USBK 2022

İstanbul Gelişim Üniversitesi Uluslararası Uygulamalı Sosyal Bilimler Kongresi, 10-11 Mart 2022, İstanbul

Bildiri Özleri Kitabı

&

USBK 2022

Istanbul Gelisim University International Congress of Applied Social Sciences, March 10-11, 2022 Istanbul

Book of Abstracts

Editörler/Editors

Dr. Öğr. Üyesi / Asst. Prof. Dr. Hilal KILIÇ

Arş. Gör. Dr. / Res. Asst. Dr. Esra SAYIN

İstanbul Gelişim Üniversitesi Yayınları
Istanbul Gelisim University Press
2022

İstanbul Gelişim Üniversitesi (İGÜ) Yayın Kurulu'nun 28.02.2022 tarih ve 2022/02 sayılı toplantısında alınan 2022/02-1 numaralı karar, İGÜ Yayın Kurulu Başkanlığı'nın 28.02.2022 tarih ve E-65460130-824.01.02-40151 sayılı yazısı ile İGÜ Yönetim Kurulu'nun 03.03.2022 tarihinde yapılan 2022/05 numaralı toplantısında alınan 05 numaralı karar uyarınca Üniversitemiz Yayınevi tarafından yayımlanmasına karar verilmiştir.

© İstanbul Gelişim Üniversitesi Yayınları
Istanbul Gelisim University Press
2022

Her hakkı saklıdır.
All rights reserved.

Sertifika Numarası /
Certificate Number: 47416

e-ISBN: 978-605-4827-86-2

İGÜ Yayınları /
IGU Press No: 91

Yayına Hazırlayanlar /
Prepared for Publication by
Dr. Esra SAYIN, Ahmet Şenol ARMAĞAN

Kapak Tasarımı / Cover Design
Tansu KISACIK

Adres:	**Rektörlük Binası-Cihangir Mah. Şehit Jandarma Komando Er Hakan Öner Sok. No: 1 34310 Avcılar / İstanbul / TÜRKİYE**
Telefon:	**+90 212 422 70 00**
Belgeç:	**+90 212 422 74 01**
E-posta:	**iguyayinlari@gelisim.edu.tr**
Web site:	**www.gelisim.edu.tr**
Facebook:	**iguyayinlari**
Twitter:	**IGU Yayinlari**

Boards and Committees / Kurullar ve Komiteler

Kongre Onursal Başkanı / Honorary Head of Congress

Abdulkadir GAYRETLİ
İstanbul Gelişim Üniversitesi Mütevelli Heyet Başkanı/
Chairman of the Board of Trustees

Düzenleme Kurulu Başkanları /
Chair of the Congress Organizing Committee

Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ
İstanbul Gelişim Üniversitesi, Rektör V. /
Istanbul Gelisim University Deputy Rector

Prof. Dr. Kamil KAYA
İstanbul Gelişim Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Dekan /
Dean of Istanbul Gelisim University Faculty of Applied Sciences

Düzenleme Kurulu / Congress Organizing Committee

Emeritus Prof. Dr. Serbo RASTODER, Montenegro State University, Montenegro.
Prof. Dr. Abdullah Şevki DUYMAZ, Ankara Social Sciences University, Turkey.
Prof. Dr. Amira Turbic HADZAGİC, Tuzla University, Bosnia-Herzegovina.
Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Esma İGÜS, Mimar Sinan Fine Arts University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Lale VELİYEVA, Azerbaijan Sumgayit State University, Azerbaijan.
Assoc. Prof. Dr. Mehmet Ali KARAMAN, Mehmet Akif Ersoy University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Sibel AKOVA, Yalova University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Tuncay Ercan SEPETCİOĞLU, Aydin Adnan Menderes University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Abdoul Azize Hamidou TAFFA, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Hilal KILIÇ, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Gökmen KANTAR, Tekirdag Namik Kemal University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Nevruz Berna TATLISU, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Tariq Hassan M. ELHADARY, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Lect. Esmira KAZIMOVA, Baku Eurasian University, Azerbaijan.
Dr. Esra SAYIN, Istanbul Gelisim University, Turkey.

Kongre Sekreteryası / Secretaries

Res. Asst. Metehan ÖZIRMAK, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Res. Asst. Nuran AKDAĞ, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Res. Asst. Onur TÜRKER, Istanbul Gelisim University, Turkey.

Bilim Kurulu / Scientific Committee

Emeritus Prof. Dr. Hasan HANİC, Beogradskoj Bankarskoj Akademija, Serbia.
Emeritus Prof. Dr. Serbo RASTODER, Montenegro State University, Montenegro.
Prof. Dr. Abdullah ÖZKAN, Istanbul University, Turkey.
Prof. Dr. Abdullah Şevki DUYMAZ, Ankara Social Sciences University, Turkey.
Prof. Dr. Adnan ABDULLAH, Sharjah University, UEA.

Prof. Dr. Ahmad JAMAL, Cardiff University, UK.
Prof. Dr. Ahmet YÜKSEL, Sivas Cumhuriyet University, Turkey.
Prof. Dr. Amira Turbic HADZAGİC, Tuzla University, Bosnia-Herzegovina.
Prof. Dr. Ayhan ORHAN, Kocaeli University, Turkey.
Prof. Dr. Božidar JEZERNİK, Univerze v Ljubljani, Slovenia.
Prof. Dr. Behset KARACA, Suleyman Demirel University, Turkey.
Prof. Dr. Burhanettin Aykut ARIKAN, Turkish-German University, Turkey.
Prof. Dr. Cenk DEMİRKIRAN, Bayan College affiliated with Purdue University North W.
Prof. Dr. Emel KARAYEL, Marmara University, Turkey.
Prof. Dr. Erol KILIÇ, Fatih Sultan Mehmet University, Turkey.
Prof. Dr. Francisco DİAS, Polytechnic Institute of Leiria, Portugal.
Prof. Dr. Gürsoy ŞAHİN, Afyon Kocatepe University, Turkey.
Prof. Dr. Halil TUNALI, Istanbul University, Turkey.
Prof. Dr. Hasret ÇOMAK, Istanbul Kent University, Turkey.
Prof. Dr. İbrahim SUBAŞI, Medeniyet University, Turkey.
Prof. Dr. İsmet Galip YOLCUOĞLU, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Prof. Dr. Kamil KAYA, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Prof. Dr. Melda CİNMAN, Marmara University, Turkey.
Prof. Dr. Mustafa TÜRKEŞ, Middle East Technical University, Turkey.
Prof. Dr. Nilüfer TİMİSİ, Istanbul University, Turkey.
Prof. Dr. Orhan İŞCAN, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Prof. Dr. Redzep SKRİJEL, Novi Pazar State University, Serbia.
Prof. Dr. Serdar PİRTİNİ, Marmara University, Turkey.
Prof. Dr. Şakir DİNÇŞAHİN, Istanbul Gedik University, Turkey.
Prof. Dr. Şükran Güzin ILICAK AYDINALP, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Prof. Dr. Türkmen TÖRELİ, Dokuz Eylul University, Turkey.
Prof. Dr. Ümit AKCA, Suleyman Demirel University, Turkey.
Prof. Dr. Yüksel BAYRAKTAR, Istanbul University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Armend MEHMETİ, Prishtina University, Kosovo.
Assoc. Prof. Dr. Cihan ÖZGÜN, Ege University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Dimitar ATANASSOV, Instutite for Ethnology and Folklore Studies,
Bulgarian Academy of Sciences, Bulgaria.
Assoc. Prof. Dr. Dmitar TASİĆ, Hradec Kralove University, Czechia.
Assoc. Prof. Dr. Ebru NERGİZ, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Emel TOZLU ÖZTAY, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Esma İGÜS, Mimar Sinan Fine Arts University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Gökhan IŞIL, Marmara University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Hasan Hüseyin TAYLAN, Sakarya University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Igor DESPOT, Zagreb University, Croatia.
Assoc. Prof. Dr. Indrit MYDERRIZI, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Lale VELİYEVA, Azerbaijan Sumgayit State University, Azerbaijan.
Assoc. Prof. Dr. Mehmet Ali KARAMAN, Mehmet Akif Ersoy University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Mehmet Gökhan GENEL, Yalova University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Memli KRASNİQİ, Prishtina University, Kosovo.
Assoc. Prof. Dr. Necmi Emel DİLMEN, Marmara University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Poyraz GÜRSON, Kocaeli University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Seda BAYRAKDAR, Kirikale University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Selçuk SEÇKİN, Mimar Sinan Fine Arts University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Serdar ÇÖP, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Sevcan YILDIZ, Akdeniz University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Sezer Cihan GÜNAYDIN, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Sibel AKOVA, Yalova University, Turkey.

