Bartın Orman Fakültesi Dergisi | Journal of Bartin Faculty of Forestry
2025, 27(3): 433 – 444 | DOI: 10.24011/barofd.1772518

Orman İçi Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesinin Ziyaretçi Bakış Açısıyla İncelenmesi

Mehmet Korkmaz[1*], Oktay Kaya[2]

[1] Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Orman Fakültesi, Orman Mühendisliği Bölümü, Isparta, Türkiye
[2,] İstanbul Orman Bölge Müdürlüğü, İstanbul, Türkiye

Makale Tarihçesi
Gönderim: 26.08.2025
Kabul: 03.11.2025
Yayım: 15.12.2025

Araştırma Makalesi

Öz − 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. Orman parkları ekosistem hizmeti kapsamında önemli rekreasyonel fırsatlar sunmaktadır. Bu çalışmada, İstanbul ilinde bulunan Boğazköy Orman Parkı'nda verilen hizmetin kalitesi ziyaretçi bakış açısıyla ölçülmüştür. Hizmet kalite beklentileri ile algılanan hizmet kalitesi ECOSERV hizmet kalitesi ölçüm modeli ile belirlenmiştir. Veriler çalışmaya katılan 385 ziyaretçiden anket tekniği ile sağlanmış ve istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre hizmet kalitesi kapsamında yer alan ekofiziksel boyutun yüksek düzeyde beklentileri karşılayamadığı belirlenmiştir. Bunun yanında heveslilik, güvenilirlik ve empati boyutları da beklentileri tam olarak karşılayamamış olsa da beklenti-algı değerleri birbirine yakın olup aralarındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Sadece fiziksel boyut ve güvence boyutu beklentilerin üzerinde algıya sahiptir. Ziyaretçilerin hizmet kalitesi ile ilgili belirlenen altı boyut arasında en fazla önemsedikleri boyut, 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, alandaki tesis ve ekipmanlar ile ilgili yeniden bir planlama ve düzenleme yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler − *Algı, beklenti, ECOSERV, hizmet kalitesi, İstanbul, orman parkı*

Investigation of Service Quality in Forest Recreation Areas from Visitors' Perspective

[1] Isparta University of Applied Sciences, Faculty of Forestry, Department of Forest Engineering, Isparta, Türkiye
[2,] Istanbul Regional Directorate of Forestry, Istanbul, Türkiye

Article History
Received: 26.08.2025
Accepted: 03.11.2025
Published: 15.12.2025

Research Article

Abstract − One of society's most important expectations of forest resources is the provision of opportunities for outdoor recreation. Outdoor recreation activities are carried out in designated areas. One such area is forest parks. Forest parks offer important recreational opportunities within the scope of ecosystem services. This study measured the service quality provided at Boğazköy Forest Park in Istanbul from the visitor's perspective. Service quality expectations and perceived service quality were determined using the ECOSERV service quality measurement model. Data were obtained from 385 visitors participating in the study using a survey technique and analysed statistically. According to the results of the study, it was determined that the ecophysical dimension within the scope of service quality did not meet the high level of expectations. Furthermore, although the dimensions of enthusiasm, reliability and empathy also failed to meet expectations fully, the expectation-perception values were similar and the differences were not statistically significant. Only the physical and assurance dimensions had perceptions above expectations. Of the six dimensions of service quality identified, visitors valued the ecophysical elements the most. These elements include the use of equipment that minimizes environmental degradation in the park, the compatibility of park facilities with nature and the environment, and the park's environmental safety. These results highlight the need to re-plan and reorganise the area's facilities and equipment.

Keywords − *ECOSERV, expectation, forest park, İstanbul, perception, service quality*

[1] mehmetkorkmaz@isparta.edu.tr
[2] oktaykaya080@gmail.com
*Sorumlu Yazar / Corresponding Author

1. Giriş

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" (Karaküçük, 2014) olarak tanımlanmaktadır.

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 göreli olarak doğal yapısı bozulmamış alanlara gitme arzusunu artırmakta olup bu kapsamda açık hava rekreasyon alanları yoğun olarak tercih edilmektedir.

