantası, kır kahvesi gibi çok katlı olmayan, doğa ile uyumlu yapı ve tesisler ile yöresel ürünler sergi ve satış yeri, piknik üniteleri, kamerye ile diğer rekreasyonel yapı ve tesisleri ihtiva eden alanlar ile 6831 sayılı Kanunun 25 inci, ek 13 üncü, ek 14 üncü maddelerinde ve 2634 sayılı Kanunun ek 5 inci maddesinde belirtilen mesire yerleri ile 4 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 334 üncü ve 338 inci maddelerinde belirtilen mesire yerleri ve orman parklarını”

- Konaklamasız orman parkı; “Devlet ormanlarında, toplumun çeşitli dinlenme, eğlenme ve spor ihtiyaçlarını karşılamak, yurdun güzelliğine katkı sağlamak ve turistik hareketlere imkân vermek maksadıyla kullanıma ayrılan; sadece günübirlık kullanım imkânı sağlayan ve içerisinde kır lokantası, kır kahvesi gibi çok katlı olmayan doğa ile uyumlu yapı ve tesisler ile yöresel ürünler sergi ve satış yeri, piknik üniteleri, kameriye ile diğer rekreasyonel yapı ve tesisleri ihtiva eden, rekreasyonel ve estetik kaynak değerlerine sahip alanlar ile 6831 sayılı Kanunun 25 inci, ek 13 üncü, ek 14 üncü maddelerinde, 4 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 334 üncü ve 338 inci maddelerinde belirtilen mesire yerleri ile orman parklarını” ifade etmektedir.

Toplumun rekreasyon ihtiyacının karşılanabilmesi için bu alanlarda birtakım düzenleme ve tesisler ile hizmet verilmektedir. Verilen hizmetin kalitesinin ölçümü alana gelen ziyaretçilerin memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi ve alanın sürdürülebilir kullanımı açısından önemlidir.

Genel olarak bir hizmetin mükemmelliği ve üstünlüğü olarak tanımlanan hizmet kalitesi, müşterilerin algılamasına bağlıdır. Bu bağlamda kalitenin, müşterinin algısına göre ve hizmet sektörleri arasında da farklılık göstermesi nedeniyle hizmet kalitesi, “işletmelerin müşteri beklentilerini karşılama veya aşma yetenekleri olarak kabul edilebilir” (Temizel ve Garda, 2017). Bu noktada esasen hizmet kalitesi, işletmelerin ne sunduklarından ziyade müşteri beklentileri çerçevesinde neyi sunmaları gerektiğinde odaklanmaktadır (Parasuraman vd., 1985).

Hizmet kalitesi ölçümünde; farklı modeller kullanılmaktadır. Bunların bazıları; “Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli”, “SERVQUAL Modeli”, “SERVPERF Modeli, Hizmet Kalitesi İdeal Değer Modeli, Performans Değerlendirme ve Standart Kalite Modeli, Bilgi Teknolojisi Uyuşum Modeli, Özellik ve Genel Etki Modeli ve Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli olarak sıralanmaktadır (Temizel ve Garda, 2017).

Bu çalışmada İstanbul Boğazköy Orman Parkı örneğinde ziyaretçilerin beklentileri ile alanı ziyaret sonrası memnuniyet düzeyi SERVQUAL modelinden geliştirilmiş olan ECOSERV hizmet kalitesi ölçüm modeli ile belirlenerek hizmet kalitesi bağlamında

beklenti-algı ilişkisi araştırılmıştır. Tez beş bölümden oluşmaktadır. Bu bölümlere ilişkin kısa açıklamalar aşağıda sunulmuştur;

- Birinci bölümde konunun önemi ve kapsamı, ilgili yazın ışığında açıklanmıştır.
- “Kaynak Özetleri” bölümünde tez konusu ile ilgili yayınlamış tez, makale ve benzeri eserler özetlenmiştir.
- Üçüncü bölümde araştırma alanı olan Boğazköy Orman Parkı’nın seçimi ve tanıtımı ile veri toplama ve analiz yöntemlerine yer verilmiştir.
- Bulgular bölümünde ECOSERV hizmet kalitesi ölçüm modeli kapsamında anketler ile toplanan ve analiz edilen verilerden elde edilen bulgular sunulmuştur.
- Son bölümde elde edilen bulgular, mevcut yazın ile tartışılmış ve öneriler geliştirilmiştir.

2. KAYNAK ÖZETLERİ

Korkmaz (2001) çalışmasında, Kızıldağ Milli Parkı örneğinde doğa turizmi ve av turizmi etkinliklerine yönelik ekonomik analizler gerçekleştirilmiştir. Ayrıca alanın ekoturizm planlamasına destek olabilecek önerilerde de bulunulmuştur.

Tolunay vd. (2004) tarafından Isparta’da bulunan Tarihi Ayazmana Mesireliği’nin ziyaretçilerinin özelliklerini belirlemek üzere gerçekleştirilen çalışmada, ziyaretçilerin memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Ancak yoğun biçimde kullanılan alanda ziyaretçi baskısından dolayı çevresel zararların da oluştuğu tespiti yapılmıştır.

Dalgıç (2013) tarafından yapılan “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama” başlıklı çalışmada SERVQUAL modeli kullanılarak Antalya ilinde bulunan konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi puanlanmış, kalite boyutları arasındaki ilişkiler belirlenmiş ve müşterilerin demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi kıyaslamaları yapılmıştır.

Ban ve Ramsaran (2016) tarafından yapılan çalışmada, Avustralya'daki eko orman evlerinin hizmet kalitesi özellikleri araştırılmıştır. Ekoturistlerin eko orman evlerini ziyaret ederken önemli olduğuna inandıkları hizmet kalitesi boyutlarını geliştirmek için derinlemesine görüşmeler kullanılmıştır. Hizmet kalitesinin performansa dayalı ölçüsü olan SERVPERF ölçeğinin eko orman evi endüstrisine uygulanabilir olup olmadığını araştırmak amacıyla genel bir hizmet kalitesi ölçüsü olarak uyarlanmıştır. Bulgular, çevre dostu uygulamalar, eko-aktiviteler ve eko-öğrenme olmak üzere üç ek boyutun eko orman evi sektörüne özgü olduğunu göstermektedir.

Akyol ve Akbulut (2017) tarafından yapılan araştırmada, korunan alanlardan faydalanan ziyaretçilerin özellikleri ve algıları belirlenerek alanların planlanmasında ve etkin yönetimindeki önemi, Kurşunlu Şelalesi Tabiat Parkı örneğinde belirlenmiştir. Çalışma sonucunda ziyaretçilerin tercih ve algıları, “ziyaretçi memnuniyeti ve mutluluğu”, “alt ve üst yapı elemanlarının çevreye uygunluğu ve yeterliliği”, “ziyaretçi güvenliği ve görsel bütünlük” faktörleri ile ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Ünüvar ve Aydın (2017), ülkemizin farklı kıyı bölgelerindeki ekoturizm merkezlerinde tatil yapan turistlerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentilerini ve algılarını ECOSERV ölçeği kullanarak belirlemiştir. Çalışmada turistlerin beklentilerinin aldıkları hizmet ile ilgili algılarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Demirbulat (2018) tarafından yapılan çalışmanın amacı, ekoturizm potansiyeline sahip Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin, destinasyona yönelik bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farklılığın tespit edilmesidir. Bu amaçla, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde 2017-2018 yıllarında ekoturizm turlarına (ekoturlara) katılan yerli turistlerin destinasyona yönelik hizmet kalitesi beklenti ve algılarının belirlenmesi için alan yazında kabul görmüş ECOSERV ölçeği kullanılarak 400 yerli turiste anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen verilerden, Doğu Karadeniz Bölgesi'ni ziyaret eden yerli turistlerin, ekoturizm kavramı ile ilgili değerlendirmeleri, ekoturlara katılma nedenleri ile Doğu Karadeniz Bölgesi'nde ekoturizm gelişiminin önündeki engellere ilişkin düşünceleri tespit edilmiştir.

Türk (2018) tarafından yapılan çalışmada, ekoturizm hizmeti veren eko işletmelerden bir tanesi olan ekoçiftlikleri tercih eden ekoturistlerin tercih etmiş oldukları bu çiftliklere ilişkin hizmet kalite beklentileri ile algılanan hizmet kalitesi SERVQUAL ölçeğinden uyarlanan ECOSERV ölçeği ile belirlenmiştir. Ayrıca yürütülen bu çalışmada ekoturistlerin çevresel tutum ve davranışlarının ekoturizm faaliyetlerine olan etkisi ve yine bu ekoturizm faaliyetlerinin ECOSERV beklenti ve algı düzeyi ile memnuniyet düzeyi ve değiştirme davranışı üzerindeki etkileri tespit edilmiştir. Bunların yanı sıra, çevresel tutum ve davranış faktörlerinin beklenti ve algı düzeyinde etkileri de incelenmiş, çevresel tutum ve davranışlarının memnuniyet düzeyi ile değiştirme davranışı üzerindeki etkileri de araştırılmıştır. Yapılan analizlerle belirlenen 19 hipotezin 2'si reddedilmiş, 17 hipotez kabul edilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre, çevresel tutum ve davranış faktörlerinin hizmet kalitesi beklenti düzeyinde bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Bununla birlikte çevresel tutum ve davranışın ekoturizm faaliyetleri üzerinde etkili olduğu, ekoturizm faaliyetlerinin beklenti ve algı düzeyleri üzerinde, hizmet kalitesi beklenti ve algı düzeylerinin de memnuniyet ve değiştirme davranışı üzerinde etkileri olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca

Çevresel tutum ve davranışın memnuniyet ve değiştirme davranışı üzerinde de etkisi olduğu ortaya çıkan bir diğer sonuçtur.

Türk ve akır (2019) tarafından yapılan çalışmada, ekoturistlerin hizmet kalitesi beklentileri ve algıları ile çevresel tutum ve davranışları arasındaki ilişkiler belirlenmiştir. Bu amaçla ECOSERV leği kullanılmıştır. Çalışma sonucunda beklenen ve algılanan hizmet kaliteleri arasındaki ilişkinin yönü negatif olarak bulunmuştur. Ayrıca evresel tutum ve davranışlarla hizmet kalitesi beklenti ve algılar arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin olmadığı belirlenmiştir.

Thuy vd. (2020), SERVQUAL ve ECOSERV modellerini ekoturizm bağlamında etkileşim ve deneyim niteliklerini içerecek şekilde bütünleştirerek Vietnam ekoturistlerinin memnuniyetini ve memnuniyetsizliği belirlemiştir. Bu alışma yöneticilerin müşterilerin memnuniyetini artırmanın ve memnuniyetsizliklerini ortadan kaldırmanın etkili yollarını anlamalarına yardımcı olmaktadır.

Diktaş Bulut ve Daşdemir (2022) tarafından yapılan çalışmada, Trabzon ili orman rekreasyon kaynaklarına yönelik rekreasyonel talep ve ziyaretçi profili belirlenmiştir. Bu belirlemelerde Arap turistler örnek olarak seçilmiş ve belirlemeler bu kapsamda gerçekleştirilmiştir. Çalışmada orman rekreasyon bölgelerinin sürdürülebilir yönetimine, rekreasyonel hizmetlerin kalitesinin artırılmasına, turist memnuniyetine ve Arap turistler için turizmin geliştirilmesine yönelik öneriler de geliştirilmiştir.

