



# 18. ULUSLARARASI SPOR BİLİMLERİ KONGRESİ®

07 - 09 Kasım 2020



TAM METİN KİTABI



ORGANİZASYON SEKRETERYASI

**burkon**  
TURİZM & KONGRE

+90 444 9 443

onur.oral@burkon.com

[www.sbk2020.org](http://www.sbk2020.org)

BİLİMSEL İLETİŞİM

Dr. Süleyman Paflar

E-Posta : spatlar@gmail.com

Selçuk Üniversitesi

Spor Bilimleri Fakültesi, Konya



**18. Uluslararası Spor Bilimleri Kongresi**

**18. International Sport Sciences Congress**

---

**07 – 09 Kasım 2020**

**7<sup>th</sup> – 9<sup>th</sup> November 2020**

# **TAM METİN KİTABI**

# **BOOK of FULL TEXT**

**ISBN no: 978-605-74924-4-9**

---



**Saygıdeğer Katılımcımız,**

Spor Bilimleri Derneği'nin organizatörlüğünde **07-09 Kasım 2020** tarihleri arasında **online** olarak düzenlenen **18. Uluslararası Spor Bilimleri Kongresi'ne** sizleri davet etmekten büyük mutluluk duyduk.

Sporun bireysel ve toplumsal işlevleri, bilindiği gibi, eğitimden sağlığa, ekonomiden medyaya kadar kamu ya da özel tüm sektörlerin ilgisini bu alana yoğunlaştırmasına neden olmaktadır. Spora olan ilgi ve farkındalık düzeyindeki artış, mevcut bilimsel bilgi ve teknolojinin sürekli gözden geçirilmesini, yenilenmesini ve yeni beklentilere uygun olarak biçimlendirilmesini zorunlu kıldığından, spor bilimleri de farklı bilim alanlarındaki yeni yaklaşımların ve teknolojik yeniliklerin sporda taşıyabileceği anlama ilişkin bilimsel bilgi üretimini hızlandırmakta, üretilen bilgiyi düzenlenen çeşitli organizasyonlarda paylaşım ve tartışmaya açmaktadır.

Uluslararası Spor Bilimleri Kongresi'ne 600 civarında ulusal ve uluslararası spor bilimci, yönetici ve uygulamacının katılımı gerçekleşmiştir. Kongrede, multidisipliner bir yapı gösteren spor bilimlerinin "Hareket ve Antrenman Bilimleri", "Beden Eğitimi ve Spor Öğretimi", "Spor Sağlık Bilimleri", "Sporda Psiko-Sosyal Alanlar", "Spor Yönetim Bilimleri" ve "Rekreasyon" temel alanları, eğitim, sağlık, fen ve sosyal bilimler verileri çerçevesinde, düzenlenen sempozyumlar, paneller, çalıştaylar gibi bilimsel ortamlarda tartışılmıştır.

Saygılarımla,

**Prof. Dr. Mehmet GÜNAY**  
Kongre Başkanı

**Dear Distinguished Participants,**

We have been more than pleased to host you in the **18th International Sport Sciences Congress** has been organized as online congress, between November 07<sup>th</sup> - 09<sup>th</sup> November 2020 by the Sport Sciences Association.

As is known, individual and social functions of sport significantly attract the attention and interest of all sectors, both public and private, from education to health and economy to media. Since the increase in the level of interest and awareness on sport requires continuous review and update of the available scientific knowledge and technology and restructuring of the same according to the emerging expectations, sport sciences also allow for the increasing generation of scientific knowledge to transfer new approaches and technological innovations in different fields of science and for the share and discussion of the generated knowledge in various events.

Around 600 national and international sport scientists, managers and practitioners participated in the International Sport Sciences Congress. The main areas such as “Movement and Training Sciences”, “Physical Education and Sport Pedagogy”, “Sport Health Science”, “Psycho-Social Aspects of Sport”, “Sport Management Sciences” and “Recreation” under the multi-disciplinary structure of sport sciences has been discussed during the congress in the scientific symposia, panels and workshops has been organized within the context of education, health, science and social sciences data.

**Yours sincerely,**

**Prof. Dr. Mehmet GÜNAY**  
Chairman of the Congress

# Kurullar

## Kongre Onur Kurulu

Dr. Mehmet Muharrem KASAPOĞLU - Gençlik ve Spor Bakanı  
Prof. Dr. Uğur ERDENER - Türkiye Millî Olimpiyat Komitesi Başkanı, Uluslararası Olimpiyat Komitesi Asbaşkanı  
Prof. Dr. Burhanettin Hacıcaferoğlu - İstanbul Gençlik ve Spor İl Müdürü  
Yavuz GÜRHAN - Antalya Gençlik ve Spor İl Müdürü V.  
Ersin YAZICI - Antalya Valisi  
Muhittin BÖCEK - Antalya Büyükşehir Belediye Başkanı  
Prof. Dr. Özlenen ÖZKAN - Akdeniz Üniversitesi Rektörü  
Aydın ERGÜN - Aksu Kaymakamı  
Halil ŞAHİN - Aksu Belediye Başkanı

## Kongre Organizasyon Kurulu

Mehmet GÜNAY - Gazi Üniversitesi (Kongre Başkanı)  
Mitat KOZ - Ankara Üniversitesi  
Gülfem ERSÖZ - Ankara Üniversitesi  
Sebahattin DEVECİOĞLU - Fırat Üniversitesi  
Timuçin GENCER - Ege Üniversitesi  
Sami MENGÜTAY - Fenerbahçe Üniversitesi  
Ali Ahmet DOĞAN - Kırıkkale Üniversitesi  
Erkan Faruk ŞİRİN - Selçuk Üniversitesi  
Murat KALDIRIMCI - Atatürk Üniversitesi  
Süleyman PATLAR - Selçuk Üniversitesi  
Fatih KILINÇ - Akdeniz Üniversitesi  
Burhanettin HACICAFEROĞLU - İstanbul Gençlik ve Spor İl Müdürü

## Kongre Sekreteri

Dr. Süleyman PATLAR - Kongre Genel Sekreteri

## Kongre Sekreter Yardımcıları

Dr. Akın ÇELİK  
Dr. Serdar ELER  
Dr. Funda KOÇAK  
Dr. Ayça GENÇ

## Sekreterya

Özgün PARASIZ  
Kadir KESKİN  
Okan Burçak ÇELİK

## Spor Bilimleri Derneği Yönetim Kurulu

Mehmet GÜNAY  
Mitat KOZ  
Sebahattin DEVECİOĞLU  
Gülfem ERSÖZ  
Timuçin GENCER  
Erkan Faruk ŞİRİN  
Sami MENGÜTAY  
Murat KALDIRIMCI  
Ali Ahmet DOĞAN

**Spor Bilimleri Derneği Onur Kurulu**

Birol DOĞAN  
Hatice ÇAMLIYER  
Yavuz TAŞKIRAN  
Spor Bilimleri Derneği Denetleme Kurulu  
Mürsel BİÇER - Gaziantep Üniversitesi  
Tahir HAZİR - Hacettepe Üniversitesi  
Cengiz AKALAN - Ankara Üniversitesi  
Spor Bilimleri Derneği Önceki Başkanları  
Caner AÇIKADA  
Yavuz TAŞKIRAN  
Hasan KASAP  
M. Ferit AÇAR  
Birol DOĞAN  
Haydar DEMİREL  
Gıyasettin DEMİRHAN

