T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANABİLİM DALI
İKTİSAT TEORİSİ BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

YENİ EKONOMİNİN EMEK PİYASASINA ETKİLERİ

ŞEHRİBAN AHENK ÖZTÜRK

2501020161

TEZ DANIŞMANI
YRD. DOÇ. DR. ZAHİDE AYYILDIZ ONARAN

İSTANBUL-2005

TEZ ONAY SAYFASI

ÖZ

Günümüzdeki teknolojik gelişmeler birçok alanda yeniliklere neden olduğu gibi emek piyasası üzerinde de değişimler yaratmıştır. Bu yaşanan değişim süreci "Yeni Ekonomi" olarak adlandırılmaktadır. Yeni ekonominin sahip olduğu birtakım avantajlar, bu sürece adapte olan ülkelerin verimlilik ve büyümelerinde önemli rol oynamıştır. Amerika Birleşik Devletleri (ABD) buna en güzel örnektir.

Enformasyon ve iletişim teknolojileri özellikle bilgisayarlar ve internet, hem özel hem iş hayatında büyük kolaylıklar sağlamıştır. Bununla beraber çalışma hayatı ve ilişkilerinde önemli değişiklikler görülmüştür. Yeni meslekler, yeni iş modelleri ortaya çıkmış, sektör ve işgücü yapısında değişimler meydana gelmiştir. İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY) uygulamaları, şirketlerin çalışanına bakışını değiştirmiştir. Ortaya çıkan süreçlerin tümünde bilgi ve teknoloji faktörü rol oynamış, bu unsurlar klasik üretim faktörleri yanında yerini almıştır. Bu, eski büyüme teorilerinin terk edilip, teknolojinin içselleştirildiği yeni büyüme teorilerinin benimsenmesini gündeme getirmiştir.

Bu tez çalışmasında, yeni ekonomi kavramı ve yeni ekonominin emek piyasasına getirdiği değişimler değerlendirilmeye çalışılacaktır. Bu amaçla üçüncü bölümde Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. ve Alkoç Deri San. Tic. A.Ş. olmak üzere iki şirket incelenmiştir. Her iki şirkette de yeni ekonominin unsurları görülmüş, iş ve işgücü yapılarındaki değişim ortaya konulmuştur. Yeni teknolojiler işgücünden tasarruf sağlayarak, hız ve verimlilik sağlamış, şirketlerin ekonomik performanslarında olumlu etki yaratmıştır. Buna karşın yeni ekonominin yarattığı gelişmeler, ekonomi üzerine işsizlik yükünü de getirmiştir.

ABSTRACT

In today's world, technological progress results in innovations in the labor market as seen in every field. This changing process is known as the "New Economy". The advantages of the new economy have positive effects on productivity and growth for the countries adapting this process. The United States of America (USA) is a good example of this.

Information and communications technologies, especially computers and the internet, bring facilities for both private and occupational life. Furthermore, changes in employment relationships are seen. New jobs and job models have emerged, resulting in sector and labor changes. Human Resources Management strategies have modified the view of companies regarding employees. Information and technology play more important roles than classic product factors. This has resulted in the replacement of the old growth theories with the new internally-focused technology growth theories.

This thesis study describes the new economy and its changes in the labor market. In the third part of this thesis study, two companies, Turkcell İletişim Hiz. A.Ş. and Alkoç Deri San. A.Ş., were examined. Both companies have the characteristics of the new economy and the changes in the structure of employment and employees are seen. New technologies are more effective on the economic performance of the companies. They bring productivity and speed but as they reduce the number of employees, it is definite that it constitutes a burden of unemployment for economy.

ÖNSÖZ

Günümüzde bilgi ve teknolojinin ön plana geçmesi, ülkeler üzerinde mikro ve makro anlamda birtakım değişimler meydana getirmiştir. Enformasyon ve iletişim teknolojilerini adapte eden ülkeler için bu değişim verimlilik ve büyüme ile sonuçlanmıştır. Bu süreç yeni ekonomi olarak değerlendirilmektedir.

Bilgisayarlar ile beraber yaygınlaşan internet kullanımı, yeni ekonomi içerisinde en önemli yeri oluşturmaktadır. Birçok işin elektronik ortamda yapılması, bilinen klasik yapıları değiştirerek, yeni modeller ortaya çıkarmıştır. Elektronik ticaretin ortaya çıkması zaman ve maliyet açısında avantajlar yaratmıştır. Yeni işletme kültürü içerisinde çalışma ilişkileri ve işgücü yapısı değişmiştir. Bütün bu değişimler verimlilik ve büyüme açısından pozitif etki yaratmakla beraber bunların, işsizlik üzerinde negatif etkisi de söz konusudur.

Bu çalışmanın amacı, yeni ekonominin getirdiği yeni teknolojilerin emek piyasası üzerindeki etkisini ortaya çıkarmaktır. Çalışmanın son bölümünde yer alan uygulama çalışmalarında da bu tekniklerin, incelenen örnek şirketlerin üretim süreci içindeki çalışma şekillerinde ortaya çıkardığı değişim ve bunun işgücü nicelik ve niteliğine etkileri değerlendirilmektedir.

Çalışmam boyunca öneri ve yardımlarıyla bana en iyi şekilde yön veren Danışman Hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Zahide Ayyıldız Onaran'a teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca, ilgi ve desteğini benden esirgemeyen okul arkadaşım, İstanbul Üniversitesi İktisat Anabilim Dalı Araştırma Görevlisi Özgür Aslan'a da çok teşekkür ederim.

Tez çalışmam boyunca her türlü yardımları için Turkcell İletişim Hiz. A.Ş. bölüm yöneticim Selin Oğul ve takım arkadaşlarıma, ayrıca Ersin Aydın'a; üçüncü

bölümdeki Turkcell ile ilgili bilgileri sağlamamda büyük emeği olan Çalışan İlişkileri Yönetimi Bölümü ile çalışmama yaptığı önemli katkılarından dolayı Barış Kaplan'a; Ahu Basman, Akgün Özgür Alptekin, Süleyman Kaçar, Baki Aydoğan, Ece Saygun, Cihan Nazmi Bıyıklı, Halil Semih Öğün'e; Alkoç Deri San. Tic. A.Ş.'nin ortaklarından M. Burçin Işık'a ve emeği geçen bütün arkadaşlarıma çok teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZ ……... iii
ABSTRACT……..... iv
ÖNSÖZ …….....v
İÇİNDEKİLER ……..vii
ŞEKİLLER LİSTESİ …….....x
TABLOLAR LİSTESİ……...xi
KISALTMALAR LİSTESİ ……..... xii
GİRİŞ …….....1

BİRİNCİ BÖLÜM
YENİ EKONOMİ KAVRAMI

1.1. Yeni Ekonominin Tanımı …….....4
1.2. Yeni Ekonominin Ortaya Çıkmasında Etkili Olan Faktörler ……...8
1.2.1. Küreselleşme …….....8
1.2.2. Toplumsal Değişim ……... 12
1.2.2.1. İlkel Topluluklardan Sanayi Toplumuna ……..13
1.2.2.2. Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna ……...15
1.2.3. Enformasyon ve İletişim Teknolojileri ……..... 19
1.2.3.1. Bilginin Tanımı …….....19
1.2.3.2. Bilgi Yönetimi ……..21
1.2.3.3. Teknoloji Kavramı ve Yeni Teknolojiler ……. 23
1.3. Yeni Ekonomi-Eski Ekonomi Farkı …….....26
1.4. Yeni Ekonominin Özellikleri …….....29
1.5. Internet ……..... 38
1.6. Elektronik Ticaret (E-Ticaret) …….....44
1.6.1. E-Ticaretin Tanımı …….....44

1.6.2. E-Ticaretin Gelişimi …….....45
1.6.3. E-Ticaretin Araçları ……..... 48
1.6.4. E-Ticaretin Tarafları …….....51
1.6.5. E-Ticaretin Avantaj ve Dezavantajları …….....52
1.7. Dışsallıklar ……..... 54
1.7.1. Dışsallık Türleri …… ..54
1.7.2. Ağ (Network) Dışsallıkları …….....56

İKİNCİ BÖLÜM
YENİ EKONOMİ VE EMEK PİYASASINA ETKİLERİ

2.1. Büyüme Teorileri ……..... 59
2.1.1. Klasik Büyüme Teorisi .....…….....59
2.1.2. Neoklasik Büyüme Teorisi ve Solow Modeli……..... 63
2.1.3. Keynesyen Büyüme Teorisi ve Harrod-Domar Büyüme Modeli ……65
2.1.4. İçsel Büyüme Teorileri …….....67
2.1.4.1. Romer'in AR-GE Modeli ……. 68
2.1.4.2. Lucas'ın Beşeri Sermaye Modeli …….....70
2.1.5. Eski Büyüme Teorileri ile Yeni Büyüme Teorilerinin Ana Temaları ….. 71
2.1.5.1. Eski Büyüme Teorileri ……..71
2.1.5.2. Yeni Büyüme Teorileri ……..... 73
2.2. Emek-Üretim Fonksiyonu İlişkisi ……..... 75
2.3. Yeni Ekonomi ve Verimlilik ……..... 78
2.4. Yeni Çalışma İlişkilerine Genel Bakış ……..... 80
2.5. Yeni Ekonomi ve Üretim Faktörleri …….....82
2.6. Yeni İş Modelleri ……..... 85
2.7. Yeni İşletme Kültürü ……..... 86
2.8. Bilgi Çağında İşgücü Yapısı ……..... 90
2.9. Yeni Meslek Yapıları ……... 93
2.10. Yeni Çalışma Şekilleri ve Esneklik …….....93
2.11. Yeni Ekonomide Üretim ……..... 95
2.12. Yeni Ekonomide Örgütlenme …….....98

2.13. Yeni Ekonomi ve İnsan Kaynakları ……..... 99
2.13.1. Personel Yönetimi ve İnsan Kaynakları Yönetimi ……..... 99
2.13.2. Internet ve İnsan Kaynağı Bulma …….. 102
2.13.3. Online İnsan Kaynağı Bulma Yöntemlerinin
Yarar ve Sakıncaları ……..... 103
2.14. Sektörel Değişim ve İstihdam …….....104

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
YENİ EKONOMİ ve UYGULAMA ÇALIŞMALARI

3.1. Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. Uygulama Çalışması 107
3.1.1. Turkcell Hizmet Üretimi Sürecindeki Değişim ……107
3.1.2. Turkcell Teknik Operasyon Hizmet Sürecindeki Değişim ……...115
3.1.3. Turkcell ve İnsan Kaynakları ……... 119
3.1.4. Turkcell ve Yeni Ekonomi Unsurları ……... 123
3.2. Alkoç Deri San. Tic. A.Ş. Uygulama Çalışması - Deri Üretimi Sürecindeki Teknolojik Değişmeler ve Bunların İşgücüne Etkileri ……...125

SONUÇ 141
KAYNAKÇA 147

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil No: **Şekil Adı** **Sayfa No**

Şekil 1: Bilgi Ekonomisine ve Şebekeleşmiş Dünyaya Katılmanın Yararları 18
Şekil 2: Bilgi Elde Etme Süreci …….....:……20
Şekil 3: Ürün Hayat Eğrileri ……..... 35
Şekil:4 1000 Kişiye Düşen Bilgisayar Sayısı …….. 40
Şekil 5: 1000 Kişi Başına Düşen İnternet Sayısı …….. 42
Şekil 6: Elektronik Ticarette Tercih Edilen Ürün ve Hizmetlerin Dağılımı …….46
Şekil 7: Klasik Büyüme Teorisi …….....61
Şekil:8 Kararlı Büyüme……..... 64
Şekil:9 Bıçak Sırtı Denge Modeli …….....66
Şekil 10: Üretim Fonksiyonu ve Emeğin Marjinal Verimi ……76
Şekil 11: Sermayedeki Artışın Toplam Üretim Üzerine Etkisi …….. 77
Şekil 12: Sermayedeki Artışın Emeğin Marjinal Verimi Üzerine Etkisi ……77
Şekil 13: Üretimde Çalışan İşgücündeki Azalma …….....92
Şekil 14: Turkcell Abone Sayısı ……. 109
Şekil 15: Turkcell'in 2000 Yılı Temmuz Ayına Ait Hizmet Verilen Müşteri Sayısı ……..110
Şekil 16: Turkcell Extra ve TBO'larda Hizmet Verilen Müşteri Sayısı …….....112
Şekil 17: Turkcell Extra ve Hizmet Danışmanı Sayısı ……...113
Şekil18: Nüfus Kapsama ve Alan Kapsama Değişim Yüzdeleri ….....118
Şekil 19: Turkcell Çalışan Sayısı ……122
Şekil 20: Turkcell Çalışan Öğrenim Durumu…….. 123
Şekil 21: Kireçleme, Kromlama ve Boyama Prosesi (Havuzlar)..... 127
Şekil 22: Kireçleme, Kromlama ve Boyama Prosesi **(**Dolaplar)……127
Şekil 23: Leşlerin Temizlenme Prosesi (Tırpan Bıçağı) ……128
Şekil 24: Leşlerin Temizlenme Prosesi (Kavaleta Makinesi) ……129
Şekil 25: Kavaleta Makinesi ……...129
Şekil 26: Sıkma Prosesi (Sıkma Makinesi)……..130
Şekil 27: İstifleme Makinesi ……...130
Şekil 28: Açkı-Sıkma Makinesi ve Vakum Makinesinin Birleştirildiği Proses …. 133
Şekil 29: Kurutma Prosesi (Askı Sistemi) …….....134
Şekil 30: Boyama Prosesi (Pistol Makinesi)…….. 135
Şekil 31: Yoğun Boyama Prosesi (Kadife Bezle)……136
Şekil 32: Yoğun Boyama Prosesi (Roller-Coat Makinesi) ……136
Şekil 33: Kurutma Prosesi (Tüneller)…….. 137
Şekil 34: Kara Pres Makinesi ……..138
Şekil 35: Pres Makinesi …….. 138

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo No **Tablo Adı** **Sayfa No**

Tablo 1: Türkiye'nin Küresel Bilişim ve İletişim Teknolojileri Verileri ….....25
Tablo 2: Eski Ekonomi ile Yeni Ekonomi Arasındaki Farklılıklar ……28
Tablo 3: Doküman Aktarımının Hız ve Fiyatları ……... 37
Tablo 4: Elektronik Ticaretin Boyutuna İlişkin Değerler (Milyar $) ……47
Tablo 5: Geleneksel ve Elektronik Ticaretin Maliyet Yönünden Karşılaştırılması (USD) ……53
Tablo 6: Geleneksel Örgüt-Yeni Örgüt Karşılaştırması ……....89
Tablo 7: İşgücünün Eski ve Yeni Ekonomideki Temaları ……. 91
Tablo 8: Geleneksel ve Esnek Üretim Unsurları ……97
Tablo 9: İnsan Kaynakları Yönetimi ve Personel Yönetimi Arasındaki Farklar.... 101
Tablo 10: Bilgi Yoğun Hizmetler ……...105
Tablo 11: Bayi Başına İşlem/Müşteri Sayısı …….....112
Tablo 12: 1990 Öncesi ve Günümüzdeki Şirket İşgücü Oranları …….. 139

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AR-GE	: Araştırma Geliştirme Faaliyetleri
ARPA	: Araştırma Projeleri Ajansı
ATM	: Automatic Machine Teller
B2B	: Business to Business
B2C	: Business to Consumers
BSCS	: Business Support & Control System (İş Destek ve Kontrol Sistemi)
CD	: Compact Disk
ÇEV.	: Çeviren
DTM	: Dış Ticaret Müsteşarlığı
EDI	: Elektronik Veri Değişimi
EFT	: Elektronik Fon Transferi
E-İŞ	: Elektronik İş
ERM	: Employee Relations Management (Çalışan İlişkileri Yönetimi)
E-TİCARET	: Elektronik Ticaret
GATT	: General Agreement on Tariffs and Trade
GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
GSYİH	: Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
G2B	: Government to Business
G2C	: Government to Consumers
ILO	:International Labor Organization (Uluslar arası Çalışma Örgütü)
IM	: Information Management
IMF	: Uluslararası Para Fonu

IVR	: Interactive Voice Responce (İnteraktif Sesli Kayıt Sistemi)
İKY	: İnsan Kaynakları Yönetimi
İTO	: İstanbul Ticaret Odası
KM	: Knowledge Management
KOBİ	: Küçük ve Orta Boy İşyerleri
MPL	: Emeğin Marjinal Verimliliği
NAIRU	: Non Accelerating Inflation Rate of Unemployment
NCC	: Network Control Center (Şebeke Kontrol Merkezi)
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı
OMC	: Operational Maintenance Center (Operasyonel Bakım Merkezi)
POS	: Kredi Kartı Okuma Makinesi
s	: Sayfa
SSK	: Sosyal Sigortalar Kurumu
TAM	: Turkcell Abonelik Merkezi
TAN	: Turkcell Aktivasyon Noktaları
TBO	: Turkcell Bölge Ofisi
TT	: Turktelekom
TV	: Televizyon
UN-CEFACT	: United Nations Centerfor Trade Facilitation and Electronic Business
USD	: Amerikan Doları
WTO	: World Trade Organization (Dünya Ticaret Örgütü)
WWW	: World Wide Web

GİRİŞ

Küreselleşme ile beraber enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, ekonomik, sosyal, kültürel birçok alanda gelişmelere neden olmuştur. Yeni Ekonomi kavramı bütün bu gelişmeleri açıklamak için kullanılmaya başlanmıştır. 20. yy.'ın ikinci yarısından sonra oluşmaya başlayan bu süreç, 1990'larda olgunluk dönemine gelmiş, 2000'li yıllara doğru da etkisini derinden hissettirmiştir. Amerika Birleşik Devletleri'nin 1996-2000 yılları arasındaki düşük enflasyon ve yüksek büyüme oranı ile sergilediği makro ekonomik performansı, büyük ölçüde bu teknolojilere yapılan yatırımlarla ilişkilendirilmiştir.

Yeni ekonomide değişen birçok faktörle beraber toplum yapısının da değişmesi, sanayi toplumundan bilgi toplumu sürecine geçilmesine neden olmuştur. Rekabet edebilmek, verimliliği arttırmak için bilgi toplumunun özelliklerini taşımak bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Küreselleşmenin etkisiyle bu daha da önemli hale gelmiştir.

Bilgisayarlar ve internetin hızla yayılarak her geçen gün daha fazla hayatımıza girmesi ile iş yapma şekilleri farklılaşmış, organizasyon yapısını ve süreçlerini değiştiren, yeni teknolojileri kullanan, yeni ekonomi şirketleri ortaya çıkmıştır. İnternet, ticari bir araç haline gelerek, yeni bir ticaret şekli olan elektronik ticareti gündeme getirmiştir.

Böylece bütün bu gelişmeler, ülkeler üzerinde mikro ve makro ekonomi açısından değişimler yaratmakta, klasik üretim anlayışına yeni, değişik boyutlu bir bakış açısı kazandırmaktadır. Bilgi ve teknoloji bu yeni ekonomi düzeni içinde üretim faktörü olarak kabul görmektedir. Gerek klasik üretim anlayışında gerekse yeni ekonominin

üretim anlayışında, emek en önemli üretim faktörü ve beşeri sermaye olarak yer almaktadır. Bununla birlikte yeni ekonomide emeğin niteliği, bilgi ve eğitim düzeyi daha fazla ön plana çıkmaktadır. Yapılan uygulamalardaki sonuçlarda da bu özellik net bir şekilde görülmektedir.

Yeni ekonominin etkinliği ve ülkeler üzerindeki sonuçları, günümüzde tartışma konusu olarak yer almakta ve her teoride olduğu gibi negatif veya pozitif etkileri tartışılmaktadır. Buradan hareketle, çalışmanın ilk bölümünde, enformasyon ve iletişim teknolojileri, bilgi toplumu, küreselleşme faktörleriyle beraber, yeni ekonomi kavramı üzerinde durulacaktır. Yeni ekonominin özellikleri doğrultusunda, eski ekonomi ile arasındaki farklar incelenecektir. Günümüzde hızla etkisini gösteren internetin gelişimi ve etkileri, elektronik ticaret boyutu ile beraber değerlendirilecektir. Dışsallıklar ve ağ (network-şebeke) ekonomilerinin en önemli özelliği olan ağ dışsallığı ele alınacaktır.

İkinci Bölümde, yeni ekonominin emek piyasasına etkisi incelenecektir. Büyüme teorileri ve verimlilik çerçevesinde, Klasik, Neoklasik ve Keynesyen büyüme teorileri ile teknoloji ve bilginin ön plana çıkmasıyla gündeme gelen içsel büyüme teorileri analiz edilecektir. Yeni ekonominin etkisiyle değişen üretim faktörleri ile yeni çalışma ilişkileri ve işletme kültürü açıklanmaya çalışılacaktır. Yeni iş modelleri ve meslek yapıları içerisinde değişen sektör ve işgücü yapısı, üretim tekniğindeki değişiklikler ele alınacaktır. İnsan faktörüne verilen önemin artmasıyla ön plana çıkan insan kaynakları yönetimi, personel yönetimiyle arasındaki farklarla beraber ele alınıp, sendikal ve toplu pazarlık sürecindeki değişim incelenecektir.

Üçüncü bölümde ise iki uygulama çalışması irdelenecektir. Yukarıda açıklanan yeni ekonomi unsurlarını ve işgücü açısından etkilerini görmek için, iletişim-hizmet sektöründe faaliyet gösteren Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. ile tekstil ve deri sektöründe faaliyet gösteren Alkoç Deri San. Tic. A.Ş. uygulama olarak alınacaktır. Yeni ekonomi ile ön plana çıkan hizmet sektörü, özellikle bilişim endüstrisi, Turkcell'in

uygulama şirketi olarak alınmasında rol oynamıştır. Diğer taraftan yeni ekonominin işgücü üzerindeki etkilerinin nicelik olarak daha iyi gözlemlenmesi açısından da, emek-yoğun bir özellik gösteren Alkoç deri şirketi incelenecektir. Her iki şirketin de ürün ve hizmet üretim sürecinde eskiden ve günümüzde kullandıkları teknikler açıklanarak genel verimlilik, maliyet, kalite açısından üretimdeki değişimleri, nitelik ve nicelik bakımından işgücü özellikleri ile verimlilikleri analiz edilecektir. Son bölümdeki Turkcell kurum bilgileri, ilgili departmanlardaki ilgili kişilerle yapılan görüşmeler ve raporlar sonucunda oluşturulmuştur. Yine, Alkoç deri şirketi ile ilgili olan bilgiler de, şirket ortaklarından M. Burçin Işık ile yapılan görüşmeler sonucunda elde edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM
YENİ EKONOMİ KAVRAMI

1.1.Yeni Ekonominin Tanımı

Yeni ekonomi, enformasyon ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişimleri ve bunların ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel etkilerini açıklamak için kullanılan ve hızla yaygınlaşan bir kavramdır. Yaygın internet kullanımı, elektronik ticaret ve bunun sonucunda değişen çalışma ilişkileri ile yeni işletme kültürünün benimsenmesi gibi daha birçok yenilik, yeni ekonomi kavramı içerisinde değerlendirilmektedir.

Enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler özellikle ABD ile bütünleştirilmiş ve ABD'nin 1990'lı yılların ikinci yarısından itibaren göstermiş olduğu makro ekonomik performansı ile ilişkilendirilmiştir. ABD'de 1996-2000 yılları arasındaki düşük enflasyon ve beklenenin üzerinde gerçekleşen büyüme oranı, enformasyon ve iletişim teknolojilerine yapılan yatırımların etkili olduğu görüşünü güçlendirmiştir [1].

Yeni Ekonomi kavramı farklı kişilere göre birçok açılardan açıklanmaya çalışılmıştır[2].

- Örneğin Stiroh yeni ekonomiye, hızlı verim artışı, uzun dönemli büyüme oranı, enflasyon ve işsizlik arasındaki ilişki olarak üç açıdan yaklaşmış ve teknoloji, küreselleşme ve rekabetin etkilerini açıklamıştır.

[1] H. Bahadır Akın, "Yeni Ekonomi: Yeni Olan Nedir? 20. Yüzyılın Son Moda Kavramının İncelenmesi", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 2.
[2] Verda Canbey Özgüler, **Yeni Ekonomi Anlayışı Kapsamında Gelişmiş ve Gelişmekte Olan Ülkeler: Türkiye Örneği,** Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2003, s. 4-5.

- Davies için son zamanlardaki değişimlerin, yeni ekonomi üzerinde etkisi olmakla beraber, bu değişmelerde esneklik daha önemli bir yer tutmaktadır. Ona göre, Gayri Safi Yurtiçi Hasıla (GSYİH)'da ve fiyatlarda giderek büyüyen istikrar, NAIRU (Non Accelerating Inflation Rate of Unemployment)'da potansiyel bir azalış ve uzun dönemli büyüme, yeni ekonomiyi açıklamada üç önemli noktadır. Bu üç unsurun etkisi 1995 tarihinde en iyi şekilde görüldüğü için yeni ekonominin başlangıcı Ona göre bu tarihtir.

- Atkinson ve Court konuyla ilgili açıklamalarında, belli bir miktar kadar kalitede bazı değişmelerin olduğunu belirtmişlerdir. Bununla birlikte ekonomide, bilgi-düşünce temelli bir yapının ön plana çıktığından ve ekonomik büyümede yenilik, zihin gücü, teknoloji ve risk alma gibi unsurların rol oynadığından söz etmişlerdir.

- DeLong da yeni ekonomiyi açıklarken ölçek ekonomileri ve network dışsallıkları üzerinde durmuştur.

Yeni ekonomi, sadece internet şirketleri veya elektronik ticaret ile sınırlı değildir. Geleneksel endüstrinin ürünü olan matbaacılığın dijital teknoloji kullanması gibi bu yeni teknolojiler her alanda önem arz etmektedir. Bu teknolojilerle bütünleşen yeni ekonomi, verilerin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması ve iletimi ile ilgili süreçleri kapsamaktadır[3].

Yeni ekonominin tanımı ile ilgili örnekleri çoğaltmak mümkündür. Dolayısıyla yeni ekonominin ortak bir sınırı çizilmiş, kesin bir açıklaması yoktur.

[3] Bernard Bobe, "The New Economy:Myth or Reality?", **Isuma**, 2002, s. 20.

Dünyadaki üretim faktörlerindeki değişmeler, teknolojik ilerlemeler hem ekonomik, hem sosyal hem de kültürel birçok alanda gelişmelere neden olmuştur. Bunlardan bir tanesi de yeni ekonomi sürecidir. Teknolojinin gelişmesi ile beraber insanların istekleri değişmiş, yeni ihtiyaçları doğmuştur. Yeni ekonomi sürecinden önceki dönemde dünyaya etki eden 2 önemli olay Sanayi Devrimi ve İkinci Dünya Savaşı sonrası yaşanan Teknolojik Devrimdir. 1785'te başlayıp 68 yıl süren Fransız Devrimi ile Sanayi Devrimini kapsayan ilk aşamada, su ve buhar gücü kullanılmaya başlanmıştır. Bunun sonucu olarak da demiryolu yapımı, ulaşım ve nakliye maliyetlerinde azalmalar meydana gelmiştir. Sanayileşmede tekstil ve demir-çelik sektörleri öne çıkmıştır. İmalat sürecinde içten yanmalı motorlar, elektrik gücü, çeşitli kimyasallar 20. yüzyılın başına kadar süren ikinci aşamada kullanılmıştır. Üçüncü aşamada ise bu teknolojiler günlük yaşamımıza girmiş, modern iktisadi ve sosyal yaşamın başlangıcını oluşturmuştur. 1950'lilerde başlayıp 1990'larda olgunluk dönemini yaşayan elektronik çağ son 20 yıllık zaman dilimi içerisinde karşımıza yeni ekonomi süreci olarak çıkmıştır[4].

Enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki hızlı değişim ve bunun üretim-tüketim kalıplarında, yatırım süreçlerinde, organizasyon yapılarında ve daha birçok alanda getirdiği yenilikler yeni ekonominin en önemli özelliğidir. Böylece yeni iş alanları, yeni meslekler ve iş yapma biçimleri, yani yeni bir işletme kültürü ortaya çıkmıştır. Yeni ekonomide temel üretim faktörü bilgidir. Bilgi temelli ve hizmete dayanan mallar ön plana çıkmıştır. Sanayi ürünlerinin değeri azalmış, bilginin elde edilmesi, işlenmesi ve dönüştürülmesi süreci ortaya çıkmıştır[5].

Yeni teknolojilerin hayatımıza girmesi ile internet kullanımının artması, beraberinde bilginin küreselleşmesini de getirmiş, ticaretin yapısını değiştirmiş, sabit

[4] C. Can Aktan ve İstiklal Y. Vural, "Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi" (Yayınlanmamış Çalışma), 2003, (Çevrimiçi) http://www.canaktan.org/yeni-trendler/yeni-ekonomi/kavram.htm, 12 Mart 2004, s. 1.

[5] Münevver Soyak, "Yeni Ekonomi ve Yansımaları", (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/yazArk.php, 16 Mart 2004, s. 1.

zamanlı iletişim ortadan kalkarken eş zamanlı iletişim imkanı ortaya çıkmıştır. Tabii ki bu sürece uyum her toplumda aynı şekilde olmamıştır. Az gelişmiş ülkeler olumsuz etkilenirken bir takım krizlerle karşı karşıya kalmışlardır[6].

Organizasyonların bu yeni süreç içerisinde ayakta kalabilmek, rekabet edebilmek için yapılarını değiştirmesiyle yeni sektörler ortaya çıkmış, eskiler önemini yitirmiştir. İnternet ile beraber gelişen elektronik ticaret, işletmelere daha geniş bir müşteri kitlesine sahip olma, onların değişen ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde cevap verebilme, değişen yapı içerisinde rekabetçi avantaj elde edebilme olanağı sunmuştur.

Enformasyon ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim ile doğan yeni şirketlere "Yeni Ekonomi Şirketleri" adı verilmektedir. Kavram, yeni teknolojileri kullanan, organizasyon yapılarını, iş modellerini bu yeniliklere adapte eden şirketlerden oluşan yapıyı ifade etmektedir[7].

Yeni ekonomide klasik üretim faktörleri önemini yitirmiştir. Bilgi, temel üretim faktörüdür ve yeni ekonominin en önemli kaynağı beyin gücüdür. Kişiler, fizik gücünden çok beyin güçlerini kullanıp yaratıcılıkları ile yeni fikirler ortaya koymakta, bilgi alışverişinde bulunarak, işbirliği yapmakta, yaratılan katma değer de artmaktadır. Böylece örgütün performansı yükselmekte ve başarı sağlanmaktadır. Dolayısıyla, yeni ekonomi sürecinde klasik yapıdaki fiziksel başarının yanında, bilgi unsurunu da koyarak daha fazla verim ve başarı elde edilmektedir[8].

---

[6] Burcu Uğur ve Mehmet Şahin, "Yeni Ekonominin Mikro ve Makro Ekonomi Üzerine Etkileri", (Çevrimiçi), http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/yazArk.php,16 Mart 2004, s. 1.
[7] İbrahim Kırçova, **İşletmelerarası Elektronik Ticaret**, İTO Yayınları, İstanbul, 2001, s. 6.
[8] H. Bahadır Akın, "Yeni Ekonomi: Kavramlar, Sorunlar ve Beklentiler", (Çevrimiçi), http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/yazArk.php,16 Mart 2004, s. 1.

1.2. Yeni Ekonominin Ortaya Çıkmasında Etkili Olan Faktörler

1.2.1. Küreselleşme

Yeni ekonomi sürecinin en önemli unsurlarından biri de küreselleşme kavramıdır. Küreselleşme, yerel sınırlar içerisinde olan her türlü faaliyetin uzaklığı ne olursa olsun diğer faaliyetlere etki edebildiği, dünyanın iki ucunda dahi olan kişilerin birbirlerinden haberdar olduğu bir durumu ifade etmektedir. Bu noktada zaman ve mekan kavramları ortadan kalkmaktadır. Bu durum hızla gelişen teknolojiler sayesinde ortaya çıkmıştır[9].

Küreselleşmenin son 10-15 yılda ortaya çıktığını söylemek doğru değildir. 19. yy boyunca birçok şirket küreselleşmiştir. Hatta 18. yy.'a baktığımızda bile bu anlamda Doğu Hindistan Şirketini görmekteyiz. Ancak "küresel" kavramı ilk defa Marshall Mcluman'ın Komünikasyonda Patlamalar (1960) adlı kitabında "global köy" terimini kullanması ile literatüre girmiştir. 1980'lere doğru ise terim Harvard, Stanford gibi ünlü Amerikan okullarında ve uluslar arası ekonomik kuruluşların yayın ve raporlarında da kullanılmaya başlanmıştır. Kavram ancak 1990'lı yıllarda ekonomik, politik, sosyal ve siyasal süreçleri tanımlamak için akademik dile girmiştir. Ronald Robertson'ın Globalleşme kitabı ile terim kavramsal bir nitelik kazanmıştır. 1990'lardan sonra ise küreselleşme kavramı gittikçe yayılmaya başlamış ve son yıllarda da önemli bir olgu olarak sıkça karşımıza çıkmaktadır[10].

Giddens küreselleşmeyi, "geç modern dönem koşullarının yaşandığı, uzak yerlerin birbirleriyle ilişkilendirildiği, yerel oluşumların millerce ötedeki olaylarla biçimlendirildiği dünya çapındaki toplumsal ilişkilerin yoğunlaşması" olarak

[9] Hasan Tutar, **Küreselleşme Sürecinde İşletme Yönetimi**, Hayat Yayınları, İstanbul, 2000, s. 19.
[10] **ibid.,** s. 21.

tanımlarken, Robertson da küreselleşmeyi, "farklı kültürlerin birbirlerine göre konumlarını dikkate alan bir süreç" olarak ele almıştır[11].

Amerikan Ulusal Savunma Enstitüsü'ne göre küreselleşme, malların, hizmetlerin, paranın, teknolojinin, fikirlerin, enformasyonun, kültürün ve halkların hızla ve devamlı olarak sınır ötesine akışıdır. Bu sayede ülkeler arasında bütünleşme sağlanmakta ve uluslar arası nitelik kazanılmaktadır[12]. Yani küreselleşme sadece ekonomik bir süreç değil siyasal, sosyal, kültürel, hukuksal tarafları da olan çok yönlü bir süreçtir.

Küreselleşmenin ekonomik boyutu, liberal ekonomik düzen kavramı ile açıklanmaya çalışılmaktadır. Bu çerçevede serbest piyasa ekonomisi, serbest dış ticaret, serbest sermaye hareketleri akla gelmektedir. Bunun temelinde sermayenin düşen kar haddini arttırmak çabası vardır. Ülke sınırlarının kalkması ile sermeye bir yerden bir yere kolaylıkla ve hızlı bir şekilde aktarılabilmektedir. Örneğin, milyarlarca dolarlık fonlar ışık hızıyla istenilen yere gönderilebilmektedir[13].

İktisadi faaliyetlerin küreselleşmesi ile beraber; Mal ve hizmetlerin ticaretinde korumacılığın gerilemesi yani uygulanan tarife ve tarife dışı ticaret engellerinin azalması söz konusudur. Uluslar arası sermaye akımları ile teknoloji transferleri önündeki engellerin azaltılması sonucunda finans ve sermaye piyasaları serbestleştirilmiştir. Telekomünikasyon, hava taşımacılığı, finans ve sigorta sektörleri başta olmak üzere mal,

[11] Muharrem Es, "Bilgi Toplumu Sürecinde Kentsel Dönüşüm: İstanbul Örneği, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 980.
[12] Hasan Tağraf, "Küreselleşme Süreci ve Çok Uluslu İşletmelerin Küreselleşme Sürecine Etkisi", **C.Ü İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt 3, Sayı 2, 2002, s. 35.
[13] Gülten Kazgan, **Küreselleşme ve Ulus-Devlet: Yeni Ekonomik Düzen Ne Getiriyor? Ne Götürüyor? Nereye Gidiyor?**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2000, s. 22.

hizmet ve finansal faaliyetlerin deregülasyonu, tekellerin ortadan kaldırılması ile yurtiçi piyasalar yeniden düzenlenmiştir[14].

Bu anlamda siyasi alanda ise ön plana demokrasi kavramı çıkmaktadır. Dünyada demokrasiye dayalı siyasal düzen benimsenmektedir. Liberal demokrasi olarak adlandırılan yeni bir siyasi ve ekonomik düzen dünyada hızla yaygınlaşmaktadır[15].

Yukarıda da açıklandığı gibi, dünya ticaretinin küreselleşmesi sanayileşme başladığından beri devam eden ve özellikle 19. yy.'ın ikinci yarısında hızlanmaya başlayan bir süreçtir. Bu, dünya ticaretinin 3 kat artmasından anlaşılabilmektedir. 1. ve 2. Dünya Savaşları'ndan sonra da bir çok ülke gümrük tarifelerini düşürerek sürece devam etmiştir. Örneğin ABD 1934'te ortalama %60 olan gümrük tarifelerini 1987'de %4,3'e düşürmüştür. Bu dikkate değer bir orandır. Gümrük tarifeleri Japonya'da %2,9'a, Avrupa'da ise %7'ye gerilemiştir. 1966 yılına kadar %6,6 büyüyen dünya ticareti, 1966-1973 arası dönemde %9,2 büyümüştür[16].

