



Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı

Turkcell Global Bilgi Erzurum Çağrı Merkezi

Ekonomik Etki Değerlendirme Çalışması

Nihai rapor sunumu

14 Eylül 2011, Erzurum

Bölgesel kalkınma giderek artan önemi ile Türkiye'nin temel bir politika önceliğidir

- Ekonomik faaliyetler sanayi sektöründe daha geniş bir coğrafyaya yayılıyor
 - ekonomik canlılık artıyor

Hizmetler sektöründe bir iş kolunun/sürecinin İstanbul'dan Doğuya taşınması nasıl bir bölgesel kalkınma etkisi yaratabilir?

Çalışma metodolojisi

Çağrı Merkezi (ÇM) faaliyetleri, etki kanalları ve paydaşların belirlenmesi



**Dünyada ve Türkiye’de ÇM’lerin gelişimi, etkileri
Erzurum’a ilişkin veri-bilgi taraması**



Kamu kurumu yöneticileri ve sivil toplum temsilcileriyle görüşmeler
(DPT, Sanayi ve Ticaret Odası, OSB başkanı, Kalkınma Ajansı, SGK, Atatürk Üniversitesi, Genç İş Adamları Derneği , Kalkınma Vakfı, Erzurum AVM)

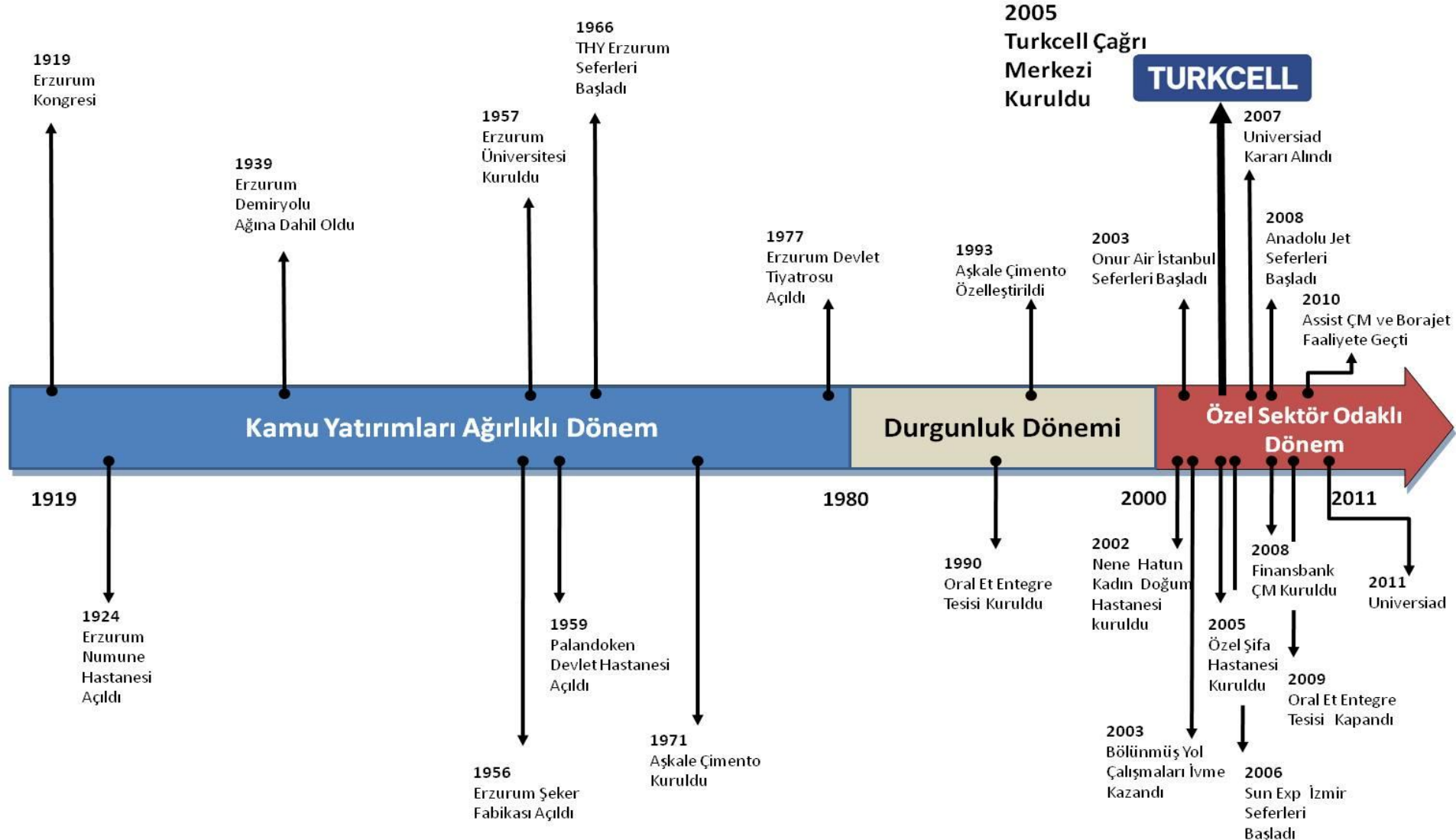


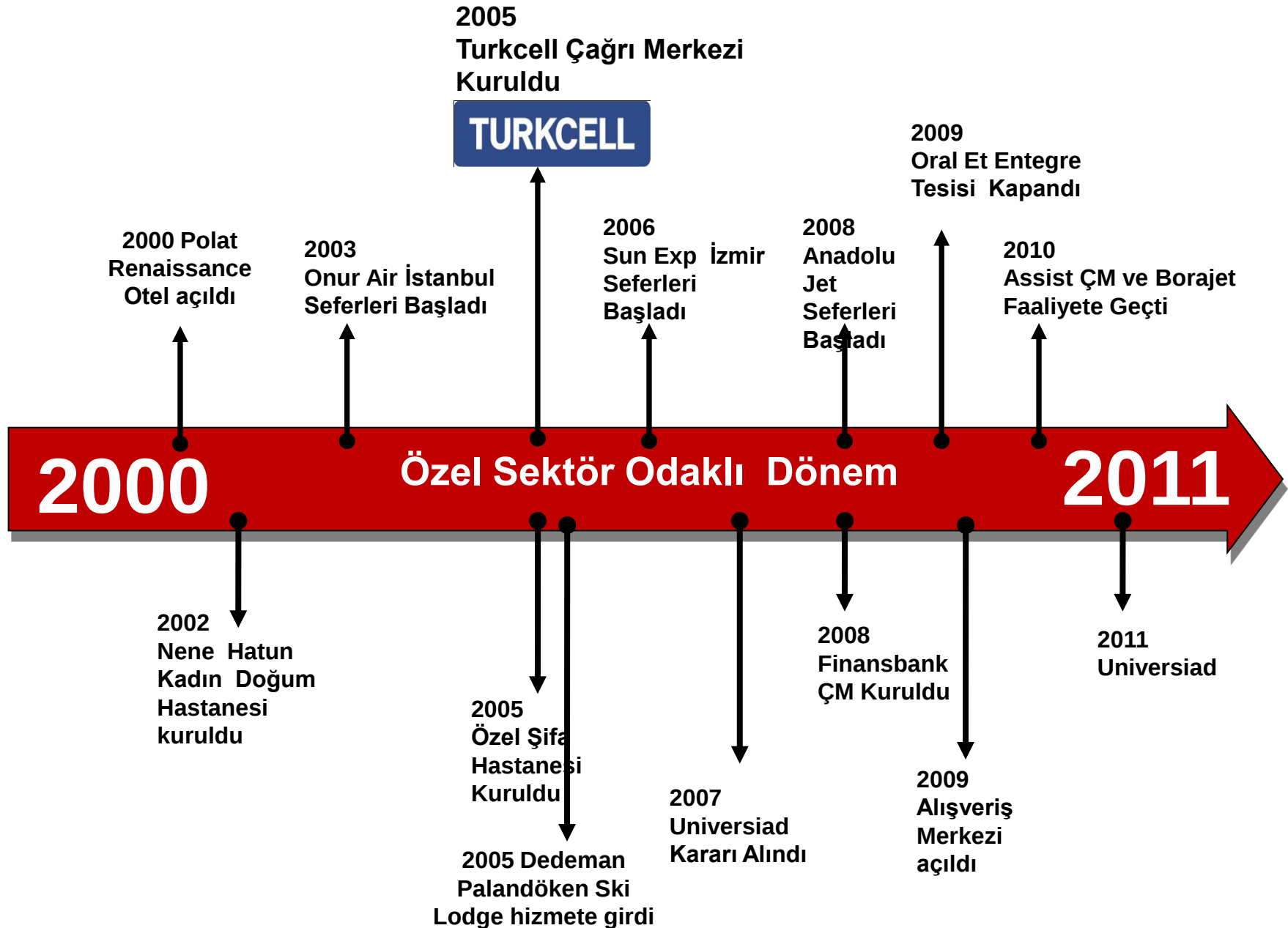
469 çalışana uygulanan anket, ÇM yönetici ve çalışanları ile 37 yüz yüze görüşme



