

Büyük Katılımlı Spor Organizasyonlarında Türk ve Yabancı Ülke Seyircilerinin Etkinlik Kalitesi Algılarının Karşılaştırılması: Avrupa Aerobik Cimnastik Şampiyonası Örneği

Comparison of Event Quality Perceptions of Turkish and Foreign Spectators in Major Spectator Sports Organizations: The Example of the European Aerobic Gymnastics Championship

Ebrar Tabak¹ & Oruç Ali Uğur²

¹Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Spor Yöneticiliği Bölümü.

Makale Geçmişi

Geliş : 11 Eylül 2024
Kabul : 29 Aralık 2024
Çevrimiçi : 26 Mart 2025
DOI: 10.55929/besad.1548688

Makale Türü

Araştırma Makalesi

Article History

Received : September 25, 2024
Accepted : December 29, 2024
Online : March 26, 2025
DOI: 10.55929/besad.1548688

Article Type

Research Article

Öz: Bu çalışmanın amacı, uluslararası spor organizasyonlarında Türk ve farklı ülke seyircilerinin etkinlik kalitesi algılarının karşılaştırılmasıdır. Çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden betimsel tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu 114 Türk ve 105 yabancı uyruklu, toplamda 219 seyirci oluşturmaktadır. Katılımcıların 58'i erkek ve 161'i kadın seyirci olarak belirlenmiştir. Yaş ortalamaları incelendiğinde katılımcıların 13 ile 66 ($X=30.26$, $Ss=15.00$) yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Araştırma verileri Ko ve arkadaşları (2023) tarafından geliştirilen ve Tunç & Uğur (2023) tarafından Türk kültürüne uyarlanan "Büyük Katılımlı Spor Organizasyonlarında Seyircilerin Etkinlik Kalitesinin Değerlendirilmesi: Tek Madde Ölçümü" ölçeği kullanılmıştır. Araştırma verileri 17-19 Aralık 2023 tarihlerinde Antalya'da düzenlenen Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonasında toplanmıştır. Toplanan veriler, SPSS 26.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Analiz işlemleri için ANOVA analizi tercih edilmiştir. Bulgular katılımcıların Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonası'nın kalitesini genel olarak beğendiğini ve Türk seyircilerin etkinlik kalitesi algılarının yabancı seyircilerden yüksek olduğunu ancak istatistiksel olarak farklılık olmadığını göstermektedir. Ayrıca cinsiyet açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmasa da ortalama değerlere göre kadınların etkinlik kalitesi algısı erkek katılımcılardan yüksek bulunmuştur. Sonuç olarak, Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonasına katılan Türk ve yabancı seyircilerin etkinlik kalitesi algılarının yüksek olduğu ancak aralarında fark olmadığı belirlenmiştir. Cinsiyet açısından ise farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Seyirci memnuniyeti, hizmet kalitesi, organizasyon başarısı.

Abstract: The purpose of this study was to compare Turkish and foreign spectators' event quality in international sport organization. Descriptive survey method, which is one of the quantitative research methods, was utilized for this study. Sample of this research was consisted of 114 Turkish and 105 foreign, totally 219 spectators. There were 58 male and 161 female voluntarily participated in this study. Their ages were ranged from 13 to 66 ($M=30.26$, $SD=15.00$) years. The data measurement tool was "Assessment of Event Quality in Major Spectator Sports: Single-item Measures" which was developed by Ko et al. (2023) and translated into Turkish context by Tunç & Uğur (2023). Data were collected from European Aerobic Gymnastic Championship held in Antalya dates 17-19 December 2023. Collected data were analyzed with SPSS 26.0 package programme. ANOVA, one of the statistical analyzes, was used. Results showed that participants generally had high enjoyment from European Aerobic Gymnastic Championship. Results also indicated that Turkish spectators had higher event quality perception than those in foreign spectators, however there was no statistical difference. In gender variable, although there was no statistically significant difference, females' perception of event quality was found to be higher than male participants. As a conclusion, it has been determined that Turkish and foreign spectators participating in the European Aerobic Gymnastics Championship have high perceptions of event quality, but there is no difference between them. Moreover, it was concluded that there was no difference in terms of gender.

