



**Atıfta Bulunmak İçin / Cite This Paper:** etinkaya, G., Söyler, S. ve mriş, E. (2019). ‘‘Ziyaretçilerin Park Kullanım zelliklerinin Genel Park Kullanım Memnuniyeti zerine Etkisi’’, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(3): 2953-2966.

**Geliş Tarihi / Received Date:** 06.09.2018

**Kabul Tarihi / Accepted Date:** 09.03.2019

**Araştırma Makalesi**

**ZİYARETÇİLERİN PARK KULLANIM ÖZELLİKLERİNİN GENEL PARK KULLANIM MEMNUNİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ**

**Dr. Öğr. Üyesi Güney ÇETİNKAYA**

Akdeniz Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi Rekreasyon Bölümü

*gsetinkaya@akdeniz.edu.tr*

ORCID NO: 0000-0002-1757-5105

**Seden SÖYLER**

Akdeniz Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi Rekreasyon Bölümü

*sedensoyler@gmail.com*

ORCID NO: 0000-0001-6985-3149

**Dr. Öğr. Üyesi Ece MRİş**

Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi

*eceomuris@akdeniz.edu.tr*

ORCID NO: 0000-0002-1485-2816

**z**

Kent parkları, kentin kültürel ve doğal özelliklerini yansıtan ve kentte yaşayan her birey için aktif ve/veya pasif rekreasyon olanağı sunan alanlardır. Park alanlarının ziyareti ile bu alanların kullanımından kaynaklı memnuniyet arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Bu kapsamda, park ve açık alan yöneticilerinin park düzenlemelerine yönelik temel uğraşlarından biri de ziyaretçileri memnun edecek olanaklar sunmaktır. Yapılan bu çalışmanın amacı da Antalya kent merkezinde bulunan ve önemli bir rekreasyon merkezi olan Atatürk Kültür Parkı ziyaretçilerinin genel memnuniyet düzeylerini ve bu memnuniyet düzeyine etki eden demografik faktörleri ve park kullanım özelliklerini belirlemektir. Çalışmaya, kolayda örnekleme yöntemi ile seçilmiş 331 gönüllü kişi katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, yaş, meslek, ocuk sahibi olma ve park ziyaret biçimi bireylerin park kullanımı memnuniyetini etkilemektedir. İleri yaş grubundaki, emekli ve ocuk sahibi olan bireyler ile park ziyaretini aileleriyle birlikte yapan bireylerin park kullanımına yönelik memnuniyet düzeyleri diğer kullanıcılara oranla yüksektir. Yapılacak olan planlama çalışmalarında bu sonuçların değerlendirilmesi ve bu sonuçları ortaya çıkaran durumların derinlemesine araştırılması önerilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Park Rekreasyonu, Ziyaretçi Memnuniyeti, Park Kullanım zellikleri, Kent Park, Antalya

**THE EFFECT OF VISITORS' PARK USAGE CHARACTERISTICS ON OVERALL PARK USAGE SATISFACTION**

**Abstract**

Urban parks are areas that reflect the cultural and natural characteristics of the city and offer active and / or passive recreation opportunities for every people who lives in the city. There is a positive correlation between the visits of park areas and the satisfaction of the use of these areas. In this context, one of the main activities of park and outdoor recreation area managers for park arrangements is to provide opportunities to satisfy the visitors. The aim of this study is

to determine the effect of visitors' park usage characteristics and demographic characteristics on overall park usage satisfaction in Atatürk Cultural Park which is an important recreation center in Antalya. The study included 331 volunteers, who were selected by convenience sampling method. According to the results of the study, age, occupation, having a child and groups of visiting the park affect the satisfaction levels of park users. Park visitors who have retired and have children in the older age group and those who visit the park together with their families have higher levels of satisfaction. Authors recommended that these results be evaluated in the planning studies to be carried out and in-depth investigation of the situations that reveal these results.

**Keywords:** Park Recreation, Visitor Satisfaction, Park Use Characteristics, Urban Park, Antalya

## 1. GİRİŞ

Özellikle, 20. Yüzyılın başlarından itibaren sanayileşmenin de etkisiyle insanların kırsaldan kente doğru geçişi hızlanmış, bunun sonucunda da modern anlamda kentleşme olgusu ortaya çıkmıştır. Bu olguyla birlikte, insan nüfusunun hızlı artışı ve teknolojinin ilerlemesi ile kırsaldan ayrılan insanoğlu kendine yaşayabileceği yeni bir ekolojik ortam yaratma eğilimine girmiştir. Bu kapsamda, kent insan yapısı ekolojik bir sistem olarak tanımlanırken, Wong ve Domroes'e (2004) göre kentleşen insan nüfusunun artışıyla kent ekolojisi büyümeye devam etmektedir. Diğer bütün ekosistemlerde olduğu gibi kentsel ekosistemlerde birçok farklı fonksiyondan meydana gelerek, bir denge içerisinde sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Kentlerin sürdürülebilirliğinin sağlamanın en önemli bileşenlerinden biri kent içerisinde organize edilen kent park alanlarıdır. Kentin kültürel ve doğal özelliklerini yansıtan, kentte yaşayan her birey için aktif ve/veya pasif rekreasyon olanağı sunan bu alanların, buldukları kente, çevresel (doğal yaşamın korunması, hava kalitesinin iyileştirilmesi, CO<sup>2</sup> depolama ısı adaları oluşturarak kentsel ısıyı düzenleme, yağmur suyu yönetimi (Gürer ve Uğurlar, 2017) ekonomik (enerji tasarrufu sağlama, istihdam, mülk değeri, üretim işlevleri (Önder ve Polat, 2012) sosyal (sosyal kaynaşma, sosyal sermaye (Bedimo-Rung, Mowen ve Cohen, 2005) ve sağlık kazanımı (fiziksel sağlık, psikolojik sağlık ve iyi oluş hali (Lee ve Maheswaran, 2010) anlamında etkileri bulunmaktadır. Dahası kent parkları buldukları toplumun yaşam kalitesini de arttırmaktadır (Jaafar ve Tudin, 2010). Ancak, kent parklarından sosyal, ekonomik ve sağlık kazanımı yönünden faydalanmak ve bu alanların toplumun yaşam kalitesine katkı sağlayabilmesi adına kent parklarının etkin olarak kullanılmalrı gerekliliği öne çıkmaktadır. Bu kapsamda birçok park yönetim organizasyonu periyodik olarak park ziyaretçilerine yönelik çeşitli araştırmalar düzenlemektedir (World Urban Parks, 2015). Bu çalışmalarının başta gelenlerinden biri de park alanına ve/veya park olanaklarına yönelik ziyaretçi memnuniyetini belirleme çalışmalarıdır. Yapılan bu çalışmalar, bir yandan mevcut yapı ve olanaklar hakkında bilgi