Küreselleşme ile beraber sermaye hareketlerinin serbest dolaşımı dünya ticaretinin çok hızlı bir şekilde artmasına neden olmuştur. 1938'de 23 milyar $ olan dünya ticareti, 1963 yılında 142 milyon $, 1973'te 549 milyon $, 1990 yılında 3.377 milyon $ ve 2000'lere yaklaşırken de 5.295 milyon $'a yükselmiştir[17].

Küreselleşme ile beraber artan uluslar arası rekabetin, dünya ekonomilerinde neden olduğu yapısal değişmelere en güzel örnek doğuda komünizmin çöküşüdür. Ancak bununla beraber beklenen refah, barış ve özgürlük bir türlü gerçekleşememiştir.

---

[14] C. Can Aktan ve İstiklal Y. Vural, "Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi" (Yayınlanmamış Çalışma), 2003, (Çevrimiçi) http://www.canaktan.org/yeni-trendler/yeni-ekonomi/etkili-faktor.htm, 12 Mart 2004, s. 2.

[15] H. Naci Bayraç, "Yeni Ekonomi'nin Toplumsal, Ekonomik ve Teknolojik Boyutları", (Çevrimiçi) http://www.ceterisparibus.net/yeniekonomi/bilgi_ekonomisi.htm, 16 Mart 2004, s. 3.

[16] Tekin Akgeyik, **Stratejik Üretim Yönetimi**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1998, s. 17-18.

[17] Veysel Bozkurt, **Elektronik Ticaret**, Alfa Yayınları, 1. baskı, İstanbul, 2000, s. 81.

Birçok ülkede devam eden işsizlik ve enflasyon, fakirlik ve sosyal sefaleti getirmiştir. Dolayısıyla ülkelerin küreselleşmenin yapısal reformlarını ve bilgi çağının dönüşümlerini gerçekleştirmesi gerekmektedir. Aksi halde sonuç, refah ve gelir dağılımı sorunları ile fakirliktir[18].

Televizyon ekranlarında sayısız kanallar, kablolu televizyon (TV), internet, haberlerin akışına sınır tanımamakta, her an herkes istediği bilgiye kolaylıkla ulaşabilmektedir. Kişiler kilometrelerce uzakta olan biriyle veya bir olayla ilgili anında haber alma imkanına sahiptirler.

Görüldüğü gibi küreselleşme coğrafi sınırları ortadan kaldırmakta ve böylece ulus devlet kavramı önemini yitirmektedir. Bunun yerini dünya devleti kavramı almakta ve aynı zamanda ülkeler birbirlerine daha bağımlı hale gelmektedir.

Ulus devlet anlayışındaki yetkilerin giderek ulus üstü kurumlara geçmesiyle birtakım örgütler ortaya çıkmıştır. Bu yöndeki gelişime baktığımızda, 2. Dünya Savaşı'ndan sonra ortaya çıkan Dünya Bankası, IMF (Uluslar arası Para Fonu), OECD (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı) ve GATT (General Agreement on Tariffs and Trade) gibi örgütler başı çekmektedir. Bu örgütlerin bölgesel işbirliği anlaşmaları da ulus devletin karar alma, uygulama ve denetleme gücünü olumsuz etkilemiştir. Yerel yönetimlerin idari, mali ve ekonomik açıdan özerkleşip güçlenmesi de ulus devletin gücünü kırmış ve küreselleşme kavramının gelişimine yardımcı olmuştur[19].

Küreselleşme olgusunun zamanla gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki farkları azaltabileceği ileri sürülmektedir. Ancak teknolojik gelişme ve artan rekabet gelişmiş ülkeler lehine işlemekte ve onları yeterli gelişmişlik düzeyine sahip olmayan ülkeler üzerinde güçlü konuma getirmektedir. Bu ise gelişmekte olan ülkeler için güç

[18] Erol Kutlu, **Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri**, TC Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2000, s. 43.
[19] Kazgan, **op. cit.**, s. 34.

kaybı anlamına gelmektedir[20]. Çünkü hayatta kalabilmek ancak artan rekabet sonucundaki sıkı koşullarla başa çıkma gücüne sahip gelişmiş ülkeler için söz konusu olabilmektedir.

Teknolojik gücü elinde bulunduran ülkeler ile buna sahip olmayan ülkeler arasındaki eşitsizliği anlatmak amacıyla dijital bölünme kavramı ortaya atılmıştır. Gelişmiş ülkelerin, az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelere sağlayacağı teknoloji transferleri ile bu uçurumun daha da açılması önlenmelidir. Aksi taktirde ilk anda gelişmiş ülkeler yararına gibi gözüken bu durum, sonradan tersine dönerek, gelişmiş ülkelerin kendi ürettiklerini kendileri tüketmek zorunda kalmalarına ve dolayısıyla global krizlere yol açabilmektedir[21].

1.2.2. Toplumsal Değişim

Küreselleşme ile beraber ekonomik, siyasal, sosyal, kültürel, teknolojik vb. alanlarda değişimler meydana gelmektedir. Ancak bu değişmelerin başlangıcı ve hızı ülkeden ülkeye farklılık göstermekte dolayısıyla her ülkedeki toplumsal değişimin hızı aynı olmamaktadır.

Geçmişe baktığımızda da toplumlar belirli sürelerle birtakım toplumsal dönüşümler geçirmişlerdir. Bu süreç insanın en ilkel durumundan başlayıp şu anki bilgi toplumuna geçiş sürecine kadar uzanmaktadır.

Barry Jones ve Alvin Toffler gibi birtakım düşünürler toplumları tarım, sanayi ve sanayi sonrası olarak genel olarak üç şekilde sınıflandırmaktadırlar. Alvin Toffler'e

---

[20] Halil Mutioğlu, "Küreselleşme ve E-tik Devlet", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 959.
[21] Aşkın Keser, "Digital Dünya Sorgulanıyor", **İş-güç Dergisi**, Cilt 3, Sayı 1, 2001, (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=109, 15 Nisan 2004, s. 2.

göre; toplumsal gelişmenin ilk safhası tarım toplumu, ikincisi sanayi devrimidir. Üçüncü dönem ise içinde bulunduğumuz bilgi toplumudur.

1.2.2.1. İlkel Topluluklardan Sanayi Toplumuna

İlkel toplulukların temel amacı, fizyolojik, ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir. Hayatta kalabilmek için beslenme, avlanma, barınma gibi temel ihtiyaçlar bu dönemin özelliğidir. Bu tür davranışlara yönelme insanların ilk bilgilerinin ürünüdür ve genellikle deneme-yanılma ya da doğal gözlemler sonucu öğrenilmektedir[22].

Avcılık ve toplayıcılıkla hayatını sürdüren insan, toprağı işlemeyi öğrenerek yerleşik yaşama geçmiştir. Böylece ilkel toplum sürecinden tarım toplumu sürecine geçilmiştir. Toplumsal gelişmenin ilk dönüm noktası budur. Tarım toplumunda üretim faktörü toprak ve emektir. Bu dönemde, insanlar topraktan elde ettiği üretimle yaşamlarını sürdürmüşlerdir. Tarımda kullanılmaya başlanılan birtakım yeniliklerle beraber, insanlar verimliliklerini arttırmışlar, topraktan daha az emekle daha çok ürün elde etmeye başlamışlardır. Bu gelişmeler tarım toplumundan sanayi toplumuna geçişi sağlamış, toplumsal gelişmenin ikinci dönüm noktası da tamamlanmıştır. Burada rol oynayan en önemli faktör, tarımdaki verim artışı, böylece daha az emek kullanımı ve Sanayi Devimidir [23].

Sanayi Devrimi çok kapsamlı bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. James Watt'ın 1756'da buhar makinesini bulması ve bunun bir enerji kaynağı olarak kullanılmaya başlanması teknolojik yönden; Adam Smith'in 1776'daki "Milletlerin Serveti" adlı eseri ekonomik açıdan; 1789'daki Fransız Devrimi ise politik yönden

[22] Kutlu, **op. cit.**, s. 4.
[23] Bayraç, **op. cit.**, s. 2.

önemlidir. Dolayısıyla Sanayi Devrimi bir yandan da politik-ideolojik bir özellik taşıyan, bütün yapıları derinden sarsan bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır[24].

On sekizinci yüzyılın ikinci ve on dokuzuncu yüzyılın ilk yarısında yaşanan iktisadi ve endüstriyel gelişmeler o güne kadar yaşanan en hızlı gelişmelerdir. Buhar gücü sadece kara ve deniz yollarında değil, aynı zamanda imalat sanayiinde de kullanılmaya başlanmıştır ve böylece sanayide önemli değişimler meydana gelmiştir.

Sanayi Toplumu maddi varlıklara dayalıdır. Bu dönemde toprağın yanına emek, sermaye ve girişimci üretim faktörleri de eklenmiştir. Üretim, fabrikada kol gücü ile tam zamanlı gerçekleştirilmektedir. Yenilik ve yaratıcılık yok denecek kadar azdır ve tekrarlanan rutin işler hakimdir. Üretim şekli kitle üretimi-seri üretimdir. Organizasyon yapısı dikey ve bürokratiktir.

Sanayi Toplumunda makine üçüncü bir faktör olarak insan ile işin arasına girmiştir. Büyük yerleşim yerleri ve şehirleşme söz konusudur. Dönemin özellikleriyle birlikte işçi sınıfı doğmuştur. Aile yapısı da değişmiş, geniş aile tipinden çekirdek aileye geçilmiştir. Bu dönemin temel sermayesi, makineler ve hammadde kaynaklarıdır. Özellikle sanayi girdisi olan hammadde (madenler, petrol, doğalgaz, su vb.) kaynaklarına yönelme söz konusudur. Yani döneme toprak yerine sanayi damgasını vurmuştur[25].

Sanayi Toplumu özelliklerini şu ortak noktalarda toplayabiliriz[26].

---

[24] **ibid.**, s. 3.
[25] Seher Uçkun, Gazi Uçkun ve Hasan Latif, "Bilgi Toplumu ve Türkiye, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 249.
[26] Halil İ. Ülker, "Bilgi Toplumu ve Devlet", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 950.

- Sanayi Toplumunda üretim dev fabrikalarda yapılmaktadır ve teşebbüs aileden ayrıdır. Üretim montaj üzerine kurulduğu için iş disiplini, işe zamanında gelip gitmek, üstün söylediklerini yerine getirmek çok önemlidir. İşin yapısı gereği işin sürekli tekrarlanması söz konusu olduğundan aynı şeyleri bıkmadan yapmak gerekmektedir.

- Bant üzerinde olan iş küçük parçalara ayrıldığından uzman olmaya gerek yoktur. Birkaç saatlik eğitim öğrenmek için yeterlidir.

- Rasyonellik ön plandadır. Maliyet, kar, çalışma koşulları buna göre düzenlenmektedir.

- Bürokratik örgütlenme artmıştır. Üretim ölçeğinin büyümesi, ulaşım ve haberleşmenin artışı, ulusal ekonomileri ve merkezileşmiş iktidarları doğurmuştur. Liberal demokrasiye dayalı merkeziyetçi ulusal demokrasi esastır.

- Sermaye birikimi, kentleşme, aydınlanma gibi kavramlar ön plandadır.

- Kısaca sanayi toplumunda işbölümü, uzmanlaşma, standartlaşma, kentleşme, rasyonelleşme, bürokratikleşme, sermaye birikimi, modernleşme, teknolojik gelişme, vasıflı işgücü, çoğulculuk, resmi ilişkiler, bireycilik, para egemenliği ve çekirdek aile ön plandadır.

1.2.2.2. Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna

Daha 19. yy. başlarında sanayi toplumunun da değişip başka bir toplum yapısına bürüneceğine dair birtakım iddialar ortaya atılmıştır. Marx, mevcut sosyal düzenin proleteryanın öncülüğünde değiştirileceğini, sanayi sonrası toplum olarak adlandırılan

bir sonraki yapının sosyalist bir yapıda olacağını söylemişti. Saint Simon'a göre yeni yapı, askeri nitelikte olacaktı. Müteşebbis ve mühendisler tarafından yönetilen yeni bir yapıya inanmaktaydı. Drucker ise, gelecekteki toplum yapısının bu iki yapıda da olmayacağı görüşündeydi. Ona göre toplum, marxist ya da kapitalist bir yapıda değil, çok daha farklı bir aşamada olacaktı[27].

Drucker, bilgi toplumuna geçiş sürecinin 2. Dünya Savaşı'ndan hemen sonra başladığını söylemiş, bilgi işi ve bilgi işçisi kavramlarını ilk defa 1960'ta öne sürmüştür. Daniel Bell'e göre bilgi toplumunun ortaya çıkması ile post-endüstriyel toplumun da gelişmesi hızlanmıştır. Mathews bu yeni yapının, 21. yy.'ın bir üretim çeşidi olan Fordizmin doğuşu ve batışı ile ilgili olduğunu söylemiştir. Alvin ve Heidi Toffler ise kitleselliğin terk edildiği bu yeni toplum yapısını üçüncü dalga uygarlığı olarak tanımlamaktadır[28].

Bilgi Toplumunun Sanayi Toplumununki ile karşılaştırmalı özellikleri şunlardır[29]:

- Sanayi toplumunda maddi sermaye, bilgi toplumunda bilgi ile donanımlanmış insan sermayesi geçerlidir.

- Sanayi toplumunu buhar makinesi, bilgi toplumunu bilgisayar temsil etmektedir.

- Sanayi toplumunda kol gücü, bilgi toplumunda beyin gücü esastır.

---

[27] İsmail Hira, "Bilgi Toplumu Bağlamında Toplumsalın Yapısal Dönüşümü ve Türkiye", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 75.
[28] Aytül Çolak ve Ayhan Gençler, "Bilgi Çağında Çalışma İlişkileri", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 656-657.
[29] Ünal Şentürk, "Bilgi Toplumu Parametreleriyle Türkiye'nin Sorgulanışı", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 264.

- Sanayi toplumunda insan sermayesinin fiziksel ve düşünsel anlamda üretime katılımı söz konusuyken, bilgi toplumunda çok vasıflı insan sermayesinin üretime katılımı söz konusudur.

- Sanayi toplumunda genel eğitim yerini, bilgi toplumunda eğitimin bireyselleşmesi ve sürekliliğine bırakmaktadır.

- Sanayi toplumunda üretilen mal ve hizmetlerin kıtlığına karşılık bilgi toplumunda bilgi kıt değildir. Artan verimler özelliğine sahip bilgi sürekli artmaktadır.

- Sanayi toplumunda kamu ve özel kuruluşlar kar amacı güderlerken, bilgi toplumunda bunların yerini gönüllü kuruluşlar almıştır.

- Sanayi toplumundaki mesai kavramı bilgi toplumunda kalmamıştır. Farklı ülkelerde dahi olan herkes erişim imkanı sayesind,e sanal ortamda 24 saat işlerini yapabilmektedirler.

- Sanayi toplumunda fabrika üretimi ve ulusal ölçekli pazarlar, bilgi toplumunda global ölçekler söz konusudur.

- Sanayi toplumunda maddi üretim ve tüketim, bilgi toplumunda ise ortak üretim işbölümünü belirlemektedir.

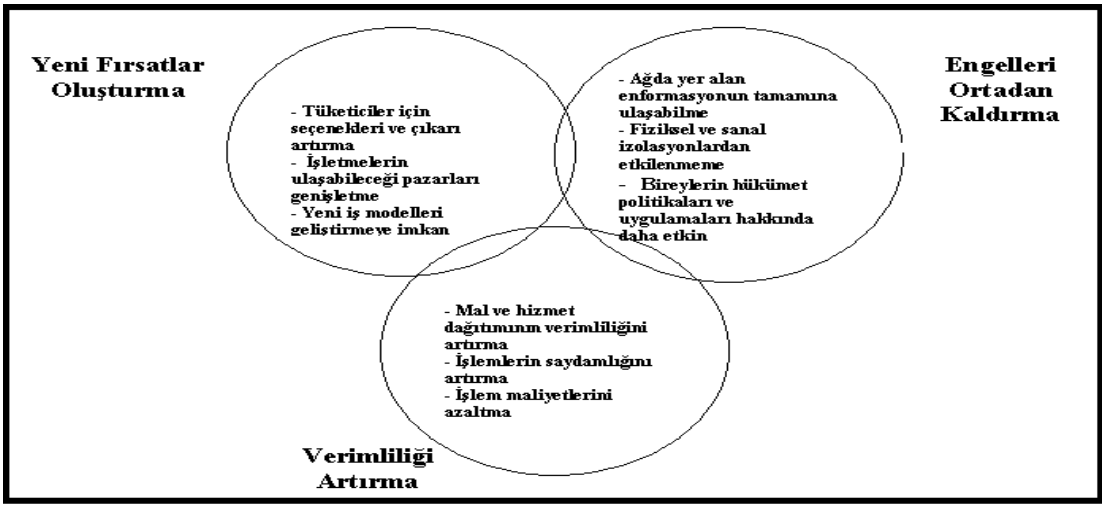
- Sanayi toplumunda ölçek ekonomisi, bilgi toplumunda ise hız ekonomisi ön plandadır. Yani, sanayi toplumunda üretilen malın niceliği önemlidir. Ancak bilgi toplumunda ise, üretimin gerçekleştiği süre ve nitelik önemlidir.

- Sanayi toplumuna dev firmalar ve kitlesel üretim hakimken, bilgi toplumunda daha küçük ve esnek firmaları (KOBİ-küçük ve orta boy işyerleri) karşımıza çıkmaktadır.

- Sanayi toplumunda bilgi kaynakları üst düzey yöneticinin denetimindedir. Bilgi toplumunda ise bu kaynaklara, bilgiye erişim imkanı olan herkes ulaşabilmektedir.

Bilgi ekonomisi içerisinde ve şebekeleşmiş dünyada yer almak, yeni fırsatların yakalanması, engellerin ortadan kaldırılması ve verimliliğin artması açısından fayda sağlamaktadır.

Şekil 1: Bilgi Ekonomisine ve Şebekeleşmiş Dünyaya Katılmanın Yararları



Kaynak: "What Are the Benefits of the Networked World for Developing Countries?", (Çevrimiçi) http://cyber.law.harvard.edu/readinessguide/benefits.html, 16 Temmuz 2005, s. 1.

1.2.3. Enformasyon ve İletişim Teknolojileri

1.2.3.1. Bilginin Tanımı

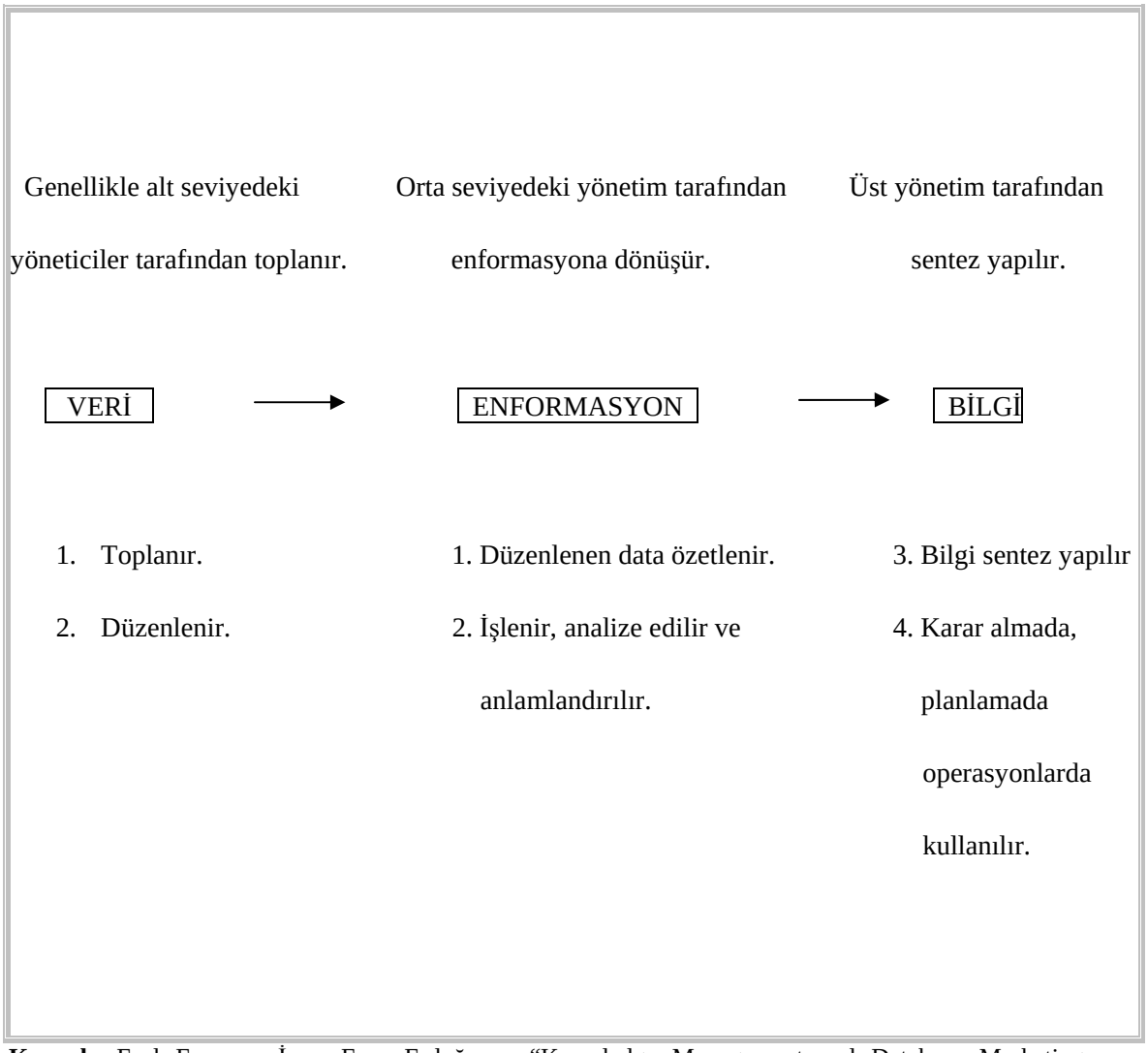
Bilgi uzun yıllar üzerinde araştırma yapılan bir olgu olmuştur ve insanoğlu yıllar boyunca araştırmalar yaparak çeşitli bilgilere ulaşmıştır. Her yeni bilgi başka bilgileri getirmiştir. İnsanlar bu bilgileri kullanarak hem kendilerini, hem de bulundukları toplumları geliştirmişlerdir. Hatta bu bilgileri başkalarına kullandırarak bunu bir ticaret aracı haline de dönüştürmüşlerdir.

Kavram ilk olarak "ispatlanmış gerçek inanışlar" olarak Plato tarafından tanımlanmıştır. Zamanla genişleyerek farklı tanımlar ortaya çıkmıştır. Örneğin Taylor, "bilimsel yönetim yaklaşımı" çerçevesinde çalışanların deneyimlerini, nesnel ve bilimsel bilgiye dönüştürmeyi hedeflemiş ancak onların deneyim ve yargılarını yeni bilgi kaynağı olarak görmemiştir. Bu eksikliği Barnard, "davranışsal bilgi"nin önemine değinerek gidermiştir. Ona göre bilgi mantık ve dille ilgili bir kavram olmasının yanında değerleri ve inançları da içermektedir. 1980'lere gelindiğinde bilgi ile ilgili araştırmalar daha da artmış, geleneksel yaklaşımlar terk edilmeye başlanmıştır. Önce en fazla öneme sahip olan örgütün kaynaklarından hareketle "kaynak temelli görüş" benimsenmiş, bu görüş daha sonra yerini "bilgi temelli görüş"e bırakmıştır. Burada kaynak olarak kast edilen stratejik analizlerdeki tüm güçlerdir. Değerli ve az bulunur olmaları, taklit ve ikame edilememeleri en büyük özellikleridir. Bilgi temelli görüşte ise bilgi en önemli kaynaktır ve taklit edilemez. Üstün bilgiye sahip olan işletmeler geleneksel kaynaklarına yeniden biçim verip daha üstün değer yaratabilmekte ve bu sayede rekabet avantajlarını da ellerinde bulundurabilmektedirler[30].

[30] Pınar Süral, Ömür Özmen ve Ömür Saatçioğlu, "Bilgi Yönetimi Modelleri: Bileşenlerin İncelenmesine İlişkin Kavramsal Bir Çerçeve", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 470-471.

Bilgi sözcüğü günümüzde İngilizce'deki information ya da knowledge kelimelerinin karşılığı olarak çok defa karşımıza çıkmaktadır. Ancak ufak da olsa aralarında farklılıklar vardır. Bu bağlamda veri, enformasyon, bilgi sözcüklerinin ne anlama geldiğini anlamak gerekmektedir.

Şekil 2: Bilgi Elde Etme Süreci



Kaynak: Erol Eren ve İrem Eren Erdoğmuş, "Knowledge Management and Database Marketing Applications", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 5 (1) 2004, s. 2.

Veri, bir durumla ilgili olarak birbiriyle bağlantısı henüz kurulmamış bilinenler; enformasyon sınıflandırılmış veri yani işlenmiş ve anlamlı bir şekilde bir araya getirilmiş veriler topluluğudur. Bilgi hepsinin üzerindedir çünkü bilgi enformasyonun rafine edile edile yararlı bir eyleme dönüştürülmüş halidir. Dolayısıyla bu üçlü tanımlamada alttan üste doğru veri, enformasyon ve bilgi yer almaktadır. Yani, veri enformasyonu, enformasyon da bilgiyi oluşturmaktadır[31].

Peter F. Drucker'a göre, yeni ekonomide bilgi birincil kaynaktır. Pazarlarda rekabetin ve yenilikçi olma oranının yükselmesi, artan bilgi yoğun endüstriler, maliyetlerini düşürmek isteyen işletmelerin öncelikli olarak personel indirimine gitmesinden dolayı ortaya çıkan informal bilgi ile biçimsel metotların ikame gereksinimi, erken işten ayrılmalar ve işgücü mobilitesinin yol açtığı bilgi kaybı, rekabetin bilgiye dayanması ve işlerin bilgi yoğun olması, küçük ve orta boy işletmelerin global anlamda kaynak bulma imkanı ile ortaya çıkan karmaşıklığın yönetilme ihtiyacı, stratejik yönlendirmelerdeki değişimlerin spesifik bir alanda bilgi kaybıyla sonuçlanması, ömür boyu öğrenme ihtiyacı, internetin ortaya çıkışı ve elektronik ticaretin gelişmesi bilginin her geçen gün öneminin artmasında başlıca nedenlerdir[32].

1.2.3.2. Bilgi Yönetimi

Enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler bilgiyi daha önemli ve vazgeçilmez bir unsur haline getirmiştir. Bilgi rekabet avantajı sağlamada kritik bir unsurdur. Bunun için örgüt bilgi varlığının farkına varmalı ve bundan en yüksek katma değeri sağlamak için bilgi varlığını en iyi şekilde yönetmelidir. Örgütün bilgi varlığı bu amaçla sahip olduğu pazar, ürün, hizmet, teknoloji, çalışanlar ve organizasyona ait bilgilerin bütünüdür[33].

---

[31](Çevrimiçi) www.kho.edu.tr/yayinlar/bytm/bilgibankasi/teknikbil/bilgi_geçerlibilgi.htm,8Ekim 2004,s.1.
[32] Şevki Özgener, "Global Ölçekte Değer Yaratan Bilgi Yönetimi Stratejileri", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 484.
[33] (Çevrimiçi) www.focusinnovation.net/tipsforsuccess3.html, 18 Ekim 2004, s. 1.

Günümüzde bilgi ve teknoloji hayatımızın birbirini tamamlayan iki kavramı haline gelmiştir. Bilginin klasik üretim faktörleri yanında beşinci ve en önemli bir faktör olmasıyla bilgiye duyulan ihtiyaç daha da artmıştır ve bilgi yönetimi konusu da aynı oranda önem kazanmıştır. Çağımız bilgi çağı, toplumumuz bilgi toplumu adını almıştır.

Bilgi yönetimi aslında kitaplarda yazıldığı gibi kolay ve açık bir tanıma sahip değildir. Bilgi Yönetimi, İngilizce karşılığı olarak Information Management (IM) ve Knowledge Management (KM) olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu iki İngilizce kelime sıklıkla bilgi yönetimi şeklinde Türkçe'ye çevrilse de aralarında farklar bulunmaktadır.

Bilgi Yönetimi (IM)**,** örgütteki her türlü bilginin sağlanması, düzenlenmesi**,** işletilmesi, değerlendirilmesi, denetimi ve gereken yerlere iletilmesidir. Herhangi bir örgütün etkin bir şekilde işletilmesiyle ilgili olarak bilginin sağlanması, düzenlenmesi, yayımı ve kullanımına yönetim ilkelerinin uygulanmasıdır. Buradaki bilgiden kasıt, örgüt içi veya dışında oluşturulmuş üretim verileri, personel kayıtları, pazar araştırması verileri vb. değerli bilgilerdir. Bilgi yönetimi bu bilginin değeri, kalitesi, sahipliği, kullanımı, ve güvenliğiyle ilgilidir. Bu bağlamda bilgi yönetimi, "doğru karar vermek için doğru formda, doğru kişiye, doğru maliyetle, doğru zamanda, doğru yerde, doğru bilgiyi sağlamaktır". Bilgi Yönetimi (KM), örgütün çalışanlarının deneyimleri, hizmet ve ürünlerden elde edilen bilgi, örgütün entelektüel sermayesini oluşturmaktadır. Bilgi yönetimi, bir anlamda da örgütün entelektüel sermayesini en etkin şekilde kullanmasıdır[34].

Görüldüğü gibi, bu durumda KM soyuttur ve neyin yönetildiği açık değildir çünkü bilgi (knowledge) beynimizin içindedir ve yaşama, öğrenme yoluyla oluşmaktadır. Ancak IM somuttur ve bilgi (information) belgeler üzerinde kayıtlıdır.

[34] Yaşar Tonta, "Bilgi Yönetiminin Kavramsal Tanımı ve Uygulama Alanları", (Çevrimiçi) http://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/yayinlar/BilgiYonetimi.pdf, 4 Haziran 2005, s. 3.

Bilgi yönetimi ile o bilginin nasıl oluştuğu, nasıl kullanılacağı, kimde olduğu, kimlerin kullandığı, nerelere ulaştırıldığına ilişkin soruların cevaplarına ulaşılmaktadır[35].

Şirketler bilgilerini eskiden kağıt üzerinde, dosyalarda muhafaza ederken, teknolojinin gelişmesi ile ortaya çıkan çeşitli yazılımlar, server teknolojileri gibi birtakım yenilikler, bu bilgilerin bilgisayarlarda toplanmasına olanak sağlamıştır. Bu sayede hem bilgiler daha güvenli bir şekilde saklanırken, hem de bilgilere daha hızlı ve kolay şekilde ulaşılabilmektedir. Diğer bir gelişme olan internet ve intranet sayesinde de şirketler gerekli bilgileri gerekli yerlere daha hızlı ve kolay şekilde ulaştırabilmişlerdir. Buna bağlı olarak bilgi akışı, haberdar olma, bilgi paylaşımı ve kullanımı artmıştır. Bu da rekabet gücünü elde etmek ve hayatta kalabilmek için şirketler üzerinde önemli rol oynamıştır.

Örgüt için her bilgi stratejik öneme sahip değildir. Bilginin açık, anlaşılır olması, transfer edilebilmesi o bilginin stratejik olmadığını gösterir. Bilginin stratejik olması için bir yerden bir yere kolayca aktarılmaması, kolay elde edilmemesi ve taklit edilmemesi gerekmektedir. Ayrıca o bilgi rakipler arasında kıt olmalı, ikame özelliği olamamalı ve değerli olmalıdır. Bu durumda örgüt, uzun vadede rekabet avantajı sağlayabilmektedir[36].

Bilginin önemi arttıkça ve giderek daha kritik bir role sahip oldukça ona duyulan ihtiyaç artmakta ve bilgi yönetimi konusu da aynı oranda önem kazanmaktadır.

1.2.3.3. Teknoloji Kavramı ve Yeni Teknolojiler

Teknoloji, insan topluluklarında, kültürel gelenek ile fiziki ve biyolojik çevreyle uğraşmak, fiziki çevrede işlenmemiş bir halde bulunan kaynakların, insan ve toplum

[35] Tunç Evcimen, "Bilgi Yönetimi", (Çevrimiçi) www.evcimen.com/wht003.htm, 18 Ekim 2004, s. 3.
[36] Mehmet Barca, "Yeni Ekonomide Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 519.

ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir duruma getirilmesi amacıyla girişilen dönüştürme faaliyetidir[37].

2. Dünya Savaşı'ndan sonra yeni bir teknolojik devrim meydana gelmiştir. Ancak etkileri ise 20. yy.'ın son çeyreğinde hissedilmiştir. 1964'te transistörler yerine mikro ve entegre devrelerin kullanılmaya başlanması maliyetleri düşürürken, hız ve güvenirlilik de artmıştır. Bilgi teknolojileri denilen bu yeni teknolojiler, mikro-elektronik, telekomünikasyon, uydu ve video sistemleri sayesinde bürolarda, kişisel bilgisayarlar, esaslı kontrol sistemleri, bilgisayarla çizim, bilgisayar destekli eğitim, kablolu TV, bilgi bankası ve elektronik postalama gibi çeşitli alanlarda kullanılabilmektedir[38].

Bilgi yönetiminde bilgi teknolojilerinin rolü büyüktür. Enformasyon ve bilgi teknolojileri yaratıcı, yenilik getirici ve etkinlik sağlayıcı özelliklere sahiptir. Bilgisayar destekli tasarım ve üretim teknolojileri, telekomünikasyon ağları, uzman üretim sistemleri, bilgiye dayalı dağıtım organizasyonları, organizasyonlar arası bilgi sistemleri, multi medya yönetici bilgi sistemleri bu teknolojiler arasında ilk sıralardadır[39].

İletişim, yeni teknolojilerin en fazla etkilediği alandır. Bu sayede bilgi hızlı ve etkin bir şekilde iletilmektedir. Bundan önceki zamanlarda, meydana gelen bir olay günler hatta haftalar sonra duyulurken, şimdi ise anında olaydan haberdar olmak mümkündür. En uzun bilgi bile elektronik olarak kısa sürede bir yerden bir yere iletilebilmekte ve veri, ses, video görüntüleri için de aynı imkan sağlanabilmektedir.

[37] Mustafa E. Erkal ve diğerleri, **Ansiklopedik Sosyoloji Sözlüğü**, Der Yayınları, İstanbul, 1997, s.285.
[38] Tuncay Güloğlu, "Yeni Teknolojilerin Çalışma İlişkilerine Etkileri", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 600.
[39] Akgeyik, **op. cit.**, s. 27.

Tablo 1: Türkiye'nin Küresel Bilişim ve İletişim Teknolojileri Verileri

ANAHTAR UNSURLAR	VERİLER
Kırsal Nüfusun Toplam Nüfusa Oranı	% 25,92
Küresel Rekabetçilik Raporundaki Sırası (2001-2002)	54
100 Kişiye Düşen Sabit Telefon Sayısı	27,99
100 Kişiye Düşen Kişisel Bilgisayar Sayısı	3,81
İnternete Bağlı Kişisel Bilgisayar Oranı	% 2,80
100 Kişi İçerisinde internet Kullanıcı Sayısı	3,04
Ortalama Aylık 20 Saat İnternet Erişim Maliyeti	11,20 USD

Kaynak: Mustafa Kurt, "Türkiye Ekonomisinin Kalkınma Sorunu İçin Bir Model Önerisi: Bilgi Temelli Kalkınma, (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=551, 31 Ocak 2005, s. 5.

Tablo 1'de, Harvard Üniversitesi Uluslar arası Gelişme Merkezi'nin yayınladığı Küresel Bilişim ve İletişim Teknolojileri Raporuna göre Türkiye için çıkan veriler gösterilmektedir. Türkiye gelişim gösteren bir ülke olarak 41. sırada yer almaktadır. Gerek internet kullanıcı ve kişisel bilgisayar sayısının düşüklüğü, gerekse internet kullanım maliyetinin yüksekliği Türkiye'nin bu yolda birtakım sorunlar yaşadığını göstermektedir[40].

[40] Mustafa Kurt, "Türkiye Ekonomisinin Kalkınma Sorunu İçin Bir Model Önerisi: Bilgi Temelli Kalkınma, (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=551, 31 Ocak 2005, s. 5.

1.3. Yeni Ekonomi-Eski Ekonomi Farkı

Enformasyon ve iletişim teknolojilerinin getirdiği yenilikler, eski ekonomi kavramını rafa kaldırmış, değişen özellik ve yapısıyla yeni ekonomi benimsenmeye başlanmıştır.