Kent insanlarının açık hava rekreasyonel etkinlikleri kapsamında en fazla tercih ettikleri alanlar; kent parkları, tabiat parkları, milli parklar ve orman parklarıdır. Orman parkı kavramı, 28 Mayıs 2022 tarih ve 31849 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan "Orman Parkları Yönetmeliği" ile getirilmiş ve "yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce A tipi, B tipi ve C tipi mesire yerleri ile şehir veya kent ormanı olarak isimlendirilen D tipi mesire yerleri, hiçbir işleme tabi tutulmaksızın tipine göre konaklamalı veya konaklamasız orman parkı" olarak adlandırılacağı (Geçici Madde 5) hükme bağlanmıştır (OGM, 2022).

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 (Korkmaz, 2001; Tolunay, vd., 2004; Akyol ve Akbulut, 2017; Diktaş Bulut ve Daşdemir, 2022; Pınaroğlu ve Ayaz, 2024; Şener ve Avcı, 2025).

Genel olarak bir hizmetin mükemmelliği ve üstünlüğü olarak tanımlanan hizmet kalitesi, müşterilerin bu hizmeti nasıl algıladığına 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 tanımlanabilir (Temizel ve Garda, 2017). Bu noktada esasen hizmet kalitesi, işletmelerin ne sunduklarından ziyade müşteri beklentileri çerçevesinde neyi sunmaları gerektiğine 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). ECOSERV hizmet kalitesi ölçüm modeli de birçok hizmet kalitesi ölçüm modeli için temel oluşturan SERVQUAL ölçeğinden yararlanılarak geliştirilmiştir (Khan, 1996). Bu modelde hizmet kalitesi altı boyutta incelenmektedir. Bu boyutlar (Khan, 2003; Sunarti ve Hartini, 2015; Ünüvar ve Aydın, 2017);

- 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 çalışmada İstanbul Boğazköy Orman Parkı örneğinde ziyaretçilerin beklentileri ile alanı ziyaret sonrası memnuniyet düzeyleri ECOSERV modeli ile belirlenerek hizmet kalitesi bağlamında beklenti-algı ilişkisi incelenmiştir.

2. Materyal ve Yöntem

2.1. Araştırma Alanının Tanıtımı

Çalışmanın amacı, orman içi rekreasyon alanlarındaki hizmet kalitesinin ziyaretçiler tarafından algılanma düzeyi ile beklentilerini karşılaştırarak beklenti ve algı ilişkisini incelemektir. Bu incelemeler için İstanbul kenti içerisinde yer alan ve etkinlik çeşitliliği ile yüksek düzeyde talep gören, içerisinde 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 Temmuz 2005 tarihinde İstanbul ili Arnavutköy ilçesi Boğazköy Mahallesi sınırlarında, amenajman planına göre 83 ve 85 numaralı bölme sınırlarında 7.25 hektar alanda mesire yeri olarak ilan edilmiştir. Alan, İstanbul Orman Bölge Müdürlüğü, İstanbul Orman İşletme Müdürlüğü, Fenertepe Orman İşletme Şefliği sınırları içerisindedir. 07.01.2019 tarihli olurla sınır değişikliği yapılarak alanı 19.71 hektara genişletilmiştir (Şekil 1). "Orman Parkları Yönetmeliği" ile orman parkı statüsüne alınan Boğazköy Orman Parkı, 2024 yılında yürürlüğe giren Ekosistem Tabanlı Fonksiyonel Orman Amenajman Planına göre 33 ve 34 numaralı bölme sınırlarında, "sosyokültürel fonksiyonlar" başlığı altında Ekoturizm ve Rekreasyon Sınıfı, Rekreasyon İşletme Sınıfında 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, sportif alanlar, kültür evi, hayvan barınağı, pergolalar, yağmur barınakları, çeşmeler ve tuvaletler bulunmaktadır. Alanın mevsimlere göre değişiklik gösterse de yıllık ziyaretçi sayısı, 40000-50000 arasındadır.



