



ISSN : 1304-0103
e-ISSN : 2548-0405



SOSYAL SİYASET KONFERANSLARI

JOURNAL of SOCIAL POLICY CONFERENCES

66. & 67. KİTAP

İSTANBUL - 2014

Sosyal Siyaset Konferansları = Journal of Social Policy Conferences.-- İstanbul :
İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, 1948-
c.: şkl., grf., tbl.; 24 cm.

Yılda iki sayı olarak yayımlanan hakemli bir dergidir.

ISSN 1304-0103

e-ISSN 2548-0405

Elektronik ortamda da yayınlanmaktadır:

<http://dergipark.gov.tr/iusskd>

1. SOSYAL SİYASET – SÜRELİ YAYINLAR.

Baskı-Cilt
Kültür Sanat Basımevi
www.kulturbasim.com
Sertifika No: 22032

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
tarafından bastırılmıştır.

SOSYAL SİYASET KONFERANSLARI
Journal of Social Policy Conferences

Yılda iki kez yayınlanan hakemli bir dergidir
This is a peer reviewed and bi-annual journal

Yıl / Year: 2014/1-2 * Kitap / Issue: 66-67
ISSN: 1304-0103 / e-ISSN: 2548-0405

İ.Ü. Yayın No / Istanbul University Publ. No: 5116
İktisat Fak. Yayın No / Faculty of Economics Publ. No: 619

Sahibi / Owner

Istanbul Üniversitesi / Istanbul University

Yayın Sahibi Temsilcisi / Representative for Journal Owner

İktisat Fakültesi / Faculty of Economics

Editör / Editor

Süleyman Özdemir, Prof. Dr.

Editör Yardımcıları / Editorial Assistants

Levent Şahin, Doç. Dr.

Faruk Taşcı, Yrd. Doç. Dr.

