

**TÜRKİYE'DE “ÇAĞRI MERKEZİ” KONUSUNDA YAPILMIŞ TEZLERİN ÇAĞRI
MERKEZİ BİLEŞENLERİNE GÖRE SİSTEMATİK DERLEMESİ: 2003-2020**

A SYSTEMATIC REVIEW OF THESES ON “CALL CENTER” IN TURKEY BASED ON
CALL CENTER COMPONENTS: 2003-2020

Dr.Öğr.Üyesi.Selin AYGEN ZETTER

Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Antalya/TÜRKİYE

Doç.Dr. Yasemin BİLİŞLİ

Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Antalya/TÜRKİYE

Özet

Bu çalışmada çağrı merkezi konusunda yapılmış tezlerin sistematik olarak incelenmesi amaçlanmıştır. Konuyla ilgili Yükseköğretim Kurulu tez arşivi “Çağrı Merkezi” anahtar sözcüğü kullanılarak taranmıştır. Tarama sonucunda, 2003-2020 yılları arasında yapılmış 224 çalışmaya ulaşılmış, ancak dahil edilme kriterlerine uygun toplam 206 çalışma incelenmiştir. Taranan yayınların 120 adetinin Sosyal Bilimler Enstitüsünde ve 28 adetinin Marmara Üniversitesi tarafından yazılmış olduğu, yine 180 adetini yüksek lisans tezlerinin oluşturduğu tespit edilmiştir. İncelenen çalışmaların konuları bakımından çağrı merkezi bileşenleri açısından sınıflandırıldığında 114 adet lisansüstü çalışmanın insan faktörü ile ilgili olarak çalışıldığı görülmektedir. Bunun yanında çağrı merkezi bileşenlerinde strateji, süreç ve teknolojiye ilişkin konularında araştırma konuları arasında yer aldığı bulgulanmıştır. Sonuç olarak çağrı merkezlerinin gelişimine katkı sağlaması bakımından, birçok disiplin tarafından ele alınması gereken bir konu olan çağrı merkezi konusuna sosyal bilimlerin yanısıra diğer disiplinlerin de aynı oranda ilgi göstermesi gerekmektedir. Sistemin iyileştirilmesinin ise, çağrı merkezi bileşenlerinden çalışan ve müşteri odaklı, “insan” faktörünü inceleyen çalışmaların yanında “strateji” ve “teknoloji” faktörünü inceleyen çalışmalara ağırlık verilmesi ile mümkün olacağı düşünülmektedir.

Anahtar sözcükler: Çağrı Merkezi, Sistematik Derleme, Çağrı Merkezi Bileşenleri, Tez

Abstract

In this study, it is aimed to systematically examine the theses on the call center. On the subject the thesis archive of the Council of Higher Education was searched using the keyword "Call Center". As a result of the search, 224 studies were reached, however, a total of 206 studies that met the inclusion criteria were reviewed. It was determined that 120 of the scanned articles were written by the Social Sciences Institute, 28 were written by Marmara University, and 180 were postgraduate theses. When the subjects of the examined studies were classified in terms of call center components, it was observed that 114 postgraduate theses were related to the human factor. In addition, it was found that strategy, process and technology-related subjects were among the research topics in the call center components. As a result, other disciplines as well as social sciences should show interest equally in the subject of call center, which should be addressed by many disciplines, in terms of contributing to the development of call centers. It is thought that it is possible to improve the system by focusing on the studies

that examine the "strategy" and "technology" factor, as well as the employee and customer-oriented studies investigating the "human" factor from the call center components.

Keywords: Call Center, Systematic review, Call Center Components, Thesis

1.GİRİŞ

Sistemik derleme, çok sayıda araştırmanın kapsamlı bir sentezidir. Çalışmanın amacı Türkiye’de “Çağrı Merkezi” konusunda yapılmış tezlerin sistemik olarak incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda Türkiye’de “Çağrı Merkezi” konusunda yapılmış tezlerin enstitü, üniversite, anabilim dalı, yıl, tez türü, kullanılan yöntem ve dil ile danışman unvanı kriterleri ile çağrı merkezi bileşenlerine göre konu bakımından dağılımı nasıldır? sorusuna yanıt aranmaktadır. Çalışmanın evrenini, Yüksek Öğretim Kurumu Tez Arşivi’nde yer alan “Çağrı Merkezi” konusunda yapılmış tezler oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini ise araştırma sorusunun yanıtlanmasında yeterli olacağı düşünülen erişime açık olan tezler oluşturmaktadır. Bu nedenle örnekleme yöntemlerinden amaçlı örnekleme dayalı ölçüt örnekleme kullanılmıştır. Çalışmada nitel araştırma desenlerinden sistemik derleme kullanılmıştır. Ancak çalışmada niteliksel olarak toplanan veriler değerlendirilirken sayısal ifadeler aracılığı ile niceliksel olarak sunulmuştur. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular ile “Çağrı Merkezi” konusunda yapılan tezler ayrıntılı olarak değerlendirmesi bakımından ilgili alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1.Çağrı Merkezi

Çağrı merkezi kavramı farklı yazarlar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Çağrı Merkezi Derneği çağrı merkezini “Kurumların temasta oldukları kişi ve/ veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen “Etkileşimlerini” yönettikleri, “İnsan, Teknoloji, İş Süreçleri ve Stratejinin” koordineli şekilde bütünleştirildiği “İletişim Yönetim Sistemlerini” ifade etmektedir” şeklinde tanımlamaktadır (<https://www.cagrimerkezleridernegi.org/>). Bir başka tanımda çağrı türlerinden hareketle çağrı merkezi, çalışanların gelen çağrılara yanıt verdiği (inbound) veya dışarıya çağrı yaptığı (outbound) özel bir operasyon şeklinde ifade edilmektedir (Taylor vd., 1999: 102). Çağrı merkezi, örgüte ve müşteriye değer yaratmak amacıyla örgütün kaynaklarının ve farklı iletişim kanallarının etkili bir şekilde bütünleşmiş, insanlardan, süreçlerden, stratejilerden ve teknolojilerden oluşan koordineli bir sistem olarak da tanımlanmaktadır (Gümüş, 2002). Çağrı merkezinin ortak bir tanımı olmamasına rağmen, örgütlerin kendisiyle etkileşimde bulunmasını istediği müşteriler, tedarikçiler, bayiler başta telefon olmak üzere tüm taraflarla, web, faks, e-mail vb. tüm temas biçimlerini kullanarak etkileşim içinde olmasını sağlayan “iletişim merkezlerine” verilen addır.