Ergün (2022) alışmasında, ECOSERV modeli ile ekoturizmde hizmet kalitesini ölçmüştür. Çalışma sonuçlarına göre katılımcıların beklentilerini karşılamaya en yakın boyutun ‘empati’ boyutu olduğu, beklentileri karşılamaya en uzak boyutun ‘güvence’ boyutu olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca hizmet kalitesi boyutları, katılımcıların yaş ve eğitim düzeylerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir. Araştırma hipotezleri test edildiğinde “empati”, “güvenilirlik”, “güvence” ve “heveslilik” boyutlarının hizmet kalitesindeki değişimini pozitif yönde etkilediği ve varyansı %74 ile %87 arasında açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır.

3. MATERYAL VE YÖNTEM

3.1. Araştırma Alanının Tanıtımı

Bu tezin amacı, orman içi rekreasyon alanlarındaki hizmet kalitesinin ziyaretçiler tarafından algılanma düzeyi ile beklentilerini karşılaştırarak beklenti-algi ilişkisini incelemektir. Bu incelemeler için İstanbul kenti içerisinde yer alan ve özellikleri ve etkinlik çeşitliliği ile yüksek düzeyde talep gören, içerisinde kır lokantası, kır kahvesi, spor alanı, yapay gölet-şelale, yöresel ürünler sergi ve satış yeri, doğal gezinti köprüsü, gibi çok çeşitli yapı, tesis ve işletmeler bulunan ve bu özellikleri ile önemli bir açık hava rekreasyon alanı olan Boğazköy Orman Parkı araştırma alanı olarak seçilmiştir.

Boğazköy Orman Parkı 25.07.2005 tarihinde İstanbul İli Arnavutköy ilçesi Boğazköy Mahallesi sınırlarında, Amenajman Planına göre 83 ve 85 nolu bölme sınırlarında 7.25 hektar alanda mesire yeri olarak ilan edilmiştir. Park alanı İstanbul Orman Bölge Müdürlüğü, İstanbul Orman İşletme Müdürlüğü, Fenertepe Orman İşletme Şefliği sınırları içerisinde yer almaktadır. 07.01.2019 tarihli olurla sınır değişikliği yapılarak alanı 19.71 hektara genişletilmiştir (Şekil 3.1). Boğazköy Orman Parkı 2024 yılında yürürlüğe giren Ekosistem Tabanlı Fonksiyonel Orman Amenajman Planına göre 33 ve 34 nolu bölme sınırlarında, “sosyokültürel fonksiyonlar” başlığı altında Ekoturizm ve Rekreasyon Sınıfı, Rekreasyon İşletme Sınıfında (D) kalmaktadır.

Park alanı içerisinde giriş kontrol ünitesi, kır lokantası, kır kahvesi, ibadethane, spor alanı, yapay gölet-şelale, yöresel ürünler sergi ve satış yeri, doğal gezinti köprüsü, büfe, otopark alanı, manej alanı, futbol sahası, kültür evi, hayvan barınağı, pergolalar, yağmur barınakları, çeşmeler, tuvaletler bulunmaktadır. Alanın mevsimlere göre değişiklik gösterse de yıllık ziyaretçi sayısı 40 000-50 000 arasındadır.



Şekil 3.1. Boğazköy Orman Parkı'nın konumu

3.2. Materyal

Araştırmanın ana materyalini anket yöntemi ile elde edilen veriler oluşturmaktadır. Anket formunun hazırlanmasında Khan (1996, 2003), Türk (2018), Demirbulat (2018) ve Ergün (2022) tarafından yapılan çalışmalardan da yararlanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde ziyaretçilerin sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde önce ziyaretçilerin parkı ziyaretleri ile ilgili genel değerlendirmelerine yer verilmiştir. Devamında ise, Khan (1996, 2003) tarafından geliştirilen ECOSERV hizmet kalitesi ölçüm modeline ait beklenti ölçeği ile bu ölçekten türetilen algı ölçeğine yer verilmiştir. Modelde, “eko-fiziksel özellikler, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati olmak üzere 6 boyut ve 30 madde bulunmaktadır.

Çalışma kapsamında anket formundaki beşli Likert tipi sıralama ölçeği kullanılarak oluşturulan önermelerin iç tutarlılık katsayısı (Cronbach alfa değeri) 0.97 olarak hesaplanmış olup, 0.8’den daha büyük olduğu için kullanılan ölçeğin güvenilirliğinin istatistiki olarak yüksek olduğu belirlenmiştir (Kılıç, 2016). Anket uygulamaları öncesinde Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 14.03.2023 tarih ve 138/01 No.lu kararı ile “Etik Kurul İzni” alınmıştır.

Anket uygulaması Boğazköy Orman Parkının ziyaretçileri ile yüz yüze yapılmıştır. Yapılması gereken en az anket sayısının yani örnek büyüklüğünün belirlenmesinde, sınırlı toplumlarda kullanılan ve aşağıda açıklanan Denklem (3.1)’den faydalanılmıştır (Baş, 2010);

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1)+t^2pq} \quad (3.1)$$

Burada;

n: Örnek büyüklüğünü,

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde t tablosuna göre bulunan teorik değer (%95 güven düzeyi için 1.96),

N: Ana kütle büyüklüğünü,

p: Ölçmek istenilen büyüklüğün ana kütlede bulunma olasılığını (0.5),

q: Ölçmek istenilen büyüklüğün ana kütlede bulunmama olasılığını (0.5),

d: Kabul edilen örnekleme hatasını (%5) göstermektedir.

Yukarıda belirtilen eşitliğe göre yapılması gereken minimum anket sayısı 383 olarak hesaplanmış olup 385 ziyaretçi ile anket çalışmaları tamamlanmıştır.

3.3. Yöntem

Anket çalışmaları sonucu elde edilen veriler ilk olarak sınıflandırılmış ve aritmetik ortalama, standart sapma ve yüzdesel dağılımlar hesaplanmış, frekans analizleri yapılmıştır.

İstatistiki test ve analizlerin öncesinde verilerin normal dağılıp dağılmadığına ilişkin belirlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanmıştır. Sonuçlara göre çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal dağılım için belirlenen sınırlar içerisinde (± 1.5) kaldığı belirlenerek verilerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiş (Tabachnick ve Fidell, 2013) ve parametrik test ve analizlerin uygulanmasına karar verilmiştir.

Aynı grubun iki farklı ölçüm değerlerinin karşılaştırmasının yapılması durumunda, iki ölçüm değeri arasında istatistiksel olarak farklılık olup olmadığını belirlemek için “eşleştirilmiş örneklem t testi” kullanılmaktadır (Akbulut, 2011). Bu çalışmada da ziyaretçilerin önce hizmet kalitesi ile ilgili beklentileri, sonrasında da Boğazköy Orman Parkı’ndan aldıkları hizmete ilişkin algıları ölçüldüğü için beklenti ve algılar arasında istatistiksel olarak fark olup olmadığı bu test ile belirlenmiştir.

Ziyaretçilerin ECOSERV ölçeği beklenti ve algılarının sosyo-demografik özelliklerine göre farklı olup olmadığı da çalışma kapsamında belirlenmiştir. Cinsiyete göre farklılıklar iki değişken olması (kadın/erkek) durumunda uygulanan bağımsız örneklem t testi ile yaş ve eğitim düzeyine göre farklılıklar için ise ikiden fazla değişken için uygulanan tek yönlü varyans analizi ve Tukey HSD testi ile analiz edilmiştir. Ankete katılan ziyaretçilerin bir bölümü meslek grubu ve gelir ile ilgili sorulara yanıt vermemeleri nedeniyle bu özelliklere göre istatistiksel analizler gerçekleştirilememiştir. Veri analizlerinde anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ (%95) olarak kabul edilmiştir.



4. BULGULAR

4.1. Ankete Katılan Ziyaretçilerin Sosyo-Demografik Özellikleri

Boğazköy Orman Parkı'nın ziyaret ve anket çalışmalarına katılan ziyaretçilerin sosyo-demografik özelliklerine bu bölümde yer verilmiştir.

Ankete katılanların %63.6'sı erkektir. Yaş grupları açısından bir inceleme yapıldığında rekreasyon alanını ziyaret edenlerin çok büyük bir kısmının (%92.7) 65 yaşından küçük olduğu görülmekte olup bu yaş gruplarından katılım dengelidir. (Çizelge 4.1).

Çizelge 4.1. Ziyaretçilerin bazı sosyo-demografik özellikleri

Yaş	Sayı	%
≤25	91	23.7
26-45	138	35.8
46-65	128	33.2
>65	28	7.3
Cinsiyet	Sayı	%
Kadın	140	36.4
Erkek	245	63.6
Eğitim Durumu	Sayı	%
İlkokul	20	5.2
Ortaokul	62	16.1
Lise	132	34.3
Üniversite	171	44.4
Meslek	Sayı	%
Serbest meslek	45	11.7
Memur	135	35.1
Ev hanımı	24	6.2
Öğrenci	47	12.2
İşçi	53	13.8
Diğer	9	2.3
Yanıt vermeyenler	72	18.7
Gelir	Sayı	%
≤8 000	43	11.2
8 001-15 000	77	20.0
15 001-20 000	104	27.0
>20 000	111	28.8
Yanıt vermeyenler	50	13.0

Eğitim yönünden yapılan incelemede, ankete katılan tüm ziyaretçilerin herhangi bir eğitim kurumundan mezun oldukları görülmektedir. Lise ve üniversite mezunları

ağırlıktadır. Ziyaretçilerin meslek grupları incelendiğinde memurların ağırlıkta olduğu, bu grubu işçi ve serbest meslek sahiplerinin izlediği görülmektedir

4.2. Parka Gelişler ile İlgili Bulgular

Ankete katılan 385 ziyaretçinin 189'u (%49.1) park alanına ailesiyle birlikte gelmiştir. Bunun yanında arkadaşları ile geldiğini belirtenler %36,1 ile ikinci sıradadır (Çizelge 4.2). Özetle parka, aile ve arkadaşlarla gelindiği belirlenmiştir.

Çizelge 4.2. Parka kiminle gelindiğine ilişkin bulgular

Seçenekler	Sayı	%
Yalnız	24	6.2
Arkadaşlarımla	139	36.1
Ailemle	189	49.1
Kulüp/Grupla	27	7.0
Diğer	6	1.6
Toplam	385	100.0

Parka hangi araçla gelindiği incelendiğinde özel otomobil, şehir içi otobüs veya raylı sistemin tercih edildiği görülmektedir (Çizelge 4.3). Park alanının ulaşım altyapısının uygun olması alanın tercihinde etkili olan etmenlerden birisi olmaktadır.

Çizelge 4.3. Parka geline araç türü

Seçenekler	Sayı	%
Kişisel otomotiv	187	48.6
Şehir içi otobüs	86	22.3
Raylı sistem	79	20.5
Diğer	33	8.6
Toplam	385	100.0

Ankete katılan ziyaretçilerin %70.9'u parka daha önce gelmiştir (Çizelge 4.4). Bu bulgunun tersi olarak alan ilk kez gelen 112 ziyaretçinin görüşlerinin (beklenti ve algı) de belirlenmiş olması önemlidir. İlerleyen bölümlerde bu değerlendirmeler yapılmıştır.

