



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ ÖN LİSANS
PROGRAMININ BAĞLAM, GİRDİ, SÜREÇ
VE ÜRÜN MODELİ ÇERÇEVESİNDE
ÖĞRENEN GÖRÜŞLERİNE GÖRE
DEĞERLENDİRİLMESİ
Yüksek Lisans Tezi
Yağmur TUÇ
Eskişehir 2022

**ANADOLU ÜNİVERSİTESİ AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ ÇAĞRI MERKEZİ
HİZMETLERİ ÖN LİSANS PROGRAMININ BAĞLAM, GİRDİ, SÜREÇ VE
ÜRÜN MODELİ ÇERÇEVESİNDE ÖĞRENEN GÖRÜŞLERİNE GÖRE
DEĞERLENDİRİLMESİ**

Yağmur TUÇ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Nejdett KARADAĞ

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Haziran 2022

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Yağmur TUÇ'un "Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programının Bağlam, Girdi, Süreç ve Ürün Modeli Çerçevesinde Öğrenen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi" başlıklı tezi 20 Temmuz 2022 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca toplanan **Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı** nda, yüksek lisans tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Üye
Danışmanı)

(Tez

: Dr.Öğr.Üy. Nejdet KARADAĞ

Üye

:Prof. Dr. Aytekin İŞMAN

Üye

:Dr.Öğr.Üy. Erdem ERDOĞDU

Prof. Dr. Saime ÖNCE
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖZET

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ ÖN LİSANS PROGRAMININ BAĞLAM, GİRDİ, SÜREÇ VE ÜRÜN MODELİ ÇERÇEVESİNDE ÖĞRENEN GÖRÜŞLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ

Yağmur TUÇ

Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Haziran 2022

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Nejdet KARADAĞ

Bu çalışmada, açık ve uzaktan eğitim yoluyla yürütülen Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı'nın Stufflebeam'in Bağlam, Girdi, Süreç, Ürün (CIPP) Değerlendirme Modeli çerçevesinde öğrenen görüşlerine göre değerlendirilmesi ve programın geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunulması amaçlanmıştır. Karma yöntem desenlerinden Açıklayıcı Sıralı deseninin (NİCEL→ nitel) kullanıldığı araştırmada; nicel veri toplamak amacıyla “Anadolu Üniversitesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı Değerlendirme Anketi” hazırlanmıştır. Anket, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı'ndan mezun olmuş öğrenenlere çevrimiçi olarak uygulanmıştır. Nitel veri toplamak için ise yarı yapılandırılmış görüşme soruları kullanılmıştır. Nicel verilerin yorumlanmasında yüzde ve frekans tabloları, ortalama ve standart sapma değerleri kullanılarak ölçme aracında yer verilen dört boyutta (Bağlam, Girdi, Süreç ve Ürün) alınabilecek ortalama puan ile katılımcıların bu boyutlardaki ortalama puanları karşılaştırılıp yorumlanmıştır. Ayrıca alt boyutlarda elde edilen ortalama puan değerleri cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma durumu değişkenleri açısından incelenerek yorumlanmıştır. Nitel verilerin çözümlenmesinde betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar, program amaçlarının öğrenenlerin beklentilerine uygun olarak belirlendiğini, öğrenme kaynaklarının amaçlara uygun olarak tasarlandığını, öğrenme etkinliklerinin katılımcıların beklentilerine uygun olarak gerçekleştirildiğini ve programda öğrenme çıktılarına ulaşıldığını ortaya koymuştur.

Anahtar Sözcükler: Açık ve uzaktan öğrenme, program değerlendirme, Bağlam Girdi Süreç Ürün Modeli, açıklayıcı sıralı desen

ABSTRACT

EVALUATION OF THE CALL CENTER SERVICES ASSOCIATE DEGREE PROGRAM OF THE OPEN EDUCATION FACULTY AT ANADOLU UNIVERSITY ACCORDING TO OPINIONS OF LEARNERS IN THE CONTEXT, INPUT, PROCESS AND PRODUCT MODEL

Yağmur TUÇ

Department of Distance Education

Anadolu University Institute of Social Sciences, June 2022

Advisor: Assist.Prof.Dr. Nejdett KARADAĞ

In this study, it is aimed to evaluate the Anadolu University Faculty of Open Education Call Center Services Associate Degree Program according to the opinions of students within the framework of the Context, Input, Process, Product (CIPP) Evaluation Model of Stufflebeam and to make suggestions for the development of the program. In the research, in which the Exploratory Sequential pattern (QUANTITATIVE → qualitative) from mixed method patterns was used; “Anadolu University Call Center Services Associate Degree Program Evaluation Questionnaire” was prepared in order to collect quantitative data. The questionnaire was applied online to the students who graduated from Anadolu University Faculty of Open Education Call Center Services Associate Degree Program. Semi-structured interview questions were used to collect qualitative data. In the interpretation of quantitative data, percentage and frequency tables, mean and standard deviation values were used to compare and interpret the average score that can be obtained in the four dimensions (Context, Input, Process and Product) included in the measurement tool and the average scores of the participants in these dimensions. In addition, the average score values obtained in the lower dimensions were examined and interpreted in terms of gender, age, marital status and working status variables. Descriptive analysis method was used to analyze the qualitative data. At the end of the research, it was revealed that the program objectives were determined in accordance with the expectations of the learners, the learning resources were designed in accordance with the objectives, the learning activities were carried out in accordance with the expectations of the participants and the learning outcomes were achieved in the program.

Keywords: Open and distance learning, program evaluation, Context Input Process Product Model, explanatory sequential pattern

ÖNSÖZ

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Türkiye’de ve dünyanın birçok ülkesinde eğitim hizmeti veren önemli bir kurumdur. Öncelikle, böylesine önemli bir kurumun parçası olmaktan ve yaptığım program değerlendirme çalışmasıyla sisteme az da olsa bir katkı sağlamaktan onur duyduğumu ifade etmek isterim. Program değerlendirme, bu çalışmada da sıklıkla ifade ettiğim gibi eğitim sisteminin önemli basamaklarından biridir. Ayrıca Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans programının özellikle kadın ve engelli istihdamı açısından önemli bir sektöre ara eleman yetiştirme misyonu da bu araştırmayı yapmış olmaktan duyduğum diğer bir onur sebebidir. Araştırma süresince yoğun iş temposuna rağmen desteklerini esirgemeyen değerli danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Nejdett KARADAĞ’a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Görüş ve önerileriyle çalışmaya katkılarından dolayı değerli jüri üyelerim Prof. Dr. Aytekin İŞMAN ve Dr. Öğr. Üyesi Erdem ERDOĞDU’ya çok teşekkür ederim. Ayrıca desteklerinden dolayı değerli hocam Prof. Dr. Aydın Ziya ÖZGÜR’e teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca çalışma süresince desteklerini esirgemeyen eşim Hasan TUÇ’a, çocuklarım Demir ve Emir’e ve yine bu süreçte her türlü fedakârlıkta bulunup bana destek olan anneme, yeğenim Tuba’ya ve yanımda olan arkadaşlarıma da teşekkürü bir borç bilirim.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmanın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında, bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilemeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı”yla tarandığını ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

Yağmur TUÇ

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
BAŞLIK SAYFASI	i
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	v
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLOLAR DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	xii
1. GİRİŞ	1
1.1. Problem	3
1.2. Amaç	4
1.3. Önem	5
1.4. Varsayımlar	5
1.5. Sınırlılıklar	5
1.6. Tanımlar	5
2. ALANYAZIN.....	7
2.1. Program Değerlendirme	7
2.2. Program Değerlendirme Yaklaşımları ve Stufflebeam CIPP Modeli	11
2.3. Program Değerlendirme İle İlgili Yapılan Çalışmalara Genel Bir Bakış ..	16
2.3.1. Türkiye’de Uzaktan Eğitimde Program Değerlendirme İle İlgili Yapılan Bazı Çalışmalar	17
2.4. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi	18
2.5. Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı	19
2.5.1. Alan Yeterlilikleri	20
2.5.2. Program Çıktıları	21
2.5.3. Programda Okutulan Dersler - AKTS Kredileri	22
2.5.4. Programda E-Kampüste Sunulan Hizmetler	23

2.5.5. Sınavların Değerlendirilmesi ve Ders Geçme	23
2.5.6. Mezuniyet Koşulları	24
2.5.7. Dikey Geçiş Olanakları	24
2.6. Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörü ve Gelişimi	25
3. YÖNTEM	32
3.1. Araştırma Modeli	32
3.2. Çalışma Grubu	32
3.3. Veri Toplama Araçları ve Süreci	34
3.4. Verilerin Analizi ve Yorumlanması	34
3.5. Veri Toplama Araçlarının Geçerliliği ve Güvenirliği	35
4. BULGULAR VE YORUM	37
4.1. Kişisel Bilgilere İlişkin Bulgular	37
4.2. Araştırma Sorularına İlişkin Bulgular	45
4.2.1 Bağlam Boyutuna İlişkin Bulgular	45
4.2.2. Girdi Boyutuna İlişkin Bulgular	49
4.2.3. Süreç Boyutuna İlişkin Bulgular	52
4.2.4. Ürün Boyutuna İlişkin Bulgular	56
4.3. Yarı Yapılandırılmış Görüşmelere İlişkin Bulgular	60
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	73
KAYNAKÇA	80
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

TABLolar DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Harf Notları ve Katsayı Değerleri	24
Tablo 2. Anket Katılımcılarının Dağılımı	32
Tablo 3. Yarı Yapılandırılmış Görüşmeye Katılan Mezunlar	33
Tablo 4. Doğrulayıcı Faktör Analizlerine İlişkin Uyum İstatistiği Tablosu	35
Tablo 5. Ölçme Aracının Güvenirliğine İlişkin Bulgular	36
Tablo 6. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı	37
Tablo 7. Katılımcıların Medeni Duruma Göre Dağılımı	37
Tablo 8. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı	38
Tablo 9. Katılımcıların Mezun Oldukları Yıllara Göre Dağılımı	38
Tablo 10. Katılımcıların Çalışma Durumuna Göre Dağılımı	39
Tablo 11. Katılımcıların Programı Tercih Etme Nedenleri	39
Tablo 12. Katılımcıların Programı Tercih Etme Nedenlerinin Cinsiyete Göre Dağılımı	40
Tablo 13. Katılımcıların Programı Tercih Etme Nedenlerinin Medeni Duruma Göre Dağılımı	41
Tablo 14. Katılımcıların Programda Yararlandıkları Öğrenme Ortamları	42
Tablo 15. Katılımcıların Programda Yararlandıkları Öğrenme Ortamlarının Cinsiyete Göre Dağılımı	42
Tablo 16. Katılımcıların Programda Yararlandıkları Öğrenme Ortamlarının Medeni Duruma Göre Dağılımı	44
Tablo 17. Bağlam Boyutu Madde Ortalamaları	45
Tablo 18. Bağlam Boyutu Puanlarına İlişkin t-Testi Tablosu	46
Tablo 19. Bağlam Boyutunda Elde Edilen Puanların Cinsiyete Göre Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	46

Tablo 20. Bağlam Boyutunda Elde Edilen Puanların Medeni Duruma Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	47
Tablo 21. Bağlam Boyutunda Elde Edilen Puanların Çalışma Durumuna Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	47
Tablo 22. Bağlam Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımları	48
Tablo 23. Bağlam Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımları	
Ait Varyans Analizi Tablosu	48
Tablo 24. Girdi Boyutu Madde Ortalamaları	49
Tablo 25. Girdi Boyutu Puanlarına İlişkin t-Testi Tablosu	50
Tablo 26. Girdi Boyutunda Elde Edilen Puanların Cinsiyete Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	50
Tablo 27. Girdi Boyutunda Elde Edilen Puanların Medeni Duruma Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	50
Tablo 28. Girdi Boyutunda Elde Edilen Puanların Çalışma Durumuna Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	51
Tablo 29. Girdi Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına	
Ait Betimsel İstatistikler Tablosu	51
Tablo 30. Girdi Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına	
Ait Varyans Analizi	52
Tablo 31. Süreç Boyutu Madde Ortalamaları	52
Tablo 32. Süreç Boyutu Puanlarına İlişkin t-Testi Tablosu	53
Tablo 33. Süreç Boyutunda Elde Edilen Puanların Cinsiyete Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	54
Tablo 34. Süreç Boyutunda Elde Edilen Puanların Medeni Duruma Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	54
Tablo 35. Süreç Boyutunda Elde Edilen Puanların Çalışma Durumuna Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	54
Tablo 36. Süreç Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımı	55

Tablo 37. Süreç Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına	
Ait Varyans Analizi	56
Tablo 38. Ürün Boyutu Madde Ortalamaları	56
Tablo 39. Ürün Boyutu Puanlarına İlişkin t-Testi Tablosu	57
Tablo 40. Ürün Boyutunda Elde Edilen Puanların Cinsiyete Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	58
Tablo 41. Ürün Boyutunda Elde Edilen Puanların Medeni Duruma Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	58
Tablo 42. Ürün Boyutunda Elde Edilen Puanların Çalışma Durumuna Göre	
Karşılaştırıldığı t testi Tablosu	58
Tablo 43. Ürün Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına	
Ait Betimsel İstatistikler Tablosu	59
Tablo 44. Ürün Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına	
Ait Varyans Analizi	59
Tablo 45. Görüşmelere Katılan Mezunların Programın Geliştirilmesine İlişkin	
Görüşleri	60

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 1. Program Değerlendirme Yaklaşımları	14
---	----



1. GİRİŞ

Eğitim; “çocukların ve gençlerin toplum yaşayışında yerlerini almaları için gerekli bilgi, beceri ve anlayışları elde etmelerine, kişiliklerini geliştirmelerine, okul içinde veya dışında, doğrudan veya dolaylı yardım etme, terbiye” şeklinde tanımlanmıştır (TDK 2011, 761).

Eğitim; bir yandan insanda mevcut olanı uyarıcı, canlandırıcı gücü ortaya çıkarıp işlerlik kazandırırken bir yandan da insanın hem idealler oluşturmaya hem de ideallerine varan yollarda alternatifler geliştirerek çok çeşitli değer yargılarına, hayat biçimlerine uyaranabilen yöntemlerin keşfine imkân verir (Bilhan 1991). Öğrenende beklenen kazanımların elde edilmesi nitelikli eğitim uygulamaları ile mümkündür. Nitelikli eğitim kaygısı tüm eğitim kurumlarının öncelikli uğraşları arasındadır. İster örgün ister yaygın eğitim versin tüm eğitim kurumları, önceden hazırlanıp planlanan bir program doğrultusunda belirlenen amaçlara ulaşmayı hedefler. Programlar öğrenenlere hangi yeterliklerin nasıl kazandırılacağı doğrultusunda tasarlanır ve bu tasarım eğitimin kalitesini büyük ölçüde etkiler. Bu sebeple nitelikli bir eğitim, hazırlanan programın kalitesiyle doğru orantılıdır. Programlar çok yönlü bir bakış açısıyla tasarlanmalı; sadece konu bazlı değil toplum ve bireyin ihtiyaçları, programın uygulanabilirliği gibi hususlar da göz önünde bulundurulmalıdır (Yager, 2001). Bir eğitim programı bilimsel ilkelere göre hazırlanmış olsa da istenilen niteliğe sahip olup olmadığına program uygulandıktan ve sonuçlar değerlendirildikten sonra karar verilebilir. Bu durum da uygulanan öğretim programlarının değerlendirilmesinin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Tyler; hangi düzeyde olursa olsun programların planlanması ve sürekli geliştirilmesi bakımından değerlendirmeyi gerekli görmektedir (Bilen, 1999). Güngör ve Yılmaz (2002)’a göre; programın etkinliğinin birçok açıdan incelenip, gerçekleştirilen öğrenme etkinliklerinin amaca hizmet edip etmediğinin, olumsuz yönlerinin, eksiklerinin, beklenmeyen sonuçlarının olup olmadığının belirlenmesi ve bunların değerlendirilerek programın yeniden tasarlanması program değerlendirmedeki temel amaçtır.

“Öğretici ve öğrenen arasında basılı, elektronik, mekanik ve diğer araçlarla iletişimin kolaylaştığı, öğretim etkinliklerinin öğrenme etkinliklerinden ayrı yapıldığı öğretim metotları” olarak tanımlanan uzaktan eğitimde (Moore, 1973) program değerlendirme çalışmaları hem öğrenen hem de ele alınan program açısından belirlenen hedeflere ulaşılmasında önemli bir süreçtir. Öğrenme etkinliklerinin farklı mekânlarda yürütüldüğü ve öğretmenlerin gözleme dayalı değerlendirme yapmada yaşadıkları

sınırlılıklar nedeniyle öğrenen görüşlerine dayalı program değerlendirme çalışmaları ayrı bir öneme sahiptir.

İşman (1998) uzaktan eğitimi “Farklı ortamlarda bulunan öğrenen ve öğreticilerin, öğrenme ve öğretme etkinliklerini, iletişim teknolojileri ve posta hizmetleri ile gerçekleştirdikleri bir eğitim sistemi modelidir.” şeklinde tanımlamıştır. Teknolojik gelişmelerin sunduğu olanaklar uzaktan eğitim ile örgün eğitim arasındaki farkları azaltmış, ağı bağlı esnek öğrenme ve kredi transferi/akreditasyon mekanizmaları yoluyla bu iki öğrenme biçimini birbirine yaklaştırmıştır (Tait & Mills, 1999). Günümüzde hemen hemen her alanda uzaktan eğitim yoluyla öğrenme etkinlikleri gerçekleştirilmektedir ve açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde öğrenen sayılarının artması yükseköğretimde uzaktan eğitime yönelimi artırmıştır. Bu nedenle açık ve uzaktan eğitim sistemlerinde yer alan programların tüm boyutlarıyla düzenli aralıklarla değerlendirilip varsa eksiklerinin giderilmesi eğitimin kalitesi açısından oldukça önemlidir. Bunun yanı sıra kurumların yaptıkları yatırımlar, öğrenme yöntemleri, değerlendirme biçimleri ve gerçekleştirdikleri eğitim faaliyetleri hakkında hem öğrenenlere hem de kamuoyuna bilgi sunma konusundaki sorumlulukları artmıştır (Garrett, 2016). Bu gelişmelere bağlı olarak Türkiye’de 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’nda ek 35. madde (Ek: 18/6/2017-7033/18 md.) ile Yükseköğretim Kalite Güvencesi Sistemi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu hayata geçirilmiştir (Yükseköğretim Kurulu, 2018). Verilen eğitimin kalitesini garanti altına almak ve akreditasyonu sağlamak için program değerlendirme çalışmaları önem arz etmektedir.

Uzaktan eğitim sisteminde yeni bir programın açılması için birçok bileşenin sistematik olarak tasarlanması ve işe koşulması gerekir. Bu bileşenleri Bilgiç, Doğan ve Seferoğlu (2021); “mevzuat, program yapısı, öğretim tasarımı, ölçme ve değerlendirme, iletişim ve etkileşim, destek boyutu, teknik boyut ve program değerlendirme” olarak belirtmiştir. Dönmez (2018)’e göre, açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde eğitim süreci, materyal tasarımı ve geliştirme, üretim ve dağıtım, operasyon yönetimi, öğrenen destek sistemi ve ağı üzerinden öğrenme alt sistemleri ile değerlendirmeden oluşmaktadır. Başarılı bir uzaktan eğitim sürecinde öğretim tasarımı ancak tasarım, geliştirme, uygulama ve değerlendirmenin çeşitli aşamalarının başarıyla uygulanmasıyla gerçekleştirilebilir. Ancak başarıyla uygulandığı düşünülen eğitim programlarının da değerlendirmeye ihtiyacı vardır. Çünkü değişen koşulların ortaya çıkardığı yeni ihtiyaçlar değerlendirme sayesinde belirlenebilir. Bu nedenle eğitim programları belirli aralıklarla

değerlendirilmeli, geliştirilmeli ve program çıktıları sürekli iyileştirilmelidir (Evans, 2003).

Anadolu Üniversitesi bünyesinde yer alan Açıköğretim Sistemi dünyada açık ve uzaktan eğitim alanında öncü kurumlarından biri olarak faaliyet göstermektedir. Bu çalışmada uzaktan eğitim yoluyla yürütülen Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Ön Lisans Programı, Stufflebeam’ın “Bağlam, Girdi, Süreç, Ürün” modeli kapsamında öğrenen görüşlerine göre değerlendirilmiştir. Çalışmada elde edilen sonuçların karar vericilere programın geliştirilmesiyle ilgili veri sağlayacağı düşünülmektedir.

1.1. Problem

Eğitimin toplumda her alanı kapsayan temel bir ihtiyaç olmasından dolayı eğitim programlarının da beklenen yeterlikleri karşılayacak dinamik bir yapıyla tasarlanması gerekmektedir. Dinamik yapıya sahip olmasının koşullarından biri de eğitim programlarının güncel gelişmelere bağlı olarak düzenli aralıklarla değerlendirilmeye tabi tutulmasına bağlıdır. Bu sayede uygulanan eğitim programlarının belirlenen amaçlara ne ölçüde ulaştığı ve öğrenen beklentilerini ne oranda karşıladığı belirlenip, ulaşılan sonuçlara göre ne tür geliştirme çalışmalarının yapılacağı tespit edilir. Program değerlendirme sonunda, eğitim kaynaklarıyla ilgili kararların yanı sıra program geliştirme uzmanlarına programla ilgili programı sürdürme, güncelleme veya farklı bir boyuta geçme konusunda bilgi vermektedir (Demirel, 2012).

Fiziksel, ekonomik ya da sosyokültürel farklılıklarından dolayı eğitime ulaşma açısından dezavantajlı gruplara eğitim fırsatı sunarak toplumda sosyal bir dönüşümün amaç edinildiği açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde (Rumble, 2019; Holmberg, 2008) yer alan programların değerlendirilmesi, hem bu amaca hizmet etmesi hem de güncel gelişmelerden kaynaklanan değişikliklerin tespiti ve programlara yansıtılması açısından önemlidir.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, bünyesinde barındırdığı birçok programla dezavantajlı gruplar dâhil geniş kitlelere açık ve uzaktan eğitim fırsatı sunmaktadır. Bu sistemdeki programlardan biri de 2009 yılında açılan Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programıdır.

Türkiye’de çağrı merkezi sektörü hızlı bir gelişim göstermekte ve telekomünikasyon, medya, eğlence, bankacılık, finans gibi birçok farklı alanda hizmet

sunmaktadır. Sektörün %74'ünün temsil edildiği Çağrı Merkezi Derneğinin son on yıl verileri incelendiğinde sektörde istihdam edilen çalışan sayısı 55.000 kişiden 160.483 kişiye ulaşmıştır (Çağrı Merkezi Derneği, 2022). Ayrıca kadın çalışan istihdam oranının %60'ların üzerinde olduğu sektörde gelişen teknolojiye bağlı olarak artan rekabet, daha donanımlı çalışanların sektörde varlığını gerekli kılmaktadır. Ancak, sektörün ihtiyaç duyduğu ara eleman gücünü yetiştirme amacıyla açılan Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programına geçen süre içinde katılımcı ilgisinin beklenen düzeyde gerçekleşmediği görülmüştür. Türkiye'de çağrı merkezi hizmetleri sektörünün yukarıda özetlenen gelişimi göz önünde bulundurulduğunda programla ilgili mevcut durumun nedenlerinin araştırılması, programın ihtiyaçları karşılayıp karşılamadığının belirlenmesi ve varsa iyileştirilmesi gereken yönlerinin tespit edilmesi bu çalışmanın problemini oluşturmuştur. Ayrıca programda henüz bir değerlendirme çalışmasının yapılmamış olması da çalışmanın gerekçeleri arasında yer almaktadır.

1.2. Amaç

Bu çalışmada, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı'nın Stufflebeam'in "Bağlam, Girdi, Süreç, Ürün (CIPP)" modeli kapsamında öğrenen görüşlerine dayalı olarak değerlendirilmesi ve programı geliştirmeye yönelik önerilerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- "Programın amaçları öğrenenlerin ihtiyaçlarına uygun olarak belirlenmiş midir? (Bağlam)"
- "Programda öğrenme kaynakları amaçlara uygun olarak tasarlanmış mıdır? (Girdi)"
- "Programda öğrenme etkinlikleri öğrenenlerin beklentilerine uygun olarak yürütülmüş müdür? (Süreç)"
- "Programda öğrenme çıktılarına ulaşılmış mıdır? (Ürün)"
- "Öğrenenlerin programa ilişkin görüşleri cinsiyete, yaşa, medeni duruma ve çalışma durumuna göre farklılık göstermekte midir?"
- "Programın geliştirilmesi için neler yapılabilir?"

1.3. Önem

Çağrı merkezi sektörü çalışan sayısı ve hizmet verilen alanlar itibarıyla istihdam açısından önemli bir yere sahiptir. Ayrıca kadın ve engelli çalışanların yoğun olarak istihdam edilebileceği bir sektördür. Bu sektörde çalışanların niteliği verilen çağrı merkezi hizmetlerinin kalitesini doğrudan etkilemektedir. Bu açıdan Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı'nın değerlendirilerek varsa programın eksiklerinin belirlenmesi, mezunların alana katkısını artıracaktır. Covid-19 salgını döneminde birçok sektörün uzaktan çalışma sistemine geçmek zorunda kalması çağrı merkezi hizmetlerinin önemini artırmış ve evden çalışma modeli daha da yaygınlaşmıştır. Çağrı merkezi sektörünün rolünü artıran bu gelişmelere paralel olarak programın değerlendirilip öneriler doğrultusunda geliştirilmesi önem taşımaktadır.

1.4. Varsayımlar

Araştırmada birinci varsayım, araştırmanın amacı doğrultusunda hazırlanan “Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı Değerlendirme Anketi”ndeki soruların araştırmaya katılan öğrenenler tarafından içtenlikle yanıtlanmış olmasıdır. İkincisi ise, ölçme aracı yer verilen Likert tipi maddelere öğrenenler tarafından verilen tepkilerin sürekli olduğunun kabulüdür.

1.5. Sınırlılıklar

Çalışma, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı'ndan 2013-2021 yılları arasında mezun olup araştırmaya gönüllü olarak katılan öğrenenlerle sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

Program Değerlendirme: Uygulanan eğitim programıyla ilgili veri toplama, yorumlama ve programın belirlenen amaçlarıyla karşılaştırılıp programın etkililiği ve verimliliği ile ilgili karar verme sürecidir.

CIPP Modeli: “Bağlam(Context), Girdi(Input), Süreç(Process) ve Ürün(Product)” boyutlarıyla çok yönlü olarak ele alıp değerlendiren ve elde edilen veriler doğrultusunda program geliştirme uzmanlarına ya da paydaşlara öneriler sunmaya imkân sağlayan ve Daniel Stufflebeam tarafından ortaya konulan program değerlendirme modelidir.

Uzaktan Eđitim: Herkese eđitim eřitliđinin sađlanması felsefesiyle eđitim sűrecine mektup yoluyla bařlayıp sanayi devrimi ve teknoloji alanındaki geliřmelere uyum sađlayarak ۆđrenme yařı, zaman, yer, amaç ve benzeri sınırlılıklara bađlı kalmadan geniř kitlelerde, ۆzel olarak hazırlanmıř yazılı gereçler, kitle iletiřim programları ve kısa sűreli yűz yűze ۆđretimin bir sistem bűtűnlűđű içinde kullanılması ile yűrűtűlen etkinlikler bűtűnűdűr.

Çađrı Merkezi: Kurumların temasta oldukları kiři ve/veya kurumlarla olan ve tűm iletiřim kanalları ile gerçekteřen “Etkileřimlerini” yűnettikleri, “İnsan, Teknoloji, İř Sűreçleri ve Stratejinin” koordineli řekilde yűrűtűldűđű “İletiřim Yűnetim Sistemlerini” ifade eder.



2. ALANYAZIN

Bir eğitim sürecinde öncelikle öğrenme amaçlarının belirlenir. Belirlenen bu amaçlara göre öğrenme materyalleri geliştirilir, öğrenme etkinlikleri planlanır ve yürütülür. Süreç sonunda ise ölçme ve değerlendirme etkinliği gerçekleştirilir. Öğrenenlerin başarısının ölçülmesi için çeşitli ölçme araçlarıyla farklı türde sınavlarla değerlendirme yapılırken, eğitim programının etkinliğinin belirlenmesinde ise program değerlendirme çalışmasına başvurulur.

2.1. Program Değerlendirme

Eğitim sürecinin önemli bileşenlerinden biri de iyi tasarlanmış eğitim programlarıdır. Bir eğitim programında var olması beklenen temel özellikler “işlevsellik, esneklik, devletin ve toplumun genel görüş ve beklentileri ile uyumlu olma ve uygulanabilirlik, bilimsellik, amaca uygunluk ve ekonomiye uygunluk” şeklinde belirlenmiştir (İşman ve Eskicumalı, 2006; Karacaoğlu, 2011; Aydın, 2016). Bu işlevler kısaca:

İşlevsellik: İçerik ve uygulamaların sosyal yaşamla paralellik göstermesi, kullanılabilir olması ve mevcut koşullara uygun olması,

Esneklik: Konuların ve etkinliklerin hedef kitlenin sosyo-ekonomik özellikleri ile öğrenenlerin ilgi, gereksinim ve sosyal çevre şartları göz önünde bulundurularak düzenlenmesi,

Devletin ve Toplumun Eğilim ve Beklentileri ile Uyumlu Olma: İçinde bulunduğu toplumun ideallerini ve felsefesini yansıtmaması,

Uygulanabilirlik: İşlevsellik ve esneklik özelliklerini bir arada barındırması,

Bilimsellik: Bilimsel gelişmeleri, yeni öğrenme-öğretme yöntem ve tekniklerini dikkate alması,

Amaca uygunluk: Toplumun kültürel değerlerine dayalı olması ve belirlenen eğitim amaçlarını gerçekleştirilmesi,

Ekonomiye uygunluk: Amaçlar, içerik, öğrenme-öğretme yöntemleri ve değerlendirme teknikleri açısından ekonomik olması, şeklinde açıklanabilir.

Yaygın olarak bir eğitim programının; hedef, içerik, öğrenme-öğretme süreci ve değerlendirme öğelerinden oluştuğu kabul edilmektedir. (Demirel, 2012). Bu öğeler

doğrultusunda tasarlanan bir eğitim programının işlevsel olup olmadığının belirlenmesi ya da işlevselliğinin devamı için; bu programın uygun yöntemlere göre değerlendirilip, elde edilen sonuçların geliştirme çalışmalarına veri oluşturacak şekilde kullanılmasına bağlıdır (Özdemir, 2009; Güven ve İleri, 2006). Çünkü uygulama aşamasında oluşabilecek çeşitli sorunların tespit edilmesi ve bu sorunların ortadan kaldırılması için programın değerlendirilmesine ihtiyaç vardır. Bloom, Madaus & Hastings (1971), değerlendirme yapılmadan öğretim durumuyla ilgili karar vermenin mümkün olmadığını belirtmekte ve değerlendirmenin amacını, belirlenen hedeflerin ne derece gerçekleştiğini ve gerçekleşme derecesini ortaya koyan kanıtların toplanıp yargılanması olarak belirlemişlerdir. Bir eğitim programının başarısı, iyi bir tasarım ve uygulama yöntemi kadar o programın uygun yöntemlerle değerlendirilmesi ve sonuçların programı geliştirmek amacıyla kullanılmasına bağlıdır. Bu sebeple tüm eğitim programlarının varsa aksayan yönlerinin belirlenmesinde ve bu yönlerin yeniden gözden geçirilmesinde “değerlendirme” oldukça önemlidir. Ayrıca içinde bulunduğumuz dijital çağın getirileri farklı ve yeni eğitim programlarına ihtiyaç oluşturmuş, mevcut programlarda bazı değişiklikleri zorunlu kılmıştır. Yeni eğitim teknolojileri ve bu teknolojilere erişimin kolaylaşması, açık ve uzaktan eğitime olan ilgiyi artırmış, coğrafi sınırları ortadan kaldırmıştır. Bu durum hem öğrenen sayısını artırmış hem de heterojen bir öğrenen kitlesi oluşturmuştur. Farklı özelliklere sahip kitlelere uygulanan programların, kitlelerin eğitim ihtiyaçlarını karşılayıp, istenilen düzeyde öğrenmenin gerçekleşip gerçekleşmediğini belirlemede, program değerlendirme önemli bir işleve sahiptir. Inglis (2003) program değerlendirmeyi “Kurumsal düzeyde teknolojilerin, sistemlerin, politikaların ve prosedürlerin uygulanmasına rehberlik etmede merkezi bir rol oynadığı gibi, ders materyalleri ve öğretim yöntemleri geliştirmede ve öğrenen desteğinin sağlanmasında da önemli bir basamaktır.” şeklinde tanımlamıştır.

Değerlendirme, öğrenenlerin; öğrenme çıktılarına ne ölçüde ulaştığına, öğretim kalitesinden ne derece memnun olduklarına, öğrenme materyallerinden ne ölçüde yararlanabildiklerine ve program sonunda ortaya çıkan beklenmedik durumlara odaklanmalıdır (Inglis, 2003).

Alan yazında yer verilen program geliştirme modellerine bakıldığında, bu sürecin son aşamasının programın değerlendirilmesi olduğuna (Tyler, 1949; Taba, 1962; Wulf &

Schave, 1984, Aktaran: Alkan ve Aslan, 2014) ve tamamlayıcı bir görev üstlendiğine dikkat çekilmiştir.

Değerlendirme; “Gözlem ve çeşitli ölçme araçları ile eğitim programlarının etkililiği hakkında veri toplama, elde edilen verileri programın etkililiğinin işaretçileri olan ölçütlerle karşılaştırıp yorumlama ve programın etkililiği hakkında karar verme sürecidir (Erden, 1998: 10)”, “Bir eğitim programının etkililiği hakkında karar verme sürecidir (Demirel, 2012)”, “Bir şeyi kabul etme, değiştirme veya sonlandırmaya karar vermeye yardımcı olacak veriyi toplamak için kişilerin uyguladığı süreçtir (Ornstein & Hunkins, 2009)”, “Programın özellikleri, aktiviteleri, sonuçları ve geleceğine dair kararları bildirmek için bilgilerin sistemli bir biçimde toplanmasıdır (Patton, 1997)”, “Programı veya programın herhangi bir ögesini kabul etmek, değiştirmek yahut çıkartmak için çeşitli ölçme araçları ile veri toplamak, elde edilen verileri programın etkililiğinin göstergesi olan ölçütlerle karşılaştırmak ve programın etkililiği konusunda karar vermektir (Gözütok, 1999)”, “Öğretimi, program bileşenlerini, ortamları, yönetimi, teftişi, iş gücünü, ulaşımı vb. değişkenleri içine alan bir süreci kapsamalıdır (Oliva, 2009)” gibi birçok şekilde tanımlanmıştır. Bu tanımlardan hareketle, program değerlendirme “bir eğitim programının etkinliği, eksikleri, geliştirilmesi gerekli yönleri, ihtiyaçlara ne derece cevap verebildiği, eğitim materyallerinin teknolojiye uygunluğu ve eğitim içeriğinin güncelliği gibi konularda sistemli bir biçimde verilerin toplandığı, analiz edildiği ve sonuçların programı geliştirmek ya da sonlandırılmak için kullanıldığı ve devamlılık gerektiren bir süreç” olarak tanımlanabilir.

Program değerlendirme, eğitim programının güncelleştirilmesini, geliştirilmesini veya sürdürülmesini sağlamak için yapılır. Bu sayede programın sürekliliği sağlanmış olur. Ayrıca program değerlendirme, programın geliştirilmesi için neler yapılabileceğine dair bilgiler sağlarken, mevcut programın uygulanması sonucunda ortaya çıkan verimlilik ve etkililiğe dair fikir elde etmeye de yardımcı olur (Klenowski, 2010). Değerlendirme öncesinde ölçütler belirlenir. Belirlenen ölçütler doğrultusunda yapılan program değerlendirmeye ulaşılan veriler analiz edilir ve bulgular yorumlanarak elde edilen sonuçlar karar vericilerle paylaşılır. Bu sonuçlar karar vericilere sadece programın başarısı ile ilgili değil aynı zamanda programa katılanların hatta programı uygulayanların başarısıyla ilgili de bilgi sağlar (Ornstein & Hunkins, 2009). Bu tanımlardan yola çıkarak

bir programın değerlendirme sürecinin programın başarısı için oldukça önemli ve gerekli olduğunu söyleyebiliriz.

Program değerlendirme süreci benimsenen değerlendirme kuramları ve felsefi değerlere göre değişiklik gösterebilir ve bu çerçevede farklı değerlendirme süreçleri yürütülebilir. Bu doğrultuda ortaya konulan değerlendirme süreçleri temel alınan ögeye göre; “amaca dayalı, yönetime dayalı, uzman odaklı, tüketicici odaklı ve katılımcı odaklı” olmak üzere beş biçimde gerçekleştirilebilir. (Yüksel ve Sağlam, 2012). Gökmenoğlu (2014), tüm paydaşların fikirlerinin alınmasını ve programın tüm ögelerinin dikkatle değerlendirilmesini önermiştir. Kaya (1997), program değerlendirmeyi “Kapsamlı, sistematik ve dinamik bir süreçtir.” şeklinde tanımlamış ve program değerlendirme çalışmalarında sistematik bir yaklaşım sergilemek gerektiğini ifade etmiştir. Bu sayede, değerlendirmenin yapısallaştırılması sağlanırken, programın daha kapsamlı hale getirilmesine de yardımcı olunur (Kaya, 1997). Program değerlendirme sürecinin etkili ve başarılı olması için farklı aşamalar vardır ve bu aşamalar belli bir sıraya göre yürütülmelidir. Program değerlendirme dört temel aşamada yürütülmektedir. Bu aşamalarda gerçekleştirilen etkinlikler aşağıdaki süreçleri içermektedir (zdemir, 2009).

Planlama

- Değerlendirmenin organize edilmesi
- Misyonun tanımlanması
- Amaçların belirlenmesi
- ğrenme ıktılarının tanımlanması
- Her bir ürün için değerlendirme yöntem ve hedeflerinin belirlenmesi

Uygulama

- Veri toplama

Kontrol

- Sonuç analizi
- Dntlerin verilmesi

Yürütme

- Değişikliklerin yapılması
- Değişikliklerin takibi ve sonuçların karşılaştırılması
- Sonuçların ele alınması

Kaya (1997), program değerlendirme sürecinin temel aşamalarını aşağıdaki şekilde sıralamıştır:

- Anlamanın kesinleştirilmesi
- Amaç belirleme
- Asıl paydaşları belirleme
- İmkân ve kısıtlılıkları belirleme
- Cevaplanacak soruları belirleme
- Planı ortaya koyma
- Veri toplama ve çözümleme
- Sonuçları yorumlama ve gerekli birimlere bildirme

Fitzpatrick ve diğerleri (2004) ise program değerlendirme sürecini; “planlama, uygulama ve değerlendirme” olmak üzere üç adımda ele almışlardır. Planlama adımı, değerlendirmenin ilk ve en önemli basamağı olup, bu adımda araştırma deseni belirlenir, veri toplama yöntemleri belirlenerek, kullanılacak ölçme araçlarının kullanım amaçları belirlenerek ne zaman ve nasıl kullanılacağına karar verilir. Son olarak da bu araçların geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılır. Uygulama adımı ise “planlama aşamasında alınan kararlar doğrultusunda araştırma deseni, evren ve örneklem seçimi, verilerin toplanması, analiz edilmesi ve sonuçların yorumlanması” gibi çalışmalar gerçekleştirilerek değerlendirme raporu hazırlanır. Son adımda ise, değerlendirme sürecinde ortaya çıkan noksanlar ve yanlışlar belirlenmeye çalışılır (Sağlam ve Yüksel, 2007).