2.2. 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 yararlanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde ziyaretçilerin sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise, ECOSERV hizmet kalitesi ölçüm modeline ait beklenti ölçeği ile bu ölçekten türetilen algı ölçeğine yer verilmiştir. Ölçekte, daha

önce de belirtildiği üzere eko-fiziksel özellikler, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati olmak üzere 6 boyut ve 30 önerme bulunmaktadır.

Çalışma kapsamında anket formundaki beşli Likert tipi sıralama ölçeği kullanılarak oluşturulan önermelerin iç tutarlılık katsayısı (Cronbach alfa değeri) 0.97 olarak hesaplanmış olup, 0.80'den daha büyük olduğu için kullanılan ölçeğin güvenirliğinin istatistiki olarak yüksek olduğu belirlenmiştir (Kılıç, 2016). Anket uygulamaları öncesinde Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 14 Mart 2023 tarih ve 138/01 No.lu kararı ile "Etik Kurul İzni" alınmıştır.

Anket uygulaması Boğazköy Orman Parkı'nın 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 (Yıllık ziyaretçi sayısı: 50000),

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. Ziyaretçilerin sosyo-demografik özellikleri Tablo 1'de gösterilmiştir. 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 görülmektedir. Eğitim yönünden yapılan incelemede, ankete katılan tüm ziyaretçilerin bir eğitim kurumundan mezun oldukları görülmektedir. Lise ve üniversite mezunları ağırlıktadır (Tablo 1).

Tablo 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

2.3. Yöntem

Anket çalışmaları sonucu elde edilen veriler ilk olarak sınıflandırılmış, aritmetik ortalama, standart sapma ve yüzdesel dağılımlar hesaplanmış ve frekans analizleri yapılmıştır. İstatistiki test ve analizlerin öncesinde verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için 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 eşleştirilmiş örneklem t testi ile belirlenmiştir.

Ziyaretçilerin ECOSERV ölçeği beklenti ve algılarının sosyo-demografik özelliklerine göre farklı olup olmadığı da çalışma kapsamında araştırılmıştır. 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 anlamlı farklılıkların olması durumunda farklılığın nedenleri Duncan testi ile belirlenmiştir.

3. Bulgular

3.1. ECOSERV Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması

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 Tablo 2'de gösterilmiştir. Ekofiziksel, heveslilik, güvenilirlik ve empati boyutlarında hizmet kalitesinin algılanması, beklentilerin altında kalmıştır. Ancak farklar, ekofiziksel boyut dışında diğerleri için oldukça düşüktür. Fiziksel ve güvence boyutu açısından ise beklentilerin karşılandığı görülmektedir.

Tablo 2
ECOSERV boyutları kapsamında beklenen ve algılanan hizmet kalitesine ilişkin tanımlayıcı istatistikler

Boyutlar	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

Tablo 3'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 Tablo 2'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 heveslilik boyutu ile ilgili beklentinin karşılanamadığı sonucuna ulaşıldığını göstermektedir.

- ***Güvenilirlik boyutu*** kapsamında yer alan "Park işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi", "Park işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması" ve "Parkın kayıtlarının eksiksiz ve doğru bir şekilde tutulması" beklentileri karşılanamamıştır.
- ***Empati boyutunda*** sadece "Parkın çalışma saatlerinin tüm ziyaretçiler için uygun olması ve "Park çalışanlarının, ziyaretçilerin spesifik ihtiyaçlarını anlayabilmesi" beklentileri karşılanmıştır.
- ***Güvence boyutu*** kapsamında yer alan beş önermeden beklentileri karşılanmayanlar "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.