Assoc. Prof. Dr. Sinan MİMAROĞLU, Hatay Mustafa Kemal University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Stefania CERUTTI, Eastern Piedmont University, Italy.
Assoc. Prof. Dr. Tuncay Ercan SEPETCİOĞLU, Aydin Adnan Menderes University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Ünal DEMİRER, Mehmet Akif University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Yelda ÖZKOÇAK, Dogus University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Yusuf GENÇ, Sakarya University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Z. Nilüfer NAHYA, Erciyes University, Turkey.
Assoc. Prof. Dr. Feyza KURNAZ ŞAHİN, Afyon Kocatepe University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Abdoulazıze Hamıdou TAFFA, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Abdulbeşir CEYLAN, Maltepe University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Ahsen YALIN, Giresun University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Dino BOZONELOS, California State University, California.
Asst. Prof. Dr. Gökmen KANTAR, Tekirdag Namik Kemal University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Hakan ÖZCAN, Istanbul Okan University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Hakan YILDIRIM, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Hiba GHANEM, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Hilal KILIÇ, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. İlknur TÜRKOĞLU, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Javid ALİYEV, Yeni Yuzyil University, Türkiye.
Asst. Prof. Dr. Lokman KANTAR, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Mehmet Çağlayan ÖZKURT, Bolu Abant İzzet Baysal University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Pınar BACAKSIZ, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Mustafa ÖZAN, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Nevruz Berna TATLISU, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Oliver David BEVINGTON, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Sema AYDIN, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Şebnem GÜRSOY ULUSOY, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Tariq Hassan MAHMOUD ELHADARY, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Uğur BALOĞLU, Istanbul Gelisim University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Tülay ÇELİK, Sakarya University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Volkan KARABOĞA, Suleyman Demirel University, Turkey.
Asst. Prof. Dr. Ali AFSHAR, Eqbal Lahoori Institute for Higher Education, Iran.
Asst. Prof. Dr. Babasaheb AMBEDKAR, Marathwada University, India.
Asst. Prof. Dr. Enrico PANAI, University of Sassari, Italy.
Asst. Prof. Dr. Sandeep KULSHRESHTHA, Madhya Pradesh Bhoj(Open) University, India.
Asst. Prof. Dr. Tamara RATZ, Kodolányi János University of Applied Sciences, Hungary.
Asst. Prof. Dr. Tomasz DUDA, University of Szczecin, Poland.
Asst. Prof. Dr. Yanki HARTIJASTI, Indonesia University, Indonesia.
Lect. Esmira KAZİMOVA, Baku Eurasian University, Azerbaijan.
Dr. Tete Jean-Philippe GUNN, Togolese University, Togolese Republic.

Web Site / Web Sitesi

https://igucon.gelisim.edu.tr

İÇİNDEKİLER / CONTENTS

Kurullar ve Komiteler / Boards and Committees iii

Contents / İçindekiler vi

BİLDİRİ ÖZLERİ / ABSTRACTS

Gender Equality and Sustainable Development Goals: Efforts of Nigerian Successive Regimes Military to Civilians 1

Abdulkadir Nasir AHMAD, El-Yakub Juwairiya IBRAHIM, Muhammad Najaatu AHMAD, Isa Salamatu IBRAHIM

Finansal Varlık Oluşumunun Teorik Esasları / *Principles of the Formalization of Financial Activities* 2

Abdullayev Logman İMRAN OĞLU

Azerbaycan Cumhuriyeti'nin Dünya Entegrasyon Sürecine Katılımının Devlet Düzenlemesi / *State Organization of the Participation of the Republic of Azerbaijan in the World Integration Process* 3

Adilova Novruze GEYİS KIZI

Sürdürülebilirlik Açısından Karbon Ayak İzinin Azaltılmasında Webinar Pazarlamasının Kullanılması / *Using Webinar Marketing to Reduce the Carbon Footprint in Terms of Sustainability* 4

Adnan DUYGUN

Sustainability in Business: Issues and Challenges 6

Ahmad JAMAL

Azerbaycan Cumhuriyeti'nde Girişimcilik Faaliyetlerinin Stratejik Yönleri ve Sürdürülebilir Kalkınmadaki Rolü / *Strategic Ways of Interventional Activities in the Republic of Azerbaijan and the Role that Can be Dropped* 7

Ahmedova Gulnara SABIR

Ailede Kardeşler Arası Adalet Durumuna Yönelik Tutum Ölçeği Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması / *Scale of Attitude to Situation of Justice between Brothers in the Family Validity and Reliability Study* 9

Ahmet AKIN, Aydanur Mert SARİNÇ

Dijital Terminoloji Bilgi Düzeyleri Ölçeği (DTBDÖ): Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması / *Digital Terminology Knowledge Levels Scale Validity and Reliability Study* 11

Ahmet AKIN, Nisa Nur UZUNLAR

Anne-Eş Karşılaştırması Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması / *Mother-Spouse Comparison Scale: Validity and Reliability Study* 13

Ahmet AKIN, Saliha FINDIK

Eş İlişkilerinde Esneklik Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması / *Flexibility in Spouse Relationships: Validity and Reliability Study* 15

Ahmet AKIN, Tuğçe ÖZMEN

Hizmet Sektöründe Bağlılık ile Tükenmişlik İlişkisi: Çağrı Merkezleri Örneği / *The Relationship between Commitment and Burnout in the Service Sector: The Example of Call Centers* 17

Ahmet DENİZ, Sezer Cihan GÜNAYDIN

STEAM Etkinlikleriyle Kodla-Tasarla-Üret: Öğretmen Eğitimi / *Code-Design-Produce with STEAM Events: Teacher Education* 19

Alaattin BAHŞİ, Ferhat BAYAR, Esra AÇIKGÜL FIRAT

Does A Dysregulated Stress Response Predict Weight Gain Over Time in Type 2 Diabetes Mellitus? 21

Alessia GAREDDU, Ruth HACKETT

AB-15 Ülkelerinde Teknolojik İlerleme ile Vasıflı ve Vasıfsız Kadın Emeği İlişkisi: Panel Eşanlı Denklem Sistemi Çözümlemesi / *The Relationship Between Technological Progress and Qualified and Unqualified Women Labor in EU-15 Countries: A Panel Data Simultaneous Equation System Analysis* 22

Ali ÇELİK, Nuran AKDAĞ

Sürdürülebilirlik Çerçevesinde Malatya Mutfak Kültürü / *Malatya Cuisine Culture within the Framework of Sustainability* 24