sağlarken, diğer bir yandan da talebin hangi yöne evrildiğini ve geliştiğini yorumlama olanağı sağlayarak ziyaretçi beklentilerini karşılamaya yönelik planlama yapma olanağı sunmaktadır. Yapılan bu çalışmanın amacı da Antalya kent merkezinde bulunan ve önemli bir rekreasyon merkezi olan Atatürk Kültür Parkı'na yönelik ziyaretçilerin genel memnuniyet düzeylerini ve bu memnuniyet düzeyine etki eden demografik faktörleri ve park kullanım özelliklerini belirlemektir.

## 2. LİTERATÜR

Müşteri memnuniyetini arttırma çabaları birçok organizasyon için kritik bir süreçtir (Jeon ve Choi, 2012). Özellikle hizmet sunan işletmelerin başarısının önemli temel bileşenlerinden biri müşteri memnuniyetinin belirlenmesidir (Spinelli ve Canavos, 2000). Deneyimden kaynaklanan bir psikolojik çıktı olarak değerlendirilen memnuniyet (Lee, Petrick ve Crompton, 2007) kavramına yönelik kentsel rekreasyon ve park alanlarında birçok çalışma gerçekleştirilmiştir (Mohamed ve Othman, 2010). Bu kavram, tekrar ziyaret etme davranışının yanı sıra destinasyon seçimini, ürün ve hizmetlerin tüketimini etkilediğinden dolayı, ziyaretçi davranışının analiziyle ilgili en önemli değişkenler olarak görülmektedir (Jang ve Feng, 2007). Park yönetiminin temel hedefi, tatmin edilmiş ziyaretçi deneyimini sağlamaktır. Bu hedefin başarıya ulaşmasına yönelik süreci raporlamak ise gittikçe önem kazanmaktadır (Glover, 1999). Ancak, çok fazla değişkenden etkilenen memnuniyet kavramının ölçümüne yönelik çeşitli eleştirel yaklaşımlar da getirilmiştir. Örneğin; Manning (1999) genel memnuniyet ölçümlerinin çok boyutluluğundan dolayı hem yöneticiler hem de araştırmacılar için kullanışlı olamayacak kadar geniş kapsamlı ve ilgi değişkenlerindeki değişiklikleri saptayacak kadar hassas olmayabileceğini öne sürmektedir (Fletcher ve Fletcher, 2003). Buna ilave olarak, Whisman ve Hollenhorst (1998) genel memnuniyet ölçümünün karmaşıklığını ifade etmek için; genel memnuniyetin kaynak, sosyal ve yönetsel özellikleri içeren durumsal değişkenlerden etkilendiğini ve bu değişkenlerin ziyaretçilerin sosyoekonomik, kültürel özelliklerinden, deneyimlerinden, norm, tutum ve tercihlerinden daha fazla olarak ziyaretçilerin sübjektif değerlendirmelerine aracılık ettiğini belirtmektedir. Ancak her ne kadar genel memnuniyet düzeyini belirlemek çok boyutlu ve karmaşık bir süreç olarak tanımlansa da, bu kavramın ölçümü şüphesiz ki sürdürülebilir park yapısını sağlamak için gereklidir. Bu konuyla ilgili Floyd (1997) rekreasyon yöneticilerine açık alan özelliklerinin fiziksel, sosyal ve yönetsel koşullar ile ilgili bilgi sağlamak için ziyaretçi memnuniyetine yönelik göstergelerin belirlenmesinin önemli bir bileşen olduğunu aktarmaktadır.

Yapılan önceki çalışmalar, ziyaretçi memnuniyetini farklı birçok değişkenle ilişkilendirmiştir. Örneğin, bazı çalışmalar ziyaretçi memnuniyetini etkileyen başlıca faktörleri, park alanlarının bakım-onarımı, park alanı çalışanlarının davranışları gibi park alanının yönetsel özellikleri olarak bulgularken (Fletcher ve Fletcher, 2003), bazı çalışmalar sosyoekonomik özellikleri ziyaretçi memnuniyetini etkileyen başlıca ölçüt olarak raporlamıştır (Arabatzis ve Grigoroudis, 2010). Birçok araştırmacı, bireylerin beklentilerinin tamamen karşılanması veya beklentilerinin aşılması durumunda memnun olacakları konusunda hem fikirdir (Oliver, 1993). Bu çerçevede, öne çıkan konu bireylerin beklentilerinin birbirleri ile benzer olma olasılığının ne kadar olduğudur. Örneğin, Malezya’da yapılan bir çalışmada park kullanıcılarının, park alanından temel beklentisi güvenlik olurken (Mohamed ve Othman, 2010), Amerika Birleşik Devletleri’nde yapılan bir çalışmada erkek kullanıcıların park alanından beklentileri spor alanları, kadın kullanıcıların beklentisi ise çocuk oyun alanı olmuştur (Cohen, McKenzie, Sehgal, Williamson, Golinelli, ve Lurie, 2007). Bu doğrultuda, beklentilerin toplumdandan topluma hatta toplum içindeki gruplar arasında bile farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu nedenle, park kullanımına yönelik memnuniyet kriterleri konusunda genelleme yapmak mümkün değildir. Dolayısıyla, park kullanım memnuniyetini ve bu memnuniyete etki eden faktörleri belirlemeye yönelik çalışmaların, vaka incelemeleriyle zenginleştirilmesi, ilgili literatüre ve yapılacak olan planlama çalışmalarına katkı sağlanacaktır.