**Bilim Kurulu Başkanı**

Dr. Mitat KOZ

**Bilim Kurulu**

Dr. A. Azmi YETİM	Dr. Hamed ABBASSI IRN	Dr. Musa Selimi KOS
Dr. A. Haydar DEMİREL	Dr. Murat TAŞ	Dr. Mürsel BİÇER
Dr. Abdülkerim Kasım BALTAÇI	Dr. Halil İbrahim CİCİOĞLU	Dr. Müslüm BAKIR
Dr. Aina CHALABAEV FR	Dr. Hans Georg PREDEL GER	Dr. Nadhim AL-WATTAR IRQ
Dr. Ali Ahmet DOĞAN	Dr. Harald TSCHAN AUT	Dr. Naito HİSASHİ JAP
Dr. Ali KIZILET	Dr. Hasan KASAP	Dr. Neagu NICOLEA ROM
Dr. Alin LARİON ROM	Dr. Hayri ERTAN	Dr. Nefise BULGU
Dr. Amir SHAMS IRN	Dr. Herbert WAGNER AU	Dr. Neil AMSTRONG ENG
Dr. Andrew JONES UK	Dr. Hiroyuki NUNOME JAP	Dr. Nevzat MİRZEOĞLU
Dr. Andriy VOVKANYCH UKR	Dr. Hürmüz KOÇ	Dr. Nikolaos DİGELİDİS GRE
Dr. Antonio Paoli IT	Dr. Hüseyin KIRIMOĞLU	Dr. Nimet H. KORKMAZ
Dr. Arslan KALKAVAN	Dr. Hüseyin ÜNLÜ	Dr. Norbert MÜLLER GER
Dr. Athanasios G. PAPAİOANNOU GRE	Dr. Ian HAEZLEWOOD AU	Dr. Nurettin KONAR
Dr. Atilla PULUR	Dr. Ian Heazlewood	Dr. Ömer ŞENEL
Dr. Axel KNICKER GER	Dr. Ian Jones UK	Dr. Özcan SAYGIN

18. Uluslararası Spor Bilimleri Kongresi  
07 – 09 Kasım 2020

Dr. Aysel PEHLİVAN	Dr. Ioan TURCU RO	Dr. Paul G. SCHEMPP ABD
Dr. Ayşe Kin İŞLER	Dr. Ivo JIRASEK CZ	Dr. Perican BAYAR
Dr. Baki YILMAZ	Dr. İbrahim Bülent FİŞEKÇİOĞLU	Dr. Peter BONOVBUL
Dr. BİLGE DONUK	Dr. İbrahim YILDIRAN	Dr. Peter HASTİE USA
Dr. Birol DOĞAN	Dr. İfet MAHMUTOVİÇ BİH	Dr. Peter SPITZENFEIL GER
Dr. Branislav ANTALA SK	Dr. İlhan TOKSÖZ	Dr. Phillip WARD USA
DR. Brett SMITH UK	Dr. İlker YILMAZ	Dr. R.Timuçin GENÇER
Dr. Bryan McCORMICK ABD	Dr. James HARDY ENG	Dr. Rana VAROL
Dr. Burhan CUMRALIĞİL	Dr. Jayne CAUDWELL UK	Dr. Razvan ENOİU ROM
Dr. Bülent AĞBUĞA	Dr. Jean COTE CAN	Dr. Renato MANNO ITA
Dr. Canan KOCA ARITAN	Dr. Jeffrey MARTIN USA	Dr. Reza RAJABİ IRN
Dr. Cecilia GEVAT ROM	Dr. Jim PARRY ENG	Dr. Robert C. SCHNEIDER USA
Dr. Cengiz ARSLAN	Dr. Jonathan FOLLAND UK	Dr. Robert SCALES USA
Dr. Christian WACKER GER	Dr. Jorn Wulf Helge DK	Dr. Roger ENOKA USA
Dr. Christoph BREUER GER	Dr. Josef HACKFORTH GER	Dr. Rüçhan İRİ
Dr. Christopher BELL USA	Dr. Jurgen BUSCHMANN	Dr. Saeid Dabbagh NIKOUKHESLAT IRN
Dr. Cristoph RASCHKA GER	Dr. Kadir PEPE	Dr. Salih PINAR
Dr. Çetin YAMAN	Dr. Kairat ZAKİRYANOV KAZ	Dr. Sami MENGÜTAY
Dr. Dana BADAU ROM	Dr. Kanat CANUZAKOV KRG	Dr. Scott POWERS USA
Dr. Daniela DASHEVA BUL	Dr. Karyn HAMILTON USA	Dr. Sebahattin DEVECİOĞLU
Dr. Danyel REİCHE GER	Dr. Kaukab AZEEM KSA	Dr. Selda BEREKET
Dr. David TOD UK	Dr. Kaukab AZEM-IND	Dr. Selma KARACAN
Dr. Dusan MITIC RS	Dr. Kemal TAMER	Dr. Sema ALAY ÖZGÜL
Dr. Dusko BJELİCA MNE	Dr. Khaled EBADA EGY	Dr. Seyhan HASIRCI

18. Uluslararası Spor Bilimleri Kongresi  
07 – 09 Kasım 2020

Dr. Eddie TAKCHING LAM USA	Dr. Kirk WAKEFIELD USA	Dr. Shams MUSTAFAYEVA AZE
Dr. Edward COYLE USA	Dr. Konstantinos GEORGİADİS GRE	Dr. Simon CHADWICK UK
Dr. Ekrem ÇOLAKHODZIÇ BiH	Dr. Kostas ALEXANDRİS GRE	Dr. Simona PAJAUJIENE LT
Dr. Ekrem Levent İLHAN	Dr. Kürşad Han DÖNMEZ	Dr. Stevo POPOVIĆ MNE
Dr. Elizabeth C.J. PIKE UK	Dr. Latif AYDOS	Dr. Suat KARAKÜÇÜK
Dr. Emanuele ISIDORI ITA	Dr. Laurentiu-Gabriel Talaghir RO	Dr. Süleyman PATLAR
Dr. Emine ÇAĞLAR	Dr. Li Chun Yen TW	Dr. Şevki KOLUKISA
Dr. Erdal ZORBA	Dr. M. Levent İNCE	Dr. Tahir HAZIR
Dr. Erdiņ ŞIKTAR	Dr. M. Settar KOÇAK	Dr. Tomasz Niznikowski POL
Dr. Eric MUELLER AUT	Dr. Mahmood GOUDARZİ IRN	Dr. Turgay BİÇER
Dr. Erkan Faruk ŞİRİN	Dr. Manfred LÄMMER GER	Dr. Turgut KAPLAN
Dr. Erkut KONTER	Dr. Marcia De FRANCESCHİ NETO BRZ	Dr. Ulrich HARTMAN GER
Dr. Erman ÖNCÜ	Dr. Margot NIESEN GER	Dr. Uwe Pühse
Dr. Erzhan MAKHANBET KAZ	Dr. Martin LAMES GER	Dr. Vedat ÇINAR
Dr. F. Filiz ÇOLAKOĞLU	Dr. Martin Roderick UK	Dr. Vern NEVILLE UK
Dr. F. Hülya AŞÇI	Dr. Mary O'SULLİVAN IRL	Dr. Werner NACHBAUER AUT
Dr. Fadıl MAMUTİ MKD	Dr. Matthew P. BUMAN USA	Dr. Yağmur AKKOYUNLU
Dr. Faik ARDAHAN	Dr. Mehmet ACET	Dr. Yavuz TAŞKIRAN
Dr. Fatih BEKTAŞ	Dr. Mehmet GÜÇLÜ	Dr. Yusuf CAN
Dr. Fatih ÇATIKKAŞ	Dr. Mehmet GÜNAY	Dr. Yücel OCAK
Dr. Fatih ÖZGÜL	Dr. Mehmet KILIÇ	Dr. Yüksel SAVUCU
Dr. Fereidoon TONDNEVİS IRN	Dr. Mehmet KUTLU	Dr. Zafer ÇİMEN
Dr. Fikret SOYER	Dr. Mehmet TÜRKMEN	Dr. Zekeriya GÖKTAŞ
Dr. Fusun Öztürk KUTER	Dr. Metin ARGAN	Dr. Zeki COŞKUNER