Ali ÖZDEMİR, Gülçin ÖZBAY

Azerbaycan'ın Ekonomik Bölgelerindeki Nüfusun Yaşam Standardının Mevcut Durumu ve Onun Değişim Eğilimi / *The Current Situation and its Tendency of Change of the Living Standard of the Population in the Economic Regions of Azerbaijan* 26

Aliyeva Jale REHMAN

Üniversite Eğitim Hizmetleri Pazar Bölümlemesi / *Segmentation of the Market of Educational Services in Universities* 27

Aliyeva Leyla HUDADAT KIZI

Sürdürülebilir Kalkınma İçin Vergilerin Etkileri Değerlendirme Modelleri / *The Effects of Taxes for Sustainable Development Evaluation Models* 29

Aliyeva Sabina TEBRİZ KIZI

Sürekli Gelişim İçinde Bölgede Olumlu İş Ortamının Oluşturulması / *Creating A Positive Business Environment in the Region in Continuous Development* 30

Aliyeva ŞÖHRET IZZET

The Denial of Identity in the Context of Ideologically Sustainable Narratives 31

Amira BANJIĆ, Maida ŠLJIVIĆ

İşletmenin Ekonomik Potansiyelinin Teorik ve Metodolojik Konuları ve Kullanımının Düzenlenmesi / *Theoretical and Methodological Issues of the Economic Potential of the Enterprise and Regulation if its Use* 32

Amiraslanova Dilara AMİRASLAN KIZI, Rzayeva Nurana JAMALADDIN KIZI

Dijital Ekonominin Kurumsal Finansal Unsurlar Üzerindeki Etkisi / *The Effect of Digital Economy on Corporate Financial Facilities* 34

Amiraslanova Dilara AMİRASLAN KIZI

Collective Memory as a Tool of Forming Social Identity 36

Annamaria CSISZER

Toprak Kirliliğinin Göstergeleri Olarak Mikroorganizmalar / *Microorganisms as Indicators of Soil Pollution* 37

Asadova Shabnam FAKHRADDIN 37

Profiling and Assessment of Inclusive Educational Practices in Schools: A Study of Initiatives Sarva Shikasha Abiyan in Kerala 39

K. M. ASHIFA, K. S. SWAPNA

İklim Değişikliğinin Sürdürülebilir Kalkınma Üzerindeki Etkisi / *The Impact of Climate Change on Sustainable Development* 40

Aslanova İlhamə EYBULLA KIZI

Hasan Ruhani Dönemi / *Under Hassan Rouhani* 42

Aylin KARNAP, Cengiz ÇAĞLA

Kamu Yatırımlarının Kullanımı Verimliliği Artırma Yönleri / *Improving the Efficiency of Public Investment Directions* 43

Aynura Yusif Kizi YAHYAYEVA

Sürdürülebilirlik Endeksinde Yer Alan Bankaların Skor Değerlerinin İstatistiksel Değerlendirilmesi / *Statistical Evaluation of the Score Values of Banks Included in the Sustainability Index* 45

Ayşegül ERTUĞRUL AYRANCI

Simülasyon ve Oyun Kuramları Bağlamında Limitsiz Filminin Göstergebilimsel ve Dilbilimsel Analizi / *Semiotic and Linguistic Analysis of the Film 'Limitless' in the Context of Simulation and Game Theories* 47

Ayten ÇALIŞ KURTÇU

Tarımsal Kalkınmanın Temel Göstergesi Olarak Arazi Kazanımı İyileştirilmesi / *Land Acquisition Improvement as a Basic Indicator of Agricultural Development* 49

Azizova Kemale VAQİF KIZI

Genç Yetişkinlerin Su Tüketim Davranışları Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Örneği / *A Study on Water Consumption Behavior of Young Adults: The Case of Istanbul* 51

Azra BULUT, Dilara KIZILHAN, Ebru Çağlayan AKAY

Cinsiyet Eşitliğinin Uluslararası Hukuki Yönleri / *International Legal Aspects of Gender Equality* 53

Bağirli Vugar DAVID OĞLU

Exploring the Impact of Organizational Justice on Employee Job Satisfaction in the UAE and the Effects of Individualism and Collectivism 54

Baraatu Tajuddeen DANTATA

Alternatif Ekonomik Kalkınmanın Sağlanmasında Bilgisayar Teknolojisinin Uygulanması / *Application of Computer Technology in Ensuring Alternative Economic Development* 55

Bayramova Gülnara RAFİG

Tüketimde Sürdürülebilir Çözüm: Grafik Tasarım Ürünler Üzerinden Bir Değerlendirme / *Sustainable Solution in Consumption: An Evaluation on Graphic Design Products* 57

Begüm Aylin ÖNDER

Bosna Hersek'te Sürdürülebilir Dil Politikası-Dil Hukuku Bağlamında Boşnakça Dili / *Sustainable Language Policy in Bosnia and Herzegovina Bosnian Language in the Context of Language Law* 59

Bernes ALJUKIĆ, Sead NAZIBEGOVIĆ

Türkiye'nin Doğu Akdeniz Stratejisi / *Turkey's Eastern Mediterranean Strategy* 61

Buğra SIZAN

Kolektif Belleğin Sürdürülebilirliği Bağlamında Belgesel Sinemada Kullanılan Belge Çeşitleri / *Types of Documents Used in Documentary Cinema in the Context of the Sustainability of Collective Memory* 63

Cenk DEMİRKIRAN

İç Girişimciliği Destekleyici Örgütsel Değişim Süreci ve İnsan Kaynakları Yönetimi Politikaları / *The Organizational Change Processes and Human Resources Management Policies Supporting the Intrapreneurship* 64

Demet ÖZCAN BİÇİCİ

Siyasal İletişim Bağlamında Youtube Reklamlarının Göstergebilimsel Analizi: 2019 İstanbul Seçimleri Örneği / *Semiotic Analysis of Youtube Advertisements in the Context of Political Communication: The Case of 2019 Istanbul Elections* 66

Deniz Keba EKİNCİ, M. Hamdi EKİNCİ

Reproductive Health and Sustainable Development Goals 67

Didem PEKKURNAZ

Sürdürülebilir Tasarımda Grafik Tasarımın Rolü / *The Role of Graphic Design in Sustainable Design* 68

Dilek ÇULHA

Avrupa Bilimlerinin Krizi ve Fenomenoloji / *Crisis of European Sciences and Phenomenology* 70

Diler Ezgi TARHAN

Between Solidarity and Autoimmunisation: Humanitarian Frames in UK Broadsheet Coverage at the Height of the Refugee Crisis 71

Dino BOZONELOS

Between Producing and Reproducing: Bulgarian Historiography during the Last Three Decades 72

Dimitar V. ATANASSOV

A Gallery of Remarkable Individuals or the Less Known Side of the Early 20th Century Balkan Paramilitarism 73

Dmitar TASIĆ

Kibyra'dan İki Yeni Hekim Onurlandırma Yazıtı / *Two New Honorary Inscriptions from Kibyra for Physicians* 74

Elif ALTEN GÜLER

Tarihi Yapılardaki Vandalizmin Mimari Değerler Bakımından Sosyo-Kültürel Açıdan İncelenmesi / *A Socio-Cultural Examination of Vandalism in Historical Buildings in Terms of Architectural Values* 76

Elif ŞENGEL, Ali İhsan ÜNAY

İşgal Sonrası Karabağ Bölgesinin Yeniden Yapılanması: Uygulanan Projeler ve Beklentiler / *Reconstruction of Karabakh Region During Post Occupation: Implemented Projects and Prospects* 78

Elşad YUSİFOV, Zaur BABAYEV

Money Politics and Electoral Process in Nigeria 80

El-Yakub Rasulova IBRAHİM

A Systematic Review on the Role of Gender in Sustainable Agricultural Intensification (SAI) in Sub-Saharan Africa 81