Tablo 3
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 yer alan tesislerin görsel olarak çekici olması	3.8182	1.02733	3.9584	1.05984	0.1403
Parkın temiz ve kirletilmemiş bir çevrede konumlanmış olması	3.8831	1.07255	3.9948	1.05078	0.1117
Parkın fiziksel tesislerinin yerel unsurları yansıtması	3.7740	1.12192	3.8857	1.07162	0.1117
Parkın tesislerinde yerel etkinlik ve eğlencelerin düzenlenmesi	3.7922	1.12659	3.7974	.97654	0.0052
Park çalışanlarının yerel dokuya uygun kılık kıyafetler giymesi	3.6909	1.15043	3.7506	.93550	0.0597
Park çalışanlarının iyi görünümlü 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 yansıtacak 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

Tablo 3
ECOSERV beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kapsamında tüm önermelere ilişkin tanımlayıcı istatistikler (devam ediyor)

Güvenilirlik Boyutu					
Park yönetiminin bir şeyi yapacaklarına söz verdiklerinde söz verdikleri zamanda eylemi gerçekleştirmiş olması	3.8597	1.00315	3.8987	0.98299	0.0390
Park işletmesinin, ziyaretçilerin problemlerini çözmek için samimi çaba göstermesi	3.8390	1.03835	3.9299	1.04969	0.0909
Park işletmesinin doğru hizmeti ilk seferde tam olarak yerine getirmesi	3.8857	1.00645	3.8701	1.02508	-0.0156
Park işletmesinin hizmeti söz verilen zamanda sunması	4.0571	1.03171	3.8312	1.04834	-0.2260
Park kayıtlarının eksiksiz ve doğru bir şekilde tutulması	3.9195	0.99805	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 ziyaretçiler 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
Parkın, 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	0.97262	3.8468	1.04328	-0.0026
Park 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. Park 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. Park çalışanlarının iyi görünümlü ve rahat kıyafetler giymesi,
10. Park çalışanlarının ziyaretçilerin her türlü sorusuna cevap verecek bilgiye sahip olması,

11. Park ziyaretçilerinin işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi,
12. Parkın kayıtlarının eksiksiz ve doğru bir şekilde tutulması,
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 yer 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. Park 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 ziyaretçiler için uygun olması,
13. Park çalışanlarının ziyaretçilere karşı sürekli olarak nazik olması,
14. Parkın tesislerinde 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 Tablo 4'te gösterilmiştir. Ekofiziksel boyut açısından beklentiler ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0.05$). Diğer boyutlar bakımından farkların önemli olmadığı ($p>0.05$) belirlenmiştir (Tablo 4).

Tablo 4
Beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılmasına yönelik eşleştirilmiş örneklem t testi sonuçları

Beklentiler/Algılar	Ortalama	Standart sapma	t	sd	Anlamlılık*
Ekofiziksel Boyut	-0.300	1.181	-4.989	384	0.000
Fiziksel Boyut	0.071	0.818	1.705		0.089
Heveslilik Boyutu	-0.047	0.905	-1.028		0.305
Güvenilirlik Boyutu	-0.030	0.851	-0.695		0.488
Empati Boyutu	-0.038	0.762	-0.977		0.329
Güvence Boyutu	0.005	0.870	0.117		0.907

$p<0.05$

3.2. Sosyo-Demografik Özelliklere Göre İstatistiksel Farklılıklar

3.2.1. Cinsiyete Göre İstatistiksel Farklılıklara İlişkin Bulgular

Ziyaretçilerin hizmet beklentilerinin cinsiyete göre istatistiksel olarak farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t testi ile belirlenmiş ve sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir. Tabloda verilen boyutlar arasında ekofiziksel, fiziksel, heveslilik ve güvenilirlik boyutları açısından farklar, istatistiksel olarak anlamlıdır

(p<0.05). Bu farklılıkların nedeni, erkek ziyaretçilerin kadınlara göre hizmet beklentilerinin daha yüksek olması ile açıklanmaktadır.