2.2. Program Değerlendirme Yaklaşımları ve Stufflebeam CIPP Modeli

Eğitimde birçok program değerlendirme yaklaşımı bulunmaktadır. Fitzpatrick, Sanders ve Worthen (2004), hedeflere, yönetime, müşteriye, uzmanlığa, eleştiriye ve katılımcıya yönelik yaklaşımlar ile program değerlendirmeye felsefi bir alt yapı oluşturmuşlardır. Dart (2004) ise, program değerlendirme yaklaşımlarını deneysel yaklaşımlar, test etme/sınama amaçlı yaklaşımlar, karar yönetimi yaklaşımları, yargıya dayalı yaklaşımlar, çoğulcu-sezgisel yaklaşımlar ve teori rehberli yaklaşımlar olarak sınıflandırmıştır (Aktaran: Demirtaş, 2017). Guyadeen ve Seasons’ın (2018) program değerlendirme yaklaşımları incelendiğinde, katılıma yönelik, yetkilendirmeye yönelik, işbirliğine yönelik, gelişime yönelik değerlendirme yaklaşımlarını benimsedikleri

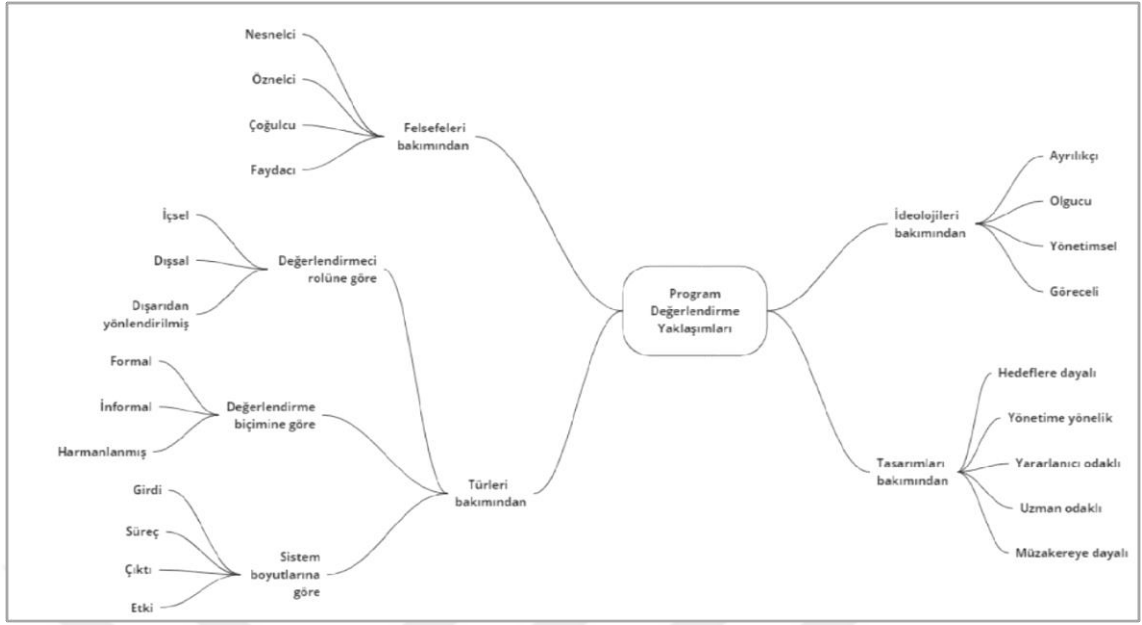
görülmüştür. Patton (1997)'un değerlendirme yaklaşımında konular; uzman temelli ya da katılımcı değerlendirme, nitel ya da nicel verilere dayalı değerlendirme ve değer yargısı olmayan ya da savunmacı değerlendirme başlıkları altında sınıflandırılmıştır. Posner (1995)'a göre; geleneksel, deneysel, davranışsal, bilişsel ve disiplinlerin yapılandırılması olmak üzere beş değerlendirme yaklaşımı vardır. Scriven değerlendirmeyi, içe yönelik ve sonuca yönelik değerlendirme; Cronbach, program değerlendirme yaklaşımlarını bilimsel ve hümanistik olmak üzere ikiye ayırmışlardır (Stake, 1967). Nevo (1983)'nun program değerlendirme yaklaşımlarında; “Değerlendirme nasıl tanımlanmalıdır?”, “Değerlendirmenin fonksiyonları nedir?”, “Değerlendirmenin hedefleri nedir?”, “Her bir hedef için ne tür bilginin toplanması gerekmektedir?”, “Bir hedefin değerini değerlendirmede kullanılacak ölçüt ne olmalıdır?”, “Değerlendirme kime hizmet etmelidir?”, “Değerlendirme süreci nasıldır?”, “Değerlendirmede hangi araştırma yöntemleri uygulanmalıdır?”, “Değerlendirmeyi kim yapmalıdır?” ve “Değerlendirmede yargıya varmada hangi standartlar olmalıdır?” sorularına yanıt aranmıştır.

Stufflebeam (1999), değerlendirme yaklaşımlarını dört bölümde incelemiştir. Geçersiz ve eksik bulguların yer aldığı “sözde değerlendirmeler yaklaşımı” ilk kategori olup kamuoyu ile ilgili çalışmalar ve devlet denetimindeki çalışmalar olarak iki grupta incelenir. Bu yaklaşımda; incelenen programın kıymetine ya da faydasına değil programla ilgili olumlu ve olumsuz görüşlere odaklanılır. Programın başarısı veya başarısızlığı politik hedeflere göre otoritenin kararı ile belirlendiğinden değerlendirme hizmetlerinin güvenilirliği azalmaktadır. Bu nedenle “sözde değerlendirmeler yaklaşımı”nı benimseyen değerlendirmecilerin bu durumu göz ardı etmemeleri gerekmektedir. İkinci kategori sorulara/yöntemlere yönelik yaklaşımlardır ve “hedef temelli çalışmalar, ürün odaklı değerlendirmede maliyet çalışmaları, hedef sınama programları, ürünleri gözlemlleme ve değerlendirme, performans değerlendirme, deneysel çalışmalar, yönetim bilgi sistemleri, fayda-maliyet analizi, aydınlatıcı görüşme, durum çalışması değerlendirmeleri, eleştiri ve uzmanlık yaklaşımı, program teorisi temelli değerlendirme ve karma yöntemlerin kullanıldığı çalışmalar” olmak üzere on üç başlık altında toplanmıştır. Bu çalışmalarda, programın kıymetini ve faydasını değerlendirmede sorular ile çözümleri ortaya konarak bu doğrultuda belirlenen yöntemler kullanılır. Başlangıç noktası olarak “işlevsel hedefler, standart ölçme araçları, maliyet analiz prosedürleri, uzman görüşü, bir program modeli ya da yöntemi, durum çalışması prosedürleri, yönetim bilgi sistemleri, deneysel desenler ile nitel ve nicel değerlendirmelerin” yer aldığı karma

yöntemlere başvurulur. Gelişmeden sorumlu değerlendirme yaklaşımları üçüncü kategoriyi oluşturur ve “karar vermeye yönelik çalışmalar, müşteriye yönelik çalışmalar ve denklik yaklaşımları” olmak üzere üç bölümden oluşur. Bu kategoride programın kıymetini ve faydasını belirlerken paydaşların değerlendirmelerine başvurulur. Program ihtiyaçları teknik ve iktisadi açıdan değerlendirilerek program hedeflerine uymayan çıktılar da tespit edilmeye çalışılır. Bu süreçte nitel ve nicel değerlendirme modelleri kullanılarak program hakkında karar verilir.

Son kategoride ise doğrudan toplumu konu edinen yaklaşımlar yer almaktadır. Bu yaklaşımlar “müşteri merkezli çalışmalar, yapılandırmacı değerlendirme, katılımlı demokratik değerlendirme ve faydalanma/kullanım odaklı değerlendirme yaklaşımları” olmak üzere dört grupta incelenmektedir. Bu yaklaşımlarda, programların tanımlanması, araştırılması ve değerlendirilmesi aşamalarında uzmanlarla birlikte ortakların da görüş ve düşüncelerine yer verilir ve bu görüşlerinden elde edilen bulgular" da oldukça önemli bir yere sahiptir (Stufflebeam, 1999).

Alan yazın incelendiğinde program değerlendirme yaklaşımlarının genel olarak “program değerlendirme felsefeleri, ideolojileri, tasarımları, program değerlendirme türleri” olmak üzere farklı şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir. Program değerlendirme yaklaşımları, felsefeleri bakımından “nesnelci, öznelci, çoğulcu ve faydacı” olarak dört kategoride; ideolojileri bakımından “ayrılıkçı, olgucu, yönetsel, göreceli ve yararlanıcıya dönük” olmak üzere beş kategoride; tasarımları bakımından “hedeflere dayalı, yönetime yönelik, yararlanıcı odaklı, uzman odaklı, müzakereye dayalı ve katılımcı yönlendirmeli” olmak üzere altı kategoride ve son olarak türleri bakımından “değerlendirmeci rolüne göre, değerlendirme biçimine göre ve sistem boyutlarına göre” olmak üzere üç kategoride incelenmektedir (Aygören ve Er, 2018). Program değerlendirme yaklaşımları Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1. Program Değerlendirme Yaklaşımları

Yukarıdaki yaklaşımlardan yola çıkılarak geliştirilen birçok program değerlendirme modeli bulunmaktadır. Bates’in “Erişim, Maliyet, Öğretim Fonksiyonu, Etkileşim, Organizasyonel Konular, Yenilik ve Hız (ACTIONS)” Modeli; Fortune, Keith, Sweeney ve Sorensen tarafından geliştirilen “Sorumluluk, Etkililik, Etki, Kurumsal Bağlam, Beklenmeyen Çıktılar (AEIOU)” Modeli; Kirkpatrick’in Dört Aşamalı Değerlendirme Modeli (Kirkpatrick’s Four Level Model); Değişim Teorisi (Theory of Change) olarak da adlandırılan Logic Model ve Stufflebeam’in “Bağlam, Girdi, Süreç ve Ürün (CIPP)” modeli alan yazında öne çıkan değerlendirme modelleri arasındadır.

Bu çalışmada türleri bakımından sistem boyutlarına göre ele alınan değerlendirme modellerinden Stufflebeam’in program değerlendirme modeli (CIPP) kullanılmıştır. Bu modelde değerlendirmenin asıl amacı kanıtlamak değil, geliştirmektir (Stufflebeam, 2003). Stufflebeam, değerlendirmeyi sürekli tekrarlanması gereken bir süreç olarak tanımlamış ve bu sayede karar yönetim merkezli değerlendirmeye katkıda bulunmuştur. Programın farklı boyutlarıyla ilgili sürekli bilgi toplanması uygulayıcılara programın işleyişiyle ilgili doğru karar almalarında yardımcı olur. Stufflebeam’in modelinde “bağlam değerlendirme, girdi değerlendirme, süreç değerlendirme ve ürün değerlendirme” olmak üzere dört temel boyut vardır (Demirel, 2012).

Bağlam değerlendirme: Programla ilgili bileşenlerin ve program hedeflerinin analizinin yapıldığı ihtiyaç değerlendirmesi olarak da nitelendirilebilecek bağlam değerlendirmede, tanımlanmış çevredeki fırsatlar, problemler ve gereksinimler

değerlendirilir. Bu boyutta hedeflerin, ihtiyaçlarla tutarlılığına ve bu hedeflerin ihtiyaçları ne ölçüde karşıladığına odaklanılarak programın güçlü ve zayıf yönleri belirlenir (Stufflebeam, 2003). Bağlam değerlendirmede asıl amaç; program çerçevesini tanımlamak, beklenen ve var olan durumları tanımlayarak, imkânlarla ve varsa karşılanmayan ihtiyaçlara yönelip bu durumun nedenlerini araştırmaktır (Ornstein & Hunkins, 2009).

Girdi değerlendirme: Programda, hedefler için gerekli olan kaynaklar ve bu kaynakların nasıl kullanılacağına dair bilginin test edildiği boyuttur. Girdi boyutunda, “Amaçlar var olan duruma uygun olarak belirlenmiş mi?”, “Hedefler programın amaçları ile tutarlı mı?”, “Öğretim stratejileri hedeflere uygun mu?”, “Kapsam, genel amaçlar ve özel hedeflerle tutarlı mı?” gibi programın çeşitli öğeleri ile ilgili sorulara yanıt aranır. Bu yanıtlara göre programda ihtiyaç duyulan değişikliklerin belirlenmesi amaçlanır. Bu boyutta ayrıca programın hedef/kazanımlarını gerçekleştirmek için gerekli kaynakların (araç, gereç veya personel) neler olduğu, uygulamada kullanılacak strateji ve yöntemlerin uygulanabilir olup olmadığı da değerlendirilir (Stufflebeam, 2003).

Süreç değerlendirme: Programda planlanan uygulamaların etkili ve planlı bir şekilde ne düzeyde gerçekleştirildiğinin kontrolü yapılarak karar vericilere dönüt verilir. Ayrıca, varsa hatalı ya da değiştirilmesi gereken kararlar hakkında da bilgi sağlanır. Bu boyutta katılımcıların veya uygulayıcıların rollerini ne düzeyde yerine getirdiğinin aşamalı olarak değerlendirmesi de amaçlanır (Kayhan ve Gürol, 2019). Özetle katılımcıların, sürecin kalitesini nasıl değerlendirdiklerinin ve planlanan programın gerçekte nasıl uygulandığını rapor etmek, uygulamada beklenmeyen sorunları tespit etmek ve buna yönelik tedbirler almak gibi işlemler gerçekleştirilir (Stufflebeam, 2003).

Ürün Değerlendirme: Programda öğrenme çıktıları hakkında veri toplanıp belirlenen ile ulaşılan öğrenme çıktılarının karşılaştırıldığı boyuttur. Bu boyutta beklenmeyen sonuçlar da tespit edilip mevcut programın olduğu gibi devam ettirilip ettirilmeyeceği ya da programda ne tür değişiklikler yapılacağına dair bilgi toplanır (Uşun, 2016).

2.3. Program Değerlendirme İle İlgili Yapılan Çalışmalara Genel Bir Bakış

Uygulama olarak “değerlendirme”nin uzun bir geçmişi vardır ancak bir disiplin olarak “program değerlendirme” yenidir (Fitzpatrick, Sanders ve Worthen, 2004; Scriven, 1996). Uluslararası alan yazında program değerlendirme alanında ilk önemli çalışmalara 1930’lu yıllarda başlandığı ve bu çalışmaların 1960’lı yıllarda hız kazandığı görülmektedir. Türkiye’de ise yazılı dokümanı bulunan ilk program değerlendirme çalışması hazırlanan ilkökul taslak programının, 1948 programı ile karşılaştırılmasıdır (Turgut, 1983). Yapılan çalışmalar açısından incelendiğinde, 1960’lı yıllardan bu yana program değerlendirme çalışmalarının dar kapsamlı olarak deneme okullarında uygulanan programların değerlendirilmesi ya da bir disipline yönelik programın bir ya da birkaç boyutunun incelenmesi biçiminde yapıldığı görülmektedir (Gökmenoğlu, 2014; Yüksel, 2010; Özdemir, 2009). Bununla birlikte, çalışmalarda değerlendirmenin amacı, değerlendirme modelleri, çalışmanın kapsamı, katılımcıların belirlenmesi ve değerlendirme çalışmalarının sürekliliğinin sağlanması gibi konularda çeşitli sorunların olduğu da belirtilmektedir (Özdemir, 2009). Alan yazındaki program değerlendirme modellerinin zenginliğine rağmen Türkiye’de yapılan program değerlendirme çalışmalarının pek azının bir değerlendirme modeli temel alınarak yapılandırıldığı görülmektedir (Kurt ve Erdoğan, 2015; Aslan ve Sağlam, 2015; Gökmenoğlu, 2014).

Gökmenoğlu (2014) program değerlendirme alanında 2004-2014 yılları arasında gerçekleştirilen 18’i makale, 34’ü doktora tezi olan toplam 52 çalışma üzerinde yapmış olduğu betimsel analiz sonucunda sadece 5 çalışmada alan yazında yer alan program değerlendirme modellerinden birinin kullanıldığını tespit etmiştir. Kurt ve Erdoğan (2015), program değerlendirme alanında 2004-2013 yılları arasında yapılan 21’i araştırma makalesi, 9’u yüksek lisans ve 8’i doktora tezi olmak üzere toplam 38 çalışmayı incelemişler ve bu çalışmalardan sadece 7’sinin bir program değerlendirme modeli temel alınarak gerçekleştirildiği sonucuna ulaşmışlardır. Aslan ve Sağlam (2015), 2005-2014 yılları arasında yapılan 263 program değerlendirme tezinin 92,7’sinde model kullanılmadığını belirtmişlerdir.

2.3.1. Türkiye’de Uzaktan Eğitimde Program Değerlendirme İle İlgili Yapılan Bazı Çalışmalar

Korcuklu (2004) Adapazarı Meslek Yüksek Okulu İnternet Destekli Bilgi Yönetimi Önlisans Programını öğrenen görüşlerine göre değerlendirmiştir. Çalışmada, çevrimiçi ders içeriği, danışman, öğretim elemanı, eğitim ve iletişim araçları, süreç ve yöntem değerlendirme boyutları ele alınmıştır. Programda genel olarak memnuniyet söz konusudur ancak ele alınan boyutlarda bazı iyileştirmelere ihtiyaç olduğu da ortaya çıkmıştır.

Eygü ve Karaman (2013) tarafından uzaktan eğitim öğrenenlerinin memnuniyet algıları üzerine yapılan çalışmada, uzaktan eğitimde teknoloji boyutu ele alınmış ve Atatürk Üniversitesi Uzaktan Eğitim ve Araştırma Merkezinde Bilgisayar Programcılığı Ön Lisans Eğitimi ve İlahiyat Lisans Tamamlama Eğitimi programları değerlendirilmiştir. İki eğitim programı “kişisel uygunluk, etkililik, öğrenme, program değerlendirilmesi, teknoloji, materyal ve değerlendirme” bileşenleri açısından incelenmiştir. Çalışmada, uzaktan eğitim veren kurumların teknolojiyi yakından takip ederek öğrenenlere standart bir öğretim hizmeti sunmaktan ziyade, onları memnun edecek daha etkili hizmetler sunulması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Usta (2015)’ın, “Açıköğretim Fakültesi Sosyal Bilimler Önlisans Programının Değerlendirilmesi ve Geliştirilmesine Yönelik Öneriler” adlı doktora çalışmasında; 2013-2014 eğitim-öğretim yılında programa kayıtlı 1. ve 2. sınıftaki öğrenenlerin 1168’inden anket yoluyla görüş alınmıştır. Araştırma sonunda elde edilen veriler; öğrenenler genel olarak programın amaçlarını, kapsamını, programın en önemli bileşenlerinden biri olan kitapları değerlendirme uygulamalarını olumlu olarak nitelendirirken, kitaplardaki içeriğin çok uzun ve ayrıntılı olduğunu dile getirmişlerdir. Ayrıca ünite sonu sorularının sayıca yetersiz olduğunu düşünen öğrenenlerin e-öğrenme ortamlarını yeterince kullanmadıkları sonucu ortaya çıkmıştır.

Gülbahar ve Karataş (2016), e-Eğitmen sertifika programının e-yeterlikleri kazandırma sürecinde ne düzeyde başarılı olduğunu ortaya çıkarmak amacıyla tarama yöntemiyle program değerlendirme çalışması yapmışlardır. Çalışmada program değerlendirme modellerinden herhangi birine atıfta bulunulmamış olsa da çalışma incelendiğinde Stufflebeam’ın bağlam, girdi, süreç ve ürün değerlendirme modeliyle örtüştüğü görülmektedir. Çalışmada katılımcıların; öğretim programına, öğretim programının hedeflerine, öğretim içeriğine, öğrenme-öğretme sürecine, e-

değerlendirmeye, bireysel gelişimlerine yönelik görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır. Değerlendirme sonucunda katılımcılar, hedeflerin anlaşılır olduğuna ancak hedeflerle ön bilgiler arasında bazı tutarsızlıklar olduğuna değinmişlerdir. Ayrıca katılımcılar, değerlendirmeye ilişkin uygulamaların azlığına ve yaşanan teknik problemlere dikkat çekerken eş zamanlı ve farklı zamanlı eğitim uygulama beklentisi içinde olduklarını da dile getirmişlerdir.

Dönmez (2018), Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi “Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ön Lisans Programı”nı öğrenenlerin görüşlerine göre katılımcı bir yaklaşımla değerlendirmiştir. Öğrenenlerin programa ilişkin görüşleri ve beklentileri tarama modeli ile betimlenmiştir. Katılımcılar genel anlamda programdan memnun olduklarını ifade etmişler, e-öğrenme ortamları ile ilgili olumlu görüş belirtmişlerdir. Ancak ders kitaplarının içerikleri ve ölçme-değerlendirme uygulamaları konusunda bazı iyileştirme çalışmalarının yapılması gerektiği yönünde görüş bildirmişlerdir.

Yücesan Kaya (2019) tarafından yapılan çalışmada, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi’nde yer alan Türk Dili ve Edebiyatı Lisans Programı, Stufflebeam’in Bağlam, Girdi, Süreç ve Ürün modeli kullanılarak öğrenen görüşlerine göre değerlendirilmiştir. Çalışma sonunda, program amaçlarının öğrenenlerin ihtiyaçlarına uygun olduğu, öğrenme kaynaklarının programın amaçlarına uygun olarak tasarlandığı, öğrenme etkinliklerinin öğrenen beklentileriyle paralel olduğu ve programda öğrenme çıktılarına ulaşıldığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca, katılımcılar programda yer alan ders kitapları, sınavlar ve uygulama öğelerinde bazı geliştirme çalışmalarına ihtiyaç olduğunu ifade etmişlerdir.

2.4. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi

1958 yılında Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi kurulmuş ve bu akademi 1982 yılında Anadolu Üniversitesi adını alarak eğitim-öğretim hizmeti vermeye devam etmiştir. Her geçen gün bünyesine yeni fakülte ve programlar ekleyen üniversite günümüzde sadece Türkiye’de değil dünyada çağdaş, dinamik ve yenilikçi bir üniversite olarak varlığını sürdürmektedir. Özellikle açık ve uzaktan eğitim hizmetleri açısından dünyanın önde gelen açık ve uzaktan eğitim kurumları arasında yer almaktadır.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, 3.5 milyon mezununun yanı sıra günümüzde 1 milyondan fazla aktif öğrenene açık ve uzaktan eğitim hizmeti vermektedir.

Bu sayede Türkiye’de yükseköğretimde fırsat eşitliğini sağlayarak toplumun eğitim ihtiyacının karşılanmasında önemli bir işlevi yerine getirmektedir.

Sahip olduğu esnek yapısı ve güçlü organizasyon kabiliyetiyle kendini sürekli yenileyerek Türkiye’de birçok ilkleri ve yenilikleri uygulamaya geçirmektedir. Bu sayede uluslar arası düzeyde birçok işbirliği yaparak hem uygulamaları hem de öğrenen sayısı bakımından dünyanın mega üniversiteleri arasında yer almaktadır.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi ülkemizde; milli eğitim, sağlık, ilahiyat, tarım, polis, jandarma, kara, deniz, hava komutanlıkları ve adalet personeline yönelik ön lisans, lisans tamamlama ve lisans eğitimlerini açık ve uzaktan öğretim yöntemi ile aktif bir şekilde devam ettirmektedir. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi bünyesindeki lisans ve ön lisans düzeyinde birçok programla, Türkiye’nin yanı sıra, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti, Azerbaycan, Kosova, Makedonya, Bulgaristan, Bosna Hersek, Kuzey Amerika, Suudi Arabistan, İran, Irak, Özbekistan, Kazakistan, Kırgızistan ve çeşitli Batı Avrupa ülkelerinde yaşayan Türk vatandaşlarına eğitim hizmeti sunmaktadır. Ayrıca koşulları gereği örgün eğitime devam edemeyen özellikle fiziksel, işitme ve görme engeli olan öğrenenlerin yanı sıra cezaevlerinde bulunan öğrenenlere de eğitimde fırsat eşitliğini sağlamaktadır. Bunun yanı sıra Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, üniversite mezunu olmuş ya da halen üniversite eğitimine devam eden öğrenenlere ikinci üniversite olanağı sunarak yaşam boyu öğrenme ihtiyacını da karşılamaktadır. Zaman içinde Sistemin gelişimini özetleyen tarihçe EK.4’te verilmiştir

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi kurulduğu günden bu yana teknolojik gelişmelere ve toplumsal ihtiyaçlara göre kendini yenilemekte, bünyesinde çeşitli programları barındırmaktadır. Açıköğretim Sistemi’nde; Açıköğretim Fakültesi bünyesinde 9 lisans ve 43 ön lisans düzeyinde 52 program bulunurken, İktisat Fakültesi’nde 8 lisans ve İşletme Fakültesi’nde 5 lisans programı yer almaktadır. Bu programların listesi EK 5.’te verilmiştir.

2.5. Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı

Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı 2009 yılında açılmış olup günümüzde 1232 aktif öğreneni bulunmaktadır. Bugüne kadar programdan 1193 öğrenen mezun olmuştur. Programın amacı, çağrı merkezi sektörünün temel ilkelerine, süreçlerine ve yönetime vakıf, etkin iletişim kuran ve müşteri bağlılığı yaratan insan kaynağı yetiştirmektir. Ülkemizde çağrı merkezi sektörünün gelişimine paralel olarak nitelikli

eleman ihtiyacı da artmaktadır. Bu nedenle sektöre ilgi duyan ve bu alanda eğitim alarak mesleki anlamda uzmanlaşmak isteyenlere uzaktan eğitim yoluyla sektörde istihdam edilme imkânı sağlanması amaçlanmaktadır. Program için belirlenen alan yeterlikleri ve program çıktıları aşağıda verilmiştir.

2.5.1. Alan Yeterlilikleri

- “Ortaöğretim düzeyinde kazanılan yeterliklere dayalı olarak çağrı merkezi sektörüne ilişkin güncel bilgileri içeren ders kitapları, e-Öğrenme materyalleri, uygulama araç-gereçleri ile desteklenen temel düzeydeki kuramsal bilgilere sahip olma”
- “Alanı ile ilgili temel düzeydeki kuram, yöntem, strateji ve tekniklere ilişkin bilgiye sahip olma”
- “Alanında edindiği temel düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri sektörde kullanabilme becerileri kazanma”
- “Alanında edindiği temel düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak, etkin iletişim kurabilme, müşteri bağlılığı yaratabilme, sorunları tanımlayabilme, analiz edebilme, kanıtlara dayalı çözüm önerileri geliştirebilme”
- “Alanı ile ilgili temel düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme”
- “Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için sorumluluk alabilme”
- “Sorumluluğu altında çalışanların bir proje çerçevesinde gelişimlerine yönelik etkinlikleri yürütebilme”
- “Alanında edindiği temel düzeydeki bilgi ve becerileri eleştirel bir yaklaşımla değerlendirebilme, öğrenme gereksinimlerini belirleyebilme ve karşılayabilme”
- “Alanı ile ilgili konularda sahip olduğu temel bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini aktarabilme”
- “Öğrenimini aynı alanda bir ileri eğitim düzeyine veya aynı düzeydeki bir mesleğe yönlendirebilme”
- “Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahip olma”
- “Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilme”

- “Bir yabancı dilin; en az Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde kullanarak alanındaki bilgileri izleyebilme”
- “Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahip olma”
- “Yaşam boyu öğrenme bilinci kazanmış olma”

2.5.2. Program Çıktıları

- “Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.”
- “Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında karşılaşılan problemlerde analitik düşünme ve karar verme becerisine sahiptir.”
- “Etkin iletişim kurabilme ve güçlü ikna yeteneğine sahiptir.”
- “Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.”
- “Çağrı Merkezi alanında temel teknoloji ve iş süreçleri hakkında bilgilere sahiptir.”
- “Stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin davranma becerisini gösterir.”
- “Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahiptir.”
- “Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.”
- “Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.”
- “Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.”
- “Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.”

2.5.3. Programda Okutulan Dersler - AKTS Kredileri

Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı'nda okutulan dersler yarıyıl bazında aşağıda verilmiştir.

I.YARIYIL (Güz Dönemi)			
DERS KODU	DERS ADI	ZORUNLU	AKTS
BİL101U	Temel Bilgi Teknolojileri I	Z	3.0
ÇMH101U	Çağrı Merkezi Yönetimi I	Z	6.0
İLT101U	Bireyler Arası İletişim	Z	6.0
İŞL105U	İşletme İlkeleri	Z	6.0
MAT103U	Genel Matematik	Z	6.0
	Yabancı Dil I	Z	3.0
II.YARIYIL (Bahar Dönemi)			
DERS KODU	DERS ADI	ZORUNLU	AKTS
BİL102U	Temel Bilgi Teknolojileri II	Z	3.0
ÇMH102U	Çağrı Merkezi Yönetimi II	Z	6.0
ÇMH104U	Toplantı Ve Sunu Teknikleri	Z	6.0
HİT102U	Halkla İlişkiler	Z	6.0
İLT102U	Yeni İletişim Teknolojileri	Z	6.0
	Yabancı Dil II	Z	3.0
III.YARIYIL (Güz Dönemi)			
DERS KODU	DERS ADI	ZORUNLU	AKTS
İŞL103U	Stratejik Yönetim	Z	6.0
ÇMH201U	Çatışma Ve Stres Yönetimi I	Z	6.0
ÇMH203U	Çağrı Merkezinde Hizmet	Z	6.0
PZL209U	Tüketici Davranışları	Z	6.0
TAR201U	Atatürk İlkeleri Ve İnkılap Tarihi I	Z	3.0
TÜR201U	Türk Dili I	Z	3.0
IV.YARIYIL (Bahar Dönemi)			
DERS KODU	DERS ADI	ZORUNLU	AKTS
ÇMH202U	Çatışma Ve Stres Yönetimi II	Z	6.0
ÇMH204U	İş Ve Yaşamda Motivasyon	Z	6.0
ÇMH206U	Satış Yönetimi Ve Telefonda Satış	Z	6.0
ÇMH208U	Çağrı Merkezinde Müşteri İlişkileri Yönetimi	Z	6.0
TAR202U	Atatürk İlkeleri Ve İnkılap Tarihi II	Z	3.0
TÜR202U	Türk Dili II	Z	3.0

2.5.4. Programda E-Kampüste Sunulan Hizmetler

Kitap (pdf)

Kitap (html5)

Kitap (Makine seslendirme)

Kitap (epub)

Üniteler (pdf)

Ünite Özetleri (pdf)

Ünite Özetleri (sesli)

Konu tabanlı videolar

Soru tabanlı videolar

Canlı Dersler

Canlı ders kayıtları

Çıkmış sınav soruları

Sorularla öğrenelim (çevrimiçi)

Alıştırmalar (çevrimiçi)

2.5.5. Sınavların Değerlendirilmesi ve Ders Geçme

Sınavların değerlendirilmesi ve ders geçme sistemi "Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği" ile bu yönetmeliğin verdiği yetkiye istinaden hazırlanan “Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri Eğitim-Öğretim ve Sınav Uygulama Esasları” ve “Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri Öğrenci Değerlendirme Sistemi Esasları”na göre belirlenir.

Programda; ara sınav, ödev, alıştırma, proje, uygulama ve dönem sonu sınavı gibi farklı değerlendirme yöntemleri uygulanmaktadır. Değerlendirme yöntemleri arasında klasik sınav, çoktan seçmeli sınav, ev ödevi, performans değerlendirme ve ürün değerlendirme yer alabilir. Programdan mezun olmak için ağırlıklı genel not ortalamasının en az 2.00 olması gerekmektedir. Bir dersin notu, yukarıdaki unsurların değerlendirilmesi sonucunda belirlenir ve harf olarak verilir. Harf notları ve her bir notun katsayısı aşağıda belirtilmektedir.

Tablo 1. Harf Notları ve Katsayı Değerleri

Başarı Notu	Katsayı
AA	4,0
AB	3,7
BA	3,3
BB	3,0
BC	2,7
CB	2,3
CC	2,0
CD	1,7
DC	1,3
DD	1,0
FF	0,0

2.5.6. Mezuniyet Koşulları

Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programında 120 AKTS kredilik ders alıp, tüm dersleri başarı ile tamamlayan FF, YZ, DZ notu olmayan, Genel Not Ortalaması (GNO) en az 2,00 olan ve diğer yükümlülükleri yerine getiren öğrenciler mezun olabilirler. Bu kredilerin altında eksik kredi ile mezun olunamaz.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programında mezuniyet koşullarını yerine getiren öğrenciler, “Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı Diploması” alırlar.

2.5.7. Dikey Geçiş Olanakları

Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programından mezun olan öğrencilerin, örgün öğretim ya da açık öğretim lisans programlarının 5. yarıyılından lisans öğrenimine devam edebilmeleri için Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) tarafından yapılan Dikey Geçiş Sınavına (DGS) girmeleri gerekmektedir.

Bu programdan mezun olan öğrenciler, dikey geçiş kapsamında başvurabilecekleri lisans programlarını, bu programların koşullarını ve bu programlara alınacak öğrenci sayılarını gösteren 2020 Meslek Yüksekokulları ile Açıköğretim Ön Lisans Programları Mezunlarının Lisans Öğrenimine Dikey Geçiş Sınavı (DGS) Kılavuzu’ndan detaylı bilgiye ulaşabilirler. Bu kılavuzda, adayların nasıl başvurabilecekleri, lisans programı tercihlerini nasıl yapacakları, sınav, değerlendirme ve yerleştirme işlemleri, meslek

yüksekokulu müdürlükleri ve Açıköğretim Ön Lisans Programlarının bağlı olduğu birimlerce yürütülecek işlemlerle ilgili ilke ve kurallar yer almaktadır.

2.6. Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörü ve Gelişimi

Çağrı merkezi; kurum ve işletmelerin paydaşlarıyla (müşteriler, tedarikçiler, bayiler vs.) telefon ve web, faks, e-posta gibi diğer iletişim araçlarıyla karşılıklı etkileşimini sağlayan merkezlere denir. Çağrı merkezi hizmetleri, müşteri çağrılarının bir merkez tarafından karşılanması (Kohen, 2002), müşterinin ihtiyaçları doğrultusunda gerekli işlemlerin başlatılması, gerekli durumlarda çağrının farklı birimlere yönlendirilmesi, gerekli durumlarda dış aramaların yapılması gibi süreçleri kapsar (Çelik ve Üzmez, 2014). Çağrı hizmetleri; çeşitli alanlarda hizmet veren birçok işletmeyle iletişime geçmek isteyen kişi ya da grupların farklı iletişim araçlarını kullanılmalarına imkân tanıyan ve birçok uzman kişinin bir arada çalıştığı sektördür (Dean, 2002; Menteşe ve Es, 2017). Bununla birlikte çağrı hizmetleri interaktif sesli yanıt teknolojisine sahiptir ve müşterilere günün her saatinde hizmet verebilmektedir (Kocabaş, 2017). Çağrı Merkezi Hizmetleri Derneği (ÇMD) ise çağrı merkezini “Kurumların temasta oldukları kişi ve/ veya kurumlarla olan ve çeşitli iletişim kanalları ile gerçekleşen; insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin koordineli şekilde yürütüldüğü iletişim yönetim sistemidir” şeklinde tanımlamıştır (ÇMD, 2022).

Çağrı merkezi hizmetlerinin işletmeler açısından önem arz etmesinin sebepleri şu şekilde özetlenebilir (Candaner ve Kohen, 2011; Bayram, 2017).

- İşletme ve paydaşlar arasında köprü işlevi görmesi
- Müşterilere tek bir merkezden 7/24 hizmet vermesi
- Kurumsal imajın güçlenmesini sağlaması
- Müşterilerle iletişimi kolaylaştırması
- Müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırması
- İşletmenin kaynaklarını ve farklı iletişim kanallarını bütünleştirilmesi
- Pazarlama faaliyetlerinin etkinleşmesine imkân tanınması ve gelir artışı sağlaması
- Şube açmaya göre daha ekonomik olması
- Satış sonrası hizmeti ön planda tutarak işletmenin rekabet gücünü artırması
- Sistemdeki raporlamalar sonucu müşteri portföyünü belirleyebilmesi ve değerlendirilme imkânı oluşturması

- Müşteri taleplerinin değerlendirilerek yatırımların taleplere uygunluğunun sağlanması

Çağrı merkezi hizmetlerinin işletmelere sağladığı yukarıdaki faydaların başarıyla yönetilebilmesi için gerekli olan bazı ölçütler vardır. Bu ölçütler hizmet türüne, müşteri özelliklerine, ülkelere, sektörler vb. değişkenlere göre farklılık gösterir. Kohen (2009)'e göre bu ölçütler şunlardır:

- Çağrılarının ne kadar sürede cevaplandığı,
- Çağrılarının sistemde bekleme süresi,
- Yeterli çalışanın istihdam edilmesi,
- Vazgeçilen çağrılarının oranı
- Bir çağrının ortalama cevaplanma süresi,
- Yeni çağrılarının toplam çağrılara oranı,
- İş-zaman akışına uyum,
- Tahmini ve gerçek çağrı oranı,
- Müşteri ve çalışan memnuniyeti
- Maliyet ve gelir oranı.

Yapılan araştırmalar bu ölçütler arasında müşteri memnuniyetini sağlamanın ön plana çıktığını göstermektedir. Çünkü müşteri memnuniyeti, müşteri sadakatini artırarak müşterinin tekrar satın alma davranışını pekiştirmekte ve işletmenin kâr oranını yükseltmektedir (Walker, 1995). Müşteri memnuniyetini sağlamada sunulan ürün ya da hizmet kadar müşteri ile kurulan iletişim de önem taşımaktadır. Ayrıca çağrı merkezi hizmetleri kurum ve işletmelerde iletişimi daha kolay, hızlı ve verimli hale getirerek önemli bir ihtiyacı karşılamaktadır (Kohen, 2009).

Çağrı merkezlerinde çalışanların görev tanımları ile meslek standartları Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile adı geçen MYK Kanunu doğrultusunda çıkartılmış olan yönetmelik maddelerine göre hazırlanmış ve farklı tarihlerde revize edilmiştir. Aşağıda çağrı merkezi sektöründe MYK tarafından meslek olarak standartları belirlenmiş Müşteri/Vatandaş Temsilcisi ve Takım Lideri mesleklerine ve sektörde öne çıkan diğer mesleklerle ilişkin bilgiler verilmiştir.