El-Yakub Juwairiya IBRAHIM, Hamisu Salihu UBA, Abdulkadir Nasir AHMAD

Sürdürülebilirlik: İyi Bir Dünya İdeali/*Yeni Bir Pazarlama Stratejisi / Sustainability: A Better World Ideal/A New Marketing Strategy* 82

Enver TATLISU

Yeni Üniversitelerin Yeni Yönetimi: Ulusal Üniversitelerde İnovasyon Yönetimi ve İnovasyon Eğitimi / *New Manufacturing Management: Innovation Management and Innovation in National Universities* 83

Esmira KAZİMOVA

Kişilerarası İlişkilerin Sosyal Medya Platformlarındaki Sürdürülebilirlik Boyutu / *The Sustainability Dimension of Interpersonal Relations on Social Media Platforms* 85

Esra CİZMECİ ÜMİT

Yurttaş Gazeteciliği ve Sürdürülebilirlik / Citizen Journalism and Sustainability 87

Eşber OKAYER

İmam Hatip Ortaokulu Mezunu Öğrencilerin İmam Hatip Liselerini Tercih Etmeme Sebepleri (Karaman İli Örneği) / *The Reasons for Imam Hatip Secondary School Students not to Prefer Imam Hatip High Schools (Sample of Karaman Province)* 88

Faruk KANGER, Osman ASLAN

Tarımsal Kalkınmada Dijitalizasyonun Yeri ve Rolü / *The Place and Role of Digitalization in Agricultural Development* 90

Ferhadi Puste ORUC KIZI

Uzaktan Eğitim Sürecinde Sınıf Öğretmenlerinin Dijital Bölünmüşlük Üzerine Yaşadıkları Sorunları Belirlemeye Yönelik Araştırma Çalışması / *Research to Determine the Problems That Class Teachers Experience on Digital Division in the Process of Distance Education* 91

Ferhat BAYAR, Alaattin BAHŞİ

Raising Awareness of Living Heritage for Sustainable Development: The Case of Olive Heritage 93

Francisco DIAS

Salgın Hastalıklar Sonrasında Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü Çalışanlarında İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi / *Determination of the Effect of Work Stress on Burnout in Physiotherapy and Rehabilitation Department Employees after Epidemics* 94

Fuat ÇAĞLAYAN, Deniz SÖNMEZ

Covid-19 Pandemisinde Yoksulluğun Sosyal Medya Görünümü: Twitter Örneği / *The Social Media Outlook of Poverty in the Covid-19 Pandemic: Twitter Example* 96

Gamze ÇAKIR, Doğaç Niyazi ÖZÜÇELİK

Sağlık Yönetiminde Sürdürülebilirlik Bağlamında Kurumsal İletişim Alanında Sosyal Medya Kullanımı: Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Araştırma Hastanesi Örneği / *The Use of Social Media in the Field of Corporate Communication in the Context of Sustainability in Health Management: The Case of Tekirdag Namik Kemal University Research Hospital* 98

Gökmen KANTAR, Nazlı KOCAÇINAR

Milliyetçilik Bağlamında, Batı Balkanlarda Sürdürülebilirlik Bağlamında Milliyetçilik ve Toplumsal Yansıması / *In the Context of Nationalism, Nationalism in the Context of Sustainability and Social Reflection in the Western Balkans* 100

Gökmen KANTAR, Serbo RASTODER

Sürdürülebilir Marka Amacı Yaratmak İçin Varlık Nedenini Arayan Markalar: "Brand Purpose" / *Brands Seeking Their Brand of Purpose to Create a Sustainable Purpose for Their Brand: "Brand Purpose"* 102

Görkem İLDAŞ

Opportunities for Sustainable Development of Tourism in the Mountainous Regions of Georgia / *Gürcistan'ın Dağlık Bölgelerinde Sürdürülebilir Turizm Gelişimi için Fırsatlar* 104

Grdzelishvili NODAR, Kvaratskhelia LAURA

Gagavuz Türkçesinde Duygu Fiilleri / Emotional Verbs in Gagauz Language 106

Gülnisa USUBOVA

Uzaktan Eğitim Sırasında Öğrencilerde Manevi Bilincin Oluşumunda Modern Pedagojik Teknoloji Kullanımının Rolü / *The Role of the Use of New Pedagogical Technologies in the Formation of Spiritual Consciousness in Students during Distance Education* 107

Günay KAZİMOVA

Azerbaycan Cumhuriyeti'nde Doğal ve Antropojenik Turizm Kaynaklarının Kullanımında Elektronik Medyanın Rolü / *The Role of Electronic Media in the Use of Natural and Anthropogenic Tourism Resources in the Republic of Azerbaijan* 109

Günay PAŞAZADE İSAHAN 109

Kütüphane ve Bilgi Kurumlarının Turizmin Tanıtımındaki Rolü / *The Role of Library and Information Institutions in the Promotion of Tourism* 111

Hacı KASIMLI

Azerbaycan'daki Finans ve Para Piyasasının Mevcut Durumunun Ekonometrik Analizi / *Econometric Analysis of the Current State of the Financial and Money Market in Azerbaijan* 113

Haciyeva Sakina ABDURAHİM, Aynur İbrahimli HANLAR

Türk Sigorta Sektörü Bankasürans Prim Üretimine Covid-19'un Etkisi Üzerine Bir Çalışma / *A Study on the Effect of Covid-19 on the Bankassurance Premium Production in Turkey* 114

Hakan ÖZCAN, Handan MİMARBAŞI

Sigortacılık ve Bankacılık Sektörleri İşbirliği ile Sürdürülebilir Bir Model Önerisi / *In Cooperation of Insurance and Banking Sectors; A Sustainable Model Proposal* 116

Hakan ÖZCAN, Handan MİMARBAŞI

Urban Household Solid Waste Management: A Gender Perspective 118

Hambali Mohammed GAZALI, Felix ASANTE

Gender and Sustainable Rural Communities: Learnt Lessons from Women Empowerment by NGOs in Niger Republic 119

Hamidou Taffa ABDOUL-AZIZE, Moussa SOULE

Sürdürülebilir Kalkınma Sürecinde Eğitimde Uzaktan Eğitim Modellerinin Uygulanması ve Kullanılmasında Gerekli Unsurlar / *Necessary Factors in the Application and Use of Distance Education Models in Education* 120

Hasanova Nubar AHMEDALİ

Louisiana Eyalet Mevzuatı Sürdürülebilirlik Politikalarının İçerik Analizi / *A Content Analysis of Sustainability Policies in Louisiana State Legislature* 122

Hicran HAMZA ÇELİKYAY

Azerbaycan'da Reel Sektörün Gelişim Yönlendirmeleri / *Real Sector Development Directions in Azerbaijan* 123

Humbataliyeva Seadet ASKER KIZI, Aliyeva Sedakat YUSUP KIZI

Sürdürülebilir Kalkınma Koşullarında Azerbaycan Sanayisinde İthal İkame Modelinin Uygulama Olanakları / *Application Opportunities of the Import Substitution Model in Azerbaijan Industry Under Sustainable Development Conditions* 124

Hüseynov Erzuman AYDIN

Sürdürülebilir Kalkınma ve Doğal Yaşam Çevreleri İlişkisi Üzerine Bir Değerlendirme: İtalya'da Eko Köy Örnekleri / *An Assessment on the Relationship of Sustainable Development and Natural Life Environments: Examples of Eco Villages in Italy* 126