Dr. Geoffrey GOLDSPIG UK	Dr. Metin YAMAN	Dr. Zsolt RADAK HUN
Dr. Georgiados COSTANTINOS GRE	Dr. Mireala DAMIAN ROM	Dr.Andriy VOVKANYCH UA
Dr. Gıyasettin DEMİRHAN	Dr. Mitat KOZ	Dr.Jose Gonzalez ALONSO ESP
Dr. Gökhan BAYRAKTAR	Dr. Mohsen ESMAEILI IRN	Dr.Peter ISERBYT BEL
Dr. Gülfem ERSÖZ	Dr. Mounire KOUACHE ALG	Dr.Saeid Dabbagh NIKOUKHESLAT IRN
Dr. Günter A. PILZ GER	Dr. Murat KALDIRIMCI	Dr. Günter AMESBER AUT

## Hakem Kurulu

Dr. Adem CİVAN	Dr. Gülten HERGÜNER	Dr. Özlem ORHAN
Dr. Ahmet ALPTEKİN	Dr. Mustafa ATLI	Dr. Pınar GÜZEL
Dr. Ali Dursun AYDIN	Dr. H. Hüsrev TURNAGÖL	Dr. R. Ferudun DORAK
Dr. Ali ÖZKAN	Dr. Hakan SUNAY	Dr. Ragıp PALA
Dr. Ani AGOPYAN	Dr. Hakan ÜNAL	Dr. Rıdvan EKMEKÇİ
Dr. Ayda KARACA	Dr. Halil SAROL	Dr. Sadettin KİRAZCI
Dr. Ayşe Dilşad MİRZEOĞLU	Dr. Haluk KOÇ	Dr. Sefa LÖK
Dr. Ayşe Gökçe ERTURAN İLKER	Dr. Hanife Banu ATAMAN YANCI	Dr. Selhan ÖZBEY
Dr. Baybars Recep EYNUR	Dr. Hüdaverdi MAMAK	Dr. Serdar ELER
Dr. Betül BAYAZIT	Dr. İlker ÖZMUTLU	Dr. Serdar TOK
Dr. Bilal DEMİRCAN	Dr. İbrahim ERDEMİR	Dr. Sibel ARSLAN
Dr. Bilal Utku ALEMDAROĞLU	Dr. İlhan ADİLOĞULLARI	Dr. Sultan HARBİLİ
Dr. Burak GÜRER	Dr. İlker ÖZMUTLU	Dr. Süleyman Murat YILDIZ
Dr. Bülent GÜRBÜZ	Dr. Kerem Yıldırım ŞİMŞEK	Dr. Sümmani EKİCİ
Dr. Cengiz AKALAN	Dr. Levent ATALI	Dr. Sürhat MÜNİROĞLU
Dr. Çetin ÖZDİLEK	Dr. Leyla SARAÇ	Dr. Ş. Nazan KOŞAR
Dr. Dilşad ÇOKNAZ	Dr. Leyla YILMAZ	Dr. Şenay ŞAHİN

Dr. Elif KARAGÜN	Dr. M. Zeki ÖZKOL	Dr. Şerife VATANSEVER
Dr. Emin SÜEL	Dr. Mahmut AÇAK	Dr. Tamer KARADEMİR
Dr. Emrah ATAY	Dr. Mehmet DEMİREL	Dr. Tennur YERLİSU LAPA
Dr. Emre BAĞCI	Dr. Mehmet İNAN	Dr. Tonguç Osman MUTLU
Dr. Erkal ARSLANOĞLU	Dr. Mehmet M. YORULMAZLAR	Dr. Ufuk ALPKAYA
Dr. Erkan DEMİRKAN	Dr. Mehmet ÖZAL	Dr. Uğur ABAKAY
Dr. Erkan GÜNAY	Dr. Mehmet ULUKAN	Dr. Ulviye BİLGİN
Dr. Fatih HAZAR	Dr. Menşure AYDIN	Dr. Ünal TÜRKÇAPAR
Dr. Fatih KIYICI	Dr. Mikail TEL	Dr. Vedat AYAN
Dr. Fatma İlker KERKEZ	Dr. Murat KANGALGİL	Dr. Yakup Akif AFYON
Dr. Fatma Neşe ŞAHİN	Dr. Murat TEKİN	Dr. Yakup AKTAŞ
Dr. Fatma Pervin BİLİR	Dr. Murat Yalçın BEŞİKTAŞ	Dr. Yaşar SALCI
Dr. Fatma SAÇLI UZUNÖZ	Dr. Mustafa Kayıhan ERBAŞ	Dr. Yavuz Selim AĞAOĞLU
Dr. Fırat AKÇA	Dr. Numan Bahadır KAYIŞOĞLU	Dr. Yavuz YILDIZ
Dr. Funda KOÇAK	Dr. Nurper ÖZBAR	Dr. Yıldız YAPRAK
Dr. Gönül BABAYİĞİT İREZ	Dr. Oğuz ÖZBEK	Dr. Yunus ARSLAN
Dr. Gözde ERSÖZ	Dr. Orcan MIZRAK	Dr. Yusuf KÖKLÜ
Dr. Gülbin RUDARLI NALÇALKAN	Dr. Özgür MÜLAZIMOĞLU BALLI	
Dr. Gülfem SEZEN BALÇIKANLI	Dr. Özgür ÖZKAYA	