Çizelge 4.4. Parka daha önce geldiniz mi? sorusuna verilen yanıtların dağılımı

Seçenekler	Sayı	%
Evet	273	70.9
Hayır	112	29.1
Toplam	385	100.0

Parktan faydalanma sıklığı da önemlidir. Ankete katılan ve daha önce parkı ziyaret edenlerin büyük bir bölümü ayda birkaç gün geldiğini belirtmektedir (Çizelge 4.5). Bu bulgu, parkın ziyaretçiler tarafından sıkça kullanıldığını göstermektedir.

Çizelge 4.5. Parka gelme sıklığı

Seçenekler	Sayı	%
Haftada bir	45	16.5
Ayda birkaç gün	192	70.3
Yılda birkaç gün	36	13.2
Toplam	273	100.0

Daha önce parka gelen 273 ziyaretçinin 199'u (%72.9) parkın daha önceki gelişlerine göre mevcut durumunu iyi veya çok iyi olarak değerlendirmiştir. Parkı daha önceki gelişlere göre kötü ve daha kötü bulanlar %7.7 ile çok düşük düzeydedir (Çizelge 4.6). Bu bulgular, parkın genel yapısının bakımlı ve gelişmekte olduğuna ve ziyaretlerle ilgili memnuniyete işaret etmektedir. Keza ziyaretçilerin %92.3'ünün beklentilerinin karşılandığı görülmektedir. Dahası %65.5 oranında beklentilerin üzerinde bir memnuniyetin oluştuğu görülmektedir (Çizelge 4.7).

Çizelge 4.6. Parkın mevcut durumunun daha önceki gelişlerle karşılaştırılması

Seçenekler	Sayı	%
Çok iyi	48	17.6
İyi	151	55.3
Aynı	53	19.4
Kötü	19	7.0
Çok kötü	2	0.7
Toplam	273	100.0

Çizelge 4.7. Parkın beklentileri karşılama durumu

Seçenekler	Sayı	%
Beklediğimden çok iyi	63	16.4
Beklediğimden iyi	187	48.6
Beklediğim gibi	105	27.3
Beklediğimden kötü	14	3.6
Beklediğimden çok kötü	16	4.2
Toplam	385	100.0

Ankete katılan ziyaretçiler arasında parkı yakınlarına tavsiye edeceğini belirtenlerin oranı %78.4 ile yüksek düzeydedir (Çizelge 4.8). Bu bulgu da parka gelişler ile ilgili memnuniyeti belirleyen bir parametre olarak değerlendirilebilir. Sonuç olarak parka

gelişler ile ilgili genel memnuniyet düzeyi incelendiğinde (Çizelge 4.9), yaklaşık %80 düzeyinde memnuniyetin oluştuğu görülmektedir.

Çizelge 4.8. Parkı tavsiye etme durumunun yüzdesel dağılımı

Seçenekler	Sayı	%
Kesinlikle evet	77	20.0
Evet	225	58.4
Emin değilim	53	13.8
Hayır	22	5.7
Kesinlikle hayır	8	2.1
Toplam	385	100.0

Çizelge 4.9. Parktan duyulan genel memnuniyet düzeyi

Seçenekler	Sayı	%
Çok memnunum	73	19.0
Memnunum	232	60.3
Kararsızım	53	13.8
Memnun değilim	20	5.2
Hiç memnun değilim	7	1.8
Toplam	385	100.0

4.3. Ziyaretçilerin Beklediği Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular

Ziyaretçilerin beklediği hizmet kalitesi, daha önce de belirtildiği üzere ECOSERV ölçeği kullanılarak belirlenmiştir. Bu ölçekte hizmet kalitesi altı boyutta incelenmektedir. Bu boyutlar (Khan, 2003; Sunarti ve Hartini, 2015);

- Ekofiziksel (tesisleri, çevre için güvenli olan diğer fiziksel aygıtlarla birlikte düzenleme),
- Fiziksel (Fiziksel tesisler ve ekipmanların görünümü ile çalışanların yerel unsuru temsil etmeleri),
- Heveslilik (müşterilere ihtiyaç duyduğu tüm konularda yardım edebilme ve vaat edilen hizmeti sunma yeteneği),
- Güvenilirlik (müşterilere, vaat edildiği gibi hizmet edebilme yeteneği),
- Empati (itinalı, özverili olma ve kişiye özel ilgi gösterebilme becerisi) ve
- Güvence (çalışanların, deneyim ve nezaketlerini şekillendirme ve inandırıcı ve geçerli bilgi sunabilme yetenekleri)

şeklinde sıralanmaktadır. Bu bölümde, belirtilen boyutlar kapsamındaki bulgulara yer verilmiştir.

4.3.1. Ekofiziksel beklentiler

Ekofiziksel boyut için üç beklenti ile ilgili değerlendirmeler yapılmıştır. İlk beklenti park alanında kullanılan ekipmanların çevresel etkileri ile ilgilidir. Ziyaretçilerin %80.8'i çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılmasını önemli veya çok önemli bir beklenti olarak değerlendirmiştir. Park alanındaki tesislerin doğaya ve çevreye uyumlu olması konusunda beklenti içerisinde olanlar %75.4 ile yüksek düzeydedir (Çizelge 4.10). Bu beklentiler, çevresel etkilerin en aza indirilmesi ve çevreyle dost ekipmanların kullanımı ve tesislerin önemini ortaya koyması bakımından önemlidir. Son olarak park alanının çevre açısından güvenli olması beklentisi (%75.1) de yüksektir (Çizelge 4.10).

Park alanına ilişkin ekofiziksel beklentiler bütüncül olarak değerlendirildiğinde, doğa ile uyumlu, doğal yapıyı koruyan ve çevre açısından güvende hissedilebileceği alanlar olması beklentileri önemli veya çok önemli görülmektedir.

Çizelge 4.10. Ekofiziksel beklentilerin yüzdesel dağılımı

Beklentiler	Hiç Önemli Değil		Önemli Değil		Ne önemli Ne önemsiz		Önemli		Çok önemli	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Park alanında çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılması	24	6.2	13	3.4	37	9.6	114	29.6	197	51.2
Park alanında tesislerin doğaya ve çevreye uyumlu olması	21	5.5	26	6.8	48	12.5	160	41.6	130	33.8
Park alanının çevre açısından güvenli olması	18	4.7	23	6.0	55	14.3	165	42.9	124	32.2

4.3.2. Fiziksel beklentiler

Fiziksel beklentiler kapsamında sekiz önerme değerlendirilmiştir. Bu önermelerin ilki park alanında bulunan tesislerin görsel olarak çekici olması ile ilgilidir. Bu önermeyi ziyaretçilerin %74.2'si önemli veya çok önemli olarak görmektedir (Çizelge 4.11). Park alanının temiz ve kirletilmemiş bir çevrede konumlanmış olması da genel olarak önemli (%40.0) veya çok önemli (%32.2) görülmektedir. Park alanında yer alan

fiziksel tesislerinin yerel unsurları yansıtmaması beklentisi de büyük oranda (%68.9) önemli bulunmuştur (Çizelge 4.11).

Park alanında yer alan tesislerde yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi konusundaki beklentiler de fiziksel beklentiler arasında yer almaktadır. Bu beklentiyi önemli veya çok önemli bulanlar tüm ziyaretçilerin %63.3'üdür. Benzer şekilde park alanında yer alan tesislerde çalışanların yerel dokuya uygun kılık kıyafetler giymesi %66.2 oranında, çalışanların iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesi de %71.9 oranında önemli bulunmuştur (Çizelge 4.11).

Park alanında verilen hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) görsel çekiciliğe sahip olması önermesini ziyaretçilerin 280'i (%72.7) önemli veya çok önemli beklenti olarak değerlendirmiştir. Tabi ki kullanılan materyallerin yanında bu materyallerin yerel unsurları yansıtır yansıtmadığı da önemlidir. Bu konuda yapılan değerlendirmelerde hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) yerel unsurları yansıtacak şekilde olması büyük oranda (%70.9) önemlidir (Çizelge 4.11).

Fiziksel beklentiler kapsamında bulunan önermelere verilen yanıtlara göre park alanının temiz bir alanda, yöreye uygun özellikleri yansıtan, kıyafetleri yerel unsurları içerecek şekilde tasarlanmış kaliteli ve çekici bir tarzda olmasının ziyaretçiler açısından önemsendiği ve bu konularda beklenti içinde oldukları görülmüştür.

Çizelge 4.11. Fiziksel beklentilerin yüzdesel dağılımı

Beklentiler	Hiç Önemli Değil		Önemli Değil		Ne önemli Ne önemsiz		Önemli		Çok önemli	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Park alanındaki tesislerin görsel olarak çekici olması	21	5.5	20	5.2	58	15.1	195	50.6	91	23.6
Park alanının temiz ve kirlenmemiş bir çevrede konumlanmış olması	15	3.9	32	8.3	60	15.6	154	40.0	124	32.2
Park alanının fiziksel tesislerinin yerel unsurları yansıtmaması	21	5.5	35	9.1	64	16.6	155	40.3	110	28.6
Park alanının tesislerinde yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi	17	4.4	33	8.6	91	23.6	116	30.1	128	33.2
Park alanı çalışanlarının yerel dokuya uygun kıyafetler giymesi	26	6.8	36	9.4	68	17.7	156	40.5	99	25.7
Park alanı çalışanları iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesi	24	6.2	21	5.5	63	16.4	171	44.4	106	27.5
Park alanının hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür) görsel çekiciliğe sahip olması	20	5.2	29	7.5	56	14.5	205	53.2	75	19.5
Park alanının hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür) yerel unsurları yansıtmayacak nitelikte olması	17	4.4	32	8.3	63	16.4	161	41.8	112	29.1

4.3.3. Heveslilik beklentileri

Ankete katılan 385 ziyaretçinin 278'i (%72.2), park alanında yer alan tesislerde hizmet eden personel tarafından servisin tam olarak ne zaman sunulacağına ziyaretçilere söylenmesini önemli bir beklenti olarak değerlendirmektedir. Bunun yanında hizmetin hızlı sunumu da beklentiler arasındadır. Bu beklentiye önemli bulanlar %73.8 ile çoğunluktadır. Hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması (%72.5) ve hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmaması (%71.2) beklentileri de genel olarak önemli beklentilerdir (Çizelge 4.12).

Heveslilik beklentileri kapsamında verilen yanıtlar topluca değerlendirildiğinde, ziyaretçilerin büyük çoğunluğunun öncelikli ve hızlı bir hizmet beklentisi içinde oldukları görülmektedir.

Çizelge 4.12. Heveslilik beklentilerinin yüzdesel dağılımı

Beklentiler	Hiç Önemli Değil		Önemli Değil		Ne önemli Ne önemsiz		Önemli		Çok önemli	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Park alanı hizmet personelinin, servisin tam olarak ne zaman sunulacağını ziyaretçilere söylemesi	16	4.2	32	8.3	59	15.3	146	37.9	132	34.3
Park alanı hizmet personelinin ziyaretçilere hızlı hizmet sunması	22	5.7	23	6.0	56	14.5	149	38.7	135	35.1
Park alanı hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması	13	3.4	30	7.8	63	16.4	134	34.8	145	37.7
Park alanı hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmaması	9	2.3	26	6.8	76	19.7	140	36.4	134	34.8

4.3.4. Güvenilirlik beklentileri

Güvenilirlik beklentileri kapsamında ziyaretçiler tarafından beş önermede beklentiler değerlendirilmiştir. Ankete katılan 385 ziyaretçinin 278'i (%72.2) park alanı yönetiminin bir şeyi yapacaklarına söz verdiklerinde söz verdikleri zamanda eylemi gerçekleştirmiş olmasını önemli veya çok önemli görmüştür. Bir diğer önemli beklenti (%71.2) park alanı işletmesinin, ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesi ile ilgilidir. Güvenilirlik kapsamındaki bir diğer beklenti de park alanı işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi olup bu beklentiye önemli bulanların oranı %68.5'tir (Çizelge 4.13).