Keywords: Spectator satisfaction, service quality, event success.

Bu makaleye atıf yapmak için | To cite this article

Tabak, E., & Uğur, O. A. (2025). Büyük katılımlı spor organizasyonlarında Türk ve yabancı ülke seyircilerinin etkinlik kalitesi algılarının karşılaştırılması: Avrupa Aerobik Cimnastik Şampiyonası örneği. *Beden Eğitimi ve Spor Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 18-26.

Contact: Ebrar Tabak

Yunus Emre Yerleşkesi KARAMAN

ebrartabak03@gmail.com

GİRİŞ

Hizmet kalitesi algısı, kullanıcının karşılaştırma yaptığı bir değerlendirme sürecinin sonucu olarak anlaşılmaktadır. Aldığı hizmetle ilgili beklentileri dikkate alındığında, bu sürecin sonucu hizmetin algılanan kalitesi olacaktır (Grönroos, 1984). Hizmetle ilgili kullanıcı deneyimi en önemli ve etkili değişkenlerden biri olarak kabul edilmektedir. Spor hizmetleri bağlamında algılanan kalite ve memnuniyetle ilişkisi en çok kullanılan değişkenlerdir (Izquierdo Espinoza, 2021; Serrano & Segado Segado, 2015). Bu nedenle günümüzde kullanıcı bir spor organizasyonunun verimliliği ve etkililiğinin ana anahtarı haline gelmiştir (Morquecho-Sánchez vd., 2016). Öte yandan kalite, spor organizasyonlarının farklı faydalarının yanı sıra kendilerini pazarda diğerlerinden farklılaştırmak ve dolayısıyla büyümek için kullandıkları bir araçtır.

Tüketicilerin spor organizasyonu kalite algısını kavramsallaştırmak ve ölçmek, spor pazarlaması alan yazınında devam eden önemli bir konudur (Biscaia vd., 2017; Martin vd., 2012; Martinez & Martinez, 2010). Bu doğrultuda yakın zamanda birçok ulusal ve uluslararası araştırmacı, farklı ülkelerde gerçekleşen spor organizasyonlarına katılan seyircilerin kalite algısını ölçmüşlerdir (Atalı & Sekban, 2018; Biscaia vd., 2017; Getz vd., 2001; Kelley & Turley, 2001; Kim vd., 2016; Ko vd., 2011; Koo, 2009; Theodorakis vd., 2001). Alanyazında spor organizasyonu kalitesinin değerlendirildiği çalışmalarda çoğunlukla seyircilerin organizasyonun kalitesini yeterli bulduğu belirlenmiştir (Atalı & Sekban, 2018; Biscaia vd., 2017).

Aerobik cimnastik, cimnastik sporunun bir dalıdır. Birbirini takip eden, birleştirilmiş, sürekli ve yüksek yoğunluklu müzik kalıpları kullanılarak temel aerobik basamaklamaları ve yüksek zorluk düzeylerine sahip hareketlerin mükemmel bir şekilde bir araya getirilmesi ile yaratıcılık ve bütünlük sunan bir spor dalıdır (Raiola vd., 2013). Bu spor dalında geleneksel aerobik, dans adımları ve karmaşık hareket kalıplarını müzik ile entegre ederek mükemmel bir şekilde gerçekleştirme yeteneğidir (Türkeri, 2002; Raiola vd., 2013). Uluslararası aerobik cimnastik yarışmaları bireysel kadınlar, bireysel erkekler, karışık çiftler, üçlü grup ve karma grup olmak üzere beş kategoride gerçekleştirilmektedir (Kankal, 2008). Yarışmalarda sporcular yüksek yoğunlukla ve karmaşık cimnastik hareketlerini müzikle gerçekleştirmeleri beklenmektedir (Avrupa Cimnastik Federasyonu, 2022).

Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonası, 1999 yılından bu zamana dek her iki yılda bir gençler ve büyükler yarışmaları olarak düzenlenmektedir. Organizasyona ortalama 20-25 ülkeden 300-400 sporcu katılmaktadır. Son düzenlenen Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonasına 22 ülkeden 325 sporcu katılmıştır (Avrupa Cimnastik Federasyonu, 2022). Estetik ve müziğin cimnastik ile

buluşması nedeniyle aerobik cimnastik, düzenlendiği ülkelerde seyircilerin ilgisini çekmektedir (Niculescu vd., 2010).

Spor organizasyonları ile ilgili yapılan çalışmalar çoğunlukla ev sahibi ülke seyircileri üzerine gerçekleştirilmiştir (Ko vd., 2011; Tunç & Uğur, 2023). Bu durum organizasyon kalitesini değerlendirmede katılımcıların bakış açılarının yanlılık gösterebileceğini düşündürmektedir. Bu nedenle uluslararası organizasyonlarda seyirci olan ev sahibi ülke ile farklı ülkelere katılan vatandaşların organizasyon kalitesini değerlendirmeleri ve değerlendirmelerinin karşılaştırılmaları önemlidir (Ko vd., 2011). Bu çalışmanın amacı, uluslararası spor organizasyonlarında Türk ve farklı ülke seyircilerinin etkinlik kalitesi algılarının karşılaştırılmasıdır.

YÖNTEM

Araştırma Tasarımı

Araştırmamızda nicel araştırma yöntemlerinden betimsel tarama yöntemi kullanılmıştır. Betimsel tarama yöntemi, geçmişte yaşanmış ya da halen süren bir durumu, kişilerin görüş, düşünce, inanç ve tutumlarını incelemek amacıyla, örneklem üzerinde mevcut durumu olduğu gibi betimlemeyi hedefleyen bir yaklaşımdır (Aypay, 2015; Karasar, 2005, 2017).

Katılımcılar

Araştırmamıza 114 Türk vatandaşı ve 105 yabancı uyruklu, toplamda 219 seyirci katılmıştır. Araştırmamızda yer alan seyircilerin 58 erkek (%26,48) ve 161 kadın (%73,52) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların 13 ile 66 ($\bar{X}=30.26$, $Ss=15.00$) yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların 35 farklı meslek grubunda çalıştığı, en çok katılımcının öğrenci ($N=67$) ve en az aşçı ($N=1$) ve teknisyen ($N=1$) mesleklerine sahip oldukları belirlenmiştir. Seyircilerin Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonası öncesinde büyük katılımlı organizasyonlara katılma durumu sorulduğunda 173 'ü (%79) önceden katıldığını ve 46 kişinin (%21) ise önceden büyük katılımlı herhangi bir organizasyona seyirci olarak yer almadığı belirlenmiştir. Araştırmamızda seyircilerin spor organizasyonuna kiminle katıldığı sorulmuştur. Bulgular, katılımcıların kendi başına ($N=39$), ailesiyle ($N=54$), arkadaşlarıyla ($N=51$) ve hem ailesiyle hem de arkadaşlarıyla ($N=17$) katıldıklarını göstermektedir.

Veri Toplama Aracı

Büyük katılımlı spor organizasyonlarında seyircilerin etkinlik kalitesini değerlendirmesi: Tek madde ölçümü ölçeğinin İngilizce orijinali Ko ve arkadaşları (2023) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin

Türkçe uyarlaması Tunç & Uğur (2023) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek 11 maddeden ve her madde bir alt boyutu temsil edecek şekilde tasarlanmıştır. Ölçme aracı 7'li likert tipidir ve katılımcı 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 7 (kesinlikle katılıyorum) arasında bir seçenek işaretlemektedir. Ölçeğin güvenirlik analizlerine göre 11 madde (11 alt boyut) .75 ile .91 arasında yer almaktadır.