Tablo 5
Beklentiler için cinsiyete göre bağımsız örneklem t testi sonuçları

Beklentiler	t	sd	Anlamlılık*	Ortalamalar	
				Kadın	Erkek
Ekofiziksel Boyut	-2.425	383	0.016	3.83	4.09
Fiziksel Boyut	-2.590		0.010	3.65	3.88
Heveslilik Boyutu	-3.397		0.001	3.72	4.05
Güvenilirlik Boyutu	-3.694		0.000	3.71	4.03
Empati Boyutu	-0.903		0.367	3.83	3.91
Güvence Boyutu	-1699		0.090	3.79	3.95

**p<0.05*

Ziyaretçilerin algılanan hizmet kalitesinin cinsiyete göre istatistiksel olarak farklılık gösterip göstermediği de yine bağımsız örneklem t testi ile belirlenmiş olup heveslilik, empati ve güvence boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (Tablo 6). Beklentiler ile ilgili sonuçlarla benzer şekilde erkek ziyaretçilerin kadınlara göre alınan hizmete ilişkin algıları daha yüksektir.

Tablo 6
Algılar için cinsiyete göre bağımsız örneklem t testi sonuçları

Beklentiler	t	sd	Anlamlılık*	Ortalamalar	
				Kadın	Erkek
Ekofiziksel Boyut	-1.743	383	0.082	3.59	3.76
Fiziksel Boyut	-0.840		0.401	3.82	3.89
Heveslilik Boyutu	-2.033		0.043	3.77	3.95
Güvenilirlik Boyutu	-1.726		0.085	3.78	3.94
Empati Boyutu	-2.064		0.040	3.72	3.91
Güvence Boyutu	-2.185		0.029	3.77	3.97

**p<0.05*

3.2.2. Yaşa Göre İstatistiksel Farklılıklara İlişkin Bulgular

Yaş grupları itibariyle de farklılıklar araştırılmış ve hizmet beklentileri ile ilgili boyutların tamamında yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların olmadığı (p>0.05) belirlenmiştir (Tablo 7). Algılanan hizmet kalitesinin yaşa göre farklılıklarına ilişkin olarak varyans analizi ve Duncan testi sonuçları Tablo 8'de görülmektedir. Ekofiziksel, fiziksel, heveslilik ve güvenilirlik boyutları istatistiksel olarak yaşa göre farklılıklar göstermektedir. 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.

Tablo 7
Beklentiler için yaşa göre varyans analizi sonuçları

Beklentiler	F	Anlamlılık*	Grup Ortalamaları			
			≤25	26-45	46-65	>65
Ekofiziksel Boyut	1.125	0.339	4.10	3.88	4.07	3.98
Fiziksel Boyut	0.062	0.980	3.81	3.79	3.77	3.84
Heveslilik Boyutu	0.704	0.550	3.89	3.91	3.96	4.13
Güvenilirlik Boyutu	0.579	0.629	3.87	3.89	3.92	4.10
Empati Boyutu	0.800	0.494	3.88	3.93	3.80	4.00
Güvence Boyutu	0.430	0.731	3.89	3.95	3.83	3.89

**p<0.05*

Tablo 8
Algılar için yaşa göre varyans analizi sonuçları

Algılar	F	Anlamlılık*	Grup Ortalamaları**			
			≤25	26-45	46-65	>65
Ekofiziksel Boyut	3.848	0.010	3.55^{a}	$3.87^{a.b}$	3.57^{a}	3.92^{b}
Fiziksel Boyut	3.915	0.009	3.71^{a}	3.90^{a}	3.85^{a}	4.29^{b}
Heveslilik Boyutu	3.809	0.010	3.73^{a}	$4.01^{a.b}$	3.79^{a}	4.19^{b}
Güvenilirlik Boyutu	3.189	0.024	3.75^{a}	$3.97^{a.b}$	3.80^{a}	4.22^{b}
Empati Boyutu	2.214	0.089	3.69^{a}	$3.94^{a.b}$	$3.79^{a.b}$	4.06^{b}
Güvence Boyutu	2.316	0.075	3.76^{a}	$4.02^{a.b}$	$3.83^{a.b}$	4.09^{b}