### 3. YÖNTEM

Yapılan bu çalışma, Antalya ilinde bulunan Atatürk Kültür Parkı’nda gerçekleştirilmiş bir alan araştırmasıdır (Şekil 1). Çalışmaya, kolayda örneklem yöntemi ile seçilmiş 331 gönüllü kişi katılmıştır. Çalışma, 2018 yılı mart-nisan ayları içerisinde 4 haftalık periyotta gerçekleştirilmiştir. Veriler araştırmacılar tarafından hafta sonları sabah saat 08.00-11.00 ve 16.00-19.00 saatleri aralığında toplanmıştır. Veri toplama aracı olarak ilgili literatürden yararlanarak oluşturulan 3 aşamalı anket formu kullanılmıştır. Formun birinci bölümü park kullanıcılarının genel memnuniyet düzeyini, ikinci bölümü park kullanım özelliklerini ve son bölümü ise katılımcıların demografik bilgilerini belirlemeye yöneliktir. Katılımcıların park kullanımına yönelik genel memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi için, genel memnuniyet araştırmalarında geleneksel yöntem olarak kabul gören (Shin ve Elliott, 2001) ve ilgili literatürde çeşitli çalışmalarda da kullanılan (Fletcher ve Fletcher, 2003) tek soruluk yaklaşım belirlenmiştir. Bu yaklaşım kapsamında, katılımcılara 5’li Likert ölçeği (1 Hiç memnun değilim- 5 Tamamen memnunum) hazırlanmış, “Bu park alanı ziyaretine yönelik genel memnuniyet düzeyiniz nedir?” ifadesi yöneltilmiştir. Katılımcıların, park kullanım

özelliklerini belirlemek amacıyla ise, Sreetheran'ın (2017) kent parkı kullanımı ile ilgili yapılan çalışmasında kullanılan ifadeler kullanılmıştır. Bu çerçevede, katılımcılara Tablo 1'de bulunan sorular yöneltilmiştir. Çalışmanın amacına uygun olarak, değişkenler arası farkların anlamlılığının belirlenebilmesi için T-testi ile Varyans Analizi kullanılmıştır.

**Tablo 1.** Park Kullanım Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Sorular

Park alanını ziyaret sıklığınız?
Park alanını ziyaret etmek için hangi zaman dilimini tercih edersiniz?
Park alanını ziyaret etmek için gün içinde hangi zaman dilimini tercih edersiniz?
Park alanını ziyaret ettiğinizde ortalama ne kadar saat geçirirsiniz?
Park alanına nasıl ulaşım sağlıyorsunuz?
Park alanına ulaşmak için ne kadar süre geçirirsiniz?
Park alanına ulaşmak için ne kadar mesafe kat etmeniz gerekir?
Park alanı ziyaretini (çoğunlukla) kiminle yapıyorsunuz?



**Şekil 1.** Araştırma Alanı (Google Earth Programından Modifiye edilmiştir)

### 3.1. Bulgular

#### 3.1.1. Demografik Özellikler

Tablo 2'de park ziyaretinde bulunan katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde kadınların (% 56.5) oranı erkeklere (% 43.5) göre daha çoğunlukta olduğu görülmektedir. Katılımcılar, 18-81 yaş aralığında olup ( $\bar{X}= 35.45 \pm 13.6$ ), çoğunlukla 18-25 yaş (% 31.4) dağılımındadır. Medeni durum incelendiğinde katılımcıların, evli olma oranı (% 50.5) ile bekâr olma oranı (% 49,5) bir birine yakındır. İlave olarak katılımcıların % 54.7'sinin çocuk sahibi olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyine göre dağılımlar incelendiğinde, katılımcıların yarıdan fazlasının üniversite düzeyinde eğitime sahip olduğu bulgulanmıştır (% 58.3). İlave olarak, katılımcıların % 30.5'i özel sektör çalışanı, %21.8'i

öğrencidir ve yarıdan fazlası aylık 2500TL ve altında gelire sahiptir (% 32.3 1500-2500TL, % 26 1500 TL'den az).

**Tablo 2.** Demografik Özellikler

Değişken		F	%
Cinsiyet	Kadın	187	56,5
	Erkek	144	43,5
Yaş	16-25	104	31,4
	26-35	89	26,9
	36-45	61	18,4
	46-55	43	13,0
	>56	34	10,3
Çocuk Sahipliği	Hayır	181	54,7
	Evet	150	45,3
Eğitim Düzeyi	Okur-yazar	21	6,3
	Ortaokul	13	3,9
	Lise	82	24,8
	Üniversite	193	58,3
	Lisansüstü	22	6,6
Medeni Durum	Evli	167	50,5
	Bekâr	164	49,5
Meslek	Kamu çalışanı	50	15,1
	Özel sektör çalışanı	101	30,5
	İşyeri sahibi	22	6,6
	Öğrenci	72	21,8
	Emekli	33	10,0
	Ev kadını	46	13,9
	İşsiz	7	2,1
Gelir Seviyesi	1500 TL'den az	86	26,0
	1500-2500 TL	107	32,3
	2501-3500 TL	69	20,8
	3501-4500 TL	35	10,6
	4501-5500 TL	34	10,3

### 3.1.2. Park Kullanım Özellikleri

Katılımcıların park kullanım özellikleri incelendiğinde, çoğunlukla park alanını ayda 1-2 defa (% 48.6), hafta sonları (% 44.4), öğleden sonra/akşamüstü saatlerinde (% 59.5) ziyaret ettikleri bulgulanmıştır. Katılımcılar, park alanında 2-3 saat (% 39) ve 1-2 saat (% 33.5) zaman geçirmektedir. Katılımcıların, % 48'i parka yürüyerek ulaşım sağlamaktadır. Ayrıca, park alanına ulaşım sağlamak için 30 dakikadan (5 dakikadan az % 6.6, 6-29 dakika % 72.8) ve 5 km. den az (1 km. den az % 16.9, 2-5 km. 50.2) süre ve mesafe kat etmektedir. Son olarak, katılımcıların, % 46.5'inin park ziyaretini aileleriyle birlikte gerçekleştirdikleri bulgulanmıştır.