Hülya KÜÇÜK BAYRAKTAR

Lojistik Sektöründe Sürdürülebilirlik: Karayolu Yük Taşımacılığı Üzerine Bir İnceleme / *Sustainability in Logistics Industry a Study on Road Freight Transport* 128

İbrahim UZPEDER

Site Management as a Sustainable Model for the Protection of Cultural Heritage / *Kültür Mirasının Korunmasında Sürdürülebilir Bir Model Olarak Alan Yönetimi* 130

İlknur TÜRKOĞLU

Dimitar Vlahov, Bulgarian or Macedonian Nationalist, Revolutionary or Just Progressive Man 132

Igor DESPOT

Azerbaycan'da Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Gelişimi ve Bu Alanda Yenilik Kümelerinin Oluşturulması İçin Beklentiler / *Expectations for the Development of Small and Mid-Scale Businesses in Azerbaijan and for the Clusters of Innovation in this Area* 133

Ismayilova Lyudmila FAMİL

Sosyal Bilimlerin Genel İşlevleri-Paradigması ve Sosyal Hizmet Disiplini / *The Functions and Paradigm of Social Sciences and the Discipline of Social Work* 135

İsmet Galip YOLCUOĞLU

Azerbaycan'ın Ulaşım Altyapısının Gelişiminin Turizm Sektörü Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi / *Evaluating of the Impact of the Development of Transport Infractructure in Azerbaijan on the Tourism Sector* 137

Jamal HAJİYEV, Vasif AHADOV, İsayeva FİDAN

Dijital Dönüşümün Hızlanması ve İnkişafinda Devletin Rolü / *The Role of the Government in Acceleration and Development of Digital Transformation* 139

Jamilzade Shahla VAKİL

Emergence of a Country through Education: Educational Reforms during the Ataturk Era 141

John KARKAZIS, Tuncay Ercan SEPETCİOĞLU

Covid-19 Sürecinde Türk Sigortacilik Sektöründe Sürdürülebilirlik Süreçleri / *Sustainability Processes in the Turkish Insurance Industry in the Covid-19 Period* 142

Kaan ULUSOY

The Role of Government Educational Policies in Eradicating Poverty and Illiteracy among Rural Women in Kano State, Nigeria 144

Kamal Abdulmumini BOLORI, Nasiru Ahmad ABDULKADIR, Najaatu Ahmad MUHAMMAD

Faatumata Biidaani Simbiri: Deconstructing the Myth of the Mistreatment of Women in African Patriarchal Societies 145

Karim Mahamane KARIMOU

Azerbaycan'da Yükseköğretimde İnsan Kaynakları Eğitimi ve İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi Geliştirmenin Bazı Öncelikleri / *Some Priorities of Human Resource Training and Human Resource Management System Development in Higher Education in Azerbaijan* 147

Kazımov Asaf ASAD

Güney Kafkasya'nın Sürdürülebilir Kalkınmasını Engelleyen Önemli Bir Faktör Olarak Ermenistan'ın Resmî Devlet İdeolojisi Tsekhakron / *Tsekhakron, the Official State Ideology of Armenia, as an Important Factor Pressing South Caucasia's Sustainable Development* 149

Kerimov Eyyub SEVDİM OĞLU

Econometric Relationship Between Unemployment and Crime in Azerbaijan 151

Khanim Hikmat GULIYEVA

Otonom Duyusal Meridyen Tepki (ASMR) ve Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir İnceleme: İstanbul İli Örneği / *An Examination on the Relations Between Autonomous Sensory Meridian Response (ASMR) And Demographic Characteristics: The Case of Istanbul* 152

Kıvanç Nazlım TÜZEL URALTAŞ, Ali KARPUZ

Özel Sağlık Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin İncelenmesi / *Examination of Public Relations Activities in Private Health Institutions* 154

Korhan MAVNACIOĞLU

Sustainable Current Account Deficit: Turkey Practice */ Sürdürülebilir Cari İşlemler Açığı: Türkiye Uygulaması* 156

Lokman KANTAR, Tarana AZİMOVA

Kosova'da Ekonomik Yenilik ve Çeşitlendirme Stratejileri / *Economic Innovation and Diversification Strategies in Kosovo* 158

Luan VARDARI

Yenilikçi Ekonominin Geliştirilmesinde Mevcut Sorunlar ve Çözümleri / *Existing Problems in the Field of Innovative Development and Ways to Solve Them* 160

Mahmudova Lale FAGAİL KIZI

Role of Women in the Promotion of *Moringa Oleifera* L. Cultivation in the Face of Malnutrition and Improvement of the Rural Economy in Niger 162

Maman Bawa SAKINA, Moussa SOULE

Sanayi İşletmelerinde Emeğin Organizasyonunu ve Emeğin Ücretini İyileştirmenin Yolları / *Ways to Improve the Organization of Labor and Wages of Labor in Industrial Enterprises* 163

Məmmədova Elnare SHAMSI KIZI

Sanayi İşletmelerinin Gelişiminde Yenilikçi Kümelerin Rolü / *The Role of Innovative Clusters in the Development of Industrial Businesses* 165

Mammadova Esmira HAMLET 165

Sürdürülebilir Kalkınmada İnovasyonun Rolü / *Possible Role of Innovation in Rise* 166

Mammadova LAMAN AYDIN

Sürdürülebilir Kalkınma Faktörü Olarak İşletmede İnsan Sermayesi / *Human Capital in Business as a Sustainable Development Factor* 168

Mammadova Sakhavat TOFİG

Doğal Kaynakların Ekonomik Kalkınma Üzerindeki Etkisi / *The Impact of Natural Resources on Economic Development* 170

Mammadova SHAFİGA SAFAR

Arnavut İsyanlarının Osmanlı Basınına Yansımaları: Sürdürülen Basın Politikaları / *Reflections of the Albanian Revolts on the Ottoman Press: Sustained Press Policies* 172

Mehmet Ali KARAMAN, Sibel AKOVA

Psikolojik Danışmanların Farklı Kültürlere Mensup Danışanlarla Çalışmaya İlişkin Algılarının İncelenmesi / *Investigation of Psychological Counselors' Perceptions of Working with Clients from Different Cultures* 174

Mehmet Buğra AKALIN, Zehni KOÇ

19. Yüzyıldan Günümüze Özgün Varlığını Sürdürebilmiş Bir Kurum ve Binası: VI. Daire-i Belediye (Beyoğlu Belediyesi) / *VI. Institution of Municipality (VI: Daire-i Belediye-Beyoglu Belediyesi): An Institution and its Building Which have been Institutionally Maintained and the Building Preserved its Original Function from 19th Century to Today* 176

Mehmet Çağlayan ÖZKURT

Enformasyon Obezliğine Karşı: Bilgi Diyeti / *Knowledge Diet Against Information Obesity* 178

Mehmet EMİN BEGTİMUR

Mustafa Kemal Atatürk'ün "Yurtta Sulh, Cihanda Sulh" Söyleminin Barışın Sürdürebilirliğine Katkısı / *Mustafa Kemal Ataturk's "Peace at Home, Peace in the World" Discourse's Contribution to the Sustainability of Peace* 179

Mehmet KILIÇ

G-20 Ülkelerinde Küreselleşmenin Çevre Kirliliği Üzerindeki Etkisi: Panel Veri Analizi / *The Impact of Globalization on Environmental Pollution in G-20 Countries: Panel Data Analysis* 181

M. Metin DAM, Funda KAYA

Deneyimsel Kaçınma ve Narsizm İlişkisi: Duygu Düzenleme Güçlüğü ve Varoluşsal Yalnızlığın Seri Aracılık Rolleri / *The Experiential Avoidance and Vulnerable Narcissism Association: Serial Mediation Roles of Emotion Dysregulation and Existential Loneliness* 182