Müşteri/Vatandaş Temsilcisi – MT

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) “Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713

sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır. Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardının 01 no’lu revizyonu, MYK tarafından yapılmış ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca” onaylanmıştır.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) “İş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gereklilikleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlıkları yaparak çağrı cevaplayan, çağrı sonrası arka ofis işlemlerini ve iş organizasyonu yapan, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişidir.” Müşterilerin ihtiyaç duydukları konularla ilgili çağrılarını müşteri tatmini, kalite hedefleri ve iş tanımları kapsamında yerine getirir. Gelen çağrıları cevaplayarak ihtiyaç doğrultusunda çözümler üretir ya da önerilerde bulunur. Ayrıca ihtiyaç duyulan durumlarda müşteri aramalarını da yapabilir. İş ve uzmanlık deneyimlerine bağlı olarak belirlenmiş hizmet alanlarında çalışabildiği gibi farklı hizmet alanlarında da görev alabilir (MYK, 2018a).

Takım Lideri

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) “Ulusal Yeterliliği 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır. Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği 30/10/2019 tarih ve 2019/140 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile revize edilmiştir.” (MYK, 2018b).

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) “iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gereklilikleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlık yaparak operasyonun yürütülmesini sağlayan, operasyon içerisinde insan kaynakları süreçlerinin uygulanmasına destek veren, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve

mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişi” şeklinde tanımlanmıştır. Çağrı Merkezi Takım Liderinin (Seviye 5) görevleri “mevcut ve potansiyel müşteriler ile çağrı merkezleri üzerinden kurulan iletişimi yürüten müşteri temsilcilerinden oluşan grubu yönetmek, müşterilerin bilgi, işlem, satış, şikâyet, öneri ve benzeri içerikli çağrılarının müşteri memnuniyeti, kalite hedefleri ve iş talimatları doğrultusunda gerçekleştirilmesini sağlamak ve kendisine bağlı müşteri temsilcilerinin belirlenen standartlar dâhilinde hizmet verdiğini kontrol etmek” olarak sıralanabilir.

Supervisor (Proje Yöneticisi)

Supervisor (Proje Yöneticisi), “Görev aldığı proje/projelerin operasyonel hedeflerine ve kurumsal müşterilerin beklentilerine uygun şekilde proaktif yönetiminden, projelerin gelişiminden ve takım liderlerinin performanslarından sorumlu kişi” olarak tanımlanmıştır (ÇMD, 2019).

Operasyon Müdürü, “Çağrı merkezi operasyonlarının kurumun değerlerine, stratejilerine, finansal hedeflerine ve kurumsal müşterilerle imzalanan sözleşmelere uygun şekilde yönetiminden, iş geliştirmeden, organizasyonel yönetimden ve yöneticilerin performansından sorumlu kişi” olarak tanımlanmıştır (Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Standartları, 2019).

Çağrı merkezi hizmetlerinin gelişimine bakıldığında, bu hizmetlerin ilk olarak 1960’lı yılların sonlarında müşterilerin ücretsiz telefon hatlarıyla, ürün ya da hizmetlere ilişkin istek ve şikâyetlerini işletmelere bildirmeleri için ortaya çıktığı görülmektedir. Artan talebin karşılanamaması ve yaşanan müşteri kayıpları gibi sorunların önüne geçmek için “AT&T” adlı Amerika menşeli telekomünikasyon firması, telefon sistemini geliştirmiş ve çağrı merkezinin ilk örneğini kurmuştur. 1970’li yılların başında ise Continental Havayolları, gelen çağrıların müşteri temsilcilerine otomatik dağıtımını sağlayan otomatik çağrı dağıtıcısı sistemini kullanan ilk firma olmuştur (Çekerol, 2021).

Türkiye’de kurumsal olarak 1990’lı yıllardan itibaren var olduğu bilinen çağrı merkezi sektörünün tarihçesi dört aşamada incelenmektedir (Kohen, 2020):

1. 1996 öncesi “Bozulan ürünü mağazaya götürme dönemi”:

Hem tüketicilerin hem de işletmelerin çağrı merkezi hizmetleriyle ilgili farkındalık düzeylerinin düşük olduğu dönemdir. Bu dönemde alınan ürün veya hizmet ile ilgili sorunlar yüz yüze iletişim yoluyla çözülmeye çalışılmıştır. Bu dönemde Türkiye’de DHL, Cine5, Citibank ve Arçelik gibi işletmeler çağrı merkezi hizmetlerini sınırlı ölçüde kullanabilen firmalar arasındaydı.

2. 1996-2001 “Ayaklanma ve öğrenme dönemi”:

Bu dönemde GSM şirketleri başta olmak üzere bankaların öncülüğünde çağrı merkezi konusunda farkındalığın arttığı ve sektörel gelişimin başladığı görülmektedir. Özellikle müşteri ilişkileri yönetimi, müşteri devamlılığı, bölümlene ve müşterilere ait verilerin analizi vb. konulara yönelim artmıştır. Türkiye’de faaliyet gösteren yabancı çağrı merkezlerinden olan La Mer (bugünkü Vodatech), Global Bilgi, CMC, ve Metis (bugünkü Teleperformance) gibi firmalar bu dönemde kurulmuştur.

3. 2002-2008 “Sahiplenme dönemi”:

İşletmelerin çağrı merkezlerinin önemini kavradığı, müşteri memnuniyetindeki rolünü özümseydiği ve çeşitli yatırımların yapıldığı dönemdir. Bu dönemde Türkiye’de çağrı merkezi hizmetleri için gerekli olan teknolojiler kapsamlı olarak yer almasa da yurt dışından gelen çağrıları cevaplayabilecek alt yapıya sahip olduğu anlaşılmış ve bu yönde yatırımlar yapılmıştır.

4. 2009-2014 “Büyüme ve yayılma dönemi”:

Dış ve iç kaynak çağrı merkezi sayılarının arttığı ve büyük şehirlerden Anadolu’ya doğru yayılmanın da başladığı bu dönem Türkiye’de çağrı merkezleri açısından büyüme ve yayılma dönemi olarak kabul edilir. Özellikle kamu sektöründe çağrı merkezi hizmetlerinin kullanılmaya başlaması bu alandaki gelişimi olumlu yönde etkilemiştir.

Dünyada ve Türkiye’de çağrı merkezi hizmetleri sektörünün gelişimi teknolojik gelişmelerle paralellik göstermektedir. Özellikle, Endüstri 4.0 ile birlikte bilişim teknolojileri ile üretim teknolojilerinin bir araya gelerek bu teknolojilerde kullanılan sistemlerin birbiri ile iletişim kurabildiği ve veri alışverişi yapabildiği bir dönem başlamıştır. Bu gelişim, çağrı merkezi hizmetlerini de olumlu yönde etkilemiş, dış kaynak kullanımını artırmış ve günümüzde çağrı merkezi hizmetlerinin üretici hizmet sektörü olarak nitelendirilmesini sağlamıştır (Demirkol ve Özcan, 2018).

Türkiye’de çağrı merkezi hizmeti veren işletmelerin %74’ünün üyesi olduğu Çağrı Merkezi Hizmetleri Derneği’nin verilerine bakıldığında 2012 yılında 67.000 olan müşteri temsilcisi sayısı 2021 yılında destek ve yönetici kadrolarıyla birlikte toplam 160.483 kişiye ulaşmıştır. Günümüzde sektörde istihdam edilenlerin, %67’sinin kadın, %57’sinin üniversite mezunu ve bu kişilerin yaş ortalamalarının 28 olduğu dikkat çekmektedir. Bu rakamlar sektörün daha çok genç ve kadın nüfusa yönelik istihdam sağladığını göstermektedir. Sektörün her geçen gün faaliyet alanı genişlemekte hatta birçok ülkeye de aktif bir şekilde hizmet vermektedir. Bütün bu veriler çağrı merkezi hizmetleri

sektöründe çalışanların verilen hizmetlerin gerekliliklerini yerine getirebilecek yeterliliklere sahip olmasını gerekli kılmaktadır.

Çağrı merkezi sektörünün dünyada ve Türkiye’de göstermiş olduğu sektörel büyüme beraberinde bazı sorunları da getirmiştir. Çelik (2016), uzman görüşlerini alarak yaptığı çalışmada çağrı merkezi sektörüyle ilgili Türkiye’de yaşanan sorunları aşağıdaki gibi sınıflandırmıştır:

1. Uluslararası fırsatlardan yeterli ölçüde faydalanamama: Türkiye’de yeterli sayıda ve düzeyde yabancı dil bilen çalışan sayısındaki azlık, bazı aracı firmalarla ilgili yaşanan sorunlar ve ücret düşüklüğü gibi etkenler yurt dışına sunulan hizmetlerde istenilen seviyeye gelinmemesinin başlıca sebepleri olarak gösterilebilir.

2. Kamu ve özel sektör desteğinin beklenen düzeyde olmaması: Devlet desteklerinin sektörün gelişmesinde önemli bir etken olduğu görülmüş ancak bunun yetersiz kaldığı aşamada da devlet desteğine ek olarak özel sektör, Dünya Bankası, Avrupa Birliği gibi ulusal ve/veya uluslararası kuruluşların sektörün gelişmesi için destek sağlaması sektörün gelişmesi açısından önem teşkil etmektedir.

3. Yabancı firmalarla fiyat rekabetinin getirdiği finansal sorunlar: Dış kaynaklı firmalardan doğan fiyat rekabetiyle baş etme, yerli firmaların iş alabilmek için oldukça düşük fiyat tekliflerle iş almaları ve beraberinde gelen iflas problemleri görülmektedir.

4. Sektör çalışanlarının eğitim ihtiyaçlarının istenilen düzeyde karşılanamaması: Sektör gelişiminin en önemli ayaklarından biri olan insan kaynağına daha fazla eğitim yatırımı yapılmalı ve belirli aralıklarla ve gelişmeler doğrultusunda eğitimler verilmelidir.

5. Çalışanların iş bırakma oranının (turn over) yüksek düzeyde seyretmesi: Ücret politikası, çalışma süreleri, işe bakış açısı, hedef tutturma endişesi, yönetsel problemler, iş yükünün getirdiği sağlık sorunları (ses kaybı vb.) gibi durumlardan kaynaklı sektörde iş bırakma oranı yüksektir. Bu durum çalışanlar açısından olduğu kadar işveren açısından da dezavantaj yaratmaktadır.

6. Sektöre karşı kamuoyundaki güven problemi: Sektörde firmaların bilinçsizce yürüttüğü çağrı merkezi hizmetleri, sektörün geneline yönelik olumsuz bir yargı oluşmasına sebep olmaktadır.

7. Yapılan işin bir meslek olarak kabul görmemesi: Çağrı merkezi temsilciğinin bir meslek olarak kamuoyuna yeterince tanıtılamamıştır. Bu sebeple bir meslek olarak görülmemektedir.

Türkiye’de çağrı merkezi hizmetlerinde yaşanan yukarıdaki sorunların çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu görülmektedir. Bu sorunların çözümü için kamunun, sektör temsilcilerinin, çalışanların kısacası tüm paydaşların işbirliği yapmaları gerektiği düşünülmektedir.



3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, çalışma grubu, veri toplama araçları ve süreci, verilerin analizi ve yorumlanması ile veri toplama araçlarının geçerliği ve güvenirliği hakkında bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Araştırmada, karma yöntem araştırma desenlerinden Sıralı Açıklayıcı Desen (NİCEL→nitel) kullanılmıştır. Karma yöntemde hedef, iki farklı desenin araştırmada birbirini bütünleyecek şekilde kullanmaktır. Bu şekilde nicel ve nitel yöntemlerin doğasında var olan güçlü ve zayıf yönler bütünleştirilerek daha güvenilir sonuçlara ulaşmaya çalışılır (Creswell, 2021). Bu desende öncelikle araştırılan konuya yönelik nicel veriler toplanır ve analiz edilir. Sonrasında elde edilen verileri açıklamak ve/veya genişletmek için nitel verilere başvurulur. Nitel veriler de analiz edildikten sonra bulgular birlikte yorumlanır (Creswell, 2021; Creswell & Plano Clark, 2018). Bu çalışmada da öncelikle nicel veriler, sonrasında nitel veriler toplanmıştır. Elde edilen nicel veriler istatistiksel, nitel veriler ise betimsel analiz yöntemleriyle çözümlenmiştir. Nicel veri sonuçlarını açıklamak için nitel verilerle ulaşılan bulgulardan yararlanılmıştır.

3.2. Çalışma Grubu

Bu araştırmanın çalışma grubu, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Ön Lisans Programı'ndan mezun olan öğrenenlerden oluşmuştur. Veri toplama amacıyla hazırlanan anket sistemde kayıtlı bulunan tüm mezunlara 1 Şubat 2022 tarihinde kısa mesaj bağlantısıyla gönderilmiş; 4, 14 ve 28 Şubat 2022 tarihlerinde hatırlatma yapılmıştır. Ankete 104 mezun yanıt vermiştir. Ankete yanıt verenlerin dağılımı Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Anket Katılımcılarının Dağılımı

		<i>f</i>	%
Cinsiyet	Kadın	55	52,9
	Erkek	49	47,1
Yaş	22-25	15	14,4
	26-29	15	14,4
	30-33	20	19,2
	34 ve üzeri	54	51,9
Medeni Durum	Bekâr	33	31,7
	Evli	71	68,3

Tablo 2. (Devamı) Anket Katılımcılarının Dağılımı

		<i>f</i>	%
Mezuniyet Yılı	2013	3	2,9
	2014	7	6,7
	2015	8	7,7
	2016	9	8,7
	2017	6	5,8
	2018	16	15,4
	2019	10	9,6
	2020	13	12,5
	2021	32	30,8
Çalışma Durumu	Çalışıyorum (Çağrı Merkezi Sektörü)	35	33,7
	Çalışıyorum (Diğer Sektörler)	29	27,9
	Çalışmıyorum	40	38,5

Mezunlardan, yarı yapılandırılmış görüşmeye katılmak isteyenlerden e-posta adresi belirtmeleri istenmiştir. 14 mezun gönüllü olarak yarı yapılandırılmış görüşmelere katılma isteğini belirtmiştir. Sonrasında gönüllü adaylara e-posta atılmış ve 14 adaydan 6'sı e-postaya dönüş yapmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme için gönüllü olan 6 kişi ile görüşmeler Zoom uygulaması üzerinden gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde, programın beklentilerini ne derece karşıladığı ve programın iyileştirilmesi için neler yapılabileceğine dair katılımcıların görüşleri alınmıştır. Görüşmeye katılan mezunların bilgileri Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Yarı Yapılandırılmış Görüşmeye Katılan Mezunlar

Sıra No	Katılımcı	Görevi/Çalıştığı Sektör
1	M1	Takım Lideri/Özel Sektör
2	M2	Operasyon Müdürü/Özel Sektör
3	M3	Birim Yöneticisi/Kamu
4	M4	Birim Yöneticisi/Özel Sektör
5	M5	Müşteri Temsilcisi/Kamu
6	M6	Takım Lideri/Özel Sektör

Yukarıda bilgileri verilen mezun katılımcıların tamamı çağrı merkezi hizmetleri veren kamu kurumları ya da özel sektör firmalarında görev yapmaktadır.

3.3. Veri Toplama Araçları ve Süreci

Araştırmada nicel ve nitel veri toplama araçlarına başvurulmuştur. Bu araştırma için öncelikle “Anadolu Üniversitesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı Değerlendirme Anketi” hazırlanmıştır. Anket, program çıktıları ve alan yeterlilikleri göz önünde bulundurularak ve Sufflebeam’in “Bağlam, Girdi, Süreç ve Ürün” modeliyle ilişkilendirilerek dört boyutta toplanmış ve üç uzmanın görüşleri alınarak son şekli verilmiştir.

Nicel verilerin toplanması için hazırlanan ölçme aracı ile veriler 1-28 Şubat 2022 tarihleri arasında toplanmıştır. Nicel veri toplama aracı programdan mezun olanların e-posta adreslerine gönderilmiştir. Mezunlardan ölçme aracında 5’li likert tipinde hazırlanan maddeleri 1 ile 5 arasında; “1-Kesinlikle katılmıyorum”, “2-Katılmıyorum”, “3-Kararsızım”, “4-Katılıyorum”, “5-Kesinlikle katılıyorum” şeklinde cevaplamaları istenmiştir.

Araştırmada nitel veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşmelere başvurulmuştur. Görüşme yapılan mezunlar ankete yanıt veren gönüllü katılımcılardan oluşmuştur. Mezunlarla e-posta yolu ile iletişim sağlanarak görüşmeler, çevrimiçi toplantı yoluyla yapılmıştır. Bu görüşmelerde mezunlara “Program beklenti ve ihtiyaçlarınızı karşılamada yeterli oldu mu? Açıklayınız.” ve “Programın iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için neler yapılabilir? Önerileriniz nelerdir?” soruları yöneltilmiştir. Ancak yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin sağlamış olduğu esneklik sayesinde görüşmelerde, mezunlardan alınan yanıtlara göre farklı sorulara da başvurulmuştur. Görüşmeler 23-30 Mayıs 2022 tarihlerinde randevu usulü ile Zoom uygulaması üzerinden gerçekleştirilmiş ve katılımcıların onayı alınarak daha sonra çözümlenmek üzere kaydedilmiştir. Görüşme oturumları 35 ila 80 dakika aralığında gerçekleşmiştir.

3.4. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Araştırmada, nicel veriler SPSS 20.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin yorumlanmasında yüzde ve frekans tabloları, ortalama ve standart sapma değerleri kullanılarak ölçme aracında yer verilen “Bağlam, Girdi, Süreç ve Ürün” boyutlarından alınabilecek ortalama puan ile katılımcıların bu boyutlardaki ortalama puanları karşılaştırılıp yorumlanmıştır. Ayrıca alt boyutlardan elde edilen ortalama puan değerleri cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma durumu değişkenleri açısından incelenerek yorumlanmıştır. Cinsiyet, medeni durum ve çalışma durumu değişkenlerine

göre puan farklarının test edilmesi için tek örneklem t-testi, yaş değişkeni için ise tek yönlü varyans analizine (ANOVA) başvurulmuştur. Nitel veriler betimsel analiz yöntemiyle çözümlenmiştir. Görüşmeler sonunda ortaya çıkan 15 tema, nicel verilerden elde edilen bulgular ve alan yazından hareketle belirlenen 4 kategori altında toplanmıştır. Görüşme bulguları bu kategori ve temalr çerçevesinde yorumlanmıştır.

3.5. Veri Toplama Araçlarının Geçerliliği ve Güvenirliği

Uzman görüşleri alınarak geliştirilen nicel veri toplama aracının geçerliğini belirlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Nicel ölçme aracının geliştirilmesi sürecinde maddelerin Bağlam, Girdi, Süreç ve Ürün olmak üzere 4 alt boyutta ölçme yapması amaçlanmıştır. Ölçme aracında yer alan maddelerin ilgili amaçlar doğrultusunda çalışıp çalışmadığını belirlemek amacıyla iki farklı faktör yapısı test edilmiştir. Bu yapılardan ilki faktörlerin birbirinden ayrışık 4 ayrı alt boyut olduğuna ilişkin iken diğeri faktörlerin Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programının genel algısının tek faktöründe birleştiğini kabul eden ikinci dereceden yapıdır. Doğrulayıcı faktör analizlerine ilişkin elde edilen uyum istatistikleri Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Doğrulayıcı Faktör Analizlerine Ait Uyum İstatistiği Tablosu

Model	RMSEA	CFI	TLI	SRMR
Ayrışık 4 faktörlü yapı	0,082	0,946	0,942	0,091
İkinci dereceden yapı	0,096	0,926	0,921	0,091

Tablo 4'te verilen sonuçlar bu çalışmada elde edilen verileri, 4 bağımsız faktörlü yapının kabul edilebilir derecede daha uyumlu ölçtüğünü göstermektedir. Ölçme aracının 4 faktörün bir faktör altında toplanması mümkün olmakla birlikte uyumunun kabul edilebilir geçerlilik sınırında olduğu dikkate alınmalıdır. Uyum istatistikleri göz önünde bulundurulduğunda bu çalışmada 4 bağımsız faktör yapısının kullanılmasının daha uygun olduğu değerlendirilmiştir. Ölçme aracının güvenilirliğine ait bulgulara Tablo 5'te yer verilmiştir.

Tablo 5. Ölçme Aracının Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Boyut	Alfa
Bağlam	0,899
Girdi	0,952
Süreç	0,921
Ürün	0,910
Genel	0,964

Tablo 5’te yer alan sonuçlar incelendiğinde alt boyutların ve ölçme aracının güvenilirlik katsayılarının 0,899 ile 0,952 arasında olduğu görülmüştür. Bu katsayının 1’e yaklaştığı durumlarda ölçme aracındaki maddelerin iç tutarlılığının yüksek olduğu kabul edilir (Yang & Green, 2011). Tablo 5’teki sonuçlar veri toplama aracının güvenilir ölçme yaptığını ortaya koymuştur.

Nitel veri toplama aracının geçerlik ve güvenilirliğini sağlamak için mezunlarla gerçekleştirilen görüşmelerde kullanılan sorular uzman görüşleri alınarak belirlenmiştir. Yapılan görüşmeler kaydedilmiş ve ihtiyaç olması halinde tekrar kullanılmak üzere muhafaza edilmiştir. Görüşmelerin analizinde kodlama güvenirliliğinin (*intercoder reliability*) sağlanması için iki ölçme değerlendirme uzmanından destek alınmıştır. Araştırmacıyla birlikte üç kodlayıcının kodlamaya ilişkin benzerlik ve farklılıkları sayısal olarak ifade edilmiş ve kodlama güvenirliliği hesaplanmıştır. Kodlama güvenirliliği için Miles ve Huberman (1994) önerdiği “*Güvenirlik= görüş birliği / görüş birliği + görüş ayrılığı*” formülü kullanılmıştır. Bu formüle göre kodlama güvenirliliği %86,6 olarak bulunmuştur. Güvenirlik katsayısının %70’in üzerinde çıkmasının yeterli olduğu kabul edilmektedir.

4. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde katılımcıların kişisel bilgilerine, araştırma sorularına ve yarı yapılandırılmış görüşmelere ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Kişisel Bilgilere İlişkin Bulgular

Katılımcıların cinsiyete göre dağılımı Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. *Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı*

		<i>f</i>	%
Cinsiyet	Kadın	55	52,9
	Erkek	49	47,1
	Toplam	104	100

Tablo 6 ’ya göre veri toplama aracını yanıtlayan mezunların; %52,9’u kadın, %47.1’i erkektir. Buna göre, kadınlar çalışmaya daha fazla katılım göstermişlerdir.

Katılımcıların medeni duruma göre dağılımı Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. *Katılımcıların Medeni Duruma Göre Dağılımı*

		<i>f</i>	%
Medeni Durum	Bekâr	33	31,7
	Evli	71	68,3
	Toplam	104	100

Tablo 7’ye göre veri toplama aracını yanıtlayan mezunların; %68,3’ü evli, %31,7’si bekârdır. Buna göre katılımcıların üçte ikisi evlidir.

Katılımcıların yaşa göre dağılımı Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. *Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı*

		<i>f</i>	%
Yaş	22-25	15	14,4
	26-29	15	14,4
	30-33	20	19,2
	34 ve üzeri	54	51,9
	Toplam	104	100

Yaş gruplarına göre, katılımcıların %51.9’u 34 ve üzeri yaş aralığında yer alırken, %19.2’si 30-33 yaş aralığında yer almaktadır. 22-25 yaş ile 26-29 yaş aralığındaki katılımcıların çalışmaya %14.4’lük oranla eşit ölçüde katıldıkları görülmüştür.

Katılımcıların mezun oldukları yıllara göre dağılımı Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. *Katılımcıların Mezun Oldukları Yıllara Göre Dağılımı*

		<i>f</i>	%
Mezuniyet Yılı	2013	3	2,9
	2014	7	6,7
	2015	8	7,7
	2016	9	8,7
	2017	6	5,8
	2018	16	15,4
	2019	10	9,6
	2020	13	12,5
	2021	32	30,8
	Toplam	104	100

Katılımcıların mezun oldukları yıllara göre dağılımlarına bakıldığında %30,8’inin 2021 yılında, %12,5’inin 2020 yılında, %9,6’sının 2019 yılında, %15,4’ünün 2018

yılında, %5,8'inin 2017 yılında, %8,7'sinin 2016 yılında, %7,7'sinin 2015 yılında, %6,7'sinin 2014 yılında ve %2,9'unun ise 2013 yılında mezun olduğu görülmüştür.

Katılımcıların çalışma durumuna göre dağılımı Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Katılımcıların Çalışma Durumuna Göre Dağılımı

		<i>f</i>	%
Çalışma Durumu	Çalışıyorum (Çağrı Merkezi Sektörü)	35	33,7
	Çalışıyorum (Diğer Sektörler)	29	27,9
	Çalışmıyorum	40	38,5
	Toplam	104	100

Katılımcıların çalışma durumuna göre dağılımı incelendiğinde, %33,7'sinin çağrı merkezi sektöründe çalıştığı, %27,9'unun diğer sektörlerde çalıştığı görülmüştür. Bir işte çalışmadığını belirtenlerin oranı ise %38,5'dir.

Katılımcıların programı tercih etme nedenleri Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Katılımcıların Programı Tercih Etme Nedenleri

		<i>f</i>	%
Tercih Nedeni	İş bulma imkânı açısından avantajlı olduğu için	50	24,6
	Alana ilgi duyduğum için	44	21,7
	İşimde terfi ve yükselme için	41	20,2
	Üniversite diplomasına sahip olmak için	38	18,7
	Uzaktan eğitim programı olduğu için	25	12,3
	Diğer	5	2,5
	Toplam	203	100

Katılımcıların programı tercih etme nedenlerinin başında %24,6 ile “İş bulma imkânı açısından avantajlı olduğu için” şeklindeki yanıt gelmektedir. Bunu, %21,7 ile “Alana ilgi duyduğum için” yanıtı, %20,2 ile “İşimde terfi ve yükselme için” yanıtı izlemektedir. “Üniversite diplomasına sahip olmak için” yanıtı %18,7 ile dördüncü sırada

yer alırken “Uzaktan eğitim programı olduğu için” yanıtı %12,3 ile beşinci sırada yer almıştır. Katılımcıların %2,5’i ise” Diğer” seçeneğini işaretlemişler ve programı tercih etme nedenlerini; “112 çağrı merkezi olduğu için”, “alanda uzman olmak”, “alana yatkın olma durumu”, “akademik ilerleme” ve “kendini geliştirme isteği” olarak belirtmişlerdir.

Katılımcıların programı tercih etme nedenlerinin cinsiyete göre dağılımı Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12. Katılımcıların Programı Tercih Etme Nedenlerinin Cinsiyete Göre Dağılımı

Tercih Nedenleri		Cinsiyet		Toplam
		Kadın	Erkek	
İş bulma imkânı açısından avantajlı olduğu için	Sayı	36	14	50
	%	72,0%	28,0%	100%
İşimde terfi ve yükselme için	Sayı	12	29	41
	%	29,3%	70,7%	100%
Üniversite diplomasına sahip olmak için	Sayı	14	24	38
	%	36,8%	63,2%	100%
Uzaktan eğitim programı olduğu için	Sayı	13	12	25
	%	52,0%	48,0%	100%
Alana ilgi duyduğum için	Sayı	21	23	44
	%	47,7%	52,3%	100%
Diğer	Sayı	3	2	5
	%	60,0%	40,0%	100%
Toplam	Sayı	54	49	103
	%	52,4%	47,6%	100,0%

Tablo 12’ye göre iş bulma imkânı açısından kadınlar, programı erkeklere oranla daha avantajlı buldukları için tercih etmişlerdir. İşte terfi ve yükselme için programı tercih etmede ise tam tersi bir durum geçerli olup bu seçenekte erkekler %70,7 ile daha yüksek bir orana sahiptir. Aynı şekilde üniversite diplomasına sahip olmak için programı tercih ettiğini belirtenlerde, erkekler %63,2 ile kadınlara oranla daha yüksek yüzdeye sahiptir. Programı, uzaktan eğitim yoluyla yürütülmesinden dolayı tercih ettiğini belirtenler arasında kadın ve erkeklerde önemli bir fark ortaya çıkmamıştır. Aynı durum alana ilgi duyma nedeniyle programın tercih edilmesi açısından da geçerlidir. Bu seçeneğin %47,7 ile kadınlar tarafından ve %52,3 ile erkekler tarafından seçilme oranı birbirine yakındır. Programı “112 çağrı merkezi olduğu için”, “alanda uzman olmak”, “alana yatkın olma durumu”, “akademik ilerleme” ve “kendini geliştirme isteği” gibi tercih nedenlerinin

belirtildiği “Diğer” seçeneğinde de kadın ve erkek katılımcılar arasında önemli bir farka rastlanmamıştır.

Katılımcıların programı tercih etme nedenlerinin medeni duruma göre dağılımı Tablo 13’te verilmiştir.

Tablo 13. Katılımcıların Programı Tercih Etme Nedenlerinin Medeni Duruma Göre Dağılımı

Cevaplar		Medeni Durum		Toplam
		Bekâr	Evli	
İş bulma imkânı açısından avantajlı olduğu için	Sayı	17	33	50
	%	34,0%	66,0%	100%
İşimde terfi ve yükselme için	Sayı	12	29	41
	%	29,3%	70,7%	100%
Üniversite diplomasına sahip olmak için	Sayı	10	28	38
	%	26,3%	73,7%	100%
Uzaktan eğitim programı olduğu için	Sayı	7	18	25
	%	28,0%	72,0%	100%
Alana ilgi duyduğum için	Sayı	15	29	44
	%	34,1%	65,9%	100%
Diğer	Sayı	2	3	5
	%	40,0%	60,0%	100%
Toplam	Sayı	32	71	103
	%	31,1%	68,9%	100,0%

Tablo 13’e göre, iş bulma imkânı açısından, evli olan katılımcılar programı bekâr olanlara oranla daha avantajlı buldukları için tercih etmişlerdir. İşte terfi ve yükselme için programı tercih etmede de aynı durum geçerli olup bu seçenekte evli katılımcılar %70,7 ile daha yüksek bir orana sahiptir. Aynı şekilde üniversite diplomasına sahip olmak için programı tercih ettiğini belirtenlerde, evli katılımcılar %73,7 ile bekârlara oranla daha yüksek yüzdeye sahiptir. Programı, medeni duruma göre tercih etme arasında en belirgin fark uzaktan eğitim yoluyla yürütülmesinden dolayı tercih ettiğini belirtenler arasında çıkmıştır. Bu seçenek evli katılımcılar tarafından %72 oranında işaretlenmiş iken bekâr katılımcılarda bu oran %28’dir. Alana ilgi duyma nedeniyle programın tercih edilmesi ise evli katılımcılarda %65,9, bekâr olanlarda %34,1’dir. Programı “112 çağrı merkezi olduğu için”, “alanda uzman olmak”, “alana yatkın olma durumu”, “akademik ilerleme” ve “kendini geliştirme isteği” gibi tercih nedenlerinin belirtildiği “Diğer” seçeneğinde de kadın ve erkek katılımcılar arasında önemli bir farka rastlanmamıştır.

Katılımcıların programda en çok kullandıkları öğrenme ortamları Tablo 14’de verilmiştir.

Tablo 14. Katılımcıların Programda Yararlandıkları Öğrenme Ortamları

Cevaplar	f	%	Toplam %
Çıkmış Sınav Soruları	75	18,9	72,1
Ünite Özetleri	61	15,4	58,7
Sorularla Öğrenelim	47	11,9	45,2
Videolar	45	11,4	43,3
Alıştırmalar	42	10,6	40,4
Ders Kitapları	40	10,1	38,5
Dijital Kitaplar	36	9,1	34,6
Canlı Dersler/Canlı Ders Kayıtları	27	6,8	26
Etkileşimli İçerikler	17	4,3	16,3
İnfografikler	6	1,5	5,8
Toplam	396	100,0	

Katılımcıların okudukları bölüme ilişkin derslerde beklendiği gibi en çok %18,9 ile çıkmış sınav sorularından yararlandığı görülmüştür. Daha sonra, %15,4 ile “Ünite özetleri”, %11,9 ile “Sorularla Öğrenelim” ve %11,4 ile “Videolar” gelmektedir. “Alıştırmalar” ve “Ders Kitapları”nın yararlanılma oranları ise birbirine yakın olup %10’larda kalmıştır. Bu ortamları %9,1 ile “Dijital kitaplar” takip etmiş ve “Canlı Dersler/Canlı Ders Kayıtları” %6,8 ile oldukça düşük kalmıştır. “Etkileşimli İçerikler”in oranı %4,3 olup “İnfografikler” %1,5 ile son sırada yer almıştır.

Katılımcıların programda en çok yararlandıkları öğrenme ortamlarının cinsiyete göre dağılımı Tablo 15’te verilmiştir.

Tablo 15. Katılımcıların Programda Yararlandıkları Öğrenme Ortamlarının Cinsiyete Göre Dağılımı

Cevaplar		Cinsiyet		Toplam
		Kadın	Erkek	
Ders Kitapları	Sayı	25	15	40
	%	62,5%	37,5%	100%
Dijital Kitaplar	Sayı	12	24	36
	%	33,3%	66,7%	100%
Canlı Dersler/Canlı Ders Kayıtları	Sayı	12	15	27
	%	44,4%	55,6%	100%
Ünite Özetleri	Sayı	32	29	61
	%	52,5%	47,5%	100%

Tablo 15. (Devamı) Katılımcıların Programda Yararlandıkları Öğrenme Ortamlarının Cinsiyete Göre Dağılımı

Cevaplar		Cinsiyet		Toplam
		Kadın	Erkek	
Videolar	Sayı	16	29	45
	%	35,6%	64,4%	100%
Etkileşimli İçerikler	Sayı	7	10	17
	%	41,2%	58,8%	100%
İnfografikler	Sayı	2	4	6
	%	33,3%	66,7%	100%
Çıkış Sınav Soruları	Sayı	38	37	75
	%	50,7%	49,3%	100%
Sorularla Öğrenelim	Sayı	30	17	47
	%	63,8%	36,2%	100%
Alıştırmalar	Sayı	24	18	42
	%	57,1%	42,9%	100%
Toplam	Sayı	55	49	104
	%	52,9%	47,1%	100,0%

Tablo 15’e göre “Ders Kitapları”nın öğrenme ortamı olarak kullanılma oranında kadınlar lehine önemli bir fark olduğu görülmüştür. Erkeklerin “Ders Kitapları”nı tercih etme oranları %37,5 iken bu oran kadınlarda %62,5’tir. Ancak “Dijital Kitaplar”dan yararlanma oranlarında ise tam tersi durum söz konusudur. Erkek katılımcılar öğrenme ortamı olarak dijital kitapları %66,7 oranında kullanırken, kadınlar %33,3 oranında bu kitaplardan yararlanmışlardır. “Canlı Dersler/Canlı Ders Kayıtları”nın erkeklerde kullanım oranı %55,6 iken, kadınlarda bu oran %44,4’tür. “Ünite Özetleri”nden yararlanma oranlarında ise cinsiyete bağlı tercihin kadınlarda %52,5 ve erkeklerde %47,5 ile birbirine yakın olduğu görülmüştür. “Videolar”dan yararlanmada ise %64,4 oranıyla erkekler ön plana çıkmıştır. Öğrenme ortamlarında en az tercih edilen infografiklerde de erkek katılımcıların kadınlara göre daha yüksek yüzdeye sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Çıkış sınav soruları beklendiği gibi kadın ve erkek katılımcılar tarafından neredeyse aynı oranda tercih edilmiştir. “Sorularla Öğrenelim” de %63,8 ve “Alıştırmalar”da %57,1 ile kadınlar erkeklere göre daha yüksek oranda tercihte bulunmuşlardır. Tablo 15’teki veriler kadın katılımcıların öğrenme ortamlarında yer alan geleneksel olarak tanımlanabilecek ortamları erkeklere göre daha fazla kullandıklarını göstermektedir.

Erkeklerde ise geleneksel öğrenme materyallerinden ziyade daha çok yeni teknolojilerin işe koşulduğu ortamlara yönelim olduğunu söylenebilir.

Katılımcıların programda en çok yararlandıkları öğrenme ortamlarının medeni duruma göre dağılımı Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16. Katılımcıların Programda Yararlandıkları Öğrenme Ortamlarının Medeni Duruma Göre Dağılımı

Cevaplar		Medeni Durum		Toplam
		Bekâr	Evli	
Ders Kitapları	Sayı	12	28	40
	%	30,0%	70,0%	
Dijital Kitaplar	Sayı	14	22	36
	%	38,9%	61,1%	
Canlı Dersler/Canlı Ders Kayıtları	Sayı	12	15	27
	%	44,4%	55,6%	
Ünite Özetleri	Sayı	20	41	61
	%	32,8%	67,2%	
Videolar	Sayı	16	29	45
	%	35,6%	64,4%	
Etkileşimli İçerikler	Sayı	6	11	17
	%	35,3%	64,7%	
İnfografikler	Sayı	3	3	6
	%	50,0%	50,0%	
Çıkmış Sınav Soruları	Sayı	25	50	75
	%	33,3%	66,7%	
Sorularla Öğrenelim	Sayı	15	32	47
	%	31,9%	68,1%	
Alıştırmalar	Sayı	13	29	42
	%	31,0%	69,0%	
Toplam	Sayı	33	71	104
	%	31,7%	68,3%	100,0%

Tablo 16 incelendiğinde infografikler hariç diğer ortamları, evli olan katılımcıların bekâr olanlara göre daha fazla tercih ettikleri görülmüştür. En belirgin fark %70 oranıyla “Ders Kitapları”nda ortaya çıkmıştır. “Ders Kitapları”nı %69 oranıyla “Alıştırmalar”, %68,1 oranıyla “Sorularla Öğrenelim” ve %67,2 oranıyla “Ünite Özetleri” izlemektedir.

4.2. Araştırma Sorularına İlişkin Bulgular

Bu başlık altında “bağlam, girdi, süreç ve ürün” boyutlarına ait bulgular yer almaktadır.