Veri ve bilgi analizi sonucunda ÇM’nin sosyal ve ekonomik etkisinin değerlendirilmesi

Erzurum ekonomisini etkileyen başlıca gelişmeler ve Turkcell'le başlayan yeni bir dönem





“Bir keşfeden girişimci” olarak Türkcell

- Ekonomik kalkınmanın tetikleyicisi “neyin karlı, neyin karlı olmadığı” keşfedilmesidir
 - ➔ Gelişmekte olan ekonomilerin sorunu:
Yatırım ortamı, keşfetme süreci için elverişli değil
- Türkcell, Erzurum’da çağrı merkezi faaliyetinin potansiyelini keşfetti
 - ➔ Türkcell’in sosyal sorumluluk bilinci, risk almasına katkı sağladı

Türkcell'in Erzurum'un dönüşümünde sosyo-ekonomik etki kanalları



İstihdam etkisi

Erzurum'da

- 2006-2011: ~ **2000 kişiye istihdam**
- Eylül 2011: Aktif çalışan **850 kişi**
 - Yerel iş hizmetleri sektörü istihdamının % **10'u**
- **Beyin göçü tersine döndü**
 - Çalışanların %**33**'ü çalışmasalardı başka ilde iş arayacaklardı
- **Kayıtlı istihdamda artış**
 - 2004:% **26**, 2009: % **40**
- **Kadın istihdamında artış**
 - Kadınların % 55'inin, erkeklerin % 20'sinin ilk işi
 - Kadınların çalışmasına yönelik algı değişiyor

Gelir ve harcama etkisi (ekonomik canlılık / stimulus) katkısı

- **Çarpan etkisi:** Harcama yoluyla ekonomiye geri dönen paranın ekonominin diğer aktörlerinin gelirini oluşturması ve o aktörlerin harcamalarına imkan tanınmasıyla, ekonomide paranın birden çok kez dönmesi.

Farklı Gelir Gruplarına Göre Çarpan Değerleri

Hanehalkı Gelir Grupları (Harcanabilir net gelir) YTL	Çarpan
1.000 ve daha az	6,58
1.000-1.500	3,88
1.500-2.000	3,09
2.000 ve üzeri	2,08

Kaynak: TÜİK Hanehalkı Bütçe Anketi ve TEPAV hesaplamaları

Turkcell'in 2005'ten bu yana yaptığı harcamaların etkisi

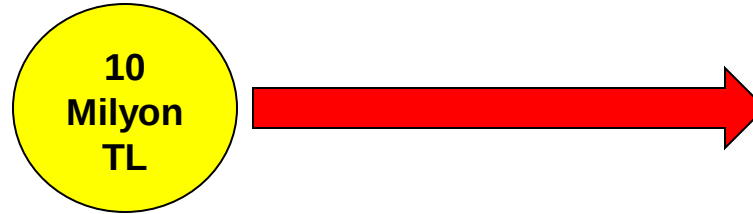
Turkcell Çağrı Merkezi'nin Erzurum'da yaptığı harcamaların etkisi, bin TL