# İÇİNDEKİLER

## TABLE of CONTENTS

Kurullar.....	5
KONUŞMA ÖZETLERİ - SPEECH ABSTRACTS .....	12
SÖZEL BİLDİRİ ÖZETLERİ - ORAL PRESENTATION ABSTRACTS .....	62
ANTRENMAN VE HAREKET BİLİMLERİ / TRAINING AND MOVEMENT SCIENCE .....	63
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR EĞİTİMİ / PHYSICAL EDUCATION AND SPORTS EDUCATION .....	248
EGZERSİZ VE SPOR FİZYOLOJİSİ / EXERCISE AND SPORTS PHYSIOLOGY.....	342
EGZERSİZ VE SPOR PSİKOLOJİSİ / EXERCISE AND SPORTS PSYCHOLOGY .....	364
EGZERSİZ VE SPORDA BESLENME / NUTRITION IN EXERCISE AND SPORTS .....	507
ENGELLİLER İÇİN BEDEN EĞİTİMİ, SPOR VE FİZİKSEL AKTİVİTE / PHYSICAL EDUCATION AND SPORTS IN DISABILITIES.....	573
FİZİKSEL AKTİVİTE VE SAĞLIK / PHYSICAL ACTIVITY AND HEALTH .....	584
FİZİKSEL UYGUNLUK / PHYSICAL FITNESS .....	648
KİNANTROPOMETRİ / KINANTROPOMETRY.....	666
MOTOR GELİŞİM VE ÖĞRENME / MOTOR DEVELOPMENT AND LEARNING .....	676
REKREASYON / RECREATION .....	691
SPOR BİYOMEKANİĞİ VE KİNESİYOLOJİ / SPORT BIOMECHANICS AND KINESIOLOGY .....	713
SPOR EKONOMİSİ, SPONSORLUK VE PAZARLAMA / SPORTS ECONOMY, SPONSORSHIP AND MARKETING.....	720
SPOR FELSEFESİ / SPORTS PHYLOSOPY .....	753
SPOR SOSYOLOJİSİ / SPORTS SOCIOLOGY .....	760
SPOR TARİHİ / SPORTS HISTORY .....	778
SPOR YÖNETİMİ / SPORTS MANAGEMENT .....	789

SB213

## REKREATİF FAALİYETLERDE HİZMET KALİTESİNİN FARKLI DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ: SICAK HAVA BALONU ÖRNEĞİ

<sup>1</sup>Sevim KÜL AVAN, <sup>2</sup>Suat KARAKÜÇÜK

<sup>1</sup>Neşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi, NEVŞEHİR

<sup>2</sup>Gazi Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, ANKARA

### ÖZET

**Giriş ve Amaç:** Rekreasyon hizmeti alan tüketicilerin beklentilerini karşılayabilme açısından rekreasyon hizmet kalitesi algılamalarını belirlemek önemlidir. Bu çalışmanın amacı bireylerin rekreasyonel etkinlikten duydukları hizmet kalitesi düzeyleri ile demografik özellikleri arasında ilişki olup olmadığını belirlemektir.

**Yöntem:** Araştırmanın örneklemini Kapadokya Bölgesi'ne gelip sıcak hava balonu turuna katılan yerli ve yabancı 161 turist oluşturmaktadır. Çalışmada katılımcıların demografik özelliklerine yönelik sorular ile Mackay ve Crompton (1990) tarafından geliştirilen "Rekreasyonel Hizmet Kalitesi" ölçeği kullanılmıştır. Ölçek formu; Türkçe ve İngilizce dilinde hazırlanmıştır. Verilerin analizinde istatistik programı kullanılmıştır. Analiz aşamasında demografik özelliklerin frekans ve yüzde dağılımları yapılmıştır. Cinsiyet, milliyet, medeni durumun rekreasyon hizmet kalitesi ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için bağımsız T testi, yaş ile boyutlar arasındaki ilişkiyi belirlemek için ise Anova Testi yapılmıştır.

**Bulgular:** Çalışma bulgularında rekreasyon hizmet kalitesi alt boyutlarından güvence boyutunda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmazken, fiziksel özellik, güvenilirlik, heveslilik, empati alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanılmıştır. Katılımcıların medeni durumu ile ölçeğin güvenilirlik, empati, heveslilik alt boyutları arasında istatistiksel olarak bir farklılık bulunmuşken, fiziksel özellik ve güvence boyutlarında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Katılımcıların yaşları ile güvence boyutunda anlamlı bir farklılığa rastlanılmazken, diğer boyutlarda yaşa göre farklılık görülmüştür.

**Sonuç:** Çalışma sonucunda yerli ve yabancı turistlerin rekreasyon hizmet kalitesi karşılaştırması sonucuna göre bütün alt boyutların ortalamaları yabancı turistlerde daha yüksek bulunmuştur. Rekreasyon hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik yapılan bu çalışmanın düzenlenen rekreatif faaliyetlerin daha nitelikli olması ve rekreasyon işletmeleri yöneticilerine fayda sağlaması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Rekreatif faaliyet, hizmet kalitesi, sıcak hava balonu

### INVESTIGATION OF SERVICE QUALITY IN RECREATIONAL ACTIVITIES ACCORDING TO DIFFERENT VARIABLES: A HOT AIR BALLOON EXAMPLE

#### ABSTRACT

**Introduction and Purpose:** It is important to determine the perceptions of recreation service quality in order to meet the expectations of consumers who receive recreation services. The aim of this study is to determine whether there is a relationship between the service quality levels of individuals from the recreational activity and their demographic characteristics.

**Method:** The sample of the research consists of 161 local and foreign tourists coming to the Cappadocia Region and participating in the hot air balloon tour. The "Recreational Service Quality" scale developed by Mackay and Crompton (1990) was used in the study with questions about the demographic characteristics of the participants. The scale form has been prepared in Turkish and English. Statistics program is used in the analysis of the data. In the analysis phase, the frequency and percentage distributions of demographic features were made.

Independent T test was used to determine the meaning of gender, nationality, marital status on recreation service quality and sub-dimensions, and the Anova Test was used to determine the relationship between age and dimensions.

**Findings:** As a findings of the study; while there was no significant difference in the assurance dimension of the recreation service quality sub-dimensions, a statistically significant difference was found in the sub-dimensions of physical characteristics, reliability, enthusiasm and empathy. While a statistically significant difference was found between the marital status of the participants and the reliability, empathy and enthusiasm sub-dimensions of the scale, no significant difference was found in the physical characteristics and assurance dimensions. While no significant difference was found in the age of the participants and the assurance dimension, there was a difference in other dimensions by age.

**Conclusion:** According to the comparison of recreation service quality of domestic and foreign tourists, the averages of all sub-dimensions were found to be higher for foreign tourists. It is thought that this study, which was conducted to measure the quality of recreation service, is important in terms of being more qualified for recreational activities and benefiting the managers of recreation enterprises.

**Keywords:** *Recreational activity, service quality, hot air baloon*

## GİRİŞ

Kalite, günümüzde işletmeler arasında önemli bir kavram olarak göze çarpmaktadır. İşletmelerin hizmetlerinin kaliteli olması tüketicilerin satın almasında önemli bir unsur olarak görülmektedir. Hizmetin aynı anda üretilip tüketilme özelliğinden dolayı kalitenin ölçülmesi zordur. Hizmet kalitesinin ölçülmesi ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların en geçerlisi Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin yaptığı çalışmadır (Okumuş ve Durgun, 2008: 19). Geliştirdikleri hizmet kalitesi ölçüm modeli tüketicilerin hizmet beklentileri ve hizmet algılamaları karşılaştırması üzerinedir. Parasuraman vd. başlangıçta hizmet kalitesini on boyutta incelemiş fakat daha sonra beş boyuta indirmiştir. Bu boyutlar fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empatidir (1988). Parasuraman vd. (1988) hizmet kalitesini ölçmek için Servqual ölçeğini geliştirmiştir Bu ölçek 22 maddeden oluşmakta tüketicilerin beklentileri ve algılamaları değerlendirilmektedir.