Yayın Kurulu / Editorial Board

Sedat Murat (Prof. Dr.) / Başkan – Chief

Mustafa Delican (Prof. Dr.) / Istanbul Üniversitesi

Arif Yavuz (Prof. Dr.) / İstanbul Üniversitesi

Tekin Akgeyik (Prof. Dr.) / İstanbul Üniversitesi

Süleyman Özdemir (Prof. Dr.) / İstanbul Üniversitesi

Halil İbrahim Sarioğlu (Doç. Dr.) / İstanbul Üniversitesi

Hasan Şenocak (Yrd. Doç. Dr.) / İstanbul Üniversitesi

Danışma ve Hakem Kurulu / Advisory and Referee Board*

Acar, Ahmet Cevat (Prof. Dr.) / Türkiye Bilimler Akademisi

Akgeyik, Tekin (Prof. Dr.) / İstanbul Üniversitesi

Akın, Cihangir (Prof. Dr.) / Yalova Üniversitesi

Aksu, Ömer Alpaslan (Prof. Dr.) / İstanbul Üniversitesi

Alper, Yusuf (Prof. Dr.) / Uludağ Üniversitesi

Altuğ, Figen (Prof. Dr.) / İstanbul Üniversitesi

Arıcı, Kadir (Prof. Dr.) / Gazi Üniversitesi

Aykaç, Mustafa (Prof. Dr.) / Kırklareli Üniversitesi

Bayram, Fuat (Doç. Dr.) / Marmara Üniversitesi

Bedir, Eyüp (Prof. Dr.) / *Gazi Üniversitesi*
Biçerli, Mustafa Kemal (Doç. Dr.) / *Milli Eğitim Bakanlığı*
Bilen, Mahmut (Doç. Dr.) / *Sakarya Üniversitesi*
Bozkurt, Veysel (Prof. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*
Çakır, Coşkun (Prof. Dr.) / *İst. Şehir Üniversitesi*
Delican, Mustafa (Prof. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*
Demir, Fevzi (Prof. Dr.) / *Yaşar Üniversitesi*
Demirbilek, Tunç (Prof. Dr.) / *Dokuz Eylül Üniversitesi*
Dereli, Toker (Prof. Dr.) / *Işık Üniversitesi*
Ersöz, Halis Yunus (Prof. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*
Gençler, Ayhan (Doç. Dr.) / *Trakya Üniversitesi*
Gündoğan, Naci (Prof. Dr.) / *Anadolu Üniversitesi*
Güngör Delen, Meltem (Doç. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*
İşığıçok, Özlem (Doç. Dr.) / *Uludağ Üniversitesi*
İncekara, Ahmet (Prof. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*
Kağnıcıoğlu, Deniz (Doç. Dr.) / *Anadolu Üniversitesi*
Kaya, Pir Ali (Doç. Dr.) / *Uludağ Üniversitesi*
Keser, Aşkın (Doç. Dr.) / *Kocaeli Üniversitesi*
Korkmaz, Adem (Prof. Dr.) / *S. Demirel Üniversitesi*
Kutal, Metin (Prof. Dr.) / *Gedik Üniversitesi*
Makal, Ahmet (Prof. Dr.) / *Ankara Üniversitesi*
Murat, Sedat (Prof. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*
Okakın, Neslihan (Prof. Dr.) / *Marmara Üniversitesi*
Okur, Ali Rıza (Prof. Dr.) / *Yeditepe Üniversitesi*
Özdemir, Süleyman (Prof. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*
Özgülven, Ali (Prof. Dr.) / *Kültür Üniversitesi*
Parlak, Zeki (Prof. Dr.) / *Marmara Üniversitesi*
Sarıoğlu, Halil İbrahim (Doç. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*
Savcı, İlkey (Prof. Dr.) / *Ankara Üniversitesi*
Selamoğlu, Ahmet (Prof. Dr.) / *Kocaeli Üniversitesi*
Sözer, Ali Nazım (Prof. Dr.) / *Dokuz Eylül Üniversitesi*
Süzek, Sarper (Prof. Dr.) / *Ankara Üniversitesi*
Şahlanan, Fevzi (Prof. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*
Şenkal, Abdülkadir (Doç. Dr.) / *Kocaeli Üniversitesi*
Tınaz, Pınar (Prof. Dr.) / *Marmara Üniversitesi*
Tokol, Aysen (Prof. Dr.) / *Uludağ Üniversitesi*
Tuncer, Nihal (Prof. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*
Yavuz, Arif (Prof. Dr.) / *İstanbul Üniversitesi*

**Soyadına göre alfabetik sırada / in alphabetical order*

İletişim / Correspondence

Adres: İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü
34452 Beyazıt, Fatih – İstanbul / TÜRKİYE
Tel: (+90 212) 440 00 00 (Dahili: 11500 & 11754 & 11624)
Fax: (+90 212) 440 01 81 / (+90 212) 520 82 86
E-mail: sosyalsiyasetdergi@istanbul.edu.tr

<http://dergipark.gov.tr/iusskd>

Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, EBSCO ve ASOS Index tarafından taranan uluslararası hakemli bir akademik dergidir.

EDİTÖR'DEN...

Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi'nin Değerli Okuyucuları,

Dergimizin 2012 ve 2013 yılı sayıları birinci ve ikinci kitapları içerecek biçimde tek baskı halinde yayımlanmıştı. Yayın akışında meydana gelen aksamaları telafi edebilmek ve yayın sürecini hızlı bir şekilde tamamlayabilmek için 2014 yılının sayılarının da 66&67 olarak tek baskı halinde sizlere ulaştırılması yayın kurulu tarafından uygun görülmüştür.

Dergimizin bu sayısında; Doç. Dr. Aşkın Keser ve Doç. Dr. Gözde Yılmaz tarafından hazırlanan "Workload, Burnout, and Job Satisfaction Among Call Center Employees" ; Yard. Doç. Dr. Sinem Yıldırım, Doç. Dr. Emel İslamoğlu ve Araş. Gör. Bora Yenihan tarafından hazırlanan "Türkiye'de KOBİ'lerin Nitelikli İşgücü İhtiyacı: İşveren - İşgören - Devlet Ekseninde Bir İnceleme" ; Yard. Doç. Dr. Şenol Öztürk tarafından hazırlanan "Sosyal Korumada Yeni Sosyal Risk Yaklaşımı" ; Yard. Doç. Dr. Haluk Zülfikar ve Okutman Dr. Nalan Beke tarafından hazırlanan "Belediyeler ve Çevre Hizmetleri Üzerine Analitik Bir Bakış: Türkiye Örneği" ; Yard. Doç. Dr. Ramazan Tiyek tarafından hazırlanan "Yerel Sosyal Politika Bağlamında 'İş'te Engel Yok Projesi' " ; Dr. İlhan Doğan tarafından hazırlanan "Sosyal Dışlanmanın Anlaşılması: Muğlâklık ve Çok Boyutluluk" ile Dr. Ümit Serkan Ekmekçiler tarafından hazırlanan "Türkiye'de Kırdan Kente Göç: Diyarbakır Üzerine Bir Alan Araştırması" başlıklı makaleler yer almaktadır.

