Young Scholars Union

IMCOFE BARCELONA

III. INTERNATIONAL MULTIDISCIPLINARY CONGRESS OF EURASIA

ABSTRACT BOOK

ISBN: 978-9944-0637-4-6

Congress Chairman

Assoc. Prof. Dr. Gülheyran REHİMOVA

Organizing Board

Lec. Azada GASİMOVA (University of Engineering)
Lec. Özgür Doğan GÜRCÜ (Yalova University)
Lec. Yılmaz ÇETİNER (Dumlupınar University)

Scientific Board

Prof. Dr. Adnan KAN	Gazi University
Prof. Dr. Alexey GUSEV	Moskow State University
Prof. Dr. Ali AKYILDIZ	Kırıkkale University
Prof. Dr. Ali YILDIRIM	ODTÜ
Prof. Dr. Arapova POLINA	Moscow State Pedagogical University
Prof. Dr. Battal ASLAN	Hakkari University
Prof. Dr. Elfiye YUSUPOVA	Kazan Federal University
Prof. Dr. Erden Zadaulı KAJIBEK	A. Baytursınulı Atındağı Dil Bilimi Enstitüsü
Prof. Dr. Erdoğan GAVCAR	Muğla Sıtkı Koçman University
Prof. Dr. Fujio YAMAGUCHİ	Meiji University
Prof. Dr. Helga Rittersberger TILIÇ	ODTÜ
Prof. Dr. Ikue NONAKA	Meiji University
Prof. Dr. Isfendiyar AĞAYEV	Baku State University
Prof. Dr. John FİEN	Swinburne University
Prof. Dr. Maria ZATSEPINA	Moskow Regional State University
Prof. Dr. Mehmet ÖZASLAN	Gaziantep University
Prof. Dr. Mustafa ÖNER	Ege University
Prof. Dr. Oktay AHMET	Kiril ve Metodi University
Prof. Dr. Popova SVETLANA	Cherepovest State University
Prof. Dr. Songül KARAHASANOĞLU	İstanbul Teknik University
Prof. Dr. Steven GOUGH	Bath University
Prof. Dr. Steven LAMB	Victoria University
Prof. Dr. Şahin FİLİZ	Akdeniz University
Prof. Dr. Tomofumi ANEGAWA	Keio University
Prof. Dr. Zoe FEDOSEEVA	Moscow State Pedagogical University
Assoc. Prof. Dr. Bilal DUMAN	Muğla Sıtkı Koçman University
Assoc. Prof. Dr. Erdal BAY	Gaziantep University
Assoc. Prof. Dr. Farhad MİRZAYEV	Baku State University
Assoc. Prof. Dr. Gazi UÇKUN	Kocaeli University
Assoc. Prof. Dr. Kamala GAHRAMANOVA	Baku Devlet University
Assoc. Prof. Dr. Kerim GÜNDOĞDU	Adnan Menderes University
Assoc. Prof. Dr. Lala JABBAROVA	Baku State University
Assoc. Prof. Dr. Nazli HASANOVA	Baku State University
Assoc. Prof. Dr. Özkan ÖZTEKTEN	Ege University
Assoc. Prof. Dr. Rena MAMEDOVA	Bakü State University
Assoc. Prof. Dr. Senay YÜRÜR	Yalova University
Assoc. Prof. Dr. Turqay HUSEYNOV	Baku State University
Assoc. Prof. Dr. Zekai METE	Medeniyet University
Assist. Prof..Dr. Adil AKINCI	Kırklareli University
Assist. Prof..Dr. Ahmet DÖNGER	Hakkari Üniversitesi
Assist. Prof..Dr. Ayhan GÜLER	Hakkari Üniversitesi
Assist. Prof..Dr. Dilistan SHIPMAN	İstanbul Bilgi University
Assist. Prof..Dr. Emel YILDIZ	Trakya University
Assist. Prof..Dr. Glulam DASTGEER	Air University
Assist. Prof..Dr. Seyhan MERCAN KALAYCI	Yüzüncü Yıl University