Hizmet sunan işletmelerin kaliteli olması tüketicilerin tercih etme nedenlerinden sayılmaktadır. Bylthe (2001:298) hizmet kalitesini bir işletmenin müşterilerinin beklentilerini karşılayabilme ya da beklentilerinin üstüne çıkma yeteneği olarak belirtmiştir. Hizmet işletmeleri sektör içerisinde farklılaşmak için rakiplerinden daha yüksek kalitede hizmet sunmak zorundadır. Bunun için tüketici beklentilerini yerine getirmenin yanında beklentilerin üzerine çıkmak önemlidir. Yüksek kalitede hizmet müşteri memnuniyetini yükseltmekte tekrar tercih edilebilme fırsatını artırmaktadır.

Teknolojinin gelişmesiyle insan gücüne duyulan ihtiyaç azalmış, bu durum boş zamanın artmasını sağlamıştır. Boş zaman, bireylerin özgür şekilde harcayabileceği zaman şeklinde belirtilmiştir (Karaküçük ve Gürbüz, 2007: 19).

Boş zamanın artmasıyla beraber insanlar rekreatif faaliyetlere yönelmeye başlamıştır. Son yıllarda rekreasyona karşı ilginin çoğalması rekreasyon işletmelerinin sayısının artmasına neden olmuştur. Bununla birlikte rekreasyon işletmeleri yoğun rekabet içerisine girmiştir. Bu rekabet ortamında işletmeler kalitelerini artırma, farklı ürün ve hizmet sunma, farklı yöntem ve stratejiler uygulamak zorunda kalmışlardır. Stadyumlar, spor merkezleri, sinema ve tiyatro salonları, turizm işletmeleri, alışveriş merkezleri, müzeler, tema parklar, eğlence merkezleri vb. rekreasyon hizmeti veren işletmeler arasındadır. Örneğin, bir rekreasyon işletmesi için hizmet kalitesi, hizmetin çok fazla çeşitlenmesi, ekipmanların kalitesi, eğitimcilerin uzmanlık derecesi, hizmetin güvenli olması, hizmetin zamanında verilmesi, çalışanların müşteri ile iletişimi gibi algılamalarını kapsamaktadır. Toplumda rekreasyona karşı ilginin artmasıyla işletmelerin hizmet kalitesi değerlendirmeleri önem kazanmıştır. Bu çalışmanın amacı, bir rekreasyon faaliyeti olan sıcak hava balonu hizmetinin kalite düzeyi ile tüketicilerin yaş, cinsiyet, medeni durum, milliyet değişkenleri arasında ilişki olup olmadığını belirlemektir.

Tablo 1. Rekreasyon Hizmet Kalitesi Boyutlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Boyutlar	İfade No	İfadeler	$\bar{x}$	ss
Fiziksel Özellik	RHK1	Etkinlikleri düzenleyen işletmeler estetik görünümünü ve çekicidir.	4,7438	,64668
	RHK2	Etkinliklerden sorumlu çalışanlar iyi giyimli ve temiz görünmektedir.	4,7375	,69579
	RHK3	Etkinliklerde kullanılan ekipmanlar yenidir.	4,7688	,52870
	RHK4	Etkinlikleri sunan işletmeler tatmin edicidir.	4,8125	,45124
	RHK5	Etkinliklere katılan diğer insanlar rahatsız edici değildir	4,7813	,57922
Güvenilirlik	RHK6	Etkinlikler tam saatinde başlamaktadır.	4,7813	,57922
	RHK7	Etkinliklere yönelik verilen bilgiler tatmin edicidir.	4,7875	,49383
	RHK8	Etkinliklerde tüm vaat edilenler gerçekleşmektedir.	4,7063	,52121
	RHK9	Çalışanlar etkinlik boyunca görevlerini tam olarak yerine getirmektedir.	4,6688	,52272
	RHK10	Etkinliği sunan işletmeler kalite kontrolünü önemsemektedir	4,5688	,64058
Heveslilik	RHK11	Çalışanlar katılımcılara yardımcı olmak için elinden gelenin fazlasını yapmak için isteklidir.	4,6250	,63196
	RHK12	Çalışanlar katılımcıya yeteri kadar zaman ayurmaktadır.	4,6313	,60002
	RHK13	Çalışanlar isteklere hızlı bir şekilde cevap vermektedir.	4,6813	,60783
	RHK14	Etkinliklerde karşılaşılan problemler hızlı bir şekilde çözülmektedir.	4,6125	,60384
	RHK15	Etkinliklerde katılımcıların önerileri dikkate alınmaktadır.	4,5063	,73542
Güvence	RHK16	Çalışanlar kıbardır.	4,3438	,66396
	RHK17	Çalışanlar kendilerinden emindir.	4,5875	,57612
	RHK18	Çalışanlar alanlarında uzmandır.	4,5750	,61990
	RHK19	Çalışanlar güvenilirdir.	4,1938	,79698
	RHK20	Çalışanlar etkinlikleri gerçekleştirmede heveslidir.	4,6250	,54657
Empati	RHK21	Çalışanlar etkinliklere katılan kişilerle birebir ilgilenmektedir.	4,6938	,62442
	RHK22	Çalışanlar etkinliklere katılan kişilerin ihtiyaçlarını anlamaktadır.	4,7063	,57840
	RHK23	Etkinlikler katılımcılar için uygun zamanlarda sunulmaktadır.	4,6250	,76684
	RHK24	Etkinlikler katılımcılar için uygun yerlerde gerçekleşmektedir.	4,7063	,54481
	RHK25	Çalışanlar katılımcıları etkinliğin bir parçasıymış gibi hissettirmektedir.	4,5125	,62432

Tablo 1’de Rekreasyon Hizmet Kalitesi ölçeği alt boyutlarını ölçen ifadelerin tanımlayıcı istatistikleri verilmiştir. Çizelgeye göre *fiziksel özellik* boyutunu ölçen en yüksek ortalamanın ( $x=4,81$ ) “Etkinlikleri sunan işletmeler tatmin edicidir.” ifadesinde olduğu görülmektedir. *Güvenilirlik* alt boyutu ifadeleri arasında en yüksek ortalama oranına ( $x= 4,78$ ) “Etkinliklere yönelik verilen bilgiler tatmin edicidir.” ifadesinin sahip olduğu görülmektedir. Rekreasyon hizmet kalitesi *heveslilik* alt boyutu ifadelerine ilişkin en yüksek orana ( $x= 4,68$ ) “Çalışanlar isteklere hızlı bir şekilde cevap vermektedir.” Olduğu görülmektedir. *Güvence* alt boyutu ifadelerinden en yüksek ortalama ( $x= 4,62$ ) “Çalışanlar etkinlikleri gerçekleştirmede heveslidir.” İfadesi olduğu görülmektedir. *Empati* alt boyutunu ölçen en yüksek ortalamanın ( $x=4,70$ ) “Çalışanlar etkinliklere katılan kişilerin ihtiyaçlarını anlamaktadır” ve “Çalışanlar katılımcıları etkinliğin bir parçasıymış gibi hissettirmektedir.” ifadeleridir.