Eski ekonomide ekonomik düzen, kas gücüne, imalat sektörüne ve standart üretime dayanmaktaydı. Pazar statik bir yapıdaydı. Yeni ekonomide ise zihin gücü esastır ve bilişim sektörü ön plandadır. Pazar ise dinamiktir. Eski ekonomide faaliyet, ulus sınırları içerisindeyken, yeni ekonomi globaldir. Zaman ve mekan kavramı yoktur. Araştırma geliştirme faaliyetleri (Ar-ge) eski ekonomide çok önemli değilken, yeni ekonominin ise önemli bir unsuru olmuştur. Üretim faktörü açısından baktığımızda eski ekonomide sermaye, yeni ekonomide ise bilgi ön plandadır. Enformasyon teknolojisine dayanan bilgisayar, yazılım, internet, CD (Compact Disk), mikrochip yüksek teknolojik ürün ve hizmetler yeni ekonomiye aittir. Bu ürünleri üreten yeni ekonomi şirketleri başta yüksek sabit maliyetlere katlansalar da yüksek verimlilik yakalamışlardır[41].

Eski ekonomi endüstrilerinde rekabet, geleneksel fiyat veya kar üzerindeki üretim rekabeti ve yenilikteki artış içerisinde yerini almaktadır. Bunun tersine yeni ekonomide endüstriler hızlı bir şekilde teknolojik değişim geçirmekte, rekabet araştırma geliştirme faaliyetleri için yatırım ve entelektüel sermaye üzerine yoğunlaşmaktadır. Piyasada potansiyel rakipleri azaltmak ve lider konuma gelmek için birçok firma, dinamik bir şekilde araştırma geliştirme faaliyetlerine yönelerek vurucu bir ürün ortaya koymaya çalışmaktadırlar. Dolayısıyla yeni ekonomide şirketler, ürünlerini geliştirmek için büyük miktarlarda yatırım yapmakta, ürünlerini yaratmak ve dağıtmak için gerçek veya sanal ağlara başvurmaktadırlar. Bunlar için ilk yatırım maliyetleri yüksektir ancak buna bir kere katlanmaktadırlar. Satış için sonraki ek birimleri yapmak daha ucuz

[41] S. Aslı Küçükgörkey, "Yeni Ekonomi ve Elektronik Ticaret", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 871-872.

olmaktadır. Örneğin, bilgisayar yazılımı yapıldıktan sonra bir kopyasının daha üretilmesi o kadar pahalı ve zorlu olmamaktadır. Bu da yeni ekonomi endüstrilerinde üretimin artan bir şekilde geri dönüşünü göstermektedir[42].

Eski ve yeni ekonomi arasındaki farklar aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. Görüldüğü gibi, eski ekonomideki kitlesel üretim yeni ekonomide yerini esnek üretime, makineleşme dijitalleşmeye, hiyerarşik yapı şebeke yapısına, maddi varlıklar maddi olmayan varlıklara bırakmıştır. Yeni ekonominin sektörel yapısı hizmet sektörü olarak değişmiş, insana yatırım önem kazanmış, bilgi ve beceri düzeyi yükselmiş bu amaçla eğitim ve öğrenme önemli hale gelmiştir.

[42] Markku Stenborg, "Do We Need New Competition Policy in the New Economy?", **The Finnish Economy and Society**, 2002(2), s. 49-51.

Tablo 2: Eski Ekonomi ile Yeni Ekonomi Arasındaki Farklılıklar

Değişim Unsuru	**ESKİ EKONOMİ**	**YENİ EKONOMİ**
Üretim ve Rekabet Alanı	Ulusal	Global
Organizasyon Türü	Hiyerarşik-Bürokratik	Ağ Örgüsü, Şebeke
Üretim Organizasyonu	Kitlesel Üretim	Tam Zamanında Üretim, Esnek Üretim
Büyümeyi Belirleyen Faktör	Sermaye, İşgücü	Yenilik, İcatlar ve Bilgi
Teknolojiyi Belirleyen Faktör	Makineleşme	Dijitalleşme
Karşılaştırmalı Üstünlüğün Kaynağı	Ölçek Ekonomileri, Düşük Maliyet	Kapsam Ekonomileri, Yenilik ve Kalite
Ar-ge'ye Verilen Önem	Düşük, Orta	Yüksek
Diğer Firmalarla İlişkiler	Tek Başına Hareket Etme	İşbirliği, Ortaklık, Sinerji, Birleşme
İşgücü Politikasının Amacı	Tam İstihdam	Yüksek Reel Ücret
Gerekli Eğitim	Mesleki Diplomaya Yönelik	Yaşam Boyu Öğrenim
İstihdamın Doğası	İstikrarlı	Risk ve Fırsatlarla Dolu
Regülasyonlar	Kumanda ve Kontrol	Piyasa Araçlarına Dayalı, Esnek
Beşeri Sermaye	Üretim Odaklı	Müşteri Odaklı
İşgücünün Yapısı	Kalifiye Değil veya Belirli Bir Alanda Uzman	Bilgi, Tecrübe ve Çok Yönlü Beceri Sahibi, Yenilikçi, Yaratıcı
Varlıklar	Maddi Varlıklar Görece Önemli	Gayri Maddi Varlıklar Görece Önemli
Sektörel Yapı	Tarım ve Sanayi Sektörlü Ağırlıklı	Hizmet Sektörü Ağırlıklı

Kaynak: Robert Atkinson ve Randolph Court, **The New Economy Index,** Report, 1998, (Çevrimiçi) http://www.neweconomyindex.org, 22 Ekim 2004, s. 7.

Geleneksel ekonomide kıt kaynakların rasyonel ve verimli kullanımı söz konusudur ve kıt olan kaynak en değerli olandır. Ancak yeni ekonomi ile beraber kıt olan değil bol olan değerli hale gelmiştir. Kaynağın bol olması da çok üretilmesi ve paylaşılması ile ilgilidir[43].

Geleneksel ekonomide belli bir hiyerarşi vardır. Kişilerin yaptıkları işler, o işlerden sorumlu olan kişiler bellidir. Kişiler sahip oldukları bilgileri saklamak, paylaşmamak eğilimindedirler. Ancak yeni ekonomi ile beraber bu yapı değişmeye başlamıştır. İşbirliği ve paylaşım ön plana çıkmıştır. İşbirlikçi çalışma şekilleri benimsenmiş bu da bilgi paylaşımını gerektirmiştir. Aksi takdirde zarar gören kişiler ve şirketler olmuştur. Şuan bilginin işletme içiyle, çevresiyle, diğer kuruluşlarla ve hatta rakiplerle paylaşılması söz konusudur. Yoksa kişi veya şirket belli bir sınır içerisinde kalmakta ve kendi kendini daraltmaktadır. Dolayısıyla paylaşım yeni ekonomide başarı için şarttır. Daha çok bilgi daha çok birim, bu da ağ üzerinde daha çok iletişim demektir ve bunlar değer arttırıcı unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.4. Yeni Ekonominin Özellikleri

Son 10 yıllık sürede etkisini daha derinden hissettiren enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, toplum ve organizasyonları eski yapılarından kurtulup, yeni ekonominin gereklerine adapte olmaya zorlamaktadır.

Her yapısal değişim beraberinde yeni yapıları getirdiği gibi yeni ekonomide beraberinde yeni özellikleri getirmiştir. Don Tapscott yeni ekonominin özelliklerini şöyle sıralamıştır[44].

[43] Kırçova, **op. cit.**, s. 7.

[44] Don Tapscott, **Digital Ekonomi Ağ Üzerindeki Akıl Çağında Umut ve Tehlike**, Çev. Ece Koç, Koç Sistem, İstanbul, 1998, s. 63-65.

- **Yeni Ekonomi Bir Bilgi Ekonomisidir.**

Bilişim teknolojileri bilgi temelli bir ekonomiye dayanmaktadır. Bilgiyi yaratan insandır. Kastan çok beyin gücüne dayalı bir ekonomi söz konusudur. Buradaki kilit nokta entelektüel birikim ve bilgi işçisine verilen önemdir[45].

Bilgi toplumunda ekonomik olarak avantaj sağlamanın yolu bilgiyi doğru kullanmak, yenilikçi olmak, entellektüel sermayeden en iyi şekilde yararlanmaktan geçmektedir. Sanayi toplumlarında olduğu gibi maddi sermayeye değil, entellektüel sermayeye sahip işletmeler rekabet edebilme kabiliyetine sahiptir ve kas gücü yerine, beyin gücüne daha çok önem vermektedirler. Başarılı ülkelere baktığımızda istihdamları içinde bilgi sektörü ve bilgi işçilerinin paylarının ne kadar büyük olduğu görülmektedir[46].

Enformasyon ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile bilginin daha önemli hale gelmesi ve bilgisayarların yaygınlaşması bilgi toplumu aşamasına geçişi sağlamıştır. Burada önemli olan klasik üretim faktörlerinin yanında bilginin de bir üretim faktörü olarak en önemli hale gelmesidir. Klasik üretim faktörleri olan doğal kaynak, emek, sermaye, müteşebbis ortadan kalkmamakta ancak bunlara verilen önem azalmakta ve bu faktörlere bilgi de eklenmektedir.

- **Yeni Ekonomi Dijital Bir Ekonomidir.**

Dijitalleşme rakam ve harflerin önüne geçmiştir. Bilgi bitlerle taşınmakta, bilgisayar ağları ile ışık hızında iletilebilmektedir. Eski ekonomide ise bilgi analog ve fizikseldi. Örneğin bir fotoğrafı stüdyoda çekmek yerine bugün dijital fotoğraf

[45] **ibid.,** s. 42.
[46] Mustafa Kurt, "Bilgi toplumuna geçiş ve Bilgi Toplumunun Ekonomik Yönü" (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=186, 31 Ocak 2005, s. 4.

makineleri sayesinde anında görüntü alınabilmekte, bilgisayara yüklenip mail yoluyla birkaç saniyede uzak bir yere gönderilebilmektedir[47].

Bilgisayarlı sistemlerin uygulamaya konulması üretim sürecinin, planlama ve tasarım aşamasından nihai montaj aşamasına kadar birçok alt bölümlere ayrılarak uzak mesafelerde eş zamanlı yürütülmesine, üretimin farklı aşamalarının farklı yerlerde yapılmasına olanak sağlamaktadır[48].

Bu durum, istenilen bilgiyi istenilen zamanda elde etmeyi, saklamayı, iletmeyi mümkün kılarak zamandan ve maliyetten tasarruf sağlamakta, bilginin kalitesini arttırmakta ve verimliliği yükseltmektedir. Kısacası hayatın her alanında kolaylık sağlamaktadır.

-Yeni Ekonomide Sanallaşma Önemli Rol Oynamaktadır.

Analogdan dijital bir yapıya geçilmesi fiziksel ortamı, fiziksel nesneleri ortadan kaldırmış veya bunun yanında sanal bir özellik ortaya çıkarmıştır.

Bir çok şeyin sanal hali ortaya çıkmıştır. Örneğin, sanal market veya sanal alışveriş merkezi denilince, bilgisayarlar yardımıyla internet sayesinde ağ üzerinden ürünlerin sunulduğu ve bu şekilde ürünlerin alındığı yer akla gelmektedir. Sanal iş ağ üzerinden gerçekleştirilen işler, sanal şirket de gene ağ üzerinden oluşturulmuş topluluktur. Sanal borsa, sanal ofis gibi buna benzer birçok tanımlamalar da mevcuttur[49].

Sanallaşma sayesinde elektronik ticaret de ön plana çıkmıştır. Firmalar ürünlerini internet sayfasında tanıtarak her yerdeki tüketicilere ulaşma imkanı bulmuşlardır.

---

[47] Tapscott, **op. cit.**, s. 45.
[48] Yüksel Akkaya, "Küreselleşme, Sendikasızlaştırma ve Yoksullaştırma", (Çevrimiçi) http://www.uzaklar.net/html/makale3.htm, 20 mayıs 2005, s. 7.
[49] **ibid.**, s. 46.

Elektronik ticaret ile başarı sağlayan, en fazla kitap satışı gerçekleştiren, hiçbir mağazası olmayıp sadece bir deposu bulunan Amazon.com başarılı bir örnektir[50].

- **Yeni Ekonomi Moleküler Bir Ekonomidir.**

Sanayi ekonomisinde iktisadi birim kurumsal şirketti ve komuta-kontrol hiyerarşisi söz konusuydu. Bugün, eski işletme yapıları parçalanıp, moleküler bir yapıya dönüşmektedir. Molekül, bir maddenin aynı özelliklerini gösterebilen en küçük parçasıdır. Bir organizasyonun da en küçük parçası onu oluşturan her bir bireydir. Dolayısıyla moleküler yapı ile anlatılmak istenen budur. Eski yapı yerini dinamik bireyler ve birimler üzerine kurulu bir yapıya bırakmıştır. Burada her bir bilgi işçisi işletmenin bir ünitesi gibi faaliyet göstermektedir[51].

Bu yapı içerisinde, çalışanlar istek ve katılımları, yaratıcı güçleri, sürekli öğrenme ve girişimci ruhları ile işletmeye daha fazla katma değer sağlamakta, bilgi paylaşımı, etkileşim ve güven ile beraber dinamik bir örgüt ortaya çıkmaktadır.

- **Yeni Ekonomi Bir Ağ (Network) Ekonomisidir.**

Geleneksel ekonominin tersine yeni ekonomi, fiziksel alanda değil, ağlar üzerinde yer almaktadır. Ağlar sayesinde daha hızlı, daha ucuz bir şekilde iletişim imkanı doğmakta, bu durumda en güçlü ağa sahip olan şirket en iyi rekabet üstünlüğüne sahip olmaktadır.

Ağ ekonomileri, bilgi teknolojileri, telekomünikasyon, elektrik, ulaştırma gibi uç noktalar ile aralarındaki iletişim bağlarından meydana gelen bir ağ düzeni içerisinde yapılanan ekonomilerdir. Ağ ekonomisinde, ürünün değeri onunla bağlantı kurulacak

[50] Küçükgörkey, **op. cit.**, s. 874.
[51] Tapscott, **op. cit.**, s. 47-48.

olan ürünlerin miktarına bağlıdır[52]. Örneğin; tek başına bir faks makinesi anlam ifade etmezken, faks makinesinin sayısı ne kadar artarsa o kadar değerli ve verimli hale gelmektedir.

Analog hatlardan dijital hatlara geçilmesi, World Wide Web (www) teknolojilerinin geniş bir bilgi erişim ortamı oluşturması ve sayısal görüntü, ses ve animasyon uygulamalarına imkan vermesi –bilgisayar işlem gücü, hızı ve kapasitesindeki artış- önemli bir dönem açmıştır[53]. Burada bilgi çok önemlidir. Bilgiyi ve yeni teknolojileri en iyi şekilde kullanabilen şirket avantaj elde etmektedir. Bu sayede küçük bir işletme de kurumsal büyük bir yapıya sahip olan bir şirket ile rekabet edebilir hale gelmiştir.

- **Yeni Ekonomide Aracılar Büyük Ölçüde Ortadan Kalkacaktır.**

Bilişim teknolojilerinin gelişmesi sanal ürün ve hizmetlerin sayısını da arttırmıştır. Masaüstü yayıncılık, bilgisayarlı havayolları rezervasyonları, evden çıkmadan internet üzerinden alışveriş, elektronik fotoğrafçılık ve Automatic Teller Machine (ATM) teknolojileriyle yapılan sanal bankacılık hizmetleri sayesinde aracıya gerek kalmadan kişiler kendi ürün ve hizmetlerini kolaylıkla yapabilmekte, ihtiyaçlarını sağlayabilmektedirler. Böylelikle işlem maliyeti hem arz eden hem de müşteri açısından düşmektedir.

- **Yeni Ekonomide Hakim Sektör Üçlü Bir Oluşumdur.**

Eski ekonomide otomotiv sektörü anahtar konumdayken, yeni ekonomide ise iletişim, bilgisayar, eğlence sanayilerinin bütünleşmesiyle oluşan yeni medya anahtar

[52] Sinan Ülgen, "Yeni Ekonomide Rekabet", (Çevrimiçi) http://www.inet-tr.org.tr/inetconf6/tammetin/ulgen-tam.doc, 8 Ekim 2004, s. 1-2.
[53] Halime İnceler Serhan, **Rekabette Başarının Yolu Teknoloji Yönetim**, Desnet Yayınları, İstanbul, 1998, s. 257.

sektördür. Yeni medya bilim ve sanat etkinliklerini, şirket yapılarını, iş yapış biçimlerini, üretim ve tüketim kalıplarını kısaca yaşam biçimini değiştirmektedir[54].

- **Yeni Ekonomi Yenilik Temelli Bir Ekonomidir.**

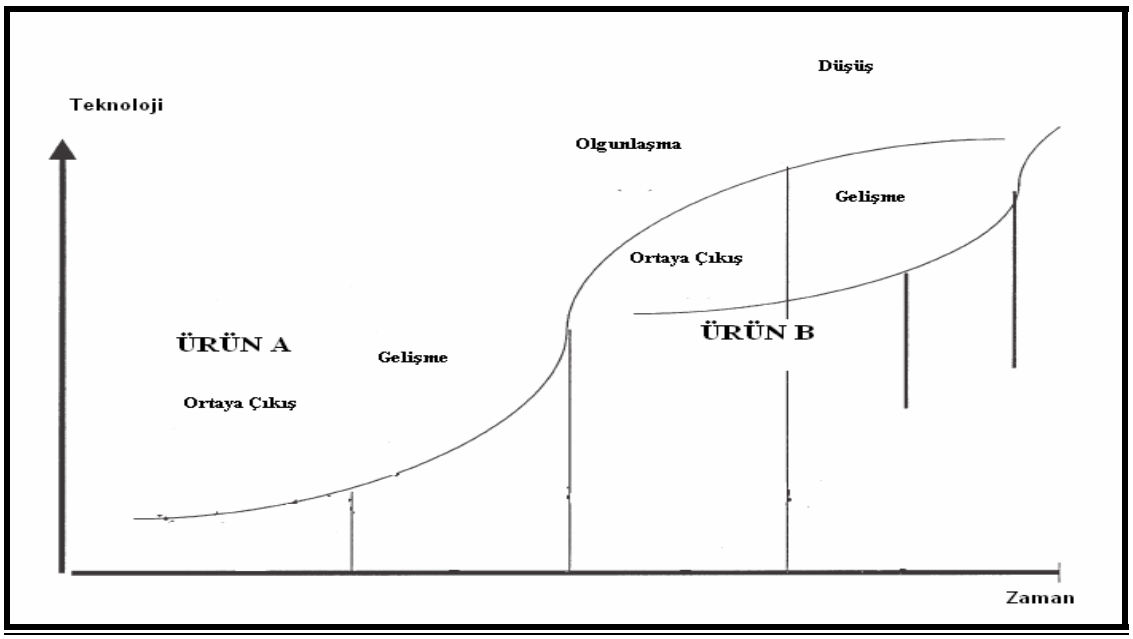
Modern teorilerdeki teknolojik değişim süreçleri, yenilik kavramını ön plana çıkartan Josef Schumpeter'in fikirleriyle ortaya çıkarılmıştır. Başarılı yeni ürün ve işlemlerin gerçekleştirildiği piyasada, geçici pazar gücü ile yanılan ve aşırı karlar elde eden girişimciler, bir takım ürünler ortaya koymayı sürdürmektedir ve bu durum sonradan gelen başarılı yenilikler yapan kişiler tarafından değiştirilene kadar devam etmektedir. Buna Schumpeter "yaratıcı yıkım" (creative destruction) adını vermektedir. Ona göre, bilimsel ve teknolojik olarak yeni ürün ve sürecin ilk gelişimini icatlar teşkil etmektedir. Birçok icat aslında yeniliğe dönüşmemektedir. Bunun için yeni ürün veya sürecin ticarete dökülmesi yani piyasada mevcut olması gerekmektedir. Eğer yenilik, ticarete dökülmemiş var olan teknik bir bilgiyi sunuyor ve piyasaya bunu temel alan bir ürün getiriyorsa firma bu durumda icat yapmadan da yenilik yapmış olur. Özel şirketlerde icat ve yenilik aşamaları araştırma geliştirme süreci ile tamamlanmaktadır. Yenilik kişi ve firmalar tarafından ilgili uygulamalarda kullanılarak yayılma süreci ile son bulmaktadır[55].

Yeni ekonomide ana söylem "kendi ürününün modasını kendin geçir" dir. Yani piyasaya sunduğu müthiş bir ürünü ondan daha başarılı bir ürün geliştirerek o ürünün yerini almasını sağlayan gene kişinin kendisi olmalıdır. Örneğin Microsoft'un en çok satan yazılım programı olan DOS programını, Windows 95'i piyasaya sunarak modası geçmiş hale getiren gene Microsoft'tur[56].

---

[54] Tapscott, **op.cit.**, s. 54.
[55] Adam B. Jaffe, Richard G. Newell, Robert N. Stavins, "Technological Change and The Environment", **NBER Working Paper** , No:7970, October 2000, s. 3-4.
[56] Tapscott, **op.cit.**, s. 55.

Şekil 3: Ürün Hayat Eğrileri



Kaynak: Elias Carayannis ve John Sagi, " "New" vs. "Old" economy: insights on competitiveness in the global IT industry", **Technovation**, 21 (2001), s. 510.

Şekil 3, meydana getirilen yeni bir ürünün piyasaya çıkma ve piyasadan düşme süresini göstermektedir. Bir ürünün hayat döngüsü, ortaya çıkış, gelişme, olgunlaşma ve düşüş olmak üzere 4 ana safhadan oluşmaktadır. Eskiden ürünün her safhası çok daha uzun süre almaktaydı. Günümüzde ise bir A ürünü ortaya çıkıp, gelişmesini tamamladıktan sonra olgunlaşma evresine geçerken, yeni bir B ürünü ortaya çıkmaktadır. Yani henüz A ürünü eskimeden piyasaya yeni bir ürün sunulmaktadır. Bu da yeni ekonominin yenilik temelli özelliğinin bir yansımasıdır.

- **Yeni Ekonomide Üretici ve Tüketici Farkı Belirsizleşmektedir.**

Yeni ekonomide, tüketiciler de üretim sürecine dahildir. Mesela kişi araba showroom'una gidip, bilgisayar ekranındaki bir sürü seçenekten, kendi zevkine uygun bir otomobil yaratabilmektedir. Chrysler 16 gün içerisinde özel sipariş üzerine,

müşterinin isteğine göre hazırladığı özelliklerle donatılmış bir araç üretebilmekte ya da müşteri sanal bir arabanın test sürüşünü yaparak üretici haline gelebilmektedir[57].

- **Yeni Ekonomi Bir Hız Ekonomisidir.**

Yeni ekonomide hız çok önemli bir faktördür. Artan rekabet koşulları karşısında hızlı olan kazanmaktadır. Bu yüzden ürün hayat süresi de kısalmıştır. Piyasada ilk olmak, en kısa zamanda piyasadaki ürünün bir üst modelini yaratmak bu anlamda önemli rol oynamaktadır. 1990'larda bir otomobili tasarlayıp üretim aşamasına geçirmek 6 yılı almaktaydı. Günümüzde ise bu süre 2 yıla kadar inmiştir[58].

Eskiden elle yazıp posta ile gönderdiğimiz mektuplar yerini bugün elektronik posta almaktadır. Gene önemli belgeler ışık hızıyla internet sayesinde birkaç saniyede istenilen yere iletebilmektedir. Online hizmetler ile de birçok iş beklemeden, daha az bir maliyet ile kolaylıkla yapılabilmektedir.

[57] **ibid.**, s. 58.

[58] **ibid**

Tablo 3: Doküman Aktarımının Hız ve Fiyatları

	Maliyetler (US$)	Zaman
New York-Tokyo		
Hava Yolu	7.40	5 gün
Kurye	26.25	24 saat
Faks	28.83	31 dakika
Internet	0.10	-
New York-Los Angeles		
Hava Yolu	3	2-3 gün
Kurye	15.50	24 saat
Faks	9.86	31 dakika
Internet	0.10	2 dakika

Kaynak: Nusret Ekin, **Bilgi Ekonomisinde Elektronik Ticaret**, İTO Yayınları, İstanbul, 1998, s. 93.

- **Yeni Ekonomi Küresel Bir Ekonomidir.**

Ulaşım ve iletişim teknolojisi sayesinde ülkeler arasındaki siyasal ve iktisadi sınırlar önemini yitirmiştir. Dünyanın bir ucunda yaşanan bir olay diğer ucundaki bir yeri çok kısa zamanda etkileyebilir hale gelmiştir. Bu sayede ulaşım ve iletişim maliyetleri büyük ölçüde düşmüş, insanlar ve piyasalar daha kolay iletişim kurar hale gelmişlerdir. Örneğin 1930'larda dolar bazında 70 sent olan mil başına ortalama ulaşım maliyeti, 1990'lara gelindiğinde 10 sente kadar inmiştir. Sınırların ortadan kalkmasıyla ulus devlet önemini yitirmiş, ekonomiler birbirine daha bağımlı hale gelmiştir. Ekonomik küreselleşme ile mal ve hizmetlerle uluslar arası sermaye hareketlerine ilişkin sınır ötesi işlemler artmaktadır. GATT daha sonradan WTO (Dünya Ticaret Örgütü) adını almıştır. Dünya Bankası ve IMF gibi uluslararası kuruluşlar, liberalleşme

hareketleri, piyasa ekonomisi, sınır ötesi satış yapma ile maliyet düşürme amacıyla daha ucuz kaynak sağlama, küreselleşme içerisinde önemli role sahiptir[59].

Bununla beraber teknoloji sayesinde bir firma, dünyanın çeşitli yerlerinde, bizzat orada bulunmasına gerek olmadan işlerini yürütebilme, süreci kontrol edebilme imkanı bulmaktadır.

- **Yeni Ekonomi Bazı Sosyal Problemleri Beraberinde Getirmiştir.**

Teknolojik gelişmeler de beklenmeyen riskler getirebilmektedir. Yapılan buluşlar hayatı kolaylaştırmak ve belli bir refah düzeyine ulaşmak içindir. Ancak bu buluşlar bazen insanlığı tehdit edecek şekilde kullanılabilmektedir. Atom bombası, gıda maddelerinde kullanılan hormonlar buna örnek gösterilebilir. Diğer yandan toplumların gelişmişlik düzeyinden ve sosyo-kültürel yapı farklılığından dolayı güçlü olanlar güçsüzleri ezebilmektedir. Küreselleşen ülkeler ulusal kültür değerlerini kaybetmekte, kültürel ayrışmalar, toplumsal çözülmeler meydana gelmektedir[60].

1.5. Internet

Hayatın her alanını büyük ölçüde farklılaştıran yeni teknolojiler kişiler, kurumlar, şirketler ve devletler arasında "ağları" (network) meydana getirmiştir. Özellikle iş ve özel hayat için vazgeçilmez olan internet, birbirine bağlı milyonlarca bilgisayardan meydana gelen, zaman tanımayan, sınırları ve kuralları olmaksızın işleyen ağların üzerinde işleyen bir iletişim aracıdır[61].

---

[59] Mustafa Acar, "Ekonomik, Siyasal ve Sosyal Boyutlarıyla Küreselleşme: Tehdit mi, Fırsat mı?", Liberal Düşünce Topluluğu, (Çevrimiçi) http://www.liberal-dt.org.tr/dergiler/1dsayi25-26/252603.htm, 7 Ekim 2004, s. 3-4.
[60] Ahmet Şen ve Oktay Koç, "Bilgi Toplumunun Taşıdığı Risk Unsurları", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 934.
[61] Kırçova, **loc. cit.**

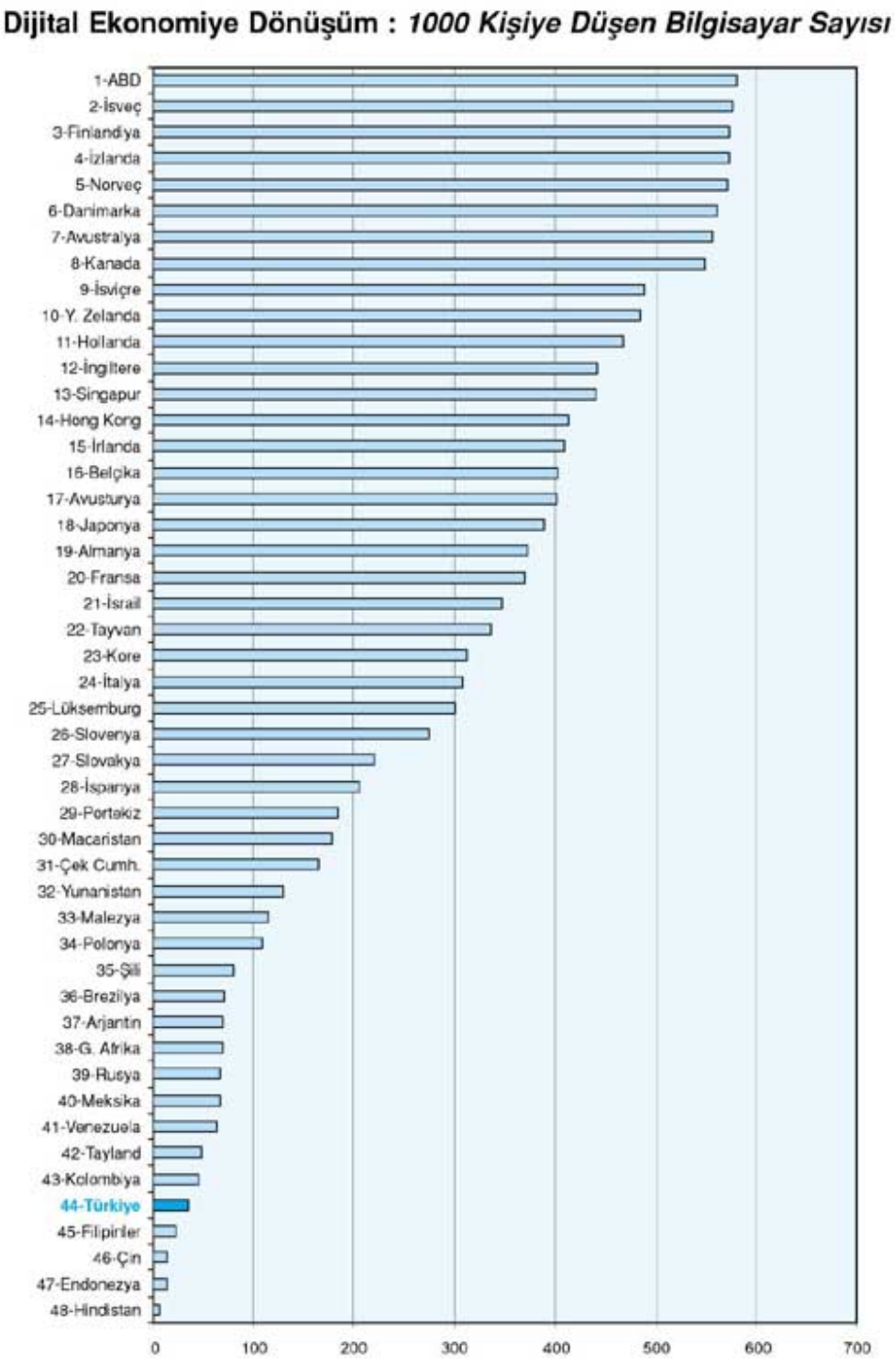
Bir şirketin kendi içindeki bölümler arasında ya da uzak ofisleri arasında iletişim, bilgi alışverişi, koordinasyon ve denetimi sağlamak için kurulan ağlara "intranet", farklı şirketler arasında tedarik, üretim, pazarlama, satış, dağıtım, satış sonrası hizmetler vb. konularda oluşturulan özel ağlara ise "extranet" denilmektedir[62].

ABD'de yerel ve bölgesel bilgisayar ağlarının birbirine bağlanmasıyla internet'in oluşumu başlamıştır. ABD Savunma Bakanlığı bünyesindeki İleri Araştırma Projeleri Ajansı (ARPA), 1969'da değişik bölgelerindeki askeri araştırma kuruluşları arasında ARPANET ağını kurmuştur ve internetin ilk çekirdeği oluşmuştur. Böylece bu askeri kuruluşların verilerini birbiri ile paylaşma olanağı doğmuştur. Sonra bu ağa diğer sivil araştırma kuruluşları, üniversiteler, sonrasında ticari kuruluşlar da eklenmiş ve internet adını almıştır[63].

1980'lerin başında işletmeler aralarında yazılı kağıt iletimini kaldırarak elektronik veri değişimini (EDI) ve elektronik postayı (e-mail) kullanmaya başlamışlardır. Internet kısa zamanda gelişimini www'e borçludur. 1980'lerde daha çok ağ bağlantısı ve bu ağlar vasıtasıyla insanların üniversitelere ve işletmelere erişebilmesi interneti genişletmiştir. 1990'ların sonlarına gelindiğinde üç yüz binin üzerinde ana sistemin olduğu görülmüştür. Bu son on yıla göre %2000 büyüme oranı demektir[64].

[62] **ibid.**
[63] Selda Ene, **Elektronik Ticarette Tüketicinin Korunması ve Bir Uygulama**, 1. baskı, Pusula Yayıncılık, İstanbul, 2002, s. 16.
[64] **ibid.**, s. 16-17.

Şekil:4 1000 Kişiye Düşen Bilgisayar Sayısı



Kaynak: TİSK; **Türkiye'nin Bilgi Ekonomisindeki Yeri**, Ankara, 2003, s. 55**.**

Şekil 4'te, 2002 yılı için ülkelere ait 1000 kişiye düşen bilgisayar sayısı gösterilmektedir.

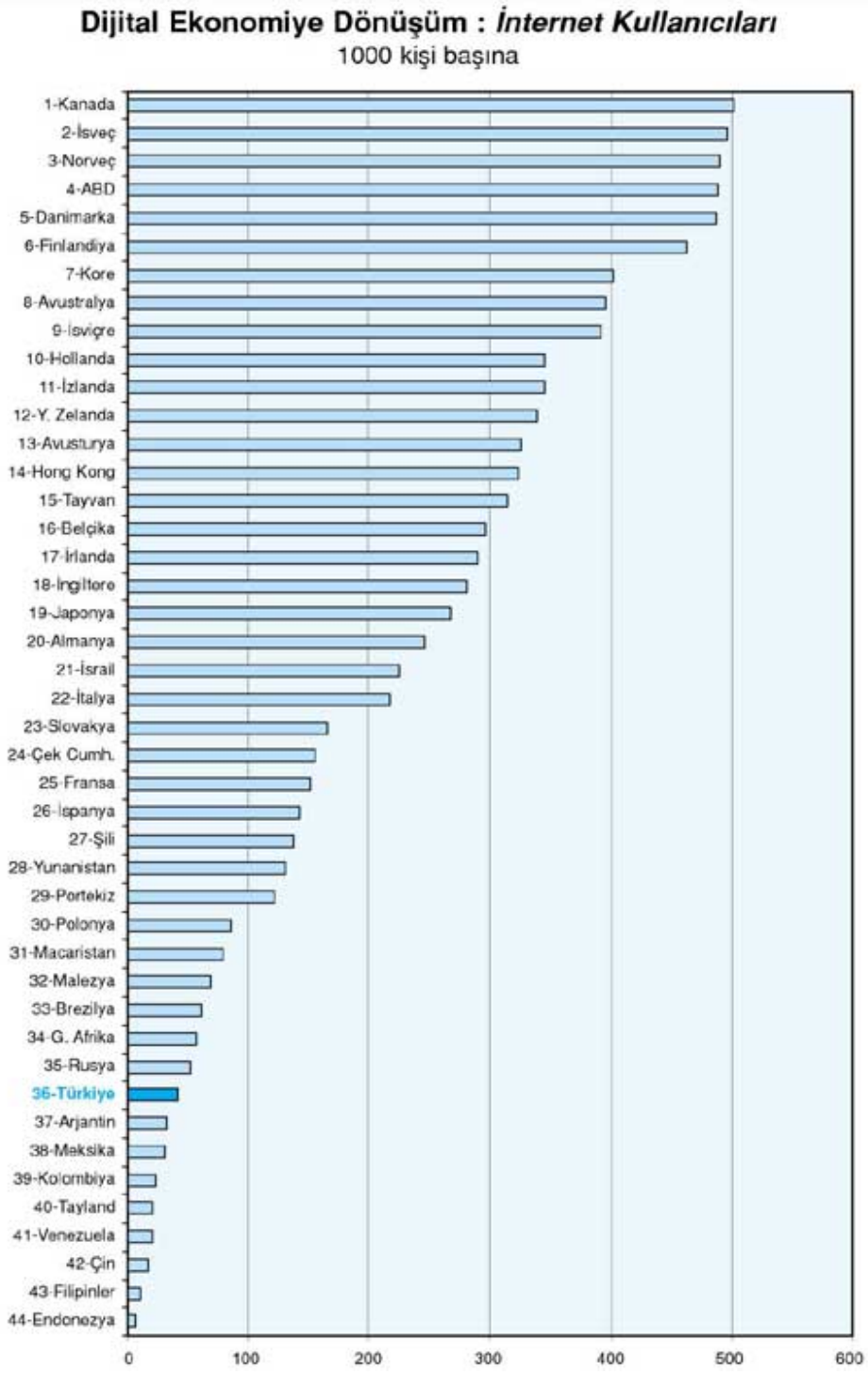
2002 yılında ABD 1., İsveç 2., Finlandiya 3., İzlanda 4. ve Norveç 5. sıradadır. Türkiye'nin ise 44. sırada olduğu görülmektedir.