Assist. Prof..Dr. Bahruz MAHARRAMOV	Baku State University
Assist. Prof..Dr. H. Gülhan ORHAN-KARSAK	Kırklareli University
Assist. Prof..Dr. Gülnaz ELESGEROVA	Baku State University
Assist. Prof..Dr. Nuran AKYURT	Marmara University
Assist. Prof..Dr. Ofira KAFAROVA	Baku State University
Assist. Prof..Dr. Özlem KAYA	Hitit University
Assist. Prof..Dr. Sefer KALAMAN	Bozok University
Assist. Prof. Dr. Türkay TÜRKOĞLU	Muğla Sıtkı Koçman University
Assist. Prof..Dr. Vedat BAJRAMİ	Prizren University
Assist. Prof..Dr. Yakup AKGÜL	Alaaddin Keykubat University
Dr. Elif ESMER	Marmara University
Dr. Elif YILMAZ	Karamanoğlu Mehmetbey University
Dr. İhsan Seddar KAYNAR	Hakkari University
Dr. Margarita PAVLOVA	The Hong Kong Institute of Education
Dr. Nihal YILDIZ YILMAZ	Karamanoğlu Mehmet Bey University
Dr. Nurcan ŞENER	Marmara University
Expert Araz ASLANLI	Azerbaijan State University of Economics

CONTENTS ***Page No.***

1. The Importance Of The Lost Artifacts For Our Times 1

2. Şirvan Bölgesinin Aşık Sanatında Peşrov Janrının Muzik Gelenekleri 2

3. Viyolonsel Başlangıç Metotlarının Giriş Konuları Açısından Değerlendirilmesi 3

4. İspanyol Keman Yapıtında Doğu Müziği Etkenleri 5

5. Yaylı Çalgı Eğitiminde Otakar Sevcik Metotlarının Kullanılmasına İlişkin Öğrenci ve Öğretmen Görüşleri 7

6. Lisansüstünde Yer Alan Yaylı Çalgı ve Öğretmenliği Alanında Uzmanlaşmaya Yönelik Derslerin İncelenmesi 8

7. Moda Tasarımı Ön Lisans Programlarında Sanat Eğitiminin Önemi Ve Yapılan Projeler Örneğinde İrdelenmesi 9

8. Benim Asıl İşim Nedir? 10

9. Toplumsal Cinsiyet Açısından Çocuk Oyun ve Oyuncakları 11

10. Giysi Alışverişinde Tüketicilerin Haute Couture ve Hazır Giyim Tercihleri 12

11. Çalışan Kadının Moda-Marka Seçimi ve Renk Olgusu 13

12. Moda Tasarım Öğrencilerinin Girişimcilik Yaklaşımları 15

13. Sosyal Yardım Hizmet Kalitesi; Van İli Uygulaması 16

14. Terzilik Sanatının Tarihi Süreci 18

15. Eskiçağ Tarih Yazıcılığında Hybris: Herodotos Örneği 19

16. Erzurum'un Tarihi Mirası "Ehram" 20

17. Instagramda Içerik Yaratarak Marka Olmak: Instagram Fenomeleri Üzerinden Bir Analiz 21

18. Islam Düşüncesinde Din Ahlak Ayrılmazlığı 23

19. Tabii Olana Rucu; Siyonizmin Politik Felsefesi 24

20. Kavram Karikatürlerinin Din Öğretiminde Kullanılması 25

21. Emir Bi'l-Maruf ve Nehiy Ani'l-Münker: Niçin? Ne ile? ve Nasil? 26

22. İnsanlığın Kurtuluşu için: ASR Suresi 27

23. Exploring Pre-Service Science Teachers' Technological Pedagogical Content Knowledge Involving the Topic of Celestial Bodies 28

24. Pre-Service Science Teachers' Pedagogical Content Knowledge and Classroom Practices in the Topic of Moon Phases 29

25. Teacher Candidates' Views Related to Hidden Curriculum 30

26. Öğretmen Adaylarının Üniversite Yaşam Kalitesi Düzeyleri 31

27. The Relationship Between Quality of Life Perceptions and Hidden Curriculum in Terms of Teaching Certificate Programmes 33