Bu bağlamda çağrı merkezleri müşterilerin mal veya hizmet satın aldığı işletmelerle ilişkilerini yönetme yeteneğine sahip birimlerdir. İşletmelerin müşterileri ile etkileşiminde önemli bir role sahip olan çağrı merkezleri, birçok örgüt için müşterilerin birincil temas kaynağı olarak ifade edilmektedir (Miciak vd., 2001: 340; Gans vd., 2003: 81). Çağrı merkezi, genellikle müşteri hizmetleri, danışma, yardım, faturalandırma, teknik destek ve tedarik gibi türlü şekillerde müşteriyle etkileşimi sağlayan ses işlem merkezidir (Jack vd., 2006: 478).

Geçmiş yıllarda müşterilerle temas, geleneksel yöntemlerle gerçekleştirilirken, teknolojideki hızlı gelişmeler neticesinde kurumlar müşterileriyle ilişkilerini büyük ölçüde çağrı merkezleri aracılığıyla yönetmeye başladıkları görülmektedir (Batt ve Moynihan, 2002). Teknolojideki bu hızlı değişim yeni iş sahalarını ve yeni sektörleri gündeme getirmiştir. Çağrı merkezleri bu yeni iş alanları arasında kurumların müşterileriyle teması yoluyla aralarındaki sınırları yok ederek kendine ön sıralarda yer bulmuştur (Özkan, 2013).

Son yıllarda Çağrı Merkezleri hem ulusal hem de küresel düzeyde ciddi bir hacim kazanmıştır. Ayrıca pandemi döneminde müşterilerle yüz yüze olmadan bilgisayar ya da telefonla iletişime geçilmesi çağrı merkezlerinin gelişiminde oldukça etkili olmuştur. Pandemi ile birlikte birçok sektörde uzaktan çalışmanın yaygınlaşması ile dijitalleşme daha da artmıştır (Kolukırık, 2020: 28). Emek yoğun bir sektör olan çağrı merkezleri, insan kaynağı yanında teknoloji, strateji, süreç gibi farklı birçok bileşenden oluşmaktadır. Bu bileşenler kurumlara müşteri memnuniyeti, kalite ölçümü, iyileştirme yapma, iletişim kontrolü, gelir ve verimlilik artışı ile pazarlama gibi birçok fayda sağlamaktadır (Menteşe, 2017: 22). Müşterilerle iletişim, satış, pazarlama, teknolojiyi kullanma, bilgi güvenliği, taraflarla etkileşimde birçok farklı temas biçimini kullanıyor olmaları bakımından iktisat, iletişim, işletme, mühendislik vb. çok farklı alanların çalışma konusu olma özelliğine sahiptir. Bu bağlamda çalışma konularını da sistematik bir biçimde sınıflandırabilmek adına çağrı merkezlerinin kurulumunda yer alan çağrı merkezi bileşenlerini incelemek yerinde olacaktır.

2.2.Çağrı Merkezi Bileşenleri

Çağrı Merkezleri bir süreç içerisinde ve sistemli bir şekilde çalışırlar (Seçkin, 2009: 42). Bu kapsamda çağrı merkezleri insan kaynağı, strateji, süreç ve teknoloji temel bileşenlerinden oluşmaktadır (Kohen, 2002).

2.2.1.Strateji

Çağrı merkezleri kurulumu ve gelişiminde iyi bir vizyonunun ve buna bağlı stratejilerinin olması gerekmektedir. Çağrı merkezleri işletmelerden hizmet alanların memnuniyetinin ve sadakatinin belirlenmesinde oldukça önemli bir role sahiptir. Bu bağlamda müşteri yönetimi ile ilgili stratejilerin doğru temellere dayandırılması gereklidir. Çağrı merkezleri kurumların müşteriye dönük yüzüdür. Bu nedenle çağrı merkezlerinin stratejisilerinin işletmenin açık, anlaşılır ve özellikle üst yönetim tarafından da desteklenen genel stratejisi ile paralellik sergilemesi gerekmektedir (Kohen, 2002).

Çağrı merkezi bileşenlerinden stratejik planlama, diğer bileşenler olan teknoloji, insan ve süreç için yapılacak iyileştirme çalışmalarının ve yatırımlarının tamamını etkiler. İnsan kaynağı, teknoloji, lokasyon vb. birçok seçim ve yatırım bu strateji çerçevesinde belirlenecektir. Stratejik planlama diğer tüm işletmelerde olduğu gibi çağrı merkezinin verimliliği için de son derece önemlidir. Çağrı merkezinin stratejik planları, değişen ve gelişen teknoloji, müşteri profili, çevre ve rekabetin getirdiği esneklik gereksinimin karşılayabilmesi için esnek ve revize edilebilir olmalıdır (Kohen, 2002).

Bu kapsamda Müşteri ilişkileri yönetimi, satış, pazarlama, ulaşılabilirlik (hizmet seviyesi hedefleri vb.), faaliyet süresi, hizmetin hangi kanallarla sunulacağı, (web, telefon, vb.), lokasyon seçimi, desteklenecek birimler (ürünler, hizmetler) bu kapsamda değerlendirilmelidir.

2.2.2.Süreç

Çağrı merkezlerinin verimli olmasında etken olan diğer bir unsur süreçlerin hazırlanmasıdır. İş süreçlerinin belirlenen stratejik hedefler doğrultusunda hazırlanması konusuna gerekli önemin verilmesi ileride oluşabilecek kaynak ve zaman israfını engellemek açısından önemlidir. Çoğu zaman strateji belirleme ve iş süreçlerini bunların çerçevesinde detaylandırma aşamalarına gerekli önem verilmeden insan kaynağı ve teknolojik unsurların seçilmesiyle operasyon başlatılmaktadır. Bu durum istenmeyen sonuçların doğmasına neden olmaktadır (Kohen, 2002). Bu nedenle başarı için bu konu üzerinde titizlikle durulması gerekmektedir.