Mehmet SARIÇALI

The Impact of Dialectic Behavioral Therapy and Cognitive Behavior Therapy on Impulsive Behaviors 183

Mehran ROSTAMZADEH, Abbas Ali HUSSEINI, Narges ZAMANI

Maternal Health Literacy and Pregnancy Outcome in Afghanistan 184

Mehran ROSTAMZADEH, Zainab EZADI, Abbas Ali HUSSEINI

English Newspaper Records of the Century XVIII. on Albanian Pashas 185

Memli KRASNIQI

Personal Formula among Muslims in Republic of North Macedonia 186

Meri JOSIFOVSKA

Türkiye'de Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet İlişkisinin Etkinliği / ***Effectiveness of Social Assistance and Social Work Relationship in Turkey*** 187

Merve SARIKAYA, Abdülkadir DEVELİ

Deniz Taşımacılığında Net-Sıfır Emisyona Geçişin Hukuksal Çerçevesi / ***Legal Framework of the Transition to Net-Zero Emission in Maritime Transport*** 188

Metin Uğur AYTEKİN

Haberleşme Sektöründe Yer Alan İşletmelerde Atık Yönetimi / ***Waste Management in Enterprises Operating in the Telecommunication Sector*** 190

Metin YILDIRIM

Kütüphanelerin Toplumun Oluşumundaki Rolü / ***The Role of Libraries in the Formation of Society*** 191

Musayeva Ülkər ÇİNGİZ KIZI

Multiple Failures in the Western Balkans 193

Mustafa TÜRKEŞ

Covid-19 Salgını Sonrası Çalışma Hayatı ve Sosyal Sürdürülebilirlik / ***Working Life and Social Sustainability after the Covid-19 Pandemic*** 194

Naim GÖKTAŞ

Mülteci Krizinin, Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne Giriş Sürecine Etkileri ile İlgili Haberlerin Eleştirel Söylem Analizi / ***Critical Discourse Analysis of the News Regarding the Effects of the Refugee Crisis on Turkey's Entry Process to the European Union*** 195

Nalan AKIN, Ebru NERGİZ

Azerbaycan Makine-İnşaat Sektörünün Personel Potansiyeli Kullanımını İyileştirme Yönergeleri / ***Directions to Improve the use of Personnel Potential of Azerbaijan Machine-Building Industry*** 197

Neriman BOYUKKİSHİ

Seçim Beyannamelerindeki Söylemlerin Kadının Siyasette Temsil Edilme Durumuna Etkisi: 2002-2011 Yılları Arasındaki Genel Seçim Örnekleri / ***The Effect of the Discourse in Election Declarations on the Representation of Women in Politics: Examples of the General Election between 2002-2011*** 199

Nesime MELDA CİNMAN, Nevra ÜÇLER

"Kararlı" ve "Esnek" Zekanın Özü / ***The Essence of "Stable" and "Flexible" Intelligence*** 201

Nigar Eldar Kızı ZEYNALOVA

Instagram Reklamlarının Bilgilendirici Etkisinin, Güvenirliğinin ve Kolay Anlaşılır Olmasının Marka İmaji ve Marka Farkındalığına Etkisinin İncelenmesi / ***Investigation of the Effect of Informative Effect, Reliability and Easy Understanding of Instagram ads on Brand Image and Brand Awareness*** 203

Nihat YUVA, Ümit DOĞRUL

Designing an Educational-Recreational Center in Isfahan for the Hearing-Impaired to Promote Their Social Interaction and Communication 205

Niloofar IRANNEJAD

Dr. Fahrettin Koca'nın 14 Mart Tıp Bayramı'nda Sağlıkçılara Yazdığı Mektubun Söylem ve İçerik Analizi / *Discourse and Content Analysis of Dr. Fahrettin Koca's Letter Written to Health Care Professionals on 14 March Medicine Day* 206

Nurşen KISIK, Gökmen KANTAR

People's Ability to Define Democracy in Turkey: What are the Determinants? 208

Osman ŞAHİN

Belgesel Filmlerin Sürdürülebilirlik ile İlişkisi / *The Relationship of Documentary Films and Sustainability* 209

Özge GÜRSOY ATAR, Çağla KAYA İLHAN

Sigorta Pazarlamasının Mevcut Durumu: Gerçekler ve Sorunlar / *Current Status of Insurance Marketing: Facts and Problems* 210

Panahaliyeva Malahat ÖMER, Şirvani Konul VAGİF GİZİ

Faizsiz Finansal Piyasaların Yönetiminde Kutsal ve Klasik Kaynakların Rolü / *The Role of Sacred and Classical Sources in the Management of Interest-Free Financial Markets* 212

Parviz Rustəmov HACI OĞLU

Kurumsal Sosyal Sorumluluk: Gelişmekte Ortaya Çıkan Ülkelerde Yeni Bir Araştırma Alanı Olarak / *Corporate Social Responsibility is Emerging as a New Research Area in Countries* 214

Quliyev Ramil HACIRZA OĞLU

The Impact of Insecurity on Women and Teenagers in the Sahel Region 215

Ramatou Saidou SOULEY, Malan Maman NAFIOU

Azerbaycan'ın İşgal Edilen Arazilerin Restorasyonunda Finansal Piyasaların Rolü / *The Role of Financial People in the Restaurant of the Occupied Areas of Azerbaijan* 216

Rasulova Günay RASİM

Azerbaycan İşçi Piyasasının Mevcut Durumu ve İstihdam Üzerine Etkisi / *The Current Situation of the Labor Market in Azerbaijan and the Effect on Employment* 218

Ruhangiz ALİYEVA

Siyasal Halkla İlişkilerde Sürdürülebilirlik Yaklaşımı Üzerine Bir Alan Araştırması / *A Field Research on Sustainable Approach in Political Public Relations* 220

Ruken KATAR, Emel TOZLU ÖZTAY

Mission News Literacy: Students Engagement with News in the Emirate of Ras Al Khaimah (UAE) 222

Sabir HAQUE, Suzana Djamtoska ZDRAVKOVSKA, Alexandria PROFF

Risk Yönetimi Çerçevesinde Dağıtım Ağını Etkileyen Operasyonel Risklerin İncelenmesi / *Investigation of Operational Risks Affecting the Distribution Network Within the Framework of Risk Management* 223

Sahavet GÜRDAL, Onur TÜRKER

Gender, Society and Sustainable Development 225

Salamatu Isah IBRAHIM, Lablatu Mukhtar KURAWA, Abdulkadir Nasir AHMAD, Naja'atu AHMAD

Türkiye'de ve Dünyada Tarım Arazilerinin Sürdürülebilirliği Üzerine Bir Durum Analizi / *A Situation Analysis on Sustainability of Agricultural Lands in Turkey and in the World* 226

Salih DİNÇEL, Ayşegül ERTUĞRUL AYRANCI

Karabağ Sorununun Tarihsel Kökleri ve Çözümünde Türkiye'nin Rolü / *Historical Roots of the Karabakh Problem and Turkey's Role in It's Solution* 228

Salimov Şirkhan DADAŞ OĞLU

Deleuze-Guattari and the Late Capitalism 230

Saman HASHEMIPOUR

Yerelde Merkezileşme Tartışmaları: Sürdürülebilirlik Açısından Bir Değerlendirme / *Discussion on Local Centralization: An Assesment in Terms of Sustainability* 231

Sedat KARAKAYA

Kent Merkezi Sınırlarının Belirlenmesinde Sosyal Medyanın Veri Olarak Kullanımı: Kocaeli-İzmit Örneği / *The Use of Social Media as Data in Determining the Boundaries of the City Center: The Case of Kocaeli-İzmit* 233

