

**SOSYAL, BEŞERİ ve İDARİ BİLİMLER  
DERGİSİ  
2019, Cilt.2, Sayı.2**

**EDİTÖR**

Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK  
Hacı Bayram Veli Üniversitesi  
[editor@sobibder.org](mailto:editor@sobibder.org)  
Telefon: +90 312 485 14 60/103

**YAYIN KURULU**

Prof. Dr. Ali ÇELİKKAYA, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.  
Prof. Dr. İhsan KALENDER, Gazi Üniversitesi.  
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA, Erciyes Üniversitesi.  
Prof. Dr. İrfan YAZICIOĞLU, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Sedat YÜKSEL, College of Applied Science, Oman.  
Doç. Dr. Evren GÜÇER, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üy. Hüseyin ALKIŞ, Adıyaman Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Nevin SERT, Selçuk Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Menekşe ÖZTOPRAK, Başkent Üniversitesi.

**HAKEM KURULU**

Prof. Dr. Ahmet TAYFUN, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Prof. Dr. Ali KÖSE, Marmara Üniversitesi.  
Prof. Dr. Alptekin SÖKMEN, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Prof. Dr. Arzu KILIÇLAR, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Prof. Dr. Bülent SEZEN, Gebze Teknik Üniversitesi.  
Prof. Dr. Ebru Tümer KABADAYI, Gebze Teknik Üniversitesi.  
Prof. Dr. Güler SAĞLAM ARI, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA, Erciyes Üniversitesi.  
Prof. Dr. Mithat ÜNER, Atılım Üniversitesi.  
Prof. Dr. Zeynep ASLAN, Adnan Menderes Üniversitesi.  
Doç. Dr. Atınç OLCAY, Gaziantep Üniversitesi.  
Doç. Dr. Cemalettin AKTEPE, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Cüneyt TOKMAK, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.  
Doç. Dr. Evren GÜÇER, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Kadri Gökhan YILMAZ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Lütfi BUYRUK, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Mehmet BAŞ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Metehan TOLON, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.

Doç. Dr. Nuray TOSUNOĞLU, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.  
Doç. Dr. Seyhan ÇİL, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Ali Turan BAYRAM, Sinop Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Atalat DUTUCU, Sakarya Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Derya Evrim KOÇ, Sakarya Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Gül ERKOL BAYRAM, Sinop Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Selma KALYONCUOĞLU, Ankara HBV Üniversitesi, Ankara  
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Cem OĞULTÜRK, Milli Savunma Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Menekşe ÖZTOPRAK, Başkent Üniversitesi, Ankara  
Dr. Pınar AKARÇAY, Uppsala University.  
Dr. Öğr. Üyesi Tacettin GÖKHAN, Özçelik Nişantaşı Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Yaşar SUVEREN, Sakarya Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Zeki YÜKSEKBİLGİLİ, Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul

#### **BU SAYIDA HAKEM YAPANLAR:**

Prof. Dr. R. Pars ŞAHBAZ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Prof. Dr. Selçuk URAL, Kafkas Üniversitesi.  
Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Cemalettin AKTEPE, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Evren GÜÇER, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Kadri Gökhan YILMAZ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Mehmet BAŞ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.  
Doç. Dr. Yaşar KOP, Kafkas Üniversitesi.  
Dr. Öğr. Üyesi Muharrem TURP, Kafkas Üniversitesi.  
Dr. Ayşe ATAR.

#### **ODAK VE KAPSAM**

Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi'nin yayın odağında;  
Sosyal Bilimler alanındaki profesyonellere akademik katkı sağlayan, sektörel uygulamalara katkı sağlayan teorik ve uygulama arasında köprü olan, Sosyal Bilimler alanlarında ulusal ve uluslararası karşılaştırmaları inceleyen eserler yer almaktadır.

Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi'nin yayın kapsamında;  
Arkeoloji, Atatürk İlke ve Cumhuriyet Tarihi, Avrupa Birliği, Bankacılık ve Sigortacılık, Batı Sanatı ve Çağdaş Sanat, Beşeri ve İktisadi Coğrafya, Bilgi ve Belge Yönetimi, Bölgesel Çalışmalar, Çağdaş Dünya Tarihi, Çocuk Gelişimi, Dilbilimi, Ekonometri, Erken Hristiyan ve Bizans Sanatları, Eskiçağ Tarihi, Felsefe, Finans, Fiziki Antropoloji ve Paleoantropoloji, Fiziki Coğrafya, Gazetecilik ve Medya Çalışmaları,

Gelişim Psikolojisi, Genel Türk Tarihi, Görsel İletişim Tasarımı, Halkla İlişkiler, İktisadi Düşünce, İktisat Tarihi, İletişim Çalışmaları, Kamu Yönetimi, Makro İktisat, Maliye, Mikro İktisat, Muhasebe, Nicel Karar Yöntemleri, Organizasyon, Ortaçağ Tarihi, Osmanlı Kurumları ve Medeniyeti, Öğrenme-Bilişsel-Biyo-Deneysel Psikoloji, Pazarlama, Reklamcılık, Sanat Tarihi, Sinema, Siyasi Düşünceler, Siyasal Hayat ve Kurumlar, Siyaset Bilimi, Siyasi Tarih, Sosyal Hizmet, Sosyal Politika, Sosyal Psikoloji, Sosyal ve Kültürel Antropoloji, Sosyoloji, Turizm, Türk İslam Sanatı, Uluslararası İktisat, Uluslararası İlişkiler, Uluslararası Ticaret, Uygulamalı Psikoloji, Üretim ve Operasyon Yönetimi, Yakınçağ Tarihi, Yeniçağ Tarihi, Yerel Yönetimler, Kent ve Çevre Politikaları, Yönetim Bilişim Sistemleri, Yönetim ve Strateji, Yükseköğretim Çalışmaları yer almaktadır.

### **YAYIN SIKLIĞI**

Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi elektronik ortamda yayın yapan hakemli bir dergidir. Aylık yayın yapan dergide yılda 12 sayı yayınlanmaktadır.

### **YAYIN DİLİ**

Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi Türkçe olarak yayın yapmaktadır. Ancak her bir makalede İngilizce başlık, abstract ve keywords bulunmalıdır.

**SOSYAL, BEŞERİ ve İDARİ BİLİMLER  
DERGİSİ**  
**2019, Cilt.2, Sayı.2**

**İÇİNDEKİLER/CONTENTS**

*Kavramsal Makale*

**Müşteri İlişkileri Yönetiminin Evrimi: İnsanlar, Süreç ve Teknoloji**

*(The Evolution of Customer Relationship Management (CRM): People, Process and Technology)*

Sinem KUNT ve Azize HASSAN

ss.91-103.

*Araştırma Makalesi*

**Örgütsel Adalet Algısının Bazı Demografik Değişkenlere Göre Analizi: Kamu ve Özel Sektör Çalışanları Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma**

*(Analysis of Organizational Justice Perception According to Some Demographic Variables: A Comparative Study on Public and Private Sector Employees)*

F. Feyza İNCE

ss.104-117.

*Kavramsal Makale*

**Sosyal Medya Bağımlılığı Üzerine Kuramsal Bir Değerlendirme**

*(Theoretical Evaluation on Social Media Addiction)*

Seçil UTMA

ss.118-130.

*Kavramsal Makale*

**İkinci Dünya Savaşı Sonrası Kars'ta Tarım (1945-1950)**

*(Agriculture in Kars After the Second World War (1945-1950))*

İlyas TOPÇU

ss.131-142.

*Araştırma Makalesi*

**Bir Kamu Hastanesinde Süreç Yönetim Sistemi Uygulaması Modeli**

*(A Model Study of Process Management in A Public Hospital)*

Nurullah SOYHAN, Fatma ÖZCAN KERİM ve Hatice Kübra SOYHAN

ss.143-155.

*Araştırma Makalesi*

**Yabancı Pazarlarda Sürdürülebilir Başarı İçin Rekabet İstihbaratının Önemi ve Kritik İstihbarat Alanları**

*(The Importance of Competitive Intelligence for Sustainable Success in Foreign Markets and Crucial Fields of Intelligence)*

Cemalettin AKTEPE

ss.156-165.