Veri Toplama Süreci

Araştırmamızın verileri 17-19 Aralık 2023 tarihlerinde Antalya'da düzenlenen Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonasında toplanmıştır. Veri toplama öncesinde araştırmacının danışmanı tarafından Türkiye Cimnastik Federasyonundan organizasyonda veri toplanabilmesi için gerekli izinler alınmıştır. Veriler araştırmacı tarafından şampiyona süresince yüz yüze ve kağıt-kalem yöntemiyle toplanmıştır. Veri toplama süresince araştırmacıya danışmanı ve danışmanının iki yüksek lisans öğrencisi yardım etmiştir. Katılımcılara ve organizasyon güvenlik birimlerine istendiği takdirde çalışma etik kurul izni gösterilmiştir. Türk ve yabancı katılımcılara ölçek verilmeden önce çalışmanın herhangi bir noktasında çalışmadan ayrılacakları açıklanmıştır. Ayrıca araştırmacı ve danışmanı tarafından Türkçe ve İngilizce hazırlanan gönüllü katılım formları katılımcılara sunulmuş ve imzalamaları istenmiştir. Çalışma için gönüllü katılım formlarını dolduran ve imzalayan katılımcılardan ölçek verileri toplanmıştır. Katılımcılar ortalama 5-10 dk aralığında ölçek doldurma işlemini tamamlamışlardır.

Veri Analizi

Toplanan veriler excel dosyasına ve oradan da SPSS 26.0 paket programına aktarılmıştır. Veri analizi yapılmadan önce verilerin ANOVA analizine uygun olup olmadığı varsayımlarla kontrol edilmiştir. İlk varsayım normal dağılım kontrolüdür. Normal dağılım için basıklık-çarpıklık değerleri kontrol edilmiştir. Beklenen değer aralığı +2.0 ile -2.0 olarak belirlenmiştir (Tabachnick & Fidell, 2007). Elde edilen basıklık (-.62) ve çarpıklık (-.50) değerleri toplanan verilerin normal dağılım sağladığını göstermektedir. İkinci varsayım homojenlik varsayımıdır ve Levene's test değeri ile kontrol edilmiştir. Elde edilen değer anlamlı olmaması beklenmektedir. Bulgulara göre verilerimizin homojenlik varsayımını (Levene's= 1.63, p=.18, p>.05) sağladığı tespit edilmiştir. Son varsayım, bağımsız gözlem varsayımıdır. Araştırmacı, çalışma süresince veriler ve araştırmada bağımsız gözlem gerçekleştirdiğini teyit etmektedir (Tabachnick & Fidell, 2007). ANOVA analizi için gerekli varsayımlar sağlanmış ve analiz gerçekleştirilmiştir.

BULGULAR

Tanımlayıcı İstatistik Bulguları

Tanımlayıcı istatistik bulguları tablo 1’de sunulmaktadır. Bulgulara katılımcıların genel olarak ortalamanın üzerinde Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonası’nın kalitesini beğendiğini göstermektedir. Bulgular toplam değerlerde Türk seyircilerin ($\bar{X}= 5.76$, $Ss=1.16$) yabancı seyircilerden ($\bar{X}= 5.56$, $Ss=1.05$) yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca cinsiyet açısından incelendiğinde kadın izleyicilerin ($\bar{X}= 5.75$, $Ss=1.09$) erkek izleyicilerden ($\bar{X}= 5.45$, $Ss=1.14$) ortalamalara göre etkinliği daha çok beğendiği belirlenmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların cinsiyet ve milliyet açısından ortalama değerleri

Cinsiyet	Grup	\bar{X}	Ss	N
Kadın	Türk	5.90	1.08	80
	Yabancı	5.59	1.09	81
	Toplam	5.75	1.09	161
Erkek	Türk	5.46	1.29	37
	Yabancı	5.43	.87	21
	Toplam	5.45	1.14	58
Toplam	Türk	5.76	1.16	117
	Yabancı	5.56	1.05	102
	Toplam	5.67	1.11	219

Tanımlayıcı istatistik bulguları tablo 1’de sunulmaktadır. Bulgulara katılımcıların genel olarak ortalamanın üzerinde Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonası’nın kalitesini beğendiğini göstermektedir. Bulgular toplam değerlerde Türk seyircilerin ($\bar{X}= 5.76$, $Ss=1.16$) yabancı seyircilerden ($\bar{X}= 5.56$, $Ss=1.05$) yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca cinsiyet açısından incelendiğinde kadın izleyicilerin ($\bar{X}= 5.75$, $Ss=1.09$) erkek izleyicilerden ($\bar{X}= 5.45$, $Ss=1.14$) ortalamalara göre etkinliği daha çok beğendiği belirlenmiştir.