Halbuki 2000 yılında ABD gene 1. iken, İsveç 16., Finlandiya 23., İzlanda 45. sıradadır. Buna karşın 2000'de Japonya 2., Almanya 3., Çin 8., Hindistan 18. iken 2002 yılına gelindiğinde bu ülkeler sırasıyla 18., 19., 46. ve 48. sıraya gerilemiştir[65].

Türkiye 44. sıra ile dünya ülkelerinin en alt sıralarında yer almaktadır. Bu ülkemizde her 1000 kişiye 50 bilgisayar bile düşmemesi anlamına gelmekte ve ülkemiz açısından önemli bir soruna işaret etmektedir.

[65] TİSK, **Türkiye'nin Bilgi Ekonomisindeki Yeri**, Ankara, 2003, s. 54.

Şekil 5: 1000 Kişi Başına Düşen İnternet Sayısı



Kaynak: TİSK; **Türkiye'nin Bilgi Ekonomisindeki Yeri**, Ankara, 2003, s. 49.

Şekil 5'te 2002 yılı için ülkelere ait 1000 kişiye düşen internet sayısı gösterilmektedir.

Buna göre, Kanada 1., İsveç 2., Norveç 3., ABD 4., Danimarka 5. sıradadır. Şekilden de anlaşılacağı üzere bu ülkeler de her iki kişiden biri internet kullanmaktadır.

36. sırada olan Türkiye açısından durum değerlendirildiğinde, 20 kişiye 1 internet düşmektedir.

Sırasıyla Endonezya, Filipinler, Çin, Venezuela, Tayland son beşinci sırayı paylaşmaktadırlar.

Dikkate değer bir gelişmeyi sadece 2000 yılında 30. sırada olan Kore 2002'de 7. sıraya fırlayarak yapmıştır[66].

Şirketler internet aracılığıyla bir takım maliyetleri telafi ederek (kompanse ederek/compensate) daha hızlı ve ucuz şekilde potansiyel müşterilere ulaşabilmektedirler. İnternet üzerinden tüketici pazarlarına ulaşabilmek her bireyin internet bağlantısına sahip olmasıyla da ilgilidir. Bu durum az gelişmiş, gelişmekte olan ve gelişmiş ülkelerde farklıdır. Gelir dengesizliği yüzünden gelişmiş ülkeler ve diğerleri arasında kişi başına düşen bilgisayar ve internet rakamları açısından büyük farklar vardır. Bu nedenle şirketler elektronik ortamda belirli bir müşteri hacminin üzerine çıkamamaktadırlar.

[66] **ibid.,** s. 48.

1.6. Elektronik Ticaret (E-Ticaret)

1.6.1. E-Ticaretin Tanımı

Enformasyon ve iletişim teknolojilerinin hayatımızı giderek daha fazla etkisi altına almasıyla geleneksel bir takım tanımlamalar değişmeye başlamıştır. Örneğin, geleneksel üretim faktörleri dediğimiz doğal kaynak, emek, sermaye, girişimci olan dört unsur bilgi faktörünün de eklenmesiyle beş olmuştur. Ya da geleneksel ticaret anlayışındaki üretim şekli olan kitlesel üretim yeni ekonomide geçerliliğini yitirmiş ve esnekleşme kavramı ön plana çıkmıştır. Ticaret anlayışı da boyut değiştirmiş, e- ticaret adı altında sanal ticaret ortaya çıkmıştır. Çünkü bu teknolojik gelişmeler işletmeler arasında rekabeti kızıştırmış, ayakta durabilmek ve gelecekte de var olabilmek zorlaşmıştır. Bu da işletmelerin işlemlerini hızlandırması, verimliliğini arttırması, maliyetlerini düşürmesi gereğini ortaya çıkarmıştır.

İlk zamanlarda e-ticaret denildiğinde ilk akla dot.com firmalar gelmekteydi. Daha sonra e-ticaret ve e-iş kelimeleri birbirleri yerine kullanılmaya başlanmıştır. Ancak e-iş kelimesi daha kapsamlıdır. E-ticaret, ticaret işlemlerinin internet aracılığıyla yapılması, mal ve hizmetlerin müşterilere web sitesinden sunulup, alım-satım işleminin web üzerinden gerçekleştirilmesidir. E-iş ise sadece alım satım işlemi ile sınırlı değildir. Bu iş sürecinin diğer iş süreçlerine de yansıyarak, muhasebeden insan kaynaklarına üretimden pazarlamaya, siparişten sevkiyata otomasyon ve bilgi teknolojilerinin kullanılmasıdır. Yani burada tedarik zincirinden başlayıp dağıtım, ulaşım, tüketim zincirine, müşteri ilişkilerine kadar olan bütün süreçler vardır. İnternet ve bilgisayar teknolojileriyle tüm birimlerin yeniden yapılandırılması ve tüm taraflara değer katması söz konusudur[67].

[67] Şule Özmen, **Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu Elektronik Ticaret**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. baskı, İstanbul, 2003, s. 14-15.

Uluslar arası organizasyonlar ve bu alanda faaliyet gösteren birtakım uluslararası kuruluşlar elektronik ticareti tanımlamışlardır[68].

-WTO: Mal ve hizmetlerin üretim, reklam, satış ve dağıtımlarının telekomünikasyon ağları üzerinden yapılmasıdır.

-OECD: Sayısallaştırılmış yazılı metin, ses ve görüntünün işlenmesi ve iletilmesine dayanan, kişileri ve kurumları ilgilendiren tüm ticari işlemlerdir.

-UN-CEFACT: (United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business): İş, yönetim ve tüketim faaliyetlerinin yürütülmesi için yapılanmış ve yapılanmamış iş bilgilerinin üreticiler, tüketiciler ve kamu kurumları ile diğer organizasyonlar arasında elektronik araçlar (elektronik posta ve mesajlar, elektronik bülten panoları, www teknolojisi, akıllı kartlar, elektronik fon transferi, elektronik veri değişimi vb.) üzerinden paylaşılmasıdır.

Kısaca en genel anlamıyla e-ticaret, elektronik araç ve teknolojiler kullanılarak malların web üzerinden piyasalara sunulması yoluyla yapılan ticarettir.

1.6.2. E-Ticaretin Gelişimi

E-ticaret ile ilgili ilk uygulama 1970'lerde Elektronik Fon Transferi (EFT)'nin bankalar arasında kurulan özel-güvenli ağda (intranet) yapılmasıdır. 1990'larda internet ile işin daha ucuza yapılabileceği elektronik ticaret kavramı ortaya çıkmıştır. Bilgisayar, modem ve internet ile ticari işlemlerin elektronik ortamda daha ucuza yapılması küçük işletmelere de fırsat tanımıştır. İnternet, elektronik ticaret yapabilmek için gerekli

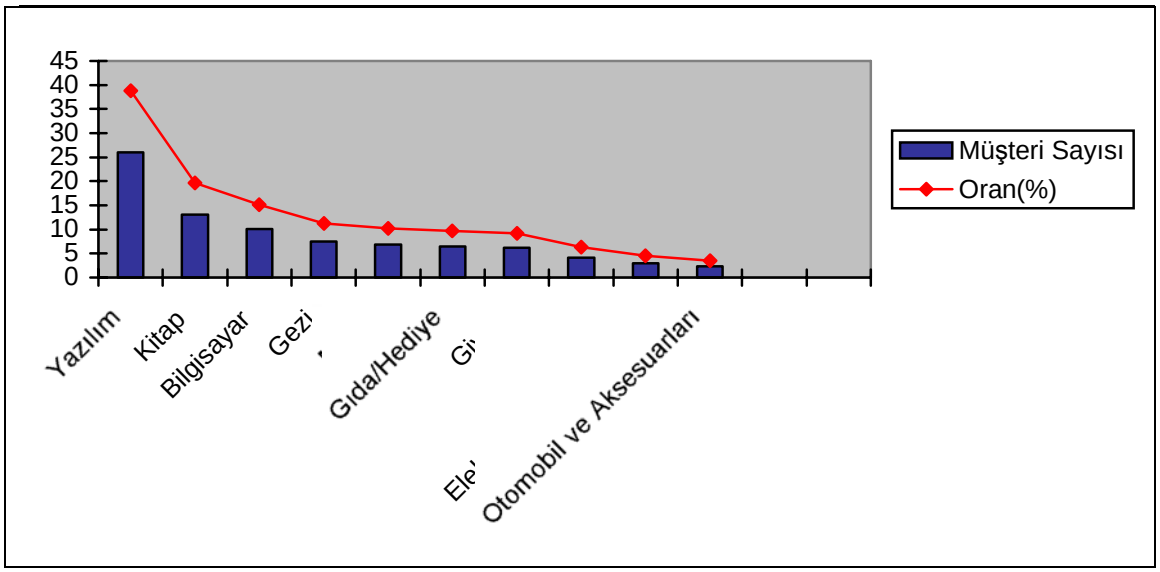
[68] Serap Durusoy ve Meltem Velioğlu, "Yeni Ekonomi Kavramına Farklı Bir Bakış: Tekno-Ekonomi ve Elektronik TicaretinTürkiye Üzerine Yansımaları", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 53.

imkanları sunmuş ve işletmelere web arama araçları kullanılarak ulaşılabilme imkanı doğurmuştur. İnternetin en çok etkilediği sektör web sayfalarıdır[69].

1994 yılında tüm dünyada elektronik ticaret pazarı 1,2 milyar dolarken, 1998 yılında ikiye katlanarak 2,5 milyar dolara yükselmiştir. Elektronik araç-gereç piyasası da bu artışa paralel genişlemiştir. 1996'da yayınlanan bir rapora göre, kişisel bilgisayar satışları 71 milyon olmuştur. Bu da Amerika'da 102 milyon ev halkının en az %35'inin bilgisayara sahip olduğunu göstermektedir[70].

Yazılım, bilgisayar, müzik, kitap sektörleri elektronik ticarette önemli pay sahibi sektörlerdir. Bunların ve diğer sektörlerin müşteri sayıları şekil 6'da gösterilmektedir.

Şekil 6: Elektronik Ticarette Tercih Edilen Ürün ve Hizmetlerin Dağılımı (1997-1998)



Kaynak: İbrahim Güran Yumuşak, "Elektronik Ticaretin Gelişmekte Olan Ülkelere Etkileri ve Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme", (Çevrimiçi) http://econwpa.wustl.edu/eps/mac/papers/0404/0404032.pdf, 21 Mayıs 2005, s. 6.

[69] Özmen, **op. cit.,** s.15-18.

[70] Nusret Ekin, **Bilgi Ekonomisinde Elektronik Ticaret**, İTO Yayınları, İstanbul, 1998, s. 80-81.

Tablo 4: Elektronik Ticaretin Boyutuna İlişkin Değerler (Milyar $)

Bölgeler	2002	%	2006	%
Asya ve Pasifik'in Gelişmekte Olan Ülkeleri	87.6	3.8	660.3	5.1
Latin Amerika Ülkeleri	7.6	0.3	100.1	0.8
Geçiş Ekonomileri	9.2	0.4	90.2	0.7
Afrika Ülkeleri	0.5	0.0	6.9	0.1
Gelişmekte Olan Ülkelere Toplamı	104.9	4.6	857.5	6.7
Kuzey Amerika	1677.3	73.1	7489.0	58.2
Avrupa'nın Gelişmiş Ülkeleri	246.3	10.7	2458.6	19.2
Asya ve Pasifik'in Gelişmiş Ülkeleri	264.8	11.5	2052.1	16.0
Gelişmiş Ülkeler Toplamı	2188.4	95.4	11979.7	93.3
Dünya Toplamı	2293.5	100	12937.3	100

Kaynak: Serkan Benk ve Tekin Akdemir, "Globalleşme ve Ekonomik Değişim", **Çimento İşveren Dergisi**, Cilt 18, Sayı 1, Ocak 2004, s. 18.

1.6.3. E-Ticaretin Araçları

E-ticaretin en genel olarak 6 aracı vardır. Bunlar telefon, faks, televizyon, elektronik ödeme ve para aktarım sistemleri, elektronik veri değişimi ile internettir[71].

- **Telefon**

Telefon, elektronik aracın en eski ve en önemli aracıdır.

Telefon yaygın şekilde kullanılması nedeniyle hayatımızın her alanında önemli bir rol oynamıştır. OECD ülkelerinde her iki kişiden biri telefon sahibidir. Cep ve araç telefonları dahil telefon hattı abone sayısı 1996'da 900 milyonken, 2000'li yıllar da inanılmaz derecede bir artış meydana gelmiştir.

Telefon çok yönlü bir araçtır. Mal ve hizmetlerin telefonla reklamının yapılması, pazarlığı, satın alınması, dağıtılması mümkündür.

Son yıllardaki teknolojik değişmeleri telefon üzerinde de görmek mümkündür. Klasik bildiğimiz kablolu telefonlar, telsiz telefon, araç telefonu ve cep telefonu şeklinde evrim geçirmiştir. Özellikle cep telefonlarındaki teknolojik değişimi takip etmek zordur. Cep telefonu özelliklerine hızlı bir şekilde kamera, internete bağlanma vs. gibi birçok özellik eklenmiştir. Bununla birlikte, telefon konferansı-görüntülü konferans kullanılır hale gelmiştir.

Teknolojik değişmelerle beraber maliyetlerin düşmesi telefon konuşma ücretlerini de düşürmüştür. Ancak şehirlerarası özellikle uluslar arası görüşmeler her

[71] Ekin, **op.cit.,** s. 83-90; Ene, **op.cit**., s.5-6

zaman daha pahalıdır. Telefon ücretleri ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Gelişmekte olan ülkeler için bu rakam daha yüksektir.

- **Faks**

Fakslar işletmeler arasında döküman transferini hızlı bir şekilde gerçekleştirmektedir. Faks interaktiftir ancak faksın görüntü kalitesi iyi olmamakla beraber diğer elektronik ticaret araçlarına göre daha pahalıdır[72].

Faks, telefon gibi reklamcılık, satın alma, ödeme gibi ticari işlemlerde kolaylık sağlasa da, sesli iletişim gereken yerlerde yetersiz kalmaktadır. Fakslar ticari hayatta yaygın ama bireysel tüketimde yaygın değildir. Örneğin OECD ülkelerinde 100 kişiye 1'den az faks makinesi düşmektedir.

- **Televizyon**

Televizyon da yaygın ancak tek yönlü bir elektronik ticaret aracıdır. Sanayi toplumlarında her saniyede, gelişmekte olan ülkelerde ise her 7 saniyede bir insanlar televizyon satın almaktadırlar. AB'de her 5 evden birinde, ABD'de her 5 evden ikisinde kablolu TV bulunmaktadır.

Ayrıca eskiden tek kanallı olan televizyonların kanal sayısı artmış ve kamu yayıncılığı tekellerinin ortadan kalkmasıyla sayısız özel kanallar ortaya çıkmıştır. Buna kablolu TV ile daha da artan kanal sayısı eklenmiştir.

---

[72] Uslu, İzzet; "Küresel Pazar ve Elektronik Ticaret", İstanbul, Haziran 2003, (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=458, 30 Kasım 2004, s. 4.

Televizyon birtakım mesajların insanlara duyurulmasında önemli bir araçtır. Bunu sağlamak da kamunun bir görevidir. Ancak bu amaç giderek ticari bir hal almakta ve reklamlar yoluyla ürünler insanlara en etkili bir biçimde tanıtılıp satılmaya çalışılmaktadır. Dolayısıyla televizyonlar tüketimi desteklemekte ve sanal alışverişi giderek arttırmaktadır. Ancak reklam tek yönlüdür çünkü kişi reklamı izledikten sonra telefonla ürünün siparişini vermekte, ödemesini yaptıktan sonra ürünün kendisine ulaşmasını beklemektedir. Bu süreçte pazarlık etmemektedir.

- **Elektronik Ödeme ve Para Transferi Sistemleri**

Elektronik Ödeme ve Para Transferi Sistemleri e-ticarete önemli kolaylıklar getirmiştir. Bu anlamda kredi kartları adeta yeni bir devir açmıştır. Bu kolaylıklara kredi kartı okuma makineleri (POS) ve ATM makinelerini de ekleyebiliriz.

ATM'ler bankaya gitmeden kişisel bankacılık işlemlerine, havale, para çekme, yatırma ve ödeme yapmaya olanak sağlamaktadır. Ayrıca yatırım hesaplarının kontrol edilmesine, hisse senedi, tahvil gibi menkul kıymetlerin alınıp satılmasına büyük kolaylık getirmektedir. Telefon hatları yardımıyla kredi kartı bilgilerini bankaya ileten POS makineleri de bu anlamda önemlidir.

- **EDI**

Elektronik veri değişimi, internet gibi network kullanan firmalar arasında yapılan veri transferine verilen addır.

Ticari işlemlerde mektuplar, notlar gibi yapılanmamış dökümanlar ile faturalar, sipariş formları, teslim belgeleri gibi yapılanmış dökümanlar kullanılmaktadır. Elektronik posta (e-mail) yapılanmamış, EDI ise yapılanmış dökümanların iletilmesini sağlamaktadır.

EDI'ler işletmeler arasında insan müdahalesi gerekmeksizin bilgisayar ağları aracılığıyla belge ve bilgi değişimini sağlamaktadır. Bu sayede hızlı ve doğru veri akışı yapılmakta, zamandan ve işlem maliyetlerinden tasarruf elde edilmektedir. İnsan müdahalesi olmadığı için insan kaynaklı hataların oluşması da önlenmiş olmaktadır. Verimlilik ve etkinlik yükselmekte, karlılık artmaktadır.

Singapur, tüm ticari işlemlerini EDI kullanarak yapan ilk ülkedir. Halen ticari işlemlerinin %98'inden fazlasını bu yolla yaparak yaklaşık %50 tasarruf sağlamaktadır. EDI uygulanmasından dolayı Singapur Limanı, en hızlı mal sevkiyatının yapıldığı limandır.

- **İnternet-bilgisayarlar**

Internet, gerek e- ticaret imkanı gerek multi medya olanağı ile çok yönlü bir araçtır ve diğer elektronik ticaret araçlarına göre daha avantajlıdır. Bu sayede hem işlem maliyetlerini indirerek, hem de zamandan tasarruf sağlayarak kolay, hızlı, olanakları bol hizmet sağlamaktadır.

1.6.4. E-Ticaretin Tarafları

E-ticaretin taraflarını 4 grup altında inceleyebiliriz[73].

İşletme-Kamu (G2B-Government to Business): İşletmeler ile kamu kuruluşları arasında olan ticari işlemlerdir. İnternette yayınlanan kamu ihalelerine elektronik ortamda işletmelerin teklif vermeleri bu gruba örnektir.

[73] Ene, **op. cit.**, s. 11-12.

Birey-Kamu (G2C-Government to Consumers): Bu grup henüz yaygınlaşmamıştır. Ehliyet, pasaport başvuruları, sosyal güvenlik primleri ile vergi ödemeleri vs. ile elektronik devlete geçiş amaçlanmaktadır. İngiltere, bu amaca 2005'te ulaşabileceklerini duyurmuştur.

İşletme-Tüketici (B2C-Business to Consumers): İşletmelerin elektronik ortamda kitaptan yemeğe, bilgisayardan otomobile varan daha birçok ürünü doğrudan tüketiciye satmasıdır. Burada genel giderler daha düşük olduğu için bu doğrudan satış fiyatlarını da etkilemektedir. İnternet kitapçısı olan amazon.com bu gruba verilebilecek en iyi örnektir.

İnternet içinde kitap, müzik, bilgisayar donanımı gibi daha ucuz, pazarlık etme olasılığı düşük, satın almadan önce somut fikirlere sahip olunan ürünlerde bir ticaret başlamıştır. B2C denilen bu biçimde müşteri bireydir.

İşletme-İşletme (B2B-Business to Business): Bayi sistemiyle çalışan veya dünya üzerinde birçok şubeye sahip işletmelerin internet üzerinden bütün verilerin toplandığı ana bilgisayara bağlanması ve kendi verilerini gerçek zamanlı olarak senkronize etmeleridir. Burada amaç, otomasyonlaştırılmış sistemlerin ortaklaşa iş yapılan birimlere (üretici işletme, tedarikçi işletme, bayiler, mağazalar, departmanlar vs.) entegrasyonu ile ürün, hizmet ve bilginin işletmeler arasında satışını, kullanımını ve paylaşımını sağlamaktır.

1.6.5. E-Ticaretin Avantaj ve Dezavantajları

Elektronik ticaret üretim maliyetlerini düşürerek, kaynak dağılımında etkinliği ve verimliliği arttırmaktadır. Aşağıdaki tablo 5'te uçak bileti, banka işlemi ve bilgisayar yazılım maliyetlerinin geleneksel ticaret ile karşılaştırıldığında ne kadar düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Geleneksel ve Elektronik Ticaretin Maliyet Yönünden Karşılaştırılması(USD)

	Uçak Bileti	Banka İşlemi	Bilgisayar Yazılımı
Geleneksel Ticaret	8.0	1.08	18.00
Elektronik Ticaret	1.0	0.13	0.20-0.50
Kazanç (%)	87.5	87.9	99-97

Kaynak: İbrahim Güran Yumuşak, "Elektronik Ticaretin Gelişmekte Olan Ülkelere Etkileri ve Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme", (Çevrimiçi) http://econwpa.wustl.edu/eps/mac/papers/0404/0404032.pdf, 21 Mayıs 2005, s. 10.

Elektronik ticaret, her alanda bir takım kolaylıklar sağlamasına karşın e-ticaretle birlikte bir takım sorunlar da ortaya çıkmaktadır. E-ticaretin avantaj ve dezavantajları şunlardır[74]:

Elektronik ticaretin avantajları;

- Düşük reklam maliyeti
  *Düşük teslimat maliyeti
  *Yeni piyasalara girişin sağlanması
- Pazarlama stratejilerinde gelişme
- Düşük tasarım ve üretim maliyetidir.

Elektronik ticaretin dezavantajları;

- Finansal sorunlar
  * Gümrük ve vergiler
  * Elektronik ödeme sistemleri

[74] Zeki Doğan ve Ahmet Buğra Hamşioğlu, "2002 Yılına Doğru Yeni Ekonomi Kavramı Üzerine Genel Bir Değerlendirme ve Elektronik Ticaret Kavramı", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 889.

- Yasal sorunlar
  * Entellektüel sermayenin korunması
  * Özel hayatın korunması
  * Güvenlik
- Piyasaya ulaşma sorunları
  * Teknik standartlar
  * İçerik
  *Telekomünikasyon altyapısı ve enformasyon teknolojisi

1.7. Dışsallıklar

1.7.1. Dışsallık Türleri

Uzun zamandan beri bilinen ve çeşitli tartışmalara konu olan dışsallık ilk kez Knut Wicksell tarafından 1986'da ele alınmıştır. Dışsallık, bir ekonomik birimin faaliyetinin diğer ekonomik birim veya birimler üzerinde dolaylı olarak görülen olumlu veya olumsuz etkilerini ifade etmektedir. Dışsallıklar, dış fayda ya da maliyet şeklinde olmaktadır[75].

Pozitif dışsallıklar, bir kişi veya kuruluşun faaliyetinin, bu durumu hesaba katmayan diğer kişi veya kuruluşa fayda sağlaması durumudur. Fayda sağlayan taraf bunun için herhangi bir bedel ödememekte, maliyetine katlanmamaktadır. Aynı şekilde faydayı yaratan tarafta, bu kişiden herhangi bir bedel istememektedir. Yol, su, enerji imkanlarının bulunmadığı bir yörede üretim tesisinin kurulması ile orada yaşayanlara yol, su, enerji imkanı yaratılması ile çeşitli kurumlarda eğitim görmüş kişilerin kazandıkları becerileri çalıştıkları kurumlara aktarmaları böylece onların bir bedel ödemeden üretim artışı sağlamaları bu konuda belirgin bir örneklerdir.

[75] Abdurrahman Akdoğan, **Kamu Maliyesi**, Genişletilmiş Dördüncü Baskı, Gazi Büro Kitabevi, Ankara, 1993, s. 43.

Negatif dışsallıklar, bir kişi veya kuruluşun faaliyetinin, bu durumu hesaba katmayan diğer kişi veya kuruluşa zarar vermesi, kayba uğratması durumunda ortaya çıkmakta bunun sonucunda doğan maliyete katlanmak zorunda kalmaktadırlar. Bir fabrikanın üretimi sonucu suların kirlenmesine neden olması, o sulardan faydalanan balıkçıları zarara uğratması ya da çevre kirliliğine yol açıp toplumun sağlığını bozması örnek negatif dışsallıklara örnektir.

Dışsallıklar konusunda çok farklı sınıflandırmalar yapılmakla beraber, dışsallıklar 4 ana başlıkta toplanabilir[76].

Pozitif ve Negatif Dışsallıklar
Üretim ve Tüketim Dışsallıkları
Marjinal ve İnframarjinal Dışsallıklar
Parasal ve Teknolojik Dışsallıklar

Dışsallıkların yarattığı piyasa başarısızlıklarını önlemede bir takım önlemler alınmaktadır. Negatif dışsallıklara karşı Pigou'nun önerdiği vergilendirme (Pigou vergisi) ile hükümet, üretimde veya tüketimde negatif dışsallığa neden olan malın her biriminden, üretimin optimal düzeyde olmasını sağlayacak kadar vergi almaktadır. Pozitif dışsallık durumunda da optimal düzeyde sübvansiyon verilmelidir. Dışsallıklarla uğraşmasının bir yolu, çevreyi kirleten firma ile kirlenmeden zarar gören firmanın kaynaştırılarak yeni bir firmanın oluşturulmasıdır (firma birleşmesi). Böylelikle yeni oluşturulacak ekonomik birim dışsallığı içselleştirecektir. İşte dışsallığın içselleştirilmesine Coase Teoremi denilmektedir. Coase burada, Pigou önerisini yani dışsallığı meydana getiren firmanın vergilendirilerek bu maliyeti içselleştirmesi fikrini

[76] İsmail Güneş, "Dışsallıklar Teorisi ve Ağ Dışsallıkları", (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=240, 5 Haziran 2005, s. 4.

sunan Pigou'nun önerisini reddederek, mülkiyet hakları kavramını geliştirmiştir. Bu yolla kaynak dağılımında etkinlik sağlanmaktadır.

1.7.2. Ağ (Network) Dışsallıkları

Ağ, birbirini tamamlayan bağlantılar ve bağlantı noktalarından oluşmaktadır. Dolayısıyla tamamlayıcılık ağın en önemli özelliğidir. Bir hizmetin ağdan dağıtılabilmesi için iki veya daha fazla ağ gerekmektedir[77].

Ağ ekonomileri bilgi teknolojileri, telekomünikasyon, elektrik, ulaştırma gibi uç noktalar ile aralarındaki iletişim bağlarından oluşan bir şebeke düzeni içinde yapılanmış sektörlere denir. Bunların en önemli özelliği dışsal faktörlerdir[78].

Herhangi bir ekonomik faaliyet sonucu yaratılan fayda, üçüncü kişileri de olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir. Bu üçüncü kişiler herhangi bir bedel ödemeden mal ve hizmet üretiminden olumlu bir şekilde etkileniyorsa pozitif dışsallık, olumsuz bir şekilde etkileniyorsa negatif dışsallıktır. Yeni ekonomi bu açıdan pozitif dışsallıkları ifade etmektedir. Burada aynı ürünün kullanım miktarı arttıkça ürünün değeri artmaktadır. Bunun yanında kullanıcı sayısı arttıkça piyasa aracılığı ile fiyatlar ve maliyetler azalmakta, verimlilik de artmaktadır[79].

Ağ dışsallığı, her ağa eklenen müşteri veya erişim noktasının, ağın mevcut müşterilerinin faydasını arttırması ve/veya maliyetini azaltması durumlarında ortaya

---

[77] Verda Canbey Özgüler, "Ağ Etkisi, Ağ Dışsallıkları ve Türkiye'deki Klavye Tartışmaları", **İş-Güç Dergisi**, Cilt 5, Sayı 2, 2003, (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=142, 22 Mart 2005, s.1.
[78] Sinan Ülgen, "Yeni Ekonomide Rekabet", (Çevrimiçi) http://www.inet-tr.org.tr/inetconf6/tammetin/ulgen-tam.doc, 8 Ekim 2004, s. 1.

[79] Oğuz Kara, "Bilgi Ekonomisi'nin Olası Mikro Ekonomik Etkilerinin Teorik Analizi", (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=460, 31 Ocak 2005, s. 2.

çıkmaktadır. Yani bir ürünün değeri o ürünü kullanan kişi sayısının artmasıyla yükselmektedir[80].

Doğrudan ağ dışsallığı, aynı ürünü kullanan kişilerin sayısının artmasıyla ortaya çıkan doğrudan etkidir. Telefon, faks makineleri, on-line hizmetler ve internet doğrudan ağ dışsallığı ortaya çıkaran ürün ve hizmetledir. Bir faks makinesi tek başına bir değere sahip olsa da, tek başına bir işe yaramayacaktır. Faks makinesini kullananların sayısı arttıkça, iletişim imkanı artmakta ve sağlanan fayda da yükselmektedir[81].

Dolaylı ağ dışsallığı ise bir ürünün değer artışının tamamlayıcı ürün ve hizmetleri sayı ve çeşit olarak arttırmasıyla oluşmaktadır. Bilgisayar işletim sistemi ile uygulama programları bunlara verilen en güzel örneklerdir. Örneğin Microsoft'un Windows işletim sisteminin kullanıcı sayısı arttıkça, bu işletim sistemine uyumlu programlar da artmaktadır[82].

Ağ etkisinin bir takım önemli sonuçları vardır. Her bir ürün kendi şebekesini yaratmaktadır. Tüketicilerin hangi ürünün öne çıkacağına dair beklentileri pazarın tek bir yöne eğilimine (tipping-pazar eğilmesi) yol açmaktadır. Bu durumda tek bir firma piyasada hakim duruma gelmektedir. Yeni bir ürünün bu şekilde rekabet etme şansı çok azdır. Tüketiciler yaptıkları yatırım sonucu kendilerini o ürüne kitlemişlerdir (lock in) ve yeni bir ürüne geçiş maliyetine katlanmamaktadırlar (switching cost)[83].

Ayrıca, bağımlılık paftası (path dependence) da, ağ etkisi ile tüketicilerin talep kararlarında geçmişteki tercihlerinin etkili olmasıdır. Pazara ilk giren veya çok iyi bir

---

[80] Uğur Emek, "Posta Hizmetlerinde Özelleştirme, Regülasyon ve Rekabet", **Rekabet Dergisi**, Rekabet Kurumunca düzenlenen 27 Aralık 2001 tarihinde düzenlenen Perşembe Konferansı için hazırlanan metin, s. 25.
[81] Ali Demiröz, **Yeni Ekonomide Rekabet Kuralları**, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezi, Ankara, 2003, s. 26.
[82] **ibid.**
[83] Derya Yenişen, **Şebeke Dışsallıkları ve Rekabet**, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezi, Ankara, 2003, s. 26-30.

ürün sunan firmalar avantajlı durumdadırlar. QWERTY-VHS-PC işletim sistemi örneğinde olduğu gibi. Kritik yoğunluk bağımlılık paftası ile beraber kullanılmaktadır. Talebin kritik yoğunluk noktasını geçmesi tüketicilerin o ürün ve hizmeti gelecekte de talep edeceği anlamına gelmektedir[84].

[84] Özgüler, "Ağ Etkisi, Ağ Dışsallıkları…", s. 3.

İKİNCİ BÖLÜM
YENİ EKONOMİ VE EMEK PİYASASINA ETKİLERİ

2.1. Büyüme Teorileri

2.1.1. Klasik Büyüme Teorisi

Klasik büyüme teorisi 18. yy sonları 19. yy başlarında yaşayan Adam Smith, David Ricardo ve Robert Malthus tarafından geliştirilen bir teoridir.

Klasik iktisatçılara göre maliyet emek ile ölçülmektedir. Bir malın üretiminde fazla emek kullanılmışsa o malın maliyeti yüksek, az miktarda emek kullanılmışsa maliyeti düşüktür. Buna Emek Değer Teorisi denmekte ve Ricardo'nun modeli buna dayanmaktadır. Modelde emek tek maliyet unsurudur. Doğal kaynaklar Tanrı'nın bir lütfu olarak sayıldığından ve sermaye de biriktirilmiş ve somutlaşmış emek olarak görüldüğünden klasik iktisatçılar bunları maliyete dahil etmemişlerdir. Sermaye, doğal kaynaklar ve girişimcilik faktörlerinin maliyete dahil edilmemesi önemli bir eksikliktir[1].

Ricardo'nun modelinde emek ve sermaye için azalan verimler kanunu geçerliyken, Smith için bu sadece sermaye için geçerlidir. Emek için artan verimler kanununu kabul etmiştir. Ancak her iki yazar için de geçerli olan Malthus'un nüfus teorisidir[2]. Bu teoriye göre; gıda maddelerinin artışında aritmetik oran, nüfusun artışında ise geometrik oran söz konusudur. Gıda maddelerinin, nüfusun artışı ölçüsünde çoğaltılamaması nedeniyle dengesizlik olacaktır.

Her bir yazarın kendine göre fikirleri olup birtakım noktalarda birbirlerinden ayrılsalar da klasik iktisatçılar olarak genel anlamıyla hemfikirdirler.

[1] Halil Seyidoğlu, **Uluslararası İktsat**, İstanbul, 1993, s. 25.
[2] Mükerrem Hiç, **Büyüme Teorileri ve Gelişen Ekonomiler**, Menteş Kitabevi, İstanbul, 1988, s. 2.

Adam Smith'e göre; "emek, bütün malların mübadele edilebilir kıymetinin gerçek ölçüsüdür." Buna kıymetin emek kumanda teorisi (labor command theory of value) denmektedir. Buna göre, bir malın kıymeti kendisiyle değiştirilecek bir malın doğrudan veya dolaylı şekilde içerdiği, yani üretimi için gerekli, emek miktarı ile ölçülmekte, bu anlamıyla emek bir kıymet ölçüsü niteliği kazanmaktadır.[3]

Makro ekonomik gelir dağılımı modeli olan Ricardo Büyüme Modeli, iki ilkeye dayanmaktadır. Öncelikle bu model toprak sahiplerinin toplam hasıladan aldıkları payın (rant payının) açıklanmasına yardım etmektedir. İkinci ilke ise, toplam hasıladan geri kalan kısmın, ücret ve kar olarak nasıl dağıtılacağını belirtmesidir. Toplumdaki üç sınıfın (emek, girişimci, toprak sahibi) gelir dağılımından aldıkları payların değişimi büyümeyi durdurup, ekonominin durgunluğa girmesine neden olmaktadır[4].

Klasik Büyüme Teorilerinde sermaye temel üretim birimidir ve ekonomik gelişmede önemli rol oynamaktadır. Dolayısıyla gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki fark da sermaye birikimi ile ilgilidir. Buna göre sermaye stoğu açığı azaldığı sürece etkin büyümeye yaklaşılmaktadır[5].