**Tablo 3.** Park Kullanım Özellikleri için Frekans ve Yüzde Değerleri

		F	%
Park alanını ziyaret sıklığınız?	Yılda 1-2 defa	30	9,1
	Ayda 1-2 defa	161	48,6
	Haftada 1-2 defa	127	38,4
	Hergün	13	3,9
Park alanını ziyaret etmek için hangi zaman dilimini tercih edersiniz?	Haftaiçi	16	4,8
	Haftasonu	147	44,4
	Tatillerde	32	9,7
	Özel etkinlik olduğunda	4	1,2
Park alanını ziyaret etmek için gün içinde hangi zaman dilimini tercih edersiniz?	Boş zamanlarımda	132	39,9
	Sabah saatlerinde	23	6,9
	Öğlen saatlerinde	111	33,5
	Öğleden sonra/akşamüstü	197	59,5
Park alanını ziyaret ettiğinizde ortalama ne kadar saat geçirirsiniz?	1 saatten az	9	2,7
	1-2 saat	107	32,3
	2-3 saat	129	39,0
	3-4 saat	86	26,0
Park alanına nasıl ulaşım sağlarsınız?	Yürüyerek	159	48,0
	Bisiklet ile	28	8,5
	Otomobil ile	110	33,2
	Toplu taşıma ile	34	10,3
Park alanına ulaşmak için ne kadar süre geçirirsiniz?	5 dakikadan az	22	6,6
	6-29 dakika	241	72,8
	30-59 dakika	57	17,2
	1 saatten fazla	11	3,3
Park alanına ulaşmak için ne kadar mesafe kat etmeniz gerekir?	1 km den az	56	16,9
	2-5 km.	166	50,2
	6-10 km.	88	26,6
	10 km den fazla	21	6,3
Park alanı ziyaretini (çoğunlukla) kiminle yapıyorsunuz?	Yalnız	42	12,7
	Arkadaşlarımla	135	40,8
	Ailemle	154	46,5

### 3.1.3. Genel Memnuniyet Düzeyi

Katılıcıların park kullanımına yönelik genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, yarıdan fazlasının oldukça memnun olduğu (% 59.5) bulgulanmıştır ( $\bar{X}= 3.65\pm.75$ ).

**Tablo 4.** Genel Memnuniyet Düzeyi için Frekans ve Yüzde Değerleri

Genel Memnuniyet Düzeyi	F	%
Hiç memnun değilim	2	0,6
Oldukça memnun değilim	26	7,9
Ne memnunum ne memnun değilim	82	24,8
Oldukça Memnunum	197	59,5
Tamamen memnunum	24	7,3

### 3.1.4. Demografik Özelliklerin Genel Memnuniyet Düzeyine Etkisi

Genel memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, medeni durum ve çocuk sahibi olma değişkenlerine göre karşılaştırılması için yapılan t testi sonuçlarında, cinsiyet ve medeni durumuna ait değişkenlere göre genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı fark bulunmazken ( $t_{\text{cinsiyet}}= .226$ ,  $p<.05$ ;  $t_{\text{medeni durum}}= 1.392$ ,  $p<.05$ ), çocuk sahibi olma durumuna göre genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur ( $t= -2.319$ ,  $p>.05$ ). Buna göre,

çocuk sahibi olanların ( $\bar{X}= 3.75$ ) park kullanımına yönelik genel memnuniyet düzeyleri çocuk sahibi olmayan ( $\bar{X}= 3.56$ ) bireylere oranla daha yüksektir.

Genel memnuniyet düzeylerinin yaş grupları, eğitim düzeyi, meslek ve gelir seviyesi değişkenlerine göre karşılaştırılması için yapılan varyans analizi sonuçlarında, eğitim seviyesi ve gelir seviyesine ait değişkenlere göre genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı fark bulunmazken ( $F_{\text{eğitim}}= 1.139$ ;  $F_{\text{gelir}}= .823$ ,  $p<.05$ ), yaş grupları ve mesleğe göre genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur ( $F_{\text{yaş}}= 2.918$ ;  $F_{\text{meslek}}= 3.021$ ,  $p>.05$ ). Bu farkı belirlemek amacıyla yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre, emekli olan katılımcıların genel memnuniyet puan ortalamaları ( $\bar{X}= 4.09$ ) özel sektör çalışanı ( $\bar{X}= 3.52$ ), öğrenci ( $\bar{X}= 3.60$ ) ve ev hanımı ( $\bar{X}= 3.57$ ) olan katılımcılara oranla ve 56 yaş ve üstü katılımcıların ( $\bar{X}= 3.97$ ) genel memnuniyet puan ortalamaları 26-35 yaş aralığındaki katılımcılara oranla daha yüksektir.