ANOVA Bulguları

Tablo 2’ye göre bağımsız değişkenler olan cinsiyet ve grup arasında anlamlı etkileşim tespit edilmemiştir ($F_{(1,215)} = .62$, $p > .05$). Ana etkiler açısından tablo 2 incelendiğinde katılımcıların büyük katımlı spor organizasyonları kalite algısı ile cinsiyet ($F_{(1,215)} = 3.04$, $p > .05$) ve grup ($F_{(1,215)} = .91$, $p > .05$) değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmemiştir.

Tablo 2. Katılımcıların cinsiyet ve grup değişkenleri açısından anova tablosu

	<i>sd</i>	<i>X²</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Cinsiyet	1	3.70	3.04	.08
Grup	1	1.10	.91	.34
Cinsiyet * Grup	1	.76	.62	.43
Hata	215	1.22		
Toplam	219			

TARTIŞMA

Bu araştırmada, uluslararası spor organizasyonlarında Türk ve farklı ülke seyircilerinin etkinlik kalitesi algılarının karşılaştırılması amaçlanmıştır. Çalışma bulgularına göre cinsiyet değişkeni seyircilerin etkinlik kalitesi algısını etkilemediği belirlenmiştir. Ayrıca Türk seyirciler ile farklı seyircilerinin etkinlik kalitesi algıları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir.

Büyük katılımlı spor organizasyonlarına katılan seyircilerin etkinlik kalitesi algılarını inceleyen çalışmalar alan yazında görülse de cinsiyet değişkeni açısından inceleyen yeterli çalışma bulunmamaktadır (Atalı & Sekban, 2018; Lee vd., 2011; Robinson & Trail, 2005). Az sayıda çalışmalardan biri Lee ve arkadaşları (2011) tarafından gerçekleştirilmiştir. Çalışmada golf kulübü üyesi 528 kişinin servis kalitesi düzeylerini incelemişlerdir. Çalışmada 375 erkek ve 153 kadın yer almıştır. Çalışma bulgularına göre golfçülerin servis kalitesinin somut göstergeler ve empati kavramlarını oldukça önemsedikleri belirlenmiştir. Cinsiyet açısından ise kadın golfçülerin fiziksel sunum, temizlik ve servis sağlayan bireylerin görünüşlerine, erkek golfçülere göre daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Diğer çalışmada ise Robinson & Trail (2005), üniversitelerarası futbol ve basketbol seyircilerinin cinsiyet, spor türü, motivasyonları ve takıma bağlanma noktaları arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışmaya 669 seyirci katılmıştır. Bulgular, erkek seyircilerin spora ve belirli bir oyuncuya bağlanma konusunda kadın seyircilerden farklı olduğunu göstermiştir. Türkiye’de yakın zamanda gerçekleştirilen bir çalışmada Buz Hokeyi Dünya Şampiyonasına katılan seyircilerin etkinlik kalitesi algıları incelenmiştir (Atalı & Sekban, 2018). Çalışmaya 167’si erkek ve 85’i kadın toplam 252 seyirci katılmıştır. Çalışmada spor organizasyonuna katılan seyircilerin etkinlik kalitesi algılarında cinsiyet değişkeninin etkili olmadığı belirlenmiştir (Atalı & Sekban, 2018).

Cinsiyet değişkeni açısından hizmet kalitesi algısı, spor organizasyonu haricinde farklı alanlarda da yeterince incelenmemiştir. Az sayıda çalışmalardan biri Lin ve arkadaşları (2001) tarafından gerçekleştirilmiştir. Çalışmada hizmet sağlayıcıların kişiliği ile sağladıkları hizmet kalitesi