Çağrı merkezleri birer fabrika gibi birçok iş sürecini üzerinde barındıran operasyonel birimlerdir. Hizmet almak isteyen bir müşterinin memnun bir şekilde ayrılabilmesi için birçok farklı mekanizma birbiriyle etkileşim halinde çalışmaktadır. Bunların en temel olanı insan ve teknolojidir. Tüm bunların optimum entegrasyonunu sağlama emek yoğun bir alan olan çağrı merkezleri için görece zor ve bir o kadar da önemlidir. Bu da ancak bir dizi spesifik yöntemin ve planlama süreci ile ilgili aşamaların dikkate alınması ile mümkündür (Yüksek, 2013: 12).

Bu süreçler, gelen çağrı yükünün öngörülmesi, vardiya planları, çalışan işgücü planlamasının yapılması, gelen-giden çağrıların dağılımı, çağrı yanıtlama gruplarının belirlenmesi, tahmin, büyüme öngörülmesi, bunlardan sadece bazılarıdır. Öte yandan, hangi müşteri profiline, hangi müşteri temsilcisine yönlendirileceği, sürecinin nasıl işleyeceği, istek veya şikayetlerin nasıl toplanacağı önceden belirlenmelidir. Belirlenen bu süreçler de detaylandırılarak iş akış şemalarıyla detaylandırılmalıdır (Kohen, 2002).

2.2.3.İnsan Kaynağı

Çağrı merkezi çalışanlarının müşterilerle doğrudan iletişime geçmeleri nedeniyle insan kaynakları büyük önem taşımaktadır. Bir çağrı merkezinin başarısının en baş unsuru müşteriye değer katan ve fark yaratan çalışanlardır. Müşteri memnuniyeti ile çalışan memnuniyeti arasındaki ilişki bunun ispatıdır (Yüksek, 2013: 12). Çağrı merkezleri, insan kaynakları departmanı ile sürekli iletişim halinde olmalıdır (Tacer, 2001: 70).

Çağrı merkezlerinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti için ilk koşul, insan kaynağının özel bazı yöntemlerle seçilmesi, yerleştirilmesi, işe başlarken ve çalışma hayatı boyunca eğitimlerden geçmesidir. Çağrı merkezi çalışanları, bir takım gizli bilgiler dışında, organizasyona ait bilginin tümüne sahip olan birimdir. Onlarca ürün ve hizmete sahip, farklı müşteri tiplerine hizmet veren organizasyonların, işlerine ait bilgiyi doğru ve eksiksiz olarak iletebilmesi için uzun süreli ve detaylı bir eğitim ve oryantasyon süreci gerekmektedir. Çağrı merkezi çalışanlarının performans değerlendirmeleri de spesifik teknik ve ölçümlerin kullanılmasını gerekli kılmaktadır. Emek yoğun bir organizasyon olan çağrı merkezlerinde, performans kriterlerinin doğru bir biçimde belirlenmesi, ölçülmesi ve çıktılarının ödüllendirilmesi de ayrıca önem taşımaktadır (Kohen, 2002).

Bu bağlamda, insan kaynağı seçme ve yerleştirme, çağrı merkezi kültürü, oryantasyon ve iş başı eğitimi, etkin iletişim, performans yönetimi, beceri odaklı takımlar, çalışanların motivasyon ve teşvik sistemleri, çalışan memnuniyeti ve işgücü kaybını azaltma insan kaynağı bileşeninde değerlendirilmektedir.

2.2.4. Teknoloji

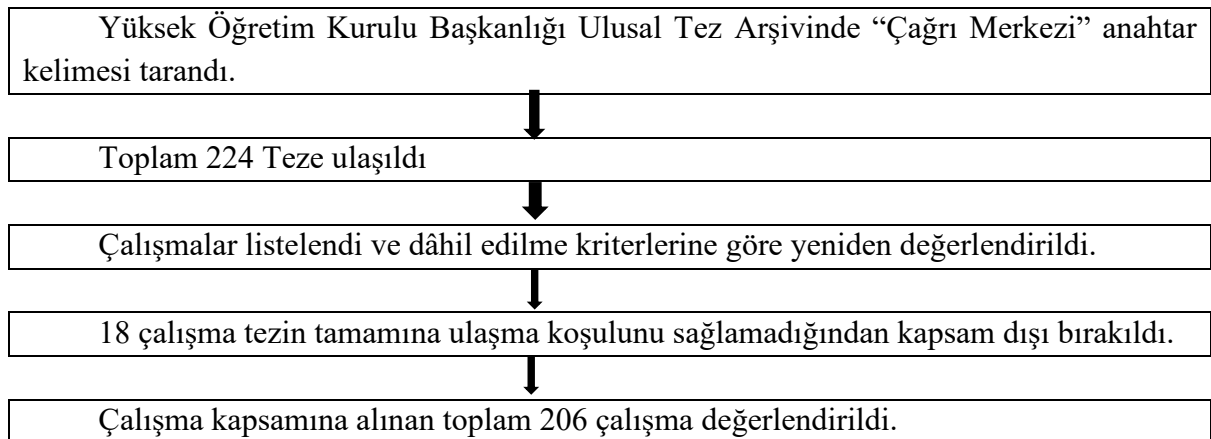
Çağrı merkezlerinin vazgeçilmez bir parçası olan teknoloji, çağrı merkezlerinin sürekli gelişen ve değişen en önemli bileşenidir. Teknoloji bileşeni de diğer bileşenler gibi oluşturulan stratejinin bir çıktısıdır. Kullanılacak teknoloji telefon ve fax makinesinin bulunduğu bir merkezde toplandığı standart bir santral –ACD- masaüstü yazılım bileşeni olabileceği gibi, son derece kapsamlı bir biçimde de ortaya çıkabilmektedir (Kohen, 2002). Günümüzdeki çağrı merkezleri müşteri ile temasta pek çok farklı iletişim aracı kullanabilmektedirler (Alper, 2005).

Bu bağlamda, masaüstü uygulamaları, ACD, IVR, CTI, ASR, call blending, predictive dialling, işgücü yönetim araçları, e-mail yanıtı sistemleri, planlama çağrı yönetimi yazılımları, entegrasyon, teknik destek, çoklu ortam, donanım seçenekleri, telekom altyapısı, hız ve kullanım, yatırımın geriye dönüşü çağrı merkezi bileşenlerinden teknoloji alt grubunda değerlendirilmektedir (Yüksek, 2013: 13).

Yukarıda çağrı merkezlerinin önemi ve gelişimi konusunda ifade edilen tüm bu özellikleri nedeni ile ülkemizde çağrı merkezi konusunda yapılan tezleri sistematik olarak inceleyeceğimiz bu çalışma ile hangi alanda ya da hangi konuda eksik olduğumuzu tespit ederek öneriler sunmayı hedeflemekteyiz.