**Tablo 5.** Demografik Özelliklerin Genel Memnuniyet Düzeyine Etkisi

Gruplar		N	$\bar{x}$	ss	t Testi		
					t	Sd	p
Cinsiyet	Kadın	187	3,66	,748	.226	329	.822
	Erkek	144	3,64	,763			
Medeni Durum	Evli	167	3,71	,747	1,392	329	.165
	Bekar	164	3,59	,758			
Çocuk Sahipliği	Hayır	181	3,56	,784	-2,319	326,8	,021*
	Evet	150	3,75	,704			

  

f, $\bar{x}$ ve ss Değerleri					ANOVA Sonuçları							
Puan	Grup	N	$\bar{x}$	ss	Var. K.	KT	Sd	KO	F	p		
Eğitim Düzeyi	Okur-yazar	21	3,81	,873	<b>G.Arası</b>	2,582	4	,646	1,139	,338		
	Ortaokul	13	3,31	,855							<b>G.İçi</b>	
	Lise	82	3,59	,816								<b>Toplam</b>
	Üniversite	193	3,68	,707								
	Lisansüstü	22	3,68	,716								
Yaş Grupları	18-25	104	3,61	,730	<b>G.Arası</b>	6,476	4	1,619	2,918	,021*		
	26-35	89	3,52	,813							<b>G.İçi</b>	
	36-45	61	3,62	,711								<b>Toplam</b>
	46-55	43	3,81	,664								
	>56	34	3,97	,758								
	Meslek	Kamu çalışanı	50	3,80								
Özel sektör çalışanı		101	3,52	,832	<b>G.İçi</b>							
İşyeri sahibi		22	3,55	,739		<b>Toplam</b>						
Öğrenci		72	3,60	,744								
Emekli		33	4,09	,579								
Evkadımı		46	3,57	,750								
İşsiz		7	3,71	,756								
Gelir Seviyesi	1500 TL'den az	86	3,53	,778			<b>G.Arası</b>	1,873	4	,468	,823	,511
	1500-2500 TL	107	3,68	,772	<b>G.İçi</b>							
	2501-3500 TL	69	3,65	,682		<b>Toplam</b>						
	3501-4500 TL	35	3,77	,690								
	4501-5500 TL	34	3,71	,836								

\* $p<.05$



### 3.1.5. Park Kullanım Özelliklerinin Genel Memnuniyet Düzeyine Etkisi

Genel memnuniyet düzeylerinin park kullanım sıklığı, tercih edilen zaman, tercih edilen gün içi zaman, parkta geçirilen süre, parka ulaşım şekli, ulaşım süresi, parkın mesafesi ve ziyaret biçimi değişkenlerine göre karşılaştırılması için yapılan varyans analizi sonuçlarında; park kullanım sıklığı, tercih edilen zaman, tercih edilen gün içi zaman, parkta geçirilen süre, parka ulaşım şekli, ulaşım süresi ve parkın mesafesine ait değişkenlere göre genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı fark bulunmazken ( $F_{\text{sıklık}} = .737$ ;  $F_{\text{zamani}} = 1.031$ ;  $F_{\text{gün içi zamani}} = 1.223$ ;  $F_{\text{geçirilen zaman}} = .787$ ;  $F_{\text{ulaşım şekli}} = .212$ ;  $F_{\text{ulaşım süresi}} = 1.071$ ;  $F_{\text{mesafe}} = 1.636$ ,  $p < .05$ ), ziyaret biçimine göre genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur ( $F = 3.622$ ,  $p > .05$ ). Bu farkı belirlemek amacıyla yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre, aile ile park ziyaretine katılan katılımcıların genel memnuniyet puan ortalamaları ( $\bar{X} = 3.77$ ) yalnız ( $\bar{X} = 3.50$ ), ve arkadaşlarıyla ( $\bar{X} = 3.56$ ) bu alanı ziyaret eden katılımcılara oranla daha yüksektir.

**Tablo 6.** Park Kullanım Özelliklerin Genel Memnuniyet Düzeyine Etkisi

<i>f</i> , $\bar{x}$ ve <i>ss</i> Değerleri					ANOVA Sonuçları					
Puan	Grup	N	$\bar{x}$	<i>ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
<b>Sıklık</b>	Yılda 1-2 defa	30	3,47	,776	<b>G.Arası</b>	1,258	3	,419	,737	,531
	Ayda 1-2 defa	161	3,65	,760	<b>G.İçi</b>	186,089	327	,569		
	Haftada 1-2 defa	127	3,69	,729	<b>Toplam</b>	187,347	330			
	Hergün	13	3,62	,870		1,258				
<b>Zaman</b>	Haftaiçi	16	4,00	,365	<b>G.Arası</b>	2,340	4	,585	1,031	,391
	Haftasonu	147	3,66	,763	<b>G.İçi</b>	185,007	326	,568		
	Tatillerde	32	3,59	,837	<b>Toplam</b>	187,347	330			
	Özel etkinlik olduğunda	4	3,50	,577						
	Boş zamanlarımda	132	3,61	,758						
<b>Gün içi zaman</b>	Sabah saatlerinde	23	3,65	,714	<b>G.Arası</b>	1,387	2	,693	1,223	,296
	Öğlen saatlerinde	111	3,74	,735	<b>G.İçi</b>	185,961	328	,567		
	Öğleden sonra/akşamüstü	197	3,60	,767	<b>Toplam</b>	187,347	330			
<b>Geçirilen zaman</b>	1 saatten az	9	3,56	,726	<b>G.Arası</b>	1,344	3	,448	,787	,502
	1-2 saat	107	3,60	,751	<b>G.İçi</b>	186,004	327	,569		
	2-3 saat	129	3,73	,659	<b>Toplam</b>	187,347	330			
	3-4 saat	86	3,60	,885						
<b>Ulaşım şekli</b>	Yürüyerek	159	3,65	,789	<b>G.Arası</b>	,363	3	,121	,212	,888
	Bisiklet ile	28	3,68	,723	<b>G.İçi</b>	186,984	327	,572		
	Otomobil ile	110	3,67	,743	<b>Toplam</b>	187,347	330			
	Toplu taşıma ile	34	3,56	,660						
<b>Ulaşım süresi</b>	5 dakikadan az	22	3,45	1,011	<b>G.Arası</b>	1,823	3	,608	1,071	,361
	6-29 dakika	241	3,68	,702	<b>G.İçi</b>	185,524	327	,567		
	30-59 dakika	57	3,56	,824	<b>Toplam</b>	187,347	330			
	1 saatten fazla	11	3,82	,874						
<b>Mesafe</b>	1 km'den az	56	3,68	,741	<b>G.Arası</b>	2,771	3	,924	1,636	,181
	2-5 km.	166	3,58	,780	<b>G.İçi</b>	184,577	327	,564		
	6-10 km.	88	3,68	,704	<b>Toplam</b>	187,347	330			
	10 km'den fazla	21	3,95	,740						
<b>Ziyaret Biçimi</b>	Yalnız	42	3,50	,707	<b>G.Arası</b>	4,048	2	2,024	3,622	,028*
	Arkadaşlarımla	135	3,56	,797	<b>G.İçi</b>	183,299	328	,559		
	Ailemle	154	3,77	,712	<b>Toplam</b>	187,347	330			