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	6 yıllık Toplam Etki
Turkcell harcamaları	802	1,997	6,018	7,468	9,496	10,068	40,644
Çarpan etkisi	5,290	13,180	39,718	49,287	62,674	66,450	268,243
Toplam etki	6,092	15,176	45,736	56,754	72,170	76,518	308,884
Toplam etki /Mevduatlar	2.4%	4.9%	12.8%	12.5%	14.2%	-	
Toplam etki /GSYİH	0.2%	0.3%	1.1%	1.2%	1.3%	-	

Kaynak: TÜİK, Türkiye Bankacılar Birliği, Global Bilgi A.Ş. ve TEPAV hesaplamaları

- Turkcell **6 yılda** yaptığı toplam 41 milyon TL'lik harcama ve çarpan etkisiyle birlikte **toplam 309 milyon TL'lik bir harcama etkisi yarattı.**

Çekirdek harcama

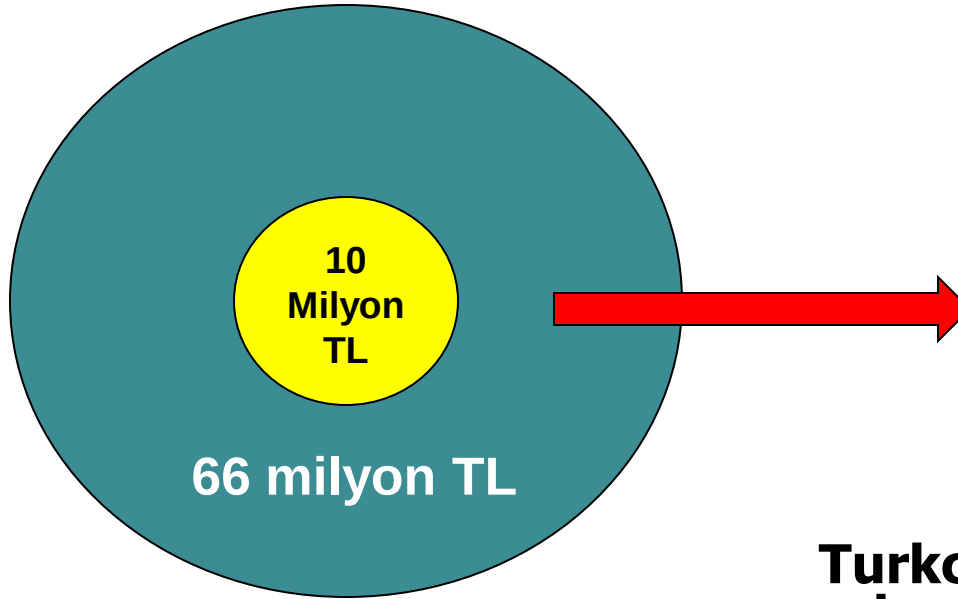


Turkcell, Erzurum ağrı Merkezi için 2010 yılında 10 milyon TL'lik harcama yapmıştır.

Not: Harcamalar içerisinde personel demeleri, Erzurum içinden yapılan alımlar ve Erzurum'a yapılan yatırım harcamaları yer almaktadır.