3. YÖNTEM

Bu sistematik incelemede Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK) Başkanlığı Ulusal Tez Arşivinde “Çağrı Merkezi” anahtar kelimesi kullanılarak yapılan taramada 2003 ile 2021 tarihleri arasında yayınlanmış 224 tez incelenmiştir. Araştırmaya dahil edilme kriteri olarak; yayın dilinin Türkçe ya da İngilizce olması, 2003 ile 2021 yılları arasında yayınlanmış olması ve tezin tamamına ulaşılabilir olması belirlenmiştir. Çalışma PRISMA bildirim listesine göre metodolojik açıdan düzenlenmiştir (Şekil 1). Araştırmaya dahil edilme kriterlerinden tezin tamamına ulaşılma kriterini karşılamadığından dolayı 18 çalışma kapsam dışı bırakılarak toplam 206 tez incelemeye dahil edilmiştir. Ayrıca çalışmada, erişime açık olan tüm yüksek lisans ve doktora tezleri örnekleme dâhil edildiğinden etik kurul izni gerektirmemiştir.



Şekil 1: PRISMA Akış Şeması

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu çalışma kapsamına alınan toplam 206 çalışmanın içeriğine bakıldığında genel olarak;

- Çağrı merkezi konusunda yapılmış tezlerin yıl bazında dağılımlarının nasıl olduğu,
- Çağrı merkezi konusunda yapılmış tezlerin türlerine göre dağılımının nasıl olduğu,
- Çağrı merkezi konusunda yapılmış tezlerin üniversite bazında dağılımlarının nasıl olduğu,
- Çağrı merkezi konusunda yapılmış tezlerin enstitü bazında dağılımlarının nasıl olduğu,
- Çağrı merkezi konusunda yapılmış tezlerin anabilim dalı bazında dağılımlarının nasıl olduğu,
- Çağrı merkezi konusunda yapılmış tezlerin kullandığı dil bakımından dağılımlarının nasıl olduğu,
- Çağrı merkezi konusunda yapılmış tezlerin danışmanın unvanları bakımından dağılımlarının nasıl olduğu,
- Çağrı merkezi konusunda yapılmış tezlerde kullanılan yöntem bakımından dağılımlarının nasıl olduğu,
- Konuların çağrı merkezi bileşenlerine göre dağılımlarının nasıl olduğu değerlendirilmiştir.

Bu bölümde ilgili sorunsalların yanıtlarına ilişkin analiz sonuçları tablolar ve açıklamaları ile ayrıntılı bir şekilde sunulacaktır.

Tablo 1: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tezlerin Türlerine Göre Dağılımı (n=206)

Tez Türü	Tez Sayısı (n)	Dağılım (%)
Tıpta Uzmanlık	7	3,39
Doktora	19	9,22
Yüksek lisans	180	87,37

Araştırmaya dahil edilen Çağrı Merkezi alanında yapılmış lisansüstü tezlerin türleri Tablo 1’de verildiği gibidir. Söz konusu tabloya bakıldığında 2003-2020 yılları arasında 206 adet lisansüstü tezin 7 tanesi (% 3,39) tıpta uzmanlık alanında, 19 tanesi (% 9,22) doktora ve yine 180 tanesi (% 87,37) yüksek lisans alanında tamamlanmış ve onaylanmış olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tezlerin Yazıldığı Yıl ve Türlerine Göre Dağılımları

Tezin Yazıldığı Yıl	Doktora	Yüksek lisans	Tıpta Uzmanlık	Toplam
2003	-	1	-	1
2004	-	-	-	-
2005	-	-	-	-
2006	-	7	-	7
2007	1	4	-	5
2008	-	7	-	7
2009	3	7	-	10
2010	-	19	-	19
2011	-	11	-	11
2012	-	10	-	10
2013	-	7	-	7
2014	1	7	-	8
2015	-	9	3	12
2016	2	9	-	11

2017	2	7	-	9
2018	1	15	-	16
2019	7	41	1	49
2020	2	19	2	23

Araştırmaya dahil edilen lisansüstü tezlerin yıllara ve tez türlerine göre dağılımları Tablo 2’de verildiği gibidir. Tablo incelendiğinde çağrı merkezi alanında yapılmış çalışmaların 2003 yılında 1 adet yüksek lisans tezi ile başlamasına rağmen 2004, 2005 yıllarında bu alanda herhangi bir çalışma yapılmadığı görülmektedir. Çağrı merkezi sektör olarak 1980’lerden sonra dünyada ve ülkemizde yerini almaya başlamış olsa da dış kaynak servis sağlayıcı firmaların da çoğalması ile birlikte 2007 ve sonrasında sektörel olarak ivme kazandığı söylenebilir

(<https://www.cagrimerkezleridernegei.org/Public/Upload/Catalog/RI2LGDQMZNTMZ3I.pdf>) . Bu bağlamda 2006, 2007, 2008, 2009’da çalışmaların yeniden başlayarak 2010 yılından itibaren de ivme kazandığını söylememiz mümkündür. En fazla tezin ise 2019 yılında toplamda 49 lisansüstü tez olarak yapıldığı görülmektedir. Tablonun geneli değerlendirildiğinde; çağrı merkezi alanındaki tez çalışmalarının çoğunluğunu yüksek lisans tezleri oluşturmaktadır.