Park alanı işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması beklentisi içinde olan ziyaretçi sayısı 290'dır (%75.3). Son olarak işletmenin kayıtlarını eksiksiz ve doğru

bir şekilde tutması beklentisi %70.6 oranında önemli veya çok önemli olarak değerlendirilmiştir (Çizelge 4.13).

Güvenilirlik beklentileri ile ilgili verilen yanıtlar tümüyle değerlendirildiğinde, ziyaretçiler, işletmeden en az hata ile en iyi performansın vadedilen zaman içerisinde yapılması beklentisi içinde oldukları yorumu yapılabilir.

Çizelge 4.13. Güvenilirlik beklentilerinin yüzdesel dağılımı

Beklentiler	Hiç Önemli Değil		Önemli Değil		Ne önemli Ne önemsiz		Önemli		Çok önemli	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Park yönetiminin bir şeyi yapacaklarına söz verdiklerinde söz verdikleri zamanda eylemi gerçekleştirmiş olması	11	2.9	31	8.1	65	16.9	172	44.7	106	27.5
Park alanı işletmesinin, ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesi	14	3.6	31	8.1	66	17.1	166	43.1	108	28.1
Park alanı işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi	6	1.6	34	8.8	81	21.0	141	36.6	123	31.9
Park alanı işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması	7	1.8	32	8.3	56	14.5	127	33.0	163	42.3
Park alanı işletmesinin kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutması	7	1.8	30	7.8	76	19.7	146	37.9	126	32.7

4.3.5. Empati beklentileri

Ankete katılan 385 ziyaretçinin 277'si (%72) parkın yöneticilerinin ziyaretçiye bireysel dikkat ve özen göstermesini önemli bir beklenti olarak görmüştür. Bir diğer önemli görülen beklenti, parkın ziyaret saatlerinin tüm ziyaretçiler için uygun olması ile ilgili olup bu beklentiye önemli veya çok önemli olarak değerlendiren ziyaretçiler %73.5 ile ağırlıktadır (Çizelge 4.14).

Park alanı içerisindeki çalışanların ziyaretçilere bireysel ilgi ve özen göstermesi (%72.8) ve ziyaretçilerin spesifik ihtiyaçlarını anlayabilmesi (%69.4) ile parkın

ziyaretçilerin kalbinde en iyi etkiye sahip olması (%73.7) beklentileri de genel olarak önemli bulunan beklentiler arasındadır (Çizelge 4.14).

Empati beklentileri ile ilgili ziyaretçilerin verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde; park alanı yönetici ve çalışanlarının ziyaretçilerle ilgilenmesi önemli görülmüş ve kendi ihtiyaçlarının karşılanması yönünde beklenti içerisinde oldukları belirlenmiştir.

Çizelge 4.14. Empati beklentilerinin yüzdesel dağılımı

Beklentiler	Hiç Önemli Değil		Önemli Değil		Ne önemli Ne önemsiz		Önemli		Çok önemli	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Parkın yöneticilerinin ziyaretçiye bireysel dikkat ve özen göstermesi	11	2.90	33	8.6	64	16.6	155	40.3	122	31.7
Parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçileri için uygun olması	12	3.1	28	7.3	62	16.1	183	47.5	100	26.0
Park çalışanlarının ziyaretçilere bireysel ilgi ve özen göstermesi	10	2.6	27	7.0	68	17.7	175	45.5	105	27.3
Park çalışanlarının ziyaretçilerin spesifik ihtiyaçlarını anlayabilmesi	14	3.6	25	6.5	79	20.5	152	39.5	115	29.9
Parkın ziyaretçilerin kalbinde en iyi etkiye sahip olması	10	2.6	27	7.0	64	16.6	173	44.9	111	28.8

4.3.6. Güvence beklentileri

“Çalışanların, deneyim ve nezaketlerini şekillendirme ve inandırıcı ve geçerli bilgi sunabilme yetenekleri” olarak tanımlanabilen güvence beklentileri kapsamında beş önermenin önem düzeyleri bu başlık altında açıklanmıştır. Ankete katılan 385 ziyaretçinin 289’u (%75.1), parkın çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olmasını önemli bir beklenti olarak değerlendirmiştir (Çizelge 4.15).

Park çalışanlarının davranışlarının ziyaretçilere güven vermesi de genel olarak önemli görülen (%70.9) beklentiler arasındadır. Ziyaretçilerin %72.5’i park alanında yapılan işlemlerde kendini güvende hissetme beklentisi içindedir. Çalışanlardan nezaket

beklentisi de yüksektir (%72). Son olarak park alanı çalışanlarının gerekli olan bilgileri ziyaretçilere yeterli düzeyde sağlaması da genel olarak önemli (%69.6) görülen beklentilerdendir.

Güvence beklentileri kapsamında verilen yanıtlara göre özetle, parkın ziyaretçilerinin bulundukları alanda risk altında olmadığını hissetmesinin önemli bir beklenti olduğunu göstermektedir.

Çizelge 4.15. Güvence beklentilerinin yüzdesel dağılımı

Beklentiler	Hiç Önemli Değil		Önemli Değil		Ne önemli Ne önemsiz		Önemli		Çok önemli	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Park alanı çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olması	12	3.1	25	6.5	59	15.3	169	43.9	120	31.2
Park alanı çalışanlarının davranışlarının ziyaretçilere güven vermesi	9	2.3	29	7.5	74	19.2	172	44.7	101	26.2
Park alanının ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi	14	3.6	30	7.8	62	16.1	149	38.7	130	33.8
Park alanı çalışanlarının ziyaretçilere karşı sürekli olarak nazik olması	11	2.9	28	7.3	69	17.9	147	38.2	130	33.8
Park alanı çalışanlarının gerekli olan bilgileri ziyaretçilere yeterli düzeyde sağlaması	17	4.4	28	7.3	72	18.7	152	39.5	116	30.1

4.4. Ziyaretçilerin Boğazköy Orman Parkında Algıladıkları Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular

Bu bölümde ziyaretçilerin Boğazköy Orman Parkından aldıkları hizmetin kalitesi ile ilgili algılarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Hizmet kalitesi ile algılar yine önceki bölümde belirtilen ECOSERV ölçeği kapsamında yer alan altı boyutta incelenmiştir.

4.4.1. Ekofiziksel algılar

Ankete katılan 385 ziyaretçinin 268'i (%69.6) Boğazköy Orman Parkı'nda çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılmasından memnuniyetini dile getirmiştir. Bu konuda kararsız olanların oranı %19.7 ile görece olarak yüksektir (Çizelge 4.16).

Parkta yer alan tesislerin doğaya ve çevreye uyumlu olduğunu düşünen ve bu konuda memnun olanlar %67 ile çoğunlukta olup ziyaretçilerin %20'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir (Çizelge 4.16). Orman parkının çevre açısından güvenli olduğunu belirtenler ağırlıkta (%68.1) iken bu konudaki kararsızlık oranı (%20.5) bu başlık altındaki algılar arasında en yüksek düzeydedir. Ayrıca bu algılar kapsamında kararsız olan ya da memnuniyetsizliğini dile getirenler yaklaşık %30 düzeyindedir.

Çizelge 4.16. Ekofiziksel algıların yüzdesel dağılımı

Algılar	Hiç Memnun Değilim		Memnun değilim		Kararsızım		Memnunum		Çok memnunum	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Boğazköy Orman Parkı'nda çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılmasından	26	6.8	15	3.9	76	19.7	204	53.0	64	16.6
Orman parkındaki tesislerin doğaya ve çevreye uyumlu olmasından	21	5.5	29	7.5	77	20.0	184	47.8	74	19.2
Parkın çevre açısından güvenli olmasından	16	4.2	28	7.3	79	20.5	184	47.8	78	20.3

4.4.2. Fiziksel algılar

Boğazköy Orman Parkı ziyaretçilerinin fiziksel algılarına ilişkin bulgular Çizelge 4.17'de gösterilmiştir. Çizelgeye göre;

- Ankete katılan 385 ziyaretçinin 283'ü (%73.5) park alanında yer alan tesislerin görsel olarak çekici olmasından duyduğu memnuniyeti belirtmiştir.
- 285 ziyaretçi (%74) parkın temiz ve kirletilmemiş bir çevrede konumlanmış olmasından dolayı memnun veya çok memnundur.

- 269 ziyaretçi (%69.8) parkın fiziksel tesislerinin yerel unsurları yansıtmamasına memnunum veya çok memnunum yanıtını vermiştir.
- 263 ziyaretçi (%68.3) parkta yer alan tesislerde yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesini memnuniyetle karşılamaktadır.
- 259 ziyaretçi (%67.2) parkın çalışanlarının yerel dokuya uygun kılık kıyafetler giyiyor olmasından duyduğu memnuniyeti dile getirmiştir.
- 269 ziyaretçi (%69.9) park çalışanlarının iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesinden memnun veya çok memnun olduğunu belirtmiştir.
- 266 ziyaretçi (%69.1) parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) görsel çekiciliğe sahip olmasından dolayı memnundur.
- 272 ziyaretçi (%70.6) parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) yerel unsurları yansıtacak nitelikte olmasını memnuniyetle karşılamıştır.
- Fiziksel içerikli algılar konusunda kararsız olan ya da memnun olmayanların genel olarak %30 düzeyinde olduğu da görülmektedir.

Çizelge 4.17. Fiziksel algıların yüzdesel dağılımı

Algılar	Hiç Memnun Değilim		Memnun değilim		Kararsızım		Memnunum		Çok memnunum	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Park alanındaki tesislerin görsel olarak çekici olması	14	3.6	26	6.8	62	16.1	143	37.1	140	36.4
Parkın temiz ve kirletilmemiş bir çevrede konumlanmış olması	13	3.4	24	6.2	63	16.4	137	35.6	148	38.4
Parkın fiziksel tesislerinin yerel unsurları yansıtmaması	17	4.4	22	5.7	77	20.0	141	36.6	128	33.2
Parkın tesislerindeki yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi	12	3.1	24	6.2	86	22.3	171	44.4	92	23.9
Parkın çalışanlarının yerel dokuya uygun kılık kıyafetler giymesi	10	2.6	26	6.8	90	23.4	183	47.5	76	19.7
Parkın çalışanlarının iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesi	15	3.9	28	7.3	73	19.0	190	49.4	79	20.5
Parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) görsel çekiciliğe sahip olması	10	2.6	29	7.5	80	20.8	156	40.5	110	28.6
Parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) yerel unsurları yansıtacak nitelikte olması	8	2.1	33	8.6	72	18.7	139	36.1	133	34.5

4.4.3. Heveslilik algıları

ECOSERV ölçeğinin boyutları arasında yer alan heveslilik algılarına ilişkin bulgular incelendiğinde (Çizelge 4.18), ziyaretçilerin %73'ü parkın hizmet personelinin servisin tam olarak ne zaman sunulacağını söylemesinden memnun olduğunu belirtmiştir. Parkın hizmet personelinin ziyaretçilere hızlı hizmet sunması konusunda memnuniyet oranı %73,8 ile yüksektir.