performansı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmaya Tayvan'da servis sektöründen hizmet alan 143 kişi katılmıştır. Çalışma bulgularına göre erkek müşteriler servis kalitesinin açıklık alt boyutunda kadınlardan anlamlı düzeyde yüksek bulunurken, kadın müşteriler ise vicdanlılık alt boyutunda erkek müşterilerden anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Araştırmamızda Türk seyirciler ile yabancı ülke seyircilerinin etkinlik kalitesi algıları karşılaştırılmış ve aralarında fark olmadığı belirlenmiştir. Alan yazın incelendiğinde spor organizasyonlarına katılan seyircilerin etkinlik kalitesi algılarını inceleyen çalışmalar, organizasyonun düzenlendiği ülkenin seyircilerini ölçmektedir (Atalı & Sekban, 2018; Biscaia vd., 2017; Getz vd., 2001; Kelley & Turley, 2001; Kim vd., 2016). Bu nedenle farklı spor kültürüne sahip seyircilerin düzenlenen spor organizasyonlarındaki etkinlik kalitesi algılarının karşılaştırılması gerçekleştirilememiştir. Bu doğrultuda çalışmamız alan yazına farklı kültürlere sahip seyircilerin spor etkinliklerini algılama düzeyleri arasında fark olup olmadığı konusunda katkıda bulunmaktadır. Bulgular alan yazında farklı ülke seyircileri arasında etkinlik kalitesi algılarında fark olmadığı ve hangi ülke seyircisi olursa olsun seyircilerin etkinlik kalitesi beklentisinin benzer olduğunu göstermektedir.

SONUÇ

Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonasına katılan Türk ve yabancı seyircilerin etkinlik kalitesi algılarının karşılaştırılması amacıyla gerçekleştirilen bu çalışma sonucunda Türk ve yabancı seyircilerin etkinlik kalite algısında farklılık olmadığı belirlenmiştir. Hem Türk hem de yabancı seyircilerin Aerobik Cimnastik Avrupa Şampiyonası etkinliğinin kalitesini benzer seviyede algıladıkları belirlenmiştir. Cinsiyet açısından incelendiğinde ise kadın seyircilerin erkek seyircilere göre daha yüksek kalite algısının olduğu ancak istatistiksel olarak anlamlı farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Gelecek çalışmalarda farklı sportif etkinliklere katılan seyircilerin etkinlik kalitesi algılarının incelenmesi önerilir. Etkinlik kalitesi algısının farklı değişkenlere göre araştırılması gelecek çalışmalar için yol gösterici olması beklenmektedir.

ORCIDs

Ebrar Tabak  <https://orcid.org/0009-0001-7984-1069>

Oruç Ali Uğur  <https://orcid.org/0000-0001-5454-7392>

Bu çalışma 2209-A Üniversitesi Öğrenci Araştırma Projeleri Destek Programı tarafından desteklenmiştir. This study has been supported by the 2209-A Research Project Support Programme for Undergraduate Students.

KAYNAKÇA

- Atalı, L., & Sekban, G. (2018). Buz Hokeyi Dünya Şampiyonası seyircilerinin etkinliğe yönelik kalite algısı (U18-DIV III-Grup B-Türkiye-2014). *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (35), 193-206.
- Avrupa Cimnastik Federasyonu. (2022). *Aerobic Gymnastics*. <https://www.europeangymnastics.com/>
- Aypay, A. (2015). *Araştırma Yöntemleri: Desen ve Analiz*. Ankara.
- Biscaia, R., Correia, A., Santos, T., Ross, S., & Yoshida, M. (2017). Service quality and value perceptions of the 2014 FIFA World Cup in Brazil. *Event Management*, 21(2), 201–216. <https://doi.org/10.3727/152599517X14878772869685>
- Espinoza, J.R.I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Getz, D., O'Neill, M., & Carlsen, J. (2001). Service quality evaluation at events through service mapping. *Journal of Travel Research*, 39(4), 380–390. <https://doi.org/10.1177/004728750103900404>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Kankal, M. B. (2008). *9-12 yaş grubu aerobik jimnastik ve ritmik jimnastik sporcularının fiziksel, fizyolojik ve performans özelliklerinin karşılaştırılması* [Doktora tezi]. Ankara Üniversitesi.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Nobel Yayın Dağıtım
- Karasar, N. (2017). *Bilimsel Araştırma teknikleri: Kavramlar, ilkeler, teknikler*. Nobel Yayıncılık.
- Kelley, S. W., & Turley, L. W. (2001). Consumer perceptions of service quality attributes at sporting events. *Journal of Business Research*, 54(2), 161–166. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3).
- Kim, S. K., Yim, B. H., Byon, K. K., Yu, J. G., Lee, S. M., & Park, J. A. (2016). Spectator perception of service quality attributes associated with Shanghai Formula One. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 19(2), 153–171 <https://doi.org/10.1108/IJSMS-04-2016-011>
- Ko, Y. J., Zhang, J. J., Cattani, K., & Pastore, D. L. (2011). Assessment of event quality of major spectator sports. *Managing Service Quality*, 21(3), 304–322. <https://doi.org/10.1108/09604521111127983>
- Ko, Y. J., Kwon, H. H., Kim, T., Park, C., & Song, K. (2023). Assessment of event quality in major spectator sports: Single-item measures. *Journal of Global Sport Management*, 8(4), 1008-1024. <https://doi.org/10.1080/24704067.2021.2001353>
- Koo, G. Y. (2009). Examination of the causal effects between the dimensions of service quality and spectator satisfaction in minor league baseball. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 11(1), 41–54. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-11-01-2009-B004>
- Lee, J. H., Kim, H. D., Ko, Y. J., & Sagas, M. (2011). The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy. *Sport Management Review*, 14(1), 54-63.