**p<0.05, **a ve b, Duncan testine göre homojen grupları göstermektedir.*

3.2.3. Eğitim Durumuna Göre İstatistiksel Farklılıklara İlişkin Bulgular

Tüm sosyo-demografik özellikler arasında hizmet beklentisi ve algılanan hizmet kalitesi bakımından en fazla farklılık eğitim durumu değişkeninde çıkmıştır. Tüm boyutlardaki farklılıklar istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0.05$). Bu kapsamda yapılan varyans analizi ve Duncan testi sonuçları Tablo 9 ve Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 9'a göre ilköğretim (ilkokul-ortaokul) mezunu ziyaretçilerin hizmet beklentileri diğer ziyaretçilerden daha düşük düzeydedir. Genel olarak ortaöğretim (lise) mezunlarının beklentileri daha yüksek çıkmıştır.

Tablo 9
Beklentiler için eğitim durumuna göre varyans analizi sonuçları

Beklentiler	F	Anlamlılık*	Grup Ortalamaları**		
			İlköğretim	Ortaöğretim	Üniversite
Ekofiziksel Boyut	3.626	0.028	3.81^{a}	4.17^{b}	$3.95^{a.b}$
Fiziksel Boyut	5.884	0.003	3.52^{a}	3.91^{b}	3.84^{b}
Heveslilik Boyutu	5.180	0.006	3.74^{a}	4.12^{b}	3.87^{a}
Güvenilirlik Boyutu	3.417	0.034	3.73^{a}	4.03^{b}	$3.91^{a.b}$
Empati Boyutu	4.282	0.014	3.65^{a}	3.97^{b}	3.92^{b}
Güvence Boyutu	6.245	0.002	3.63^{a}	4.05^{b}	3.89^{b}

**p<0.05, **a ve b, Duncan testine göre homojen grupları göstermektedir.*

Tablo 10'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.

Tablo 10
Algılar için eğitim durumuna göre varyans analizi sonuçları

Beklentiler	F	Anlamlılık*	Grup Ortalamaları**		
			İlköğretim	Ortaöğretim	Üniversite
Ekofiziksel Boyut	7.618	0.001	3.39^{a}	3.90^{b}	3.68^{b}
Fiziksel Boyut	5.580	0.004	3.61^{a}	3.96^{b}	3.92^{b}
Heveslilik Boyutu	5.048	0.007	3.64^{a}	4.02^{b}	3.89^{b}
Güvenilirlik Boyutu	7.420	0.001	3.57^{a}	3.99^{b}	3.95^{b}
Empati Boyutu	9.173	0.000	3.49^{a}	4.00^{b}	3.88^{b}

**p<0.05, **a ve b, Duncan testine göre homojen grupları göstermektedir.*

4. Tartışma ve Sonuç

Bu makalede orman içi rekreasyon alanlarında verilen hizmet kalitesi, Boğazköy Orman Parkı örneğinde ziyaretçilerin bakış açısıyla incelenmiş ve anket çalışmalarına katılan ziyaretçilerin ilişkin hizmet kalitesi beklentileri ve hizmet kalitesi algıları belirlenmiş ve karşılaştırılmıştır. 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 boyutlar, fiziksel ve güvence boyutları 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 ve empati boyutlarında da 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 hizmet kalitesi kapsamında ziyaretçi beklentilerinin kısmen karşılanabildiği belirlenmiştir. Said vd. (2013), Ünüvar ve Aydın (2017), Aseres ve Sira (2020) ve Akdu ve Ergün (2025)'de hizmet kalitesi beklentileri, algılardan yüksek çıkmıştır. Yani verilen hizmet beklentileri karşılayamamıştır. Türk ve Çakır (2019) 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 düzeylerinin 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. Dolayısıyla Boğazköy Orman Parkı'nın ziyaretçileri tarafından algılanan hizmet kalitesi bağlamında beklentilerin karşılanmadığı en önemli unsurların ziyaretçilerin doğal dokusu zarar görmemiş ya da en az düzeyde zarar görecek şekilde bir alan kullanım planlaması olmamasıdır ki bu sonuçlar alandaki tesis ve ekipmanlar ile ilgili yeniden bir planlama ve düzenleme yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Açıklama

Bu çalışma, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Orman Mühendisliği Anabilim Dalı'nda "Orman İçi Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesinin Ziyaretçi Bakış Açısıyla İncelenmesi " isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Yazar Katkıları

Mehmet Korkmaz: Çalışmanın tasarımı, veri analizi ve makale yazımı.