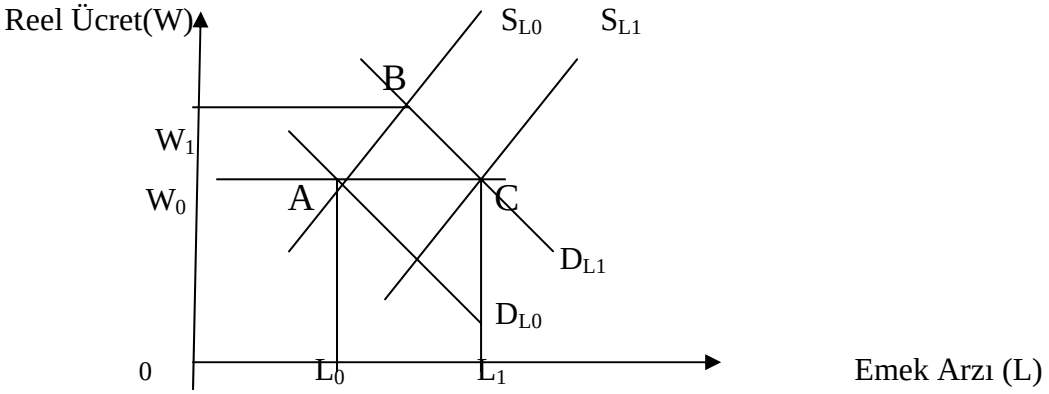
Emeğin piyasa fiyatı (fiili ücret) ise arz ve talebe göre belirlenmektedir. Emeğin tabii fiyatı (geçimlik ücret), işçilerin ve ailelerinin geçimi ve hayatlarının devamı için yetecek düzeydeki bir fiyattır. Bunun için işçinin elindeki güç, kendisine ücret olarak ödenen paraya değil, bu parayla satın alacağı ihtiyaç maddeleri, zorunlu masraflar ve gıda maddelerinin miktarına bağlıdır. Bu maddelerin fiyatlarındaki bir artış işçinin tabii fiyatında da bir yükselmeye neden olmaktadır.[6]

---

[3] Vural Savaş, **İktisadın Tarihi,** 4. Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2000, s. 279-280.
[4] (Çevrimiçi) http://members.lycos.co.uk/economyclub/contents.php?id=13, "Büyüme Modelleri", 2002, 16 Temmuz 2005, s. 1.
[5] Özcan Karahan, "Bilgi Ekonomisine Yönelik Kamu Politikası Stratejisi ve Türkiye", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 372.
[6] Aydın Yalçın, **İktisadi Doktrinler ve Sistemler Tarihi,** A.Ü.S.B.F. Basın ve Yayın Yüksek Okulu Basımevi, Ankara, 1983, s. 257-258.

Devletin büyümedeki rolü ile ilgili bu üç yazarın görüşleri şöyledir: Smith'e göre önemli olan ulusal gelirden üretken emeğe ayrılan paydır. Böylece hayat standardı, istihdam ve üretim artmakta, üretken olmayan emeğe ayrılan payın artması ise tam tersi koşulları doğurmaktadır. Bu tip emek daha çok kamu kesiminde olduğundan buradaki kötü yönetim azaldıkça devletin ekonomik etkinliği yükselecektir. Ricardo'ya göre yaşam koşullarındaki iyileşmeler evlilik ve emek arzını arttırmaktadır. Emek arzının artması zamanla ücretlerin gerilemesine neden olmakta, sonuçta ücretler eski haline yani geçimlik ücret düzeyine geri dönmektedir. Dolayısıyla devletin iyileştirici politikaları bir işe yaramamaktadır. Malthus'un nüfus teorisine göre nüfus gıda artışına göre daha fazla artacağı için devletin nüfus artışını önleyici birtakım politikalarla müdahale etmesi gerekmektedir. Örneğin; evlenmeleri yasaklayabilir, doğum kontrolü uygulamalarını yaygınlaştırabilir[7].

Şekil 7: Klasik Büyüme Teorisi



Kaynak: İlker Parasız, **Modern Büyüme Teorileri: Dinamik Makro Ekonomiye Giriş**, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa, 1997, s. 30.

Şekil 7, ekonomik büyüme ile beraber reel ücret düzeyinin nasıl değişme gösterdiğini açıklamaktadır.

D_L: Emek Talep Eğrisi

S_L: Emek Arz Eğrisi

W: Reel Ücret Düzeyi

L: Emek Arzı (Çalışan Sayısı) 'dır.

[7] Osman Demir, "İçsel Büyüme Kapsamında Devletin Değişen Rolü", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 341.

Ekonomik büyümeden önce, başlangıç emek arz eğrisi S_{L0} ile emek talep eğrisinin D_{L0} kesiştiği yer olan A noktasında, L_0 miktar kişi W_0 ücret düzeyinde çalışmaktaydı. Ekonomik büyüme, Gayri Safi Milli Hasılayı (GSMH) ve ücretleri arttırmakta, ücretlerin artması emek talebini arttırarak D_{L0} olan emek talebini D_{L1}'e, cari reel ücret düzeyini de W_1'e çekmektedir. $W_1 > W_0$ olduğundan nüfus büyümektedir. Emek arzı da artmaya başlamakta ve arz eğrisi S_{L1}'e kaymaktadır. Emek arzının artması ile ucuzlayan emek karşısında talep edilen emek miktarı da artmaktadır. Reel ücret oranı düşmeye başlamakta dolayısıyla bu oran tekrar eski düzeyine inmektedir. Bu sefer eski reel ücret düzeyi olan W_0 düzeyinde L_1 miktar kişi çalışmakta, denge C noktasında oluşmaktadır. Başlangıçta ekonomik büyüme ile beraber reel ücret oranı artsa da, bununla beraber nüfusta da yükselme olacağından bu artış çok uzun sürmemektedir. Uzun dönemde reel ücret oranı tekrar eski halini almaktadır[8].

Ricardo'nun emek arzı teorisinin Smith'inkinden ayrıldığı noktalar şunlardır[9]:

- Smith, nüfus artışını geçimlik ve fiili ücret arasındaki farkla doğru orantılı olduğunu ileri sürmekte, Ricardo ise, fonksiyonel ilişki kurmakla yetinmektedir.

- Smith'in geçimlik ücreti, bir fizyolojik asgaridir, zaman içinde değişme göstermez. Halbuki Ricardo'nun tabii ücret haddi tarihsel bir değişkendir. Reel olarak, sosyo-kültürel çevredeki değişmeyle artabilmektedir.

- Smith ve Ricardo, değeri üretim maliyetine dayandırsa da, Smith nüfus değişmesinin kapital miktarındaki değişmeyi gecikmeyle izlediğini ve gelişen toplumda ücretlerin reel olarak geçimlik ücret düzeyinde oluşabileceğini söylemektedir.

---

[8] İlker Parasız, **Modern Büyüme Teorileri: Dinamik Makro Ekonomiye Giriş**, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa, 1997, s. 30.

[9] Gülten Kazgan, **İktisadi Düşünce veya Politik İktisadın Evrimi,** İkinci Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1980, s. 82-83.

2.1.2. Neoklasik Büyüme Teorisi ve Solow Modeli

Neoklasik büyüme modeli faktörler arası ikame, marjinal ikame ve marjinal prodüktivite temeline dayanmaktadır. Nüfus artış hızının, büyüme, kapital birikim ve fiili büyüme hızı ile olan ilişkisi açıklanmaktadır[10].

Buna göre, sermaye-emek arzı düşük olan az gelişmiş ülkelerde sermayenin marjinal verimliliği daha yüksek olduğundan, gelişmiş ülkelerden az gelişmiş ülkelere doğru bir sermaye hareketi olmaktadır[11].

Burada tam rekabet ve tam istihdam kavramları geçerlidir. Üretim faktörleri marjinal maliyetlerine göre fiyatlandırılmaktadır. Değişebilir sermaye hasıla oranı ve azalan verimler kanunu söz konusudur. İşgücü artışı ve teknolojik gelişme dışsal kabul edilmektedir[12].

Neoklasik iktisat, teknoloji olgusunu "üretim fonksiyonu" çerçevesinde ele almakta ve teknoloji, hem firma hem de ekonomi için "veri" olarak kabul edilmektedir. Ancak Neoklasik iktisat açısından üretim fonksiyonun kısa dönemde sabit olduğu ve teknolojik değişimin ancak orta ve uzun vade de söz konusu olabileceği varsayılmaktadır. Ayrıca herhangi bir yeni üretim tekniği geliştirildiği zaman her firma bu yeni tekniği serbestçe ve sorunsuz olarak kullanabileceği kabul edilmektedir[13].

Solow, ekonominin kişi başına sermaye donanımının uzun dönemde ulaşabileceği denge noktasını ifade eden kararlı büyüme göstereceğini savunmuştur.

---

[10] Şinasi Kara, **Ekonomik Gelişim ve Aşamaları (Tarım Ekonomisi, Sanayi Ekonomisi, Bilgi Toplumu)**, Doyuran Matbaası, İstanbul, 1991, s. 298.

[11] Sudi Apak, "Bilgi Çağında Endojen (İçsel) Büyüme Modeli ve Gelişmekte Olan Ülkelerde Fakirleştiren Büyüme: Türkiye Örneği", **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Derbent-İzmit, Mayıs 2003, s. 162.

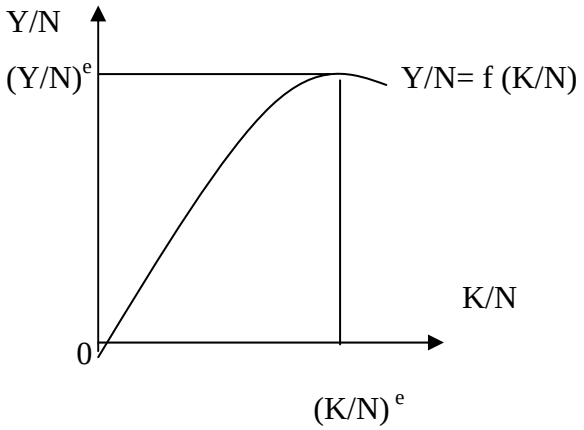
[12] Merih Paya, **Makro İktisat,** Filiz Kitabevi, İstanbul, 1997, s. 427.

[13] Harun Bal ve Diğerleri, "Bilim ve Teknoloji Politikaları, Rekabet Gücü ve Kobi'ler: Doğu Akdeniz Bölgesinde Faaliyet Gösteren Kobi'ler Kapsamında Bir Araştırma", **DTM** (Çevrimiçi) http://www.dtm.gov.tr/ead/DTDERGI/OCAK2001/bilim.htm, 29 Ağustos 2005, s. 2.

Buna göre, kabul edilen varsayımlar altında, kişi başına sermaye donanımı önce bir noktaya gelmekte, sonra bu noktada kalmaktadır. Sabit kalabilmesi için üretimin de sabit olması gerekmektedir. Ancak nüfus arttığından, kişi başına sermaye donanımının sabit kalabilmesi, sermaye miktarının nüfus artış hızı ile aynı oranda artması ile mümkündür. Bu durum şekil 8'de gösterilmektedir[14].

Şekil 8'de Y/N kişi başına sermayeyi, K/N ise kişi başına üretimi göstermektedir. $(Y/N)^e$ kişi başına düşen maksimum üretim düzeyi yani kararlı büyüme noktasıdır.

Şekil:8 Kararlı Büyüme



Kaynak: Merih Paya, **Makro İktisat,** Filiz Kitabevi, İstanbul, 1997, s. 429.

Solow modelinden çıkabilecek önemli noktalar şunlardır[15]:

- Bu model, Harrod-Domar modelindeki bıçak sırtı büyüme durumuna karşılık kararlı büyümeyi vurgulamaktadır.

- Emek belli bir noktadan sonra, emek başına sermaye miktarını azalttığı için, büyümeye zarar vermektedir.

[14] Paya, **op. cit.**, s. 428-429.
[15] Demir, **op. cit.**, s. 345.

- Azalan verimler kanununa göre, zengin ülkeler zaman içerisinde durgunlaşacak ve yoksul ülkeler onları yakalayacaklardır.

- Tam rekabet piyasası gereği firmalar fiyat kabul edicidirler. Dolayısıyla maliyetlerini fiyatlarına yansıtamadıklarından ar-ge faaliyetleri yetersiz kalmakta ve büyüyememektedirler.

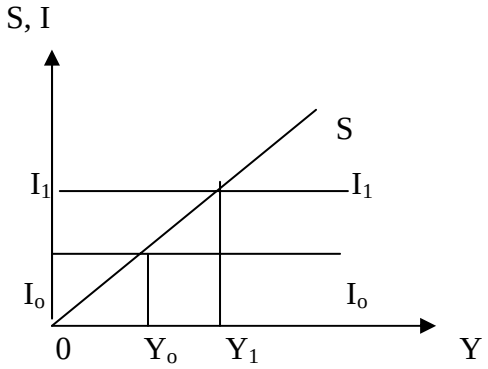
2.1.3. Keynesyen Büyüme Teorisi ve Harrod-Domar Büyüme Modeli

Harrod ve Domar adlı iktisatçılar Keynesçi görüşleri uzun dönem açısından ele almış ve yatırım yapıldıktan sonraki zaman içerisinde denge durumunu araştırmışlardır. Her ne kadar yatırımlar kısa dönemde ekonominin sermaye stoğunu arttırmasa da arz kapasitesini yükseltmektedir. Dolayısıyla yatırım sonrası arz talep dengesi yatırım öncesi denge ile aynı olmamaktır[16].

Bu modelde büyüme, milli gelirdeki artışlarla ölçülmektedir. Y milli geliri, ΔY ise milli gelir artış oranını gösterdiğinden, büyüme hızı ΔY/Y'dir. Burada dengeli bir büyüme sağlanabilmesi için yatırım oranı ile büyüme hızının birbirine eşit olması gerekmektedir. Yani yapılan üretim sonucunda arz veya talep fazlalığı olmamalıdır. Tasarruf ve yatırım eşitliği söz konusudur. Bu büyüme kavramına içerdiği hassasiyet dolayısıyla "bıçak sırtı denge" denilmektedir[17].

[16] Paya, **op. cit**, s. 423.
[17] DTM; "Büyüme Modelleri Çerçevesinde Yeni Ekonominin Makro Ekonomi Üzerindeki Muhtemel Etkileri", (Çevrimiçi) http://www.dtm.gov.tr/DUNYA/buyumod.htm 2 Mart 2005, s. 1.

Şekil:9 Bıçak Sırtı Denge Modeli



Kaynak: Merih Paya, **Makro İktisat,** Filiz Kitabevi, İstanbul, 1997, s. 424.

S= Tasarruf Fonksiyonu

I= Yatırım Fonksiyonu

Y= Milli Gelir

Şekil 9'da, ilk önce ekonomi Y_o 'da tam istihdam düzeyindedir. Yatırımların artmasıyla I_o olan yatırımlar I_1 olacaktır. Tüketim ve tasarrufun değişmediği Keynesçi görüşe göre denge de Y_o'dan Y_1'e geçecektir. Burada I=S eşitliği de sağlanacaktır[18].

Burada garantili büyüme hızı, fiili büyüme hızı ve doğal büyüme hızı olarak 3 farklı kavram vardır ve şöyle açıklanmaktadır[19].

- Garantili Büyüme Hızı: Girişimcilerin yatırım ve tasarruf kararlarında herhangi bir değişiklik yapmalarına yol açmayan büyüme hızıdır. Dönem başında planlanan tasarruf meylinin, planlanan sermaye çıktı oranına bölünmesiyle elde edilmektedir. Bu oran daha çok beklentiler ve sermaye birikimine bağlıdır.

- Fiili Büyüme Hızı: Toplam üretimin bir dönemdeki artış yüzdesidir. Tasarruf meylinin sermaye çıktı oranına bölünmesiyle bulunmaktadır.

[18] Paya, **op. cit**, s. 424.
[19] Demir, **op.cit.**, s. 343; Şinasi Kara, **Ekonomik Gelişim ve Aşamaları (Tarım Ekonomisi, Sanayi Ekonomisi, Bilgi Toplumu)**, Doyuran Matbaası, İstanbul, 1991, s. 292-293.

- Doğal Büyüme Hızı: Nüfus ve teknolojik gelişmelerin dikkate alındığı büyüme hızıdır. Bir ekonomide emekle ilgili olarak nüfus artış hızı ve emeğin verimliliği önemli unsurlardır. Daha az emekle aynı üretim elde edildiğinden, teknolojik gelişmeler emeğin verimini arttırmaktadır. Diğer bir ifadeyle, doğal büyüme oranı, nüfus artış hızı ve teknolojik gelişme dolayısıyla artan emek verimliliğinin toplamıdır.

Eğer beklentiler ya da yüksek sermaye birikimi nedeniyle garantili büyüme doğal büyüme oranının üzerine çıkarsa gelecek dönemde stoklar artmaktadır. Üretim fazlalığı fiyatların düşmesine bu da istihdam azalışına sebep olmaktadır. Bunun tam tersi durumda fiyatlar artmakta, bu da karlılık ve ekonomik performansın artmasına neden olmaktadır. Garantili büyüme oranının doğal büyüme oranı altında kalması durumu üstünde olmasına tercih edilmektedir. Görüldüğü gibi bıçak sırtı denge şartları dengesizliklere neden olabilmektedir. Bu sebeple bu gibi durumların önlenmesi açısından devlete sürekli bir rol düşmektedir[20].

2.1.4. İçsel Büyüme Teorileri

Teknolojinin, "tamamen ifade edilemez, tümüyle anlaşılamaz ve kopya edilemez" özelliğinin ortaya çıkması, teknoloji faktörünün "dışsal" olduğuna ilişkin geleneksel görüşün terk edilmesine ve içselleştirilmesine yönelik çabaların artmasına neden olmuştur. Buna yönelik çabaların çıkış noktası Schumpeter'in analizleri olmuştur. Schumpeter'e göre teknolojik değişim süreci piyasa ekonomilerinin en önemli itici gücüdür ve firmaların yaşayabilmeleri ve büyüyebilmeleri kendi teknolojik çabalarına bağlıdır. Ancak bu teknolojik buluşlar Schumpeter'de büyük ve önemli buluşlar olarak tanımlanmakta ve teknolojik değişim kesikli bir süreç halini izlemektedir. Schumpeter'den sonra yapılan çalışmaların sonuçları, Schumpeter'in teknolojik değişim olgusu yaklaşımına eleştiri niteliğindedir. Buna göre teknolojik değişim Schumpeter'in bulgularının aksine artımsal olup, küçük buluşlar da

[20] Demir, **loc. cit.**, s. 343.

gelişmekte olan bazı ülke örneklerinde görüldüğü üzere büyük verimlilik artışlarına neden olabilmektedir[21].

Yukarıda incelediğimiz eski ekonomik modellere baktığımızda esas olarak büyüme, sermaye ve işgücü gibi üretim faktörlerine dayandırılmaktadır. Azalan verimler kanunu gereği azalan getiri söz konusudur ve yeni ekonomik göstergeler açısından eksik kalmaktadır. İçsel büyüme modelleri bunların eksikliklerine cevap olarak ortaya atılmıştır.

Eskiden ülkeler arasındaki ekonomik büyüme farkı sermaye açığı ile açıklanırken, bu yeni modeller ile ekonomik büyüme, bilgi açığı ile ilişkilendirilmektedir. Yani bilgi, teknolojik gelişme gibi unsurlar dışsal kabul edilirken, artık üretim fonksiyonunda içselleştirilmiştir. Ülkeler arasındaki bilgi açığı farkı aktif politikalar sayesinde önlenebilmektedir.

2.1.4.1. Romer'in AR-GE Modeli

Romer'in modelinde uzun dönemli büyüme, bilgi birikimi sayesinde olmaktadır. Bilgiye yapılan yatırımlar dışsallığa sahiptir. Çünkü bilgi tamamen korunamaz. Ayrıca tüketim mallarının üretimi artan getirilere sahiptir. Bu unsurlar içsel teknolojik değişmeden hareketle ekonomik büyümeyi açıklamaktadır[22].

Romer'in modelinde ekonomik faaliyetler, imalat ve ar-ge olmak üzere iki sektörde işlenmektedir. İmalat sektöründe üretim, istihdam edilen beşeri sermaye, vasıfsız emek ve fiziki sermaye girdilerinin bir fonksiyonudur. Ar-ge sektöründe de, sermaye mallarının yeni dizaynı ve dizaynı üretilen yatırım mallarının prototip üretimi ile halen üretilen malların laboratuvar testleri olmak üzere iki alan vardır[23].

---

[21] Harun Bal ve Diğerler**, op. cit.**, s. 2.

[22] Burak Beyhan, "Yeni Büyüme Kuramı'nın Politika Çıkarsamaları Üzerine: Yeniliğin Biriken Doğası", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 360.

[23] Demir, **op. cit.**, s. 347.

Romer'de önemli hususlar şunlardır[24]:

- Bilginin, aynı anda birçok üretim alanında kullanılabilmesinden dolayı azalan verimler yerini artan verimlere bırakmakta, dolayısıyla gelişmiş ülkeler durgunluğa girmemekte ve gelişmekte olan ülkeler gelişmiş ülkeleri yakalayamamaktadır.

- Benzer gelişmişlik düzeyinde iki ülkeli bir dünyada, ticaret ve bilgi akışı engellendiği takdirde, her iki ülke de aynı yenilik için aynı ar-ge faaliyetini yapmakta, teknolojik gelişme yavaşlamakta ve büyüme azalmaktadır.

- Yine aynı iki ülke farklı ar-ge faaliyetleri yaptığı takdirde, ikisinin de diğerinin yaptığı çalışmadan yararlanma imkanı doğmaktadır. Dolayısıyla kaynaklar etkin dağılıp, büyüme hızlanmakta, uzmanlaşma ve ölçek ekonomileri ortaya çıkmaktadır.

- Monopollü rekabet piyasası söz konusudur ve firmalar fiyat yapıcıdırlar. Dolayısıyla firmalar maliyetlerini fiyatlara yansıtabilmekte, bu da yenilikleri teşvik etmektedir.

- Gelişmekte olan ülkeler gelişmiş olanları beşeri sermaye, bilgi birikimi, teknolojik gelişme, ar-ge, pozitif dışsallıklar ve ölçek ekonomileri konusundaki başarıları oranında yakalayabilme imkanına sahiptir.

- Devlet, bilgi stokunu arttırmaya ve ar-geye yönelik politikaları ile büyümeye katkıda bulunmaktadır. Ayrıca özellikle gelişmekte olan ülkelerde devlet, iletişim ağlarının geliştirilmesi, bilgiye erişim ve iletişim olanakları, yurtiçi ve yurtdışı eğitim, yabancı sermaye girişini teşvik, ar-ge, yabancı dil öğrenimi gibi hususlarda daha etkin olmalıdır.

[24] **ibid.**, s. 348-349.

2.1.4.2. Lucas'ın Beşeri Sermaye Modeli

Sanayi Devrimi, sonrasında da 20. yy.'ın sonlarında ön plana çıkan bilişim teknolojilerindeki ilerlemeler sonucunda toplumsal kültür, organizasyon, üretim yapılarında ve daha birçok alanda köklü değişiklikler meydana gelmiştir.

Değişen koşullara uyum sağlamada en önemli faktörlerden biri de eğitimdir. Çünkü yeni ortamda varlığını sürdürebilme gene bu yapıya uygun eğitimle mümkündür[25].

Özellikle bilgi toplumunda vasıflı işgücü ön plana çıkmıştır. Bu amaçla kişilerin bilgi ve becerilerini geliştirmeleri önem kazanmıştır. Sürekli öğrenme ve eğitim olanaklarıyla beşeri sermaye artışı amaçlanmıştır.

Lucas 1988'de beşeri sermaye modelini geliştirmiştir. Burada beşeri sermaye, fiziksel sermaye gibi üretim faktörü olarak kabul edilmektedir. Genellikle beşeri sermaye yatırımları, eğitim yatırımları olarak belirtilmekle beraber aynı zamanda yaparak öğrenme yoluyla da kendiliğinden oluşabilmektedir[26].

Lucas'ın modelinden şu bulgular elde edilebilir[27]:

- Kapalı ekonomide, zengin bir ülke ile aynı büyüme oranına sahip fakir bir ülkeyi düşündüğümüzde, fakir ülkenin nispi yoksulluğu devam etmektedir. Dolayısıyla kapalı ekonomi politikalarını uzun süre devam ettiren ülkeler geride kalmaktadır.

- Ülkelerarasında emek mobil değilse, sermayenin serbest dolaşımı dış ticaret açısından güçlü bir etki yaratmamaktadır. Mobil ise bu, onun üretkenlik ve

[25] Fatih Yakut, "Sanayi Toplumundan Günümüze Organizasyonlarda Değişen Eğitim Konsepti", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 851.
[26] Özgür Aslan, **Yeni Ekonomi, Makro Ekonomik Etkileri ve Türkiye**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2004, s. 50-51.
[27] Demir, **op. cit.**, s. 346-347.

verimliliğinde rol oynayan beşeri sermaye etkilerinin içselliğine ve dışsal yararlar sağlayıp sağlamadığına bağlıdır.

- Yoksul ülkelerden beşeri sermayenin yüksek olduğu ülkelere doğru bir göç yaşanmaktadır. Çünkü buralarda emek daha verimlidir ve aynı zamanda daha yüksek ücret almaktadır. Göçler, yoksul ülkelerin gelişmesini zenginlerin de durgunluğa girmelerini önlemektedir. Beşeri sermaye açısından zayıf olan Hindistan buna örnektir.

- Beşeri sermaye birikimini arttırıcı, beyin göçünü önleyici politikalarla devlet etkinliğini arttırmalıdır.

2.1.5. Eski Büyüme Teorileri ile Yeni Büyüme Teorilerinin Ana Temaları

2.1.5.1. Eski Büyüme Teorileri

Klasik Büyüme Modeli:

- Sermaye, en temel üretim birimidir
- Ekonomik büyüme, sermaye birikimi ile ilişkilendirilmiştir.
- Azalan verimler kanunu geçerlidir.
- Tam istihdam, tam rekabet şartları söz konusudur.
- Malthus'un Nüfus Teorisi esastır.
- Malın değeri içerdiği emek miktarı ile ölçülmektedir.
- Karamsar görüş hakimdir. Buna göre, ücretler eninde sonunda geçimlik ücret düzeyine dönmektedir.
- Teknolojik değişme dışsal kabul edilmektedir.

Neoklasik Büyüme (Solow) Modeli:

- Faktörler arası ikame, marjinal ikame ve marjinal verimlilik esastır.
- Nüfus artış hızı, büyüme, kapital birikim, fiili büyüme hızı ile ilişkilendirilmiştir.
- Tam istihdam, tam rekabet koşulları söz konusudur.
- Teknolojiyi veri olarak kabul ederek, üretim fonksiyonu içerisinde ele almaktadırlar. Ancak teknolojik değişim kısa vadede değil, orta-uzun vadede söz konusu olup, ekonomik büyümeye etki etmekte ama ekonomik büyüme teknolojik ilerlemeyi etkilememektedir. Dolayısıyla da teknoloji kavramı, belli bir çerçeve içerisine oturtulamamıştır.
- Tam rekabet şartlarından dolayı firmalar fiyat kabul edicidirler ve fiyatlarına maliyetlerini yansıtamazlar böylece ar-ge faaliyetlerine yeterli önemi verememektedirler.
- Azalan verimler kanunu dolayısıyla gelişmekte olan ülkeler gelişmiş ülkeleri yakalayabilmektedir.
- Solow'un Büyüme Modeli, dışa açık olmayan, kapalı bir ekonomide gelişmeyi gösteren tek sektörlü bir modeldir.
- Yatırım artışı, sermaye işgücü oranını arttırmaktadır ama kısa bir süre için büyüme üzerinde etkili olmaktadır. Çünkü sermayenin azalan getirisinden dolayı tekrar eski düzeyine gelmektedir.
- Teknolojik değişme dışsaldır.
- Kararlı büyüme kabul edilmektedir.

Keynesyen Büyüme Modeli:

- Neoklasik iktisat'ın eksiklerine karşı ortaya çıkmıştır.
- Harrod ve Domar, Keynesçi görüşleri uzun dönem olarak ele almıştır.
- Büyüme, milli gelirdeki artışlarla ölçülmektedir.
- Bıçak sırtı denge; yatırım oranı=büyüme hızı, tasarruf=yatırım'dır.

- 3 farklı büyüme hızı kavramı, garantili büyüme hızı, fiili büyüme hızı, doğal büyüme hızı vardır.
- Doğal büyüme hızında, nüfus artış hızı ve emeğin verimliliği önemli rol oynamaktadır.
- Garantili büyüme hızı>doğal büyüme hızı ise, beklenenden daha hızlı bir büyüme gerçekleşmiş demektir. Böylece stoklar artmakta, fiyatlar düşmekte, istihdam azalmaktadır.

2.1.5.2. Yeni Büyüme Teorileri

Romer'in Ar-ge Modeli:

- Ekonomik büyüme, bilgi birikimi ile ilişkilendirilmiştir.
- Teknolojik gelişme içselleştirilmiştir.
- Eksik rekabet piyasası dolayısıyla firmalar fiyat yapıcıdırlar. Maliyetlerini fiyatlarına yansıtabildiklerinden ar-ge faaliyetlerini yapabilmektedirler.
- Bilgi birçok alanda kullanıldığından, bilgi üretimi pozitif dışsallığa sahiptir ve birbirini tamamlayan etkiler yaratmaktadır. Dolayısıyla azalan verimler yerini artan verimlere bırakmıştır.
- Sermaye birikimi burada bilgi açısından önemlidir. Sermaye birikimi ne kadar büyükse, bilgi birikimi de o kadar büyük demektir. Yatırımların artması bilgi yaratmaktadır.
- Artan getirilerden dolayı gelişmekte olan ülkelerin gelişmiş ülkeleri yakalayabilmeleri, bilgi birikimi, teknolojik hız, ar-ge gibi konulardaki başarılarına bağlıdır. Bu başarıda ülkeler arasındaki ticaret ve bilgi akışının açık olması da önemlidir.

Lucas'ın Beşeri Sermaye Modeli:

- Ekonomik büyümede beşeri sermaye, sahip olunan bilgi ve beceriler, önemli rol oynamaktadır.

- Beşeri sermayeyi geliştirmenin en temel yöntemi eğitimdir.
- Yatırım harcamaları içinde eğitim harcamaları önemlidir.
- Teknoloji içselleştirilmiştir.
- Eksik rekabet koşulları söz konusudur.
- Artan getiri esastır.
- Emeğin mobilitesi önemlidir. Bu şekilde beşeri sermayenin yüksek olduğu ülkelere doğru göç yaşanır. Bu, yoksul ülkelerin gelişmesini, zengin ülkelerin de durgunluğa girmesini önlemektedir.

Eski büyüme teorilerinde, işgücü ve sermaye temel üretim faktörleridir ve ekonomik büyümede fark, sermaye açığı ile açıklanmaktadır. Klasik görüşe göre toplum, emek, toprak, sermaye üretim faktörlerine sahip olan ve sırasıyla toplam üründen ücret, rant ve faiz alan üç toplumsal sınıftan meydana gelmektedir. Bu üç sınıfın toplam hasıladan aldıkları pay büyümeyi etkilemektedir. Eski büyüme teorilerine göre, yatırım ya da tüketim ekonomi üzerinde belirleyicidir. Tam istihdam ve tam rekabet şartları geçerlidir. Azalan verimler kanunu söz konusudur. Dolayısıyla gelişmekte olan ülkelerin gelişmiş ülkeleri büyüme konusunda yakalama şansları vardır. Teknoloji, üretim fonksiyonu içerisinde değildir. İşgücünün verimli kullanımı, teknoloji, yenilik vb. görüşler Schumpeter ile belirtilmişse de belli bir teori üzerine oturtulamamış ve dışsal olarak kalmıştır. Teknolojiye gereken önem verilmemiş dolayısıyla ar-ge faaliyetleri yetersiz olmuştur. Bunda dönemin azalan verimler kanununun benimsenmesinin de rolü vardır.

Yeni büyüme teorilerinde ise, teknoloji ve bilgi içselleştirilip, üretim fonksiyonu içerisinde değerlendirilen, ekonomik büyümede esas olan faktörlerdir. Teknolojik yenilikler sayesinde büyümenin önündeki sınırlar kalkmıştır. Tabii, bunların büyümede etki yaratması için ülkelerin birbirleriyle paylaşıma açık ve mobilitenin olması gerekmektedir. Eksik rekabet şartları olduğundan firmalar fiyat yapıcıdırlar. Teknoloji ve bilgi birikimi, ar-ge faaliyetleri önemli konulardır. Üretim fonksiyonu içerisinde teknoloji en önemli faktör olarak hesaba katıldığından, bilgiye yapılan yatırımlar, ar-ge ve beşeri sermaye -yani işgücünün sahip olduğu bilgi,

beceri, tecrübe ve dinamizm- önemli rol oynamaktadır. Ar-ge faaliyetleri yenilikleri takip açısından önemlidir ve bu faaliyetler pozitif dışsallığa sahiptir. Bilgi, farklı sektörlerde ve süreçlerde kullanılabilmekte, bu anlamda kendi kendini besleyebilmekte ve kullanıldıkça değeri artmaktadır. Dolayısıyla ölçeğe göre artan getirinin varlığı işletmeleri daha çok teknoloji ve bilgiye sahip olmaya, ar-ge faaliyetleri yapmaya teşvik etmektedir. Bunu kullanacak insan olacağından emek faktörü önemlidir. Beşeri sermayenin geliştirilmesi eğitim yatırımları sayesinde olmaktadır. Ar-ge faaliyetleri sonucu elde edilen yeni tekniklerin gene eğitim yatırımları ile desteklenerek beşeri sermayenin geliştirilmesi, ekonomik büyümede asıl rol oynayan etkendir.

2.2. Emek-Üretim Fonksiyonu İlişkisi

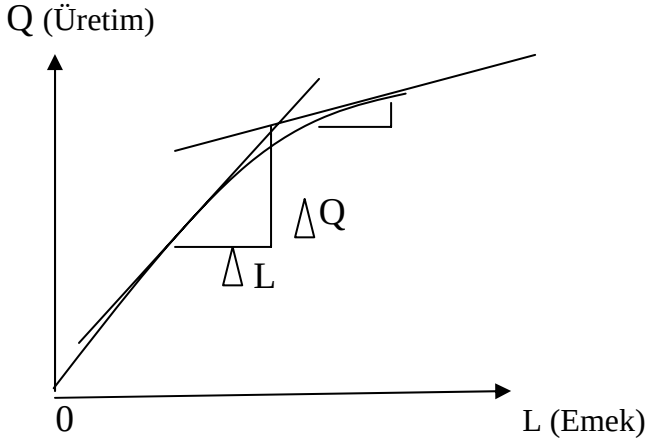
Bir ülkedeki toplam üretim fonksiyonu, o ülkedeki işletmelerin üretim fonksiyonlarının toplamıdır. Klasik modele göre, toplam üretim fonksiyonu, üretim teknolojisi veri iken, belirli bir dönemde belli miktarda girdiler kullanılarak üretilen maksimum çıktı miktarını göstermektedir. İşletmeler sermaye (K) ile emeği (L) bir araya getirerek üretim (Q) yapmaktadırlar. Bir işletmenin sermayesi (K), o işletmenin fabrikaları, makine ve teçhizatı, stoklarıdır. Klasik görüşe göre, bu ilişki incelenirken sermaye miktarının sabit olduğu varsayılmaktadır. Buna göre üretim fonksiyonu Q = F (K,L) şeklindedir[28].

Teknolojik gelişme de hesaba katıldığında toplam üretim fonksiyonu; Q = F (K,L,T) şeklindedir. Emek (L) ve sermaye (K) miktarı verili iken, teknoloji düzeyi (T) çıktı miktarını belirleyecektir. Dolayısıyla, teknolojik gelişme, aynı sermaye ve emek ile daha fazla üretim yapılmasına sebep olmaktadır. Kısa dönemde, sermaye ve teknolojide değişme beklenmez. Kısa dönemde üretimdeki artış sadece kullanılan emek miktarındaki artışa bağlı olacaktır. Diğer değişkenler sabit kaldığı sürece

[28] Erdal M. Ünsal, **Makro İktisat**, Gözden Geçirilmiş 6. baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara, 2005, s. 246.

kullanılan emek miktarı arttığında, her ilave emeğin toplam ürüne katkısı gittikçe azalacaktır. Yani emeğin marjinal verimi devamlı düşecektir[29].

Şekil 10: Üretim Fonksiyonu ve Emeğin Marjinal Verimi



Kaynak: Rudiger Dornbusch ve Stanley Fischer, **Makroekonomi,**
Çev. Salih Ak ve Diğerleri, 1. baskı, Ayhan Matbaası, İstanbul, 1998, s. 257.

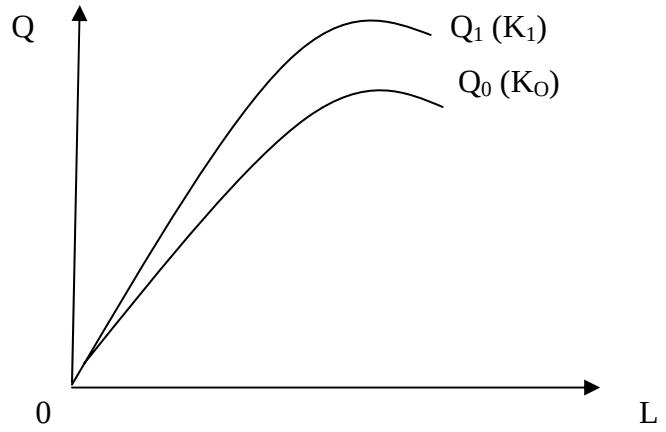
Üretimde kullanılan faktörler sabitken, emek miktarındaki değişmelerin toplam üretim üzerinde nasıl bir değişikliğe neden olduğunu şekil 10 göstermektedir. Üretim fonksiyonunun eğimi emeğin marjinal verimini (MPL) göstermektedir.