1. Dalga etki:

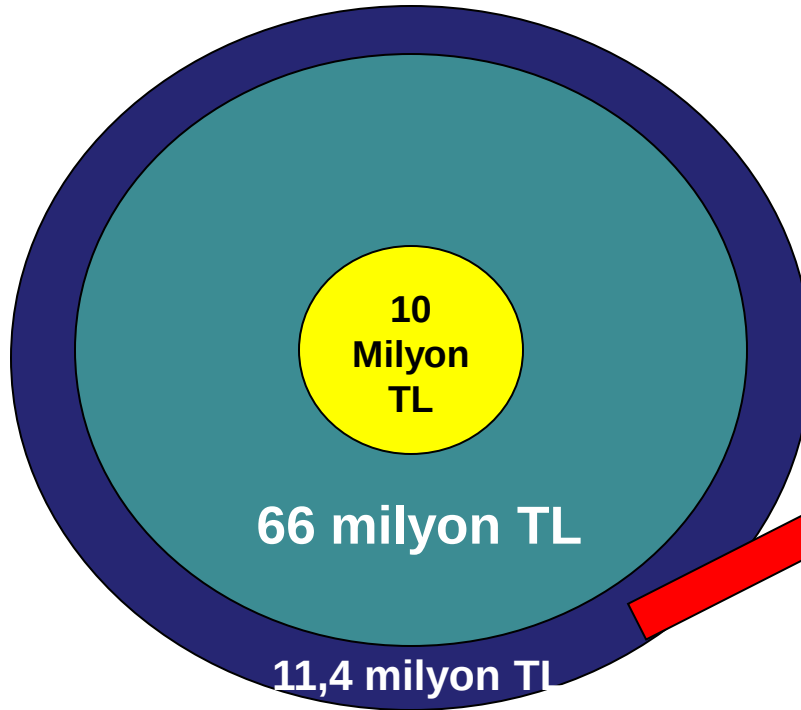
Türkcell harcamalarının çarpan etkisi



Yapılan 10 milyon TL'lik harcama Erzurum ekonomisi içerisinde 66 milyon TL'lik ek bir harcama imkanı yaratmıştır