Tablo 3: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Olan Tezlerin Üniversitelere Göre Dağılımı

Üniversite Adı	Tez Sayısı	Üniversite Adı	Tez Sayısı
Abant İzzet Baysal Üniversitesi	1	İstanbul Teknik Üniversitesi	5
Akdeniz Üniversitesi	4	İstanbul Ticaret Üniversitesi	1
Altınbaş Üniversitesi	2	İstanbul Üniversitesi	9
Anadolu Üniversitesi	1	İzmir Ekonomi Üniversitesi	1
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	1	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	1
Ankara Üniversitesi	1	İzmir Yüksek Teknoloji Üniversitesi	1
Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	2	Kadir Has Üniversitesi	1
Ardahan Üniversitesi	1	Kafkas Üniversitesi	1
Atatürk Üniversitesi	5	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi	1
Atılım Üniversitesi	1	Karabük Üniversitesi	1
Avrasya Üniversitesi	1	Karadeniz Teknik Üniversitesi	1
Bahçeşehir Üniversitesi	16	Kırıkkale Üniversitesi	1
Balıkesir Üniversitesi	2	Kocaeli Üniversitesi	1
Beykent Üniversitesi	13	Maltepe Üniversitesi	2
Bezm-i Alem Vakıf Üniversitesi	2	Manisa Celal Bayar Üniversitesi	1
Bilkent Üniversitesi	1	Marmara Üniversitesi	28
Boğaziçi Üniversitesi	11	Mersin Üniversitesi	1
Cumhuriyet Üniversitesi	1	Muğla Üniversitesi	1
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	3	Necmettin Erbakan Üniversitesi	1
Çankaya Üniversitesi	1	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	1
Dokuz Eylül Üniversitesi	2	Özyeğin Üniversitesi	1
Dumlupınar Üniversitesi	3	Pamukkale Üniversitesi	1
Düzce Üniversitesi	1	Sağlık Bilimleri Üniversitesi	2

Erciyes Üniversitesi	3	Sakarya Üniversitesi	4
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	1	Selçuk Üniversitesi	6
Fatih Üniversitesi	2	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi	2
Galatasaray Üniversitesi	2	Süleyman Demirel Üniversitesi	3
GATA	1	Tarsus Üniversitesi	1
Gazi Üniversitesi	7	Trakya Üniversitesi	1
Gebze Teknik Üniversitesi	1	Uludağ Üniversitesi	2
Gebze Yüksekteknoloji	1	Üsküdar Üniversitesi	2
Gümüşhane Üniversitesi	1	Van Yüzüncü yıl Üniversitesi	1
Hacettepe Üniversitesi	2	Yalova Üniversitesi	2
Haliç Üniversitesi	2	Yeditepe Üniversitesi	2
Hasan Kalyoncu Üniversitesi	1	Yıldız Teknik Üniversitesi	8
Hava Harp Okulu Komutanlığı	1	Genel Toplam	206
İnönü Üniversitesi	2		
İstanbul Arel Üniversitesi	1		
İstanbul Aydın Üniversitesi	1		
İstanbul Bilgi Üniversitesi	1		
İstanbul Gelişim Üniversitesi	1		
İstanbul Medipol Üniversitesi	1		

Çağrı Merkezi alanında yapılmış tezlerin üniversite bazında dağılımlarına yönelik bulgular Tablo 3’de verilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere Marmara Üniversitesi 28 adet tez ile ilk sırayı alırken, 16 adet tez ile Bahçeşehir Üniversitesi 2. sırada, 13 adet tez ile Beykent Üniversitesi ise 3.sırada yer almaktadır. Boğaziçi Üniversitesi 11 adet, İstanbul Üniversitesi 9 adet, Yıldız Teknik Üniversitesi’nde 8 adet ve Gazi Üniversitesi 7 adet tez ile diğer üniversiteleri takip etmektedir.

Tablo 4: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tezlerinin Enstitü Bazında Dağılımları

Enstitü Adı	Tez Sayıları
Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi	1
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Enstitüsü	1
Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü	2
Bilişim Enstitüsü	1
Biyo-medikal Mühendislik Enstitüsü	1
Cerrahpaşa Tıp Fakültesi	1
Eğitim Bilimleri Enstitüsü	4
Fen Bilimleri Enstitüsü	48
Havacılık ve Uzay Teknolojileri Enstitüsü	1
İşletme Enstitüsü	1
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	5
Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü	2
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13
Sosyal Bilimler Enstitüsü	120
Tıp Fakültesi	5
Genel Toplam	206

Çağrı merkezi alanında yapılmış tezlerin enstitü bazında dağılımları Tablo 4’de verilmiştir. Tablo incelendiğinde en fazla tezin Sosyal Bilimler Enstitüsünde 120 adet yapıldığı görülmektedir. Sırası ile Fen Bilimleri Enstitüsünde 48 adet, Sağlık Bilimleri 13 adet, Tıp ve Lisansüstü Enstitüsü 5 adet, Eğitim Bilimleri 4 adet, Mühendislik ve Fen Bilimleri ile Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsünde 2’şer adet olmak üzere diğer enstitülerde ise 1 adet yapıldığı görülmektedir. Çağrı merkezi konusundaki çalışmaların hemen hemen tüm enstitülerce ele alınmış olması sektörün çok disiplinli olarak incelenmesinin gereğini ortaya koymaktadır.

Tablo 5: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tezlerin Anabilim Dalı Bazında Dağılımları

Anabilim Dalları	Tez Sayıları
Acil Tıp	1
Acil Tıp	3
Afet Eğitimi ve Yönetimi	2
Afet Yönetimi	3
Ağaç İşleri Endüstri Mühendisliği	1
Aile Hekimliği	1
Aile ve Tüketici Bilimleri	1
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi	1
Bankacılık	2
Bankacılık ve Finans	1
Bilgi Teknolojileri	1
Bilgisayar Mühendisliği	7
Biyomedikal Mühendisliği	1
Büro Yönetimi Eğitimi	1
Çalışma Ekonomisi	1
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri	11
Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	1
Eğitim Bilimleri	1
Ekonometri	6
Elektrik-Elektronik Mühendisliği	2
Elektronik ve Haberleşme Mühendisliği	1
Elektronik-Bilgisayar Eğitimi	1
Endüstri Mühendisliği	23
Endüstriyel Tasarım	1
Enformatik	1
Finans ve Bankacılık	1
Gazetecilik	1
Genel İşletme	2
Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi	1
Halk Sağlığı	3
Halk Sağlığı Hemşireliği	1
Halkla İlişkiler ve Tanıtım	4
İktisat	1
İletişim	1
İlk ve Acil Yardım	2
İngilizce İşletme	1
İnsan Kaynakları	1
İnsan Kaynakları Yönetimi	6