Emeğin marjinal verimi dendiğinde, emek miktarındaki değişmeler sonucu toplam üretimde meydana gelen değişmeler anlaşılmaktadır. Şekilden de görülüğü gibi, üretimde kullanılan emek miktarı arttıkça eğrinin eğimi MPL= $\Delta Q / \Delta L$, yani emeğin marjinal verimi azalmaktadır. İstihdam arttıkça eğim yatıklaşmaktadır. Dolayısıyla kullanılan her ilave birim emek, toplam üretime bir öncekinden daha az katkıda bulunmakta, toplam üretim azalarak artmaktadır[30].

[29] Kemal Yıldırım ve Doğan Karaman, **Makroekonomi,** 3. baskı, Eskişehir, 2003, s. 444.
[30] Rudiger Dornbusch ve Stanley Fischer, **Makroekonomi,** Çev. Salih Ak ve Diğerleri, 1. baskı, Ayhan Matbaası, İstanbul, 1998, s. 257.

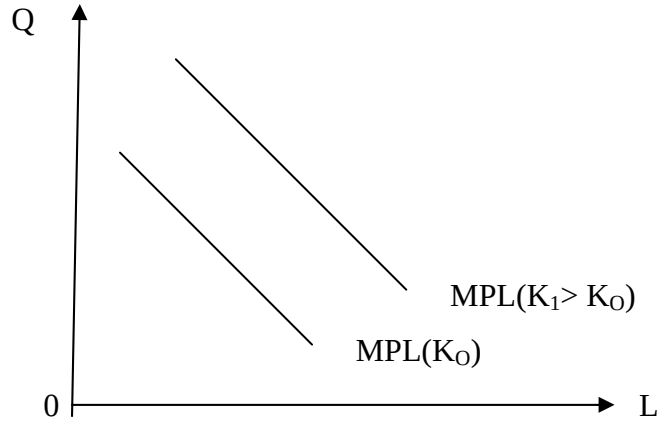
Sermayede meydana gelecek bir artış üretim fonksiyonunu yukarı kaydırmaktadır. Aynı emek miktarında daha fazla sermaye kullanılması, toplam ürünü arttırmakta ve aynı miktar emek ile daha fazla üretim yapılmaktadır. Bu da emeğin marjinal veriminin artması demektir. Emeğin marjinal veriminin artması, MPL eğrisini sağa kaydırmaktadır. Aynı şey teknoloji için de geçerlidir. Teknolojide meydana gelen bir yenilik de emeğin marjinal verimliliğini arttırmaktadır. Emeğin marjinal verimliliğini gösteren eğri aynı zamanda emeğin talep eğrisidir[31].

Şekil 11: Sermayedeki Artışın Toplam Üretim Üzerine Etkisi



Kaynak: Zafer Tunca, Makro İktisat, Filiz Kitabevi, İstanbul, 1997, s. 36**.**

Şekil 12: Sermayedeki Artışın Emeğin Marjinal Verimi Üzerine Etkisi



Kaynak: Zafer Tunca, Makro İktisat, Filiz Kitabevi, İstanbul, 1997, s. 36.

[31] Zafer Tunca, **Makro İktisat**, Filiz Kitabevi, İstanbul, 1997, s. 36.

2.3. Yeni Ekonomi ve Verimlilik

Eski ekonomide azalan verimler kanunu geçerliyken, yeni ekonomide artan verimler kanunu geçerlidir. Bilgi, bölünebilme, kendi kendine besleme, kullanıldıkça değerinin azalmaması aksine artması nedeniyle diğer üretim faktörlerine göre üstün özelliklere sahiptir ve diğerlerinden ayrılmaktadır. Bilginin bu kadar hızla büyümesindeki neden bilişim teknolojileridir.

Bilişim sektörünün katma değeri ve verimliliği yüksektir. Geliştirilen bir yazılımda %60-80 oranında yurtiçi katma değer yaratılabilmektedir. Dolayısıyla döviz kaybettirmeden döviz kazandıracak bir sektördür. Geleneksel üretim sektörü ile karşılaştırılınca kişi başına yaratılan katma değer ve elde edilen satış değeri bilişim sektöründe çok daha fazladır. 2000 yılında Avrupa Birliği'nde bilişim sektörü büyüklüğü yaklaşık 822 milyar euro'dur[32].

Makineler ve bilgisayara dayalı otomasyon sistemleri insanların verimliliğini arttırmaktadır. Bu da ürün ve hizmet maliyetlerinin düşmesine ve bu tasarrufun bir kısmının tüketicilere yansımasına ve gerçek gelirlerin artmasına neden olmaktadır. İnsanların satın alma gücünün yükselmesi yaşam standartlarının artmasına yol açmaktadır. Gelişmiş ülkelere baktığımızda kişiler gelirlerinin daha düşük bir bölümünü gıda ve diğer temel gereksinim maddelerine ayırmakta, barınma, eğlence ve sağlık alanlarına daha fazla harcama yapmaktadırlar[33].

Goldman Sachs'ın yapmış olduğu araştırmaya göre, firmalar arası sanal ticaretin sağladığı tasarruf tüm ekonominin tasarruf eğilimlerini ve miktarını etkileyecek boyuttadır. Hammaddelerin ve ara malların internet üzerinden temin edilmesi, kömür sanayindeki %2'lik toplam maliyet tasarrufundan, elektronik sanayindeki %40'lık toplam tasarruf düzeyine kadar değişiklik göstermektedir.

---

[32] Ahmet Çelebi, "Global Dünyada Türkiye'nin Rekabet Avantajları Üzerine Bir Deneme", (Çevrimiçi) http://www.bilisimrehber.com.tr/arastirma/tr_arastirma_rekabet_avantajlari.phtml, 26 Ocak 2005, s. 2-4.
[33] Spyros Makridakis, "Bilginin Etkisi", **Executive Excellence**, Sayı 17, Ağustos 1998, s. 5.

Sektörler içerisine telekomünikasyon şirketlerinden araba üreticilerine -bu sektördeki tasarruf oranı toplam maliyetlerin %14'üne ulaşabilmektedir- tekstil üreticilerinden uçak imalatçılarına kadar tüm üretim kollarını dahil etmek mümkündür. Bu noktada yukarıda sözünü ettiğimiz pozitif dışsallıklar oluşmaktadır. Bir sektördeki maliyet düşüşleri kolaylıkla diğer sektörlere de sıçrayabilmektedir[34].

İnternet daha geniş ve daha iyi bir eğitim ve öğretim programları için güçlü bir temel oluşturmaktadır. Ancak internet üzerinden eğitim ve e-üniversiteler ancak 21. yüzyılın başlarında ortaya çıkabilmiştir. İnternet toplumunda eğitim endüstrisindeki artışla, özellikle eğitime gerekli yatırımı gerçekleştirmiş ülkelerde ekonomik büyüme oranı daha yüksek olacaktır. Diğer yandan, yeni ekonomide eğitim, yeni ekonominin teknoloji merkezli firmaları için maliyetten çok daha önemlidir[35].

Çalışanların yeni teknolojiyi öğrenmesi, hayat boyu eğitim ilkesi çerçevesinde kendisini geliştirmesi, karşılıklı etkileşim bir gereklilikten öte zorunluluk haline gelmiştir. Yapılan bir araştırmaya göre, işgücünün yeni teknolojiler karşısındaki uyum sorunu Amerika'da %2 oranında bir verim kaybına yol açmıştır. Eğitimli işgücünün hareket esnekliğinin artması ve yaratılan yeni iş alanları firmaların maliyetlerinde önemli değişikliklere neden olmuştur. ABD'de son sekiz yıl içerisinde yaklaşık 20 milyon yeni iş yaratılmıştır[36].

Yeni teknolojiler zamandan ve maliyetten tasarruf sağlayarak, daha verimli ve kaliteli süreçler elde edilmesini sağlamıştır. Bu kazanım, işgücünün bu yenilikleri benimseyip uygulaması ile ilgilidir.

[34] DTM, **op. cit.**, s. 5.

[35] Robinson P. Jacquelyn, "What is The New Economy", **The Work Place A Fact Sheet**, Volume 1, Issue 4, 2000, s. 2.

[36] DTM, **op. cit.**, s. 6.

Fong ve Soete 21 OECD ülkesi üzerinde yaptığı çalışmada, ilave 1 yıllık eğitimin uzun vadede üretimdeki verimliliği %6 oranında arttırdığını ve fiziki sermaye birikiminde önemli rol oynadığını ortaya koymuştur. Söz konusu artış oranının, her yıl için ortalama %15'i beşeri sermayenin fiziki sermayeyi çekmesinden dolayı fiziki sermayenin artmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir[37].

2.4. Yeni Çalışma İlişkilerine Genel Bakış

Yeni ekonomi adı altındaki yeniliklerle beraber şirketler de organizasyon yapılarını, politikalarını, iş yapma şekillerini vb. değerlerini gözden geçirip yenilemişlerdir. Yeni pazarlar ile beraber yeni rekabet alanları bunu zorunlu kılmıştır. Şirketler maliyet ve fiyatları düşürerek daha kaliteli ürünler ortaya koyma peşine düşmüş, böyle bir ortam içerisinde diğer şirketlerle rekabet edebilmek, piyasada kalabilmek için daha hızlı, daha çabuk, daha kaliteli üretme çabası içine girmişlerdir. Bu da geleneksel yapılarını değiştirmekle mümkün olmuştur.

Temel üretim faktörü olarak bilginin ön plana çıkmasıyla, bilgi çalışanlarının sayısı artmış ve imalat sektöründen hizmetler sektörüne kayış yaşanmıştır. Bununla beraber esneklik kavramı ortaya çıkmış ve esnek çalışma biçimleri benimsenmeye başlanmıştır. İşyeri kavramı ortadan kalkarken, sendikacılık da önem kaybetmeye başlamıştır. İşyerinde insana verilen değer artmış, yeni kavramlar oluşmuştur. Personel yönetimi yerine insan kaynakları adı altında bir takım değişimler meydana gelmiştir. Kısaca yaşanan bu yeni gelişmeler üretimin şekli ve yerini, işgücünün özelliklerini, mesleki ve sektörel dağılımı, işçi-işveren ilişkilerini yani bütün çalışma ilişkilerini değiştirmiştir.

Eski ekonomi sektörleri çok sayıda firmanın ve üretim merkezinin bulunduğu, durgun, sermaye yoğun, az sayıda yenilik gerçekleştiren, yavaş ve seyrek giriş çıkışların yaşandığı sektörlerdir. Bu sektörlerde, üretim optimum ölçeğe kadar

[37] Mehmet Karagül, "Beşeri Sermayenin Ekonomik Büyüme ile İlişkisi ve Etkin Kullanımı", **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi** (5), 2003, s. 84.

arttıkça maliyet düşmektedir. Değişken maliyetler, önemli maliyet kalemleridir ve uzun dönemde karlılık sıfıra yaklaşmaktadır. Ayrıca, sermaye gereksinmesi genellikle önemli bir pazara giriş engeli teşkil ettiğinden, pazara girişler de çok seyrek görülmektedir. Bu bağlamda yeni ekonomi sektörlerinin başlıca ayırt edici özellikleri şunlardır[38]:

Ürün: Yeni ekonomi sektörlerinde telif hakları fiziksel ürünün yerini almıştır.

Maliyet Yapısı*:* Telif haklarını elde etmek için yapılan yeniliğin sabit maliyeti esas maliyet kalemini oluşturmaktadır. Değişken maliyet kalemleri oldukça düşüktür. Geliştirilen her yeni işletim sistemi belirli bir zamana ve emeğe mal olmaktadır. Geliştirildikten sonra ise firmanın sattığı her ürünün maliyeti bir disket paketi ya da CD'dir. Bu nedenle, üretim ve dolayısıyla satışlar arttıkça ortalama maliyet düşmekte ve karlılık artmaktadır. Buna paralel olarak satışlar arttıkça marjinal maliyet sıfıra yaklaşmaktadır. Ancak yasal korumanın olmadığı durumlarda böyle bir yapı söz konusu olmamaktadır.

Pazara Giriş: Pazara girmek için sermayeye fazla ihtiyaç duyulmaz, batık maliyetler çok düşüktür, dolayısıyla pazara giriş ve pazardan çıkış hızlı ve sık yaşanmaktadır.

Ölçek ve Şebeke Etkisi*:* Yeni ekonomi sektörlerinde ölçek büyüktür. Ölçeğin büyük olması üretim yönünden olduğu kadar tüketim yönünden de önemlidir. Firma açısından ürün ne kadar çok üretilip pazarlanabilirse ortalama maliyet o kadar azalmaktadır. Tüketici açısından da büyük ölçekli bir ürün daha değerlidir. Örneğin bir telefon servisinin müşterisi, o servisin ne kadar müşterisi olduğuyla yakından ilgilenmektedir. Çünkü daha çok abone tüketiciye de maliyet avantajı sağladığından

[38] Kemal Tahir Su**, Rekabet Hukukunda Teşebbüslerin Hakim Durumunun Belirlenmesinde Pazar Gücünün Ölçülmesi**, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezleri Serisi, Ankara, 2003, s. 33.

ürünü daha değerli hale getirmektedir. Buna GSM operatörleri arasındaki rekabet örnek gösterilebilir.

Yeni ekonomi sadece bilgi teknolojileri ve internetteki gelişmeler ile ilgili değil aynı zamanda işletmecilik alanında meydana gelen bazı gelişmeler ile de ilgilidir. Bunlar, değer zinciri yaratma, ademi merkeziyetçi yapı, hem yerel hem global şirket olma, tedarikçilerle ortaklık kurma, pazar merkezlilik, outsourcing (dış kaynak kullanma), benchmarking, işbirliği anlayışı ve değişim mühendisliği alanındaki gelişmelerdir[39].

Değişim mühendisliği, işletmenin ürettiği mal ve hizmetlerin saygınlığını arttırmak, kalitede ve maliyette köklü gelişmeler sağlayabilmek için, işletmenin organizasyon yapısı, kullanılan süreçler ve bunları destekleyen bütün sistemlerinin beraber yeniden yapılandırılmasıdır[40].

Bu gelişmeler de şirketleri derinden etkilemiş, rekabetin yönü ve yapısı değişmiştir. Yapılarına bu değişimleri adapte eden şirketler başarılı olmuştur. Küçük şirketler büyük işletmelerle rekabet edebilir hale gelmiş dolayısıyla büyük-küçük şirket ayrımı kalmamıştır. Pazara girme-çıkma, her türlü bilgiye ulaşma serbestleşmiş, daha çabuk ve daha düşük maliyet şansı doğmuştur.

2.5. Yeni Ekonomi ve Üretim Faktörleri

Hızlı teknolojik gelişme her şeyi etkilediği gibi üretim faktörlerini de etkilemiştir. Ekonomik üretimin en önemli unsuru bilgi olmuştur. Rekabet avantajı elde etme bilgiye sahip olma ve onu doğru kullanabilme ile ölçülür hale gelmiştir. Burada insan faktörünün rolünü de unutmamak gerekir. Çünkü bilgiyi kullanan emektir.

[39] İbrahim Kırçova, **İşletmelerarası Elektronik Ticaret**, İTO Yayınları, İstanbul, 2001, s. 8.
[40] (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=502, 2 Şubat 2005, s. 1.

Eskiden rekabet avantajı doğal kaynakların varlığına ve işletmelerin büyüklüğüne bağlıydı. Petrolü olan petrol işinde çalışmakta, çiftliği olan çiftlik ürünleri üretip satmakta, parası olan sermaye yoğun işlere girmekteydi. Şimdi ise beyin gücünün yoğun olduğu bilgi temelli endüstriler çağıdır. Yeni malzemeler, yarı iletken çipler, bilgisayarlar ve yazılımlar ön planda olduğu gibi, bunların doğal olarak yetiştikleri bir yer de yoktur. Her yerde olmaları, herkesin bunları elde etmek için rekabet edebileceği anlamına gelmektedir[41].

Bilgiye ve kalifiye elemana olan ihtiyaç artmaktadır. Peter Drucker'a göre bilgi, Endüstri Devrimi'nden beri ekonomik aktivitelerin merkezinde yer almaktadır. Bilgi bugün tek anlamlı kaynaktır. Klasik üretim faktörleri olan toprak, emek ve sermaye ortadan kalkmamıştır. Fakat bunlar, yeni ekonominin üretim ve ekonomik büyüme süreci içerisinde ikinci plana düşmüşlerdir [42].

Geleneksel Teorilere göre emeğe baktığımızda, malın değişim değeri üretim için gerekli olan emek miktarı tarafından belirlenirken, modern çağa gelindiğinde mal ve hizmet değişim değerinde iletişim süreci rol oynamaktadır. Bu meydana gelen değişimde ana etken teknolojidir[43].

Temel üretim faktörlerinden doğal kaynakların rekabet edebilirlik üzerindeki etkinliği azalmaktadır. Yeni ürünler ve yapılar doğal kaynaklara daha az gereksinim duyacak biçimde tasarlanmakta, malzeme bilimi laboratuvarlarda yeni malzemeler üretilmesine olanak sağlayarak doğal kaynak gereksinimini daha da azaltmaktadır. Ayrıca teknolojik gelişmelerin kullanılmış malzemelerin geri kazanımındaki rolü ve Avrupa Birliği'nin endüstri şirketlerine getirdiği yasal zorunluluklar doğal kaynakların etkinliğini azaltmaktadır. Doğal kaynak fiyatlarının da düşme eğiliminde olduğu da gözlemlenmektedir[44].

---

[41] Lester Thurow, "Ekonomik Güçler", **Executive Excellence**, Sayı 55, Ekim 2001, s. 6.

[42] Peter F. Drucker, **Kapitalist Ötesi Toplum**, Çev. Belkıs Çorakçı, İnkilap Kitabevi, İstanbul, 1993, s. 66.

[43] Gülten Dursun, "Ekonomik Postmodernlik: Üretimin Modernleşmesi ve Bilgi", **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Derbent-İzmit, Mayıs 2003, s. 88.

[44] Gündüz Ulusoy, "Küresel Rekabette Kalıcı Tek Rekabet Avantajı: İnsan", **Executive Excellence**, Sayı 55, Ekim 2001, s. 16.

Sanayi toplumu ekonomiyi, kıt kaynakların kullanımı ve dağıtımı ile ilgili olan bilim dalı olarak ifade etmektedir. Şu an yaşadığımız bilgi toplumunda bu tanım geçerli değildir. Çünkü temel stratejik kaynak olan bilgi kıt bir kaynak değildir. Dolayısıyla bilgi için azalan verimler yasası geçerli değil, aksine çoğalan bilgi birikimi ile artan verim yasası geçerli olmaktadır. Bilgi diğer üretim faktörlerine göre çok daha fazla akışkan bir özelliğe sahiptir. Ayrıca paylaşılabilir ve bölünebilirdir. Fiber optik kablolarla ışık hızıyla taşınabilmektedir. Bilgi diğer üretim faktörleri olan sermaye ve toprak gibi birbirini tamamlayan bir üretim faktörü değil aksine onların yerine ikame edilebilen bir üretim faktörüdür[45].

Sermayeye baktığımızda, doğrudan yabancı sermaye yatırımlarının arttığını görmekteyiz. Ancak artmakla beraber daha da seçici olmaktadır. Doğrudan yabancı sermaye yatırımlarının bir ülkeye gelmesinde, o ülkenin mevzuatı ile sağladığı mali ve lojistik desteğin de önemi büyüktür. O ülkenin mevcut yenilik alt yapısının da yatırım kararına etkisi büyüktür. Eğitim kurumları, araştırma geliştirme kurumları ve yetişmiş insan gücü, yenilik alt yapısının ana unsurlarıdır. Örneğin ileri teknoloji şirketi olan Intel'in İsrail, Singapur ve İrlanda'daki yatırımlarına baktığımızda, 1990'ların ortalarında doğrudan yabancı sermaye yatırımlarının dörtte üçü gelişmiş ülkelerdeydi. Bunun nedeni gelişmiş ülkelerin gelişmiş, zengin pazarlara sahip olmaları ve yatırımcıya sundukları yenilik alt yapısıdır[46].

Eski ekonomide, yatırımlar arttırılıp, üretim genişledikçe tam istihdama yaklaşılmaktaydı. Teknolojinin de eklenmesiyle, bu ilişkinin en azından kısa dönemde böyle olmadığı ortaya çıkmıştır. Örneğin, ülkemizde 20 yıl önce cam sektörü 570 bin ton cam üretirken bu sektörle ilgili kuruluşlarda 18 bin kişi çalışmaktaydı. Şimdi ise üretim 1,5 milyon tonu aşmış ancak istihdam 11 bin düzeylerine inmiştir[47].

---

[45] Mahmut Tekin ve Ercan Çiçek, "Bilgi Çağında Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisi", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 237.
[46] Ulusoy, **op. cit**, s. 17.
[47] Atilla Filiz, "Çalışma Hayatında Değişim ve Girişimcilik", (Çevrimiçi), http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=521, 31 Ocak 2005, s. 1.

Yeni ekonomide insana yapılan yatırımın getirisi fiziki sermaye yatırımlarından daha yüksektir. Bilgiyi kullanan en nihayetinde insandır. Piyasada sahip olunan bilginin değeri giderek daha önemli hale gelmektedir. Çünkü ekonominin alt yapısını elle tutulur mallardan çok fiziki olmayan bilgi temelli, daha çok hizmete dayanan mallar oluşturmaktadır. Bununla beraber enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki değişimler sonucu öğrenme süreçleri de daha farklı boyutlara taşınmıştır[48].

Dünya ekonomisinin ilk dönemlerinde biriktirmek, sanayi devrimiyle beraber toplamak ve analiz etmek, şimdi ise bilgiyi almak ve satmak hakimdir. Eski ekonomide işlenmiş kaynakları alıp satarken, şimdi işlenmiş bilgiyi alıp satmaktayız. Bütün fizik eşyalar bir oranda bilgi maliyeti içermektedir. Ham petrolde bile bilgi oranı %50'ye ulaşmaktadır[49].

2.6. Yeni İş Modelleri

Küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve bilginin öneminin artarak en önemli üretim faktörü olması ile ön plana çıkan yeni ekonomi, işletmelerin eski yapılarını terk etmelerine, yeni yapının gereklerini uygulamalarına neden olmuştur.

Yeni iş ve yeni işletmecilik anlayışı ile işletmeler yeni ekonomi işletmeleri olarak adlandırılmış ve yeni ekonominin alt yapısını oluşturmuşlardır. İnternet ve teknoloji alanında meydana gelen gelişmelerin iş alanını etkilemesiyle yeni iş modelleri ortaya çıkmış ve yeni ekonomi şirketleri ayakta kalabilmek için bu yeni iş modellerini uygulamak zorunda kalmıştır[50].

Elektronik ortamda yapılan işler yeni iş modelleri olarak ifade edilmektedir. Daha ayrıntılı olarak elektronik iş (e-iş); "müşteri hizmetleri sağlamak, ürün satmak

[48] Tekin ve Çiçek, **op.cit.**, s. 242.
[49] Levent Altıntaş, "Bilgi Yönetimi ve Değişim", **Kaynak Dergisi**, Sayı 7, Temmuz 2001, s. 4.
[50] Kırçova, **op. cit.** s. 7.

ve e-ticaret yapmak için gerekli, geniş anlamda internet teknolojisi üzerine kurulu, yenilikçi işletme altyapı sistemleri ile müşteri tabanını genişletme ve işletmenin hız ve etkinliğini geliştirme çabaları" şeklindedir. Yeni iş modelleri ağ üzerinde insanların beraber çalışarak bilgi paylaşımına olanak sağlamakta, ürün ve hizmetlerin oluşumuna imkan vermektedir [51].

Yeni ekonomi şirketlerinin önem kazanması ayrı bir indekste izlenmelerini gerektirmiş ve bu da ABD New York Menkul Kıymetler Borsası'ndaki Nasdaq indeksidir.

Yeni ekonomi şirketlerine örnek olarak en bilineni Amazon.com'dur. Tüketicilere yönelik kurulan ve internet kitapçısı olan Amazon.com kurduğu web sitesi ile çok başarılı olmuştur. Bununla beraber Oracle, IBM ve Cisco şirketler arası pazara yönelik şirketler olarak örnek verebilmektedir.

2.7. Yeni İşletme Kültürü

Kültür; bilgi, inanış, örf ve adetler, batıl inanç, ahlak, din, kanun, sanat gibi birçok unsuru içinde barındıran karmaşık bir yapıdır[52]. Her ülkenin kültür yapıları farklı olduğu gibi, aynı ülke içersinde topluluklar da farklı kültür yapılarına sahip olabilmektedir. Bu anlamda işletmeler de kendi içlerinde bir kültür yapısı oluşturmuşlardır.

Yeni ekonominin yeniliklerinden biri olan yeni iş modellerinin sonucunda yeni bir işletme kültürü ortaya çıkmıştır. İşbirliğini, paylaşmayı, karşılıklı güveni, iletişimi temel alan karmaşık bir yapı olan bu yeni işletme kültürü geleneksel işletme anlayışının yerini almıştır.

[51] **ibid.,** s. 8.
[52] Ronnie Lessem, **Managing Corporate Culture**, Gower Publishing Company, England, 1990, s. 8.

İşletmeler değişime ne derece hazır olduklarına ve uyum gösterdiklerine göre, o derece de fırsatları yakalayabilme olanağına sahiptir. Bilgiye sahip olmak ve onu doğru bir şekilde kullanmak önemlidir. Günümüzde üretilen, satılan ürünlerin çoğu bilgi temelli olduğu için bilgiyi yönetmek, entelektüel sermayeyi bulup geliştirmek, saklamak, paylaşmak da büyük önem taşımaktadır.

Yüksek değerli ürünlerin meydana getirilmesinde işletmelerin bilgi sermayesi elde edilmiş bir stoktur ve organizasyonel öğrenme ile akışkan hale gelmektedir. Bu şekilde stoklanan bilgi organizasyon tarafından benimsenmektedir. Bunu sağlayacak kurum kültürü, yapısal yeterlilik ve güven ortamına sahip olmayan organizasyonlar, bilgi stoğundan yeterince yararlanamıyor demektir[53].

Özellikle disipline dayalı, otoriter ve bürokratik süreçlerin, yönetim felsefesinin, yeni ekonomiyle beraber esnekleştiği görülmektedir. Hiyerarşiye dayalı organizasyon yapısından ekip çalışmasına, dairesel hiyerarşiye kayan bir organizasyon eğilimi göze çarpmaktadır. Bireylerin yetki ve sorumluluk düzeyleri, yönetsel katılım ve esnek yönetilme yaklaşımları örgütsel başarı açısından önemlidir. Burada yönetim-çalışan ilişkilerinin işbirliğine dayandığı, stratejik ortaklıkların yürütüldüğü ve hiyerarşinin çok fazla dikkate alınmadığı bir yapı hakimdir. Yeni ekonomi ile birlikte ön plana çıkan bilgi yoğun işgücünü yönetmek ve ortak bir kültür oluşturabilmek oldukça güçtür. Farklı özelliklere sahip bu işgücünün ortak motivasyon ve misyonu benimsemesinde sorunlar oluşabilmektedir. Daha fazla esnekliğe ve bireysel çalışma tarzına sahip olmaları ortak amaçlar çevresinde toplanmalarına engel olmakta, bireysel kültürün yaşanması ile grup kültüründen ve dinamiğinden uzaklaşılmaktadır[54].

1990'lı yıllarda ortaya çıkan öğrenen organizasyon yaklaşımı yeni işletme anlayışı içerisinde önem kazanmıştır. Öğrenen organizasyon öğrenen bireylerden

---

[53] Altıntaş, **loc. cit.**
[54] Aşkın Keser, "Yeni Ekonomi Çerçevesinde Çalışma Hayatında Yaşanan Dönüşümler", **İş-güç Dergisi**, Cilt 6, Sayı 1, 2004, (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=177, 15 Nisan 2004, s. 5-6.

oluşmaktadır. Her şeyin hızla değişip yenilendiği bu ortamda bireyin kendini sürekli geliştirmesi demektir. Öğrenen organizasyon, temel yetkinliklerini en iyi şekilde değerlendirip nerede olması gerektiğine karar veren organizasyondur[55].

Öğrenen organizasyon içindeki bireylerin birtakım özellikleri vardır. Bunlar, her bireyin sürekli gelişimine önem vermesi, takımın ortak vizyonunu oluşturması, takım üyelerinin önyargılardan sıyrılmayı başarabilmesi, kolektif takım zekasının bireysel zekaların üzerinde olması, takım üyelerinin üzerinde çalıştıkları sistemi ve üzerindeki etkilerini anlamış olmalarıdır[56].

İşbirliği kültürü, paylaşma kültürü, anlaşma ve çözüm kültürü, güven kültürü, iletişim kültürü, kazan-kazan kültürü yeni işletme kültürü içerisinde ortaya çıkmıştır. Yeni işletme anlayışında, kişiler takımlar halinde çalışmakta, takımı oluşturan kişiler işbirliği içerisinde işi tamamlamaktadır. İş süreci içerisinde çıkacak bir sorundan veya elde edilen başarıdan takım bir bütün olarak sorumludur. Dolayısıyla kişiler birbirine güvenmek, işbirliği ve iletişim halinde olmak, paylaşmak zorundadır.

Örgütler, hiyerarşik açıdan yatay ve dikey olmak üzere 2'ye ayrılmaktadır. Dikey örgütlenmede katmanlar fazladır ve işler yukarıdan aşağıya emirlerle gitmektedir. Dolayısıyla iletişim azdır ve statüler oluşmuştur. Çalışanlar bu statü ve makam peşinde koşmaktadır. Güven ortamı az ve ilişkiler resmidir. Astlık-üstlük belirgindir ve aşağı kademelerin yetkisi yok denecek kadar azdır. Yatay örgütlenmede, katmanlar azdır ve iletişim kanalları açıktır. Astlık-üstlük ilişkisi en aza inmiştir. İşbirliği ve güven daha fazladır. Dikey hiyerarşide olduğu gibi yukarıdan aşağıya emirler değil yukarıdan aşağıya, aşağıdan da yukarıya öneriler gitmektedir. Yükselmek için yaş ve kıdem değil, performans ve yetkinlikler önemlidir. Görevlerden çok süreçler ön plandadır. Basit görevler yerine bilgi ve beceri gerektiren işler vardır. Teftiş mekanizması yerini eğitime bırakmıştır[57].

[55] Levent Şimşek, "Öğrenmenin Reçetesi Yoktur", **Executive Excellence**, Sayı 17, Ağustos 1998, s. 4.
[56] Cevdet Mocan, "Öğrenen Organizayonlar", **Executive Excellence**, Sayı 17, Ağustos 1998, s. 11.
[57] Ahmet Şerif İzgören, **İş Yaşamında 100 Kanguru**, Elma Yayınevi, 12. baskı, 2000, s. 207.

Yatay hiyerarşik yapılanmada karar verme mekanizmaları çabuk işlediği için bu yapı, şirketin hız ve veriminin artmasına, yaratıcılığın gelişmesine neden olmuştur. Dolayısıyla örgütler, geleneksel dikey yapılanmaları terk ederek, yatay yapılanmaları benimsemiştir.

Tablo 6: Geleneksel Örgüt-Yeni Örgüt Karşılaştırması

Geleneksel Örgütler	**Yeni Örgütler**
* Teknolojinin kayıtsız şartsız hakimiyeti.	* İnsan –makine optimizasyonu.
* İnsan makinenin parçası.	* İnsan: Makinenin tamamlayıcısı.
* Düşük iş nitelikleri, tek ve sınırlı beceriler.	* İşin niteliklerinde optimum gruplama çoklu ve geniş yetenekler.
* Harici kontroller: Denetçi ve uzman kontrolleri, kontrol süreçleri.	*Dahili kontroller:Kendi kendini kontrol eden alt sistemler, grup dinamikleri.
* Dikey örgütsel şema: Çok iyi belirlenmiş işlevleri ve durumları içeren hiyerarşik yönetim.	* Yatay Örgütlenme: Gevşek, geniş, genel işlevleri ve gayri resmi iş tanımlarını içeren hiyerarşik kurum, katılımcı yönetim.
* Çalışanlar arasında rekabet.	* Çalışanlar arasında işbirliği, arkadaşlık ruhu-grup harmonisi.
* Sadece örgütsel hedefler.	* Örgütsel hedefler yanında grupsal ve bireysel hedefler.
* Tesadüfi değişim.	* Planlı değişim.
* Bölümleme.	* Bütünleştirme: Sistem yaklaşımı.
* Dar görüşlülük: Örgüte yüzünü, çevreye sırtını dönme yaklaşımı.	* Geniş görüşlülük: Örgüt içi hedeflerle birlikte, çevreye uyum sağlamak.
* Pastayı bölüşmek	* Pastayı büyütmek
* Personel maliyetleri mekanizması	* Yerel karar verme sistemi

Kaynak: Aykut Bedük, "Bilgi Çağı, Örgütlerde Bilginin Önemi ve Bilgi Teknolojilerinin Örgütlere Sundukları Değişim ve Olanaklar", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 701.

Günümüz koşullarında güçlü bir şirket olmak yüksek kurumsal güce de bağlıdır. Yatay hiyerarşi ve takım çalışması, kurum vatandaşlığı, kalite bilinci, müşteri odaklı düşünme, rekabet gücü ve esneklik, değişime ve öğrenmeye açıklık yüksek kurumsal gücü sağlayan faktörlerdir. Bu özelliklere sahip kurum zirveye ulaşabilmektedir[58].

2.8. Bilgi Çağında İşgücü Yapısı

Sanayi toplumunda işgücü kol gücü ile fabrikalarda çalışmaktaydı, ön planda olan mavi yakalı işçiler çok fazla vasfa sahip değildi. Tek düze tekrarlanabilir emek söz konusuydu. Bilgi çağı ile beraber emek tekdüzelikten çıkmış, işgücünde yüksek vasıf aranmıştır. Yeni işler biçimsel eğitimi, teorik, analitik bilgiye sahip olmayı ve bu bilgileri kullanma ve uygulama yeteneğini gerektirmiştir[59].

Teknolojik gelişmeler basit işleri üstlenmiş, çalışanlara daha üst düzeyde karar verme bilgi ve becerilerini kullanmayı ve belirli bir yetki sahibi olmayı gerektiren işler kalmıştır. Artık çalışanlarda önemli olan, temel bazı yetenek ve beceriler yerine birçok konuda sahip olunması gereken yeterliklerdir[60].

Teknoloji sürekli kendini yenilediği için işler sürekli öğrenme alışkanlığı gerektirmiş, çalışanlarda adaptasyon özelliği ön plana çıkmıştır. Öğrenmeye açık olma kadar öğrendiklerini kısa zamanda uygulamak da işin sürekliliği ve uyumu için önemli hale gelmiştir[61].

Yeni çalışan profiline baktığımızda, sorumluluk bilinci gelişmiş, takım çalışmasına yatkın, iletişim becerileri yeterli, kazan-kazan anlayışı ile uzlaşabilen,

---

[58] **ibid.,** s. 274.
[59] Aytül Çolak ve Ayhan Gençler; "Bilgi Çağında Çalışma İlişkileri", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 657.
[60] Canan Ergin, **İnsan Kaynakları Yönetimi, Psikolojik Bir Yaklaşım**, Academyplus Yayınevi, 2. baskı, Ankara, 2002, s. 22.
[61] Çolak ve Gençler, **loc. cit.**

analitik düşünebilen, sorunları çözebilen, insiyatif kullanma ve karar alma yetkinlikleri olan bir tablo ortaya çıkmaktadır[62].

Üretim tasarımı ve uygulaması sonucu geniş mesleki yetkinliğe sahip ve çok çeşitli işleri yürüten işgücüne talep artmıştır. Ayrıca üretim sürecini anlamış, bilgili ve becerili, zihinsel işlevi kuvvetli ve üretim sürecini değiştirebilme kabiliyeti olan, takım çalışmasına yatkın işçi profiline talep artmıştır.