4.2.1. Bağlam boyutuna ilişkin bulgular

“Programın amaçları öğrenenlerin ihtiyaçlarına uygun olarak belirlenmiş midir?” sorusuna verilen cevapları kapsayan bağlam alt boyutundan elde edilen bulgular Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17. *Bağlam Boyutu Madde Ortalamaları*

Bağlam Boyutuna İlişkin Maddeler	Aritmetik Ortalama ($\bar{x}$)	Standart Sapma (SS)
1. Çağrı merkezi sektörüne ilişkin güncel bilgileri içeren ders kitapları, e-Öğrenme materyalleri, uygulama araç-gereçleri ile desteklenen temel düzeydeki teorik bilgilere sahibim.	3,91	1,062
2. Eğitim programında edindiğim temel düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri sektörde kullanabilme becerilerine sahibim.	3,87	1,150
3. Eğitim programında edindiğim temel düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak, etkin iletişim kurabilme, müşteri bağlılığı yaratabilme, sorunları tanımlayabilme, analiz edebilme, kanıtlara dayalı çözüm önerileri geliştirebilme becerilerine sahibim.	3,96	0,985
4. Eğitim aldığım alan ile ilgili uygulamalarda karşılaştığım ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için sorumluluk alabilirim.	3,93	1,100
5. Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahibim.	3,90	1,019
6. Bir yabancı dili en az Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde kullanarak alanımdaki bilgileri izleyebilirim.	2,70	1,148
7. Alanımın gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilirim.	3,63	1,150
8. Alanım ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahibim.	3,97	0,960
9. Çağrı Merkezi alanı ile ilgili temel düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilirim.	4,07	1,064
10. Çağrı Merkezi alanı ile ilgili sorumluluğum altında çalışanların bir proje çerçevesinde gelişimlerine yönelik etkinlikleri yürütebilirim.	4,11	1,033

Ölçme aracında bağlam boyutunda programın amaçları dikkate alınarak hazırlanan 10 maddeye yer verilmiştir. Bu maddeler içinde en yüksek ortalama (4.11) “Çağrı Merkezi alanı ile ilgili sorumluluğum altında çalışanların bir proje çerçevesinde gelişimlerine yönelik etkinlikleri yürütebilirim.” maddesine ait iken, en düşük ortalama

(2.70), “Bir yabancı dili en az Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde kullanarak alanımdaki bilgileri izleyebilirim.” maddesine aittir. Bu bulgular, katılımcıların ihtiyaçlarına en uygun belirlenen program amacının “Çağrı Merkezi alanı ile ilgili sorumluluğum altında çalışanların bir proje çerçevesinde gelişimlerine yönelik etkinlikleri yürütebilirim.” olduğunu göstermektedir. Katılımcıların ihtiyaçlarına en az uygunlukta olan program amacının ise “Bir yabancı dili en az Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde kullanarak alanımdaki bilgileri izleyebilirim.” olduğunu ortaya koymuştur.

Bağlam alt boyutundan alınabilecek en düşük puan 10, en yüksek puan ise 50’dir. Bu puanların ortasında yer alan değer 30 olduğundan programın amaçlarının gerçekleşme derecesinin ortalama düzeyde olduğunu düşünen bir bireyin 30 puan alması beklenmektedir. Katılımcıların bağlam boyutundan alınan puanların ortalaması ($\bar{x}$ =38,058) ölçme aracından bu boyut için elde edilecek ortalama puandan ($\bar{x}$ =30) daha yüksektir. Araştırma grubunun gözlenen ortalamasının 30’dan büyük çıkmasının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için tek örneklem t-Testi yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18. *Bağlam Boyutu Puanlarına İlişkin t-Testi Tablosu*

Alt Boyut	N	Ort.	SS	t	df	p*	Ort. Farkı
Bağlam	104	38,058	,77407	50,139	103	,000	8,058

*p<0,05

Tablo 18’e göre, katılımcıların bağlam boyutundaki amaçların gerçekleşme derecesine ilişkin görüşlerinin ortalamasının (38,058) 30’dan istatistiksel olarak anlamlı derecede büyük olduğu gözlenmiştir (t=50,139; p<0,05). Buna göre katılımcıların, programın amaçlarının ihtiyaçlarına uygun olarak belirlendiği görüşünde olduğu söylenebilir.

Bağlam boyutunda elde edilen sonucun cinsiyete göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. *Bağlam Boyutunda Elde Edilen Puanların Cinsiyete Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Kadın	55	3,7400	,74227	-,917	102	,361
Erkek	49	3,8796	,80957			

*p>0,05

Bağlam boyutunda cinsiyet değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında, Tablo 19’a göre; kadınlar ile erkeklerin

bağlam boyutunda amaçların gerçekleşme derecesine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Buna göre, program amaçlarının cinsiyet bakımından da katılımcıların ihtiyaçlarına uygun olarak belirlendiği söylenebilir.

Bağlam boyutunda elde edilen sonucun medeni duruma göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 20. *Bağlam Boyutunda Elde Edilen Puanların Medeni Duruma Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Bekâr	33	3,7667	,92523	-,350	102	,727
Evli	71	3,8239	,69948			

*p>0,05

Bağlam boyutunda medeni durum değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında, Tablo 20’ye göre; evliler ile bekârların bağlam boyutunda amaçların gerçekleşme derecesine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Buna göre, program amaçlarının medeni durum bakımından katılımcıların ihtiyaçlarına uygun olarak belirlendiği söylenebilir.

Bağlam boyutunda elde edilen sonucun çalışma durumuna göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21. *Bağlam Boyutunda Elde Edilen Puanların Çalışma Durumuna Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Çalışıyor	64	3,7672	,81105	-,641	102	,523
Çalışmıyor	40	3,8675	,71661			

*p>0,05

Bağlam boyutunda çalışma durumu değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında, Tablo 21’e göre çalışanlar ile bir işte çalışmadığını belirtenlerin bağlam boyutunda amaçların gerçekleşme derecesine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Buna göre, program amaçlarının çalışma durumu bakımından da katılımcıların ihtiyaçlarına uygun olarak belirlendiği söylenebilir.

Katılımcıların bağlam boyutuna ilişkin puan ortalamalarının yaşa bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla farklı yaş gruplarından

katılımcıların bağlam puanları Varyans Analizi (ANOVA) ile karşılaştırılmış ve elde edilen bulgular Tablo 22 ve 23'te verilmiştir.

Tablo 22. *Bağlam Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımı*

Yaş	Ortalama	N	Standart Sapma	Minimum	Maximum
22-25	37,00	15	9,494	10	48
26-29	39,80	15	5,348	32	49
30-33	38,90	20	7,210	20	50
34 ve üzeri	37,56	54	8,046	15	50
Toplam	38,06	104	7,741	10	50

Tablo 22'de katılımcıların bağlam boyutunda elde edilen puanlarının yaşa göre dağılımı verilmiştir. Buna göre, bu boyutta 22-25 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 37,00; 26-29 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 39,80; 30-33 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 38,90; 34 ve üzeri yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı ise 37,56 olmuştur. Bu sonuçlara göre en yüksek ortalama 26-29 yaş aralığında yer alan katılımcılara aitken, en düşük ortalama ise 22-25 yaş aralığındaki katılımcılara aittir. Ancak yaş grupları arasında ortalama açısından farklılığın düşük olduğu görülmektedir. Gözlenen bu farklılığın anlamlı olup olmadığını test etmek için yapılan varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 23'te verilmiştir.

Tablo 23. *Bağlam Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına Ait Varyans Analizi Sonuçları*

Yaş	N	Ort.	SS	Var. K.	KT	sd	KO	F	p
22-25	15	3,7000	,94944	Gruplar arası	,901	3	,300	,494	,687
26-29	15	3,9800	,53479	Grup İçi	60,815	100			
30-33	20	3,8900	,72104	Toplam	61,717	103			
34 ve üzeri	54	3,7556	,80462						
Toplam	104	3,8058	,77407						

p>0,05

Tablo 23'e göre, varyans analizi sonucunda katılımcıların yaşa göre bağlam boyutu puanı ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Buna göre, farklı yaştaki katılımcıların programın amaçlarının ihtiyaçlarına uygun olarak belirlenmesi bakımından görüşlerinin benzer olduğu söylenebilir (F=0,494, p>0,05).

4.2.2. Girdi boyutuna ilişkin bulgular

Araştırmanın ikinci sorusu olan “Öğrenme kaynakları amaçlara uygun olarak tasarlanmış mıdır?” sorusuna verilen cevapları kapsayan girdi alt boyutundan elde edilen bulgular Tablo 24’te verilmiştir.

Tablo 24. Girdi Boyutu Madde Ortalamaları

Girdi Boyutuna İlişkin Maddeler	Aritmetik Ortalama ($\bar{x}$)	Standart Sapma (SS)
1. Derslerin içeriği belirlenen amaçları gerçekleştirebilecek niteliktedir.	3,62	1,151
2. Derslerin içeriği meslek yaşamında kullanılabilecek türdendir.	3,62	1,152
3. Programda yer alan dersler birbirini tamamlar niteliktedir.	3,64	1,060
4. Öğretim yöntemleri, ders içeriklerini kavramada destekleyici niteliktedir.	3,75	1,077
5. Ders kitapları salt bilgiden ziyade, araştırmaya yönlendirici niteliktedir.	3,17	1,234
6. Ders kitaplarındaki üniteler arasında bir bütünlük vardır.	3,68	1,073
7. Ünite içerikleri kolayca anlaşılır niteliktedir.	3,80	1,056
8. Öğrenme ortamında sunulan ders materyalleri programın hedefleriyle tutarlıdır.	3,74	1,024

Ölçme aracıda programda öğrenme kaynaklarının amaçlara uygun olarak tasarlanması konusunu kapsayan “Girdi” boyutunda programın amaçları göz önünde bulundurularak hazırlanan 8 madde yer almıştır. Bu maddeler içinde en yüksek ortalama (3,80) ile “Ünite içerikleri kolayca anlaşılır niteliktedir.” maddesine aitken, en düşük ortalama (3,17) ile “Ders kitapları salt bilgiden ziyade, araştırmaya yönlendirici niteliktedir.” maddesine aittir.

Girdi alt boyutundan alınabilecek en düşük puan 8, en yüksek puan ise 40’dır. Bu puanların ortasında yer alan değer 24 olduğundan programın amaçlarının gerçekleşme derecesinin ortalama düzeyde olduğunu düşünen bir bireyin 24 puan alması beklenmektedir. Araştırma grubunun gözlenen ortalamasının 24’den büyük çıkmasının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için tek örneklem t-Testi yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 25’te verilmiştir.

Tablo 25. *Girdi Boyutu Puanlarına İlişkin t-Testi Tablosu*

Alt Boyut	N	Ort.	SS	t	Df	p*	Ort. Farkı
Girdi	104	37,73	,95729	38,656	103	,000	36,28

*p<0,05

Girdi alt boyutundan alınan puanların ortalamasının, ölçeğin orta noktası olan 24 puandan yüksek olmasının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için yapılan tek örneklem t-Testi sonucunda, katılımcıların; amaçların gerçekleşme derecesine ilişkin görüşlerinin ortalamasının (37,73) 24'ten istatistiksel olarak anlamlı derecede büyük olduğu gözlenmiştir (t=38,656; p<0,05). Buna göre, program girdilerinin katılımcıların ihtiyaçlarına uygun olarak belirlendiği söylenebilir.

Girdi boyutunda elde edilen sonucun cinsiyete göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 26'da verilmiştir.

Tablo 26. *Girdi Boyutunda Elde Edilen Puanların Cinsiyete Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Kadın	55	3,7114	,92605	,933	102	,353
Erkek	49	3,5357	,99248			

*p>0,05

Girdi boyutunda cinsiyet değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında Tablo 26'ya göre; programda öğrenme kaynaklarının amaçlara uygun olarak tasarlanması konusunda cinsiyete göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur.

Girdi boyutunda elde edilen sonucun medeni duruma göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 27'de verilmiştir.

Tablo 27. *Girdi Boyutunda Elde Edilen Puanların Medeni Duruma Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Bekâr	33	3,6250	1,00972	-,025	102	,980
Evli	71	3,6303	,93933			

*p>0,05

Girdi boyutunda medeni durum değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında Tablo 27'ye göre; evliler ile bekârların girdi boyutunda öğrenme kaynaklarının amaçlara uygun olarak tasarlanmasına ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Girdi boyutunda elde edilen sonucun çalışma durumuna göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 28’de verilmiştir.

Tablo 28. *Girdi Boyutunda Elde Edilen Puanların Çalışma Durumuna Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Çalışıyor	64	3,5059	,94108	-1,660	102	,101
Çalışmıyor	40	3,8250	,96194			

*p>0,05

Girdi boyutunda çalışma durumu değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında Tablo 28’e göre, çalışanlar ile çalışmadığını belirtenlerin öğrenme kaynaklarının amaçlara uygun olarak tasarlanmasına ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Katılımcıların girdi boyutuna ilişkin puan ortalamalarının yaşa bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla farklı yaş gruplarından katılımcıların girdi puanları Varyans Analizi (ANOVA) ile karşılaştırılmış ve elde edilen bulgular Tablo 29 ve 30’da verilmiştir.

Tablo 29. *Girdi Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına Ait Betimsel İstatistikler Tablosu*

Yaşınız	Ortalama	N	Standart Sapma	Minimum	Maximum
22-25	29,13	15	8,331	8	40
26-29	31,53	15	4,324	21	40
30-33	27,40	20	9,495	8	40
34 ve üzeri	28,91	54	7,456	8	40
Toplam	29,03	104	7,658	8	40

Tablo 29’da katılımcıların girdi boyutunda elde edilen puanlarının yaşa göre dağılımı verilmiştir. Buna göre, bu boyutta 22-25 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 29,13; 26-29 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 31,53; 30-33 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 27,40; 34 ve üzeri yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı ise 28,91 olmuştur. Bu sonuçlara göre en yüksek ortalama 26-29 yaş aralığında yer alan katılımcılara aittir, en düşük ortalama ise 30-33 yaş aralığındaki katılımcılara aittir. Gözlenen bu farklılığın anlamlı olup olmadığını test etmek için uygulanan varyans analizi (ANOVA) bulguları Tablo 30’da verilmiştir.

Tablo 30. Girdi Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına Ait Varyans Analizi

Yaş	N	Ort.	SS	Var. K.	KT	sd	KO	F	p
22-25	15	3,6417	1,04140	Gruplar arası	2,314	3	,771	,838	,476
26-29	15	3,9417	,54047	Grup İçi	92,075	100			
30-33	20	3,4250	1,18682	Toplam	94,389	103			
34 ve üzeri	54	3,6134	,93203						
Toplam	104	3,6286	,95729						

$p>0,05$

Tablo 30’a göre, varyans analizi sonucunda katılımcıların yaşa göre girdi boyutu puanı ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Buna göre, farklı yaştaki katılımcıların girdi boyutunda öğrenme kaynaklarının amaçlara uygun olarak tasarlanmasına ilişkin görüşleri benzerlik göstermektedir ($F=0,838$, $p>0,05$).

4.2.3. Süreç Boyutuna İlişkin Bulgular

Araştırmanın üçüncü sorusunu olan “Öğrenme etkinlikleri öğrenen beklentilerine uygun olarak yürütülmüş müdür?” sorusuna verilen cevapları kapsayan süreç alt boyutundan elde edilen bulgular Tablo 31’de verilmiştir.

Tablo 31. Süreç Boyutu Madde Ortalamaları

Süreç Boyutuna İlişkin Maddeler	Aritmetik Ortalama ($\bar{x}$)	Standart Sapma (SS)
1. Ders kitapları uzaktan eğitim yöntemine uygun şekilde tasarlanmıştır ve öğrenmeyi kolaylaştırmaktadır.	3,64	1,114
2. Ünite sonu soruları ile kendimi değerlendirebiliyorum.	4,09	0,925
3. Ünite sonu sorularına verilen geribildirimler yeterlidir.	3,56	1,139
4. Ünite sonu soruları sınavlara hazırlayıcı niteliktedir.	3,76	1,102
5. e-Öğrenme hizmetlerinin sunumu bireysel öğrenmeye uygundur.	3,94	0,984
6. e-Öğrenme ortamlarına kolayca ulaşılmaktadır.	4,12	0,855
7. e-Kampüste yer alan öğrenme ortamları öğrenmeyi pekiştirici niteliktedir.	3,84	0,986
8. Sınavlarda sorulan sorular, ünite başlarında verilen öğrenme amaçlarına uygundur.	3,92	0,992

Tablo 31. (Devamı) *Süreç Boyutu Madde Ortalamaları*

Süreç Boyutuna İlişkin Maddeler	Aritmetik Ortalama ($\bar{x}$)	Standart Sapma (SS)
9.Sınavlarda sorulan soruların zorluk düzeyini kolay olarak değerlendiriyorum.	3,25	1,164
10. Sınavlarda sorulan sorular kolayca anlaşılacak bir dilde hazırlanmaktadır.	3,73	1,125
11. Sınavlarda sorulan sorular sayıca yeterlidir.	3,97	0,864
12. Sınavlarda, soruların cevaplanması için verilen süre yeterlidir.	3,93	0,968

Ölçme aracında programda yer alan öğrenme etkinliklerinin katılımcıların beklentilerine uygun olarak yürütülmesi konusunu kapsayan “Süreç” boyutunda 12 madde yer almıştır. Bu maddeler içinde en yüksek ortalama (4,12) “Öğrenme ortamlarına kolayca ulaşılmaktadır.” maddesine aitken, en düşük ortalama (3,25), “Sınavlarda sorulan soruların zorluk düzeyini kolay olarak değerlendiriyorum.” maddesine aittir.

Süreç alt boyutundan alınabilecek en düşük puan 12, en yüksek puan ise 60’dır. Bu puanların ortasında yer alan değer 36 olduğundan öğrenme etkinliklerinin öğrenen beklentilerine uygun olarak yürütüldüğünü düşünen bir bireyin 36 puan alması beklenmektedir. Süreç boyutundan alınan puanların ortalaması ($\bar{x}= 38,12$) ölçme aracından bu boyut için elde edilecek ortalama puandan ($\bar{x}=36$) daha yüksektir. Puan farkının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için tek örneklem t-Testi yapılmış ve bulgular Tablo 32’de verilmiştir.

Tablo 32. *Süreç Boyutu Puanlarına İlişkin t-Testi Tablosu*

Alt Boyut	N	Ort.	SS	t	df	p*	Ort. Farkı
Süreç	104	38,13	,74802	51,988	103	,000	38,13

*p<0,05

Süreç alt boyutundan alınan puanların ortalamasının, ölçeğin orta noktası olan 36 puandan yüksek olmasının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için yapılan analiz sonucunda, programda öğrenme etkinliklerinin katılımcıların beklentilerine uygun olarak yürütüldüğüne dair görüşlerin ortalamasının (38,13) ölçek süreç ortalaması olan 36’dan istatistiksel olarak da anlamlı derecede büyük olduğu gözlenmiştir (t=51,98; p<0,05). Buna göre katılımcılar, programda öğrenme etkinliklerinin beklentilerine uygun olarak yürütüldüğü görüşündedirler.

Süreç boyutunda elde edilen sonucun cinsiyete göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 33'te verilmiştir.

Tablo 33. *Süreç Boyutunda Elde Edilen Puanların Cinsiyete Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Kadın	55	3,8258	,72494	,179	102	,858
Erkek	49	3,7993	,78042			

*p>0,05

Süreç boyutunda yer alan öğrenme etkinliklerinin katılımcıların beklentilerine uygun olarak yürütüldüğü konusunda cinsiyet değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında Tablo 33'e göre; kadınlar ile erkeklerin programda öğrenme etkinliklerinin beklentilerine uygun olarak yürütüldüğü konusunda, cinsiyet grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur (p>0,05).

Süreç boyutunda elde edilen sonucun medeni duruma göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 34'te verilmiştir.

Tablo 34. *Süreç Boyutunda Elde Edilen Puanların Medeni Duruma Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Bekâr	33	3,8157	,87021	,022	102	,983
Evli	71	3,8122	,69074			

*p>0,05

Süreç boyutunda medeni durum değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında Tablo 34'e göre; evliler ile bekârların süreç boyutunda öğrenme etkinliklerinin beklentilerine uygun olarak yürütüldüğüne ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Süreç boyutunda elde edilen sonucun çalışma durumuna göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 35'te verilmiştir.

Tablo 35. *Süreç Boyutunda Elde Edilen Puanların Çalışma Durumuna Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Çalışıyor	64	3,6992	,76544	-2,044	102	,044
Çalışmıyor	40	3,9958	,68976			

*p<0,05

Süreç boyutunda çalışma durumu değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında Tablo 35'e göre, çalışanlarla çalışmayanlar

arasında, programda yer alan öğrenme etkinliklerinin beklentilerine uygun olarak yürütüldüğü konusunda gruplar arasında çalışmayanlar lehine anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Çalışma durumuna göre, programda yer alan öğrenme etkinliklerinin katılımcıların beklentilerine uygun olarak yürütüldüğü konusunda, çalışmayanların süreç boyutu puan ortalaması, çalışan katılımcılardan anlamlı derecede daha yüksektir.

Katılımcıların süreç boyutuna ilişkin puan ortalamalarının yaşa bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla farklı yaş gruplarından katılımcıların süreç puanları Varyans Analizi (ANOVA) ile karşılaştırılmış ve elde edilen bulgular Tablo 36 ve 37’de verilmiştir.

Tablo 36. *Süreç Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımı*

Yaş	Ortalama	N	Standart Sapma	Minimum	Maximum
22-25	43,87	15	10,371	14	59
26-29	46,67	15	6,411	37	59
30-33	44,85	20	10,277	24	60
34 ve üzeri	46,37	54	8,805	18	60
Toplam	45,76	104	8,976	14	60

Tablo 36’da katılımcıların süreç boyutunda elde edilen puanlarının yaşa göre dağılımı verilmiştir. Buna göre, bu boyutta 22-25 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 43,87; 26-29 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 46,67; 30-33 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 44,85; 34 ve üzeri yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı ise 46,37 olmuştur. Bu sonuçlara göre en yüksek ortalama 26-29 yaş aralığında yer alan katılımcılara aittir, en düşük ortalama ise 22-25 yaş aralığındaki katılımcılara aittir. Gözlenen bu farklılığın anlamlı olup olmadığını test etmek için uygulanan varyans analizi (ANOVA) bulguları Tablo 37’de verilmiştir.

Tablo 37. Süreç Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına Ait Varyans Analizi

Yaş	N	Ort.	SS	Var. K.	KT	sd	KO	F	p
22-25	15	3,6556	,86423	Gruplar arası	,714	3	,569	,418	,740
26-29	15	3,8889	,53421	Grup İçi	56,918	100			
30-33	20	3,7375	,85638	Toplam	57,632	103			
34 ve üzeri	54	3,8642	,73371						
Toplam	104	3,8133	,74802						

p>0,05

Tablo 37’ye göre, varyans analizi sonucunda katılımcıların yaşa göre süreç boyutu puanı ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Buna göre, farklı yaştaki katılımcıların programda yer alan öğrenme etkinliklerinin beklentilere uygun olarak yürütüldüğü konusundaki görüşleri benzerdir (F=0,416, p>0,05). Programda yer alan öğrenme etkinliklerinin katılımcıların beklentilerine uygun olarak yürütüldüğü konusunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur.

4.2.4. Ürün Boyutuna İlişkin Bulgular

Araştırmanın dördüncü sorusunu olan “Programda öğrenme çıktılarına ulaşılmış mıdır?” sorusuna verilen cevapları kapsayan ürün alt boyutundan elde edilen bulgular Tablo 38’de verilmiştir.

Tablo 38. Ürün Boyutu Madde Ortalamaları

Ürün Boyutuna İlişkin Maddeler	Aritmetik Ortalama (x̄)	Standart Sapma (SS)
1. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahibim.	4,28	0,853
2. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında karşılaşılan problemlerde analitik düşünme ve karar verme becerisine sahibim.	4,24	0,919
3. Etkin iletişim kurabilme ve güçlü ikna yeteneğine sahibim.	4,36	0,823
4. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğim bilgileri kullanma becerisine sahibim.	4,27	0,968
5. Çağrı Merkezi alanında temel teknoloji ve iş süreçleri hakkında bilgilere sahibim.	4,13	1,062
6. Stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin davranma becerisine sahibim.	4,30	0,954

Tablo 38. (Devamı) *Ürün Boyutu Madde Ortalamaları*

7. Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahibim.	2,83	1,250
8. Alanın gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanma becerisine sahibim.	3,87	1,068
9. Verilen görev ve sorumlulukları yerine getirme bilincine sahibim.	4,52	0,737
10. Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahibim.	4,31	0,904

Programda öğrenme çıktılarına ulaşıp ulaşılmadığını ölçen “Ürün” boyutunda 10 madde yer almıştır. Bu maddeler içinde en yüksek ortalama (4,52) “ Verilen görev ve sorumlulukları yerine getirme bilincine sahibim.” maddesine aitken, en düşük ortalama (2,83), “Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahibim.” maddesine aittir.

Ürün alt boyutundan alınabilecek en düşük puan 10, en yüksek puan ise 50’dir. Bu puanların ortasında yer alan değer 30 olduğundan programın amaçlarının gerçekleşme derecesinin ortalama düzeyde olduğunu düşünen bir bireyin 30 puan alması beklenmektedir. Ürün boyutundan alınan puanların ortalaması ($\bar{x}$ =45,71) ölçme aracından bu boyut için elde edilecek ortalama puandan ($\bar{x}$ =30) daha yüksektir. Puan farkının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için yapılan tek örneklem t-Testine başvurulmuş ve elde edilen bulgular Tablo 39’da verilmiştir.

Tablo 39. *Ürün Boyutu Puanlarına İlişkin t-Testi Tablosu*

Alt Boyut	N	Ort.	SS	t	df	p*	Ort. Farkı
Ürün	104	41,11	,71678	58,484	103	,000	41,11

*p<0,05

Buna göre, ürün alt boyutundan alınan puanların ortalamasının, ölçme aracının orta noktası olan 30 puandan yüksek olmasının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için yapılan analiz sonucunda, katılımcıların, programla öğrenme çıktılarına ulaşma beklentilerinin karşılandığına dair görüşlerin ortalamasının (45,71) ölçme aracı ürün ortalaması olan 30’dan istatistiksel olarak da anlamlı derecede büyük olduğu

gözlenmiştir ($t=58,48$; $p<0,05$). Buna göre katılımcılar, programda beklenen öğrenme çıktılarına ulaşıldığı görüşündedirler.

Ürün boyutunda elde edilen sonucun cinsiyete göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 40’da verilmiştir.

Tablo 40. *Ürün Boyutunda Elde Edilen Puanların Cinsiyete Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Kadın	55	3,9636	,73317	-,271	102	,026
Erkek	49	4,2755	,66725			

$p<0,05$

Ürün boyutunda katılımcıların, programla öğrenme çıktılarına ulaşma beklentilerinin karşılandığına dair görüşleri karşılaştırıldığında, kadınlar ile erkeklerin, programda öğrenme çıktılarına ulaşmaları bakımından anlamlı bir fark gözlenmiştir ($p<0,05$). Bu fark, erkekler lehine pozitifdir ve erkeklerin program amacına ulaşmada kadınlardan daha yüksek ortalamaya sahip olduğunu göstermektedir.

Ürün boyutunda elde edilen sonucun medeni duruma göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 41’de verilmiştir.

Tablo 41. *Ürün Boyutunda Elde Edilen Puanların Medeni Duruma Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Bekâr	33	4,1303	,91634	,190	102	,849
Evli	71	4,1014	,60980			

$*p>0,05$

Ürün boyutunda medeni durum değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında Tablo 41’e göre; evliler ile bekârların programda öğrenme çıktılarına ulaşıldığı konusundaki görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Ürün boyutunda elde edilen sonucun çalışma durumuna göre karşılaştırıldığı t-Testi bulguları Tablo 42’de verilmiştir.

Tablo 42. *Ürün Boyutunda Elde Edilen Puanların Çalışma Durumuna Göre Karşılaştırıldığı t-Testi Tablosu*

Grup	N	Ort.	SS	t	df	p
Çalışıyor	64	4,1266	,74796	,286	102	,775
Çalışmıyor	40	4,0850	,67237			

$*p>0,05$

Ürün boyutunda çalışma durumu değişkenine göre, grupların puan ortalamalarında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında Tablo 42'ye göre; çalışanlar ile çalışmayanların programda öğrenme çıktılarına ulaşıldığı konusundaki görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Katılımcıların ürün boyutuna ilişkin puan ortalamalarının yaşa bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla farklı yaş gruplarından katılımcıların ürün boyutu puanları Varyans Analizi (ANOVA) ile karşılaştırılmış ve elde edilen bulgular Tablo 43 ve 44'te verilmiştir.

Tablo 43. Ürün Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına Ait Betimsel İstatistikler Tablosu

Yaşınız	Ortalama	N	Standart Sapma	Minimum	Maximum
22-25	41,20	15	5,102	34	48
26-29	41,87	15	5,222	32	49
30-33	42,90	20	7,525	20	50
34 ve üzeri	40,20	54	7,954	10	50
Toplam	41,11	104	7,168	10	50

Tablo 43'te katılımcıların ürün boyutunda elde edilen puanlarının yaşa göre dağılımı verilmiştir. Buna göre, bu boyutta 22-25 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 41,20; 26-29 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 41,87; 30-33 yaş aralığındaki mezunların ortalama puanı 42,90; 34 ve üzeri yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı ise 40,20 olmuştur. Bu sonuçlara göre en yüksek ortalama 30-33 yaş aralığında yer alan katılımcılara aittir, en düşük ortalama ise 34 ve üzeri yaş aralığındaki katılımcılara aittir. Gözlenen bu farklılığın anlamlı olup olmadığını test etmek için uygulanan varyans analizi (ANOVA) bulguları Tablo 44'te verilmiştir.

Tablo 44. Ürün Boyutunda Elde Edilen Puanların Yaşa Göre Dağılımlarına Ait Varyans Analizi

Yaş	N	Ort.	SS	Var. K.	KT	sd	KO	F	p
22-25	15	4,1200	,51018	Gruplar arası	1,171	3	,517	,755	,522
26-29	15	4,1867	,52217		51,747	100			
30-33	20	4,2900	,75247	Toplam	52,918	103			
34 ve üzeri	54	4,0204	,79536						
Toplam	104	4,1106	,71678						

p>0,05

Tablo 44'e göre, varyans analizi sonucunda katılımcıların yaşa göre ürün boyutuna ait puan ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Buna göre, farklı yaştaki katılımcıların programda öğrenme çıktılarına ulaşıldığı konusundaki görüşleri benzerdir ($F=0,755$, $p>0,05$).

4.3. Yarı Yapılandırılmış Görüşmelere İlişkin Bulgular

Mezun öğrenenlerin programın eksik yönlerinin olup olmadığına ve geliştirilmesi için neler yapılabileceğine dair görüş ve önerileri yarı yapılandırılmış görüşmeler yoluyla alınmıştır. Katılımcıların görüş ve önerileri alan yazın ve nicel ölçme aracıyla elde edilen bulgular göz önünde bulundurularak belirlenen 4 kategori altında 15 temada toplanarak yorumlanmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 45'te verilmiştir.

Tablo 45. *Görüşmelere Katılan Mezunların Programın Geliştirilmesine İlişkin Görüşleri*

Kategori	Tema	Program Değerlendirme Boyutu
Öğrenme Kaynakları	Derslerin içeriği Derslerin güncelliği İhtiyaç duyulan yeni dersler	Bağlam Girdi
Öğrenme Etkinlikleri	Sınav Staj Teknik gezi Uygulama dersleri	Süreç Ürün
Tanınırlık	Mesleki açıdan İş kapsamı ve mesleki yeterlik Üniversite-sektör işbirliği	Bağlam Süreç Ürün
Beklentiler	Teknoloji boyutu Teorik boyut Uygulama boyutu Bireysel yetkinlik İletişim ve yabancı dil yeterliliği	Bağlam Süreç Ürün

Tablo 45'e göre katılımcıların programın geliştirilmesine ilişkin görüş ve önerilerinin bağlam, süreç ve ürün boyutlarında yoğunlaştığı görülmüştür.

Katılımcıların öğrenme kaynaklarına ilişkin görüşleri derslerin içeriği, derslerin güncelliği ve ihtiyaç duyulan yeni dersler olmak üzere üç temada toplanmıştır. Katılımcılar derslerin içeriği ile ilgili özellikle teknik boyutta içerik eksikliğinden söz etmişlerdir. Mevcut içeriklerin daha çok akademik ilerlemeye yönelik ve teorik olduğunu

vurgulamışlardır. Çalışanların daha çok uygulama becerilerinin ön planda olduğu sektörde derslerin de uygulamaya yönelik içeriklere sahip olması gerektiğini dile getiren bazı katılımcılar, teknik konudaki eksiklerini Açıköğretim Sisteminde yer alan Yönetim Bilişim Sistemleri Lisans Programı'na ikinci üniversite kapsamında katılarak gidermişlerdir. Bazı katılımcılar ise iletişim ve sunu teknikleri, istatistik, programlama, satış teknikleri, ofis programları gibi mesleki derslerin daha işe vuruk içeriklerle verilmesi gerektiğini dile getirmişlerdir. Gerekçe olarak da mesleki ders içeriklerinin sektöre uygun olarak yapılandırılmasının sektör çalışanlarının kariyerinde önemli rol oynadığını söylemişlerdir. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M1: “Toplantı ve sunu teknikleri dersi bu alan için çok önemli ancak içerik yüzeysel kalıyor, geliştirilmeli. Programdaki teknik kısım için adaylar başka bölüm arayışı içine giriyor. “

M2: “Derslerin içerikleri mezun olanların, takım lideri ve üst yöneticiler için gerekli yeterlilikleri sağlamıyor.”

M6: “ÇMH de çalışacak ve kariyer planı olanların ofis programlarını kullanma becerileri iyi hatta iyi üstü olmalı.”

M3: “Özellikle iletişim konusunda eksiklikler var. İletişim dersleri daha çok olmalı. Mesleki dersler anlamında ihtiyaçlarım karşılanmadı, bu dersler daha fazla olmalı.”

Katılımcılardan bazıları sektörün dinamik bir yapıya sahip olması nedeniyle mevcut ders içeriklerinin yeterince güncel olmadığını belirtmişlerdir. Özellikle teknolojik alandaki gelişmeler doğrultusunda programda yer alan ders içeriklerinin güncellenmesinin gerekliliğine vurgu yapmışlardır. Hatta sektörün dijital teknolojiyle de yakından ilişki içinde olduğunu ve programın geleceğinin bu açıdan ele alınmasının önemine dikkat çekmişlerdir. Satış teknikleri dersinin sektör için önemli bir ders olduğunu ancak içeriğinin, sektörün ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde güncellenmesinin gerektiğini söylemişlerdir. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M2: Satış teknikleri bu sektörde en önemli konulardan biri, çünkü işletmenin en önemli gelir kaynaklarından biri. Bu nedenle satış teknikleri dersinin güncel satış tekniklerini barındıracak şekilde yenilenmesi

M5: Teknolojik alandaki sürekli gelişmeler programa entegre edilmeli.

M6: Sistem her geçen gün dijital teknolojiye daha çok yöneliyor. Programın geleceği bu açıdan da ele alınmalı. Dijitalleşme dikkate alınmalı.

Katılımcıların öğrenme kaynakları kategorisinde en çok görüş bildirdikleri tema alanda ihtiyaç duyulan derslere yönelik olmuştur. Görüşme yapılan katılımcılardan hepsi programın teknik boyutunu kapsayan derslerin azlığına işaret etmişlerdir. Ayrıca teknik içerikli bazı derslerin uygulamalı çevrimiçi ders niteliğinde yürütülmesinin daha faydalı olacağını da söylemişlerdir. Mezun olan adayların sektörde yönetici kadrolarında yer almalarını sağlayacak bazı derslerin de eksikliğine değinmişler ve bu derslerin eklenmesinin program mezunlarına bu süreçte katkı sağlayacağını dile getirmişlerdir. Bununla birlikte sektörde çalışacak adayların teknik bilgilerinin yanı sıra stres yönetimi ve iletişim alanlarında da yeterli donanıma sahip olmalarının gerekliliğine dikkat çekmişlerdir. Katılımcıların programda yer almasını önerdikleri bazı dersler şöyledir: Genel Ekonomi, Pazarlama, ÇMH Stratejik Düşünme, İkna ve İkna Psikolojisi, Temel Hukuk (İş kanunları tüm personelin bilmesi için), İş Hukuku (Yöneticiler için), Ticari Matematik, Konuşma Sanatı, Mesleki Yabancı Dil, İleri Ofis Uygulamaları, Halkla İlişkilerde Ekip Yönetiminde Kriz Yönetimi, Klavye Teknikleri, Çağrı Merkezi Tasarımı, Marka Yönetimi, Performans Değerleme ve Ücret, Müşteri Hakları, Proje Değerlendirmesi, Kalite Yönetim Sistemleri, Farklı Kültürlerde İş Görüşmeleri ve Yönetimi.

Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları aşağıdaki gibidir:

M3: Sektörde çalışan mezunların teknik birimlerdeki çalışanlarla iletişimi sağlayabilecek bir dil oluşturulmasına olanak sağlayacak eğitim içeriklerinin programa eklenmesi gerekir.

M5: Görüşme Kalitesi ve Kriterleri, Ekran Takibi, Donanımsal ve yazılımsal bilgileri içeren derslerin eklenmesi önemlidir.

M1: Türkiye son yıllarda yabancı pazarı haline geldiği için programda yabancı dil bilgisi daha ileri düzeyde olmalıdır.

M6: Home Office teknoloji okuryazarlığının önemini daha artırdı. Üst düzey excel bilgisi önemlidir.

M4: Sesin doğru kullanımı, empati, iletişim bilgisi gibi kişisel özellikleri geliştirmeye yönelik dersler olmalı. Daha alana dönük bilgisayar eğitimi verilmeli.

M3: Teknoloji boyutuyla çok eksik. Örneğin; IVR, Akıllı IVR'lar, Raporlama Programları,

M2: Çağrı Dinleme Programları, Raporlama Teknikleri dersleri programda yer almalıdır.

M3: Programa uygulamalı çevrimiçi yürütülen derslerin eklenmesi adaylara faydalı olacaktır.

Katılımcıların öğrenme etkinliklerine ilişkin görüşleri sınav, staj, teknik gezi, uygulama dersleri olmak üzere dört temada toplanmıştır. Programın değerlendirme açısından çeşitlendirilmesine vurgu yapan katılımcılar, sınav uygulamasının programı bitirme amaçlı olduğunu ancak bazı derslerde sorulan soruların çok zor olduğunu dile getirmişlerdir. Katılımcılar öğrenme ortamı olarak e-kampüs sistemini oldukça başarılı bulmuşlar ve sistemde en çok çıkmış sınav sorularından yararlandıklarını belirtmişlerdir. Ancak sektörde işe başlayan adayların daha çok simülasyon üzerinde değerlendirildiğini bu sebeple de programda da en azından teknik içerikli derslerde bu şekilde bir değerlendirme yapılmasının daha etkili olacağını dile getirmişlerdir. Sınavlarda senaryolar üzerinden soruların sorulmasını, bazı derslerde ödev, proje gibi uygulamalarla değerlendirmenin çeşitlendirilmesini önermişlerdir. E-kampüs sisteminin bu uygulamaların yapılabileceği bir yapıya sahip olduğunu da söylemişlerdir. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M1: E-kampüsü daha sonra kaydolduğum programda kullandım. Mükemmel bir sistem, teknik alt yapısı çok iyi, kullanışlı ders olarak da okutulabilir hatta. Çıkmış sınav soruları yararlı. Üniversitenin kendisinin yayınlaması kadar güzel bir şey yok. Büyük bir konfor eski yıl sorularının çözülme imkânının sağlanması.

M3: Değerlendirme bazen çok ayrıntıya girilerek yapılıyor. Bazı sınavlarda çok zorlandım. Sorularda kullanılan kelimeler farklı oluyor.