İstatistik	1
İş Sağlığı ve Güvenliği	3
İşletme	57
İşletme Mühendisliği	2
İşletme Yönetimi	6
Kadın Çalışmaları ve Toplumsal Cinsiyet	1
Kamu Yönetimi	2
Kazaların Çevresel ve Teknik Araştırması	1
Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi	1
Klinik Psikoloji	1
Kontrol ve Otomasyon Mühendisliği	1
Matematik Bilgisayar	1
Matematik Mühendisliği	1
Medya ve İletişim Çalışmaları	1
Medya ve İletişim Sistemleri	1
Mimarlık	2
Mühendislik Bilimleri	1
Ortaöğretim Sosyal Alanlar Öğretmenliği	1
Örgütsel Davranış	1
Pazarlama İletişimi ve Halkla İlişkiler	1
Psikoloji	3
Sağlık Yönetimi	4
Sinema Televizyon	1
Siyaset Bilimi ve Kamu yönetimi	4
Sosyoloji	1
Şehir ve Bölge Planlama	1
Turizm İşletmeciliği	1
Uluslar arası Ticaret ve İşletmecilik	1
Yönetim Bilişim Sistemleri	4
Genel Toplam	206

Tablo 5'te Çağrı Merkezi alanında yapılmış tezlerin anabilim dalı bazında dağılımları incelendiğinde en fazla tezin 57 adetle İşletme Anabilim Dalında yapıldığı ve 23 adetle Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalınca yapıldığı görülmektedir. İşletme alanında yapılan tezlerin genellikle çağrı merkezi çalışanları ve çağrı merkezinden hizmet alan kişilere yönelik memnuniyet, performans, iş başarımları ve tatmini ile ilgili olduğu görülmekte iken Endüstri Mühendisliği alanında yapılan tezlerin ise çağrı merkezi modelleri ve çağrı yanıtı ve bekleme, kuyruk modelleri üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 6'da görüldüğü gibi inceleme kapsamındaki tezlerinin büyük bir bölümü anadil olan Türkçe 174 adet olarak yazılmış olup, 32 adet tez de İngilizce olarak yazılmıştır.

Tablo 6: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tezlerin Özgün Dilleri Bakımından Dağılımları

Özgün Dil	Tez Sayıları
Türkçe	174
İngilizce	32
Toplam	206

Çağrı Merkezi alanında yapılmış tezlerinin danışman unvanları bazında dağılımları Tablo 7’de sunulduğu şekildedir. Tablo 7 incelendiğinde tez danışmanlığının en fazla profesör doktor (82 adet) unvanına sahip öğretim üyeleri tarafından yapılırken, ardından sırasıyla doçent doktor (58 adet), yardımcı doçent doktor (yeni düzenleme ile doktor öğretim üyesi olan öğretim üyeleri (65 adet) ve Öğr. Gör. Dr. (1 adet) unvanına sahip öğretim elemanlarının takip ettiği görülmektedir.

Tablo 7: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tezlerin Danışman Unvanları Bazında Dağılımları

Danışmanın Ünvanı	Tez Sayıları
Prof. Dr.	82
Doç Dr.	58
Yrd. Doç. Dr. (Dr. Öğr. Üyesi)	65
Öğr. Gör. Dr.	1
Toplam	206

Aşağıda yer alan Tablo 8’da çağrı merkezi alanında yapılmış olan tezlerin kullandığı yöntem bakımından dağılımları görülmektedir. Araştırmada, çağrı merkezi alanındaki tezlerin 146 adedinde nicel araştırma yöntemi kullanılırken, yapılan 50 adet tezde nitel yöntem kullanıldığı tespit edilmiştir. Nitel ve nicel yöntemin birlikte kullanıldığı tez sayısı ise 10 adettir. Nitel yöntem kullanılarak yapılan tezlerin daha çok model önerileri ve süreç içerisinde sistemi kolaylaştırmaya yönelik çalışmalara ışık tutmaya yönelik olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 8: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tezlerde Kullanılan Yöntemlere Göre Dağılım

Araştırma Yöntemi	Tez Sayıları (Adet)
Nicel	146
Nitel	50
Nicel+Nitel	10
Toplam	206

Tablo 9: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tez Konularının Çağrı Merkezi Bileşenlerinden Stratejiye Göre Dağılımı

TEZİN KONUSU		Doktora	Tıpta Uzmanlık	Yüksek Lisans	TOPLAM
	STRATEJİ	6	1	17	24
STRATEJİ	Çağrı merkezlerinin satış stratejileri	1		3	4
	Çağrı merkezinde pazarlama stratejileri(marka stratejisi)	1		1	2
	Çağrı merkezlerinde personel yönetimi stratejisi(personel arayışı, çalışma biçimleri)			3	3
	Çağrı merkezinde kalite stratejileri(proses kontrol, karar destek sistemi, eğitim planlama, altı sigma, iş güvenliği, kalite kontrol, karar ağacı tekniği, vb)	4	1	10	15
	Çağrı merkezi lokasyonları (yerleşim problemi, biçimsel özellikleri, tesis yer seçimi, mekan tasarımı)	1		4	5
	Çağrı merkezi maliyet süreçleri(maliyet hesaplama)			1	1

Tablo 9’de çağrı merkezi ile ilgili tezler konularına göre çağrı merkezi bileşenlerinden strateji ile ilgili olarak yapılanlar incelenmiştir. Çağrı merkezinde kalite stratejileri (proses

kontrol, karar destek sistemi, eğitim planlama, altı sigma, iş güvenliği, kalite kontrol karar ağacı tekniği, vb) konularında 10 adet yüksek lisans, 4 adet doktora ve 1 adet tıpta uzamanlık tezi yer almaktadır. Tüm sektörlerde olduğu gibi çağrı merkezlerinin de en önemli strateji konuları arasında yer alan kalite çalışmaları ile ilgili olanlar en fazla incelenen tezler arasındadır. İşletmelerin gelecekle ilgili vizyonlarını oluşturarak stratejilerini doğru belirlemeleri ve örnek modellerin oluşturulmasıyla ilgili mekan tasarımlarının yer aldığı 4 adet yüksek lisans ve 1 adet doktora tezi bulunmaktadır.