Oktay Kaya: Çalışmanın tasarımı, veri toplama ve makale yazımı

Çıkar Çatışması

Yazarlar çıkar çatışması bildirmemişlerdir.

Kaynaklar

Akbulut, Y. (2011). Verilerin Analizi (Ünite 7). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Ölçme Değerlendirme* (pp. 95-118). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Akdu, U. ve Ergün, B. (2025). Ekoturizm işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi: Gümüşhane örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi, 17*(1), 564-585.

Akyol, A. ve 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

Aseres, S.A. ve Sira, R.K. (2020). An exploratory study of ecotourism services quality (ESQ) in Bale Mountains National Park (BMNP), Ethiopia: using an ECOSERV model. *Annals of Leisure Research, 23*(3), 386-406.

Baş, T. (2010). *Anket* (6. baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Demirbulat, Ö. (2018). *Türkiye Turizm Stratejisi'nde (2023) Teşvik edilen ekoturizme katılan yerli turistlerin destinasyon hizmet kalitesine yönelik değerlendirmeleri (Doğu Karadeniz Bölgesi örneği)* (Yayımlanmamış doktora tezi). Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir, Türkiye

Diktaş Bulut, N. ve 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.

Ergün, B. (2022). *Ekoturizmde hizmet kalitesinin ölçülmesi: Gümüşhane örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gümüşhane Üniversitesi, Gümüşhane, Türkiye.

Güdü Demirbulat, Ö. ve Aymankuy, Y. (2019). Ekoturizme 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). *ECOSERV: An examination of the service quality expectations of the ecotourist* (Doktor tezi). Tezi, Erişim Adresi: https://vtechworks.lib.vt.edu/server/api/core/bitstreams/c3fb44ce-7643-4584-9d0d-d6520b91a834/content

Khan, M. (2003). ECOSERV: Ecotourists' quality expectations. *Annals of Tourism Research, 30*(1), 109-124.

Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın alfa güvenirlik katsayısı. *Journal of Mood Disorders, 6*(1), 47-48.

Korkmaz, M. (2001). Orman kaynaklarında doğa turizmi etkinliklerinin ekonomik çözümlemeleri (Kızıldağ Milli Parkı Örneği). *SDÜ Orman Fakültesi Dergisi, A*(2), 111-134.

OGM (2022). *Orman Parkları Yönetmeliği*. Orman Genel Müdürlüğü, Resmî Gazete, (28.05.2022/31849).

Parasuraman, A., Berry, L. ve Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and ıts implications for the future search. *Journal of Marketing, 49*(4), 41-50.

Pınaroğlu, B. ve Ayaz, N. (2024). Tabiat parkı ziyaretçilerinin seyahat memnuniyeti ve tavsiye etme niyeti: Batı Karadeniz Bölgesi örneği. *Journal of Humanities and Tourism Research, 14* (4), 594-610.

Said, A., Shuib. A., Ayob. N. ve 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 ve 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.

Şener, Y., Avcı, M. (2025). Korunan alanlarda ziyaretçi memnuniyeti üzerine bir inceleme: Abant Gölü Milli Parkı örneği. *Abant Kültürel Araştırmalar Dergisi, 10*(19), 60-72.

Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics*. Boston, Pearson.

Temizel, G. ve Garda, B. (2017). Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi kavramı ve hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılan modeller. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi, 14,* 161-171.

Tolunay, A., Alkan, H. ve Korkmaz, M. (2004). Isparta Tarihi Ayazmana Mesireliği'nin açık hava rekreasyonu açısından kullanıcı özellikleri. *SDÜ 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* (Yayımlanmamış doktora tezi). Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın, Türkiye.

Türk, Z. ve 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.

Ünüvar, Ş. ve 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.