M6: Değerlendirme ÇMH'lerde daha çok simülasyon üzerinden yapılıyor. Programdaki değerlendirme bitirme amaçlı. Staj, ödev, uygulama dersleri, senaryolar üzerinden ölçme gibi araçlarla değerlendirme çeşitlendirilebilir. Bu değerlendirme yöntemlerinde (Çağrıyı yönetebiliyor mu?, Zor müşteri karşısında tavrı ne oluyor?, Çağrı çıkmaza girdiğinde toparlayabiliyor mu?, Satışta hangi argümanları kullanıyor?, Süreyi verimli kullanıyor mu?" bu soruların cevapları aranmalıdır.

Katılımcıların staj uygulaması ile ilgili görüşleri ise; stajın alan için oldukça gerekli ancak prosedürler yüzünden yapılamadığı ve bu sorunun üniversiteler tarafından çözülerek staj uygulamasının hayata geçirilmesi yönünde olmuştur. Stajın, özellikle iş bırakma oranının en aza indirilmesi, zaman ve maliyet kaybının önüne geçilmesi,

adayların sektör ve iş tanımı hakkında ayrıntılı bilgi edinerek sisteme hâkim bir şekilde programdan mezun olmaları gibi hem sektör hem de öğrenenler açısından kritik öneme sahip konularda oldukça faydalı bir uygulama olacağını belirtmişlerdir. Görüşme yapılan katılımcılardan birisi görevli olduğu belediyede çağrı merkezi hizmetleri biriminde öğrenenlere staj imkânının sağlandığını, diğer bir katılımcı ise çalıştığı firmanın üniversitelerle yaptığı proje kapsamında çağrı merkezi hizmetleri programı öğrenenlerine yönelik staj uygulaması olduğunu söylemiştir. Proje kapsamında yer alan öğrenenlerin staj uygulamasından oldukça memnun kaldıklarını, eksik yönlerini keşfedip kendilerini bu alanda geliştirdiklerini ve sonrasında isteyenlerin sektörde işe başladıklarını dile getirmişlerdir. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M3: Staj sektör için oldukça gerekli. Çünkü Staj sayesinde adaylar sistemin işleyişine hâkim olabilecekler. Ayrıca adaylara mevcut programla verilmesi mümkün olmayan teknik bilgiler verilebilecek. Staj uygulaması belediyelerde mevcut hatta başka bölümlerde okuyan adaylar bile gelip belediyelerin çağrı merkezlerinde staj yapabiliyorlar. Mezunların CV'lerine sağlayacağı katkı sayesinde işe alım süreçlerini hızlandıracaktır.

M2: Staj sektör için oldukça kıymetli ancak staj için prosedürlerin fazla olması sektör temsilcilerinin bu konuya mesafeli durmasına sebep oluyor. Ayrıca bu staj ya da uygulama dersleri bürolarda da verilebilir. Staj süreci üniversite tarafından yürütülürse firmalar bu konuya daha sıcak bakar.

M6: X üniversitesi ile yaptığımız projede eğitim alan adaylar firmamızda stajyer olarak çalışıyor. Devam etmek isteyenleri ise bünyemize dahil ediyoruz. Anadolu Üniversitesinin 81 ilde bürosu olması staj uygulaması olanaklı kılmaktadır.

M5: Staj olsa çok iyi olur. Bu süreçte sistemi hem uygulama hem de kişisel yetkinlik açısından tanıma fırsatı elde ederle. Böylece sistemde gerçekten çalışmak isteyen insanlar yer alır. Teorik eğitimden başarılı olmak bu sektörde yeterli değil. Staj olsa çok iyi olur.

M1: Mezun olanların çoğu işe başladıktan kısa bir süre sonra işi bırakıyor. Çünkü, işin mutfağına girince okudukları bölümle yaptıkları işi bağdaştıramıyorlar. Özellikle bilgisayar kullanımındaki eksiklikleri en büyük etkenlerden biri oluyor.

Katılımcıların dikkat çektiği diğer bir konu ise teknik gezi olmuştur. Günümüzde özellikle sayısal bölümlerin uyguladığı teknik gezinin, programdaki öğrenenler için sektör

hakkında bilgi edinmeleri ve çalışma ortamını deneyimlemeleri gibi konularda önemli olduğunu vurgulamışlardır. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M5: Teknik gezi gerekli; ortamı göstermek iyi olacaktır.

M6: Bilgi güvenliğini zedelemeyecek şekilde illerdeki çağrı merkezlerinde teknik gezi, adayların mezun olmadan kendilerine hangi alanda ilerlemek istediklerine dair fikir vermesi bakımından önemlidir.

Katılımcıların en çok vurgu yaptıkları konulardan biri de uygulama dersleri olmuştur. Sektörün faaliyet alanı daha çok teknik ve teknolojik beceriler içerdiğinden uygulama derslerinin eksikliği, sektörde işe başladıktan sonra hizmet içi eğitimlerle giderilmektedir. Eğitimlerin bir bölümü proje bazlı olsa da sektörün gerektirdiği temel becerilerin programda verilen eğitim sürecinde tamamlanması firmalar için hem maliyet hem de nitelikli personel istihdam etme açısından önem arz etmektedir. Katılımcılar programa uygulama derslerinin dâhil edilmesini ve bazı derslerin sektörle iş birliği içinde bazılarının ise uzaktan yürütülerek uygulamalı olmasının gerekliliğini dile getirmişlerdir. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M2: En az 1 uygulama dersi olursa raporlamaya ilişkin daha yararlı olacaktır.

M4: Programın uygulama boyutu eksik, geliştirilmeli.

M5: Bazı derslerin alan uygulaması şeklinde yaptırılması ya da derslerin sektörde çalışan kişilerin katılımıyla yapılmalı.

M6: Sektörde yer alan kişilerin öğretici ya da katılımcı olduğu online dersler (Planlama ve Verimlilik Yönetimi, Ekip Yönetimi, Finansal Analiz, Bütçe Çalışması, Müşteri Deneyimi, ÇMH’de Yeni Trendler, Kalite Kontrol, Bulut Sistemler, Eğitim Gelişimi, Sunu Teknikleri, İnsan Kaynakları Performans Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Ofis Programları (Özellikle Excel) verilmelidir.

Programın geliştirilmesine yönelik belirlenen tanınırlık kategorisi “Mesleki açıdan, İş kapsamı, Mesleki yeterlik, Üniversite-Sektör işbirliği” temaları altında incelenmiştir. Katılımcılar sektörde hali hazırda çalışanlardır ve en çok şikâyet ettikleri konulardan biri sektöre ilişkin kamuoyunda oluşan algıdır. Mesleki açıdan halen daha müşteri temsilciliğinin bir meslekten ziyade sadece gelen telefonların karşılanmasından ibaret bir iş olarak algılanmasından şikâyet etmişlerdir. Programda yer alan öğrenenlere ve kamuoyuna, adayların mezun olduklarında sahip olacakları meslek hakkında yeterince

bilgilendirmenin yapılması gerektiğini vurgulamışlardır. Özellikle lise mezunlarının yoğun talep gösterdiği sektörde yapılan işler, mevsimlik iş olarak görülmektedir. Katılımcılarla yapılan görüşmeler konuya başka bir boyut daha kazandırmıştır. Katılımcılar, işe başlayan yeni mezunların bir kısmının kendilerine “Ben bunun için mi okudum?” sorusunu yönelttiklerini ve sektör hakkında bilgi sahibi olmadıklarını söylemişlerdir. Ancak sektöre yeni başlayanların bu düşüncelerinin aksine katılımcılar, sektörün oldukça dinamik ve kariyer basamaklarının diğer sektörlerle göre daha hızlı işletildiği bir yapıya sahip olduğunu belirtmişlerdir. Bu durum çalışanlar için oldukça avantajlıdır. Örneğin ilk altı ay müşteri temsilcisi olarak çalışan biri sonraki dönemde takım lideri, proje yöneticisi vb. pozisyonlarda görev alabilmektedir. Ayrıca birçok sektörle iş birliği içinde oldukları için çalışanların farklı sektörlerde iş bulma şansının da yüksek olduğunu dile getirmişlerdir. Ancak tüm bu olanaklar için bazı koşulların da yerine getirilmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Yapılan görüşmelerde mezunların Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans programını tercih etmelerinin asıl nedeninin bu kariyer planlarını gerçekleştirmek amacıyla ve ikinci üniversite kapsamında olduğu ortaya çıkmıştır. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M1:Pozisyonlar arası hiyerarşi çok katı değil. Bütün bunların adaylara anlatılması gerekiyor. Adayların alana ilişkin birçok konuda(Sektörün büyüklüğü, iş imkânları, kariyer basamaklarının diğer sektörlerle göre daha hızlı işlediği vb.) bilgilendirilmesi lazım.

M6: ÇMH sektörü tam anlamıyla bilinmiyor. Çağrı alan ve arama yapan bir sistemle sınırlı olduğu kanısı yaygın. Evden çalışma sistemi sektöre olan ilgiyi artırdı. Popüler meslek haline geldi. Sektöre ilgi artacağı için işten çıkmalar azalacak ve daha eğitimli personele yönelim söz konusu. Sabır isteyen bir meslek ve bu sabrı gösterenlerin hızlı yükselebileceği bir sektör. Örneğin X firması pandemi döneminde 15 Takım lideri 11 Kaliteci alımı yapılmış ve bunların arasında 6 aylık müşteri temsilcileri yer alıyor. Ayrıca birçok firmayla işbirliği içinde olduğu için bu firmalarda da farklı üst düzey pozisyonlarda iş imkânı bulma şansı yüksek.

M4: Belirli bir kitleye (Örn: ÇMH Programı mezunu) odaklanırsak çalışan bulmakta zorlanırız. İş sirkülasyonu (Turn over) diğer sektörlerle göre 5-6 kat fazla.

M3: Sıradan bir telefon konuşması yapılmıyor.

Katılımcılar, iş kapsamı ve mesleki yeterlilik konusunda programa kayıtlı olan öğrenenlerin yeterli ölçüde bilgi sahibi olmadıklarını söylemişlerdir. Öğrenenlerden bazılarının mezun olduktan sonra sistemde çağrı karşılamak yerine üst pozisyonlarda yer almak istediklerini ancak bu pozisyonlara ilişkin önceden bilgi sahibi olmadıkları için kendilerinden beklenen yeterlikleri sağlayamadıklarında zorluk çektiklerini; bazılarının ise mesleği sadece çağrı karşılamaktan ibaret düşünmelerinden kaynaklı farklı iş beklentileri ortaya çıktığında sistemden ayrılma eğiliminde olduklarını belirtmişlerdir. Bu açıdan çağrı merkezi hizmetleri sektörünün oldukça geniş bir alanda hizmet veren bir yapıya sahip olduğunun öğrenenlere tanıtılmasının önemli olduğunu söylemişlerdir. Sektörde yer alan firmalar farklı pozisyonlarda çalışacak personelleri alırken farklı kriterleri göz önünde bulundurmaktadır. Bu pozisyonlarda çalışacak ya da çalışmak isteyen adaylar kendi yeterliliklerini sağlamak zorunda olduğunu ve bu yeterliklerin hem sektörde deneyim hem de akademik anlamda yeterlilik gerektirdiğini dile getirmişlerdir. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M6: ÇMH de özellikle çağrı karşılayan personelin aynı anda yapması gereken birden fazla işlev var(ekranı takibi, mesajı anlama, bunu yazıya dökme, olumsuz söylemlerle baş etme vb.). Bu nedenle personelin tüm bunları yerine getirebilecek yeterliğe sahip olması gerekiyor. Bütün bu beceriler tecrübeyle doğru orantılı olduğu kadar programda verilen eğitimle de ilişkili.

M4: Teknoloji kullanımı açısından programın eksiklerinin giderilmesi önemli. Data üzerinden arama nasıl yapılır? Çağrı dinleme ve kaydetme programları.

M2: Kayıtların saklanma sürelerine ilişkin yasal/hukuki boyut.

M1:Yönetici pozisyonunda çalışanların sadece çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin konular değil, maliyet, proje yönetimi, liderlik gibi konulara da hakim olması gerekir.

M3: Daha iyi koşulların söz konusu olduğunda müşteri temsilcisi rolündeki personel ayrılıyor.

Özel sektörde çalışan katılımcıların üzerinde durdukları konulardan biri de üniversite-sektör iş birliğinin sağlanması olmuştur. Katılımcılar programda yer alacak derslerin ve içeriklerinin belirlenmesinde işbirliğinin önemini vurgulamışlardır. Diğer bir konu ise verilen eğitimin uygulama açısından özellikle çağrı karşılayan müşteri temsilcileri için yeterli olmamasından kaynaklanmaktadır. Kurumlar aldıkları personele

öncesinde mutlaka eğitim vermek zorunda kalmaktadır. Verilen eğitim proje kapsamlı olduğu gibi genel geçer bilgileri de kapsamaktadır. Üniversitelerin verdikleri eğitimin kapsamı ve içeriğini sektörle beraber belirleyip adayda istenilen yeterlikleri sağlaması, programdan mezun olan adayların diğer adaylara göre avantajlı olmalarını sağlayabilir. Ayrıca sektörde çalışan yönetim kadrosunun bazı uygulamalı derslerde eğitici rolüyle görev almasının teknik alandaki açığın önüne geçeceğini dile getiren katılımcılar olmuştur. Özellikle evden çalışma modelinin uygulanabildiği sektöre ilginin artacağını beklediklerini söyleyen katılımcılar, işe alımlarda daha donanımlı mezunların avantajlı olacağını vurgulamışlardır. Üniversite-sektör işbirliği sayesinde iş bırakma oranının da azalacağını ve sektörde daha fazla deneyimli personelin çalışacağını ifade etmişlerdir. Ayrıca bir önceki temada ele alınan iş kapsamı ve mesleki yeterlilik açısından da bu işbirliği önem taşımaktadır. Programa kayıt yaptıran adaylar mezun olduklarında nerelerde ve hangi görevleri yapacaklarını, hangi yeterliklere sahip olmaları gerektiğini bu sayede öğrenmiş, beklentilerini şekillendirmiş ve kendilerine mezuniyet sonrası daha net bir yol çizmiş olacaklardır. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M4: Mezuniyet sonrası belirsizlik söz konusu. Öğrenciler mezun olduktan sonra ne yapacağı konusunda net bir fikre sahip değil.

M5: Program tanıtımı ön plana çıkarılabilir. Bu sayede öğrenenler daha bilinçli tercih yapar.

M6: Çağrı merkezi Derneği ile programın tanıtımı ve geliştirilmesi için ortaklaşa çalışmalar yürütülmeli

M1: Bazı bölüm mezunları için çalışma yerleri kesin olarak belirlenmişken ÇMH de böyle bir durum söz konusu değil. Böyle bir yönlendirme yapılabilir.

M6: X üniversitesi ile yaptıkları sanayi-okul birleşmesi projesi ile bölümün bazı derslerine girmiş, adaylara pratik eğitim vermiş ve buradan mezun olan adayları bünyelerinde işe almışlar. Hatta bunlardan birisi benim eşim. Canlıya alma dediğimiz bu eğitimden adaylar oldukça memnun kaldılar. Çünkü okurken pratikte neler yapıldığına dair bilgi sahibi oldular ve kendi eksiklerini görerek eksik oldukları konulara daha çok yöneldiler. Ayrıca mesleğe dair bilgi edindikleri için de tercihlerini bu yönde gerçekleştirdiler. Sektör işe alımda mezuniyet açısından liyakat göstermiyor ama Üniversitelerde bu bölümü ön plana çıkarmak ya da farkındalığı artırmak için herhangi bir girişimde bulunmuyor

M2: Üniversiteler de şirketlerin algısını değiştirmek adına herhangi bir girişimde bulunmuyor. Sektörün öncü kurumlarıyla içeriğin yeniden yapılandırılması ve sonrasında sektöre programın içeriğinin sunulmasıyla sektör çalışanlarının programa yönlendirilmesi gerekir.

Beklentiler kategorisinde, katılımcıların görüş ve önerileri “Teknoloji boyutu, Teorik ve uygulama boyutları, Bireysel yetkinlik, İletişim ve dil yeterliliği” temaları altında toplanmıştır. Tüm katılımcılar programda özellikle teknolojik boyutun eksik kaldığına dikkat çekmişler ve Programın teknolojik gelişmeler doğrultusunda güncellenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca, sektörde teknik beceri gerektiren işlerin yaygınlığından dolayı teknik derslerin önemine işaret etmişlerdir. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M4: Eğitim kalite bölümü, çağrı dinleme bölümü, raporlama, ekran takibi gibi standart olan süreçlere dair bilgilerin edinilebileceği teknik boyut geliştirilmeli.

M2: Sistemde yer alan derslerin de içeriğinin geliştirilmesi ve çağrı merkezlerinde kullanılan güncel teknolojilere uyumunun sağlanması gerekir.

M3: Teknoloji boyutuyla çok eksik.

M5: Teknolojik alandaki sürekli gelişmeler programa entegre edilmeli.

M6: Teknik bilgiler biraz daha yoğun verilebilir. Örneklerle geliştirilebilir. Bilgi işlem birimlerinde çalışacaklar için mesela.

Katılımcılar, programın teorik açıdan genel anlamda yeterli olduğunu ancak özellikle kariyer için bu bölümü tercih eden öğrenenler için bazı teorik bilgilerin de eklenmesi gerektiği görüşündeler. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M4: Sektörde uzun süre çalışıldıysa ve yönetim kadrosunda yer almak istiyorsanız teorik bilgi eksikliğini gidermek için bölüm tercih ediliyor.

M3: Geçmişte alanla ilgili ön bilğim var. Ama bu bilgiler daha çok teknik ve mühendis kadrosundan duyduğum bilgilerdi. Program açılınca hemen kaydoldum.

M2: Takım lideri ve üstünde yer alan pozisyonlar için daha kapsamlı derslerin çatışma ve stres yönetimi, Hukuk vb. Müşteri Deneyimi dersi) olması iyi olur.

Katılımcılarla yapılan görüşmelerde programdaki en büyük eksikliğin programın uygulama boyutuna ilişkin olduğu görülmüş ve beklentilerinin de yine uygulama

derslerinde yoğunlaştığı ortaya çıkmıştır. Katılımcılar sektörün teorik bilgiler yanında uygulamaya yönelik işleri kapsadığını ancak programda uygulamaya yönelik ders verilmediğini belirtmişlerdir. Programda mutlaka uygulamalı derslerin de yürütülmesi gerektiğini dile getirmişlerdir. Ayrıca staj konusunu da sıklıkla dile getirmiş ve stajın programda tamamlayıcı bir uygulama olacağını belirtmişlerdir. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M2: Programa uygulamalı çevrimiçi yürütülen derslerin eklenmesi önemlidir. En az 1 uygulama dersi olursa raporlamaya ilişkin daha yararlı olacaktır.

M4: Programın uygulama boyutu eksik, geliştirilmeli. Sektörün ara eleman işgücü için daha uygulamalı bir ön lisans programı hatta yine bu personel için staj uygulaması yapılması, takım lideri ve üstünde yer alan pozisyonlar için daha kapsamlı uygulama derslerin olması gerekir.

M5: Bazı derslerin alan uygulaması şeklinde yaptırılması ya da derslerin sektörde çalışan kişilerin katılımıyla yapılmalı.

M6:Sektörde yer alan kişilerin öğretici ya da katılımcı olduğu online dersler (Planlama ve Verimlilik Yönetimi, Ekip Yönetimi, Finansal Analiz, Bütçe Çalışması, Müşteri Deneyimi, ÇMH’de Yeni Trendler, Kalite Kontrol, Bulut Sistemler, Eğitim Gelişimi, Sunu Teknikleri, İnsan Kaynakları Performans Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Ofis Programları (Özellikle Excel) verilmelidir.

M5: Staj olsa çok iyi olur. Bu süreçte sistemi hem uygulama hem de kişisel yetkinlik açısından tanıma fırsatı elde ederler. Böylece sistemde gerçekten çalışmak isteyen insanlar yer alır. Teorik eğitimden başarılı olmak bu sektörde yeterli değil. Staj olsa çok iyi olur.

M3: Programın uygulama boyutu eksik, geliştirilmeli.

Katılımcılar çağrı merkezi hizmetleri sektöründe çalışanların oldukça zor bir mesleği icra ettiklerini dile getirmiş ve sadece teorik ve uygulama alanlarında sahip olunan yeterlilik değil bireysel açıdan da bu mesleğe yatkın olmanın önemini vurgulamışlardır. Sorun çözebilme becerisi, sabırlı olma, empati kurabilme, birden çok görevi aynı anda yerine getirebilme gibi kişisel yeterliliklere de sahip olunması gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M1: Sabır ve kişisel dayanaklılık gerektiren oldukça zor bir meslek olması çalışma süresini etkiliyor. Sesin doğru kullanımı, empati, iletişim bilgisi gibi kişisel özellikleri geliştirmeye yönelik dersler olmalı.

M3: Sabır isteyen bir meslek ve bu sabrı gösterenlerin hızlı yükselebileceği bir sektör.

M5: Çağrı konularının çeşitliliği çağrılarının cevaplanması ve ihtiyacın giderilmesi açısından bazen zorlayıcı olabiliyor. Empati kurma yeteneğine sahip olma, sabırlı olma.

M4: Stres yönetimi önemli bir konu.

Beklentiler kategorisinde son olarak ele alınan iletişim ve dil yeterliliği konusunda katılımcıların farklı görüşleri vardır. Bazı katılımcılar etkili iletişimin sektörde çok önemli olduğuna vurgu yapmışlardır. Sesin doğru kullanımı ve düzgün Türkçe kullanımına dikkat çekmişlerdir. Bazı katılımcılar ise yeterli personel ihtiyacının karşılanamamasından kaynaklı bu sorunun istenilen düzeyde çözülemediğini ve sektörde şiveli konuşan personelle daha sık karşılaştıklarını söylemişlerdir. Bir katılımcı ise sektör içi iletişime vurgu yapmış ve farklı birimlerde çalışan personelin iletişimi için ortak bir dilin oluşturulmasının gerekliliğini dile getirmiştir. Ayrıca sektörün özellikle yabancı pazara açılmasıyla beraber yabancı dil ihtiyacının da olduğunu söyleyen katılımcılar B1 düzeyinde İngilizceyi ve Almancayı bilen personele ihtiyaç olduğunu belirtmişlerdir. Yabancı dilin gerekliliğinin sektörde kullanılan programlar için de oldukça önemli olduğunu çünkü tüm programların dilinin İngilizce olduğunu söylemişlerdir. Buna ek olarak sektörde yabancı dil bilenlerin aldıkları dil tazminatına vurgu yapılmış ve programda verilen yabancı dil düzeyinin artırılmasına dikkat çekmişlerdir. Konuya ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şöyledir:

M3: Sektörde çalışan mezunların teknik birimlerdeki çalışanlarla iletişimi sağlayabilecek bir dil oluşturulmasına olanak sağlayacak eğitim içeriklerinin programa eklenmesi

M4: İngilizce dışında başka diller de (Almanca, Arapça, vb.) sistemde yer alıp bilenler arasından personel bir havuzda toplanıyor ve gelen çağrı diline göre bu kişiler görev yapıyor. Dil tazminatı alıyorlar. İngilizce yeterli değil, geliştirilmeli, sadece çağrı için değil, kullanılan programlar da İngilizce olduğu için dil önemli.

M1: Özellikle iletişim konusunda eksiklikler var. İletişim dersleri daha çok olmalı Sesin doğru kullanımı, empati, iletişim bilgisi gibi kişisel özellikleri geliştirmeye yönelik dersler olmalı.

M6: İngilizce yeterli değil, geliştirilmeli, sadece çağrı için değil, kullanılan programlar da İngilizce çünkü.

M2: Takım lideri ve üstünde yer alan pozisyonlar için daha kapsamlı yabancı dil derslerin olması gerekir. Türkiye son yıllarda yabancı pazarı haline geldiği için programda yabancı dil bilgisinin daha ileri düzeyde verilmesi önemlidir.



5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada, Açıköğretim Sistemi'nde yer alan Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programının değerlendirilmesi yapılmıştır. Çalışmada hem nicel hem de nitel verilerden yararlanılmış, türleri bakımından sistem boyutlarına göre ele alınan değerlendirme modellerinden ve temel amacı programı geliştirmek olan Stufflebeam'in Bağlam, Girdi, Süreç ve Ürün modeli kullanılmıştır (Stufflebeam, 2003). Çalışmanın nicel boyutundan elde edilen veriler incelendiğinde, program amaçlarının öğrenen ihtiyaçlarına uygun olarak belirlendiği, öğretim materyallerinin programın amaçlarına uygun olarak tasarlandığı, öğretim etkinliklerinin öğrenenlerin beklentileriyle örtüştüğü ve belirlenen öğrenme çıktılarına ulaşıldığı görülmüştür. Nitel bulgulardan elde edilen sonuçlar ise programın özellikle içerik ve uygulama boyutlarında güncellenmesine, zenginleştirilmesine ve çeşitlendirilmesine ihtiyaç olduğu yönündedir. Bu sonuçlar çalışmada kullanılan değerlendirme modelinin amaçlarıyla örtüşmektedir.

Programda ihtiyaç analizinin yapıldığı, belirlenen hedeflerin ihtiyaçlara uygun olup olmadığının ve hedeflerin ihtiyaçları ne derece karşıladığının araştırıldığı bağlam boyutunda (Stufflebeam, 2003), katılımcıların bu boyuttan aldıkları puanların ortalaması ($\bar{x}$ = 38,058) ölçme aracıyla bu boyuttan elde edilebilecek ortalama puandan ($\bar{x}$ =30) daha yüksektir. Bu sonuç, programda belirlenen amaçların öğrenenlerin ihtiyaçlarına uygun olduğunu göstermektedir. Bu görüşler “cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma durumu” değişkenleri kapsamında ele alındığında bir farklılık göstermeyip, bağlam boyutunda yer alan amaçların tüm değişkenler açısından ihtiyaçlara uygun olarak belirlendiği görülmüştür. Çalışmada mezunların öğrenme ihtiyaçlarını 4.11 ortalama ile en çok “Çağrı Merkezi alanı ile ilgili sorumluluğum altında çalışanların bir proje çerçevesinde gelişimlerine yönelik etkinlikleri yürütebilirim.” maddesi karşılamıştır. Bu durum mezunların %51.9'unun 34 yaş ve üzeri olması ve %33.7'sinin çağrı merkezi sektöründe çalışıyor olması ve görüşmelere katılan mezunların “Bu bölümü işimde terfi almak ve bölüme hâkim olmak için tercih ettim.” cevaplarıyla açıklanabilir. Bağlam boyutunda en düşük ortalama 2.70 ile “Bir yabancı dili en az Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde kullanarak alanımdaki bilgileri izleyebilirim.” maddesine aittir. Bu da mezunların ihtiyaçlarına en az uygunlukta olan amaca işaret etmektedir. Ancak görüşmeler sonunda elde edilen bulgular bu durumun tersini göstermektedir. Çünkü görüşme yapılan mezunların tamamı sektör için yabancı dil bilgisinin son derece önemli olduğunu hatta günümüz koşullarında ikinci yabancı dilin gerekliliğine dikkat çekmişlerdir.

Programdaki amaçların gerçekleşmesini sağlayacak her türlü materyal ve insan kaynağının neler olduğu ve uygulama aşamasında yararlanılacak metotların uygulanabilirliğinin araştırıldığı (Stufflebeam, 2003) girdi boyutunda, alınan puanların ortalaması ($\bar{x}$ = 37,73) ölçme aracından bu boyut için elde edilecek ortalama puandan ($\bar{x}$ =24) daha yüksektir. Buna göre, programda girdilerin öğrenenlerin ihtiyaçlarına uygun olarak belirlendiği söylenebilir. Bu görüşler “cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma durumu” değişkenleri kapsamında ele alındığında da katılımcıların benzer görüşte olduğu görölmüş ve girdi boyutunda öğrenme kaynaklarının amaçlara uygun olarak tasarlandığı ortaya çıkmıştır. Ancak yapılan görüşmelerde ders adlarının sektör için uygun olmakla birlikte içeriklerinin zayıf kaldığı ifade edilmiştir. Bu boyutta en yüksek ortalama (3,80) ile “Ünite içerikleri kolayca anlaşılır niteliktedir.” ve (3,74) ile “Öğrenme ortamında sunulan ders materyalleri programın hedefleriyle tutarlıdır.” maddelerine ait iken, en düşük ortalama (3,17) ile “Ders kitapları salt bilgiden ziyade, araştırmaya yönlendirici niteliktedir.” maddesine aittir. Ayrıca mezunlara öğrenme ortamlarına ilişkin görüşleri sorulduğunda en çok çıkmış sınav soruları, sorularla öğrenelim ve ünite özetleri cevabı alınmıştır. Bu durum yapılan görüşmelerde elde edilen bulgularla da örtüşmektedir. En az ortalamaya sahip olan “Ders kitapları salt bilgiden ziyade, araştırmaya yönlendirici niteliktedir.” maddesi görüşmelerde de sıklıkla dile getirilmiş ve ders içeriklerinin tamamen teorik bilgiye dayalı olduğu, uygulamaya yönelik boyutunun eksik olduğu vurgulanmıştır. Çağrı merkezi sektöründe kullanılan teknolojiler göz önünde bulundurulduğunda programda teknik bilgileri içeren ders içeriklerine ihtiyaç olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yapılan görüşmelerde sektörde çalışanların ileri düzeyde program kullanma becerisi gerektiren işler yaptığı ancak programda verilen bilgi teknolojileri dersinin yüzeysel kaldığı sonucuna varılmıştır. Öğrenenlerin program boyunca sektörün işleyişine dair fikir sahibi olmalarını sağlayacak uygulama derslerine, müşteri ilişkilerinde oldukça önemli olan iletişim, stres ve çatışma yönetimi derslerinin içeriğinin zayıf kaldığı, özellikle iş hukuku dersinin, B1 düzeyinde İngilizce ve Almanca derslerinin programda yer alması gerektiği ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan sektörde gerçekleştirilen işler ve yer alan pozisyonlar düşünüldüğünde mevcut ders sayısının ve müfredatın bu işlemler ve pozisyonlar için yeterli olmadığı, sistemde yukarıda verilen derslere ihtiyaç duyulduğu görölmüştür. Ancak ön lisans programları için bu ders sayısının fazla olması ve yine çağrı merkezi sektöründe birçok farklı unvanın olması,

programın hem ön lisans hem de lisans düzeyinde yürütülmesinin daha uygun olacağı sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Programda planlanan ve gerçekleştirilen etkinliklerin etkili olup olmadığının belirlendiği ve varsa aksayan/değiştirilmesi gereken yönlerinin yeniden planlanıp uygun şekilde değiştirme veya geliştirmeye rehberlik etme amacıyla yapılan süreç değerlendirmede (Stufflebeam, 2003) mezunlara “Öğrenme etkinlikleri öğrenen beklentilerine uygun olarak yürütölmüş müdür?” sorusu yöneltölmüştür. Bu boyuttan alınan puanların ortalaması ($\bar{x}= 38,12$) ölçme aracından bu boyut için alınabilecek ortalama puandan ($\bar{x}=36$) daha yüksektir. Buna göre, programda yürütölen öğrenme etkinliklerinin katölimcöların beklentilerini karşıladığı söylenebilir. Bu görüşler cinsiyet, yaşı ve medeni durum değişkenleri kapsamında ele alındığında da katölimcöların benzer görüşte olduğu görölmüştür. Ancak bir işte çalışmayanların süreç boyutu puanı ortalaması çalışan katölimcölardan anlamlı derecede daha yüksektir. Bu durumun sebebi görüşmeler esnasında ortaya çıkan bulgularla açıklanabilir. Görüşmeye katöılanların tamamı sektörde çalışanlardan oluşmuştur ve ihtiyaç duydukları öğrenme etkinlikleri konusundaki fikirleri ankettten elde edilen bulgularla da örtüşmektedir. Bu boyutta en yüksek ortalama (4,12) ile “ Öğrenme ortamlarına kolayca ulaşılmaktadır.” maddesine aitken, en düşük ortalama (3,25) ile , “Sınavlarda sorulan soruların zorluk düzeyini kolay olarak değerlendiriyorum.” maddesine aittir. Buna göre öğrenme ortamlarına erişim konusunda sorun yaşanmadığı hatta yapılan görüşmelerde e-kampüs sisteminin ideal bir öğrenme ortamı olduğu, özel ve kamu kuruluşlarına örnek oluşturabilecek bir sistem olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan bazı derslerde sınav sorularının zorluğuna ilişkin ankette çıkan sonuç görüşmelerde de ortaya çıkmış ve bu durumun nedeninin, mezunların öğrenme ortamlarında en çok çıkmış sınav soruları ve ünite özetlerinden faydalanmalarından kaynaklandığı söylenebilir. Mezunların öğrenme süresince en az kullandıkları öğrenme materyallerinden biri ders kitapları olmuştur. Bu durum farklı nedenlerle açıklanabilir. Yapılan görüşmelerde programda yer alan ders kitaplarının uygulamadan ziyade teorik bilgiye dayalı olduğu, soruların bu yönde hazırlandığı, senaryo bazlı sorulara yer verilmediği dile getirölmüştür. Aynı zamanda mezunlar eğitim süresince uygulanan sınavların programdan mezun olma amaçlı yapıldığını dile getirmişler ve bu sebeple daha çok çıkmış sınav sorularına yönelmişlerdir. Bu durum programda senaryo bazlı soruların gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Görüşmeler, sektörün ağırlıklı olarak uygulamaya yönelik hizmet verdiği ancak öğrenme etkinliklerinin buna

uygun tasarlanmadığı ve yürütülmediğini göstermiştir. Özellikle mezun olan ve bu sektörde çalışacak adaylar için meslek dili açısından sisteme hâkim olmalarının önemi de ortaya çıkmış ve bu ihtiyaç nedeniyle çalışmanın ekinde sektöre ilişkin terimler sözlüğüne yer verilmiştir. Hazırlanan yeni içeriklerde bu sözlüğün faydalı olacağı düşünülmektedir. Mezunların beklentileri göz önüne alındığında öğrenme içeriklerinin sektörle iş birliği içinde hazırlanması ve yürütülmesi de öne çıkan diğer bir konu olmuştur. Özellikle programın uygulama boyutuna ilişkin süreçlerin öğrenme etkinliklerine eklenmesi ve hatta bu derslere sektörde aktif görev yapanların da dâhil edilerek yürütülmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu sayede öğrenenler sektörün uygulama boyutuna da hâkim olma şansını yakalayacaklardır. Bunun yanı sıra programa stajın eklemesine yönelik talepler ortaya çıkmış ve bu taleplerin öğrenenler ve sektör açısından oldukça faydalı olacağı görülmüştür. Staj, öğrenenler için hem tecrübe açısından hem de mezuniyet sonrası iş imkânı açısından avantaj sağlayacaktır. Sektördeki firmalar için ise tecrübeli personel istihdamı açısından sektör içi eğitim maliyetlerini azaltacaktır. Bununla birlikte iş bırakmanın sebepleri arasında sektörde çalışacak adayların kişisel özellikleri ve aldıkları eğitimin etkili olduğu görülmüştür. Staj uygulamasının diğer bir faydası da sektörün en önemli sorunlarından biri olan iş bırakma oranını azaltmadaki rolüdür. Ayrıca öğrenim sürecinde yapılacak teknik geziler de sektöre ilişkin ön bilgi edinme açısından önemlidir.

Program sonunda beklenen öğrenme çıktılarına ne derece ulaşıldığı, beklenenle gerçekleşen ürünün karşılaştırıldığı ve ortaya çıkan tablo neticesinde programla ilgili belli kararlar vermeye olanak sağlayacak bulguların elde edildiği ürün boyutundan alınan puanların ortalaması ($\bar{x}=45,71$) ölçme aracından bu boyut için elde edilecek ortalama puandan ($\bar{x}=30$) daha yüksektir. Buna göre, katılımcıların, programla öğrenme çıktılarına ulaşma beklentilerinin karşılandığı söylenebilir. Bu görüşler yaş, medeni durum ve çalışma durumu değişkenleri kapsamında ele alındığında da katılımcıların benzer görüşte olduğu görülmüştür. Ancak cinsiyete göre değerlendirildiğinde kadın ve erkekler arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmış ve erkek katılımcıların beklentilerinin kadınlara oranla daha çok karşılandığı görülmüştür. Kadın istihdamı açısından oldukça önemli bir yere sahip olan sektör için ara elaman yetiştirme amacı taşıyan programın kadınların beklentilerini karşılamaması önemli bir sorundur. Bu durumun sebebi net bir şekilde ortaya konulamamış olsa da yapılan görüşmelerde ve ankette çıkan programı tercih etme nedenleri cinsiyete göre incelendiğinde; erkeklerin “İşimde terfi ve yükselme için” ve

“Alana ilgi duyduğum için” maddelerine katılımlarının kadınlara oranla daha yüksek olmasıyla açıklanabilir. İlgi ve sektöre aşinalık açısından değerlendirildiğinde, programın ürün boyutunda erkekler için daha tatmin edici olduğu söylenebilir. Ürün boyutunda anket sonuçlarına göre en yüksek ortalama (4,52) ile “ Verilen görev ve sorumlulukları yerine getirme bilincine sahibim.” maddesine ait iken, en düşük ortalama (2,83) ile, “Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahibim.” maddesine aittir. Bu bakımdan bağlam boyutuyla ürün boyutunda yabancı dile ilişkin ortalamalar karşılaştırıldığında elde edilen veriler paralellik göstermiştir. Ancak süreç boyutuna ilişkin özellikle görüşmeler sonrasında elde edilen bulgular değerlendirildiğinde programın ürün boyutunun mezunların beklentilerini tam anlamıyla karşıladığı söylenemez. Görüşme yapılan mezunların sektörde üst düzey pozisyonlarda çalışıyor olması da ihtiyaçların ve eksiklerin ortaya çıkmasında önemli bir faktördür.

Araştırma sonuçları sektör açısından değerlendirildiğinde, çağrı merkezi hizmetleri sektörünün hem istihdam hem de sektörel değer açısından oldukça önemli bir yere sahip olduğu görülmüştür. Ancak daha önce Çelik (2016) tarafından yapılan araştırmada da belirtildiği gibi sektörün eğitim, tanınırlık, güven, devinim oranı, kurum destekleri, yabancı sektörle rekabet vb. birçok sorunu vardır. Özellikle kamuda, çağrı merkezi hizmetlerinin bir meslek olarak değil de çağrı karşılamadan ibaret olduğu algısı sektöre mevsimlik ya da geçiş dönemi işi gözü ile bakılmasına neden olmaktadır. Bu da sektördeki iş devinim oranını yükseltmektedir. Eğitim sürecinde yaşanan sorunlar ve mezun beklentileri sadece uzaktan eğitim hizmeti veren kurumlar için değil örgün eğitimde de mevcuttur. Mezun olan ve sektörde çalışmaya başlayan kişilerin genel sorunu sektörün dinamik ve uygulamaya yönelik yapısına rağmen verilen eğitimin daha teorik kaldığı yönündedir. Sektörün özellikle müşteri temsilcisi rolüyle işe aldığı personelde ön koşul olarak çağrı merkezi hizmetleri bölüm mezunu aramaması programa olan ilgiyi ve kamuoyu algısını olumsuz etkilemektedir. Bunun nedenleri araştırıldığında programdan mezun olan adayların özellikle programın uygulama boyutuna hâkim olmamaları ve buna yönelik kurum içi eğitimin olması bölüm mezunlarını diğerlerinden ayırmamaktadır. Bu açıdan eğitim kurumlarına düşen bazı görevler vardır.