28. Gelişimsel Risk Altındaki Prematüre Bebeklerin Annelerinin Bebek Büyütmeye İlişkin Görüşleri 35

29. Eş Kaybı Yaşamış Yaşlılarda Yılmazlığın Algılanan Stres ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi 37

30. Etik İklimin Duygusal Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Konaklama Sektöründe Uygulama 39

31. Örgütsel Özdeşleşmenin Duygusal Emek Üzerine Etkileri: Şehir Otellerinde Bir Araştırma 41

Sosyal Yardım Hizmet Kalitesi; Van İli Uygulaması

Emrullah Kıpçak

Türkiye

Ertuğrul Çavdar*
Yüzüncü Yıl Üniversitesi,
Türkiye

Özet

Yirminci yüzyılın başlarından itibaren, toplum yapısında ve teknolojide yaşanan hızlı değişimler ürün kalitesi ve kalite yönetimine bakış açısının da değişmesine neden olmuştur. Bu değişiklikler neticesinde müşterilerin görüşlerine önem veren ve kalite yönetimini örgütün tüm birimlerini ve tüm süreçlerini kapsayan bir süreç olarak gören yeni bir yönetim anlayışı gelişmiştir. Bu gelişmeler sadece ticari kuruluşlarla kalmamış kamu kurumlarının ve sosyal amaçlı örgütlerinde hizmet kalitesine daha çok önem vermesine neden olmuştur.

Bu çalışmanın amacı, hizmet kalitesini anlayabilmek ve değerlendirebilmek üzere belirlenmiş olan hizmet kalitesi boyutlarını dikkate alarak, kâr amacı gütmeyen bir anlayışla hizmet veren sosyal yardım kurumlarının hizmet kalitesini değerlendirmektir. Ayrıca hizmet sunumunda önemli olduğu düşünülerek, yeni bir hizmet kalite boyutu olarak "bilgilendirme" nin de önemi araştırılmıştır. Bu çalışmada uygulama alanı olarak Van ilinde hizmet sağlayan sosyal yardım kurumları seçilmiştir.

Çalışmada önce hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olarak geliştirilen ServQual ve ServPerf yöntemleri kısaca açıklanmış ve Türkiye'de sosyal hizmet sağlayan kurum ve kuruluşlara değinilmiştir. Çalışmanın uygulama bölümünde ise, Van ilinde sosyal hizmet sağlayan kurum ve kuruluşlardan sosyal yardım alan bireylerle gerçekleştirilen anket çalışmalarından elde edilen veriler doğrultusunda yapılan analizler ve yorumlara yer verilmiştir.

Çalışmanın sonucunda önem düzeyi verilerine göre bilgilendirme boyutunun, sosyal hizmet kurumlarındaki hizmet kalitesi açısından gerekli bir boyut olduğu sonucuna varılmıştır. Mevcut durum değerlendirmelerinde sosyal yardım kuruluşlarının sunduğu hizmet kalitesinin yetersiz olduğu anlaşılmaktadır. Kalite memnuniyeti açısından vakıfların diğer kuruluşlardan daha iyi olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Sosyal Yardım Kurumlar

Quality Of Social Aid;An Aplication At Van City

Abstract

From the beginning of the twentieth century, the rapid changes on social structure and technology have led to fundamental changes in view of product quality and quality management. As a result of these changes, a new management perspective that considers customers' opinions and quality management as a process comprises whole units and processes had developed. These developments are not only limited with to mercantile establishments but also caused to pay more attention to service quality of public enterprises and social aimed organizations.

The aim of this study is, by considering service quality dimensions that identified to understand and evaluate service quality, to evaluate the service quality of non-profit social aid organizations. Moreover, as assumed important in service quality, the importance of "informing" is examined as a new service quality dimension. In this study the social aid organizations in Van are chosen to study.

In the study, first, ServQual and ServPerf methods are used to evaluate service quality of public assistance organizations in Turkey. In the empirical section, utilizing questionnaires of people who

receive help from institutions and organizations in Van, estimation findings and comments are presented.

In the conclusion, taking the importance level of questions into consideration, it is found that the "informing" stands as a remarkable dimension for evaluating the service quality of social aid organizations. Summing up, it can be stated out that services provided by social aid organizations in city of Van are inadequate. On the other hand, the service quality of private foundations is more preferable than the others.

Keywords: Service Quality, Social Aid Organizations