Tablo 7: İşgücünün Eski ve Yeni Ekonomideki Temaları

Kriterler	**Eski Ekonomi**	**Yeni Ekonomi**
Politik Hedefler	Tam istihdam	Yüksek reel ücret ve gelirler
Uzmanlıklar	Belirli işlerde uzmanlık	Geniş uzmanlık alanı ve farklı alanlarda uygulama
Gerekli Eğitim	Bir uzmanlık alanı ve derece	Yaşam boyu öğrenme
Çalışan-Yönetim İlişkisi	Muhalif	İşbirlikçi
İstihdamın Doğası	Durağan	Riskli ve fırsatlar piyasası
Kariyer	Hiyerarşik ilerleme (dikey)	Ağ tipi kariyer ilerlemesi (yatay ve dikey)
İşgücünün Yapısı	Mavi yakalı-kısmen beyaz yakalı (büro elemanı)	Beyaz yakalı-altın yakalı

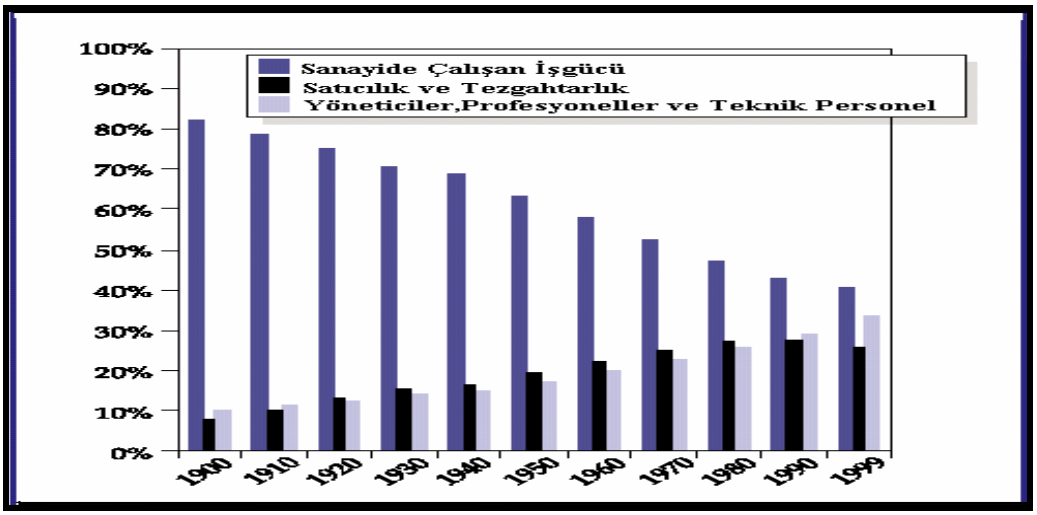
Kaynak: Alev Söylemez, **Yeni Ekonomi**, Boyut Kitapları, İstanbul, 2001, s. 23.

Eğitimli ve teknolojiyi etkin bir şekilde kullanabilen kalifiye elemanların ücretlerinde görece bir artış söz konusudur. 1900'lü yılların başında mal üretimindeki işgücü, ABD toplam işgücünün %82'sini oluşturmaktaydı. Bu yüzyıl boyunca bu oran oldukça büyük oranlarda azalmış, 1950'de %64'e, 1999 yılında ise %41'e gerilemiştir. Büyük oranda yaratıcı aktivitelere katılan müdürlerin, profesyonellerin

[62] İsmail Üstel, **Hala Yerinde Sayan Şirketler,** Elma Yayınevi, 2003, s. 69.

ve teknik işgücünün oranı ise 1900'deki %10'luk düzeyinden 1950'de %17'ye, 1999'da ise %33'e yükselmiştir. 1999 yılında ABD ekonomisi 7,6 milyon profesyonel yaratıcı işgücünü, 2,3 milyon mühendis ve mimarı, 2,9 milyon bilim adamını istihdam etmiştir. Şekil 13'te, üretimde çalışan işgücündeki azalma, profesyonel işgücünün istihdamındaki hızlı artış gösterilmektedir[63].

Şekil 13: Üretimde Çalışan İşgücündeki Azalma



Kaynak: Leonard I. Nakamura, "Economics and the New Economy: The Invisible Hand Meets Creative Destruction", **Business Review**, 2000, s. 16.

Enformasyon teknolojisi işgücünün aldığı ücret, temel olarak işgücünün niteliğine ve almış olduğu eğitimin seviyesine göre değişmektedir. 2000 yılında ABD'de 5,6 milyon kişi enformasyon teknolojisi endüstrilerinde istihdam edilmiştir. Bu endüstrilerde çalışan ortalama bir işgücünün ücreti, kişi başına milli gelirin iki katıdır. Enformasyon teknolojisi çalışanları, 35.000 dolar olan tarım dışı özel endüstri işgücünün aldığı ücretle karşılaştırıldığında, 73.800 dolar gibi oldukça yüksek bir ücret almaktadır [64].

---

[63] Leonard I. Nakamura, "Economics and the New Economy: The Invisible Hand Meets Creative Destruction", **Business Review**, 2000, s. 15-16.

[64] U.S. Department of Commerce (2002), **Digital Economy 2002**, Report, (Çevrimiçi) http://www.esa.doc.gov/pdf/DE2002r1.pdf., s. 41.

2.9. Yeni Meslek Yapıları

Yeni ekonomi ile beraber yeni iş ve meslekler ortaya çıkmıştır. ABD'de son yıllara baktığımızda yaklaşık 20 milyon işin yaratıldığı gözlemlenmektedir. Bunlar aşağıdaki gibidir[65]:

- Mühendislik, bilim ve bilgisayar sistemleri, elektrik ve elektronik mühendisliği
- Merkezi ofis sistemi uzmanları
- Elektronik yarı iletken uzmanları
- Sistem analistleri
- Veri işleme işleriyle uğraşanlar
- Dublaj veri operatörleri, ses ve görüntü uzmanlığı
- Karar alma danışmanlığı, bireysel yatırım danışmanlığı
- Siber pazarlamacılık
- Akustik uzmanlığı
- Teknoloji hukuku uzmanı
- Infografikerlik, webmaster, web tasarımcılığı

2.10. Yeni Çalışma Şekilleri ve Esneklik

Günümüzde hızla gelişen teknoloji, keskin rekabet ve yeni yapılanmalar, işverenleri düşük devir gücüne sahip, tam gün çalışan işgücü istihdam etmek yerine esnek birtakım uygulamalar benimseyerek işgücünden tasarrufa yöneltmektedir. Böylece standart iş ilişkisinden uzaklaşılıp standart dışı ilişkiler yaygınlaşmıştır. Yapılan araştırmalar da 1983'te %20 olan kısmi süreli çalışanların, 1987'de %22'ye yükseldiğini göstermektedir[66].

[65] Aşkın Keser, "Yeni Ekonomi Çerçevesinde...", s. 4.
[66] Çolak ve Gençler, **op cit.,** s. 659.

Standart dışı veya atipik çalışmaya en bilinen örnek başta part-time çalışmadır. Bunun dışında esnek zaman, evde çalışma, belirli süreli çalışma, alt işveren gibi istihdam şekilleri de vardır.

Geleneksel anlamdaki işçi ve işyeri kavramı devam etmekle beraber, yeni teknolojiler standart dışı istihdam şekilleri ile çalışma ilişkilerine yeni bir boyut getirmiştir. İşyeri kavramı, evde çalışma, tele çalışma gibi şekillerle önemini yitirirken, farklı vasıfta veya belli saatlerde çalışacak olan işçi ihtiyacı da part-time ve belirli süreli hizmet sözleşmelerini ortaya çıkarmıştır. Yeni teknolojilerin verimliliği arttırması çalışma sürelerini de kısaltmıştır. Yoğun sermaye yatırımları da geçici çalışma ve alt işveren kavramlarını ortaya çıkarmıştır[67].

Esneklik, çalışma hayatında genel olarak 4 grupta toplanmaktadır[68]:

- İşyerinin esnekleştirilmesi: İşlerin bölünmesi veya küçülmesi, bağımsız birimlere ayrılması, alt işveren veya taşeronlaşma bu gruptadır. Bazı işler asıl işveren tarafından yapılmayıp, alt işveren veya taşeron adı altında başka işverence yapılmaktadır. Evde çalışma, tele çalışma, danışmanlık hizmetleri ve benzerleri de bunun içerisindedir.

- Çalışma sürelerinin esnekleştirilmesi: Çalışma sürelerinin esnekleştirilmesi, işletmelere işin gereksinim duyulan sürelerde yapılması, işçilere de çalışma süresinin kendileri tarafından belirlenmesi imkanını vermektedir.

Part-time, vardiyalı, geçici süreli veya dönemlik çalışma, iş paylaşımı, hafta sonu çalışma, yıllık saat esasına dayalı sözleşmeli iş bunlar arasındadır. Bunlardan part-time çalışma dünyada ve Avrupa'da en yaygın olanıdır. Avrupa Birliği'nde 1995'te açılan işlerin büyük bir bölümü part-time'dır. Kanada'da ise 1976'dan

[67] Ayşen Tokol, "Yeni Teknolojiler ve Değişen Endüstri İlişkileri", **İş-güç Dergisi**, Cilt 4, Sayı 1, 2000 (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=80, 15 Nisan 2004, s. 2.
[68] Özlem Işığıçok, "Küreselleşme ve Çalışma Hayatında Esnekliğe İlişkin Genel Bir Değerlendirme", (Çevrimiçi) http://iktisat.uludag.edu.tr/dergi/9/06-ozlem/ozlem.htm, 25 Ocak 2005, s. 3.

1995'e kadar part-time istihdam tam gün çalışmaya göre 3 kat büyümüş ve istihdamın oranı da %13'den %20'ye yükselmiştir[69].

Araştırmalar göstermiştir ki Amerika'da işletmelerde full-time işlerde çalışan kişiler, çalışma çağında olan yetişkinlerin sayısının yarısından daha azdır. Aynı şey Avrupa için de geçerlidir[70].

- Ücretin esnekleştirilmesi: İşletmelerin, ücret yapısı ve düzeyini işgücü piyasası ve piyasa şartlarına göre ayarlayabilme serbestisidir. Temelinde bireysel başarıları ödüllendirme yatmaktadır. İşverenlerin işçileri verimlilik, performans, yetenek gibi bireysel faktörlere dayanarak ödüllendirdikleri bir esneklik şeklidir. Dolayısıyla bu türün, işçileri motive edici ve becerilerinin gelişimini sağlayıcı bir yönü bulunmaktadır.

- İş yasalarının esnekleştirilmesi: İş yasalarında sosyal sigorta mevzuatı da dahil olmak üzere yasal değişikliklerin yapılmasıdır.

2.11. Yeni Ekonomide Üretim

Üretim de gelişen yapılarla beraber değişmektedir. Önemli değişikliklerden biri de, Sanayi Devrimi döneminde oluşan yeni üretim tarzıdır. Henry Ford oluşturduğu üretim bantları ile vasıflı işgücüne ve doğrudan tüketici taleplerine bağlı el-sanat üretimini ortadan kaldırmıştır. Seri üretim olarak adlandırılan kayan bant sistemi ile yeni bir üretim felsefesi yaratmıştır. Böylece birim maliyetler düşerken verimlilik de artmıştır. Bu, işgücünün, mamulün ve üretim süreçlerinin standartlaşmasıyla olmuştur[71].

[69] Ertuğrul Tarcan, "Esnek İstihdamdaki Trend ve İşletmelerle Çalışanlar Üzerine Etkileri", **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 2, Sayı 3, (Çevrimiçi) http://www.econturk.org/Turkiyeekonomisi/ye5.htm, 25 Ocak 2005, s. 4.
[70] Charles Handy, **Beyond Certainty**, Random House, London, 1996, s. 25.
[71] Tekin Akgeyik, Stratejik Üretim Yönetimi, Sistem Yayıncılık,İstanbul, 1998, s. 4-5.

Fordist üretimde işler Taylorist ilkelerle gelişen bilimsel yönetim anlayışına göre biçimlenmiştir. Burada üretim sürecinin tüm aşamasını kapsayacak bir model vardır ve işler sistematik olarak alt bölümlere ayrılmıştır. İşçiler katı bir işbölümüne tabidir. Onlardan en üst düzeyde verim alabilecek şekilde hesaplama ve zaman ayarlaması yapılmıştır. Dikey haberleşme, merkezi denetim ve kontrol esastır. Ayrıntılı işbölümü ve işin basit tekrarlara indirgenmesi ile hız ve verimlilik amaçlanmıştır[72].

Seri üretim ekonomik açıdan olduğu kadar sosyal açıdan da yeni bir anlayış getirmiştir. Burada üretim maliyetleri yüksektir ve belirli bir hata payının üzerine çıkılamamaktadır. Dolayısıyla yüksek hacimli bir üretim hedeflenmektedir ve mamül çeşitliliği fazla değildir. Bunun sonucunda da tüketiciler, düşük fiyatlı ama standart mallar elde etmektedirler. Belli bir görevde uzmanlaşan ve bütün yaşamı boyunca aynı işi yapmak zorunda kalan bir çalışan modeli oluşmuş, çalışanlar üretim sürecine yabancılaşmıştır. Çalışanlar pahalı makineleri kullanan yarı vasıflı veya vasıfsız kişilerdir. Çalışanlar açısından bu model memnunluk verici değildir. Yönetici çalışan arasındaki ayrım belirginleşirken, çalışanlar yöneticiler tarafından kurulan sistemi işletmekle görevlidirler. İşçiler işten ve karar alma sürecinden kopmuş ve işin niteliksizleşmesi iş motivasyonunun azalmasına neden olmuştur. Yönetimin işgücünü istediği gibi daraltma ve çoğaltma hakkı da bulunmaktadır. Bu durum çalışanların birbirine daha fazla kenetlenip sınıf bilicini hissetmelerine neden olduğundan sendikal örgütlenmeyi güçlendirmiştir[73].

Teknolojik gelişmelerin üretim sürecine uygulanması üretim tarzını da değiştirmiş ve esneklik getirmiştir. Bu yeni post-fordist üretim anlayışı, daha önceki üretim modellerindeki maliyet yüksekliği, katı organizasyon yapısı gibi bir takım olumsuzlukları ortadan kaldırmıştır. Bu model çalışanlarda çok vasıflılık ararken, yüksek teknolojik donanımlı makineler kullanılmaktadır. Stok seviyeleri düşük tutularak maliyetlerde tasarrufa gidilmektedir. Burada amaç, düşük maliyet ve en az hatalı mamul sayısı ile sonsuz mamul çeşitliliğidir. Hızla değişen müşteri

[72] Tokol, **op.cit.**, s. 2.
[73] Akgeyik, **loc. cit.**

ihtiyaçlarına cevap verebilmek için mamuller ve üretim sürekli değişmekte bu da esneklik anlayışı ile olmaktadır. Yatay işbölümü söz konusudur. Çalışanlar takımlar halindedir ve kendi çalışma şekillerini yaratarak karar verebilmektedirler. Çalışanlar daha fazla sorumluluk sahibidir. Çalışanların devamsızlığı iş akışında sorun yaratmamaktadır çünkü takım onun boşluğunu doldurabilmektedir[74].

Tablo 8'de geleneksel üretim ve esnek üretim unsurları karşılaştırmalı olarak verilmiştir.

Tablo 8: Geleneksel ve Esnek Üretim Unsurları

Geleneksel Üretim Unsurları (Taylorist-Fordist Model)	**Esnek Üretim Unsurları**
Standart Üretim	Ürün farklılaşması
Fiyat rekabeti	Kalite rekabeti
Hareketli montaj hattı	Modül Üretimi
Tek amaçlı makineler	Genel amaçlı makineler
Vasıfsız işçiler	Vasıflı işçiler
Düşük iş motivasyonu	Yüksek iş motivasyonu
Çatışmacı iş ilişkileri	İşbirliğine dayanan ilişkiler
Hiyerarşik yönetim	Katılımcı yönetim
Dışarıdan kontrol	İçeriden kendi kendine kontrol
Yatay işbölümü	Yatay iş entegrasyonu
İşçileri işyerine bağlama	Rotasyon
Makine temposuna uygunluk	Montaj hattından bağımsızlık
Bireysel çalışma	Grup çalışması

Kaynak: Veysel Bozkurt, **Enformasyon Toplumu ve Türkiye**,Sistem Yayıncılık,İstanbul,1997, s.37.

[74] **ibid.**, s. 8-9.

2.12. Yeni Ekonomide Örgütlenme

Bilgi çağının işin yapısını, üretim ve yönetim şeklini değiştirmesi kısaca yaşanan teknolojik gelişmelerle beraber oluşan yeni çalışma ilişkileri sendikaları olumsuz etkilemiştir.

Sanayi toplumunda baş sektör ve sendikal hareketin güçlü olduğu imalat sektörünün yerini bilgi toplumunda hizmet sektörünün alması sendikaların üye toplama potansiyelini zayıflatmıştır. Gene büyük bölümünü erkeklerin oluşturduğu, fabrikalarda yapılan standart çalışma şeklinin yerini standart dışı esnek çalışma modelleri almıştır. Böylece istihdamda yer ve zaman sınırlarının kalkması, taşeron işçiliği, küçük ölçekli işletmelerdeki istihdamın artması, işçilerin örgütlenebilirliğini zayıflatmıştır.[75]

Üretim tarzının değişmesi de başka bir nedendir. Fordist üretim tarzı olan katı hiyerarşi, dikey emir zinciri yerine yatay hiyerarşi ve iletişimi esas alan post-fordist üretim şekline geçiş sendikaların gücünü zayıflatmıştır[76].

İşgücünün vasıf ve eğitim seviyesi yükselmiştir. Bu durum kişilerin sendikalara ihtiyaç duymadan pazarlık edebilmeleri de sendikal eğilimi azaltmıştır.

Sanayi toplumunda istihdamın büyük çoğunluğunu erkekler oluşturmaktaydı. Düşük sendikalaşma oranına sahip olan kadınların bilgi toplumunda işgücüne katılma oranlarının artması sendikaların gücünü azaltan bir diğer faktördür[77].

Yeni yapılanmalarla beraber toplu pazarlığın yapısında da bir takım değişmeler olmuştur. Klasik işçi-işveren taraflarından oluşan pazarlık yapısı yanında tek yanlı bir yapı da oluşmuştur. Bu yeni yapı, bireysel pazarlığı, çalışma

[75] Çolak ve Gençler**, op. cit**, s. 660.
[76] Tuncay Güloğlu, "Yeni Teknolojilerin Çalışma İlişkilerine Etkileri", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 603.
[77] Çolak ve Gençler**, op. cit**, s. 661.

kurallarından uzaklaşmayı ve sendikasız insan kaynakları yönetimini ifade etmektedir. Sendikal gücün azalması ile ödünlü toplu pazarlık ve işletme veya fabrika seviyesinde sendika-işveren işbirliği görülmektedir[78].

2.13. Yeni Ekonomi ve İnsan Kaynakları

2.13.1. Personel Yönetimi ve İnsan Kaynakları Yönetimi

Klasik yönetim anlayışında insan faktörü göz ardı edilmiştir. İnsan işini yapmakla yükümlü otomatik bir makine gibi algılanmıştır. Taylor bunu daha da geliştirerek bununla ilgili zaman uygulamaları da yapmıştır. Oysa çalışanın sosyal ve psikolojik yönü ihmal edilmemesi gereken bir noktadır. İşinde mutlu olması, işini severek yapması, kişinin motive olması dolayısıyla işletmenin başarılı ve verimli olması bununla yakından ilgilidir. Teknolojiyi üreten ve kullanan insan olduğu için teknoloji ile beraber insan kavramı daha da önem kazanmıştır. Günümüzde bilgi ve teknolojiye herkes sahip olabilmektedir ancak burada fark yaratacak unsur o teknolojiyi etkin kullanacak olan insandır.

Teknoloji ile beraber nasıl birçok unsur değişime uğradıysa, insan faktörünün öneminin anlaşılmasıyla beraber örgütsel gelişmelere paralel olarak, işletmelerde personel yönetimi süreci de değişime uğramıştır.

Personel yönetimi çalışanlar hakkında kayıt tutma, personelin ücreti, yan ödemeler, sigorta kesintileri, izinler, raporlu günler, işe devamsızlık ve geç kalma gibi konularda kayıt tutma gibi görevlere sahiptir. Yaşanmakta olan değişimler klasik personel yönetimi anlayışının yetersizliğini göstermiş ve modern personel yönetim anlayışı olan insan kaynakları yönetimi benimsenmiştir[79].

---

[78] **ibid.,** s. 662.
[79] Aşkın Keser, " Değişen Yönleriyle Personel Yönetim:İnsan Kaynakları Yönetimi", **İş-güç Dergisi**, Cilt 4, Sayı 1, 2002, (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=118 15 Nisan 2004, s. 3.

İnsan kaynakları yönetimi, çalışanların rekabet ortamında çeşitli avantajlar elde etmeye çalıştıklarını göz önüne alarak, örgüt stratejilerinin insan kaynakları uygulamalarıyla birleştirilmesi ve insan kaynakları uzmanlarının, verimlilik ve hedeflerine ulaşmak için örgütlerdeki yöneticilerle işbirliğine girmeleri fikrini içermektedir[80].

İKY uygulamaları, 1970'li yılların sonlarına doğru hızla artan uluslar arası rekabet ortamında önem kazanmıştır. Geleneksel çalışma ve yönetim metodlarının değişen koşullara cevap verememesi, yeni teknoloji, enformasyon teknolojisi, esnek çalışma, ödüllendirme sistemi, İKY politikalarını gündeme getirmiştir. Pfeffer de insan kaynağını rekabette başarının sırrı olarak değerlendirmiştir. Çünkü insan kaynağı kopya edilemez, diğer faktörler gibi ikame edilemez, yedeklenemez. Çok dinamik bir yapıyı içermektedir. Burada insan faktörünün önemi vurgulanmıştır[81].

Araştırmalar kurumsal değişim projesi uygulayan şirketlerin %70'inin insan kaynakları uygulamalarına önem verdiğini göstermektedir. Ancak bu projeleri uygulayan şirketlerin oranı %10 olduğu gibi, kaynakların yalnızca %15'i insan kaynaklarıyla ilgili alanlara aktarılmaktadır[82].

Başlıca insan kaynakları faaliyetleri aşağıdaki gibidir[83]:

- Eleman sağlama: İş analizi, başvuru sağlama, seçme.
- Ödüller: İş değerlemesi, performans değerlendirmesi, özendiriciler.
- Çalışanları geliştirme: Eğitim amaçlı ihtiyaç analizleri ve performans değerlendirmesi.
- Çalışanların korunması: Güvenlik, sağlık ve refah politikaları.
- Çalışanlarla ilişkiler: Katılım ve bütünleşmeyi sağlamayı amaçlayan programlar.

---

[80] Ergin, **op. cit.**, s. 16.
[81] Aşkın Keser, " Çok Uluslu Şirketlerde İnsan Kaynakları Yönetimi", **İş-güç Dergisi**, Cilt 5, Sayı 1, 2003, (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=28, 15 Nisan 2004, s.3.
[82] Şebnem Öğüt Karakan, "Kurumlarda Kültür Değişimi", **Kaynak Dergisi**, Sayı 7, Temmuz 2001, s.7.
[83] **ibid.**

Tablo 9, insan kaynakları yönetimi ile personel yönetimi arasındaki farkları özetlemektedir:

Tablo 9: İnsan Kaynakları Yönetimi ve Personel Yönetimi Arasındaki Farklar

Konular	**Personel Yönetimi**	**İnsan Kaynakları Yönetimi**
Çalışanlar ile İlişkiler	Muhalefetçi	Geliştirici ve işbirliği içinde
Oryantasyon	Zaman zaman tepkisel	İş odaklı
Organizasyon	Ayrı bir fonksiyon	Birleşik bir fonksiyon
Müşteri	Yönetim	Yönetim ve çalışanlar
Değerler	Emir-eşlik uyumu	Müşteri ve problem odaklı
Uzmanların rolü	Düzenleyici ve kayıt tutucu	Problemleri anlayıcı uygun çözüm üreten
Genel çıktı	Bölümsel düşünce ve hareket	Farklı düzeydeki insan kaynaklarını işletmenin gereksinimleriyle birleştirme

Kaynak: Tokol, Ayşen; "Yeni Teknolojiler ve Değişen Endüstri İlişkileri", **İş-güç Dergisi**, Cilt 4, Sayı 1, 2000, (Çevrimiçi), http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=80, 15 Nisan 2004, s. 4.

Personel yönetimi anlayışında, muhalefetçi yapı, emir-eşlik uyumu vardır ve yönetimin uygulamaları prosedürlere bağlıdır. Karar alma süreci yavaştır. İnsan kaynakları yönetiminde esneklik söz konusudur. Eğitici-geliştirici, iş ve müşteri odaklı, çözüm odaklı bir yapı vardır. Karar mekanizması hızlıdır. Örgütün ihtiyaçları ön plandadır.

Sonuç olarak, bu farklılıklarla beraber, özellikle örgüt içinde bireye verilen değerdeki değişim, insan kaynakları yönetiminin personel yönetiminden ayrıldığı en belirgin noktadır. İnsan kaynakları yönetimi, personel yönetiminde olduğu gibi sadece personelin örgütle ilgili işlemleriyle değil, çalışanın her türlü problemiyle ilgilenmek, eğitim ve gelişimini sağlamak, kariyer planlamasını yapmak gibi pek çok konuyla ilgilidir. Sadece insan kaynakları bölümü, sadece personel bölümü olarak değil, örgütteki tüm birimlerle ilişki ve işbirliği içerisinde olarak birleşik bir fonksiyon yapısına ve stratejik bir öneme sahiptir.

2.13.2. İnternet ve İnsan Kaynağı Bulma

Günümüzde hız, ucuzluk ve kalite önemli unsurlar haline gelmiştir. Birçok alanda olduğu gibi internet, işletmelerin işgücü tedarik etmesinde de araç olmuştur.

İşletmeler için doğru zamanda doğru kaynağa ulaşmak, karlılık ve verimlilik için çok önemlidir. Aksi takdirde kaynak israfı ortaya çıkmaktadır. Teknolojik değişmelerle beraber, aday toplama sürecindeki iş bulma büroları, danışmanlık şirketleri, gazete ilanları ve bunun gibi geleneksel metodlar yerini elektronik uygulamalara bırakmıştır.

İnsan kaynağı bulmada internet uygulamaları genel olarak iki şekildedir[84].

- Kurumsal Web Siteleri: Kurumsal web siteleri ile işletmeler çeşitli faaliyetlerini gerçekleştirmektedirler. Bunu yalnızca e-ticaret yapmak için kullanan işletmeler de vardır. İnsan kaynakları açısından bu, boş kadrolara aday bulmak, zaman, maliyet ve daha fazla kaynağa ulaşmak için bir fırsattır. Burada işletmeler bir yandan kendileri hakkında bilgi verirken, diğer yandan kişilere kurumsal web sitelerinden özgeçmiş formları doldurtarak, boş pozisyonlar için değerlendirilme olanağı sağlamaktadır. Diğer bir yöntemde ise, özgeçmişler işletmelere elektronik posta ile gönderilmektedir. Bu uygulama işletmelere, farklı zamanlarda kendi kriterlerine göre aday havuzunu tarama imkanı sağlamaktadır. Ayrıca işletmeler kurumsal web sitelerinde yazılı basına verecekleri iş ilanlarını burada yayınlayarak, gene zamansal ve parasal maliyet açısından tasarruf sağlayabilmektedirler.

- On Line İnsan Kaynağı Bulmaya Aracılık Eden Şirketler: İşletmeler bağımsız bir şekilde aday toplayan aracılık servisiyle anlaşmaktadır. Bu servisler kendilerine gönderilen özgeçmişlerle bir havuz oluşturmakta ve bu havuzu

[84] Cemile Gürçay ve Barış Seçer, "Internetin İnsan Kaynağı Bulma Sürecinde Aday Toplama Amacıyla Kullanımı", **Mercek Dergisi**, Nisan 2000, s. 112-113.

belli bir ücret karşılığında işletmelere sunmaktadırlar. Kariyer.net, yenibir.com ülkemizde bu tarz faaliyet gösteren servislerdir.

2.13.3. Online İnsan Kaynağı Bulma Yöntemlerinin Yarar ve Sakıncaları

Rekabetin işletmeler açısından etkisinin yoğun olarak yaşandığı günümüzde online uygulamalar firmalara rekabet avantajı sağlamaktadır. Aday bulmak için, verilen ilanların gazeteler yerine internet aracılığıyla verilmesi, işletmelerin iş arayan adaylara daha ucuza ulaşmasına imkan sağlamaktadır. Ayrıca özgeçmişlerin işletmelerin bilgisayarlarına direk olarak gelmesi ve aracılık servislerinin onlara direk birçok aday sunması, daha fazla potansiyel adaya ulaşma olanağı sağladığı gibi süreci hızlandırıp maliyet düşüşlerine neden olmaktadır. Çünkü birkaç tuş ile uygun adaya hızla ulaşılabilmektedir. Bu uygulamalarla dünyanın herhangi bir yerinden, zaman ve mekan sorunu olmaksızın web sitelerinden iş başvurusu yapılabilmektedir. İş ilanları incelenebilmekte, çok sayıda insan kaynağına ulaşılabilmektedir.

Sonuç olarak internetin üstün erişilebilirlik özelliği sayesinde, eskisinden daha fazla adaya ulaşılarak, içlerinden uygun adayı zamandan, emekten ve maliyetten tasarruf edilerek seçme imkanı doğmaktadır.

Bu avantajların yanında, özgeçmişlerdeki bilgilerin doğru olmaması, adaylarda aranan yetkinliğin bulunmaması gibi klasik yöntemlerde de görülen sakıncalar devam etmekle beraber, başka bir sorun da verilen ilanlar aracılığıyla işletmelerin üretim kapasitelerindeki değişimlerin, istihdam koşullarının ve buna benzer başka bilgilerinin rakipleri tarafından kolaylıkla öğrenilebilmesidir. Ayrıca bilgisayar korsanlıkları olabilmektedir ve verilerin korunması da maliyetlidir. İş arayanlar açısından bir sakınca da, gönderdikleri özgeçmişleri sitelerin ne amaçla kullandıklarını denetleyememeleri gelmektedir. Zaman ve mekan sınırı olmaksızın

iş başvurusu yapma imkanı ile yüksek vasıflı işgücünün uluslar arası mobilitesinin artması, beyin göçü olasılığını gündeme getirmektedir[85].

2.14. Sektörel Değişim ve İstihdam

Yeni teknolojiler sektörleri farklı şekilde etkilemektedir. Kısa dönemde bundan en çok etkilenen sektör hizmetler sektörüdür. Sermaye yoğunluğunun yüksek, büyük çapta değişimin gerektiği, verimliliğin yüksek olduğu sektörlerde yeni teknolojilerin yayılması nispi olarak daha yavaş olmaktadır. Hizmetler sektöründe ise imalat ve tarım sektörüne göre sermaye yoğunluğunun daha az, verimliliğin düşük ve işgücü maliyetinin daha yüksek olması yeni teknolojilerden daha fazla yararlanılmasına neden olmaktadır[86].

Hizmetler sektöründe istihdam hızla artmaktadır. ABD'de imalat sektöründe istihdam azalırken, hizmet sektöründe hızlı bir artış görülmektedir. Japonya'da da ABD'deki kadar etkili olmasa da aynı durum söz konusudur. Avrupa Birliği'ne (AB) bakarsak, örneğin İngiltere'de 1965'te işgücünün %32'si imalat sanayindeyken, bu oran 1997'de %18'dir. Diğer taraftan hizmetler sektörü 1979'da %58 oranındayken, 1997'de %75 olmuştur[87].

Avrupa Birliği ortalamasına göre, 1970'lerde %11 civarında olan tarım sektörü 2000 yılına yaklaşırken %5'ler, %40'a yakın olan sanayi sektörü %30'lar, %50'ye varan hizmetler sektörü ise %65'ler civarına gelmiştir. Türkiye'de ise bu oranlar yaklaşık olarak tarımda %60'lardan %45'lere, sanayide %13'lerden %22'lere, hizmetler sektöründe ise %27'lerden %32'lere doğru olmuştur.[88]

Bilginin bir mal olarak kabul edilmesiyle ileri teknoloji, yenilik ve icatlara dayalı hizmetler sektörü ulusal verimlilik ve rekabet gücü açısından son derece

[85] **ibid.,** s. 118.
[86] Tokol, **op.cit.**, s. 3.
[87] **ibid.**, s. 4.
[88] Sedat Murat, **Bütünleşme Sürecinde Türkiye ve Avrupa Birliği'nin Karşılaştırmalı Sosyal Yapısı**, Tez, İstanbul, 2000, s. 134.

önemli bir hale gelmiştir. Bilgi yoğun hizmetler sunan firmaları endüstriyel firmalardan ayıran en önemli özellik, ürettikleri ürünün türü ve bölgesel-ulusal özelliği, yenilik ve icat anlamında üstlendiği roldür. Sanayi ürünleri yüksek derecede kodlanmış bilgi içerirken, bilgi yoğun hizmetler sunan firmaların ürettikleri ürün ve hizmetler ise yüksek derecede maddi olmayan, özgün, gizli bilgi içermektedir[89].

Tablo 10: Bilgi Yoğun Hizmetler

▫ Muhasebe ve mali müşavirlik	▫ İşe alma ve teknik personel tedariki
▫ Mimarlık ve inşaat ile ilgili hizmetler	▫ Hukuki hizmetler
▫ Bankacılık ve diğer finansal hizmetler	▫ Yönetim danışmanlığı
▫ Donanım da dahil olmak üzere bilgisayar ve bilgi teknolojisi ile alakalı hizmetler	▫ Piyasa araştırmaları
▫ Dizayn hizmetleri	▫ Pazarlama ve reklam
▫ Çevre ile ilgili hizmetler (çevre düzenleme, atık kontrolü, geri dönüşüm hizmetleri ve gözlemleme)	▫ Ar-ge danışmanlık hizmetleri
▫ Sigortacılık hizmetleri	▫ İletişim hizmetleri
	▫ Teknik mühendislik hizmetleri
	▫ Teknoloji yoğun eğitim hizmetleri

Kaynak: C. Can Aktan ve İstiklal Y. Vural, "Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi" (Yayınlanmamış Çalışma), 2003, (Çevrimiçi) http://www.canaktan.org/yeni-trendler/yeni-ekonomi/ozellikleri.htm, 12 Mart 2004, s. 13.

Yeni ekonominin istihdam boyutu incelendiğinde 2 temel görüş dikkati çekmektedir. Birincisi yeni ekonominin istihdam arttırıcı yönü; ikincisi de geleneksel bazı işleri ve istihdamı daraltıcı yönüdür. Rutin işler için işçi talebinin azalacağı ancak ileri derecede vasıflı teknisyenler ve yöneticiler için artacağı belirtilmektedir. Ticari ve sosyal faaliyetleri fiziksel ortamdan interaktif ve dijital ortama taşıyan internet, interaktif televizyon sistemleri vs. yeni istihdam alanları arasındadır.

[89] C. Can Aktan ve İstiklal Y. Vural, "Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi" (Yayınlanmamış Çalışma), 2003, (Çevrimiçi) http://www.canaktan.org/yeni-trendler/yeni-ekonomi/ozellikleri.htm, 12 Mart 2004, s. 13.

Dolayısıyla bilgisayar ve network ekonomileri istihdamın en yoğun olacağı alanlardır. Geniş ürün ve hizmet imkanı, yeni pazarlama kanalları, çağrı merkezi odaklı müşteri hizmetleri, reklamlar istihdamı da arttırmaktadır[90].

İLO (Uluslararası Çalışma Örgütü)'nun yeni teknolojilerle ilgili yaptığı araştırmaların sonucunda yeni teknolojilerin istihdam seviyesi üzerindeki etkisinin kısa dönemde olumsuz olduğu görülmüştür. Ancak uzun dönemde mal ve hizmet kalitesinin artması, maliyetlerdeki azalma, yeni ürünlerin ortaya çıkması, yeni teknolojilere yapılacak yatırımlar bu durumu olumluya dönüştürebilmektedir[91].

Young and Lawson da bununla ilgili bir araştırma yapmıştır. 1972-1984 yılları arasında 79 endüstriden 44'nü kapsayan çalışmalarında yeni teknolojilerin neden olduğu işgücü tasarrufunun artan taleple karşılandığı sonucu çıkmıştır. Watanable tarafından Japonya, ABD, Fransa ve İtalya'da robotların otomotiv endüstrisine etkileri ile ilgili yapılan diğer bir çalışmada da toplam iş kaybının %2-3,5 arasında olduğu ortaya çıkmıştır[92].

Ghallenger, Gray and Christmas adlı insan kaynakları şirketinin araştırması, 1999'un Aralık ayından beri 41515 internet çalışanının işini kaybettiğini ortaya çıkarmıştı. Dünya'nın en büyük mikroçip üreticisi Intel de, açıkladığı kar hedeflerine ulaşamayacağını ve 5 bin kişilik işgücü kısıntısına gideceğini belirtmişti. Son 1 yılda 225 çalışanını işten çıkaran Altavista, 200 kişinin daha işine son vermiş, New York Times Dijital de Ocak 2001'de 70 kişiyi işten çıkarmıştır[93].

Görüldüğü gibi yeni teknolojilerin istihdam üzerindeki etkileri için iyimser ve kötümser bir takım sonuçlar çıkarılmıştır. Ancak olumlu sonuçlarının yanında işsizlik açısından olumsuz etkileri daha açıktır.

[90] Keser, "Yeni ekonomi Çerçevesinde...", s.3-4.
[91] Tokol, **op. cit.**, s. 5.
[92] **ibid.**, s. 6.
[93] Keser, "Yeni ekonomi Çerçevesinde...", s. 4-5.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
YENİ EKONOMİ VE UYGULAMA ÇALIŞMALARI

3.1. Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. Uygulama Çalışması

3.1.1. Turkcell Hizmet Üretimi Sürecindeki Değişim

Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş., iletişim hizmeti veren bir şirket olarak Ekim 1993'te Maslak'ta 5 kişi ile kurulmuştur. Resmi kuruluş tarihi 28 Şubat 1994 olup kuruluşundan bir sene sonra ilk defa cep telefonu ile konuşma imkanı sağlamıştır. 1998'de lisans alınıncaya kadar her şey Turktelekom (TT) üzerinden yürütülmekteydi. TT, Turkcell yerine hat almaktaydı ve Turkcell distrübitör abone durumundaydı.