Eğitim kurumlarının özellikle programda yer alan öğrenme etkinliklerini yukarıda sözü edilen hususları göz önünde bulundurarak düzenlemeleri önem taşımaktadır. Staj ve uygulama dersleri ile mezunlarda sektöre ilişkin özellikle uygulama boyutundaki

eksiklikler giderilebilir. Öğrenenlerin programı tercih etme nedenleri incelendiğinde sektörde terfi için seçeneğinin işaretlenme oranı stajla ve program süresiyle ilgili farklı bir durumu ortaya çıkarmıştır. Sektörde çalışan ve terfi almak için bölümü tercih edenlere staj uygulaması gereksiz olacaktır. Bu amaçla programa kaydolan öğrenenlerin beklentileri daha ileri düzeyde bir eğitimidir. Böyle bir hedef kitlenin, yapılan görüşmelerde yönetim organizasyon, iş hukuku, ileri düzey excel ve programlama bilgisi gibi derslere ihtiyaçları olduğu görülmüştür. Ancak programın mevcut süresinde tüm bu derslerin verilebilmesi mümkün değildir. Bu sebeple özellikle sektörde kariyer planı olan öğrenenler için programın lisans düzeyinde yeniden yapılandırılması faydalı olabilir. Bununla birlikte programın hem öğrenme etkinlikleri hem de değerlendirme yöntemlerinin belirlendiği süreçlerde elde edilen bulgular ışığında yeniden ele alınarak yapılandırılması kadar sektöre yetiştirilen personelin yeterliliğinin sektör tarafından da bilinmesi önemlidir. Bunu sağlamanın en etkili yolu da tüm bu süreçlerde üniversite-sektör işbirliğine bağlıdır. Eğitim kurumlarının öncelikli misyonları arasında toplumun ihtiyaç duyduğu alanlarda yeterli donanımına sahip bireyler yetiştirmek gelmektedir. Yetiştirilen bireylerin ilgili sektörlerde istihdam edilebilmesi ve bu iş gücünden verimli bir şekilde yararlanılabilmesinde de üniversite-sektör işbirliğine ihtiyaç vardır. Özellikle çalışma koşulları ve son dönemde uzaktan çalışma seçeneğinin de yer aldığı sektör, kadın ve engelli istihdamı açısından uygun koşullara sahiptir. Bu denli önemli bir amaca hizmet eden programın mezunlara gerekli yeterliliklerin kazandırılması yönünde ortaya çıkan eksiklerinin tamamlanması hem öğrenenler hem de sektör açısından faydalı olacaktır. Üniversitelerden beklenen bir diğer husus da bölümün tanınırlığını artırmak ve sektöre daha fazla eğitilmiş personel yetiştirmektir.

Sonuç olarak yapılan çalışmada programın teorik anlamda birçok derste yeterli içeriğe sahip olduğu, bazı derslerin ise sektördeki gelişmeler doğrultusunda güncellenmesi gerektiği görülmüştür. Özellikle yönetici pozisyonları için programın lisans düzeyinde verilmesine ve ihtiyaçları doğrultusunda yeni dersler eklenmesine, programın teknik boyutunun geliştirilmesine, uygulama derslerine yer verilmesine, yabancı dil konusunda sektör ihtiyaçları doğrultusunda içeriğin zenginleştirilmesine, öğrenenlerin değerlendirilmesi için sınavlarda senaryo bazlı sorulara yer verilmesine ve staj uygulamasının getirilmesine ihtiyaç olduğu görülmüştür. Bunlara ek olarak sektörün de Programdan mezun olan kişilere hem işe alım sürecinde hem de terfi sürecinde öncelik vermesi yaşanan sorunların önemli ölçüde giderilmesini sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Alkan, M. F. ve Aslan, M. (2014). İkinci sınıf İngilizce öğretim programının değerlendirilmesi. *Uluslararası Eğitim Programları ve Öğretim Çalışmaları Dergisi*, 4 (7), 87-99.
- Anadolu Bilgi Paketi. (2022). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Program Profili.
<https://abp.anadolu.edu.tr/tr/program/programProfili/1649/8> (Erişim tarihi: 08.05.2022)
- Aslan, M. ve Sağlam, M. (2015). Türkiye’de 2005-2014 yılları arasında yapılan program değerlendirme tezlerinin metodolojik açıdan incelenmesi. *Üçüncü Uluslararası Eğitim Programları ve Öğretim Kongresi Bildiri Özeti Kitabı*. Adana: Çukurova Üniversitesi.
- Aydiner, N. (2016). Eğitim programı ve öğretim. A.S. Saracaloğlu ve A. Küçükoğlu (Editörler), *Öğretim ilke ve yöntemleri içinde* (21-55). Ankara: Pegem A yayınları.
- Aygören, F. ve Er, K.O. (2018). Eğitim programlarını değerlendirmeye ait sınıflamalar. *Turkish Studies*, 13 (11), 269-296. DOI: <http://dx.doi.org/10.7827>
- Bayram, G. (2017). Müşteri ilişkileri yönetim sürecinin sektörel bazda incelenmesi: Eleştirel bir değerlendirme. *Journal of Current Researches on Social Sciences*, 7 (3), 233-244.
- Bilen, M. (1999). *Plandan uygulamaya öğretim*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Bilgiç, G. H., Doğan, D. ve Seferoğlu, S. S (2021). Yükseköğretim kurumlarında dijitalleşme süreci: harmanlanmış öğrenme ile zenginleştirilen ortamlar. A. İşman, C. H. Aydın, O. Çiçek, F. Silman ve M. Öztunç (Editörler), *Yükseköğretimde kalite ve akreditasyon çalışmaları içinde*. (122-142). İstanbul: Eğitim Yayınevi.
- Bilhan, S. (1991). Eğitim felsefesi. Ankara: A.Ü. Eğitim Bilimleri Yayınları.
- Bloom, B. S., Madaus, G. F., & Hastings, J. T. (1971). *Handbook on formative and summative evaluation of student learning*. New York: McGraw-Hill.
- Candaner, P. & Kohen, A. (2011). *Bu yerin kulağı var*. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Creswell, J. W. (2021). *Karma yöntem araştırmalarına giriş*. (Çev: M. Sözbilir). Ankara: Pegem Akademi.

- Creswell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Çağrı Merkezleri Derneği. (2022). Türkiye çağrı merkezi pazarı verileri.
<https://www.cagrimerkezleridernegi.org/raporlar> (Erişim tarihi: 09.04.2022).
- Çağrı Merkezleri Derneği. (2019). Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü Standartları.
<https://www.cagrimerkezleridernegi.org/sector-standartlari> (Erişim tarihi: 09.04.2022).
- Çekerol, K. (2021), *Çağrı merkezi yönetimi-1*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Çelik, N. (2016). Türkiye çağrı merkezi sektörü sorunlarının çözümüne yönelik bir karar destek sistemi geliştirme. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (42), 1445-1453.
- Çelik, N. ve Üzmez, U. (2014). Üniversite öğrencilerinin meslek seçimini etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi: Çağrı merkezi hizmetleri örneği. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi (EJOİR)*, 2(1), 94-105.
- Dart, J. (2004). Six Normative Approaches to Evaluation.
<https://www.semanticscholar.org/paper/Six-Normative-Approaches-to-Evaluation-Dart> (Erişim tarihi: 23.11.2021).
- Dean, A. M. (2002). Service quality in call centres: Implications for customer loyalty. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(6), 414-423.
- Demirel, Ö. (2012). *Eğitimde program geliştirme kuramdan uygulamaya*. Ankara: Pegem Akademi.
- Demirkol, İ. ve Özcan, S. (2018). Endüstri 4.0 ve çağrı merkezi hizmetlerini etkileyen faktörler üzerine bir araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 6(3), 273-294. DOI: 10.22139/jobs.476554
- Demirtaş, Z. (2017). Eğitimde program değerlendirme yaklaşımlarına genel bir bakış. *Sakarya University Journal of Education*, 7(4-özel sayı), 756-768.
- Dönmez, H.M. (2018). *Açıköğretim fakültesi halkla ilişkiler ve tanıtım ön lisans programının değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik öneriler*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erden, M. (1998). *Eğitimde program değerlendirme*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

- Evans, T. (2003). Policy and planning in the developed countries: Coping with compulsive development cultures. S. Panda (Editor), in *Planning and management in distance education* (p. 31-39). London: Kogan Page.
- Eygü, H. ve Karaman, S. (2013). Uzaktan eğitim öğrencilerinin memnuniyet algıları üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler*, 3(1), 36-59.
- Fitzpatrick, J. L., Sanders, J. R. & Worthen, B. R. (2004). *Program evaluation-alternative approaches and practical guidelines*. Boston: Allyn & Bacon Publisher.
- Garrett, R. (2016). *The state of open universities in the Commonwealth: A perspective on performance, competition and innovation*. Burnaby: Commonwealth of Learning.
- Gökmenoğlu, T. (2014). Geniş açı: Modeller ve yaklaşımlar açısından program değerlendirme çalışmaları. *Uluslararası Eğitim Programları ve Öğretim Çalışmaları Dergisi*, 4(7), 56-70.
- Gözütok, F. D. (1999). Program değerlendirme. *Cumhuriyet döneminde eğitim II*. Ankara: Milli Eğitim Basımevi, 160-174.
- Guyadeen, D. & Seasons, M. (2018). Evaluation theory and practice: Comparing program evaluation and evaluation in planning. *Journal of Planning Education and Research*, 38(1) 98–110. DOI: 10.1177/0739456X16675930
- Gülbahar, Y. ve Karataş, E. (2016). Uzaktan öğretimi uzaktan eğitim yöntemi ile öğrenmek: E-eğitmen sertifika programı. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24 (4), 1867-1880.
- Güngör, C. ve Yılmaz, B. (2002). “Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme”. <http://www.egitim.com/egitimciler/0753/0753.1/0753.Egitimdeolcmevedegerlendirme>
- Güven, B. ve İleri, S. (2006). Program değerlendirme kavramı ve ilköğretimde program değerlendirme çalışmalarına kuramsal bir bakış. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(1-2), 141-163.
- Holmberg, B. (2008). *The evolution, principles and practices of distance education*. Oldenburg: Bis.
- Inglis, A. (2003). Planning and management of networked learning. S. Panda (Ed.), in *Planning and management in distance education*. 159-168. London: Kogan Page.
- İşman, A. ve Eskicumalı, A. (2006). *Öğretimde planlama ve değerlendirme*. Ankara: Sempati-Pegem A Yayıncılık.

- İşman, A.(1998). *Students preception of a class offered through distance education*.
Doctoral thesis, Ohio University, Athens, Ohio, USA.
- Karacaoğlu, Ö. C. (2011). *Online eğitimde program geliştirme*. Ankara: İhtiyaç
Yayıncılık.
- Kaya, Z. (1997). Eğitimde program değerlendirme sürecinin temel işlemleri. *Gazi
Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, (5), 59-72.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/esef/issue/28819/308332>
- Kayhan, E. ve Gürol, M. (2019). Türkçe öğretim programı (2017)'nın Stufflebeam'ın
(CIPP) modeline göre değerlendirilmesi. *Türk Eğitim Dergisi*, 4(1), 48-67.
- Klenowski, V. (2010). Curriculum evaluation: Approaches and methodologies.
International Encyclopedia of Education. (335-341). Elsevier Ltd. DOI:
10.1016/B978-0-08-044894-7.00069-5
- Kocabaş, İ. (2017). Çağrı merkezi müşteri temsilcisinin imajının müşteri memnuniyeti
üzerindeki rolü. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*,
5(1), 118-147.
- Kohen, A. (2020). *Çağrı merkezi gerçekleri*. İstanbul: Cinius Yayınları.
- Kohen, A. (2009), “Çağrı Merkezleri - Sıkça Sorulan Sorular”,
<http://www.uniq-tr.com/cagri-merkezleri-sikca-sorulan-sorular> (20.03.2022).
- Kohen, A. (2009). “Çağrı Merkezleri: Yararları ve Bileşenleri”,
<http://www.uniq-tr.com/cagri-merkezleri-yararlari-ve-bilesenleri> (20.03.2022).
- Kohen, A. (2002). Çağrı merkezleri: Yararları ve bileşenleri. *Aktive Bankacılık ve Finans
Dergisi*. 22, 1-7.
- Korcuklu, N. (2004). *Adapazarı meslek yüksekokulu internet destekli bilgi yönetimi
önlisans programının değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kurt, A. ve Erdoğan, M. (2015). Content analysis and trends of curriculum evaluation
research: 2004-2013. *Education and Science*, 40(178), 199-224.
- Menteşe, B. ve Muharrem, E. S. (2017). Türkiye’de çağrı merkezlerinde çalışma
ilişkileri: Yalova, Elazığ ve Şanlıurfa örneği. *Yalova Üniversitesi Sosyal
Bilimler Dergisi*, 8 (14): 23-50.
- Mesleki Yeterlik Kurumu (2018a). Ulusal Meslek Standardı, Çağrı Merkezi Müşteri
Temsilcisi (Seviye 4).

- Mesleki Yeterlik Kurumu (2018b). Ulusal Meslek Standardı, Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5).
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: an expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, California: SAGE.
- Moore, M. (1973) Toward a theory of independent learning and teaching. *Journal of Higher Education*, (44), 661-679.
- Nevo, D. (1983). The conceptualization of educational evaluation. *Review of Educational Research*, 53 (1), 117-128.
- Oliva, P.F. (2009). Developing the curriculum. New York: Pearson Allyn and Bacon.
- Ornstein, A. C, & Hunkins, F. P. (2009). *Curriculum foundations, principles, and issues*. ABD: Pearson.
- Özdemir, S. M. (2009). Eğitimde program değerlendirme ve Türkiye'de eğitim programlarının değerlendirme çalışmalarının incelenmesi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (6), 126-149.
- Patton, M. Q. (1997). *Utilization-focused evaluation: The new century text*. CA: Sage Publications.
- Posner, G. J. (1995). *Analyzing the curriculum*. New York: McGraw Hill Inc.
- Rumble, G. (2019). *The planning and management of distance education*. New York: Routledge.
- Sağlam, M. ve Yüksel, İ. (2007). Program değerlendirmede meta-analiz ve meta değerlendirme yöntemleri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, (18), 175-188.
- Stake, R. E. (1967). Toward a technology for the evaluation of educational programs. R. Tyler, R. Gagne ve M. Scriven (Editors), in *Perspectives of Curriculum Evaluation* (p.1-12). Chicago: Rand McNally.
- Stufflebeam D. L. (2003). The CIPP model for evaluation: An update, a review of the model's development, a checklist to guide implementation. *2003 Annual Conference of the Oregon Program Evaluators Network*. Portland.
- Stufflebeam, D. L. (1999). *Foundational models for 21st century program evaluation*. Canada: The Evaluation Center Occasional Papers Series.
- Tait, A. & Mills, R. (1999). *The convergence of distance and conventional education: patterns of flexibility for the individual learner*. *routledge studies in distance education*. New York: Routledge.

- Turgut, M.F. (1983). *Eğitimde ölçme ve değerlendirme metotları*. Ankara: Saydam Matbaacılık.
- Türk Dil Kurumu (2011). *Türkçe sözlük*, (11.baskı). Ankara.
- Usta, İ. (2015). *Açıköğretim fakültesi sosyal bilimler önlisans programının değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik öneriler*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uşun, S. (2016). *Eğitimde program değerlendirme: Süreçler, yaklaşımlar ve modeller*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Walker, J. L. (1995). Service encounter satisfaction: Conceptualized. *Journal of Services Marketing*, 9 (1), 5-14.
- Yager, R. (2001). Problems of meaning in science curriculum, B. Kilbourn (Editor), in *For love of teaching*, (p. 612-614). London: Althouse Press.
- Yang, Y. & Green, S.B. (2011). Coefficient alpha: a reliability coefficient for the 21st century? *Journal of Psychoeducational Assessment*. 29 (4), 377-392.
<https://doi.org/10.1177/0734282911406668>
- Yücesan Kaya, H. (2019). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Türk Dili ve Edebiyatı programının bağlam, girdi, süreç ve ürün modeli çerçevesinde öğrenen görüşlerine göre değerlendirilmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yükseköğretim Kurulu. (2018). Yükseköğretim kalite kurulu mevzuatı.
<http://www.yok.gov.tr/web/kalitekurulu/ilgili-mevzuat> (Erişim tarihi: 12.05.2022).
- Yüksel, İ. ve Sağlam, M. (2012). *Eğitimde program değerlendirme- yaklaşımlar, modeller, standartlar*. Ankara: Pegem Akademi.
- Yüksel, İ. (2010). *Türkiye için program değerlendirme standartları oluşturma çalışması*. Yayınlanmamış doktora tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

EK-1 ETİK KURUL KARAR BELGESİ

Evrak Kayıt Tarihi: 08.12.2021

Protokol No: 227038

Tarih: 24.12.2021



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU
KARAR BELGESİ

ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	Yüksek Lisans Tez Çalışması
KONU:	Sosyal Bilimler
BAŞLIK:	Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programının Stufflebeam'ın Bağlam, Girdi, Süreç ve Ürün Değerlendirme Modeline Göre Değerlendirilmesi
PROJE/TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ:	Dr. Öğr. Üyesi Nejdet KARADAĞ
TEZ YAZARI:	Yağmur TUÇ
ALT KOMİSYON GÖRÜŞÜ:	-
KARAR:	Olumlu
Prof. Dr. Saime ÖNCE (Başkan-İkt. ve İdari Bil. Fak.)	
Prof. Dr. M. Erkan ÜYÜMEZ (Başkan Yardımcısı-İkt. ve İdari Bil. Fak.)	Prof. Dr. Fatime GÜNEŞ (Edebiyat Fak.)
Prof. Dr. Yıldız UZUNER (Eğitim Fak.)	Prof. Dr. İbrahim Cemil ULUKAN (Açıköğretim Fak.)
Prof. Dr. Hândan DEVECİ (Eğitim Fak.)	Prof. Dr. Erkan YUKSEL (İletişim Bil. Fak.)

EK 2. ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DEĞERLENDİRME ANKETİ

I. KİŞİSEL BİLGİLER

Değerli Mezunumuz,

Bu form Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'nı değerlendirmeye yönelik olarak görüş ve önerilerinizi almak amacıyla hazırlanmıştır. Aşağıdaki sorulara vereceğiniz samimi cevaplar, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'nın, sizlerin beklentilerini ne ölçüde karşıladığının belirlenmesine, Program'ın eksikliklerinin tespit edilerek geliştirilmesine katkı sağlayacaktır. Soruların eksiksiz cevaplanması Programın geliştirilmesi açısından önem taşımaktadır.

Katkılarınız için teşekkür ederiz.

1. Cinsiyetiniz

- Kadın
- Erkek

2. Yaşınız

- 18-21
- 22-25
- 26-29
- 30-33
- 34 ve üzeri

3. Medeni durumunuz

- Evli
- Bekâr

4. İş durumunuz

- Çalışıyorum
 - Çağrı merkezi sektörü
 - Diğer

- Çalışmıyorum

5. Programı tercih etme nedeniniz (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- İş imkânı açısından avantajlı olduğu için
- İşimde terfi ve yükselme için
- Üniversite diplomasına sahip olmak için
- Uzaktan eğitim programı olduğu için
- Alana ilgi duyduğum için

- Diğer (Lütfen yazın)

6. Okuduğunuz bölümle ilgili derslerinizde en çok hangi öğrenme ortamlarından yararlanıyorsunuz? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz)

- Ders Kitapları
- Dijital Kitaplar
- Canlı Dersler/Canlı Ders Kayıtları
- Ünite Özetleri
- Videolar
- Etkileşimli İçerikler
- İnfografikler
- Çıkmış Sınav Soruları
- Sorularla Öğrenelim
- Alıştırmalar

II. PROGRAMIN DEĞERLENDİRİLMESİ

A. Programda öğrenim gördüğünüz süre boyunca edinilmesi hedeflenen aşağıdaki amaçlara ne derece katıldığınızı belirtiniz. Lütfen her madde için tek bir seçeneği işaretleyiniz.

BAĞLAM DEĞERLENDİRME					
Amaçlar		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum
1.	Çağrı merkezi sektörüne ilişkin güncel bilgileri içeren ders kitapları, e-Öğrenme materyalleri, uygulama araç-gereçleri ile desteklenen temel düzeydeki kuramsal bilgilere sahibim.				
2.	Alanda edindiğim temel düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri sektörde kullanabilme becerilerine sahibim.				
3.	Alanda edindiğim temel düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak, etkin iletişim kurabilme, müşteri bağlılığı yaratabilme, sorunları tanımlayabilme, analiz edebilme, kanıtlara dayalı çözüm önerileri geliştirebilme becerilerine sahibim.				
4.	Alan ile ilgili uygulamalarda karşılaştığım ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için sorumluluk alabilirim.				
5.	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahibim.				
6.	Bir yabancı dili “en az Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde” kullanarak alanımdaki bilgileri izleyebilirim.				
7.	Alanımın gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilirim.				
8.	Alanım ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahibim.				
9.	Alan ile ilgili temel düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilirim.				
10.	Alan ile ilgili sorumluluğum altında çalışanların bir proje çerçevesinde gelişimlerine yönelik etkinlikleri yürütebilirim.				

B. Programda öğrenim gördüğünüz süre boyunca, öğrenme içerikleri ile ilgili aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz. Lütfen her madde için tek bir seçeneği işaretleyiniz.

GİRDİ DEĞERLENDİRME					
İçerikler (Materyaller)		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum
1.	Derslerin içeriği belirlenen amaçları gerçekleştirebilecek niteliktedir.				
2.	Derslerin içeriği meslek yaşamında kullanılabilecek türdendir.				
3.	Programda yer alan dersler birbirlerini tamamlar niteliktedir.				
4.	Öğretim yöntemleri, ders içeriklerini kavramada destekleyici niteliktedir.				
5.	Ders kitapları salt bilgiden ziyade, araştırmaya yönlendirir niteliktedir.				
6.	Ders kitaplarındaki üniteler arasında bir bütünlük vardır.				
7.	Ünite içerikleri kolayca anlaşılır niteliktedir.				
8.	e-Öğrenme ortamında sunulan ders materyalleri programın hedefleriyle tutarlıdır.				

C. Programda öğrenim gördüğünüz süre boyunca, öğretim süreci ile ilgili aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz. Lütfen her madde için tek bir seçeneği işaretleyiniz.

SÜREÇ DEĞERLENDİRME						
Durumlar		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	Ders kitapları uzaktan eğitim yöntemine uygun şekilde tasarlanmıştır.					
2.	Ünite sonu soruları ile kendimi değerlendirebiliyorum.					
3.	Ünite sonu sorularına verilen geribildirimler yeterlidir.					
4.	Ünite sonu soruları sınavlara hazırlayıcı niteliktedir.					
5.	e-Öğrenme hizmetlerinin sunumu bireysel öğrenmeye uygundur.					
6.	e-Öğrenme ortamlarına kolayca ulaşılmaktadır.					
7.	e-Kampüste yer alan öğrenme ortamları öğrenmeyi pekiştirici niteliktedir.					
8.	Sınavlarda sorulan sorular, ünite başlarında verilen öğrenme amaçlarına uygundur.					
9.	Sınavlarda sorulan soruların zorluk düzeyini genelde “kolay” olarak değerlendiriyorum.					
10.	Sınavlarda sorulan sorular kolayca anlaşılacak bir dilde hazırlanmaktadır.					
11.	Sınavlarda sorulan sorular sayıca yeterlidir.					
12.	Sınavlarda, soruların cevaplanması için verilen süre yeterlidir.					

D. Programda öğrenim gördüğünüz süre bitiminde, aşağıdaki öğrenme çıktılarına ulaşma durumunuzu belirtiniz. Lütfen her madde için tek bir seçeneği işaretleyiniz.

ÜRÜN DEĞERLENDİRME						
Öğrenme Çıktıları		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahibim.					
2.	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında karşılaşılan problemlerde analitik düşünme ve karar verme becerisine sahibim.					
3.	Etkin iletişim kurabilme ve güçlü ikna yeteneğine sahibim.					
4.	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğim bilgileri kullanma becerisine sahibim.					
5.	Çağrı Merkezi alanında temel teknoloji ve iş süreçleri hakkında bilgilere sahibim.					
6.	Stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin davranma becerisine sahibim.					
7.	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahibim.					
8.	Alanın gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanma becerisine sahibim.					
9.	Verilen görev ve sorumlulukları yerine getirme bilincine sahibim.					
10.	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahibim.					

EK 3. GÖRÜŞME SORULARI

1. Program beklenti ve ihtiyaçlarınızı karşılamada yeterli oldu mu? Açıklayınız.
2. Programın iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için neler yapılabilir? Önerileriniz nelerdir?



EK 4. AÇIKÖĞRETİM SİSTEMİ'NİN TARİHÇESİ

6 Kasım 1981:

2547 Sayılı Kanunun 5. ve 12. maddeleri, Türk Üniversitelerine sürekli ve açık öğretim yapma hakkını tanıdı.

20 Temmuz 1982:

41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile sürekli ve açık öğretim yapma Anadolu Üniversitesi'ne verildi. Mevcut İletişim Bilimleri Fakültesi bünyesinden doğan Açıköğretim Sistemi böylece ülke düzeyinde uzaktan öğretim hizmeti ile görevlendirildi.

1982-1983:

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi yüksek eğitimde yüksek standartlarda fırsat eşitliği ilkesiyle ve açık ve uzaktan öğretim yoluyla eğitim veren ilk fakülte olarak hizmete başladı. İlk yıl İktisat ve İş İdaresi lisans programlarına 29 bin 500 öğrencinin kaydoldu.

1982-1993:

Milli Eğitim Bakanlığı ile imzalanan protokol gereğince yaklaşık 200 bin öğretmene ön lisans ve lisans tamamlama olanağı sunuldu. Ayrıca, KKTC'den de açıköğretim programlarına öğrenci kaydına başlandı. Sağlık Bakanlığı ile yapılan protokol gereğince iki yıllık Ebelik, Hemşirelik ve Sağlık Teknikerliği Ön Lisans Programları; Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı ile yapılan protokol gereğince iki yıllık Tarım ve Veterinerlik ön lisans programları açıldı.

1987:

Batı Avrupa Projesi adı altında Avrupa'nın çeşitli ülkelerinde yaşayan Türk vatandaşlarına yönelik lisans ve ön lisans programları uygulanmaya başlandı.

1993:

Açıköğretim Sistemi, 496 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile günün eğitim gereksinimlerine göre yeniden yapılandırıldı. İktisat ve İşletme programları dört yıllık İşletme ve İktisat Fakültelerine dönüştürüldü. Bu Kanun Hükmünde Kararnameye göre Açıköğretim Fakültesi ise, Açıköğretim Sistemi ile ilgili kitap, radyo-TV programları, bilgisayar, akademik danışmanlık, organizasyon, sınav ve her türlü öğrenci işleri gibi hizmetleri vermekle yükümlü kılındı ve ön lisans, lisans tamamlama, lisans ve her türlü sertifika programlarını yürütmekle görevlendirildi.

1993-1997:

Açıköğretim Fakültesi bünyesinde Sosyal Bilimler, Ev İdaresi, Büro Yönetimi, Halkla İlişkiler gibi 17 ön lisans programı geliştirildi.

1996:

Daha önceden ÖSYM tarafından yapılmakta olan Açıköğretim sınavları Anadolu Üniversitesi tarafından yapılmaya başlandı.

1998:

Değişen teknolojik koşullar ve özellikle eğitim gereksinimlerinin farklılaşmasıyla, başta İnternet olmak üzere çağdaş iletişim teknolojilerinin çok daha yoğun olarak kullanıldığı ve uzaktan eğitimi klasik işlevlerinin ötesine taşıyan yapılanmalarla birlikte yeni bir dönem başladı. Anadolu Üniversitesinin tüm akademik, teknik ve idari birimleri Açıköğretim Sistemine etkin bir şekilde katkı sağlayabilir hale getirildi. Diğer yandan bu sistem içinde eğitim yapan fakülteler arasında iletişim ve işbirliği daha etkin ve verimli düzeye kavuşturuldu. Oluşturulan proje grupları ile Türkiye’de Açıköğretim Sistemi ile açılacak yeni eğitim alanları tanımlanarak, yaşam boyu eğitime fırsat sağlandı. Açıköğretim sistemiyle hizmet sunan İşletme, İktisat ve Açıköğretim Fakülteleri’nin akademik programları yeniden yapılandırıldı. Ön lisans ve lisans dersleri arasındaki tekrarlar giderildi; içerikler gözden geçirildi. Tüm kitaplar Açıköğretim Sistemindeki çağdaş gelişmelere paralel olarak yeniden tasarlandı, yazıldı ve basıldı. Kitapların içeriği ile paralel olacak şekilde TV eğitim programları yenilendi; CD-Romlar üretildi. Açıköğretim Sistemine öğrenci alımında kontenjan kısıtları kaldırıldı. TRT 4 kanalında öğrencileri bilgilendirmek ve motivasyonlarını arttırmak amacıyla “Üniversitemizden Haberler” isimli haber programı yayınlanmaya başladı. Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesinin akademik sorumluluğunda İlahiyat Ön lisans Programı açıldı. <http://www.aof.anadolu.edu.tr> internet sitesi öğrencilerin hizmetine sunuldu.

1999:

Öğrencilerin sınavlara daha etkin hazırlanmalarını sağlamak amacı ile “İnternet Tabanlı Deneme Sınavları” uygulaması başlatıldı. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi üniversitelerle kurduğu işbirliği çerçevesinde karasal hatlar üzerinden ve uydu bağlantılı olarak video-konferans ortamını oluşturdu. Ara sınav, yılsonu sınavı ve bütünleme sınavı öncesinde TRT 4’ten bir hafta banttan, bir hafta da canlı olarak “Sınava Hazırlık”

programları yayınlanmaya başlandı. İletişim Merkezi, öğrencilerin her türlü soru, sorun ve önerilerini aktarabileceği bir merkez olarak kuruldu.

2000:

Milli Eğitim Bakanlığı ile işbirliği yapılarak Açıköğretim Fakültesinde Okul Öncesi ve İngilizce Öğretmenliği Lisans Programları açıldı.

Açık erişimli ve uluslararası hakemli bir dergi olan The Turkish Online Journal of Distance Education (TOJDE) yayın hayatına başladı.

2001-2002:

Ülkemizde ilk kez İnternet dayalı Bilgi Yönetimi ön lisans programı eğitim öğretime başladı.

Gelişen koşullara uyum sağlamak, kendini farklı alanlarda geliştirmek isteyen örgün bölümde okuyan ve halen bir yükseköğretim programına kayıtlı olan ya da mezunlara yönelik olarak ikinci öğretim olanağı veren “İkinci Üniversite” uygulaması başlatıldı. Açıköğretimin örgün yükseköğretime entegrasyonunu sağlamak amacıyla YÖK ile birlikte gerçekleştirilen “Dikey Geçiş” uygulaması başladı.

2002-2003:

Öğrencilerimizin daha başarılı olabilmeleri için İnternet üzerinden ve CD ile alıştırma yazılımlarının üretimine başlandı.

2003-2004:

Jandarma ve Polis Önlisans Meslek Eğitimi Programlarıyla, Jandarma Genel Komutanlığındaki astsubaylarımızın ve Emniyet Genel Müdürlüğünde görev yapan polislerimizin eğitim düzeylerini yükseltmek amacıyla ön lisans programları başlatıldı.

2004-2005:

Kara, Hava ve Deniz Komutanlıkları Personeline ön lisans eğitimi verilmeye başlandı. Bu bölümlerde okuyan öğrenciler için lisans tamamlamalarına yönelik çalışmalar yapıldı.

1999 yılında Deneme sınavları ile başlayan, 2002 yılında e-Alıştırma, 2003 yılında e-Kitap ve 2004 yılında e-Televizyon hizmetleri ile devam eden internete dayalı e-öğrenme hizmetleri birleştirilerek Açıköğretim e-Öğrenme Portalı adı altında yayınlanmaya başlandı. Böylece öğrenciler tek oturumda bir derse ait bütün e-Öğrenme hizmetlerine erişebilir duruma geldi.

2005-2006:

Birleşmiş Markalar Derneği üyesi kuruluşların mezunlarını işe almada öncelik verecekleri Perakende Satış ve Mağaza Yönetimi ön lisans programı eğitime başladı.

2006-2007:

Adalet Bakanlığında çalışan lise ve dengi okul mezununa Adalet Meslek Eğitimi ön lisans programı başlatıldı.

2009-2010:

Farklı alanlarda 5 lisans ve 17 ön lisans programı olmak üzere toplam 22 yeni programda öğretime başlandı: Açıköğretim Fakültesinde Adalet, Coğrafi Bilgi Sistemleri, Eczane Hizmetleri, Elektrik Enerjisi Üretim İletim ve Dağıtım, Fotoğrafçılık ve Kameramanlık, Gıda Kalite Kontrolü ve Analizi, İşletme Yönetimi, Kimya Teknolojisi, Kültürel Miras ve Turizm, Lojistik, Medya ve İletişim, Menkul Kıymetler ve Sermaye Piyasası, Radyo ve Televizyon Programcılığı, Spor Yönetimi, Tıbbi Laboratuvar Teknikleri, Tıbbi ve Aromatik Bitkiler, Turizm ve Seyahat Hizmetleri ön lisans programları ile Felsefe, Sosyoloji ve Türk Dili Ve Edebiyatı” lisans programları, İktisat Fakültesinde Uluslararası İlişkiler, İşletme Fakültesinde Konaklama İşletmeciliği lisans bölümleri açıldı. Azerbaycan programları açıldı.

2010-2011:

Yıllık sistemde eğitim yapan İlahiyat Ön Lisans Programı pilot uygulama olarak dönemlik-kredili sisteme geçirildi.

TRT ile Anadolu Üniversitesi arasında yapılan stratejik işbirliği ile kurulan TRT Okul kanalı 31 Ocak 2011 tarihinde yayın hayatına başladı. Programların TRT ve Anadolu Üniversitesi tarafından hazırlandığı TRT Okul kanalında, her yaşta insana hitap eden eğitim programlarının yanı sıra gençlere yönelik farklı program türleri de yer aldı.

2011-2012:

Açıköğretim Fakültesi bünyesinde Çağrı Merkezi Hizmetleri ön lisans programı ile Tarih lisans programı açıldı.

Daha önce dönemlik-kredili sistemde öğretim yapılan 7 programın yanı sıra Açıköğretim Fakültesinin 11 programı dönemlik-kredili sisteme geçirildi. Yeni açılan iki programla birlik toplam 19 programda dönemlik-kredili sistemde eğitim öğretim yapıldı. Batı Trakya’da bulunan Türk soydaşlarına yönelik Batı Trakya programları açıldı.

2012-2013:

Açıköğretim, İktisat, İşletme Fakültelerinin yıllık mutlak sistemde eğitim-öğretim yapılan bölüm ve programlarının tamamı dönemlik-kredili sisteme geçirildi. Makedonya ve Kosova programları açıldı.

Açıköğretim sistemindeki öğrencilere, öğrencilik işlemlerine ilişkin her türlü sorularına cevap verebilmek için 444'lü servis hattı üzerinden Açıköğretim Etkileşim Merkezi (Çağrı Merkezi) açıldı.

Bütünleme sınavı kaldırıldı.

2013-2014:

Akademik Danışmanlık Hizmetleri, Muş hariç tüm iller ve 9 ilçe merkezinde (Alanya, Bandırma, Biga, Bozüyük, Elbistan, Fethiye, İnegöl, İskenderun, Nazilli) yürütüldü.

Bulgaristan programları açıldı.

2014-2015:

Bosna-Hersek ve Arnavutluk programları açıldı.

Açıköğretim Sistemi Kalite Güvence Birimi kuruldu.

28 ön lisans programı Pearson Edexcel Kurumu tarafından akredite edildi. Açık ve Uzaktan Öğrenme alanında yayımlanan açık erişimli, hakemli ve ücretsiz akademik bir dergi olan Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi (AUAd) yayın hayatına başladı.

Açıköğretim E-bülteni ayık olarak yayımlanmaya başladı. Bulgaristan programları açıldı.

2015-2016:

Açıköğretim Fakültesi bünyesinde Aşçılık, Çocuk Gelişimi, Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, Yaşlı Bakımı ön lisans programları, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık, Sağlık Yönetimi, Sosyal Hizmet, Yönetim Bilişim Sistemleri lisans bölümleri, İşletme Fakültesi bünyesinde Havacılık Yönetimi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Yönetimi lisans bölümleri açıldı.

Sınavsız Dikey Geçiş ve Lisans Tamamlama ile son kez kayıtlındı. AOF Otomasyonları ortak giriş sayfası olarak “aof.anadolu.edu.tr” sayfası hazırlandı ve öğrenenlere hizmet verilen web sayfalarının tamamı bu adreste bir araya getirildi.

2016-2107:

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri Avrupa Uzaktan Eğitim Üniversiteleri Birliği (EADTU) tarafından verilen E-xcellence Kalite Ortağı Etiketini almaya hak kazandı.

Açıköğretim Fakültesi bünyesinde Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Teknolojileri, Web Tasarımı ve Kodlama ön lisans programları açıldı.

Kuzey Amerika Programı (KAP) açıldı.

Dikey geçiş türünde kayıtlar için ÖSYM'nin yaptığı Dikey Geçiş Sınavı (DGS) zorunlu hale geldi. Dolayısıyla ilgili programlara kontenjan dâhilinde, DGS'de başarılı olanlar ÖSYM tarafından yerleştirildi.

AÖS Sosyal Medya Koordinatörlüğü kuruldu ve kurumsal sosyal medya hesapları açıldı.

RadyoA'da Açıköğretim dersleri başladı.

Açıköğretim sistemi Youtube kanalı açıldı.

Mezunlar birliği web sayfası açıldı.

Çevrimiçi Öğrenci Toplulukları kuruldu.

Proje ödevi uygulaması hayata geçti.

Çevrim içi Açık ve Uzaktan Öğrenme Sözlüğü (AUO Sözlük) web sayfası açıldı.

Engelsiz Bilişim ödülleri alındı ve engelsiz.anadolu.edu.tr web sitesi kuruldu.

İnsan-Bilgisayar Etkileşimi laboratuvarı kuruldu.

Uzaktan Eğitim Tezsiz Yüksek Lisans Programları yaygınlaştırıldı.

AÖS Görme İşitme Engelliler Korosu kuruldu.

Açık Bilim seminerleri başladı.

2017-2018:

Suudi Arabistan programları açıldı.