Sena Barış DAŞDEMİR, Tayfun SALİHOĞLU

Sürdürülebilir Kültürlerarası İletişim Süreçlerinin Köken Kültürü Yeniden Keşfetme Motivasyonlarına Etkisi / *The Impact of Sustainable Intercultural Communication Processes on the Motivations of Rediscovering Origin Culture* 235

Serbo RASTODER, Sibel AKOVA

Girişimcilik Öz Yeterliliğinin Örgüt Kültürü ve Destekleyici Liderlik Modeli Bağlamında İncelenmesi / *Entrepreneurship Self Efficiency in Context of Organizational Culture and Supportive Leadership Model* 237

Sezer Cihan GÜNAYDIN, Öncü Caner KOYUNCU

Sürdürülebilir Kültürlerarası İletişim Bağlamında Batı Balkan Göçmenlerinin Dil Öğrenme Pratikleri Üzerinden Kültürleşme Süreçlerine Bir Bakış / *An Overview of the Culturization Processes of Western Balkan Immigrants through Language Learning Practices in the Context of Sustainable Intercultural Communication* 239

Sibel AKOVA, Amira TURBIC HADZAGIC

Capacity Building of Woman at Young People on Agro-Pastoral Context in Tahoua Region - Niger Republic 241

Souleymane Adamou DILA, Ado Maman NASSER

Realist İdealizm mi? İran-Hizbullah İlişkileri / *Realistic Idealism? Iran-Hezbollah Relations* 242

Suat AYHAN

Türk Üniversitelerinde Sürdürülebilirlik Muhasebesi Dersinin Açılmasının Önemi ve Gerekliliğinin İncelenmesi / *Investigation of the Importance and Necessity of Opening a Sustainability Accounting Course in Turkish Universities* 244

Sulhi ESKİ

Doğa Yönetiminin Ekolojik ve Ekonomik Verimliliği / *Ecological and Economic Efficiency of Nature Management* 246

Süleymanov GAZANFAR SALMAN, Seydayi TURKAN

Kırılgan Beşli Ülkelerde Ekonomik Özgürlüğün İnsani Gelişmişlik Üzerindeki Etkisi / *The Impact of Economic Freedom on the Human Development in the Fragile Five Countries* 248

Süreyya İMRE BIYIKLI

Çocuk Filmi İçeriklerinde Sürdürülebilirlik ve Kültürel Göstergeler / *Sustainability and Cultural Content in Children's Film Indicators* 250

Şebnem GÜRSOY ULUSOY

Netflix'te İnteraktif Anlatı: "Doğaya Karşı Mücadele: Safari Macerası" Üzerine Bir İnceleme / *Interactive Narrative on Netflix: A Review of "Struggle Against Nature: A Safari Adventure"* 252

Şule KURT

Sürdürülebilir Malzeme Olarak Ahşap ve Talaş ve 3 Boyutlu (3D) Yazıcılarda Kullanım Olanaklarının Değerlendirilmesi / *Wood and Sawdust as Sustainable Raw Materials and Evaluation of the Potentiality for 3 Dimensional (3D) Printers* 253

Şükriye AKTEPE, Özgür CENGİZ

Sustainability of Language Resources: Implementation of IPA (International Phonetic Alphabet) in TEFL Course Books in TOMER Centers in Turkish Universities 255

Tariq ELHADARY

Military Coup and Democracy Process in West Africa 256

Tete Jean-Philippe GUNN

Online Alışverişlerde E-Güven ve E-Tatminin Tekrar Satın Alma Niyeti ile İlişkisi / *The Relationship of E-Confidence and E-Satisfaction in Online Shopping with Re-Purchasing Intention* 257

Tuğçe ÖZTÜRK, Mehmet ÖZTÜRK

Environmental Migration and Possible Future Developments in Turkey 258

Tuncay Ercan SEPETCIOGLU, Hilal DEMIRCI

Kurumsal Sürdürülebilirlik Performansı Boyutlarının Nedensellik İlişkilerinin DEMATEL Yöntemi ile İncelenmesi / *Investigation on the Causal Relationships of Corporate Sustainability Performance Dimensions by DEMATEL Method* 259

Tutku TUNCALI YAMAN, Pınar BACAKSIZ

Kamu Ekonomisi Perspektifinden Kamuda Yapay Zeka Kullanımı / *The Use of Artificial Intelligence in the Public Sector from a Public Economics Perspective* 261

Türksoy EMEN

Methods of Assessing Leader's Personal Characteristics and Leadership Style / *Liderin Kişisel Özelliklerini ve Liderlik Tarzını Değerlendirme Yöntemleri* 263

Valeri MODEBADZE

Ekonomik Güvenlik Stratejisinde Sosyal Politika / *Social Policy in the Strategy of Economic Security* 264

Veliyeva Lale MUSALLİM KIZI

The Importance of Music Education: The Influence of Music at a Young Age 266

Violeta KRASNIQI

Azerbaycan'da Hizmet Alanında Girişimcilik Yapısının Finansal Muhasebesinin Organizasyon Sorunları / *Problems of Organization of Financial Reporting of Business Structure in the Field of Services in Azerbaijan* 267

Vugar Mehrali OĞLU NAZAROV, Azər Mazanov BALABƏY OĞLU, Şükran Əliyev EHTİRAM OĞLU

The Syrian Refugee Crisis: The Impact of Adverse Childhood Experiences on the Education of Young Refugee Children 269

William MOSIER

Urban Green Spaces Accessibility: The Current State in Niamey City, Niger 271

Yahaya M. MOUSSA, Ibrahima T. DIOP, Moussa SOULÉ

"Lüks Sürdürülebilir Turizm" Olasılığı Üzerine Teorik Bir Tartışma / ***A Theoretical Discussion on Possibility of "Luxury Sustainable Tourism"*** 272

Yasin BİLİM

Emniyet Liderliğinin Güvenlik Performansına Etkisi: Uçuş Personeli Üzerine Bir Araştırma / ***The Effect of Safety Leadership on Safety Performance: A Research on Flight Personnel*** 274

Yasin CEYHAN, Serhat ERAT, Hülya TÜRKCAN

Gender Equality in Sustainable Development at Home and Schools Settings: The Way Forward / 276

Zainab Abdulmumin YOLA, Abdulkadir Nasir AHMAD

Organik Gıda Tedarik Zincirinde İzlenebilirlilik: Blokzincir Teknolojisinin Rolü ve Önemi / ***Traceability in Organic Food Supply Chain: The Role and Significance of Blokchain Technology*** 277

Zekeriya GÜL, Göknur Arzu AKYÜZ

Türkiye'de Sermaye Âtıllaşması ve Finansal İstikrar / ***Physical Asset Stranding and Financial Stability in Turkey*** 279

Zeynep KANTUR, M. Eray YÜCEL 279

Sürdürülebilir Örgütsel İş Yönetimini Sağlamak İçin 'Z' Kuşağının Algılanan Gelecekteki İstihdam Edilebilirliğinde Korona Virüs Korkusunun Rolü ve Yeni İstihdam Standartlarının Belirlenmesi / ***The Role of Fear of Coronavirus in the Percevived Future Employabilitiy of the 'Z' Generation in Order to Ensure Sustainable Organizational Business Management*** 280

Zülal GÜNAL

Hava Taşımacılık Endüstrisinde Sürdürülebilirlik Kavramının Yazın Taraması ve İstanbul Hava Limanının Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Değerlendirilmesi / ***A Literature Research of Sustainabilitiy Concept in the Air Transport Industry and the Global Reporting Initiative (GRI) Evaluation of İstanbul Airport*** 282