**Tablo 2.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımı

Demografik Özellikler	Gruplar	f	%
Cinsiyet	Erkek	87	54,0
	Kadın	74	46,0
Yaş	24 ve altı yaş	21	13,0
	25-40 yaş arası	45	28,0
	41-56 yaş arası	53	32,9
	57 ve üzeri yaş	42	26,1
Medeni Durum	Evlü	127	78,9
	Bekar	34	21,1
Milliyet	TC	74	46,0
	Diğer	87	54,0
Seyahat Sıklığı	Birkaç yılda bir	8	5,0
	Yılda bir	5	3,1
	Yılda iki defa	84	52,2
	Yılda iki defadan fazla	64	39,8
Kapadokya Ziyaret	Evet	98	60,9
	Hayır, ikinci	40	24,8
	Hayır ikiden fazla	23	14,3
<b>Toplam</b>		<b>161</b>	<b>100</b>

Çalışmaya 161 birey katılmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 2’ de gösterilmektedir. Tabloda görüldüğü gibi katılımcıların % 54’ü erkek,% 46’sı kadındır. Katılımcıların yaş grupları incelendiğinde, katılımcıların % 13,0 24 yaş ve altı, % 28’i 25-40 yaş arası,%32,9’u 41-56 yaş arası, %26,1 ‘i 57 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Bu oranlar katılımcıların normal dağılıma yakın olduğunu göstermektedir. Medeni durum incelediğinde, bireylerin %78,9’ unun evli, %21,1’ inin bekar olduğu görülmüştür. Katılımcıların %46,0’ sı TC vatandaşı, % 54’ünün yabancı uyruklu olduğunu ifade etmiştir. Seyahat sıklıkları açısından incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun (52,2) yılda iki defa, %39,8’inin yılda iki defadan fazla, %5’inin birkaç yılda bir, %3,1’inin yılda bir kez seyahate çıktığı görülmektedir. Örneklem grubu içerisindeki bireylerin %60,9’unun Kapadokya’ya ilk kez, %24,8’inin ikinci kez, %14,3’ünün iki defadan fazla Kapadokya’yı ziyaret ettiği görülmektedir.

**Tablo 3.** Rekreasyon Hizmet Kalitesi İle Cinsiyet İlişkisi T Testi Sonucu

Rekreasyon Hizmet Kalitesi	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	ss	t	sd	p
Fiziksel özellik	Erkek	87	4,66	,608	-3,153	110,290	,002
	Kadın	74	4,88	,214			
Güvenilirlik	Erkek	87	4,64	,393	-2,521	151,837	,013
	Kadın	74	4,77	,266			
Heveslilik	Erkek	87	4,53	,546	-2,451	146,054	,015
	Kadın	74	4,70	,347			
Güvence	Erkek	87	4,46	,462	-,089	159,000	,927
	Kadın	74	4,47	,358			
Empati	Erkek	87	4,58	,494	-2,131	154,709	,035
	Kadın	74	4,72	,354			
RHK Toplam	Erkek	87	4,57	,414	-2,639	137,869	,009
	Kadın	74	4,71	,234			

Tablo 3’te rekreasyon hizmet kalitesi ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi ölçmek için kullanılan bağımsız T testi analizleri görülmektedir. Genel olarak rekreasyon hizmet kalitesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p=,009$   $p\leq,05$ ). Kadın turistlerin ( $\bar{x}=4,71,ss=,234$ ), erkek turistlerden ( $\bar{x}=4,57,ss=,414$ ) daha yüksek olduğu bulunmuştur. Rekreasyon hizmet kalitesi alt boyutları ile cinsiyet arasındaki ilişkiye bakılacak olursa, kadın ve erkek katılımcıların *fiziksel özellik* ( $p=,002$ ),*güvenilirlik* ( $p=,013$ ), *heveslilik* ( $p=,015$ ),*empati*

( $p=,035$ ) alt boyutları ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak bir farklılık bulunmuştur, fakat *güvence* alt boyutu ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir ( $p=,927$ ).

**Tablo 4.** Rekreasyon Hizmet Kalitesi İle Medeni Durum İlişkisi T Testi Sonucu

Rekreasyon Hizmet Kalitesi	Medeni Durum	N	$\bar{x}$	ss	t	sd	p
Fiziksel özellik	Evli	127	4,79	,493	1,442	159,000	,151
	Bekar	34	4,66	,425			
Güvenilirlik	Evli	127	4,74	,319	2,681	44,810	,010
	Bekar	34	4,54	,400			
Heveslilik	Evli	127	4,66	,422	2,351	42,592	,023
	Bekar	34	4,41	,588			
Güvence	Evli	127	4,49	,406	1,622	159,000	,107
	Bekar	34	4,36	,444			
Empati	Evli	127	4,70	,381	2,716	41,376	,010
	Bekar	34	4,42	,565			
RHK Toplam	Evli	127	4,68	,331	2,810	48,051	,007
	Bekar	34	4,48	,372			

Tablo 4' de medeni durum değişkeni ile rekreasyon hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi ölçmek için kullanılan bağımsız T testi analizleri görülmektedir. Genel olarak rekreasyon hizmet kalitesi ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p=,007$   $p\leq 0,05$ ). Tabloya göre katılımcıların rekreasyon hizmet kalitesi ortalamalarında evli katılımcıların ( $\bar{x} =4,68,ss=,331$ ) bekar katılımcılardan ( $\bar{x} =4,48,ss=,372$ ) daha yüksek olduğu görülmektedir. Rekreasyon hizmet kalitesi alt boyutlarıyla medeni durum arasındaki ilişkiye bakılacak olursa, evli ve bekar katılımcıların *güvenilirlik* ( $p=,010$ ), *empati* ( $p=,010$ ), *heveslilik* ( $p=,025$ ) alt boyutları ile medeni durum arasında istatistiksel olarak bir farklılık bulunmuştur, fakat *fiziksel özellik* ( $p=,151$ ) ve *güvence* ( $,107$ ) alt boyutları ile medeni durum ilişkisinde anlamlı bir farklılık görülmemiştir  $p\leq 0,05$ ). Sıcak hava balonuna binen evli katılımcıların *güvenilirlik*, *heveslilik* ve *empati* alt boyutları ortalamalarının bekar katılımcılardan daha fazla olduğu görülmektedir.