Açık Kütüphane web sayfası açıldı.

İlk yabancı dil programları olarak Uluslararası İlişkiler (İngilizce) ve İlahiyat (Arapça) programları açıldı.

Engelsiz Açıköğretim Çalıştayları başladı.

“Anadil: Türkçe” projesi başladı.

Anadolu Mobil'e ders içerikleri eklendi.

Video Sözlük açıldı.

Ana Bilgi yayına geçti.

İngilizce yayın yapan Turkish Online Journal of Distance Education (TOJDE) dergisi ESCI indeksinde taranmaya başladı.

Uzaktan Öğretim Tezsiz Yüksek Lisans Program sayısı 9'a yükseldi.

Açıköğretim hizmetleri e-devlete taşınmaya başladı.

2018-2019:

Açıköğretim sisteminde öğrenim gören öğrencilerin öğrencilik hizmetleri hakkında merak ettikleri konulara çözüm getirmek amacıyla tasarlanan Açıköğretim Destek Sistemi (AÖS Destek) platformu kuruldu.

Akıllı TV uygulaması açıldı.

YÖK tarafından verilen Engelsiz Üniversite Bayrak Ödülleri'nde Anadolu Üniversitesi 11 ödül ile Türkiye'de en fazla ödül alan kurum oldu.

Ders kitapları; e-pub, PDF, Mobil ve HTML5 formatlarına geçti.

17 lisans 12 önlisans programında 353 dersin intibakı yapıldı.

Kariyer Destek platformu açıldı.

Anadolu Üniversitesi YÖK tarafından verilen Topluma Hizmet Ödülü'nü aldı.

Uzaktan Öğretim Tezsiz Yüksek Lisans sayısı 19'a, öğrenci sayısı 1500'e ulaştı.

Times Higher Education (THE) Dünya Üniversiteleri sıralamasında, Anadolu Üniversitesi eğitim araştırmalarında Türkiye birincisi oldu.

Mısır sınav merkezi açıldı.

Açıköğretim Instagram hesabı faaliyete geçti.

Yaz Okulu uygulaması ilk kez yapıldı.

2019-2020:

Açıköğretim Fakültesi bünyesinde İş Sağlığı Güvenliği ve Sosyal Medya Yöneticiliği önlisans programları açıldı.

Yeni geliştirilen Öğrenme Yönetim Sistemine geçiş yapıldı.

Uluslararası Açık ve Uzaktan Öğrenme Konferansı (IODL 2019) düzenlendi.

Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri E-xcellence Kalite Etiketini ikinci kez üç yıllık (2019-2022) süreyle almaya hak kazandı.

İktisat ve İşletme Fakülte dergileri yayın hayatına başladı.

Açıköğretim Sistemi Engelsiz Sanat Yarışmaları fotoğraf, karikatür ve öykü şeklinde üç kategoride gerçekleştirildi.

Bahar Dönemi Ara ve Dönem Sonu Sınavları ile Yaz Okulu Sınavları ilk kez çevrim içi (online) olarak yapıldı.

İşletme Fakültesi Havacılık Yönetimi Lisans Programı, Uluslararası Havalimanları Konseyi (ACI) tarafından akredite edilen Türkiye’deki ilk program oldu.

Açıköğretim Sisteminin tüm programlarına YÖK tarafından “Engelsiz Program Nişanı” verildi.

2020-2021:

İkinci Üniversite Programlarına kayıt sayısı 300 bini aşarak rekor kırdı.

“Dijital Dönüşüm Sürecinde Açık ve Uzaktan Öğrenme: Ölçme, İzleme ve Değerlendirme” arama konferansı yapıldı.

Yeni kayıt ve kayıt yenileme işlemleri tamamıyla çevrim içi ortamda yapılmaya başlandı.

Anadolu Mobil arayüzü yenilendi.

Açıköğretim Sistemi, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından verilen “2020 Erişilebilirlik Yılı Erişilebilirlik Ödülleri” kapsamında Erişilebilir

Dijital Uygulamalar kategorisinde Jüri İkincilik Ödülüne layık görüldü.

Açıköğretim Sistemi Çevrimiçi Seminerleri yapıldı.

Çevrimiçi Sosyoloji Topluluğu kuruldu.

2021-2022:

Görsel İletişim Tasarımı, İktisat (İngilizce), Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (İngilizce) lisans programları ile Bilgisayar Programcılığı ve Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği ön lisans programları öğrenci alımına başladı.

Adalet Ön Lisans Programına son kez öğrenci alındı.

Tüm derslerde çevrim içi canlı ders uygulamasına geçildi.

Çevrimiçi Tasarım Topluluğu kuruldu.

EK 5. AÇIKÖĞRETİM SİSTEMİ PROGRAMLARI

Açıköğretim Fakültesi Ön Lisans Programları (2 Yıl Süreli)

1. Acil Durum ve Afet Yönetimi
2. Adalet
3. Aşçılık
4. Bankacılık ve Sigortacılık
5. Bilgisayar Programcılığı
6. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı
7. Coğrafi Bilgi Sistemleri
8. Çağrı Merkezi Hizmetleri
9. Çocuk Gelişimi
10. Elektrik Enerjisi Üretim, İletim ve Dağıtım
11. Dış Ticaret
12. Emlak Yönetimi
13. Engelli Bakımı ve Rehabilitasyon
14. Ev İdaresi
15. Fotoğrafçılık ve Kameramanlık
16. Halkla İlişkiler ve Tanıtım
17. İlahiyat (Arapça)
18. İlahiyat
19. İnsan Kaynakları Yönetimi
20. İş Sağlığı ve Yönetimi
21. İşletme Yönetimi
22. Kültürel Miras ve Turizm
23. Laborant ve Veteriner Sağlık
24. Lojistik
25. Marka İletişimi
26. Medya ve İletişim
27. Menkul Kıymetler ve Sermaye Piyasası
28. Muhasebe ve Vergi Uygulamaları
29. Özel Güvenlik ve Koruma
30. Perakende Satış ve Mağaza Yönetimi

31. Radyo ve Televizyon Programcılığı
32. Sağlık Kurumları İşletmeciliği
33. Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği
34. Sosyal Hizmetler
35. Sosyal Medya Yöneticiliği
36. Spor Yönetimi
37. Tarım Teknolojisi
38. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik
39. Turizm ve Otel İşletmeciliği
40. Turizm ve Seyahat Hizmetleri
41. Yaşlı Bakımı
42. Yerel Yönetimler
43. Web Tasarımı ve Kodlama

Açıköğretim Fakültesi Lisans Programları (4 Yıl Süreli)

1. Görsel İletişim Tasarımı
2. Felsefe
3. Halkla İlişkiler ve Reklamcılık
4. Sağlık Yönetimi
5. Sosyal Hizmet
6. Sosyoloji
7. Tarih
8. Türk Dili ve Edebiyatı
9. Yönetim Bilişim Sistemleri

İktisat Fakültesi Lisans Programları (4 Yıl Süreli)

1. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
2. İktisat
3. İktisat (İngilizce)
4. Maliye
5. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
6. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (İngilizce)
7. Uluslararası İlişkiler
8. Uluslararası İlişkiler (İngilizce)

İşletme Fakóltesi Lisans Programları (4 Yıl Süreli)

1. Havacılık Yönetimi
2. İşletme
3. İşletme (İngilizce)
4. Turizm İşletmeciliği Programı
5. Uluslararası Ticaret ve Lojistik



EK 6. ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜ TERİMLER SÖZLÜĞÜ

ACD (Automatic Call Distribution): Otomatik çağrı dağıtımı anlamına gelmektedir.

ACD Dışı Çağrılar (Non ACD In Calls): Genel bir gruptan ziyade sadece bir temsilcinin dahilisine yönlendirilen çağrılardır. Bu çağrılar, kişisel veya, temsilcinin dahili hattını bilen bir müşteriden de olabilir.

Açık Bilet (Open Ticket): Henüz sonuçlanamamış veya çözümlenememiş müşteri temasıdır / işlemidir.

Ağ Kontrol Merkezi (Network Control Center): Trafik Kontrol Merkezi de denilir. Ağ çağrı merkezi ortamında, insanların ve ekipmanların merkezler arasındaki gerçek zamanlı durumları denetleyen, gerek olduğunda eşiklerin yönlerini değiştiren, baz personel gereksinimlerini etkileyen olayları koordine eder.

Ağ Taşması (Network Interflow): Çok siteli çağrı merkezlerinde merkezler arası daha etkin çağrı dağılımını sağlamayı hedefleyen bir teknolojidir. Ağ devrelerini (T1 devresi gibi) ve ACD yazılımlarını kullanarak, bir merkeze yönlendirilen çağrılar uzak merkezlerdeki temsilci gruplarına da aynı anda sıralanabilir. Bakınız Call by Call Routing and Percent Allocation.

Akış (Overflow): Bir grup veya merkezden diğerine akan çağrılardır. Intraflow çağrılarının temsilciler arası akışı Interflow ise ACD' den diğer merkezlere akışıdır.

Aktif Dinleme / Active Listening: Görüşmeciyi(arayan veya aranan) dikkatle dinlemek ve karşı tarafın konuşması esnasında, "evet", "anlıyorum", "hıhı" şeklinde kısa tepkiler vererek onu anladığınızı göstermektir

Anahtar Performans Göstergeleri / KPI / Key Performance Indicators: Organizasyonların, birimlerin, bölümlerin veya çalışanların performans seviyelerini gösteren ve periyodik olarak ölçümlenen, bu ölçümlerin sonucunda gerekli durumlarda aksiyon alınan veriler setidir.

Analog (Analog): Telefon iletişiminin dijital olmadığı durum. Sinyaller analogdur.

Anons (Announcement): Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesaj

Aranan Numara / Dialed Number / DN: Arayanın aramayı başlatmak için çevirdiği numaradır.

Arayan Numara / CLID / Caller Line Identification: Analog, dijital ve çoğu VoIP uygulamalarında arayanın telefon numarasını aranan tarafın telefon cihazına, telefonun çalışması esnasında veya bağlantı kurulduğunda, aktaran telefon servis hizmetidir.

Arka Ofis (BO - Backoffice): İlk kontakta cevaplanamayan çağrıların işlemlerinin yapıldığı ve müşteriye geri dönüşün gerçekleştirildiği bölümdür.

Arrival Rasgele Gelen Çağrı (Random Call): Gelen çağrıların rasgele gelmesi.

Audiotex (Audiotex): Arayanların otomatik olarak daha önceden kayıt edilmiş anonslara ulaşabileceği ses işlemcisi imkânı.

Average Time to Abandon (ATA): Cevaplanamayan çağrıların ortalama hatta bekleme süresidir. $ATA = (\text{Toplam Abandoned Time}) / (\text{Abandoned Calls})$ Çağrıların hattan düşene kadar kuyrukta geçen bekleme süresinin toplam cevaplanamayan çağrılara oranıdır.

Azalan Değer Kuralı (Law of Diminishing Returns): Sisteme eklenen her temsilcinin belirli bir noktadan sonra Hizmet Seviyesinde yarattıkları azalışı gösteren marjinal artıştır.

Basic Rate Interface (BRI): ISDN servisinin iki ana derecesinden biridir. Bir BRI hattı, ses ve veri için iki, sinyalleme için bir kanal sağlar. (genelde 2B + D olarak da ifade edilir.)

Baş Bilgi Yöneticisi / Chief Information Officer / CIO: Bir organizasyonun enformasyon sisteminden sorumlu en üst rütbeli yöneticisine verilen tipik bir unvandır.

Baz Çalışan Adedi / Base Staff / Seated Agents: Belirli bir zaman diliminde servis seviyesi ve cevaplama süresi hedeflerini karşılamak için gerekli olan minimum çalışan adedini gösteren bir değerdir. Bu model tüm operatörlerin vardiya saatlerinde yerlerinde olacağını varsayar.

Bilgisayar Simülâtörü (Computer Simulation): İleride karşılaşılabilecek birçok farklı durumun sonucunu tahmin eden bir bilgisayar tekniğidir. Birçok değişkenin olduğu bir durumda simülâtör neredeyse sonucu tahmin eden tek makul yoldur.

Bilgisayar Telefon Entegrasyonu / CTI / Computer Telephony Integration: Telefon ve bilgisayar sistemlerinin çağrı kontrolü ve veritabanı bazlı işlemler amacıyla birbirleri ile entegre şekilde çalışması esasına dayalı bir teknolojidir.

Bip Sesi (Beep Tone): Bir çağrı geldiğine dair sesli bir bildirimdir. (Zip Tone da denir.) Bip Sesi, duyulabilecek bir uyarı olarak aynı zamanda bir çağrının denetlendiğini de gösterir.

Bir Sonraki Uygun Temsilci (Next Available Agent): Çağrılarını müsait hale gelen bir Temsilciye aktaran bir çağrı dağıtım metodudur. Metot, beceri grupları veya servisleri arasında eşit yük sağlama amacını güder. Kuyruk yoksa, bir sonraki boş temsilci en uzun süredir bekleyen temsilci haline döner.

Birden Fazla Lisan Bilen (Multilingual Agents): Bir çok dilde akıcı konuşan Temsilciler.

Blockage (Tıkanma): Bir sıraya giren arayanların önünün tıkanması.

Boştaki trunklar (Trunks Idle): Trunk grubundaki meşgul olmayan trunklar

Bölgesel Alan Şebekesi / Local Area Network / LAN: Bir binadaki birçok bilgisayarın bilgi alışverişinde bulunmasını sağlayan bağıdır.

CD-ROM: Compact Disk Read Only Memory baş harflerinin kısaltmasıdır. Bu diskler 800 megabayta kadar bilgi depolayabilirler.

Centum Çağrı Saniyeleri / Centum Call Seconds / CCS: 100 çağrı saniyelik bir telefon trafik ölçüm ünitesidir. İlk C, Roma rakamı olarak 100'dür. 1 saat = 1 Erlang = 60 dakika = 36 CCS dir.

Cevap Verme Süresi / Response Time: Telefon haricindeki kanallardan gelen taleplerin incelenerek müşteriye ilk cevabın verilmesi anına kadar geçen zamandır. Faks için 1 gün, mail için 2 saat gibi.

Cevaplanamayan Çağrı / Abondned Call: Kaybedilen çağrı olarak da adlandırır, arayanın müşteri temsilcilerinin yer aldığı kuyruğa dahil olduktan sonra, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasıdır.

Cevaplanan Çağrı (Answered Call): Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrının bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılmasını ifade eder.

Churn Rate / Attrition Rate: Bir firmanın müşterilerinin memnuniyetsizlik, fiyatlar, yer değiştirme benzeri sebeplerden dolayı başka bir firmadan hizmet almaya başlayanlarının oranını gösterir.

Common Causes (Yaygın Nedenler): Zaman içinde bir sürece has değişikliklerin nedenleridir. Sebepler sisteminde ritmik ve yaygın değişikliklere yol açarlar ve süreçlerin ve bu süreçlerle ilgilenen herkese etki ederler.

Computer Telephony Integration (CTI): Bilgisayarları ve telefonları birlikte ve zekice çalışmalarını sağlamak için gerekli yazılım, donanım ve programlamadır.

Çağrı Merkezi Bilgisayar Uygulamaları: Aynı anda farklı kapsamdaki işlemlerin gerçekleşmesine imkân sağlayan, birbiri ile entegre olan veya olmayan sistemler bütünüdür.

Çağrı / Call: Transaction (İşlem) veya Customer Contact (Müşteri Teması) olarak ta ifade edilir. Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temaslardır.

Çağrı / Temas / Call / Contact: Bir müşteri ile değişik kanallardan(telefon, video, faks, e-mail, chat, sms v.b.) gerçekleştirilen her türlü iletişime verilen genel bir isimdir.

Çağrı Başı Maliyet / CPC / Cost Per Call: Belli bir zaman dilimi için çağrı merkezinin tüm operasyonel maliyetlerinin gelen çağrılara oranını gösteren finansal tabanlı bir çağrı merkezi performans verisidir.

Çağrı Detay Kaydı (Call Detail Recording): Her bir çağrıya ait veri ACD tarafından elde edilir ve depolanır. Kullanılan trunkı, sıradaki zamanı, çağrı süresini, çağrıyı yanıtlayan kişiyi, aranmış numarayı (dış aramalar için) ve diğer bilgileri içerir.

Çağrı Giriş Numarası / Caller - Entered Digits / (CED): Arayanların telefon tuşlarını kullanarak girdikleri numaralardır.

Çağrı Harmanlama (Call Blending): Geleneksel olarak ayrı olan inbound ve outbound temsilci gruplarını hem inbound hem de outbound temasları birlikte yürütmekten sorumlu bir grupta birleştirir. Gelen çağrı yüküne göre outbound arama yapan temsilcileri inbound moduna veya tam tersini otomatik olarak harmanlayan bir sistemdir.

Çağrı Kalitesi / Call Quality: Müşteri ile yapılan gelen veya giden temasın belirtilen kalite standartlarına hangi oranda uyduğunu gösteren bir veridir.

Çağrı Karşılama Oranı / AR / Answer Rate: Müşteri temsilcisi tarafından cevaplanan çağrıların müşteri temsilcisine gelen toplam çağrı sayısına oranıdır.

Çağrı Kontrolü Değişkenleri (Call Control Variables): Çağrıları işleme sokabilmek için ACD'nin kullandığı bir dizi kriterdir. Yönlendirme kriteri, çağrı taşıma parametreleri, kaydedilen mesajlar ve eşik zamanlaması gibi örnekler verilebilir.

Çağrı Merkezi / Temas Merkezi / Call Center / Contact Center / Interaction Center: Çağrı Merkezi, kurumların müşterileriyle olan ve değişik kanallardan gerçekleşen “etkileşimlerini” belirli bir strateji çerçevesinde yönettikleri, “İnsan, Teknoloji ve İş Süreçlerinden” oluşan organizasyonel birimdir.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi / Agent: Gelen ve giden çağrıları ele alan kişidir. (Müşteri hizmetleri sorumlusu, telefonla satış ve hizmet temsilcisi, temsilci, çalışan, eleman, danışman, mühendis, operatör, teknik eleman, müşteri yöneticisi, takım üyesi, müşteri hizmetleri profesyoneli, uzman gibi diğer isimler de alabilir.)

Çağrı Sonrası İşlem / Çağrı Toparlama Süresi / ACW / After Call Work / Wrap Up Time: Operatörün çağrı sonrasında yeni bir çağrı almadan veri girişi, formların doldurulması, dış arama gibi o çağrı ile ilgili yapılması gereken işlere harcanan süredir. Telefon seti bu modda iken operatöre yeni çağrı aktarılmaz.

Çağrı Yönlendirme ile Arama (Call By Call Routing): Gerçek zamandaki duruma göre, her bir çağrıyı en uygun yöne yönlendiren yöntemdir.

Çağrı Yüğü (Call Load): İş yüğü olarak da ifade edilir. Çağrı Yüğü, belirlenen bir süre için, (Average Talk Time + Average After Call Work) x çağrı sayısıdır.

Çağrı (Call): Transaction (işlem) veya Customer Contact (Müşteri Teması) de denilir. Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları ifade bir terimdir.

Çağrıyı Sessize Alma (Mute): Müşteri temsilcisinin zorunlu hallerde (öksürmek, hapşırma vb.) müşterinin ses duymaması için kullandığı tuşlamayı ifade eder. (Müşteriyi bekletme amaçlı kullanılamaz.)

Çapraz Satış / Cross Selling: Müşteriye genel satın alma eğilimini analiz ederek birbiriyle ilişkili ürün veya hizmetleri satma stratejisidir.

Çift Taraflı İzleme / Peer Monitoring: Bir operatörün diğer bir operatörün çağrı karşılama ve ele alma şeklini izlemesi ve gelişimine katkıda bulunmak amacı ile yorum yapmasıdır.

Dahili Cevaplama Süresi (Internal Response Time): Diğer temsilci grupları destekleyen bir temsilci grubunun geldiklerinde cevaplamak zorunda olmadıkları temaslara verdikleri yanıt için harcanan süre. (örneğin, e-mail)

Dahili Numara (Extension): Müşteri temsilcisinin giriş yaptığı telefonun kısa numarasını,

Dahili Yardım Masası (İnternal Help Desk): Diğer dahili temsilci gruplarını destekleyen grup. Örneğin, karmaşık veya taşan çağrılar.

Deneme Çağrısı / Sahte Çağrı / Fake Call: Çağrı merkezinin test edilmesi veya müşteri temsilcilerinin eğitimi amacıyla yapılan çağrı.

Denetleme (Monitoring): Aynı zamanda Service Observing veya Position Monitoring de denir. Kaliteyi ölçmek için temsilcilerin telefonlarını dinleme yöntemidir. Denetleme: A) Temsilcilerin kendilerinin ne zaman denetlendiklerini bilmedikleri "sessiz" şekildir. B) Denetleyen kişinin Temsilcinin yanına oturup çağrıları gözlemlediği "yan yana" şekildir. C) Kayıt ve değerlendirme. Çağrıların kayıt edilip daha sonra dinlenip değerlendirilmesidir.

Devre (Circuit): Bir ağ içinde iki nokta arasındaki iletişim yoludur.

Dış Arama (Outbound): Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet, anket, bilgi güncelleme v.s. ile ilgili olarak belirli faaliyetler için müşteri temsilcisinin müşteriye telefon aracılığı ile ulaşmasına denir.

Dış Kaynak Kullanım Şirketi / Service Bureau / Servis Bürosu: Gelen ve giden çağrıları başka bir organizasyon için ele alan şirkettir.

Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing): Çağrı merkezinin sadece bazı veya tüm hizmetlerini dışarıya vermek.

Dışarıyı Arama (Agent Out Call): Bir temsilci tarafından dışarıya gerçekleştirilen aramadır.

Dinamik Cevaplama (Dynamic Answer): Gerçek-Zaman sırası bilgilerine dayanarak, sistem çağrılara cevap vermeden önce otomatik olarak zil sayısını belirleyen bir ACD özelliğidir. Uluslararası çağrılar ile ilgili ücretin olduğu durumlarda, maliyet ACD'nin çağrıyı yanıtlamasından sonra başlayacağı için bu özellik çağrı merkezinin ve arayanların tasarruf yapmasına imkan tanır.

Direkt Raftan (Off the Shelf): Piyasadaki kullanıma hazır donanım ve yazılım programlarıdır.

Doluluk / Utilization / Occupation: Operatörlerin belli bir zaman diliminde çağrılar için harcadıkları sürenin (çağrı süresi ve çağrı sonrası işlem süresi) toplam login süresine oranını gösteren bir performans verisidir. Bu hesaplama belli bir zaman aralığı ve belli bir operatör grubu veya tüm çağrı merkezi için de yapılabilir.

Dual -Tone Multifrequency (DTMF): Telefon tuşlarındaki dijitleri göstermek için gönderilen bir çift audio frekansı sinyal sistemidir. DTMF, çoğunlukla Touchtone kavramı ile birbirlerinin yerine geçecek şekilde kullanılır.

Duration: Cevaplanan çağrılar için müşteri temsilcisinin hizmet verdiği sürelerinin toplamıdır. $Duration = ((Talk\ Time(sn)) + (ACW\ Time\ (sn))) / 60$

Düzenli Gelen Çağrılar (Smooth Call Arrival): Belirli bir zaman aralığıyla düzenli olarak gelen çağrılardır. Çağrı alan (inbound) çağrı merkezlerinde gerçekte bulunmazlar.

Ekran Denetimi (Screen Monitoring): Bir temsilcinin bilgisayardaki aktivitelerinin bir yönetici veya müdür tarafından denetlenmesini sağlayan bir sistemdir.

Ekran Yenileme (Screen Refresh): O anki bilgilerin göstergede update edilme oranıdır. (Ör. 5 veya 15 saniyede bir). Gerçek zaman için kullanılan hesaplamalarda ekran yenilemenin zaman dilimi ile bir ilişkisi yoktur.

Ele Alma Süresi (Handling Time): Temsilcinin konuşma süresi için ve çağrı sonrası işinde harcadığı toplam süredir. Bir aygıtında bir işlemi ele alması için harcadığı zaman için de bu terim kullanılır.

En Uzun Bekletme / En Eski Çağrı / Longest Delay / Oldest Call: Arayanların kapamadan veya bir temsilciye ulaşmadan sırada bekledikleri en uzun zamandır.

En Uzun Süredir Müsait Temsilci (Longest Available Agent): En uzun boş kalan temsilciye çağrı dağıtma metodudur. Bir kuyruğun var olması durumunda, en uzun boş kalan temsilci "sıradaki müsait temsilci" olur.

En Yoğun Saat / Peak Hour / Rush Hour: Genellikle bir gün veya belli günler için yapılan ölçümlerde elde edilen ve çağrıların en yoğun geldiği saatleri gösteren zaman dilimidir.

Erlang: Bir saatlik bir zaman içinde bir saatlik telefon trafiğidir. Örneğin, devreler 1 saat içinde 120 dakikalık trafik taşırsa, bu 2 Erlang'dır.

Erlang A.K: 1900'lerin başında Koppenhag Telefon Şirketinde çalışmış Erlang B, Erlang C ve diğer telefon trafik mühendisliği formüllerini geliştirmiş Danimarkalı bir mühendistir.

Erlang B.: A.K. Erlang tarafından geliştirilmiş, bir saatlik zaman dilimi içinde gelen çağrı yükünü karşılamak için gerekli trunk sayısını hesaplamaya yarayan bir formüldür. Formül, arayanların meşgul sinyali alırlarsa, bir daha dönmeyecek şekilde gideceklerini, bir daha denemeyeceklerini varsayar. Bazı arayanların tekrara aradığı düşünülürse, Erlang B gerekli trunk sayısını gereğinden az hesaplayabilir. Yine de, Erlang B az sayıda meşgul sinyalinin olduğu durumlarda genellikle doğrudur.

Erlang C: Agner Krarup Erlang tarafından geliştirilmiş olan ve çağrı merkezlerinde arayanların muhtemel bekleme sürelerini hesaplamakta kullanılan bir trafik modelleme sistemidir. Bekleme süresini hesaplarken vardiyada bulunan operatör adedi, gelen çağrı adedi ve ortalama işlem süresini baz alır.

Eskalasyon / Escalation: Temasların durumu hakkında bilgisi olması gereken üst kademe kişilerin uyarılması, gerekli durumlarda desteklerinin talep edilmesi ve yapılanlar hakkında bilgi aktarılması amacıyla genellikle sistem üzerinden yapılan bilgilendirmelerdir.

Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi / IVR / Interactive Voice Response: Uzak bilgisayar sistemlerine telefon üzerinden erişerek, telefon tuşları ve/veya sesli komutlar kullanarak interaktif (veritabanı bazlı) işlem yapmayı sağlayan sistemlerdir.

Ev Operatörü / Home Agent: Kendi evinden veya çağrı merkezi lokasyonu dışındaki bir yerden çağrı merkezine bağlanarak çalışan operatörlere verilen isimdir.

Faks isteği (Fax on Demand): Arayıcıları telefon tuşlarını kullanarak doküman talep etmesini sağlayan bir sistemdir. Arayanların seçtikleri dokümanlar belirttikleri numaralara gönderilir.

Full -Time Equivalent (FTE): Planlanmış toplam çalışma saatinin, bir haftada bulunan toplam iş saatine bölünmesidir. Birçok "part time" çalışanın çalıştığı saatlerin toplamı 1 FTE'ye eşit olabilir.

Gecikme (Delay): Aynı zamanda Sıra Süresi de denilir. Arayanın bir temsilci boşalana kadar sırada geçirdiği süredir. Ortalama Gecikme, Ortalama Cevap Hızı ile aynı şeydir.

Gecikme Anonsları (Delay Announcements): Arayanları, bir temsilci boşalana kadar beklemeleri, hesap numaralarını hazırlamaları, görüşme seçenekleri konusunda bilgi vermek için teşvik eden kaydedilmiş anonslardır. Bazı sistemlerde gecikme anonsları, önceden kaydedilmiş anons yönlendirmeleriyle yapılır.

Gecikme Maliyeti (Cost of Delay): Ücretsiz servis verdiğiniz durumlarda, arayanların sırada tutulmasının maliyetidir.

Gecikmiş Çağrı (Delayed Call): Hemen cevaplanamayan ve sıraya sokulan çağrıdır.

Gecikmiş Çağrıların Ortalama Gecikmesi (Average Delay of Delayed Calls): Gecikmiş çağrıların ortalama gecikmesidir. Bütün çağrıların gecikmesinin, sırada beklemek zorunda kalan çağrılara bölünmesidir.

Geçmiş Raporlar (Historical Reports): Belirli bir süre için çağrı merkezi ve müşteri temsilcisi performansını takip eden raporlardır. Geçmiş raporlar, ACD'ler, ACD software paketleri , VRU ve Call Detail Recording Systems gibi aygıtlar tarafından üretilirler. Geçmişe ait verilerin depolanması ve raporlanması sistemden sisteme değişir.

Gelen Çağrı / Inbound Call / Incoming Call: Müşterinin başlatmış olduğu ve çağrı merkezine doğru yapılan çağrıdır.

Gelen Çağrılar (Received Calls): Bir trunk tarafından fark edilen ve yakalanan çağrı. Kabul edilen çağrılar ya terk edilir ya da temsilciler tarafından ele alınır.

Geniş Ağ Şebekesi / Wide Area Network / WAN: Normal olarak dijital data devrelerinde kullanılan, geniş bir alan içinde çoklu bilgisayarlar arasındaki bağlantıdır.

Gerçek Zaman Yönetimi (Real-Time Management): Güncel kuyruk durumuna göre çalışanlarla ilgili veya sistem eşiklerinde ayarlamalar gerçekleştirmektir.

Gerçek-Zaman Uyumu Yazılımı (Real -Time Adherence Software): Temsilcilerin vardiya planlarına ne kadar uyduklarını göstermeye yarayan bir yazılımdır.

Gerçek-Zamanlı Veri (Real-Time Data Anlık): Güncel durumlarla ilgilidir. Bazı anlık bilgiler en "gerçek zamanlı" bilgilerdir. (örneğin, kuyruktaki çağrılar ve kuyruktaki en uzun bekleme). Bazı anlık raporlar ise hesaplama yapmak için (örneğin, servis seviyesi ve ortalama yanıt hızı) geçmiş zaman içerir (örneğin, en son x çağrı sayısı veya x dakika).

Geriye Bakarak Sıraya Sokma (Look Back Queuing): Bir sistem veya şebekenin çağrıyı ikinci bir sıraya taşıdıktan sonra tekrar ilk sıraya dönüp bakabilmesi, durum değerlendirmesi yapabilmesi yeteneğidir. Tıkanıklık açılırsa çağrı tekrar ilk sıradaki yerine gönderilir.

Giden Çağrı / Dış Çağrı / Outbound Call / Outgoing Call: Çağrı merkezinin başlatmış olduğu ve müşteriye doğru yapılan çağrıdır.

Giriş (Gateway): Bir şebekeye işlem sağlamayı amaçlayan bir sunucudur .

Gizli Müşteri Uygulaması / Mysterious Call: Kurumların çağrı merkezlerinin ve zaman zaman da rakiplerin iletişim ve bilgi seviyesini ölçmek amacıyla gerçek ya da potansiyel müşteri gibi davranan kişiler tarafından aranarak (kurumun kendi ekibi veya dış kaynak yoluyla) bu aramaların objektif kriterlere göre değerlendirilmesi ve farklı bakış açılarından raporlanmasıdır.

Görünmez Sıra (Invisible Queue): Arayıcıların sıranın ne kadar uzun ve ne kadar hızlı ilerlediğini bilmedikleri kuyruk türüdür.

Haftalık Gün Rotası (Day of Week Routing): Haftanın günlüne göre, çağrıları alternatif lokasyonlara yönlendiren bir ağ sistemidir. İstenirse o günün belirli saatleri için de yönlendirme opsiyonu bulunmaktadır.

Handled Calls: Santralin giriş noktasından sonra tuşlama sonucuna göre Müşteri temsilcisi kuyruklarına gelen ve Müşteri Temsilcileri tarafından cevaplanan çağrılarının toplamıdır.

Hat (The Line): Geniş bir alan üzerinde iki tane ACD veya PBX' i bağlayan özel bir devredir.

Hata Oranı (Error Rate): Ya kusurlu işlerin sayısı ya da bir işlemi yaparken atılan kusurlu adımların sayısıdır.

Havuz Prensibi (Pooling Principle): Kaynakları konsolide etmeye / birleştirmeye yönelik girişimler trafik taşıma verimini arttırmakla sonuçlanır. Tersine bir hareket verimi düşürmekle sonuçlanır.

Hızlı Terk Eden (Fast Clear Down): Gecikme anonsunu duyduğu zaman hemen kapatan arayandır.

Hilekarlık / Fraud: Sistemin açıklarını kullanarak kişisel kazanım elde etme veya sisteme hasar verme amaçlı kasıtlı yapılan aldatmadır.

Hold Time: Müşteri temsilcisinin hattındaki müşteriyi bekletme süresidir.

Home Agent: Bir organizasyonun binasının içinde çalışmaktansa telekomünikasyonu kullanarak evden veya diğer yerlerden çalışmaktır.

Hoşgeldin Çağrısı / Happy Call / Welcome Call: Müşterilerin, almış oldukları ürün veya hizmet ile ilgili olarak aranmasıdır. Memnuniyet belirleme veya anket uygulamaları için yapılır.

Imaging: Dokümanların taranarak elektronik olarak stoklanması işlemidir.

Index Faktörü (Index Factor): Tahmin yaparken başka bir sayıyı ayarlamak için çarpan olarak kullanılan orandır.

Integrated Services Digital Network (ISDN): Telefon iletişimi için alınmış bir dizi uluslararası standarttır. ISDN "end to end dijital ağ", "out of band" sinyali sağlar ve eski telefon servislerinden daha geniş band ağına sahiptir. . ISDN' nin iki standart seviyesi Basic Rate Interface (BRI) ve Primary Rate Interface (PRI) dir. Bakınız Basic Rate Interface ve **Primary Rate Interface:** Internet "Ara Beni" İşlemi (Internet "Call Me" Transaction)

Web sayfasını incelerken, Çağrı Merkezi tarafından geri aranmak isteyen müşterinin işlemidir.

Internet Telefonu (Internet Phone): Kullanıcıların telefon konuşmalarını Internet aracılığı ile yapmalarını ve böylelikle telekomünikasyon sağlayıcılarını kullanmamalarını sağlayan bir teknolojidir.

Intranet: Müşteriden gelen taleplerin hızlı ve doğru bir şekilde ele alınabilmesi için gerekli bilgilere hızlı erişimi sağlamak amacıyla oluşturulan ve sadece kurum içine açık olan internet tabanlı bilgi havuzu sistemidir.

İlave Değer Analizi (Incremental Revenue (Value) Analysis): Bir temsilciyi ekleme veya çıkarma değerini (maliyet ve gelir) tahmin eden metodoloji.

İleriye Bakarak Sıraya Sokma (Look Ahead Queuing): Bir sistemin veya şebekenin ilk sıradaki çağrılar taşınmadan önce ikincil bir sırayı araştırması ve durum değerlendirmesi yapabilmesi yeteneğidir.

İlk Aramada Çözüm / FCR / First Call Resolution: Müşteri ile yapılan ilk çağrıda çözümlenen ve o konu ile ilgili tekrar çağrı gerektirmeyen temasların tüm temaslara oranını gösteren bir çağrı merkezi performans verisidir.

İlk Temasta Çözüm (FCR First Contact Resolution): Bir müşteri için belli periyotta aynı konu(request)da atılmış birden fazla request, mükerrer request(çağrı) olarak adlandırılmaktadır.

İnteraktif Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi (IVR): Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemdir.

İş Gücü Yönetim Yazılımı (Workforce Management Software): Vardiya planlarını organize etmeye, grupların ve bireylerin anlık performanslarına, personelin gereksinim hesaplarına, çağrı yükü tahminlerine imkan tanıyan yazılımdır.

İş Kodları (Wrap Up Codes): Temsilcilerin ne tür çağrılarla ilgilendiklerini tespit etmek için ACD' ye girdikleri kodlardır. ACD daha sonra bu bilgilerden çeşitli raporlar üretir.

İş Üzerinde Eğitim / OJT / On The Job Training / Hands On Training: Genellikle klasik sınıf eğitimi ile desteklenen ve operatörün çalışma ortamında planlanan, organize edilen ve yürütülen bir eğitim programıdır. Bu modelde profesyonel bir eğitimci veya deneyimli bir çalışan kurs eğitici olarak görev yapar.

İşlek Saat (Busy Hour): Bir trunk grubunun, gün içinde en yoğun trafiği taşıdığı saati açıklayan bir telefon trafik mühendisliği terimidir. Ortalama işlek zaman, gün veya iki hafta gibi belirli bir süreyi yansıtır. İşlek saat çağrı merkezleri için fazla anlam ifade etmez, daha spesifik kaynak kullanım hesaplama metodolojilerine ihtiyaç vardır.

İzinli Pazarlama / Permission Based Marketing: Tüketicilerin değişik yollarla kendi izinleri doğrultusunda vermiş oldukları kişisel bilgilerinin kullanılarak ilgi alanları ve ihtiyaçlarına yönelik yapılan pazarlama çalışmalarının tümünü kapsamaktadır.

Kapanan Çağrı / Terk Çağrı / Abandoned Call: ACD kuyruğuna alınan fakat bir operatör tarafından cevaplanmadan önce müşteri tarafından kapatılan çağrılardır. Dış aramalarda otomatik arama sonucu müşteri bağlandığında müsait operatör olmaması dolayısı ile hattın kapatılması durumu da abandon olma durumudur.

Kar Merkezi (Profit Center): Bir organizasyonda kar getiren departman veya iş birimine verilen muhasebesel bir terimdir.

Kara Liste / Black List: Kötü Niyetli Çağrılara ait CLID (Caller ID) bilgisinin tutulduğu ve sistem tarafından bu numaralardan gelen çağrıların özel olarak işlenmesini (bazen kapatılmasını) sağlayan sistem tablosudur.

Karma Operatör / Blended Agent / Universal Agent: Çalıştığı vardiyada gelen (Onbound) ve giden(Outbound) çağrıları ele alabilen operatördür.

Karşılama Oranı (Answer Rate): Operatörler tarafından cevaplanan çağrılarının gelen tüm çağrılara oranını gösteren bir çağrı merkezi performans verisidir.

Kısa Çağrı / Short Call: Kuyruğa aktarılan çağrılardan müşteri tarafından beklemeksizin kısa sürede kapatılanlarına denir. Bu süre genel olarak 5 sn civarında olmakla birlikte her çağrı merkezinin bir short call süresi vardır.

Kıyaslama (Benchmark): Tarihi olarak, iki aygıtın birbirine karşı imkanlarını ölçen standardize edilmiş işleme verilen addır. Kalite terimleri içinde ise kıyaslama; ürünleri, hizmetleri ve süreçleri yeni fikirler edinmek ve iyileştirme fırsatlarını değerlendirmek için gerçekleştirilen karşılaştırmalardır.