Ankete katılan 276 ziyaretçi (%71.7) parkın hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olmasından memnuniyet duymuştur. Ziyaretçilerin büyük bir bölümü (%69.9) Parkın hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmamasından memnundur (Çizelge 4.18). Bu bulguların tersi olarak olumsuz ya da nötr algıya sahip olanların oranı yaklaşık %30 düzeyindedir.

Çizelge 4.18. Heveslilik algılarının yüzdesel dağılımı

Algılar	Hiç Memnun Değilim		Memnun değilim		Kararsızım		Memnunum		Çok memnunum	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Parkın hizmet personelinin. servisin tam olarak ne zaman sunulacağını ziyaretçilere söylemesi	6	1.6	33	8.6	65	16.9	156	40.5	125	32.5
Parkın hizmet personelinin ziyaretçilere hızlı hizmet sunması	8	2.1	26	6.8	67	17.4	172	44.7	112	29.1
Parkın hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması	14	3.6	30	7.8	65	16.9	175	45.5	101	26.2
Parkın hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmaması	14	3.6	32	8.3	70	18.2	155	40.3	114	29.6

4.4.4. Güvenilirlik Algıları

Güvenilirlik algıları kapsamında yer alan beş önerme kapsamındaki memnuniyetler değerlendirildiğinde (Çizelge 4.19);

- Park yönetiminin bir şeyi yapacaklarına söz verdiklerinde söz verdikleri zamanda eylemi gerçekleştirmiş olmalarından duyulan memnuniyet düzeyi %70.9 düzeyindedir.
- Ziyaretçilerin %71.2'si Park işletmesinin, ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesinden memnundur.
- 267 ziyaretçi (%69.3) Parkın işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesini memnuniyetle karşılamaktadır.
- Park işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunmasından 277 ziyaretçi (%72) memnundur.
- Ziyaretçilerin büyük bir bölümü (72.4) Parkın kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutmasından dolayı memnun olduklarını belirtmiştir.
- Ankete katılan ziyaretçilerin yaklaşık üçte biri bu konulardan memnun olmadığını ya da memnuniyet konusunda kararsızlığını bildirmiştir.

Çizelge 4.19. Güvenilirlik algılarının yüzdesel dağılımı

Algılar	Hiç Memnun Değilim		Memnun değilim		Kararsızım		Memnunum		Çok memnunum	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Park yönetiminin bir şeyi yapacaklarına söz verdiklerinde söz verdikleri zamanda eylemi gerçekleştirmiş olması	9	2.3	25	6.5	78	20.3	157	40.8	116	30.1
Park işletmesinin, ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesi	13	3.4	25	6.5	73	19.0	139	36.1	135	35.1
Park işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi	12	3.1	26	6.8	80	20.8	149	38.7	118	30.6
Park işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması	17	4.4	28	7.3	63	16.4	172	44.7	105	27.3
Park işletmesinin kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutması	11	2.9	29	7.5	66	17.1	168	43.6	111	28.8

4.4.5. Empati algıları

Ziyaretçilerin Boğazköy Orman Parkı'nda sunulan hizmetin kalitesi ile ilgili olarak empati algıları Çizelge 4.20'de gösterilmiştir. Bu bulgulara göre, park alanında sunulan hizmetler ile ilgili olarak; parkın yöneticilerinin ziyaretçilere bireysel dikkat ve özen göstermesi (%70.4), parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçileri için uygun olması (%70.1), parkın çalışanlarının ziyaretçilere bireysel ilgi ve özen göstermesi (%70.7), parkın çalışanlarının ziyaretçilerin spesifik ihtiyaçlarını anlayabilmesi (%71.2), parkın ziyaretçilerin kalbinde en iyi etkiye sahip olması (%67.3) algılarında memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür. Bu bulguların aksine ziyaretçiler arasında olumsuz ve nötr algılara sahip olanlar da bulunmaktadır.

Çizelge 4.20. Empati algılarının yüzdesel dağılımı

Algılar	Hiç Memnun Değilim		Memnun değilim		Kararsızım		Memnunum		Çok memnunum	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Park yöneticilerinin ziyaretçilere bireysel dikkat ve özen göstermesi	17	4.4	25	6.5	72	18.7	178	46.2	93	24.2
Parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçileri için uygun olması	14	3.6	24	6.2	77	20.0	149	38.7	121	31.4
Park çalışanlarının ziyaretçilere bireysel ilgi ve özen göstermesi	16	4.2	32	8.3	65	16.9	155	40.3	117	30.4
Park çalışanlarının. ziyaretçilerin spesifik ihtiyaçlarını anlayabilmesi	12	3.1	38	9.9	61	15.8	140	36.4	134	34.8
Parkın ziyaretçilerin kalbinde en iyi etkiye sahip olması	13	3.4	33	8.6	80	20.8	157	40.8	102	26.5

4.4.6. Güvence algıları

Ankete katılan 385 ziyaretçinin 273'ü (%70.9) parkın çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olmasından dolayı memnundur. Benzer şekilde park çalışanlarının davranışlarının ziyaretçilere güven vermesinden de memnun olanlar ağırlıktadır (%71.7). Parkın ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini

güvende hissetmesi de genel olarak bir diğer memnun olunan (%71.9) güvence algılarından birisidir (Çizelge 4.21).

292 ziyaretçi (%75.9) park çalışanlarının ziyaretçilere karşı sürekli olarak nazik olduğunu belirterek bu konudaki memnuniyetini dile getirmiştir. Son olarak Parkın çalışanlarının gerekli olan bilgileri ziyaretçilere yeterli düzeyde sağlaması konusundaki memnuniyet oranı %75.9 düzeyindedir. Diğer tüm boyutlar kapsamında incelenen algılarla benzer olarak ziyaretçiler arasında hiç memnun değilim, memnun değilim veya kararsızım yanıtını verenlere ilişkin sonuçlar Çizelge 4.21’de görülmekte olup yaklaşık %25-30 düzeyindedir.

Çizelge 4.21. Güvence algılarının yüzdesel dağılımı

Algılar	Hiç Memnun Değilim		Memnun değilim		Kararsızım		Memnunum		Çok memnunum	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Park çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olması	15	3.9	30	7.8	67	17.4	148	38.4	125	32.5
Park çalışanlarının davranışlarının ziyaretçilere güven vermesi	14	3.6	32	8.3	63	16.4	166	43.1	110	28.6
Parkin ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi	11	2.9	29	7.5	68	17.7	168	43.6	109	28.3
Park çalışanlarının ziyaretçilere karşı sürekli olarak nazik olması	14	3.6	26	6.8	53	13.8	170	44.2	122	31.7
Park çalışanlarının gerekli olan bilgileri ziyaretçilere yeterli düzeyde sağlaması	10	2.6	29	7.5	54	14.0	167	43.4	125	32.5

4.5. İstatistik Analizler

4.5.1. ECOSERV beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılması

Önceki bölümlerde ECOSERV ölçeği kapsamında yer alan ve altı boyut altında incelenen hizmet kalitesine ilişkin beşli Likert tipi sıralama ölçeğine göre hesaplanan

aritmetik ortalamalar ve standart sapmalar ile farklar Çizelge 4.22’de gösterilmiştir. Fiziksel boyut dışındaki tüm boyutlarda hizmet kalitesinin algılanması beklentilerin altında kalmıştır. Ancak farklar, ekofiziksel boyut dışında diğerleri için oldukça düşüktür. Fiziksel boyut açısından ise beklentilerin karşılandığı görülmektedir.

Çizelge 4.22. ECOSERV boyutları kapsamında beklenen ve algılanan hizmet kalitesine ilişkin tanımlayıcı istatistikler

Önermeler	Beklentiler (B)		Algılar (A)		Fark (A-B)
	Ortalama	Std.sapma	Ortalama	Std.sapma	
Ekofiziksel Boyut	3.9983	1.09831	3.6978	1.01922	-0.3004
Fiziksel Boyut	3.7932	1.08589	3.8643	1.01459	0.0711
Heveslilik Boyutu	3.9286	1.07440	3.8812	1.00573	-0.0474
Güvenilirlik Boyutu	3.9122	1.01554	3.8821	1.02187	-0.0301
Empati Boyutu	3.8779	1.00317	3.8400	1.05168	-0.0379
Güvence Boyutu	3.8920	1.02863	3.8971	1.02849	0.0052

Çizelge 4.23’te ise beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kapsamında tüm önermelere ilişkin tanımlayıcı istatistikler görülmektedir. Bu kapsamda bulgular aşağıda maddeler halinde açıklanmıştır;

- **Ekofiziksel boyut** altında yer alan üç önermenin tamamında algılar beklentilerin altındadır. “Park alanında çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılması” beklentisi en yüksek düzeyde karşılanamamıştır.
- **Fiziksel boyut** kapsamında “Park çalışanlarının iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesi” dışındaki tüm beklentilerin karşılandığı görülmektedir. Bu bulgu Çizelge 4.22’de görüldüğü gibi fiziksel boyuta ilişkin beklentilerin karşılanmasını açıklamaktadır.
- **Heveslilik boyutu** altında yer alan dört önermenin ikisinde (1-Parkın hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması ve 2-Parkın hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmaması) beklentiler karşılanamamıştır. Her ne kadar diğer iki beklenti karşılanmış olsa da bu beklentilerin farkı diğerlerinden düşük olduğu için ortalama olarak bu beklentinin karşılanamadığı sonucuna ulaşıldığını göstermektedir.
- **Güvenilirlik boyutu** kapsamında yer alan “Parkın işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi”, “Parkın işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması” ve “Parkın kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutması” beklentileri karşılanamamıştır.

- **Empati boyutunda** sadece “Parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçileri için uygun olması ve “Parkın çalışanlarının, ziyaretçilerin spesifik ihtiyaçlarını anlayabilmesi” beklentileri karşılanmıştır.
- **Güvence boyutu** kapsamında yer alan beş önermeden beklentileri karşılayanlar “Park çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olması”, “Park çalışanlarının davranışlarının ziyaretçilere güven vermesi” ve “Parkın ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi” şeklinde sıralanmaktadır.