1948 yılından beri yayımlanan ve alanında önemli bir yere sahip olan Sosyal Siyaset Konferansları Dergisinde, dar anlamda sosyal politikanın alanına giren emek-sermaye ilişkileri ve bunların sonuçları yanında; geniş anlamda sosyal politikanın konusu olan işsizlik, nüfus, göç, yoksulluk, eğitim, sosyal güvenlik, sosyal yardımlar, sosyal hizmetler, sosyal sigorta vb. ile kadınlar, engelliler, gençler, yaşlılar ve diğer dezavantajlı gruplara yönelik sosyal politikaları kapsayan hususlarla ilgili teorik ve ampirik çalışmalara yer verilmektedir. Ayrıca, endüstri ilişkileri başta olmak üzere, iş hukuku, insan kaynakları yönetimi ve örgütsel davranış gibi çalışma hayatı ile yakından ilgili olan alanlarda yapılan çalışmalar da dergimizde yer almaktadır.

Dergimizle ilgili daha fazla bilgiye ve yaklaşık 60 yıllık arşive aşağıdaki internet bağlantısından ulaşabilmeniz mümkündür: <http://dergipark.gov.tr/iusskd>

Dergimizin bu sayısına makaleleriyle katkı veren yazarlarımıza, hakemlerimize ve yayımlanması sürecinde katkıda bulunanlara içtenlikle teşekkür ederim.

Prof. Dr. Süleyman Özdemir

Editör

İÇİNDEKİLER

Table of Contents

Editör'den... (Editorial)

Prof. Dr. Süleyman ÖZDEMİR

v

HAKEMLİ MAKALELER / REFEREED ARTICLES

Workload, Burnout, and Job Satisfaction Among Call Center Employees (*Çağrı Merkezi Çalışanlarının İşyükü, Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeyleri*)

Aşkın KESER, Doç. Dr.

Gözde YILMAZ, Doç. Dr.

1

Türkiye'de KOBİ'lerin Nitelikli İşgücü İhtiyacı: İşveren – İşgören – Devlet Ekseninde Bir İnceleme (*Qualified Labour Force Requirement of Small and Medium Sized Enterprises in Turkey: A Review in the Context of Employer, Employee, Public*)

Sinem YILDIRIMALP, Yard. Doç. Dr.

Emel İSLAMOĞLU, Doç. Dr.

Bora YENİHAN, Araş. Gör.

15

Sosyal Korumada Yeni Sosyal Risk Yaklaşımı (*The New Social Risk Approach on Social Protection*)

Şenol ÖZTÜRK, Yard. Doç. Dr.

43

Belediyeler ve Çevre Hizmetleri Üzerine Analitik Bir Bakış: Türkiye Örneği (*An Analytical Look to Environmental Services of the Municipalities: A Case of Turkey*)

Haluk ZÜLFİKAR, Yard. Doç. Dr.

Nalan BEKEN, Okutman Dr.

75

Yerel Sosyal Politika Bağlamında "İş'te Engel Yok Projesi" (*In the Context of Local Social Policy "No Barriers on Business"*)

Ramazan TİYEK, Yard. Doç. Dr.

101

- Sosyal Dışlanmanın Anlaşılması: Muğlâklık ve Çok Boyutluluk**
(*Understanding Social Exclusion: Ambiguity and Multidimensionality*)
İlhan DOĞAN, Dr. 127
- Türkiye’de Kırdan Kente Göç: Diyarbakır Üzerine Bir Alan**
Araştırması (*Rural Migration in Turkey: A Field Study*)
Ümit Serkan EKMEKÇILER, Dr. 159