<https://doi.org/10.1016/j.smr.2010.02.002>

- Lin, N. P., Chiu, H. C., & Hsieh, Y. C. (2001). Investigating the relationship between service providers' personality and customers' perceptions of service quality across gender. *Total Quality Management*, 12(1), 57-67. <https://doi.org/10.1080/09544120020010093>
- Martin, D. S., Howell, R., Newman, C., & Martin, K. (2012). Validation of Eventserv-short: A brief measure of customer satisfaction with game day services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 22(4), 386-398. <https://doi.org/10.1108/09604521211253487>
- Martinez, J. A., & Martinez, L. (2010). Some insights on conceptualizing and measuring service quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(1), 29-42. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2009.09.002>
- Morquecho-Sánchez, R., Morales-Sánchez, V., Ceballos-Gurrola, O., & Medina-Rodríguez, R. E. (2016). Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (qunisport v. mx): programa factor. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 11(2), 271-277. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Niculescu, G., Lacatus, D. I., & Turcpar, U. (2010). Up to-dating the approach to the learning the jumps and leaps in the top Aerobic Gymnastics. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov. Series VIII: Performing Arts*, 109-114.
- Raiola, G., Giugno, Y., Scassillo, I., & Di Tore, P. A. (2013). An experimental study on aerobic gymnastic: Performance analysis as an effective evaluation for technique and teaching of motor gestures. <http://dx.doi.org/10.4100/jhse.2012.8.Proc.2.32>
- Robinson, M. J., & Trail, G. T. (2005). Relationships among spectator gender, motives, points of attachment, and sport preference. *Journal of Sport Management*, 19(1), 58-80. <https://doi.org/10.1123/jsm.19.1.58>
- Serrano, J. A., & Segado Segado, F. (2015). Analysing instruments for measuring perceived sport service quality: A literature review. *Cultura_Ciencia_Deporte [CCD]*, 10(28). <https://doi.org/10.12800/ccd.v10i28.516>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Experimental Designs Using ANOVA* (Vol. 724). Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole.
- Theodorakis, N., Kambitsis, C., Laios, A., & Koustelios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sport. *Managing Service Quality: an International Journal*, 11(6), 431-438. <https://doi.org/10.1108/09604520110410638>
- Tunç, A. A., & Uğur, O. A. (2023). Büyük katılımlı spor organizasyonlarında seyircilerin etkinlik kalitesini değerlendirmesi: Tek madde ölçümü. *Beden Eğitimi ve Spor Araştırmaları Dergisi*, 15(2), 113-126. <https://doi.org/10.55929/besad.1345991>
- Türkeri, C. (2002). *Sportif aerobik cimnastik sporcularında antropometrik ölçümler ve esneklik arasındaki ilişkiler* [Yüksek lisans tezi]. Çukurova Üniversitesi