Tablo 10: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tez Konularının Çağrı Merkezi Bileşenlerinden Süreçle İlgili Olanların Dağılımları

TEZİN KONUSU		Doktora	Tıpta Uzmanlık	Yüksek Lisans	TOPLAM
SÜREÇ	SÜREÇ	4	2	41	47
	112 acil çağrı merkezi süreçleri (bir yıllık analizi, gelen aramaları değerlendirilmesi, ambulans çağırılma durumu, emniyetle ilgili süreçler vb.)		2	3	5
	Bankacılık süreçleri (güvenlik sistemleri, operasyonel riskler, vb.)			2	2
	Genel çağrı merkezleri süreçlerinin değerlendirilmesi (gelen çağrıların değerlendirilmesi, çalışma yaşamı, dış kaynak kullanımı, iş süreçleri, vb.)			8	8
	Çağrı merkezlerinde modeller (Veri zarflama, performans değerlendirme, kuyruk modeli, karbon emisyon modeli, vardiya planlama modeli, kimlik tanıma modeli, çağrı tahmini, veri madenciliği, kara kutu benzetim modeli)	2		18	20
	Çağrı merkezlerinde işgücü planlaması (vardiya düzenleme, işgören bulma, vb.)	1		5	6

Tablo 10'da çağrı merkezi ile ilgili tezlerin konularının çağrı merkezi bileşenlerinden süreç ile ilgili olanları incelenmiştir. Çağrı Merkezleri rastgele işlem yapmaktan ziyade bir süreç içerisinde sistemli bir biçimde çalışırlar. Çağrı merkezlerinde çalışanların performansından en iyi şekilde faydalanılabilmesi, sürecin verimli bir şekilde yürütülebilmesi ile mümkündür. Bu bağlamda değerlendirilen vardiya düzenlemelerinin de içinde yer aldığı, çağrı merkezlerinde modeller (Veri zarflama, performans değerlendirme, kuyruk modeli, karbon emisyon modeli, vardiya planlama modeli, kimlik tanıma modeli, çağrı tahmini, veri madenciliği, kara kutu benzetim modeli) konularında 18 adet yüksek lisans ve 2 adet doktora tezi yer almaktadır. Genel çağrı merkezleri süreçlerinin değerlendirilmesi (gelen çağrıların değerlendirilmesi, çalışma yaşamı, dış kaynak kullanımı, iş süreçleri, vb.) konularında ise 8 adet yüksek lisans tezi bulunmaktadır. Çağrı merkezlerinde en çok süreç içerisinde yönetilmesi gereken konular arasında yer alan gelen çağrıların doğru yönlendirilmesi bu grupta incelenmiştir.

Tablo 11: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tez Konularının Çağrı Merkezi Bileşenlerinden İnsan Faktörüne Göre Dağılımları

TEZİN KONUSU		Doktora	Tıpta Uzmanlık	Yüksek Lisans	TOPLAM
İNSAN FAKTÖRÜ	İNSAN FAKTÖRÜ	7	5	102	114
	Çağrı merkezlerinde çalışanların mesleki riskleri (şiddet, stres, psikolojik taciz, mobbing, tükenmişlik, vasıfsızlaştırılma vb.)		1	26	27
	Çağrı merkezi çalışanlarına verilen eğitim (tıbbi malzeme bilgisi, satış gücü, diksiyon vb.)			3	3
	Çağrı merkezi çalışanlarının bilgi düzeyinin ölçülmesi (afet bilincinin ölçülmesi, tedavi belirleme düzeyinin ölçülmesi, öğrenen örgüt algılarının ölçülmesi vb.)		1	4	5
	Çağrı merkezi çalışanlarının becerileri (dikkat düzeyleri, duygusal zeka, duygusal emek, fiziksel, ruhsal, ailesel durumları, entellektüel sermaye, iletişim becerileri, liderlik, meslek uzmanlığı vb.)	2	1	18	21
	Çağrı merkezi çalışanlarının örgüt bilinci (örgütsel bağlılık, örgütsel verimlilik, örgütsel güven, örgütsel yabancılaşma, örgütsel sinizm, işten ayrılma niyeti, çalışan bağlılığı, örgütsel iklim, çalışma ilişkileri, örgütsel kimlik, vb.)	3		18	21
	Çağrı merkezi çalışanların iş tatmini, işe adanmışlık, çalışanların motivasyonu			10	10
	Çağrı merkezlerinde örgütsel faktörler (performans, müşteri ilişkileri yönetimi, iş örgütlerinde kontrol, psikolojik sermaye, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, müşteri beklentileri, vb)	2	2	23	27

Tablo 11’de çağrı merkezi ile ilgili tezlerin konuları çağrı merkezi bileşenlerine göre düzenlenerek çağrı merkezi için en önemli unsur olan insan faktörü ile ilgili olarak yapılanlar incelenmiştir. İnsan faktörü derken hem iç müşteri yani çağrı merkezi çalışanlarıyla ilgili hem de dış müşteri incelenmiştir. Tablodan da görülebileceği gibi çağrı merkezlerinde çalışanların mesleki riskleri (şiddet, stres, psikolojik taciz, mobbing, tükenmişlik, vasıfsızlaştırılma vb.) konularının ele alındığı 26 adet yüksek lisans ve 1 adet tıpta uzmanlık tezi bulunmaktadır. Bununla birlikte çağrı merkezlerinde örgütsel faktörlerin (performans, müşteri ilişkileri yönetimi, iş örgütlerinde kontrol, psikolojik sermaye, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, müşteri beklentileri, vb.) ele alındığı 23 adet yüksek lisans, 2 adet doktora ve 2 adet de tıpta uzmanlık tezi en fazla işlenen konular arasında yer almaktadır. Çağrı merkezi çalışanlarının becerilerinin (dikkat düzeyleri, duygusal zeka, duygusal emek, fiziksel, ruhsal, ailesel durumları, entellektüel sermaye, iletişim becerileri, liderlik, meslek uzmanlığı vb.) yer aldığı 18 adet yüksek lisans, 2 adet doktora ve 1 adet de tıpta uzmanlık alanında çalışma bulunurken yine çağrı merkezi çalışanlarının örgüt bilinci (örgütsel bağlılık, örgütsel verimlilik, örgütsel güven, örgütsel yabancılaşma, örgütsel sinizm, işten ayrılma niyeti, çalışan bağlılığı, örgütsel

iklim, çalışma ilişkileri, örgütsel kimlik, vb.) konularına yer verilen 18 adet yüksek lisans ve 3 adet doktora tezi bulunmaktadır.