#### 4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Kent parklarının, kentleşmiş toplumun yaşam kalitesi için stratejik önemi vardır (Chiesura, 2004). Şüphesiz bu alanların varlığı başlı başına toplumun yaşam kalitesine etki etmektedir. Ancak bu alanlardan tam anlamıyla fayda elde edebilmek için ziyaret edilmesi/etkin olarak kullanılması gereklidir. Hatta bu alanların başarı kriteri daha fazla kişi tarafından kullanılmalrı ve yaşayan mekânlar olmaları ile ilişkilendirilmektedir (Gürer ve Uğurlar, 2017). Park ziyaretçilerine tatmin edici deneyimler kazandırmak, açık alan yöneticilerinin öncelikli hedefidir. Fletcher ve Fletcher (2003) bu konuda ziyaretçi memnuniyeti sağlayan deneyimlerin dokümente edilmesinin gittikçe daha da önem kazandığını ifade etmekte ve yapılan veri toplama çalışmalarının devam etmek zorunda olduğunu vurgulamaktadır. Yapılan bu çalışmada, Antalya ilinde bulunan ve önemli bir kent parkı olan Atatürk Kültür Parkı'na yönelik kullanıcı memnuniyeti ve bu memnuniyete etki eden faktörler incelemiştir. Çalışma sonucuna göre, Atatürk Kültür Parkı kullanıcılarının bu parka yönelik genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir. Ayrıca, yine çalışmanın amacı doğrultusunda yapılan karşılaştırmalar sonucunda, çeşitli demografik özellikler ile park kullanım özelliklerine göre genel memnuniyet düzeyi arasında farklar bulunduğu görülmektedir.

Noe ve Uysal (1997) genel memnuniyeti anlamlı tercihlerin, beklentilerin ve geçmiş deneyimlerin bir fonksiyonu olarak tanımlamaktadır. Buna ilave olarak, yaş, cinsiyet, eğitim ve gelir düzeyi bireylerin park kullanım durumlarını açıklayan faktörler olarak görülmekte (Ghandehari, 2012) ve kullanıcı memnuniyetini etkileyebilmektedir (Ochengo, 2018). Yapılan çalışmada yaş, meslek ve çocuk sahipliğine yönelik demografik özelliklere ait çeşitli alt gruplarda genel memnuniyet düzeyine yönelik farklılık belirlenmiştir. Bu çerçevede, ileri yaş grubundaki (56 yaş ve üstü) bireylerin genel memnuniyet düzeyi puan ortalamaları, diğer bütün yaş gruplarına oranla daha yüksekken, bu fark sadece 25-36 yaş aralığındaki bireylerde istatistik olarak anlamlıdır. İlerleyen yaş ile birlikte bireylerin sahip oldukları serbest zamanlarda artış meydana gelirken, bireylerin sosyal, ekonomik rolleri değişmekte ve fiziksel hareketliliği azalmaktadır. Park alanları da yapıları itibari ile toplumun geneline hitap eden, ulaşımı kolay ve ücretsiz olarak kullanıma sunulmuş alanlardır. Bu alanlar özellikle yaşlı bireyleri için aktif olabilecekleri ve diğer insanlarla iletişim kurabilecekleri imkânlar sunmaktadır (Tinsley, Tinsley ve Croskeys, 2002). Ayrıca, yapılan çalışmalarda yaşlı bireylerin genç bireylere oranla kentsel yeşil alanları daha faydalı olarak algıladıkları görülmektedir (Jim ve Shan, 2013). Bu nedenlerle, ileri yaş grubundaki bireylerin park kullanım memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu düşünülmektedir. Yine benzer biçimde yapılan

çalışmada, emekli olan bireylerin genel memnuniyet puan ortalamaları, diğer meslek gruplarına oranla daha yüksekken, bu farklılık öğrenci, özel sektör çalışanı ve ev hanımı olan katılımcılarda istatistiki olarak anlamlılık göstermektedir. İleri yaş grubundaki bireyler ile emekli bireylerin benzer gruplar olduğu düşünüldüğünde bu sonuç doğal karşılanmaktadır. Çalışmada, park kullanımına yönelik memnuniyet düzeyini etkileyen bir diğer demografik özellik çocuk sahipliğidir. Parklar için çocuk oyun alanları önemli donatılardır ve birçok araştırmada, bireylerin park ziyaret motivasyonlarının başında bu alanlarda çocuklarla birlikte vakit geçirmek bulunmaktadır (Pal ve KGCP, 2015). Ayrıca yapılan çalışmalarda, park alanlarında çocukların iyi zaman geçirmesi ile bu alanlara yönelik genel memnuniyet arasında pozitif yönlü bir ilişki bulgulanmıştır (Müderrişoğlu, Yerli, Altanlar Turan ve Duru, 2005). Bu çerçevede, çocuk sahibi olan bireylerin park memnuniyet düzeylerinin yüksek olması ilgili literatürü desteklemektedir.