**Tablo 5.** Rekreasyon Hizmet Kalitesi İle Katılımcıların Uyuşu İlişkisi T testi Sonucu

Rekreasyon Hizmet Kalitesi	Uyruk	N	$\bar{x}$	ss	t	sd	p
Fiziksel özellik	TC	74	4,55	,629	-5,423	78,961	,000
	Diğer	87	4,95	,137			
Güvenilirlik	TC	74	4,55	,398	-5,414	111,544	,000
	Diğer	87	4,83	,226			
Heveslilik	TC	74	4,39	,567	-5,643	97,812	,000
	Diğer	87	4,79	,253			
Güvence	TC	74	4,38	,519	-2,123	110,400	,036
	Diğer	87	4,53	,290			
Empati	TC	74	4,43	,504	-6,081	106,864	,000
	Diğer	87	4,83	,267			
RHK Toplam	TC	74	4,46	,425	-6,250	89,031	,000
	Diğer	87	4,78	,152			

Yukarıdaki T testi tablosunda görüldüğü gibi, rekreasyon hizmet kalitesi alt boyutlarının katılımcıların uyruğu ile arasında istatistik olarak anlamlı farklılık görülmüştür. Yerli turistlerin rekreasyon hizmet kalitesi ölçeği toplam ortalamaları ( $\bar{x} =4,46, ss=425$ ), yabancı turistlerin ortalamalarına ( $\bar{x} = 4,78,ss=152$ ) göre anlamlı düzeyde ( $t=-6,250$ ) düşüktür ( $p= ,000, p<0,05$ ). Rekreasyon hizmet kalitesi bütün alt boyutları ile katılımcıların uyruğu arasında da anlamlı bir fark bulunmuştur.



Tablo 6. Rekreasyon Hizmet Kalitesi İle Yaş İlişkisi ANOVA Testi Sonucu

Rekreasyon Hizmet Kalitesi	Yaş	N	$\bar{x}$	ss	Var.K.	KT	sd	f	p
Fiziksel özellik	24 ve altı yaş	21	4,79	,381	G.arası	3,145	3	4,843	,003
	41-56 yaş arası	53	4,77	,484	G.içi	33,992	157		
	57 ve üzeri yaş	42	4,95	,094	Toplam	37,137	160		
	Toplam	161	4,77	,481					
Güvenilirlik	24 ve altı yaş	21	4,63	,320	G.arası	2,158	3	6,624	,000
	25-40 yaş arası	45	4,56	,408	G.içi	17,049	157		
	41-56 yaş arası	53	4,72	,364	Toplam	19,207	160		
	57 ve üzeri yaş	42	4,86	,137					
	Toplam	161	4,70	,346					
Heveslilik	24 ve altı yaş	21	4,51	,627	G.arası	3,468	3	5,638	,001
	25-40 yaş arası	45	4,46	,533	G.içi	31,991	156		
	41-56 yaş arası	53	4,59	,446	Toplam	35,460	159		
	57 ve üzeri yaş	42	4,84	,184					
	Toplam	161	4,61	,472					
Güvence	24 ve altı yaş	21	4,42	,406	G.arası	,843	3	1,639	,183
	25-40 yaş arası	45	4,46	,406	G.içi	26,913	157		
	41-56 yaş arası	53	4,39	,509	Toplam	27,756	160		
	57 ve üzeri yaş	42	4,58	,264					
	Toplam	161	4,46	,416					
Empati	24 ve altı yaş	21	4,60	,435	G.arası	3,258	3	6,137	,001
	25-40 yaş arası	45	4,45	,585	G.içi	27,784	157		
	41-56 yaş arası	53	4,68	,383	Toplam	31,042	160		
	57 ve üzeri yaş	42	4,83	,176					
	Toplam	161	4,64	,440					
RHK Toplam	24 ve altı yaş	21	4,59	,364	G.arası	2,191	3		
	25-40 yaş arası	45	4,50	,406	G.içi	17,180	156		

	41-56 yaş arası	53	4,63	,370	Toplam	19,371	159	6,632	,000
	57 ve üzeri yaş	42	4,81	,082					
	Toplam	161	4,63	,349					

Yaş değişkeni ile rekreasyon hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel özellikler ( $p=,003$ ), güvenilirlik( $p=,000$ ), heveslilik ( $p=,001$ ) ve empati ( $p=,001$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Hangi grup arasında farkların olduğu aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

**Tablo 7.** Rekreasyon Hizmet Kalitesi İle Yaş Grupları Arasındaki İlişkinin Posthoc Testi Sonucu

Rekreasyon Hizmet Kalitesi	Yaş	Yaşlar	Fark
<b>Fiziksel Özellik</b>	57 ve üzeri yaş	25-40 yaş arası	,37937*
<b>Güvenilirlik</b>	57 ve üzeri yaş	24 ve altı yaş	,22857*
		25-40 yaş arası	,30667*
<b>Heveslilik</b>	57 yaş ve üzeri	25-40 yaş arası	,38063*
		41-56 yaş arası	,25055*
<b>Empati</b>	24 yaş ve altı	41-56 yaş arası	,23346*
	57 yaş ve üzeri	25-40 yaş arası	,38000*
<b>RHK TOPLAM</b>	57 yaş ve üzeri	25-40 yaş arası	,31308*
		41-56 yaş arası	,18465*

Yaş grupların varyansları homojen olmadığı belirlenmiştir. Grupların arasındaki farklılığı belirlemek için Posthoc testlerden Tamhane incelenmiştir. Analiz bulgularına göre, rekreasyon hizmet kalitesi toplam puanları 25-40 yaş arası katılımcıların 57 ve üzeri yaşa göre daha düşük bulunmuştur.41-56 yaş arası katılımcıların 57 yaş ve üzeri yaşa göre daha düşük görülmüştür.

**Tablo 8.** Rekreasyon Hizmet Kalitesi İle Seyahat Sıklığı İlişkisi ANOVA Testi Sonucu

Boyutlar	Seyahat sıklığı	N	$\bar{x}$	ss	Var.K.	KT	sd	f	p
<b>Fiziksel özellik</b>	Birkaç yılda bir	8	4,05	,853	G.arası	5,999	3	10,08	,000
	Yılda bir	5	4,28	,702	G.içi	31,13	157		
	Yılda iki defa	84	4,85	,323	Toplam	37,13	160		
	Yılda iki defadan fazla	64	4,78	,494					
	Total	161	4,77	,481					
<b>Güvenilirlik</b>	Birkaç yılda bir	8	4,32	,353	G.arası	2,073	3	6,330	,000
	Yılda bir	5	4,32	,334	G.içi	17,13	157		
	Yılda iki defa	84	4,72	,314	Toplam	19,20	160		
	Yılda iki defadan fazla	64	4,75	,347					
	Total	161	4,70	,346					
<b>Heveslilik</b>	Birkaç yılda bir	8	3,57	,459	G.arası	11,46	3	24,83	,000
	Yılda bir	5	4,00	,529	G.içi	23,99	156		
	Yılda iki defa	84	4,66	,376	Toplam	35,46	159		
	Yılda iki defadan fazla	64	4,72	,394					
	Total	161	4,61	,472					

<b>Güvence</b>	Birkaç yılda bir	8	4,32	,384	G.arası	,331	3	,632	,595
	Yılda bir	5	4,60	,200	G.içi	27,42	157		
	Yılda iki defa	84	4,45	,352	Toplam	27,75	160		
	Yılda iki defadan fazla	64	4,49	,502					
	Total	161	4,46	,416					
<b>Empati</b>	Birkaç yılda bir	8	4,02	,559	G.arası	6,683	3	14,35	,000
	Yılda bir	5	3,88	,701	G.içi	24,36	157		
	Yılda iki defa	84	4,69	,418	Toplam	31,04	160		
	Yılda iki defadan fazla	64	4,73	,300					
	Total	161	4,64	,440					
<b>TOPLAM</b>	Birkaç yılda bir	8	4,06	,367	G.arası	3,907	3	13,13	,000
	Yılda bir	5	4,21	,432	G.içi	15,46	156		
	Yılda iki defa	84	4,67	,286	Toplam	19,37	159		
	Yılda iki defadan fazla	64	4,69	,334					
	Total	161	4,63	,349					

Rekreasyon hizmet kalitesi ile seyahat etme sıklığı arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan analiz sonucu *Güvence* boyutu dışında tüm alt boyutlarda anlamlı farklılık bulunmuştur.