Tablo 12: Çağrı Merkezi Alanında Yapılmış Tez Konularının Çağrı Merkezi Bileşenlerinden Teknoloji ile İlgili Olanlarına Göre Dağılımı

TEZİN KONUSU		Doktora	Tıpta Uzmanlık	Yüksek Lisans	TOPLAM
	TEKNOLOJİ	2		20	22
TEKNOLOJİ	Çağrı merkezlerinde ses teknolojileri (IVR, ses tanıma sistemi, akustik veri tanıma, vb)	2		9	11
	Çağrı merkezlerinde bilişim teknolojileri (yapay sinir ağları, anfis metodu, kuyruk teorisi, vb)			10	10
	Çağrı merkezlerinde mobil teknoloji			1	1

Tablo 12’de çağrı merkezi ile ilgili tezler konularının çağrı merkezi bileşenlerinden teknoloji ile ilgili olarak yapılanlar incelenmiştir. Çağrı merkezlerinde teknoloji kullanımı son derece önemlidir ayrıca teknolojideki gelişmelerin çağrı merkezi sektöründe kullanılması hem çağrı merkezlerinin niteliklerini hem de bu merkezlerin işlevlerini önemli ölçüde etkilemektedir (Seçkin, 2009: 42). Bu bağlamda teknoloji başlığı altında tezler incelendiğinde; çağrı merkezlerinde bilişim teknolojileri (yapay sinir ağları, anfis metodu, kuyruk teorisi, vb) ile ilgili 10 adet yüksek lisans tezi bulunduğu tespit edilmiştir. Çağrı merkezlerine gelen çağrıların hızla cevaplanması ve kuyruk teorisine uygun olarak yapay sinir ağlarının da kullanımıyla düzenlenmesi önemlidir. Bilişim teknolojilerinin yanında çağrı merkezlerinde ses teknolojileri (IVR, ses tanıma sistemi, akustik veri tanıma, vb) konularında da yapılmış olan 9 adet yüksek lisans ve 2 adet doktora tezi yer almaktadır.

5.SONUÇ

Bu sistematik derlemede Türkiye’de 2003-2021 yılları arasında çağrı merkezi konusunda yapılan lisansüstü tezlerin çoğunluğunu yüksek lisans tezlerinin oluşturduğu belirlenmiştir. Çalışmada incelenen tezlerin çoğunlukla yüksek lisans tezi (%88.5), daha az oranda doktora tezi (%11.5) ve çok daha az oranda da tıpta uzmanlık tezi (%3,39) olduğu görülmektedir. Bu sonuç, çağrı merkezi konusundaki çalışmaların yeni olması nedeni ile ağırlığın yüksek lisans çalışmalarında olduğunu ve yine doktora tez çalışmalarında, kuram/model geliştirme, test etme ve kuram/model temelli araştırmaların ağırlıklı olarak yer alması nedeni ile de yeni bir alan olan çağrı merkezi konusuna yönelik bu tür çalışmaların daha az olmasının nedenini açıklamaktadır. Çalışmaların enstitü bazında dağılımlarına bakıldığında, Çağrı merkezi konusundaki çalışmaların ağırlıklı olarak sosyal bilimlerde yapıldığı görülmüştür. Çağrı merkezlerinin gelişimine katkı sağlaması bakımından çok disiplinli olarak ele alınması gereken bir konu olan çağrı merkezi konusunun sosyal bilimlerde dışında diğer disiplinler tarafından aynı oranda ele alınması gerekmektedir. Çağrı merkezi ile ilgili çalışmaların konusunun ağırlıklı olarak çağrı merkezi çalışanlarına yönelik çalışmalar olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların iş tatmini, tükenmişlik, stres durumu gibi daha çok çalışma ortamının çalışanların psikolojileri üzerindeki etkileri araştıran çalışmalar olduğu görülmektedir. Çağrı merkezi bileşenlerinden insan kaynağı konusunda sayıca fazla çalışma yapılmış olmasına rağmen, strateji ve teknoloji bileşeni konusunda yapılan çalışmaların görece az olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda çağrı

merkezi konusundaki çalışmalarda hizmetin ve sistemin iyileştirilmesine yönelik olarak strateji ve teknoloji konusundaki çalışmalara ağırlık verilmesi önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

Alper, C. (2005), Sanal bir gerçeklik: Çağrı merkezleri. Zekeriya, Arslan (Ed.), A'dan Z'ye Çağrı Merkezi Dünyası İçinde s.220-231, Şan Ofset, İstanbul.

Batt, R. ve Moynihan, L. (2002). The viability of alternative call center production models. *Human Resource Management Journal*, 12 (4), 14-34.

Gans, N.G.K., Mandelbaum, A. (2003). Telephone call centers: tutorial, review, and research prospects. *Manufacturing & Service Operations Management*, 5 (2), 79-141.

Gümüş, M. (2002). Günümüzün Gelişen Sektörü Çağrı Merkezleri. *Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 6 (2) 134-141.

<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden erişildi. (ET: 01.08.2021)

<https://www.cagrimerkezleridernegi.org/cagri-merkezi-nedir> adresinden erişildi. (E.T: 29.06.2021)

<https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/RI2LGDQMZNTMZ3I.pdf> adresinden erişildi. (E.T: 02.08.2021)

Jack , E.P. ve Bedics, T.A., Mccary, C.E. (2006). Operational challenges in the call center industry: a case study and resource-based framework. *Managing Service Quality: An International Journal*, 16 (5), 477-500.

Kohen, A. (2002). Çağrı merkezleri: yararları ve bileşenleri. *Aktive Bankacılık ve Finans Dergisi*, 22, 1-7.

Kolukırık, S. (2020). Dijitalleşmeye iten pandemi: Covid-19. *Katılım Finans Dergisi*, 21, 26-32.

Menteşe, B. (2017). *Türkiye'de çağrı merkezlerinde çalışma ilişkileri: yalova, elâzığ ve şanlıurfa örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.

Miciak, A.ve Desmanais, M. (2001). Benchmarking service quality performance at business-to-consumer call centres. *Journal of Business & Industry Marketing*, 16 (5), 340-453.

Özkan, G. (2013). Çağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim. *Selçuk İletişim*, 7/4, 64-80.

Seçkin, E. (2009). *Çağrı merkezlerinde örgütsel yapılanma ve mekansal yansımaları*. Yayınlanmamış doktora tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Tacer, M. (2001). *Elektronik ticaret yapan işletmelerde müşteri ilişkileri yönetimi ve bir çağrı merkezi uygulaması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Taylor, P. ve Bain, P. (1999). An assembly line in the head: Work and employee relations in the call center. *Industrial Relations Journal*, 30 (2), 101-117.

Yüksek, E. (2013). Çağrı Merkezi Yönetimi. Çekerol, Kamil (Ed.), *Çağrı Merkezi Kavramı* içinde ss. 2-33 Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.