Çizelge 4.23. ECOSERV beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kapsamında tüm önermelere ilişkin tanımlayıcı istatistikler

Önermeler	Beklentiler (B)		Algılar (A)		Fark (A-B)
	Ort.	Std.sap.	Ort.	Std.sap.	
Ekofiziksel Boyut					
Park alanında çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılması	4.1610	1.13194	3.6883	1.01627	-0.4727
Park alanındaki tesislerin doğaya ve çevreye uyumlu olması	3.9143	1.10417	3.6779	1.04091	-0.2364
Park alanının çevre açısından güvenli olması	3.9195	1.05882	3.7273	1.00047	-0.1922
Fiziksel Boyut					
Parkta alan tesislerin görsel olarak çekici olması olması	3.8182	1.02733	3.9584	1.05984	0.1403
Parkın temiz ve kirlenmemiş bir çevrede konumlanmış olması	3.8831	1.07255	3.9948	1.05078	0.1117
Parkın fiziksel tesislerinin yerel unsurları yansıtmaması	3.7740	1.12192	3.8857	1.07162	0.1117
Parkın tesislerindeki yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi	3.7922	1.12659	3.7974	.97654	0.0052
Park çalışanlarının yerel dokuya uygun kıyafetler giymesi	3.6909	1.15043	3.7506	.93550	0.0597
Parkın çalışanları iyi görünümüne ve rahat kıyafetler giymesi	3.8156	1.08961	3.7532	.98895	-0.0623
Parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) görsel çekiciliğe sahip olması	3.7429	1.02259	3.8494	1.00424	0.1065
Parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) yerel unsurları yansıtmayacak nitelikte olması	3.8286	1.07612	3.9247	1.02928	0.0961
Heveslilik Boyutu					
Parkın hizmet personelinin, servisin tam olarak ne zaman sunulacağını ziyaretçilere söylemesi	3.8987	1.09336	3.9377	.98756	0.0390
Parkın hizmet personelinin ziyaretçilere hızlı hizmet sunması	3.9143	1.11590	3.9195	.95811	0.0052
Parkın hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması	3.9558	1.07559	3.8286	1.02150	-0.1273
Parkın hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmaması	3.9455	1.01275	3.8390	1.05576	-0.1065
Güvenilirlik Boyutu					
Park yönetiminin bir şeyi yapacaklarına söz verdiklerinde söz verdikleri zamanda eylemi gerçekleştirmiş olması	3.8597	1.00315	3.8987	.98299	0.0390
Parkın işletmesinin, ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesi	3.8390	1.03835	3.9299	1.04969	0.0909
Parkın işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi	3.8857	1.00645	3.8701	1.02508	-0.0156

Çizelge 4.23. ECOSERV beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kapsamında tüm önermelere ilişkin tanımlayıcı istatistikler (Devam)

Parkın işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması	4.0571	1.03171	3.8312	1.04834	-0.2260
Parkın kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutması	3.9195	.99805	3.8805	1.00325	-0.0390
Empati Boyutu					
Park yöneticilerinin ziyaretçiye bireysel dikkat ve özen göstermesi	3.8935	1.03661	3.7922	1.02238	-0.1013
Parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçileri için uygun olması	3.8597	.98746	3.8805	1.03896	0.0208
Park çalışanlarının ziyaretçilere bireysel ilgi ve özen göstermesi	3.8779	.97530	3.8442	1.07608	-0.0338
Park çalışanlarının, ziyaretçilerin spesifik ihtiyaçlarını anlayabilmesi	3.8545	1.03563	3.8987	1.08379	0.0442
Park ziyaretçilerin kalbinde en iyi etkiye sahip olması	3.9039	.98086	3.7844	1.03721	-0.1195
Güvence Boyutu					
Park çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olması	3.9351	1.00179	3.8779	1.07197	-0.0571
Park çalışanlarının davranışlarının ziyaretçilere güven vermesi	3.8494	.97262	3.8468	1.04328	-0.0026
Parkın ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi	3.9117	1.06433	3.8701	1.00196	-0.0416
Park çalışanlarının ziyaretçilere karşı sürekli olarak nazik olması	3.9273	1.03073	3.9351	1.02492	0.0078
Park çalışanlarının gerekli olan bilgileri ziyaretçilere yeterli düzeyde sağlaması	3.8364	1.07370	3.9558	1.00032	0.1195

Park alanında karşılanamayan beklentiler arasında en fazla karşılanamayan beklentiden başlanarak yapılan sıralama aşağıda gösterilmiştir;

1. Park alanında çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılması,
2. Park alanındaki tesislerin doğaya ve çevreye uyumlu olması,
3. Parkın işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması,
4. Park alanının çevre açısından güvenli olması,
5. Parkın hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması,
6. Parkın ziyaretçilerin kalbinde en iyi etkiye sahip olması,
7. Parkın hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmaması,
8. Park yöneticilerinin ziyaretçiye bireysel dikkat ve özen göstermesi,
9. Parkın çalışanlarının iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesi,
10. Park çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olması,
11. Parkın ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi,
12. Parkın kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutması,
13. Park çalışanlarının ziyaretçilere bireysel ilgi ve özen göstermesi,
14. Park işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi ve

15. Park çalışanlarının davranışlarının ziyaretçilere güven vermesi

Park alanında karşılanan beklentilerin en fazla karşılanandan başlanılarak oluşturulan sıralama aşağıda verilmiştir;

1. Parkta alan tesislerin görsel olarak çekici olması,
2. Park çalışanlarının gerekli olan bilgileri ziyaretçilere yeterli düzeyde sağlaması,
3. Parkın temiz ve kirletilmemiş bir çevrede konumlanmış olması,
4. Parkın fiziksel tesislerinin yerel unsurları yansıtması,
5. Parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) görsel çekiciliğe sahip olması,
6. Parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) yerel unsurları yansıtacak nitelikte olması,
7. Parkın işletmesinin, ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesi,
8. Park çalışanlarının yerel dokuya uygun kılık kıyafetler giymesi,
9. Park çalışanlarının, ziyaretçilerin spesifik ihtiyaçlarını anlayabilmesi,
10. Parkın hizmet personelinin, servisin tam olarak ne zaman sunulacağını ziyaretçilere söylemesi,
11. Park yönetiminin bir şeyi yapacaklarına söz verdiklerinde söz verdikleri zamanda eylemi gerçekleştirmiş olması,
12. Parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçileri için uygun olması,
13. Park çalışanlarının ziyaretçilere karşı sürekli olarak nazik olması,
14. Parkın tesislerindeki yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi ve
15. Parkın hizmet personelinin ziyaretçilere hızlı hizmet sunması

Ziyaretçilerin hizmet beklentileri ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki farkların istatistiksel olarak önemli ve anlamlı olup olmadığına ilişkin olarak yapılan eşleştirilmiş örneklem t testi sonuçları Çizelge 4.24'te gösterilmiştir. Ekofiziksel boyut kapsamında yer alan önermelerin tamamında beklentiler ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($p < 0.05$). Bunun yanında fiziksel boyut kapsamında “parkta alan tesislerin görsel olarak çekici olması”, heveslilik boyutunda “parkın hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması”, güvenilirlik boyutunda “parkın işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması” ve

“Parkın ziyaretçilerin kalbinde en iyi etkiye sahip olması” önermeleri için beklenti ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki farklar, istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0.05$). Diğer önermeler bakımından farkların önemli olmadığı ($p>0.05$) belirlenmiştir (Çizelge 4.24).

Çizelge 4.24. Beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılmasına yönelik eşleştirilmiş örneklem t testi sonuçları

Beklentiler/Algılar	Ortalama	Stand. sapma	t	sd	Anlamlılık
Ekofiziksel boyut					
Park alanında çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılması	0.47273	1.32284	7.012	384	0.000
Park alanındaki tesislerin doğaya ve çevreye uyumlu olması	0.23636	1.32434	3.502	384	0.001
Park alanının çevre açısından güvenli olması	0.19221	1.33442	2.826	384	0.005
Fiziksel boyut					
Parkta alan tesislerin görsel olarak çekici olması	-0.14026	1.24418	-2.212	384	0.028
Parkın temiz ve kirlenmemiş bir çevrede konumlanmış olması	-0.11169	1.24603	-1.759	384	0.079
Parkın fiziksel tesislerinin yerel unsurları yansıtmaması	-0.11169	1.23343	-1.777	384	0.076
Parkın tesislerindeki yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi	-0.00519	1.27270	-0.080	384	0.936
Park çalışanlarının yerel dokuya uygun kıyafetler giymesi	-0.05974	1.23494	-0.949	384	0.343
Parkın çalışanları iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesi	0.06234	1.25676	0.973	384	0.331
Parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) görsel çekiciliğe sahip olması	-0.10649	1.24649	-1.676	384	0.094
Parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) yerel unsurları yansıtmaya nitelikte olması	-0.09610	1.18084	-1.597	384	0.111
Heveslilik boyutu					
Parkın hizmet personelinin, servisin tam olarak ne zaman sunulacağını ziyaretçilere söylemesi	-0.03896	1.18631	-0.644	384	0.520
Parkın hizmet personelinin ziyaretçilere hızlı hizmet sunması	-0.00519	1.17481	-0.087	384	0.931
Parkın hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması	0.12727	1.20844	2.067	384	0.039
Parkın hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmaması	0.10649	1.19747	1.745	384	0.082
Güvenilirlik boyutu					
Park yönetiminin bir şeyi yapacaklarına söz verdiklerinde söz verdikleri zamanda eylemi gerçekleştirmiş olması	-0.03896	1.15291	-0.663	384	0.508
Parkın işletmesinin, ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesi	-0.09091	1.17240	-1.521	384	0.129
Parkın işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi	0.01558	1.11326	0.275	384	0.784
Parkın işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması	0.22597	1.22829	3.610	384	0.000
Parkın kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutması	0.03896	1.19288	0.641	384	0.522
Empati boyutu					
Parkın ziyaretçiye bireysel dikkat ve özen göstermesi	0.10130	1.08859	1.826	384	0.069
Parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçileri için uygun olması	-0.02078	1.12017	-0.364	384	0.716
Parkın çalışanlarının ziyaretçilere bireysel ilgi ve özen göstermesi	0.03377	1.04403	0.635	384	0.526
Parkın çalışanlarının, ziyaretçilerin spesifik ihtiyaçlarını anlayabilmesi	-0.04416	1.13680	-0.762	384	0.446
Parkın ziyaretçilerin kalbinde en iyi etkiye sahip olması	0.11948	1.11395	2.105	384	0.036

Çizelge 4.24. Beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılmasına yönelik eşleştirilmiş örneklem t testi sonuçları (Devam)

Güvence boyutu					
Park çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olması	0.05714	1.14194	0.982	384	0.327
Park çalışanlarının davranışlarının ziyaretçilere güven vermesi	0.00260	1.10042	0.046	384	0.963
Parkin ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi	0.04156	1.19606	0.682	384	0.496
Park çalışanlarının ziyaretçilere karşı sürekli olarak nazik olması	-0.00779	1.12150	-0.136	384	0.892
Park çalışanlarının gerekli olan bilgileri ziyaretçilere yeterli düzeyde sağlaması	-0.11948	1.19079	-1.969	384	0.050

4.5.2. Cinsiyete göre istatistiksel farklılıklara ilişkin bulgular

Ziyaretçilerin hizmet beklentilerinin cinsiyete göre istatistiksel olarak farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t testi ile belirlenmiş ve anlamlı farklılık bulunan önermeler ($p < 0.05$) için sonuçlar Çizelge 4.25'te gösterilmiştir. Çizelgede verilen önermeler kapsamında erkek ziyaretçilerin kadınlara göre hizmet beklentilerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 4.25. Beklentiler için cinsiyete göre bağımsız örneklem t testi sonuçları