Zülal GÜNAL

T.C. VATANDAŞI KATILIMCILAR/TURKISH PARTICIPANTS 284

YABANCI UYRUKLU KATILIMCILAR/FOREIGN PARTICIPANTS 286

Hizmet Sektöründe Bağlılık ile Tükenmişlik İlişkisi: Çağrı Merkezleri Örneği

Ahmet DENİZ[1], Sezer Cihan GÜNAYDIN[2]

Öz

Çağrı merkezleri gerek operasyonel gerekse çalışanların iş süreçleri bakımından birçok karmaşık sistemin iç içe geçtiği bütünsel hizmet uygulamaları alanıdır. Bir çağrı merkezi gelen çağrı, giden çağrı ve karma çağrı yapısı biçiminde incelendiğinde, birbiriyle paralel yürüyen birçok sürecin işlediği görülmektedir. Bu ekosistem içindeki tüm bileşenlerin (personel, müşteri, bayi kanalı, tedarikçi vb.) etkili bir iletişim içinde olması gerekmektedir. Çağrı merkezi sektöründe hizmet sunumunu gerçekleştirirken müşterilerle doğru iletişim kurma ve çalışan bağlılığı yaratabilme, iş yeri sürdürülebilirliği ve başarının kalıcılığı noktasında etkili olmaktadır. Çağrı merkezleri, hizmet sektörünün son yıllarda en fazla gelişim gösteren alanlarından biridir. Çağrı merkezi faaliyetleri yapılan işin doğası gereği planlama, gÖzim ve denetim fonksiyonlarını fazlasıyla taşımaktadır. Bu noktada özellikle personel bağlılığı ve kalıcılığı, oluşacak müşteri memnuniyeti ve kurum başarısının sürdürülebilirliği ile de doğrudan ilgilidir. Müşteriler ile birebir ve düzenli ilişki kurma zorunluluğu bulunan bu çalışanlar zaman içinde yıpranmakta ve tükenme yaşayabilmektedirler. Müşterinin veya kurumun iletişim kurmaya karar vermesi ile başlayan ve telefon başta olmak üzere herhangi bir iletişim kanalı üzerinden iletişime geçilmesi ile devam eden tüm bu süreç içindeki; tanıtım, bilgilendirme, rezervasyon, satış, pazarlama, destek gibi çağrı merkezi hizmeti faaliyetleri çalışanlar ile müşteriler arasında gerçekleşen birebir hizmet fonksiyonlarıdır. Bu fonksiyonun yerine getirilmesi esnasında yapılan iş tanımının yapısı gereği iş yoğunluğu ile stresli iş ortamı oluşması ve gerekli önlemler alınmazsa tükenmişlik yaşanması kaçınılmazdır. Tükenmişliğin işten ayrılmaya kadar giden olumsuz ve maliyetli sonuçları bulunmaktadır. Diğer yandan bağlılığı yüksek olan çalışanlar karşılaştıkları olumsuz ve zorlayıcı durumlar ve de stresli çalışma ortamları ile daha güçlü bir şekilde mücadele edebilmektedirler. Bu noktada kuruma olan bağlılıkları yüksek olan çalışanların tükenmişlik düzeylerini azaltabildikleri ve bu durumu yönetebildikleri görülmektedir. Bağlılığın özellikle duygusal bağlılık fonksiyonu kurumların çalışanlarında bulunmasını istediği en önemli bağlılık fonksiyonudur. Çalışmamızda da bağlılığın duygusal bağlılık fonksiyonu incelenmiştir. Bağlılık, çalışanlar ve örgüt arasında bulunan güçlü temel bağı veya bu bağı yansıtan psikolojik bir durumu açıklamaktadır ve sosyal sürdürülebilirlik bağlamında değerli bir unsurdur. 21. yüzyılın modern toplumunda önemli bir konu haline gelen sürdürülebilirlik; sürdürülebilirliğin insan tarafı ile de ilgilenmeye başlayarak sosyal sürdürülebilirlik kavramının da oluşmasını sağlamıştır. Sosyal sürdürülebilirlik katılım başta olmak üzere eşitlik, güçlendirme, erişilebilirlik ve paylaşım gibi kavramları bünyesinde barındırmaktadır. Tüm bu fonksiyonlar iş yeri sürdürülebilirliğine ve çalışanların kurum içi bağlılıklarına olumlu katkı sağlayan unsurlardır. Bu çalışmanın amacı bağlılıkları arttırılmış olan çağrı merkezi çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde azalmalar olacağını araştırmaktır. Araştırma kapsamında teorik bir model oluşturularak çağrı merkezi sektöründe duygusal bağlılık-tükenmişlik ilişkisi incelenmiştir. Anket yönetimi ile çağrı merkezi çalışanlarından toplanan veriler yapısal eşitlik modeli ile test edilmiş ve hipotezin desteklendiği görülmüştür.

[1] Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Havacılık Yönetimi, ahdeniz@gelisim.edu.tr ORCID: 0000-0002-3878-6331
[2] Doç. Dr., İstanbul Gelişim Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Havacılık Yönetimi, scgunaydin@gelisim.edu.tr ORCID: 0000-0003-3108-8247

Anahtar Kelimeler: Bağlılık, Tükenmişlik, Çağrı merkezi sektörü

The Relationship between Commitment and Burnout in the Service Sector: The Example of Call Centers

Abstract

Call centers are the fields of holistic service applications in which many complex systems are intertwined in terms of both operational and work processes employees. When a call center is analyzed in the form of inbound call, outbound call and mixed call structure, it is seen that many processes run parallel to each other. All components in this ecosystem (personnel, customer, dealer channel, supplier, etc.) must be in effective communication. While providing service in the call center sector, establishing correct communication with customers and creating employee commitment are effective in terms of workplace sustainability and permanence of success. Call centers have become one of the most developed areas of the service sector in recent years. Call center activities carry the functions of planning, supervision and controling due to the nature of the work. At this point, especillay the commitment and permanence of the personnel is directly related with the customer satisfaction and the sustainability of the corporate success. These employees, who are obliged to establish one-to-one and regular relations with customers, could wear out over time and may experience exhaustion. In this whole process, which starts with the decision of communication with the customer or the institution with communication via any communication channel, especially the telephone; Call center service activities such as promotion, information, reservation, sales, marketing and support are one-to-one service functions between employees and customers. Due to the nature of the job description made during the fulfillment of this function, it is inevitable that a stressful work environment will occur with the workload and if necessary precautions are not taken, burnout will be experienced. Burnout has negative and costly consequences, including leaving the job. On the other hand, employees with high commitment are able to cope with negative and challenging situations and stressful working environments more powerfully. At this point, it is seen that employees with high commitment to the organization can reduce their burnout levels and manage this situation. Affective commitment function is the most important commitment function that organizations want their employees to have. In our study, the affective commitment function was examined. Commitment describes the strong fundamental bond between employees and the organization, or a psychological state that reflects this bond, and is a valuable element in the context of social sustainability. Sustainability, which has become an important issue in the modern society of the 21st century; By starting to deal with the human side of sustainability, it also led to the formation of the concept of social sustainability. Social sustainability includes concepts such as equality, empowerment, accessibility, sharing and especially participation. All these functions are factors that contribute positively to workplace sustainability and internal commitment of employees. The aim of this study is to investigate whether there will be decreases in the burnout levels of call center employees whose commitment is increased. Within the scope of the research, a theoretical model was created and the relationship between emotional commitment and burnout in the call center sector was examined. The data collected from the survey management and call center employees were tested with the structural equation model and it was seen that the hypothesis was supported.

Keywords*:* Commitment, Burnout, Call center sector