Yapılan çalışmada, park kullanım özelliklerinin ziyaretçi memnuniyetine etkisi incelenmiştir. Çalışma sonucunda, park kullanım özelliklerinden sadece park ziyaret biçiminin genel memnuniyet düzeyine etki ettiği belirlenmiştir. Bu sonuca göre, park alanlarını aile ile ziyaret edenlerin genel park memnuniyet puan ortalamaları, yalnız ve arkadaş grubuyla bu alanları ziyaret edenlere oranla daha yüksektir. Bu sonuç ile çocuklu ziyaretçilerin park kullanımına yönelik genel memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu sonucu arasında bir ilişki olduğu ve birbirini desteklediği düşünülmektedir. Ancak, çalışmanın amacı dışında olduğu için bu yönlü bir inceleme yapılmamıştır. Açık hava aktiviteleri aile kaynaşmasının ve aile içi grup iletişiminin artırılmasında önemli bir aktördür (West ve Merriam Jr., 1970). Ailenin serbest zaman etkinliklerine katılması ile aile memnuniyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır ve aile memnuniyeti yaşam tatmininin temel göstergelerinden biridir (Zabriskie ve McCormick, 2003). Bu çerçevede, aile ile serbest zaman etkinliklerine katılmanın bireylerin yaşam tatminlerini arttırdığı söylenebilir. Bu artışın yapılan çalışmada da ortaya çıkan aile ile park ziyareti yapan bireylerin genel memnuniyet düzeylerinin yüksek olması durumunu etkilediği ve bu sonucu doğurduğu düşünülmektedir.

Yapılan bu çalışmanın çeşitli sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu kapsamda, yapılacak olan yeni çalışmalarda Antalya ilinde bulunan diğer kent park alanlarının da araştırmaya dahil edilmesi ve çalışmada boylamsal bir desen uygulanması önerilmektedir. Ayrıca, gelecek çalışmalarda, kent park kullanım motivasyonları ve park kullanım davranışları ile memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik araştırmalar yapılabilir. Buna ek olarak, beklentinin karşılanma düzeyi memnuniyet düzeyine etki ettiği düşünüldüğünde,

yapılacak olan yeni çalışmalarda kent park kullanıcılarının park alanlarına yönelik beklentilerinin de araştırılması önerilmektedir.

### KAYNAKÇA

- World Urban Parks*. (2015, 09 04). 10 01, 2018 tarihinde World Urban Parks: <http://www.worldurbanparks.org/en/news-events/news/272-benchmarking-and-park-user-satisfaction> adresinden alındı
- Arabatzis, G., & Grigoroudis, E. (2010). Visitors' Satisfaction, Perceptions and Gap Analysis: The case of Dadia–Lefkimi–Soufli National Park. *Forest Policy and Economics*, 12, 163-172.
- Bedimo-Rung, A. L., Mowen, A. J., & Cohen, D. A. (2005). The Significance of Parks to Physical Activity and Public Health A Conceptual Model. *American Journal of Preventive Medicine*, 28, 159-168.
- Chiesura, A. (2004). The Role of Urban Parks for the Sustainable City. *Landscape and Urban Planning*, 68, 129-138.
- Cohen, D. A., McKenzie, T. L., Sehgal, A., Williamson, S., Golinelli, D., & Lurie, N. (2007). Contribution of Public Parks to Physical Activity. *American Journal of Public Health*, 97(3), 509-514.
- Fletcher, D., & Fletcher, H. (2003). Manageable Predictors of Park Visitor Satisfaction: Maintenance and Personnel. *Journal of Park and Recreation Administration*, 21(1), 21-37.
- Floyd, M. F. (1997). Pleasure, Arousal, and Dominance: Exploring Affective Determinants of Recreation Satisfaction. *Leisure Sciences*, 19(2), 83-96.
- Ghandehari, M.R.E. (2012). Urban parks users' profile: a case study in Iran. *World Applied Sciences Journal*, 16(6), 892-897.
- Glover, T. D. (1999). Municipal Park and Recreation Agencies unite! A Single Case Analysis of An inter-Municipal Partnership. *Journal of Park and Recreation Administration*, 17(1), 73-90.
- Gürer, N., & Uğurlar, A. (2017). Kent Parklarında Kullanıcı Memnuniyeti:Ankara Kuğulu Park Örneği. *Megaron*, 12(3), 443-459.
- Jaafar, N., & Tudin, R. (2010). UPARQUAL: The Development of an Urban Park Satisfaction Measurement Scale. *International Journal of Business and Society*, 11(2), 17-34.
- Jang, S., & Feng, R. (2007). Temporal Destination Revisit Intention: The Effects of Novelty Seeking and Satisfaction. *Tourism Management*, 28, 580-590.
- Jeon, H., & Choi, B. (2012). The Relationship Between Employee Satisfaction and Customer Satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 26(5), 332-341.
- Jim, C.Y., & Shan, X. (2013). Socioeconomic Effect on Perception of Urban Green Spaces in Guangzhou, China. *Cities*, 31, 123–13.
- Lee, A., & Maheswaran, R. (2010). The Health Benefits of Urban Green Spaces: A Review of the Evidence. *Journal of Public Health*, 33(2), 212-222.
- Lee, S. Y., Petrick, J. F., & Crompton, J. (2007). The Roles of Quality and Intermediary Constructs in Determining Festival Attendees' Behavioral Intention. *Journal of Travel Research*, 45(4), 402-412.
- Mohamed, N., & Othman, N. (2010). Push and Pull Factor:Determining the Visitors' Satisfactions at Urban Recreational Area. *Asian Journal of Environment-Behaviour Studies*, 77-84.
- Müderrişoğlu, H., Yerli, Ö., Altanlar Turan, A., & Duru, N. (2005). ROS (Rekreasyonel Fırsat Dağılımı) Yöntemi ile Abant Tabiat Parkı'nda Kullanıcı Memnuniyetinin Belirlenmesi. *Tarım Bilimleri Dergisi*, 11(4), 397-405.
- Noe, F.P. & Uysal, M. (1997). Evaluation of Outdoor Recreational Settings. A Problem of Measuring User Satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 4(4), 223-230.
- Ochengo, J.M. (2018). Park Users' Characteristics that Influence Utilization of Urban Parks in Kisumu County, Kenya. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kenyatta Üniversitesi, Kenya.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418-430.
- Önder, S., & Polat, A. T. (2012). Kentsel Açık-Yeşil Alanların Kent Yaşamındaki Yeri ve Önemi. *Kentsel Peyzaj Alanlarının Oluşumu ve Bakım Esasları Semineri*, (s. 73-96). Konya.
- Pal, O., & KGCP, W. (2015). Motives and Issues: Diyatha Uyana Urban Park Visitors in Sri Lanka. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(8), 1-7.
- Shin, D., & Elliott, K. M. (2001). Measuring Customers' Overall Satisfaction. *Services Marketing Quarterly*, 22(1), 3-19.
- Spinelli, M. A., & Canavos, G. C. (2000). Investigating the Relationship Between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41, 29-33.
- Sreetheran, M. (2017). Exploring the Urban Park Use, Preference and Behaviours Among the Residents of Kuala Lumpur, Malaysia. *Urban Forestry & Urban Greening*, 25, 85-93.
- Tinsley, H., Tinsley, D., & Croskeys, C. (2002). Park Usage, Social Milieu, and Psychosocial Benefits of Park Use Reported by Older Urban Park Users from Four Ethnic Groups. *Leisure Sciences*, 24(2), 199-218.