Beklentiler	t	sd	Anlamlılık	Ortalamalar	
				Kadın	Erkek
Ekofiziksel Boyut					
Park alanında çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılması	-3.469	383	0.000	3.90	4.31
Fiziksel Boyut					
Parkin fiziksel tesislerinin yerel unsurları yansıtmaması	-3.090	383	0.002	3.54	3.91
Parkin tesislerindeki yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi	-1.974	383	0.049	3.64	3.88
Park çalışanlarının yerel dokuya uygun kılık kıyafetler giymesi	-2.478	383	0.014	3.50	3.80
Parkin çalışanları iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesi	-2068	383	0.039	3.66	3.90
Parkin hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) görsel çekiciliğe sahip olması	-2.292	383	0.022	3.59	3.83
Heveslilik Boyutu					
Parkin hizmet personelinin, servisin tam olarak ne zaman sunulacağını ziyaretçilere söylemesi	-2.917	383	0.004	3.68	4.02
Parkin hizmet personelinin ziyaretçilere hızlı hizmet sunması	-2.098	383	0.037	3.76	4.00
Parkin hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması	-4.313	383	0.000	3.65	4.13
Parkin hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmaması	-2.140	383	0.033	3.80	4.03
Güvenilirlik Boyutu					
Park yönetiminin bir şeyi yapacaklarına söz verdiklerinde söz verdikleri zamanda eylemi gerçekleştirmiş olması	-3.137	383	0.002	3.65	3.98
Parkin işletmesinin, ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesi	-2.512	383	0.012	3.66	3.94
Parkin işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi	-3.305	383	0.001	3.66	4.01
Parkin işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması	-3.329	383	0.001	3.83	4.19
Parkin kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutması	-2.754	383	0.006	3.74	4.02
Güvence Boyutu					
Parkin ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi	-2.164	383	0.031	3.76	4.00

Ziyaretçilerin algılanan hizmet kalitesinin cinsiyete göre istatistiksel olarak farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t testi ile belirlenmiş ve anlamlı farklılık bulunan önermelere ($p < 0.05$) ilişkin bulgular Çizelge 4.26’da gösterilmiştir. Çizelgede verilen önermeler kapsamında beklentiler ile ilgili sonuçlarla benzer şekilde erkek ziyaretçilerin kadınlara göre hizmete ilişkin algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 4.26. Algılar için cinsiyete göre bağımsız örneklem t testi sonuçları

Algılar	t	sd	Anlamlılık	Ortalamalar	
				Kadın	Erkek
Ekofiziksel Boyut					
Park alanında çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılması	-2.451	383	0.015	3.25	3.78
Heveslilik Boyutu					
Parkin hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmaması	-2.265	383	0.024	3.68	3.93
Güvenilirlik Boyutu					
Parkin kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutması	-2.151	383	0.032	3.74	3.96
Empati Boyutu					
Parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçileri için uygun olması	-3.016	383	0.003	3.67	4.00
Güvence Boyutu					
Park çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olması	-2.075	383	0.039	3.73	3.96
Park çalışanlarının davranışlarının ziyaretçilere güven vermesi	-2.718	383	0.007	3.66	3.96
Park çalışanlarının gerekli olan bilgileri ziyaretçilere yeterli düzeyde sağlaması	-2.001	383	0.046	3.82	4.03

4.5.3. Yaşa göre istatistiksel farklılıklara ilişkin bulgular

Yaş grupları itibariyle de farklılıklar araştırılmış ve hizmet beklentileri ile ilgili önermelerin tamamında yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların olmadığı belirlenmiştir. Algılanan hizmet kalitesinin yaşa göre farklılıklarına ilişkin olarak varyans analizi ve Tukey HSD sonuçları Çizelge 4.27’de görülmektedir. Yaşı 25 ve aşağı olan ziyaretçilerin hizmet kalitesi ile ilgili algıları diğer yaş gruplarına göre daha düşük olup bu nedenle diğer gruplardan istatistiksel olarak ayrılmaktadır. Bunun tersi olarak da 65 yaş üstü ziyaretçilerin algıladığı hizmet kalitesi diğer gruplardan daha yüksektir.

Çizelge 4.27. Algılar için yaşa göre varyans analizi sonuçları

Algılar	F	Anlamlılık	Grup Ortalamaları*			
			≤25	26-45	46-65	>65
Ekofiziksel Boyut						
Park alanındaki tesislerin doğaya ve çevreye uyumlu olması	5.368	0.001	3.53 ^a	3.90 ^{a.b}	3.48 ^a	4.00 ^b
Fiziksel Boyut						
Parkta alan tesislerin görsel olarak çekici olması	2.784	0.041	3.74 ^a	3.99 ^{a.b}	3.99 ^{a.b}	4.36 ^b
Parkin temiz ve kirletilmemiş bir çevrede konumlanmış olması	2.808	0.039	3.82 ^a	4.07 ^{a.b}	3.94 ^a	4.43 ^b
Parkin tesislerindeki yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi	3.548	0.015	3.68 ^a	3.89 ^{a.b}	3.68 ^a	4.25 ^b
Parkin çalışanları iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesi	4.026	0.008	3.63 ^a	3.88 ^{a.b}	3.61 ^a	4.18 ^b
Parkin hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) görsel çekiciliğe sahip olması	3.235	0.022	3.64 ^a	3.87 ^{a.b}	3.88 ^{a.b}	4.29 ^b
Parkin hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) yerel unsurları yansıtacak nitelikte olması	2.896	0.035	3.85 ^a	3.83 ^a	3.97 ^{a.b}	4.43 ^b
Heveslilik Boyutu						
Parkin hizmet personelinin ziyaretçilere hızlı hizmet sunması	3.952	0.009	3.84 ^a	4.04 ^{a.b}	3.76 ^a	4.32 ^b
Parkin hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması	2.842	0.038	3.65 ^a	3.96 ^{a.b}	3.75 ^a	4.14 ^b
Güvenilirlik Boyutu						
Parkin işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması	2.640	0.049	3.75 ^{a.b}	3.93 ^{a.b}	3.70 ^a	4.21 ^b

*a ve b Tukey HSD testine göre homojen grupları göstermektedir.

4.5.4. Eğitim durumuna göre istatistiksel farklılıklara ilişkin bulgular

Tüm sosyo-demografik özellikler arasında hizmet beklentisi ve algılanan hizmet kalitesi bakımından en fazla farklılık eğitim durumu değişkeninde çıkmıştır. Bu kapsamda yapılan varyans analizi ve Tukey HSD testi sonuçları Çizelge 4.28 ve Çizelge 4.29’da gösterilmiştir.

Çizelge 4.28’e göre ilköğretim (ilkokul-ortaokul) mezunu ziyaretçilerin hizmet beklentileri diğer ziyaretçilerden daha düşük düzeydedir. Genel olarak ortaöğretim (lise) mezunlarının beklentileri daha yüksek çıkmıştır.

Çizelge 4.28. Beklentiler için eğitim durumuna göre varyans analizi sonuçları

Beklentiler	F	Anlamlılık	Grup Ortalamaları*		
			İlköğretim	Ortaöğretim	Üniversite
Ekofiziksel boyut					
Park alanının çevre açısından güvenli olması	4.855	0.008	3.67 ^a	4.12 ^b	3.88 ^{a.b}
Fiziksel Boyut					
Parkın tesislerindeki yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi	5.284	0.005	3.48 ^a	3.98 ^b	3.80 ^{a.b}
Park çalışanlarının yerel dokuya uygun kılık kıyafetler giymesi	5.988	0.003	3.37 ^a	3.92 ^b	3.67 ^{a.b}
Parkın çalışanları iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesi	6.905	0.001	3.42 ^a	3.95 ^b	3.90 ^b
Parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) görsel çekiciliğe sahip olması	4.353	0.014	3.45 ^a	3.84 ^b	3.81 ^b
Parkın hizmet süreçlerinde kullanılan materyallerin (kitapçık, broşür vb.) yerel unsurları yansıtabak nitelikte olması	4.996	0.007	3.52 ^a	3.83 ^{a.b}	3.98 ^b
Heveslilik Boyutu					
Parkın hizmet personelinin ziyaretçilere hızlı hizmet sunması	3.505	0.031	3.68 ^a	4.09 ^b	3.89 ^{a.b}
Parkın hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması	6.088	0.002	3.76 ^a	4.21 ^b	3.85 ^a
Güvenilirlik Boyutu					
Parkın işletmesinin, ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesi	3.909	0.021	3.56 ^a	3.95 ^b	3.89 ^b
Parkın kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutması	3.067	0.048	3.71 ^a	4.05 ^b	3.92 ^{a.b}
Empati Boyutu					
Parkın ziyaretçiye bireysel dikkat ve özen göstermesi	3.350	0.036	3.63 ^a	3.98 ^b	3.95 ^{a.b}
Parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçileri için uygun olması	5.283	0.005	3.55 ^a	3.94 ^b	3.94 ^b
Güvence Boyutu					
Park çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olması	4.361	0.013	3.71 ^a	4.11 ^b	3.91 ^{a.b}
Parkın ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi	5.746	0.003	3.60 ^a	4.10 ^b	3.92 ^{a.b}
Park çalışanlarının ziyaretçilere karşı sürekli olarak nazik olması	4.630	0.010	3.67 ^a	4.11 ^b	3.91 ^{a.b}
Park çalışanlarının gerekli olan bilgileri ziyaretçilere yeterli düzeyde sağlaması	5.855	0.003	3.49 ^a	3.98 ^b	3.89 ^b

*a ve b Tukey HSD testine göre homojen grupları göstermektedir.

Çizelge 4.29'a göre ise yine ilköğretim mezunu ziyaretçilerin algılanan hizmet kalitesi bakımından memnuniyet düzeylerinin diğer ziyaretçilere göre düşük olduğu, lise ve

üniversite mezunu ziyaretçilerde ise memnuniyetin yüksek olduğu ve bu farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 4.29. Algılar için eğitim durumuna göre varyans analizi sonuçları

Algılar	F	Anlamlılık	Grup Ortalamaları*		
			İlköğretim	Ortaöğretim	Üniversite
Ekofiziksel Boyut					
Park alanında çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılması	7.046	0.001	3.37 ^a	3.89 ^b	3.68 ^b
Park alanındaki tesislerin doğaya ve çevreye uyumlu olması	11.566	0.000	3.28 ^a	3.65 ^b	3.96 ^c
Fiziksel Boyut					
Parkta alan tesislerin görsel olarak çekici olması	4.155	0.016	3.70 ^a	4.12 ^b	3.95 ^{a,b}
Parkın temiz ve kirlenmemiş bir çevrede konumlanmış olması	6.700	0.001	3.63 ^a	4.15 ^b	4.05 ^b
Parkın fiziksel tesislerinin yerel unsurları yansıtmaması	8.993	0.000	3.45 ^a	3.98 ^b	4.02 ^b
Parkın tesislerindeki yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi	4.205	0.016	3.52 ^a	3.85 ^b	3.89 ^b
Heveslilik Boyutu					
Parkın hizmet personelinin her zaman ziyaretçilere yardım etmeye istekli olması	3.126	0.045	3.63 ^a	3.98 ^b	3.80 ^{a,b}
Parkın hizmet personelinin hiçbir zaman ziyaretçilerin acil ihtiyaçlarını karşılayamayacak kadar meşgul olmaması	6.436	0.002	3.50 ^a	4.02 ^b	3.86 ^b
Güvenilirlik boyutu					
Park yönetiminin bir şeyi yapacaklarına söz verdiklerinde söz verdikleri zamanda eylemi gerçekleştirmiş olması	4.003	0.019	3.63 ^a	4.01 ^b	3.94 ^b
Parkın işletmesinin ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesi	5.908	0.003	3.58 ^a	4.06 ^b	3.99 ^b
Parkın işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi	7.877	0.000	3.49 ^a	4.03 ^b	3.93 ^b
Parkın işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması	3.345	0.036	3.59 ^a	3.83 ^{a,b}	3.95 ^b
Parkın kayıtlarını eksiksiz ve doğru bir şekilde tutması	5.539	0.004	3.56 ^a	4.00 ^b	3.94 ^b

Çizelge 4.29. Algılar için eğitim durumuna göre varyans analizi sonuçları (Devam)