Türkcell'in yarattığı toplam harcama ve çarpan etkisi
76 milyon TL

2.Dalga etki: Yeni çağrı merkezi yatırımları

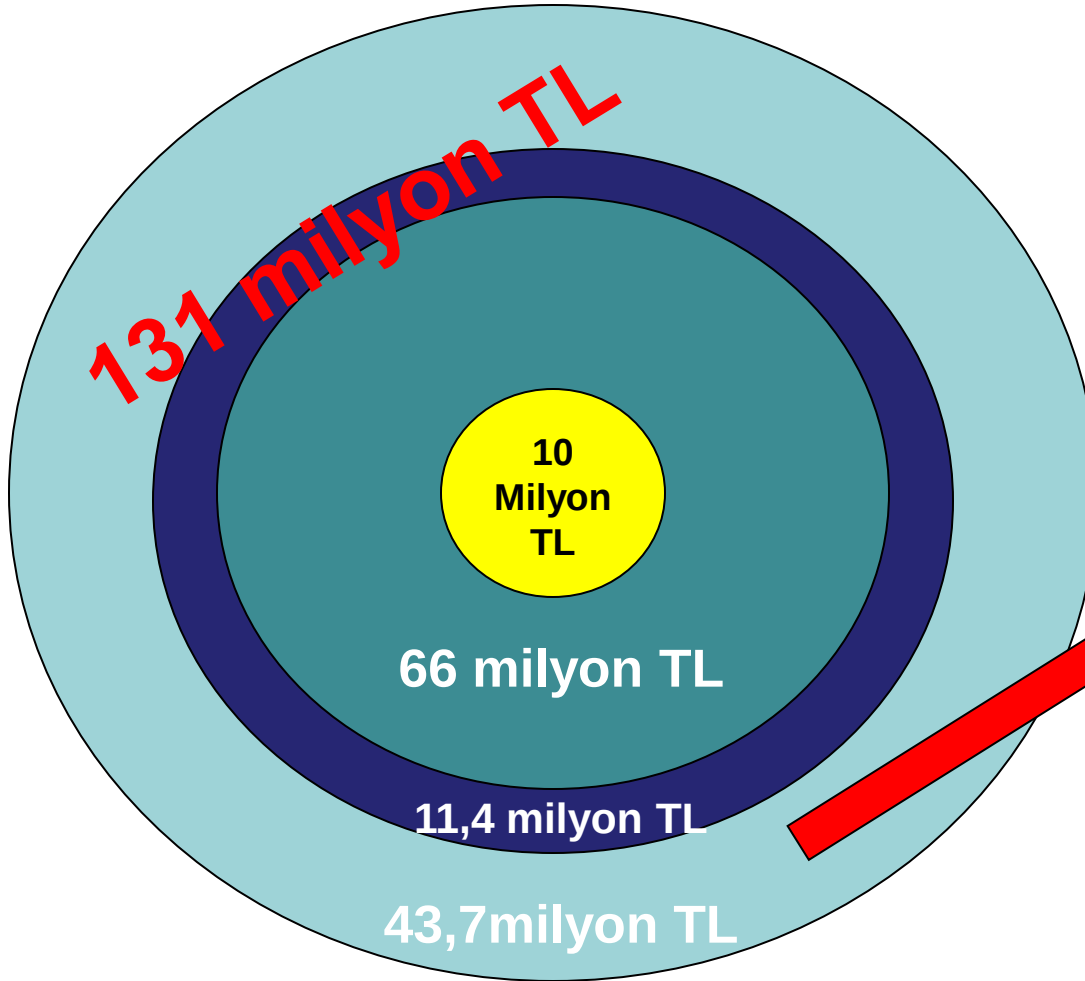


**Turkcell'in
ardından
Erzurum'da yapılan
yeni çağrı
merkezleri
yatırımlarının
yarattığı çarpan
etkisi 11,4 milyon
TL'yi bulmaktadır**

Not: Hesaplama diğ er çağrı merkezlerinin mevcut durumda Turkcell Çağrı Merkezinin yaklaşık olarak 1,5 katı bir istihdama sahip olduğu ve benzer maliyetlere sahip oldukları varsayılmıştır.

3.Dalga Etki:

Yakın dönemde artması planlanan istihdam



3.000'e ulaşması
beklenen istihdamın,
43.7 milyon TL'lik ek
harcama imkanı
yaratması
beklenebilir

Turkcell'in 2010 yılında
Erzurum'da yarattığı
doğrudan ve dolaylı
etkilerin toplamı

131 milyon TL

Diğer ekonomik etkiler

■ Kredi kartı kullanımı arttı

→ Turkcell çalışanlarının % 50'si kredi kartı kullanıyor

■ Kamu bütçesine gelir vergisi katkısı

→ 2009'da Turkcell'in Erzurum'da tahakkuk eden gelir vergisi içindeki payı: % 6.1

■ Modern bir AVM'nin açılışını (2009) Turkcell hızlandırdı

→ 4 farklı ilden ve bölge ülkelerinden müşteri

■ Kümelenme etkisi (Cluster Effect):

→ Yenilikçilik, öğrenme ve rekabetçilik kültürüne katkılar

İnsan kaynağı gelişimine etkisi

- **Eğitim düzeyinin yükseltilmesi teşvik ediliyor**
 - Lise mezunu çalışanların % 60'ı üniversite eğitimine devam etme kararı almış
- **Kişisel ve profesyonel gelişim özendiriliyor**
 - Çalışanların % 99'unda kendini geliştirme ihtiyacı artmış
- **En çok aranan becerilerde insan kaynağı ve farklı sektörler için kaliteli işgücü yetiştiriyor**
 - Çalışanların % 55'i farklı kurumlardan iş teklifleri alıyor
 - Satış ve pazarlamacılık, ilaç mümessilliği, turizm sektörü, sigortacılık ve diğer çağrı merkezleri

Sosyal hayata etkisi

■ Erzurum'daki sosyal ve kültürel hayatı olumlu etkiliyor

→ Son beş yıl içinde şehirde fark edilir düzeyde canlılık yaşanmıştır: % 95 (çalışanların ifadesi)

■ Çalışanların harcamalarında artış: %75

→ Kadınlarda % 78,7

- % 39,5'i kültürel etkinliklere,
- % 28'i eğlence kalemine yapılan harcamalarını arttırmış

■ AVM açılışı ve 8 yeni sinema salonu

→ Avatar filminin en fazla seyredildiği 5.kent Erzurum!

Sonuç: Bir vaka olarak Türkcell Erzurum Çağrı Merkezi

- İstanbul'dan giden bir yatırımcı, sadece bir iş operasyonunu değil, aynı zamanda modern bir kurumsal yapıyı da yerel ortama taşıyor
 - Kayıtçinde, teknoloji kullanan bir yapı etrafa yayılıyor...
- Bu yapının, yerel dokuya uyup uymayacağı belirsizken, Türkcell bu dokunun tutmasını, sosyal sorumluluğunun da bilinciyle sağlıyor
 - Genç ve kadın istihdamı artıyor...
- Ekonomik hayatı kamu yatırımlarına dayalı bir kentin, özel sektöre dayalı olarak da bir çekim merkezi olabileceğini gösteriyor
 - Hizmetler sektörü için yeni bir fırsat penceresi açılıyor...