Knowledge Base: İçerisinde kurumsal bilgileri, deneyimleri, problem çözümlerini vb konuları içeren bilgisayar tabanlı bilgi yönetimi için oluşturulmuş ve kolay erişilebilen özel bir veri tabanıdır.

Kontrol Çizelgesi (Control Chart): Bir işlemdeki genel ve özel nedenler gibi iki ayrı tip değişkeni ayırt ederek tanımlayan bir kontrol çizelgesidir.

Kontrollü Meşguller (Controlled Busies): Gelen çağrılarının programlanmış bir eşiği aşması durumunda, ACD'nin meşgul sinyali üretmesidir.

Konuşma Süresi (Talk Time): Bir temsilcinin görüşme sırasında arayan ile geçirdiği süredir. "Merhaba" ile "güle güle" arasındaki her şeyi içerir.

Koşullu Yönlendirme (Conditional Routing): ACD' nin çağrıları o anki duruma bağlı olarak yönlendirebilme yeteneğidir. "Eğer-öyleyse (if-then) programlamaya dayanır. Örneğin, "birinci temsilci grubuna gelen çağrı sayısı 10'u aşarsa ve eğer grup ikide en azından 2 temsilci müsaitse, o zaman çağrıları ikinci gruba yönlendir" gibi.

Kullanıcı Numarası (Login ID): Müşteri temsilcisinin çağrı merkezi sistemine giriş yapmak için kullandığı numaradır.

Kuyruğa Geri Gönderme / Return To Queue: Çağrı kuyruğundan operatöre aktarılan çağrının operatörün inisiyatifiyle (cevaplamadan Not Ready tuşuna basarak) veya çağrıyı cevaplamaması üzerine tekrar kuyruğa alınması durumudur.

Kuyruk / Queue / ACD Queue / Pilot: Çağrılarının operatörlere aktarılmadan önce uğradığı mantıksal çağrı havuzudur.

Kuyruk Dışına Atmak (Flushing Out the Queue): Bir temsilci grubu için bekleyen çağrıları daha kısa bir kuyruk ve boş temsilcilerin olduğu başka bir gruba yönlendiren sistem dönüşüm eşikleridir.

Kuyrukta Bekleyen Çağrı Adedi / Calls In Queue: ACD Kuyruğuna gelmiş ama henüz bir ACD operatörüne düşürülmemiş durumda olan ve hatta bekleyen çağrılardır.

Logged On: Temsilcilerin bir çağrı cevaplamaya hazır olsalarda olmasalarda, sisteme giriş yaptıkları durumdur.

Malicious Call: Çağrı merkezini arayarak, sistemi veya operatörleri taciz eden kişilerin oluşturdukları çağrılardır. Bu tür çağrılar, özellikle ücretsiz telefon numaralarından hizmet veren çağrı merkezlerinde (112, 155, 0800 gibi) daha sık yaşanmaktadır.

Maliyet Merkezi (Cost Center): Organizasyondaki kar sağlamayan departman veya işlemlere verilen bir muhasebe terimidir.

Merkez Ofis / Central Office / CO: Telefon şirketi şebeke merkezi olarak veya telefon şirketi şebekesi tarafından kullanılan bir tür telefon santrali olarak iki farklı şekilde ifade edilebilir. Lokal merkez ofisi yerel bölgelerden çağrılar alır ve onları yerel olarak veya bir başka taşıyıcıya (inter-exchange carrier -IXC) yönlendirir. Alıcı tarafında, merkez ofis diğer IXC'lerden gelen çağrıları alır.

Metinden Sese / TTS / Text To Speech: Yazılı metinleri bilgisayar aracılığı ile sanal insan sesine dönüştüren bir çeşit ses sentezleme uygulamasıdır.

Middleware: Farklı tiplerdeki donanım ve yazılımların birlikte faaliyet göstermelerine olanak tanıyan yazılımdır.

Mimari (Architecture): Sistemin basit tasarımı. Bilişenlerin nasıl birlikte çalıştıklarını, sistem kapasitelerini, upgrade edilebilirliklerini, diğer sistemlerle birlikte çalışabilirliğini belirler.

Modem (Modem): Modulator Demodulator terimlerinin kısaltılmasıdır. Modem analog sinyallerini dijitale çevirir veya tam tersini yapar.

Motivasyon / GÜDÜLENME / Motivation: Kökü “Motus”, yani hareketten gelen bir kelimedir. Tüm organizmaların eylemlerinin ardında yatan yönlendirme/güdüleme gücüdür. Diğer bir deyimle bir işi yapmak için kişilerin içlerinde duydukları güçlü istektir. Motivasyon davranışı başlatmayı, yönlendirmeyi, yoğunlaşmayı ve azmi de içermektedir.

Multimedya (Multimedia): Bilginin aktarılması için çeşitli medyaların birleştirilmesidir. (Örneğin, geleneksel telefon konuşması "monomedia", videolu konuşma "multimedya"dır).

Murphy Kanunu (Murphy's Law): Eğer bir şey kötü gidecekse gidecektir. İyi bakış açısı olmasa da Temsilci gruplarını düzenleme,  ağrı aktarma konfigürasyonlarını oluşturma, veya felaket durumu planı yapmada düşünmeye değer bir kuraldır.

Müsait Durum (Available State): ACD'ye giriş yapmış, çağrıların gelmesini bekleyen temsilcilerin durumudur.

Müsait Olunmayan  ř Durumu (Unavailable Work State): Telefon çağrılarını cevaplamayan temsilci konumunu açıklayan bir durum.

Müsait Zaman (Available Time). Temsilci veya temsilci gruplarının belirli bir zaman içinde çağrıların gelmesini bekledikleri toplam süredir.

Müşteri / Customer / Consumer: Müşteri, bir şirketten ürün veya servis satın almış veya satın alması olası olan kişidir. Müşteri, pazardaki kıt kaynaktır. Sınırlıdır ve pazarda rekabet eden tüm şirketler Pazar paylarını arttırmak için daha fazla müşteriye ulaşmaya ve mevcut müşterilere daha fazla ürün satmaya çalışmak gerekmektedir.

Müşteri Geri Kazanma / Customer Recovery: Belli bir süre alışveriş yapmamış olan bir müşterinin, kaybedildiği veya kaybedilme riski olduğu varsayımı ile, tekrar kazanılmak üzere aranması, gönderi veya promosyon verilmesi gibi çalışmalardır.

Müşteri  lişkileri Yönetimi / CRM / Customer Relationship Management: Ürünün veya hizmetin satışından önce başlayıp, satış ile süren ve satış sonrası tüm eylemleri kapsayan karşılıklı, uzun vadeli bir değer ilişkisi yaratmak için müşteriler ile gerçekleştirilen ilişkilerin, teknoloji, insan ve iş süreçlerinin etkin ve koordineli şekilde kullanılarak yürütülmesini ifade eden bir yönetim felsefedir. CRM; satış, pazarlama ve hizmet süreçlerinin müşteri odaklı bir felsefe etrafında yeniden tanımlanmasını gerektirir.

Müşteri Memnuniyeti / CSAT / Customer Satisfaction: Firmanın ve/veya markanın müşterisinin iş ile ilgili, duygusal ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılayabilmesidir.

Müşteri Sadakati / Customer Loyalty: Bir firmanın müşterilerinin, o firmanın ürün ve hizmetlerini kullanmaya devam etme, alternatif ve/veya rekabetçi teklifleri geri çevirme isteğinin derecesidir.

Müşterinin Sesi / VOC / Voice Of Customer: Müşterilerin firmadan beklenti ve tercihlerini ayrıca firma ile ilgili rahatsız oldukları konuları detaylı bir şekilde öğrenebilme adına yapılan uygulamaları içeren bir kavramdır.  ağrı merkezlerinde gelen şikayet ve taleplerden elde edilen veriler, anketler ve ürün alımında yapılan hoş geldin çağrıları ile birlikte alınan bazı bilgiler bu tip uygulamalara örnektir.

Müşteriyi Elde Tutma / Customer Retention: Firma ile çalışmayı bırakma riski taşıyan ve alternatifleri değerlendirmeye başlayan müşterilerin çeşitli ikna argümanları kullanılarak elde tutulup rakip ürünleri kullanmasının önüne geçmek ve sadakatini sağlamaya çalışmak adına uygulanan bir pazarlama stratejisidir.

Nicel Tahmin (Quantative Forecasting): Gelecek olayların tahmininde istatistiksel tekniklerin kullanılması. Bütün tahminlerin ana katagorileri zaman serilerini (time series) ve açıklayıcı yöntemleri (explanatory approaches) kapsar. Zaman serileri tekniği gelecek olayları tahmin için geçmiş trendleri kullanır. Açıklayıcı teknikler ise iki ya da daha fazla değişken arasında ki bağlantıyı / ilişkiyi bulmayı hedefler.

Odaklı Yönlendirme (Skills - Based Routing Beceri): Arayanın özel ihtiyaçlarını, çağrıyı ele alabilecek yeteneğe sahip olan bir temsilciyle o anda buluşturan bir ACD yeterliliğidir.

Offered Calls. Santralin giriş noktasından sonra tuşlama sonucuna göre Müşteri Temsilcisi kuyruklarına gelen çağrılarının toplamıdır.

Operasyonel Verimlilik: Müşteri temsilcilerinin normal mesai boyunca gösterdikleri performansın verimidir. Operasyonel verimlilik= (Üretim)/ (Normal Mesai)

Operatör / Müşteri Temsilcisi / Agent / CSR / Customer Service Representantive: Bir çağrı merkezinde, gelen ve giden çağrıları belirtilen iş akışları çerçevesinde ele alan kişilere verilen isimdir.

Ortalama Bekleme Süresi / AWT / Average Waiting Time: Bir operatörün ACD çağrı almak için ortalama beklediği süredir. Toplam çağrı bekleme süresinin gelen çağrı sayısına bölünmesi ile elde edilebilir.

Ortalama Cevap Verme Süresi / ASA / Average Speed Of Answer / Average Time To Answer: Bir ACD kuyruğuna gelen tüm cevaplanmış çağrıların, operatörler tarafından cevaplanmadan önce ortalama ne kadar süre beklediğini gösteren saniye cinsinden bir performans verisidir.

Ortalama Çağrı İşlem Süresi / Ortalama Ele Alma Süresi / AHT / Average Call Handling Time: Bir çağrının ortalama ne kadar sürdüğünü gösterir. Bu süre; telefonda görüşme, arayan kişiyi bekletme ve çağrı sonrası işlem süreçlerini kapsar. ACHT= ((Talk Time)+ (Hold Time) +(ACW Time))

Ortalama Çözümleme Süresi / ART / Average Resolution Time: Çağrı merkezinde temasların geldikleri andan tüm süreçlerin tamamlanarak kapanmaları anına kadar geçen süreyi gün/saat/dakika cinsinden belirten bir performans verisidir.

Ortalama Konuşma Süresi / ATT / Average Talk Time: Belli bir zaman diliminde çağrıda geçirilen toplam sürenin toplam karşılanan/yapılan çağrı adedine bölünmesi ile bulunan ve bir çağrının ortalama görüşme süresini gösteren bir performans verisidir.

Ortalama Temsilci Sayısı (Average Number of Agents): Arayanların, terk etmeden önce sırada beklediği ortalama süre. Hesaplamalar sadece terk eden çağrıları göze alır.

Ortalama Temsilci Sayısı (Average Number of Agents): Arayanların, terk etmeden önce sırada beklediği ortalama süre. Hesaplamalar sadece terk eden çağrıları göze alır.

Ortalama Terk Süresi (Average Time to Abandonment): Arayanların, terk etmeden önce sırada beklediği ortalama süre. Hesaplamalar sadece terk eden çağrıları göze alır.

Oto Karşılama (Auto Greeting): Çağrı geldiğinde otomatik olarak çalan temsilci tarafında önceden doldurulmuş karşılama mesajı

Oto Toparlama (Auto Wrap-up): ACD'nin programlanması sayesinde temsilcileri çağrıları yanıtlayıp bağlantıyı kestikten sonra otomatik olarak çağrı sonrası iş durumunda getiren bir ACD özelliği. Gerekli çağrı sonrası işi bitirdikten sonra temsilciler kendilerini tekrar uygun durumuna getirirler.

Oto Uygun (Auto Available): ACD'nin programlanması sayesinde temsilcileri çağrıları yanıtlayıp bağlantıyı kestikten sonra otomatik olarak uygun durumda getiren bir ACD özelliği. Eğer çağrı sonrası iş durumuna geçmek isterlerse, temsilciler bunu manuel olarak yapmak zorundadırlar.

Otomatik Çağrı Dağıtıcısı / ACD / Automatic Call Distributor: Gelen çağrıları önceden belirlenmiş bir akış planına göre karşılayan, sıraya sokan, müsait operatör olmadığında hatta bekleme sürecini yöneten ve operatörlere adil bir şekilde dağıtan, aynı zamanda bu çağrılarla ilgili detaylı raporlama üreten santral uygulamasıdır.

Otomatik Çağrı Dizimcisi / Automatic Call Sequencer / (ACS): ACD'ye benzer işlevsel özellikler gösteren fakat ACD'den daha az gelişmiş olan basit bir sistemdir.

Otomatik Ekran Açma / Screen Pop-Up: Hizmet hız ve kalitesinin artırılması amacıyla, arayan ile ilgili bazı bilgilerin bulunduğu bir yazılım ekranının, operatörün telefonunun çalmasıyla birlikte önüne açılması esasına dayalı bir CTI uygulamasıdır.

Otomatik Görevli (Automated Attendant): Görevlinin vereceği hizmeti otomatik hale getiren gibi hizmet veren bir ses işlemcisidir. Sistem arayanları seçeneklere yönlendirir (örneğin, bu seçenek için bire, iki için şuna gibi...) ve ACD ile birlikte çalışarak arayanları belirli bir yöne yönlendirir. Bu fonksiyon, yerleşik sistemde veya bir ağ içinde yer alır.

Otomatik Karşılama / Auto Greeting: Operatörün kendi sesini kaydettiği ve çağrı geldiğinde ACD sistemi tarafından otomatik olarak müşteriye iletilen karşılama mesajıdır.

Otomatik Numara Tespiti / Automatic Number Identification / ANI: Arayıcının çağrı merkezini aramak için kullandığı telefon numarasını, çağrı merkezine eş zamanlı olarak sunabilen bir telefon şebekesi özelliğidir. ANI, ISDN PRI devresinin D kanalından (out of band sinyali) veya tek bir hat üzerindeki ilk çalıştan önce ulaşabilir (inband sinyali). Arayıcının ID'si ANI'nin bölgesel telefon şirketi versiyonudur ve inband olarak dağıtılır. ANI bir Kuzey Amerika terimidir, CLI (Calling Line Identification) ise bu terimin diğer yerlerde kullanılan alternatifidir.

Ömür Boyu Değeri / Life Time Value. Bir müşterinin firma ile ilk temasından son temasına kadar geçen sürede oluşturacağı muhtemel finansal getiridir.

Öngürülü Otomatik Arama / Predictive Dailing: Çağrı merkezlerinde dış arama operatörlerinin zamanlarını daha efektif kullanma ve maliyet avantajı sağlama amaçlı olarak çalışan bir dış arama çağrı işleme sistemidir. Bu modelde otomatik arama sistemi yüklenmiş olan telefon listesini arar, mesaj sistemi, meşgul tonu, kapalı hat gibi gereksiz numaraları eleyerek cevap veren müşterileri ilgili operatör grubuna aktarır.

Özel Ağ (Private Network): Bir organizasyonun veya ona bağlı diğer organizasyon gruplarının özel kullanımı için devrelerden oluşmuş bir şebekedir. Bölgesel, ulusal veya uluslararası alanda genellikle büyük organizasyonlar tarafından kullanılır.

Özel Sebepler (Special Causes): Süreçte özel durumlar nedeniyle oluşan farklılıklardır.

Pareto Çizelgesi (Pareto Chart): Olayları sıklık derecesine göre düzenleyen bir grafik çizelgedir. 19. yüzyıl ekonomisti Vilfredo Pareto'dan adını almaktadır.

Pareto Kuralı: Pareto Kuralı, 19. yüzyılda yaşamış bir sosyolog ve ekonomist olan Vilfredo Pareto tarafından geliştirilen ve “80:20 Kuralı” olarak da bilinen prensiptir. Bir şirketin gelirlerinin %80'inin müşterilerinin %20'sinden geldiğini belirten model en çok kullanılan şeklidir.

PBX / ACD: ACD fonksiyonlarıyla donanmış bir PBX'tir.

Personel Sirkülasyonu / Employee Turnover: Belli bir zaman aralığında, ayrılan personel adedinin ortalama personel adedine bölünmesi ile elde edilen yüzdesel orandır.

Plana Uyum İstisnası (Scheduling Exception): Bir temsilcinin normal planlanan vardiya planı dışındaki faaliyetlerde yer alması.

Poisson: Trunkları hesaplamak için zaman zaman kullanılan bir formüldür. Arayanların meşgul sinyali aldıkları takdirde, düşürene kadar arayacaklarını varsayar. Bazı arayanlar aramaktan vazgeçeceği için Poisson talep edilen trunkları olduğundan daha fazla hesaplayabilir.

Predictive Dialing: Dışarıdan gelen çağrıları temsilcilere yönlendiren ve otomatik olarak temsilciye dışarıyı arama imkanı veren sistemdir. Sistem aranan numaradan meşgul sinyali, telesekreter veya cevap yok sinyali alırsa, aranmak için tekrar sıraya sokar.

Primary Rate Interface (PRI): ISDN servisinin iki seviyesinden birisidir. Kuzey Amerika'da PRI ses ve bilgi için bearer kanalı, sinyal bilgisi için bir kanalı sağlar (23B+D olarak ifade edilir.) Avrupa'da PRI 30 bearer hat (130B+D) dir.

Private Branch Exchange (PBX): Müşteri lokasyonunda yer alan gelen ve giden çağrıları ele alan bir telefon sistemidir. ACD yazılımları, PBX'ler, ACD fonksiyonletisi sağlar .

Public Switched Network (PSN): Herhangi bir evin veya ofisin bir diğeri ile iletişimini imkanı kılan telefon şebekesidir.

Readerboards: Diğeri bir deyişle wallboard. Kuyruk durumu, temsilci statüsü ve çağrı merkezi performansı ile ilgili anlık veya geçmiş bilgileri gösteren genelde duvara veya tavana monte edilmiş bir gösterge cihazıdır.

Referans Toplama / Reference Collection: Telepazarlama ve Telesatış amaçlı aramalarda, aranan kişiden, aynı konuda kendi ismini vererek aranılacak diğeri kişilerin bilgilerinin istenmesidir.

Risk: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalidir.

Round Robin Distribution: Temsilcileri önceden kararlaştırılmış listeye göre dağıtımını yapan bir metottur.

RSF / Rostered Staff Factor / Overlay: Bir vardiyada gerekli olan minimum personel adedi belirlendikten sonra hedeflenen servis seviyesini yakalamak için mola, eğitim, hastalık benzeri muhtemel sebeplerden dolayı vardiyada olmayan personelin eksikliğini kapatmak amacıyla gereken ilave personelin oranını gösteren rakamsal bir veridir.

Saat Başına Düşen Gerçek Çağrı (True Calls Per Hour): Bir kişi veya grubun belirli bir süre içinde ele aldığı çağrı sayısının ele alınan sürede gerçekleşen verimlilik (occupancy) oranına bölünmesi.

Sadakat / Loyalty: Belli bir tercihin, olumlu nedenlerden dolayı devam etmesi, alternatiflerin değerlendirilmemesi ve/ya buna ihtiyaç duyulmaması, gerek görülmemesi ve/ya arzulanmamasıdır.

Sanal Çağrı Merkezi (Virtual Call Center): Çağrı yanıtlama ve raporlama konusunda tek bir çağrı merkezi şeklinde çalışan birden fazla merkezdir.

Screen Pop: Bir CTI yeteneğidir. Arayanların kayıtları çağrılarla aynı anda otomatik olarak (Anı veya VRU/IVR'daki kodlama ile) temsilcinin önüne getirilir.

Script: Müşteri temsilcilerinin müşterilerle görüşmeleri esnasında nasıl ve hangi akışı takip edeceklerine yönelik önceden hazırlanmış örnek metinler.

Sebeup ve Sonuç Şeması (Cause - and - Effect Diagram): Olayların gerçek sebebini bulmaya yarayan sebep sonuç seması Dr. Kaoru Ishikawa tarafından geliştirilmiştir.

Self Service: Çağrı merkezlerinde genellikle IVR kullanılarak birtakım hizmetlerin "arayanın kendisi tarafından", herhangi bir canlı operatöre bağlanmadan alınabilmesini sağlamaktır.

Serpme Diagram (Scatter Diagram): İki değişken arasındaki ilişkiyi anlatan bir çizelgedir.

Servis Seviyesi (Grade of Service): Bir çağrının bütün trunkları dolu olduğu için bağlanamaması olasılığıdır. Servis seviyesi genelde "p.01" olarak ifade edilir çağrılarının %1inin "bloke olacağı" anlamına gelir. Bazen bu terim diğer Service Level (Servis Seviyesi) terimi ile aynı anlamda kullanılır, fakat iki terimin farklı anlamları vardır. Bakınız Service Level

Servis Seviyesi (Service Level): Telefon Servis Faktörü veya TSF de denir. Gelen çağrılarının belirli bir süre içinde ele alınması. "Gelen çağrılarının %X'inin Y saniyede cevaplandırılması".

Servis Seviyesi / SL / Service Level: Gelen çağrılarının yüzde kaçının belirlenen hedef sürenin altında karşılandığını belirten bir performans verisidir. Farklı formüllerle de hesaplanabilmektedir.

Servis Seviyesi Anlaşması (Sevice Level Agreement): Kullanıcı ve bir servis sağlayıcısı arasında ortaklaşa varılan performans hedefleridir. Servis seviyesi anlaşması "servis seviyesi hedefini" içeren veya içermeyen çeşitli performans standartlarını belirtir.

Servisteki Trunklar (Trunk in Service): Trunk grubunda çalışan trunkların sayısı.

Ses Cevaplama Ünitesi / Voice Response Unit / VRU: Aynı zamanda Interactive Voice Response Unit'te denir (IVR) veya Audio Response Unit (ARU). VRU arayanların

dijitlerle girişlerine veya ses tanımaya, geleneksel bir bilgisayarın tuş veya mouse vuruşuna benzer bir tepki gösterir. VRU database bilgisayarları ile birleştğinde arayıcılar databaselerle iletişim kurup güncel bilgiyi kontrol edebilirler. (Ör., hesap hareketleri) Bakınız Voice Processing.

Ses İşleme (Voice Processing): Ses işlem teknolojisinin her türlü kombinasyonunu sarmalayan bir terimdir. Sesli Mail, Automated Attendant, Audiotex, Voice Response Unit (VRU) ve Faxback.

Ses Kesen Kulaklık (Noise Canceling Headset): Fondaki sesi azaltan teknolojiyle donatılmış kulaklıktır.

Ses Tanıma (Speech Recognition): Blockage Konuşulan kelimeleri ve cümleleri çözebilen ses işlem sistemidir.

Ses Tanıma / Speech Recognition / Voice Recognition: Telefon veya mikrofon kanalı ile alınan sözleri yazılı hale getirebilen bir bilgisayar teknolojisidir. Bu sözler çoğu zaman komutlar olarak algılanmakta ve bilgisayar tarafından bu komutlara bağlı olarak işlem yapılmaktadır.

Sessiz Denetim / Silent Monitoring: Genellikle yetkiye dayalı olan ve operatör ile müşteri arasında yapılan görüşmenin arasına girerek her iki tarafında duymayacağı şekilde görüşmenin dinlenmesi uygulamasıdır.

Sıcak Çağrı / Warm Call: Tanıdığınız veya referansla tanıdığınız birisini çağrı merkezinden aramaktır. Özellikle satış aramalarında kullanılan bir terimdir.

Sık Sorulan Sorular / SSS / FAQ / Frequently Asked Questions: Belli konularda sık olarak sorulan soru ve bunların cevaplarını içeren listelerdir.

Sınıfında En İyi (Best in Class): Belirlenmiş bir kategoride diğerlerini geride bırakan organizasyonları tanımlamak için kullanılan bir benchmarking terimidir.

Sıradaki Çağrılar / Calls In Queue: ACD sistemi tarafından alınmış fakat henüz bir temsilciye bağlanmamış çağrılarının sayısını ifade eden gerçek zamanlı bir rapordur.

Soğuk Çağrı / Cold Call: Daha önce kurumla hiçbir teması olmayan müşteri adayının firma tarafından doğrudan tanıtım veya satış amacıyla aranmasıdır.

Sunulan Çağrılar (Offered Calls): Arayanların çağrı merkezine ulaşmak için yaptıkları girişimlerin tümü. Sunulan çağrılar için üç olasılık vardır. 1) Meşgul sinyali alabilirler. 2) Sistem tarafından cevaplanırlar fakat bir temsilciye bağlanamadan kapatılırlar. 3) Temsilci tarafından yanıtlanırlar. ACD' lerdeki sunulan çağrı bilgileri genellikle sadece sistem tarafından alınan çağrıları kapsar.

Süreç / Process: Belli bir çıktı/sonuç oluşturan, doğal olarak veya bilinçli olarak dizayn edilmiş iş akışlarıdır.

Sürekli İyileştirme (Continuous Improvement): Süreçlerin sürekli olarak iyileştirilmeleridir.

SWOT Analizi: SWOT (Strength – güçlü, Weakness – zayıf, Opprtunities – fırsatlar, Threads – tehditler) analizi, incelenen kuruluşun, birimin, tekniğin, sürecin veya durumun güçlü ve zayıf yönlerini belirlemekte ve dış çevreden kaynaklanan fırsat ve tehditleri saptamakta kullanılan bir tekniktir.

Şef (Supervisor): Bir grup temsilci adına ilk sırada sorumluluğu olan kimsedir.10-15 temsilciye bir yönetici tipik oranlardır. Bununla birlikte yardım masalarında her 5 kişiye bir, ve bazı rezervasyon şirketlerinde 30-40 temsilciye bir şef bulunmaktadır. Genelde şefler temsilcilerin aktivitelerini denetleyen özel telefonlar ve bilgisayar terminallerine sahiptir.

Şef Ekranı (Supervisor Monitor): Şeflerin temsilci gruplarını yönetirken kullandıkları çağrı ele alma istatistiklerini gösteren bilgisayar monitörleridir.

T1 Devresi (T1 Circuit): Bant aralığı saniyede 1.544 megabayt olan ses, data veya video için kullanılan çok hızlı bir dijital devredir. T1 devresi yirmi dört (24) analog ses trunkına eşittir.

Tam Zamanlı Çalışma / FTE / Full Time Equivalent: Vardiya çalışması ve bütçeleme için kullanılan ve operatörün çalıştığı sürenin(saat) tüm çalışma süresine bölünmesi ile elde edilerek kullanılan bir veridir. 45 saatlik haftalık bir çalışma planında 22,5 saat çalışan personel 0,5 FTE çalışmıştır.

Tarihsel Raporlama / Historical Reporting: Genellikle ACD sistemlerinin üretimi olan ve çağrı merkezinde gerçekleşen çağrı trafiği ile ilgili tüm raporların detaylı bir şekilde geçmişe dönük olarak tutulması ve gerektiğinde ilgili zaman dilimlerini içerecek şekilde sunulmasıdır.

Taşıyıcı (Carrier): Telekomünikasyon devrelerini sağlayan şirkettir. Hem bölgesel telefon şirketlerini hem de uzak mesafe sağlayıcılarını içerir.

Tehlike: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini ifade eder.

Tekrarlayıcı (Retrial): Meşgul sinyali alınca tekrar deneyen arayandır.

Tekrarlayıcı Sıralar (Retrial Tables): Bazen trunkların ve sistem kaynaklarının hesaplanmasında kullanılır. Bazı arayanların meşgul sinyali alırlarsa çağrı merkezine ek girişim yapacaklarını varsayar.

Telecommuting: Bir organizasyonun binasının içinde çalışmaktansa telekomünikasyonu kullanarak evden veya diğer yerlerden çalışmaktır.

Telefon hattı (Trunk): Hat da denilir. Hat veya devre alışverişi. İki tane santral sistemini birbirine bağlayan bir telefon hattıdır.

TelePazarlama / Telemarketing: Müşteri adaylarına ve mevcut müşterilere, ürünler ve hizmetler hakkında bilgi sunma ve bu çalışmanın satışa dönüşmesini sağlayacak ön aktivitelerin gerçekleştirilmesi anlamına gelen doğrudan pazarlama şeklidir.

Telephony Applications Programming Interface / TAPI: Microsoft ve Intel tarafından geliştirilmiş CTI protokolüdür.

Telephony Services Application Programming Interface / TSAPI: Novell ve AT&T tarafından geliştirilmiş CTI protokolüdür.

Temsilci Durumu (Agent Status): Temsilcinin bulunduğu durum (konuşma, çağrı sonrası iş, uygun değil gibi)

Temsilci Grubu (Agent Group): Ayırım, Kapı, Kuyruk ve Beceri Grubu olarak da adlandırılır. Ortak becerilere sahip (örneğin müşteri şikayetlerini ele almak) bir grup temsilciye verilen addır.

Tıkalı Çağrılar (Blocked Call): Hemen bağlanamayan çağrılar. Çünkü A) Çağrı geldiğinde hiç bir hat müsait değildir veya B) Belirlenen eşiği aşan sıralarda ACD çağrılarının sıraya girmelerini engellemek için programlanmıştır.

Tırmandırma Planı (Escalation Plan): Oluşan kuyruğun kabul edilebilir derecelerin üzerine çıktığında atılacak adımları açıklayan bir plandır.

Toplam Verimlilik: Müşteri temsilcilerinin toplam mesaipleri boyunca gösterdikleri performansın verimini ifade eder.

Touchtone: Bir AT&T markasıdır.

Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP): Düzenli bilgi alışverişini yöneten bir protokoldür. TCP / IP, çeşitli şebekeler içindeki farklılıklar arasında bağlantı kurmak için kullanılır. Birleşik Devletler Savunma Bakanlığı tarafından dizayn edilmiştir. Ticari ekipman ve uygulamalar için alışlagelmiş bir standart olmuştur.

Trunk Yüğü (Trunk Load): Trunkların taşıdığı yüküdür. Gecikme ve Konuşma Süresini kapsar.

Trunklardaki Ortalama Bekleme Süresi / Average Holding Time on Trunks / AHT: Gelen işlemlerin trunkları meşgul ettiği ortalama süredir. (Konuşma Süresi + Gecikme Süresi) / Alınan Çağrılar. AHT, aynı zamanda Average Handling Time'in da kısaltması olarak kullanılır fakat anlamı tamamen farklıdır.

Tuşlanan Numara Tanı Servisi / Dialed Number Identification Service / DNIS: Telefon şebekesinin; ACD, VRU veya diğer aygıtlara arayanın hangi numarayı aradığını gösteren bir rakam dizgisidir. Bir trunk grubunda birçok DNIS numarası bulunabilir.

Tükenmişlik Sendromu / Burn-Out Stress Syndrome: Genellikle sürekli stres altında çalışan kişilerde görülen kişinin bedensel ve ruhsal olarak tükenmesi halidir. Örnek fiziksel tükenmişlik belirtileri; kronik yorgunluk, güçsüzlük, sık baş ağrıları, uyku bozuklukları. Örnek duygusal tükenmişlik bulguları depresif durumlar, güvensiz hissetme, ümitsizlik, evde gerilim ve tartışma artışı, kızgınlık. Örnek zihinsel tükenmişlik bulguları doyumsuzluk, kendine, işine ve genel olarak yaşama karşı negatif tutumlardır.

Tüm Trunklar Dolu: Belirli bir trunk grubundaki tüm trunkların meşgul olması durumu. Genellikle raporlar trunkların toplam ne kadar süreyle ve kaç kere dolu olduğunu belirtir. Raporların sunmadığı ise tüm trunklar dolu olduğu için kaç arayanın meşgul sinyali aldığıdır.

Ulaşım Oranı / Hit Rate / Hit Ratio

Yapılan dış aramalarda cevaplanan telefonların tüm dış aramalara oranını gösteren bir performans verisidir.

Uniform Call Distributor (UCD): Temsilci gruplarına çağrıları dağıtan ve rapor sağlayan basit bir sistemdir. Bir ACD kadar gelişmemiştir.

Universal Agent: Hem A) Her tip gelen çağrı ile ilgilenebilen temsilciyi B) hem de inbound ve outbound çağrıları cevaplayabilen temsilciyi kasteder.

Uygulama Bazlı Yönlendirme ve Raporlama (Application Based Routing and Reporting). İşlemleri geleneksel trunk ve temsilci grubuna göre yönlendirme ve izleme yerine, çağrı veya uygulama türüne (örneğin satış, hizmet vb) göre yönlendirme ve izleme.

Uygunluk (Availability): ACD' ye giriş yapmış, çağrıların gelmesini bekleyen müşteri temsilcilerinin durumunu ifade eder.

Uzun Çağrı (Long Call): Personel hesaplamaları ve trafik mühendisliği kavramında 30 dakikaya varan veya aşan görüşmelerdir.

Ücretsiz Telefon Hatları (Toll-Free Services): Arayanların çağrı merkezlerine ücretsiz olarak ulaşmasını sağlayan hatlar. 800 ve 888 servisleri ücretsizdir. Bazı ülkelerde ücretsiz servisin başka varyasyonları vardır. Örneğin, 0345 veya 0645 servisleri İngiltere de veya 444 hatları Türkiye'de: Arayanlar yerel oran öderken çağrı merkezi geri kalan kısmı öder.

Vardiya Planına Uyum / Adherence To Schedule: Operatörlerin planlanan vardiyaya ne oranda uyduğunu gösteren genel bir terimdir.

Veri ambarı Çağrı Ele Alma (Database Call Handling): ACD'nin veri ambarındaki bilgilere dayanarak çağrıları işleme sokmak için veri ambarı bilgisayarı ile birlikte eşzamanlı olarak çalışan bir CTI uygulamasıdır. Örneğin bir arayan ses işlem sistemine bilgilerini girdiğinde veriambarı bu müşteri ile ilgili bilgileri alır ve bu bilgileri ACD'ye iletir. (Örneğin, çağrıyı nereye yönlendirmeli, sırada bu çağrıya ne tür bir öncelik verilmeli, dinletilecek anonslar, vs.)

World Wide Web (WWW): Kullanıcılara internetteki grafiksel bölgeden bilgi çekme imkanı veren kapasitedir.

Yan Görevler (Collateral Duties): Çağrı yükünün yavaş olduğu zamanlarda, esnek ve bir süreliğine programlanabilen, telefon dışında yapılan işlerdir (Ör., data girişi).

Yanıt Denetimi (Answer Supervision): Yerel veya uluslararası telefon operatörüne çağrıyı kabul etmesi için ACD veya diğer bir cihaz tarafından gönderilen sinyal. Eğer uluslararası tarifeler uygulanacaksa, bu arayana veya çağrı merkezine maliyetin başlayacağı zamandır.

Yanıt Süresi (Response Time): Çağrı merkezlerinin geldikleri zaman ele alınması gerekmeyen temasları cevaplamak için geçirdikleri süre (Ör. mektuplar, e-mailler).

Yanıtlanan Çağrı (Answered Call): Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrı bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılır.

Yardım Masası (Help Desk): Ürün kurulumu, kullanım veya problemleriyle ilgili sorularla ilgilenmek için kurulan çağrı merkezleri için kullanılan genel terimdir. Terim, genelde bilgisayar yazılım ve donanım destek merkezleri kavramı içinde kullanılır.

Yardımcı İş Konumu (Auxiliary Work State): Genellikle, telefon çağrılarını yanıtlamakla ilgili iş yapmayan bir temsilcinin bulunduğu konuma verilen addır. Temsilciler bu konumdayken gelen çağrıları yanıtlamayacaklardır.

Yeniden Yapılanma (Reengineering): Yönetim danışmanı Micheal Hammer tarafından popülerize edilmiş kavram; etkinliği ve hizmeti geliştirmek için süreçlerin radikal bir biçimde yeniden tasarlanmasıdır.

Yetenek Tabanlı Yönlendirme / SBR / Skill Based Routing: ACD sistemlerinin, operatörleri yetkinlik gruplarına ayırarak, gelen çağrıyı tipine veya arayan kişiye göre (gerekli durumlarda veri tabanı ile de entegre şekilde) en uygun operatöre yönlendirme esasına dayalı bir çağrı dağıtım yöntemidir.

Yönetim Özeti (Executive Summary): Daha detaylı rapor veya çalışmanın temel noktalarının kısa özetidir.

Yukarı Satış / Up-Selling: Müşteriye, satılmış bir ürünün yeni versiyonunun veya ilave modüllerinin genellikle makul karşılanabilecek bir fiyat farkıyla satılarak kuruma daha fazla gelir sağlanmasıdır.

Yük Dengesi (Load Balancing): İki veya daha fazla nokta arasındaki dengeleyici trafik.

Yüzde Dağılımı (Percent Allocation): Birden fazla merkez (multi-site) lerce bazen kullanılan çağrı yönlendirme stratejisidir. Bir ağ tarafından karşılanan çağrılar kullanıcının belirlediği yüzdelere dayanarak bir siteden ötekine yönlendirilir. Bakınız Call by Call Routing ve Network Interflow.

Zarf Stratejisi/ Envelope Strategy: Zarf stratejisi operatörlerin çağrı karşılamasının yanında eğer servis kalite hedeflerinin yakalanması konusunda problem yoksa ilave iş yapabilmesi esasına dayanır. İlgili zaman diliminde operatör adedi hem çağrıları karşılamaya hem de bazı ilave işleri yapmaya yetiyorsa operatörlerin bir kısmı bu ilave işler için ayrılabilir. Genellikle bu işler zaman kısıtı olmayan işlerdir. Çağrı trafiği artarsa operatörler tekrar çağrıya dönerler.

Zirve Çağrılar (Peaked Call Arrival): Gelen çağrı sayısının kısa bir süre içinde tavan yapması aniden artmasıdır. Gelişigüzel gelen çağrı akışı dışındaki trafiktir.

Zirve Dışı (Off - Peak): Çağrı merkezlerinin en yoğun olduğu zamanların dışında kalan zaman dilimidir. Telekomünikasyon şirketlerinin genelde düşük tarife oranı sağladığı zaman dilimlerini de açıklamak için kullanılan bir terimdir.

Zor Çağrı / Hard Call: Genellikle, belli bir rasyonel dayanağı olmasa da, çağrı merkezinin genel atmosferi içerisinde, gelen çağrıların içerisinde diğerleri ile karşılaştırıldığında yönetilmesi zor olan çağrıları ifade eder. Çağrının zorluğu, talebedilen içerik ile veya arayanın kişiliği, yaklaşımı, tarzı ile ilgili de olabilir.

Zorunlu Çağrı (Call Forcing): Çağrıları, müsait olan ve çağrı almaya hazır olan temsilcilere otomatik olarak dağıtan bir ACD özelliğidir. Temsilciler, çağrının geldiğine dair bir uyarı duyarlar (örneğin bir bip sesi), fakat çağrıyı cevaplamak için bir tuşa basmaları gerekmez.

