



İÇİNDEKİLER

CONTENTS

1. İçindekiler/Contents

i

AMPİRİK ÇALIŞMA

Dr.Öğr.Üyesi.Sinem CANKARDAŞ, Psk.Merve KALMAÇ, Psk.Doğukan TERZİ
ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN ÇEVRECİ DAVRANIŞLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER
FACTORS AFFECTING UNIVERSITY STUDENTS' ENVIRONMENTAL BEHAVIORS **115**

Dr.Hale Nur GÜLER
BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ
İNCELENMESİ
INVESTIGATION OF COMMUNICATION CHANNELS IN COMPLAINT MANAGEMENT IN THE
BANKING SECTOR **130**

DERLEME

Prof.Dr.Nurullah ULUTAŞ
A.J.CRONİN'İN ŞAHİKA (CİTADEL) ROMANINDA SALGIN HASTALIKLAR
IN THE NOVEL OF A.J.CRONIN'S CITADEL (SHAHİKA) IN THE EPIDEMIC DISEASES **153**

AMPİRİK ÇALIŞMA

Öğr.Gör.Fatma Nur KIRALI TÜFEKÇİ, Öğr.Gör.Melek CEYLAN
EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK
DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI
A SCALE DEVELOPMENT STUDY TO DETERMINE THE DIGITAL COMPETENCY LEVELS OF
PRIMARY SCHOOL STUDENTS TO IMPROVE THE QUALITY IN EDUCATION **166**