Empati Boyutu					
Parkın ziyaretçiye bireysel dikkat ve özen göstermesi	6.895	0.001	3.43 ^a	3.91 ^b	3.88 ^b
Parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçileri için uygun olması	8.340	0.000	3.55 ^a	4.13 ^b	3.85 ^{a.b}
Parkın çalışanlarının ziyaretçilere bireysel ilgi ve özen göstermesi	7.109	0.001	3.46 ^a	4.00 ^b	3.90 ^b
Parkın çalışanlarının. ziyaretçilerin spesifik ihtiyaçlarını anlayabilmesi	4.460	0.012	3.58 ^a	4.00 ^b	3.97 ^b
Parkın ziyaretçilerin kalbinde en iyi etkiye sahip olması	7.274	0.001	3.43 ^a	3.97 ^b	3.81 ^b
Güvence Boyutu					
Park çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olması	7.607	0.001	3.49 ^a	3.92 ^b	4.04 ^b
Park çalışanlarının davranışlarının ziyaretçilere güven vermesi	6.207	0.002	3.50 ^a	3.99 ^b	3.90 ^b
Parkın ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi	5.578	0.004	3.55 ^a	3.98 ^b	3.94 ^b
Park çalışanlarının ziyaretçilere karşı sürekli olarak nazik olması	4.975	0.007	3.62 ^a	4.03 ^b	4.01 ^b
Park çalışanlarının gerekli olan bilgileri ziyaretçilere yeterli düzeyde sağlaması	3.588	0.029	3.70 ^a	4.02 ^b	4.03 ^b

*a ve b Tukey HSD testine göre homojen grupları göstermektedir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu tezde orman içi rekreasyon alanlarında verilen hizmet kalitesi, ziyaretçilerin bakış açısıyla incelenmiştir. Bu kapsamda anket çalışmalarına katılan ziyaretçilerin Boğazköy Orman Parkı'na ilişkin genel değerlendirmeleri ile hizmet kalitesi beklentileri ve algılanan hizmet kalitesi belirlenmiş ve karşılaştırılmıştır.

Parka, ziyaretçilerin genellikle aile veya arkadaşları ile birlikte geldikleri belirlenmiştir. Özellikle açık hava rekreasyonu etkinliklerinde katılımcı kitlenin genellikle bu birlikteliği sağladığı bilinmektedir. Alana gelişlerde özel otomobilin yanında ve toplu taşıma araçlarının da kullanılıyor olması, parka ulaşım alt yapısının iyi olduğunu ve alanın ulaşılabilir olduğunu göstermesi bakımından önemlidir. Benzer olarak Akten (2003) ve Ak Çetin (2022)'de de kent insanlarının rekreasyon alanlarının tercihinde ulaşılabilirliğin önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Daha önce ziyaret edenlerin büyük bir bölümünün parkı, yakın çevresine tavsiye edeceğini belirtmesi alandan yararlanma ile ilgili memnuniyetin bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Ayrıca parkta geçirilen süreden memnuniyet düzeyi de yüksek bulunmuştur.

ECOSERV ölçeği kapsamında hizmet beklentisi ve algılanan hizmet kalitesi ziyaretçiler tarafından ekofiziksel, fiziksel, heveslilik, güvenilirlik, empati ve güvence boyutları altında yer alan otuz önerme ile değerlendirilmiştir. Tüm boyutlara ilişkin sonuçlara göre algılanan hizmet kalitesinin beklentilerden yüksek olduğu tek boyut fiziksel boyut olarak öne çıkmıştır.

Parkta sunulan hizmetin kalitesi ile ilgili olarak ekofiziksel boyut kapsamında beklenen hizmetin karşılanamadığı ve parkın bu konuda yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Heveslilik, güvenilirlik, empati ve güvence boyutlarında ekofiziksel boyuta benzer olarak ziyaretçi beklentileri karşılanamamıştır. Yani hizmet kalitesi algı değerleri beklenti değerlerinden düşüktür. Ancak bu olumsuz fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Çünkü her ne kadar arada fark olsa da değerler birbirine yakındır. GÜDÜ

Demirbulat ve Aymankuy (2019) tarafından yapılan çalışmada da bu çalışmaya benzer olarak ziyaretçi beklentilerinin hizmet kalitesi kapsamında kısmen karşılanabildiği belirlenmiştir. Said vd. (2013) ve Ünüvar ve Aydın (2017)'de hizmet kalitesi beklentileri algılardan yüksek çıkmıştır. Türk (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise beklentilerin algılardan daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ziyaretçi kitlenin sosyo-demografik özellikleri itibariyle farklılıklara göre;

- Erkek ziyaretçilerin hem beklentileri hem de alınan hizmetten memnuniyetleri kadınlara göre daha yüksektir.
- Yaş grupları itibariyle, beklentiler bakımından bir farklılık yoktur. Algılanan hizmet kalitesi bakımından ise gençlerin parktan memnuniyet düzeyleri daha düşüktür. Altmış beş yaş üzeri ziyaretçiler ise diğer yaş gruplarından daha yüksek memnuniyete sahiptir. Türk (2018)'de de benzer bulgulara ulaşılmıştır.
- Eğitim durumu itibariyle alandan beklenti düzeyi ilköğretim mezunları arasında daha düşüktür. Algılanan hizmet kapsamındaki memnuniyet düzeyleri de benzer şekilde ilköğretim mezunu ziyaretçilerde düşük olduğu belirlenmiştir.

Ziyaretçilerin hizmet kalitesi ile ilgili belirlenen altı boyut arasında en fazla önemsedikleri boyut, Ünüvar ve Aydın (2017) tarafından yapılan çalışmayla benzer olarak ekofiziksel unsurlara aittir. Bu unsurlar; park alanında çevresel bozulmayı en aza indiren ekipmanların kullanılması, park alanındaki tesislerin doğaya ve çevreye uyumlu olması ve park alanının çevre açısından güvenli olmasıdır. Bu sonuçlar, ziyaretçilerin doğal dokusu zarar görmemiş ya da en az düzeyde zarar görecektir. Boğazköy Orman Parkı'nın ziyaretçileri tarafından algılanan hizmet kalitesi bağlamında da beklentilerin karşılanmadığı en önemli unsurların bunlar olması, alandaki tesis ve ekipmanlar ile ilgili yeniden bir planlama ve düzenleme yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

KAYNAKLAR

- Akbulut, Y. (2011). Verilerin Analizi (Ünite 7). In *Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Ölçme Değerlendirme*. (pp. 95-118)
- Akyol, A., & Akbulut, E. (2017). Korunan alanların planlanması ve etkin yönetiminde ziyaretçi özellikleri ve algılarının önemi: Kurşunlu Şelalesi Tabiat Parkı örneği. *Turkish Journal of Forestry*, 18(3), 197-206. <https://doi.org/10.18182/tjf.306364>
- Ak Çetin, D. (2022). Uşak kent merkezinde bir açık alan rekreasyon kaynağı olarak bazı orman içi dinlenme yerlerinin mevcut rekreasyon potansiyellerinin Gülez yöntemi ile değerlendirilmesi. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 6(2), 148-161. <https://doi.org/10.30625/ijctr.1150694>
- Akten, M. (2003). Isparta ilindeki bazı rekreasyon alanlarının mevcut potansiyellerinin belirlenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 2, 115-132.
- Ban, J., & Ramsaran, R. R. (2016). An exploratory examination of service quality attributes in the ecotourism industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34, 132-148. <https://doi.org/10.1080/10548408.2016.1141155>
- Baş, T. (2010). *Anket (6. Baskı)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler; Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü)
- Demirbulat, Ö. (2018). *Türkiye Turizm Stratejisi’nde (2023) Teşvik Edilen Ekoturizme Katılan Yerli Turistlerin Destinasyon Hizmet Kalitesine Yönelik Değerlendirmeleri (Doğu Karadeniz Bölgesi Örneği)*. (Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü)
- Diktaş Bulut, N., & Daşdemir, İ. (2022). Trabzon ili orman rekreasyon bölgelerini kullanan Arap turistlerin tüketici profili ve rekreasyonel talep yapısı. *Turkish Journal of Forestry*, 23(2), 116-127. <https://doi.org/10.18182/tjf.1103565>
- Ergün, B. (2022). *Ekoturizmde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Gümüşhane Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü)
- Güdü Demirbulat, Ö., & Aymanıy, Y. (2019). Ekoturizmde katılan yerli turistlerin destinasyon hizmet kalitesine yönelik değerlendirmeleri (Doğu Karadeniz Bölgesi örneği). *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(1), 48-70.
- Karaküçük, S. (2014). *Rekreasyon: Boş Zamanları Değerlendirme (7. Baskı)*. Ankara, Gazi Kitabevi.

- Khan, M. (1996). *An Examination of the Service Quality Expectations of the Ecotourist*. (Ph.D. Thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University)
- Khan, M. (2003). ECOSERV: Ecotourists' quality expectations. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 109-124.
- Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın alfa güvenilirlik katsayısı. *Journal of Mood Disorders*, 6(1), 47-48.
- Korkmaz, M. (2001). Orman kaynaklarında doğa turizmi etkinliklerinin ekonomik çözümlemeleri (Kızıldağ Milli Parkı Örneği). *Süleyman Demirel Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 1(2), 111-134.
- OGM (2022). Orman Parkları Yönetmeliği. Orman Genel Müdürlüğü, Resmî Gazete, (28.05.2022/31849)
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for the future search. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Said, A., Shuib, A., Ayob, N., & Yaakub, F. (2013). An evaluation of service quality from visitors perspectives: The case of Niah National Park in Sarawak. *International Journal of Business and Society*, 14(1), 61-78.
- Sunarti, & Hartini, S. (2015). The influence of functional destinations image and psychological destinations image toward the behavioral intentions on ecotourism of foreing tourists in Lombok. *International Review of Management and Business Research*, 4(3), 621-632.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. Boston, Pearson.
- Temizel, G., & Garda, B. (2017). Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi kavramı ve hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılan modeller. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 14, 161-171.
- Thuy, V. T. N., Tuu, H. H., Llosa, S., & Thao, H. D. P. (2020). An application of Tetraclass model for evaluating ecotourism service quality in Vietnam. *Tourism and Hospitality Research*, 20(3), 300-316. <https://doi.org/10.1177/146735841986774>
- Tolunay, A., Alkan, H., & Korkmaz, M. (2004). Isparta Tarihi Ayazmana Mesireliği'nin açık hava rekreasyonu açısından kullanıcı özellikleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 8, 59-70.
- Türk, Z. (2018). *Çevresel Tutum ve Davranışın Hizmet Kalitesi ve Satın Alma Davranışına Etkisi: Ekoturizm Faaliyetlerine Yönelik Bir Çalışma*. (Doktora Tezi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü)

- Türk, Z., & Çakır, F. (2019). ECOSERV hizmet kalitesi ölçüm modeli ile ekoturistlerin çevresel tutum ve davranışları arasındaki ilişki: Ekoçiftliklerde bir uygulama. *OPUS International Journal of Society Researches*, 10(17), 226-256. <https://doi.org/10.26466/opus.505950>
- Ünüvar, Ş., & Aydın, M. (2017). Ekoturizm destinasyonlarında hizmet kalitesinin Ecoserv ile ölçülmesi: Türkiye’deki kıyı bölgelerine yönelik bir araştırma. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(Özel Sayı 3), 1-15.



ÖZGEÇMİŞ