Tablo 9. Rekreasyon Hizmet Kalitesi İle Kapadokya'ya Gelme Sayısı İlişkisi ANOVA Testi Sonucu

Kapadokya'ya Gelme Sayısı	N	$\bar{x}$	ss	Var.K.	KT	sd	f	p	
<b>Fiziksel Özellik</b>	İlk kez	98	4,94	,14798	G.arası	13,359	2	44,38	,000
	İkinci	40	4,72	,43394	G.içi	23,778	158		
	İkiden fazla	23	4,10	,80650	Toplam	37,137	160		
	Total	161	4,77	,48177					
<b>Güvenilirlik</b>	İlk kez	98	4,81	,23397	G.arası	4,263	2	22,53	,000
	İkinci	40	4,65	,32022	G.içi	14,944	158		
	İkiden fazla	23	4,33	,50609	Toplam	19,207	160		
	Total	161	4,70	,34647					
<b>Heveslilik</b>	İlk kez	98	4,74	,30177	G.arası	6,215	2	16,68	,000
	İkinci	40	4,52	,50189	G.içi	29,245	157		
	İkiden fazla	23	4,19	,69669	Toplam	35,460	159		
	Total	161	4,61	,47225					
<b>Güvence</b>	İlk kez	98	4,50	,31617	G.arası	,383	2	1,106	,333
	İkinci	40	4,41	,43193	G.içi	27,372	158		
	İkiden fazla	23	4,40	,68755	Toplam	27,756	160		
	Total	161	4,46	,41650					
<b>Empati</b>	İlk kez	98	4,78	,33026	G.arası	5,772	2	18,04	,000
	İkinci	40	4,54	,46674	G.içi	25,271	158		
	İkiden fazla	23	4,26	,53064	Toplam	31,042	160		
	Total	161	4,64	,44047					

<b>TOPLAM</b>	İlk kez	98	4,75	,18903	G.arası	4,897	2	26,55	,000
	İkinci	40	4,56	,34355	G.ıçı	14,474	157		
	İkiden fazla	23	4,25	,54109	Toplam	19,371	159		
	Toplam	161	4,63	,34904					

## SONUÇ

Çalışma sonucunda genel olarak sıcak hava balonu turuna katılan turistlerin hizmet kalitesi değerlendirmesinin olumlu olduğu görülmüştür. Bunun yanında uçuş yapan turistlerin serqual hizmet kalitesi ölçüm modelinde en yüksek puan *fiziksel özellikler*, en düşük *güvence* alt boyutu olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kadın turistlerin rekreasyon hizmet kalitesi puanlarının, erkek turistlerden daha yüksek olduğu görülmüştür. Yıldız ve Tüfekçi (2010) ve Yıldız vd. (2013) yaptıkları çalışmada da kadınların hizmet kalitesi algılarının, erkeklere oranla daha yüksek görülmüştür.

Yerli ve yabancı turistlerin rekreasyon hizmet kalitesi karşılaştırması sonucuna göre bütün alt boyutların ortalamaları yabancı turistlerde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Rekreasyon hizmet kalitesi ortalamalarında *evli* katılımcıların *bekar* katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Akgül vd. (2013) yaptıkları çalışmanın bulgularında da katılımcıların medeni durumlarına göre hizmet kalitesi puanları arasında farklılık görüldüğü belirlenmiştir.

Rekreasyon hizmet kalitesi toplam puanları 25-40 yaş arası ve 41-56 yaş arası katılımcıların 57 ve üzeri yaşa göre daha düşük olduğu görülmüştür. Yıldız ve Tüfekçi (2010) ile Yerlisu Lapa ve Baştaç (2012)'in yaptıkları çalışmada çalışmamızdan farklı olarak, hizmet kalitesi ile yaş arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Seyahat etme sıklığı ile rekreasyon hizmet kalitesi *Güvence* boyutu dışında tüm alt boyutlarda anlamlı farklılık bulunmuştur. Yılda iki defadan fazla seyahat eden katılımcıların rekreasyon hizmet kalitesi puanları daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Kapadokya'ya gelme sayısı ile rekreasyon hizmet kalitesi *Güvence* boyutu dışında tüm alt boyutlarda anlamlı farklılık bulunmuştur. Kapadokya'ya ilk kez gelen katılımcılar, sıcak hava balonu faaliyeti hizmet kalitesinin yüksek olduğunu belirtmiştir.

Rekreasyon faaliyetlerinin olumlu şekilde tamamlanması, tüketicilerin rekreasyon işletmesinden memnun ayrılmasını ve daha sonra tekrar aynı deneyimi tekrar yaşamasını sağlaması açısından önemli görülmektedir. Çalışma, tüketici memnuniyeti oluşturma açısından, rekreasyon hizmeti sunan işletmelerin hizmet kalitesi değerlendirmesi yapması gerektiğinin önemini ortaya çıkarmaktadır. Literatür taramasında rekreatif faaliyetlerin hizmet kalitesi ölçümüne yönelik çok fazla çalışmanın olmadığı görülmüştür. Bu açıdan çalışmamızın, diğer rekreatif faaliyetlerin hizmet kalitesi ölçümü ile ilgili yapılacak çalışmalara örnek olması ve alan yazına katkı sağlaması açısından önemli olacağı öngörülmektedir.

## Kaynaklar

Akgül, M.B. ,Sarol, H. Ve Gürbüz, B. (2009). Rekreasyonel Amaçlı Hizmet Veren Spor İşletmelerinin Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi, *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, XIV, 3:33 – 39.

Blythe, J. (2001), Pazarlama İlkeleri, (Çev.: Y. Odabaşı), İstanbul: Bilim Teknik Yayınevi.

Karaküçük, S. ve Gürbüz, B. (2007). Rekreasyon ve Kent(l)leşme, Ankara: Gazi Kitabevi.

Mackay, Kelly. J.; Crompton, J. L., (1990). Measuring The Quality Of Recreation Service. *Journal of Park and Recreation Administration*, 8(3), 47-56.

Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008).Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.

Parasuraman, A., Zeithaml V. A., Berry, L. L.(1988).SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.*Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Yerlisu Lapa, T. ve Baştaç, E. (2012). Antalya'da Fitness Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Yaş, Cinsiyet ve Eğitimlerine Göre Bu Merkezlere Yönelik Hizmet Kalitesi Değerlendirilmelerinin İncelenmesi. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 3(1):42-52.

Yıldız, S.M., Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness Merkezi Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 13 (24):1-11.

Yıldız, Y., Onağ, A.O. & Onağ, Z. (2013). Spor ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi: Fitness Merkezi Örneği. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, Kış Dönemi 2(3), 114-130.