- West, P. C., & Merriam Jr., L. C. (1970). Outdoor Recreation and Family Cohesiveness: A Research Approach. *Journal of Leisure Research*, 2(4), 251-259.
- Whisman, S., & Hollenhorst, S. (1998). A Path Model of Whitewater Boating Satisfaction on the Cheat River of West Virginia. *Environmental Management*, 22, 109-117.
- Wong, K.-k., & Domroes, M. (2004). Users' Perception of Kowloon Park, Hong Kong: Visiting Patterns and Scenic Aspects. *Chinese Geographical Science*, 14(3), 269-275.
- Zabriskie, R. B., & McCormick, B. P. (2003). Parent and Child Perspectives of Family Leisure Involvement and Satisfaction with Family Life. *Journal of Leisure Research*, 35(2), 163-189.

### EXTENDED ABSTRACT

Transition of people from the countryside to the city, especially, from the beginning of the 20th century, has accelerated with the emerging of industrialization. In this period, human has tended to create a new ecological environment as known urbanization. As in all other ecosystems, urban ecosystems are composed of many different functions and ensure its sustainability in a balance. One of the most important components of sustainability of the cities is the urban parks. Park areas have positive impacts on city and urban life such as environmental, socio-cultural and economic. which Therefore, the parks are considered as an important component of developed cities. The focus of park managers is satisfied park visitors experience. However, determining of the visitors' satisfaction process is difficult and complex. Many researchers agree that if the visitor's expectations are fully met or exceeded, the park visitor will be satisfied. Hence, academic studies on the determination of the satisfaction of park visitors are highly recommended by researchers. Accordingly, the aim of this study is to determine the dimensions of park visitors' satisfaction and factors affecting the satisfaction of visitors.

This study is a field study conducted in Atatürk Culture Park which is the most popular urban park in Antalya province. The research has been performed at the term of March to April in 2018. The study included 331 volunteer participants who were selected convenience sampling method. The questionnaire was prepared form the related literature. The questionnaire consists of 3 parts. The first part of the form aims to determine the general satisfaction level of the park users, the second part determines the park usage characteristics and the last part is the demographic information of the participants. T-test and ANOVA were performed to test significantly differences between the variables,

As a result, it was found that the significant differences between overall satisfaction and having children ( $t=-2.319, p>.05$ ). The overall satisfaction score was higher in the participants who having children. Another significant difference found that in the general satisfaction score and age groups ( $F_{age}= 2.918; p>.05$ ). The older participants (Age: 56 and more) overall satisfaction score was higher than youngsters (Age: 26-35). The difference of overall satisfaction score and occupation was statistically significant ( $F_{occupation}=3.021, p>.05$ ).

Retired participant's overall satisfaction score was higher than occupational groups. The results of ANOVA; there was no significant difference was found between the frequency of park use, preferred time, preferred time of day, time spent in the park, transportation type, time of transportation, and overall satisfaction level. However, there was found a difference in visitors groups and overall satisfaction score ( $F=3.622$ ,  $p>.05$ ). The participants who visited the park with family overall satisfaction score were higher than participant who visits park alone and friends.

Previous researches indicate that age, gender, education and income level are considered as factors that explain the use of park (Ghandehari, 2012) and it also may affect user satisfaction. In this study was determined that there was a difference for the overall satisfaction level in various sub-groups of demographic characteristics related to age, occupation and having children. The park areas offer opportunities for older people to be active and communicate with other people. These opportunities may affect the overall satisfaction of older people therefore the differences could be occurred between old people and young people in this study. Moreover, it is seen that elderly individuals perceive urban green areas as more beneficial than young individuals (Jim & Shan, 2013). Other results of this study, the retired individuals' satisfaction score was higher than other groups. This result is considered common? When the older age group and retired are similar groups. Playgrounds are important equipment for parks, and in many researches, it is the motivation of individuals to visit the park to spend time with their own children in these areas (Pal & KGCP, 2015). Moreover, in previous studies found the positive correlation between park users' satisfaction and participation using park with their children. In accordance with the literature, the park usage of individuals with children has high score. Another result is the satisfaction of park users with their family is higher than the other groups. Related literatures indicate that there is a positive relationship between family satisfaction and family leisure time activities (Zabriskie & McCormick, 2003). In addition, participating leisure activities with family improve the life satisfaction of participants. It is thought that this increase influences the situation of the family and park visiting and individuals' high level of general satisfaction. This study has some limitations. Therefore, authors recommended that in the new studies to be carried out to include other urban park areas in the Antalya. In addition, considering that the expectations of visitors affect the level of satisfaction, it is recommended to investigate the expectations of urban park users for the better understand the satisfaction of the park area visitors.