1998'de lisans alınmasıyla beraber birtakım değişiklikler meydana gelmeye başlamıştır. Bu değişikliklerde, küresel anlamda hızla yaygınlaşan yeni teknoloji kullanımı, internet, küreselleşme ve bunun sonucunda değişen anlayış ve yapılar önemli rol oynamıştır.

Kurulduğu yıldan yakın zamana kadar ki süreç, iş yapma şekli, hizmet kalitesi ve verimliliği, çalışan profili ve verimliliği gibi açılardan incelendiğinde birtakım sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçlara varmak için Turkcell içerisindeki teknik ve teknik olmayan birtakım departmanlarla görüşülmüştür.

Bilgisayar ve internet iş hayatında bu kadar yaygınlaşmadan önce, Turkcell de diğer şirketler gibi verimlilik ve hız bakımından kaynaklarını etkin kullanamamaktaydı. Abone ile ilgili işlem sayısı fazlaydı, dolayısıyla çok fazla evrak işi bulunmaktaydı. Bilgisayar sayısı ve işlem hacmi yeterli olmadığı için işlemler el ile yapılmakta, birçok iş aynı bilgisayardan yürütülmekteydi. Bu nedenle beklemeler olmakta, işlemler hızlı bir şekilde yapılamamaktaydı. Lisans almadan önce işlerin TT

üzerinden yürümesi de zaman ve hız anlamında daha da kayıp yaratmaktaydı. Çünkü bayiler hat açılması için abone bilgilerini TT'ye getirmekteydi. TT, abone ile ilgili gerekli yerlere yollamak üzere 3 nüsha evrak hazırlayıp, bir nüshasını da Turkcell'e göndermekteydi. Dosya alma işi uzundu ve bir dosya için bazen yarım saat beklenmekteydi.

Daha sonra lisans alınmasıyla Turkcell, abonelik için gereken evrakları müşteriden bayiler aracılığı ile almaya başlamıştır. Böylece TT aradan kalkarak evrak bekleme süreci telafi edilmiştir. Ancak iş ve evrak yükü hala devam etmekteydi. Abone bilgileri ile ilgili 10 -15 ekrana kayıt yapılmaktaydı. Bilgisayar kısıtı sadece 1 program açmaya imkan sağlamakta, 2. programı sistem kaldırmamaktaydı. Gelen mailler de zamanında okunamamakta, okuma işlemi iş sonrasına kalmaktaydı. Şubeler mailden habersizdi. SİM kart değişiklik ücreti gün içinde değişebilmekteydi. Ücret değişikliği telefon ile bildirilmediğinde, 2 programı sistemin kaldıramaması ve maillerin zamanında okunamaması sonucu SİM kart değişiklik ücreti yükselen ücretten satılamamakta, açık oluşmaktaydı. Görüldüğü gibi, evrak işinin ve onay mekanizmasının çok fazla olması, teknolojik yetersizlik, lisans sahibi olmamasından dolayı TT'ye bağımlı olma, verilen hizmetin hızını ve kalitesini düşürdüğü gibi, çok fazla kişi çalışmasına da neden olmaktaydı. Her evrak işlemi için emeğe ihtiyaç duyulmaktaydı. İşlem süreci ağır hareket ettiği için yapılan işlem başına fazla çalışan ile bu durum iyileştirilmekteydi.

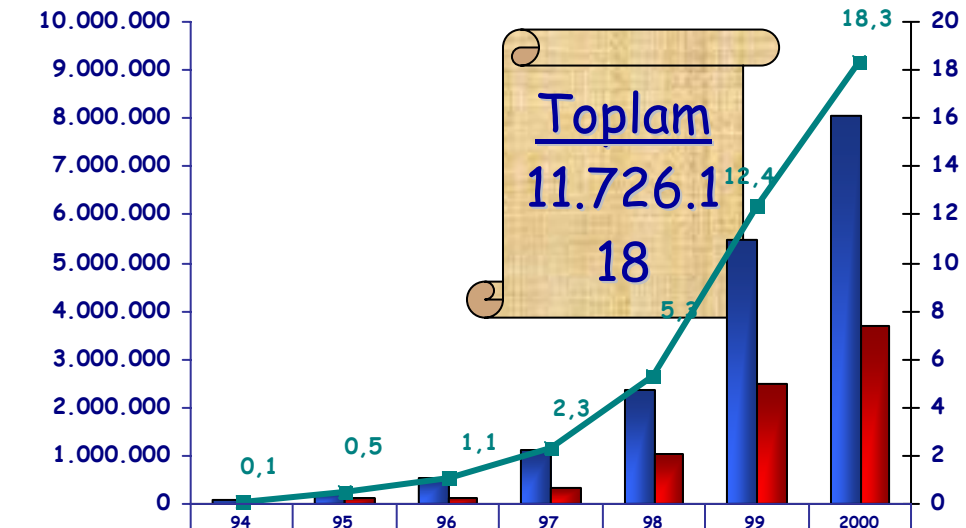
Abone değişikliği (devir), SİM kart değişikliği gibi işlemlerde damga vergisi için, Türk Telekom'a gidecek ve Turkcell'de kalacak olan vb. gibi, 8-10 evrak doldurulmaktaydı. Şimdi bütün bunlar hesaba katılarak sadece 1 evrak kesilmektedir. Diğer yandan sözleşmeler de müşteri bilgilerinin yer aldığı evrağa dayanmaktaydı. Arşivlemenin yanında eskiyince onca evrağın imha edilmesi gibi bir yük de getirmekteydi. Şimdi ise internet ortamında abonelere print (bilgisayardan çıkarılmış) sözleşme verilebilmekte ve elektronik arşiv imkanı büyük kolaylık sağlamaktadır. Elektronik arşivleme yöntemi ile abonenin bütün dosya bilgilerini dijital ortamda saklama imkanı doğmuştur. Bununla birlikte ekran sayısı 10-15'ten 1'e düşmüştür. Önceleri 1 abone girişi tüm bilgileriyle 15 dakikada tamamlanırken, bu gelişmeler

süreyi 1 dakikadan az bir zamana çekmiştir. Böylece evrak kalabalığı ortadan kaldırılmış, işlem tamamlama süresi kısalmış, bilgilere ulaşmada hız ve güvenlik artmıştır.

Bayiler önceleri sadece satış yapmaktaydı. Turkcell Bölge Ofislerinin (TBO) açılması ile hizmet anlayışı ortaya çıkmıştır. TT'nin aradan kalkıp bayilerin hattı açarak evrakları Turkcell'e getirmesiyle, yapılan işlem ve hat sayısı da artmıştır. 1997'de 6 tane olan TBO sayısı 2001'de 17'ye yükselmiştir. Böylece işe alımda belirgin bir artış olmuştur.

Şekil 14: Turkcell Abone Sayısı

ABONELİK / YILLIK
(Postpaid+Prepaid)

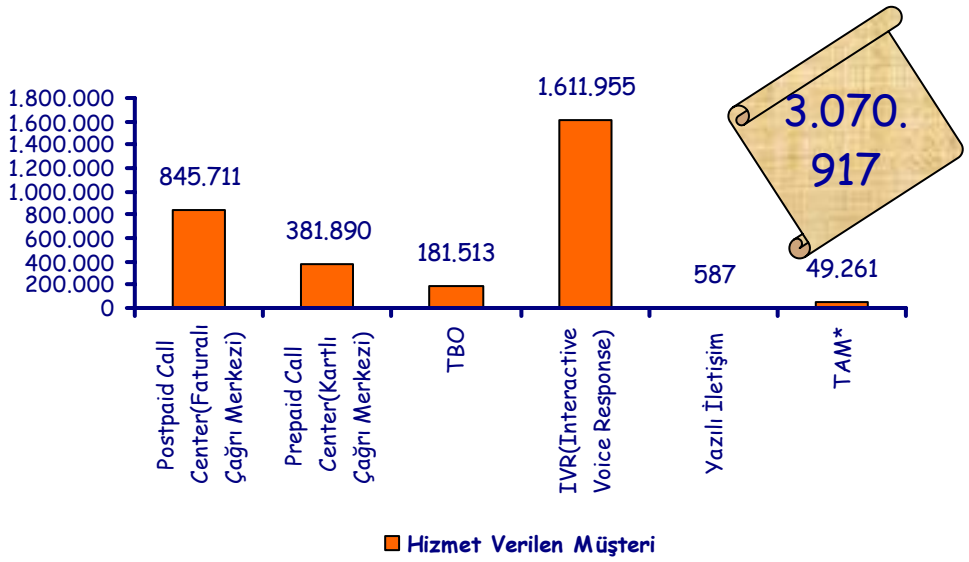


	94	95	96	97	98	99	2000
Turkcell	63.989	224.746	555.562	1.137.587	2.353.796	5.458.747	8.037.006
Diğer Operatör	17.979	107.970	137.217	343.323	1.034.639	2.487.320	3.689.112
Penetrasyon	0,1	0,5	1,1	2,3	5,3	12,4	18,3

Şekil 14, 1994-2000 yılları arasında Turkcell abone sayısını göstermektedir. 1998'den sonraki sıçramada lisans alınmasıyla beraber, TBO'ların açılmasının da katkısı vardır.

TBO'ların açılması ile beraber ön ofis ve back ofis kavramları ortaya çıkmıştır. Abone sayısının artması ile ön ofis işleri yetiştiremez hale gelmiştir. Bunun sonucunda back ofis kavramı gündeme gelmiştir. Ön ofis aboneye yüz yüze hizmeti vermekte, back ofis ise bayilerden gelen abonelik dosya ve işlemlerini gerçekleştirerek, bayilerin müşteriye ait tüm ihtiyaçlarını karşılamaktaydı. Bu durumda da işlerin yetiştirilememesi bir kısım işlerin devri konusunu gündeme getirmiştir. Turkcell Aktivasyon Noktaları (TAN) ve Turkcell Abonelik Merkezi (TAM)'a bir kısım işler devredilmiştir. Abonelik işlemleri için TAM'lar müşteri taleplerini alarak sisteme girmekte ve bu bilgiler TBO'larda bulunan back ofis çalışanları tarafından onaylanmaktadır. Böylece sistemden bakıp onay veren 1-2 kişi işlerin yürütülmesi için yeterli olmuştur. Bu da back ofis çalışan sayısının azaltılmasına neden olmuştur.

Şekil 15: Turkcell'in 2000 Yılı Temmuz Ayına Ait
Hizmet Verilen Müşteri Sayısı

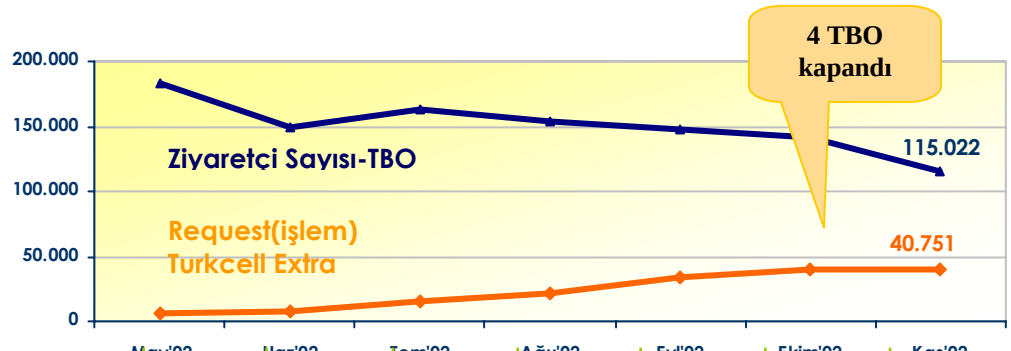


Şekil 15'ten de görüldüğü gibi, TAM'ların açılması TBO'ların iş yükünü azaltmıştır.

Aboneleri işlem yaparken bir düzene sokmak için Q-matik uygulaması başlamıştır. Bu sayede, TBO'ları ziyaret eden abone sayısı, bekleme süreleri vb. hakkındaki raporlar düzenli olarak alınarak, çalışan ve TBO bazında verimlilik arttırılmıştır. Ayrıca vardiya planlama modülü ile de maliyet ve verimlilik açısından avantajlar elde edilmiştir. Böylece acenteler 2-3 vardiya şeklinde çalışıp abonelere hizmet vermiştir. Bu sistemle sabah 8:00 akşam 17:00 olan çalışma saatleri uzamış, daha fazla ve verimli hizmet verme imkanı ortaya çıkmış, çalışan verimliliği de artmıştır.

Bu dönemde Türkiye genelinde toplam 17 TBO hizmet vermekteydi. TBO'ların büyük ve gösterişli yerlere açılması ve buralardan birçok işlemin gerçekleştirilmesi nedeniyle fazla sayıda personel çalışması, maliyetleri yüksek kılmaktaydı. Bu nedenle TBO'ların her ilde açılma imkanı da yoktu. Kişi örneğin hat değişikliği yapmak istediğinde kendisine en yakın şehirdeki TBO'ya gitmek zorundaydı. Bu yapı hem müşteri açısından zorluklar içermekte, memnuniyetsizlik yaratmakta, hem de Turkcell açısından yüksek maliyetler ortaya çıkarmaktaydı. Buradan hareketle, yeni teknoloji, yeni vizyon anlayışı ile artan rekabet sonucunda maliyetleri düşürme ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu amaca yönelik de bayi içerisinde (genpa+extra) satış ve hizmet birleştirilmiştir. Bu amaçla Turkcell Extralar doğmuş, yavaş yavaş TBO'lar kapanmaya başlamıştır. Extralar bayi içerisinde ve müşteriye dokunan tek yerdir. Turkcell'in ürün, servis ve hizmetlerini sunan standart mağazalardır. Turkcell Extralar'da her türlü teknolojik imkanla donatılmış, Turkcell bordrosunda bulunan ve tüm abonelik işlemlerini gerçekleştiren Hizmet Danışmanları çalışmaktadır.

Şekil 16: Turkcell Extra ve TBO'larda Hizmet Verilen Müşteri Sayısı



	May'02	Haz'02	Tem'02	Ağu'02	Eyl'02	Ekim'02	Kas'02
Turkcell Extra Sayısı	13	13	32	38	54	57	64
TBO sayısı	17	17	17	17	17	17	13

Şekil 16'da Turkcell Aralık 2002 Raporuna göre, 4 tane TBO'nun kapanmasıyla beraber, TBO'lardaki ziyaretçi sayısı %37 oranında düşerken, Turkcell Extra'lardan hizmet alan müşteri sayısının 7 kat arttığı görülmektedir.

Tablo11: Bayi Başına İşlem/Müşteri Sayısı

Kapanan TBO/Turkcell Extra	TBO kapanmadan		TBO kapandıktan sonra		TBO'ya göre değişim oranı	Extra'ya göre değişim oranı
	TBO	Turkcell Extra	TBO	Turkcell Extra		
Ziyaretçi Sayısı	64	Bilgiye ulaşılamıyor	-	34	-%47	-
Request	64	27	-	44	-%31	%62

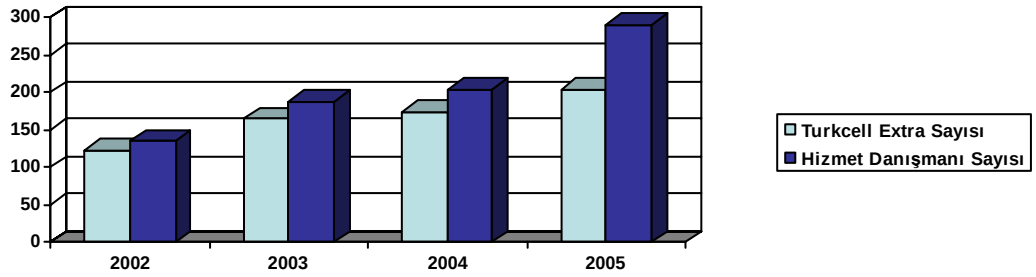
Tablo 11'deki gene aynı rapora göre, TBO'lar kapandıktan sonra çevredeki Turkcell Extra'ların request (işlem) sayılarında %62 oranında bir artış görülmektedir.

Extraların açılması ile hizmet verme şekli de farklılık kazanmıştır. Müşteriden istenen evraklar değişmiş ve evrak sayısı azaltılarak bir takım kolaylıklar sağlanmıştır. Kişinin önceden aldığı başka hattı varsa tekrar aynı evraklar

istenmemektedir. Bu da arşivleme, personel, kırtasiye maliyetlerini düşürmekte ve müşteri memnuniyetini arttırmaktadır. Extraların çoğu yerde açılması da müşterinin rahatlıkla ulaşabilmesine yol açmıştır. Eskiden kişi devir işlemi, numara değişikliği vb. için bankaya ödeme yapıp dekontu Turkcell'e getirmekteydi. Şimdi extralar'dan nakit veya pos makinesi ile ödeyebilmektedir. Faturalar da internet üzerinden kolaylıkla ödenebilmektedir. İşlem kolaylığı sağlanmıştır. Bu durum işlem sürecini azaltmış, müşteri memnuniyetini arttırmıştır.

Extraların açılması ile beraber enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki ilerleme, artan bilgisayar ve internet kullanımı da daha fazla rahatlık sağlamıştır. Extra sayısının fazla olması hizmetin farklı noktalardan yürütülmesine neden olmaktadır. Yeni teknolojiler sayesinde online takip sistemi oluşturulmuştur. Bunun sayesinde kilometrelerce uzaklıkta olan bir şehirdeki hizmet danışmanının yaptığı işlemler görülebilmektedir. Bu, anında kontrol ve müdahale kolaylığı sağlamış, birebir yanına gitme, maliyet ve zaman yükünü ortadan kaldırmıştır. Bu gelişme hizmet standardı ve kalitesi için önem taşımaktadır.

Şekil 17: Turkcell Extra ve Hizmet Danışmanı Sayısı



Zamanla kullanılan programlar da değişmiştir. Eskiden İş Destek ve Kontrol Sistemi (Business Support & Control System-BSCS) kullanılmaktaydı. Şimdi ise Quintus denilen bir sistem kullanılmaktadır. Quintus ile hizmet danışmanı da, abonelerle ilgili şikayetlerin yürütüldüğü Turkcell'in çağrı merkezi de birbirlerini görme imkanına kavuşmuştur. Müşteri için yapılan her işlem ortak sisteme işlenmektedir. Eskiden sorunları çağrı merkezi, hizmet danışmanına, hizmet danışmanı da çağrı merkezine yönlendirmekteydi. Dolayısıyla çözüme geç

ulaşılmaktaydı. Günümüzde çağrı merkezi'nin "first call resolution" (gelen ilk çağrıda çözüm) hedefi vardır. Sorunu çözmede daha hızlı olma gündeme gelmiştir. Tabii burada yeni teknolojilerle geliştirilen toolların (araçlar) önemi büyüktür.

Günümüzde bayi abone bilgilerini girmekte, böylece hizmet danışmanına otomatik olarak bilgiler ulaşmaktadır. Abone bilgilerinin sisteme girilmesiyle zaman harcanmamaktadır. Birçok kişinin çalıştığı TBO'lar yerine şuan extralarda ortalama 1-2 kişi çalışmaktadır. Bu iş için bayiye açtığı hat başına prim ödenmektedir. Dolayısıyla hem işgücü maliyeti azaltılmış, kira yükü ortadan kalkmış, hem de verimlilik artmıştır. Eskiden sadece cihaz satan, satış odaklı olan bayi, bünyesinde extraların açılmasıyla hizmet de satmaya başlamıştır. Böylece satış ve hizmet birleşmiştir. Yeni ekonomide ön planda olan hizmet anlayışının burada da ne kadar önemli olduğu görülmektedir.

Çalışan profili değişmiştir. Eskiden bölge ofisinde minimum üniversite mezunu tercih edilirken, şimdi hizmet danışmanı profili olarak 2 senelik üniversite yeterli olmakla beraber, lise mezunu da tercih edilebilmektedir. Extraların açılmasıyla maliyetten kazanç ve hızlılık sağlanmıştır. Yeni teknolojiler ve geliştirilen toollar, TBO'lara verilen kiradan kurtulma ve extralarda ortalama 1 ya da 2 kişinin çalışması bunda rol oynamıştır. Ücretler de düşmüştür. Çünkü eskiden 17 TBO varken şimdi her ilde birçok extra açılmıştır. Dolayısıyla hizmet danışmanı profili ve ücretinde bir düşüş yaşanmıştır. Büyükşehirlerde hizmet danışmanı profili ve alacağı ücret daha düşüktür. Çünkü iş imkanı fazladır. Anadolu'daki iş imkanı kısıtı, zihniyet farklılığı ve Turkcell kurumuna bakış açısı nedeniyle turnover (iş sirkülasyonu) düşüktür.

Enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler, abone sayısındaki artış, küreselleşme, yasal süreçlerin esnekleşmesi, engellerin ortadan kalkması, iş yapma, hizmet verme ve işletme kültüründe birtakım değişikliklere neden olmuştur. Verimlilik ve hız artarken maliyetler düşmüş, anında çözüm ve müşteri odaklılık ilkesi benimsenmiş, sadece abonelik değil müşterinin her türlü ihtiyacı dikkate alınmış, iletişim artmış, güven veren bir yapı söz konusu olmuştur.

3.1.2. Turkcell Teknik Operasyon Hizmet Sürecindeki Değişim

Turkcell'in kurulduğu yıllarda kurumun santral binası yoktu. Santraller Turktelekom binasındaydı ve hizmet, buradan kiralanan lokasyonlarla yapılmaktaydı. 1998'de lisans alınması ile Mayıs 1999'da Turkcell kendi santrallerini kurma çalışmalarına başlamıştır. 1 ay sonra kendi santralleri kurulmuştur.

Önceleri santral başında iş yapılırken, sonradan santral başında yapılan işler otomatize edilmeye başlanmıştır. Yönetim ve otomasyon sistemleri ile network'ü tek noktadan izleme imkanı ortaya çıkmış, böylece merkezi yapıda işletme mantığı oluşmuş ve network teknolojisi anında denetimi sağlamıştır.

Turkcell'e alt yapıyı sağlayan şirket Turktelekom'dur. Bilgisayarların birbirine bağlanması için data network alt yapısı sağlamaktadır. Eskiden Turktelekom'un kendi içinde iç otomasyonu yoktu. Bir evrağın bir noktadan bir noktaya gelmesi için iş emri çıkarılıp bir kaç hafta beklenilmesi gerekmekteydi. Evrak elden verilmekteydi. Hala da tam otomasyona geçilmemiştir. Halbuki şimdi, Turkcell kullandığı network teknolojisi ile işlem ve bekleme sürecini minimuma indirmiştir.

Sahada olan baz istasyonlarının bakım işi outsource (dış kaynak kullanma) edilmiştir. Böylece daha mobil, bilgi birikimi olan, zorlu şartlarda çalışan insanlar çalıştırılmaya başlanmıştır. Örneğin, mobil baz istasyonunun kurulması, aktarım bağlantısının yapılması ve başında beklenmesi gerekmektedir. Vasıf düzeyi yüksek birini orada bekletmeye gerek olmadığından, çalışan niteliği düşmüştür. Belli standarttaki bilgilere sahip olduğu sürece profildeki düşüş önem arz etmemektedir.

Mobil baz istasyonları da verimlilik ve hız anlamında önemli rol oynamaktadır. Örneğin, konser süresi boyunca veya afet gibi olağandışı durumlarda da hayatımıza kolaylık getirmiştir. 1999 Kocaeli depremi öncesi sayısı 1-2 olan

mobil baz istasyonları, depremden sonra artmıştır. Şimdilerde 20 kadar baz istasyonu bulunmaktadır.

1999'da otomasyon için düşünce analiz çalışmaları yapılmıştır. Gerekli olan sistemler tasarlanmıştır. 1999 sonu sistemler kurulmuş, 2002'de de otomasyon aktif hale gelmiştir. Otomasyon sistemleri üzerinden iş yapılmaya başlanmıştır. Teknik olarak kıt kaynaklardan biri de frekanstır. 50 taşıyıcı frekans bulunmaktadır. Bu toollar sayesinde abone sayısı çok fazla artmış olsa da, bu sayıdaki frekans hala yeterli olmakta, frekans bulma süresi kısalarak zamandan tasarruf sağlanmakta ve frekans planlama süreci 2 günden yarım güne düşmektedir.

Arıza Yönetimi (Fault Management) departmanında tüm santrallerde sürekli duran ekip bulunmaktaydı. Bir santralde 3 vardiya şeklinde 4-5 kişi çalışmaktayken, günümüzde tüm İstanbul'da meydana gelen sorunu (alarm) 2 kişi gözleyebilmektedir. Örneğin; elektrik kaynağı kesilmesi, klima bozulması, yağmur yağması sonucu aktarım kesintisi oluşması gibi baz istasyonunda oluşan problemler alarm olarak gelmektedir. Önceleri alarmların hepsi ayrı bir şekilde gelirken, şimdi bütün alarmlar ortak bir platforma taşınarak, alarmların gözden kaçması önlenmiştir. Burada kullanılan online bir sistem ile alarmla ilgili bilgiler çoğu kişi tarafından görülebilmektedir. Bu da işlerin takibi açısından kolaylıktır. Alarmlar, ilgili ekiplerin bilgisayarına otomatik olarak gelmekte, böylece çözüme ulaşmada kontrol mekanizması getirilmiş olmaktadır. Sorun giderilmeden alarm kapanamamaktadır. Yeni teknoloji ve geliştirilen toollar ile santralde çıkan bir soruna (alarm) öncelikle dijital müdahale imkanı doğmuştur. Sorun dijital olarak giderilemediğinde insan müdahalesi gerekmektedir. Bu gelişmeler ile alarma müdahale süresi kısalmıştır. Alarmın gelmesinden, onunla ilgili işlemlere başlanmasına kadar geçen süre 0-2 saat arasında değişirken, yeni teknoloji ve sistemlerin kullanılmasıyla bu süreç 0-20 dk. aralığına düşmüştür. Soruna müdahalenin çözüme ulaşması da %40 oranında kısalmıştır. Böylece sorunu daha hızlı bir şekilde çözme imkanı doğmuş, çalışan sayısı azalmıştır. İşgücü daha verimli bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca elle açılıp doldurulan iş emirlerinin %60'ından fazlasını sistem otomatik olarak açmaktadır. Bu da benzer şekilde bu oranlarda işgücünden tasarruf demektir.

Eskiden Coaxial kablo kullanılmaktaydı. En az 4.5 kilometrede bir akımı tekrar kuvvetlendirmek gerekmekteydi. Ancak yeni teknolojilerden olan fiber optik kablo kullanımına geçilmesi ile beraber bu mesafe 30 kilometreye çıkmıştır. Bilginin ışıkla taşınması söz konusu olmuştur. Bu sayede daha hızlı bir yapı oluşmuştur.

1999'da Network Control Center (NCC-Şebeke Kontrol Merkezi)'ı kurma çalışmaları başlamış, çalışmalar sonucu 2000 yılında merkez kurulmuştur. Böylece optimizasyon sağlanmıştır. Merkez kurulmamış olsaydı şuan için bu işte çalışan sayısına bakıldığında; 300 santral mevcuttur ve her bir santralde 2 kişi bulunmaktadır. Bu da 600 kişi demektir. 1 gün için 8'er saatten 3 vardiya vardır. Toplamda 1800 kişidir. Şuan ise İstanbul NCC'de 48 kişi çalışmaktadır. Ankara'da 12 kişi, Ege'de 3 kişi olmak üzere 3 bölge toplamında 63 kişi istihdam edilmektedir. Bu çalışanlar santrallerle ilgili olarak ilk gözlem operasyonunu yürüten kişilerdir. Santrallerin başında duran ve sorun anında müdahale edebilecek olan kişi sayısı aşağıdaki dağılım ile toplam 65 kişidir. Bu 65 kişi santralin yanında duran kas gücü ile duruma müdahale eden Turkcell'in outsource ettiği çalışan sayısıdır.

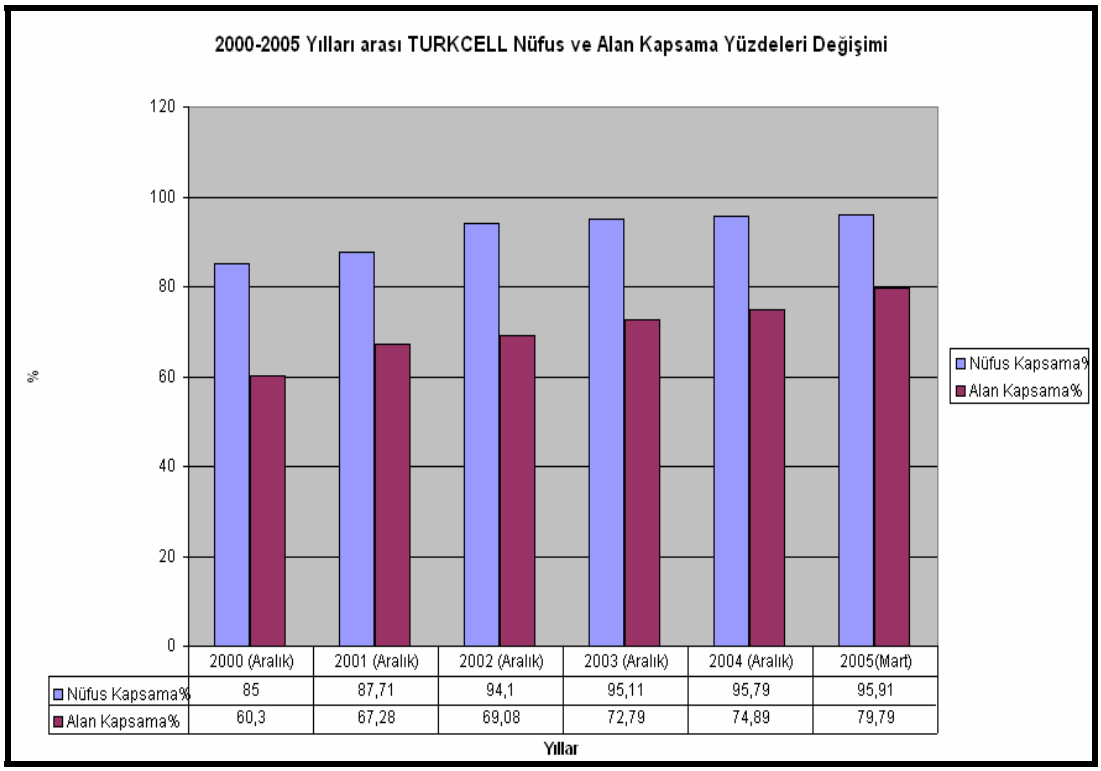
8 kişi X 4 Plaza = 32 çalışan
3 kişi X 3 Büyük OMC (Operational Maintenance Center) = 9 çalışan
2 kişi X 12 Küçük OMC = 24 çalışan
Toplam : 65 çalışan (santral-müdahale)
Genel Toplam: 63+65=128 çalışan

Görüldüğü gibi, yeni teknoloji ve toollarla NCC'nin kurulması ile alarmı gözleyen ve bizzat müdahale eden kişi sayısı 1800'den 128'e düşmüştür. Hem daha etkili ve hızlı müdahale imkanına kavuşulmuş, hem de işgücü sayısı ve maliyeti azaltılmıştır. Outsource edilen 65 kişinin niteliği de yüksek değildir. Belli bir teknik bilgiye sahip olması yeterli görülmektedir. Ayrıca bunda, insanların işin üzerindeki operasyonel yetkinliğinin azalmasının, network ile müdahalenin artmasının da rolü vardır. Bu amaçla 2 senelik meslek yüksek okulu mezunu, hatta meslek lisesi mezunu ile bu işler yürütülebilmektedir. Kullanılan yönetim sistemleri gelişmiş,

bunların üzerinden alınan verim de artmıştır. Eskiden insan ile elde edilen bir takım veriler şimdi otomatize hale gelmiştir.

Hücre Planlamacılar için şuan kullanılan Map info denilen tool ile vertical mapper, baz istasyonlarının nerede olduğunun kolaylıkla ve doğru bir şekilde görülebilmesine, konuma bağlı analizlerin rahatlıkla yapılabilmesine olanak sağlamaktadır. Türkiye'de coğrafi olarak ne kadar yerin ve nüfusun ne kadarının kapsama alanında olduğu görülebilmektedir. Anten bilgileri kısa bir şekilde network bağlantısı olmadan izlenebilmekte ve bu bilgiler ışığında doğru karar verilebilmektedir. Bu yeni teknolojiler, müşteri şikayetini çözmek için hangi bölgede hangi antenin kullanılması gerektiği, baz istasyonları için en uygun lokasyonun seçilmesi, abonelerin yoğun olduğu alanlar ile Turkcell Extraların bulunmadığı bölgelerin tespiti açısından büyük kolaylık getirmiştir. Şekil 18, 2000-2005 yılları arası Turkcell nüfus ve alan kapsama yüzdelerindeki değişimi göstermektedir.

Şekil 18: Nüfus Kapsama ve Alan Kapsama Değişim Yüzdeleri



Bu gelişmelerden önce haritanın elle çizilmesi için çok fazla zaman gerekmekteydi. Uydu bağlantısı olmadığı için de, çok zaman harcanarak çizilen haritaların doğru konumu göstermemesi gibi büyük bir risk vardı. İlgili bilgilerin eş zamanlı görülememesi müdahale sürecini zorlaştırmaktaydı. Çok fazla analiz yapılmakta bu da maliyetleri arttırmaktaydı. Bütün bu işler daha fazla işgücü ve zaman gerektirmekteydi. Bu durumda sinyalin hangi hücreden geldiği bilgisinin anlaşılması çalışanın yarım gününü alırken, şuan bu süre 15 dakikaya gerilemiştir. Bu yeni tekniklerle birlikte hat kullanıcısının yerinin tespiti, alan içerisinde 100 metreden 5 metre hassasiyetine düşmüştür. Bu sayede arazi doğruluğunun tespiti 1 haftadan 1 güne gerileyerek hız artmıştır. Zamandan ve işgücünden tasarruf sağlanmış, verimlilik artmıştır.

Sahada gerekli olan malzemelerle ilgili takip, önceleri excel dosyalarda internal tabanlıyken, şimdi web tabanlıdır ve bu hareketleri Ericsson ile outsource firmalar da görebilmektedir. Bu durum, stok maliyetlerini azaltmış ve depo ile sahada geçirilen zamanı ortalama 1,5 aydan 15 güne geriletmiştir.

Dijitalleşme montaj süresini, montaj hata oranını azaltmış, mobiliteyi hızlandırmıştır. Yeni ekonominin özelliklerinden olan dijitalleşme, zemin özelliklerinin doğru ve net bir şekilde saptanmasına imkan vermektedir. Dijital kameralarla zeminin resminin çekilmesi hata payı oranını azaltmıştır. 2000'den önce hata oranı %10-15 iken, günümüzde sıfıra yakındır. Örneğin antenin yönü pusula ile ölçülen değerde sapmalar yaratırken, şimdi bu sapmalar önlenmektedir. Bu da işe hızlılık ve güvenirlilik kazandırmıştır.

3.1.3. Turkcell ve İnsan Kaynakları

Enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki hızlı değişim, artan rekabet, değişen işletme kültürü içerisinde yeni ekonominin en önemli unsuru olan bilgi ve bunu kullanan insan da Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'de kritik rol oynamaktadır. Eskiden sadece çalışanın özlük işleriyle ilgilenen ve personel yönetimi adıyla anılan

şirketlerdeki bu departman, zamanla insanın sadece kas gücüne dayanan, makine gibi iş yapması gereken bir varlık olmadığı düşüncesinin gelişmesiyle adını da İnsan Kaynakları Departmanı olarak değiştirmiştir. Turkcell'de bu, Employee Relations Management (ERM-Çalışan İlişkileri Yönetimi) olarak geçmektedir. Klasik personel yönetimindeki çalışanlar hakkında kayıt tutma, personelin ücreti, yan ödemeler, sigorta kesintileri, izinler, raporlu günler, işe devamsızlık ve geç kalma gibi konulara, çalışan ile bire bir ilişki kurup dilek ve şikayetlerini dinleme, kariyer planlaması, ödüllendirilmesi, motivasyonu, eğitim ihtiyacı gibi görevler de eklenmiştir. Turkcell de bu görevleri ERM departmanı içerisinde gerçekleştirmektedir. Departman içinde eğitici-geliştirici, iş-müşteri-çözüm odaklı bir yapı vardır. Karar mekanizması hızlıdır. Esneklik söz konusudur. Örgütün ihtiyaçları ön plandadır. ERM, örgütteki tüm birimlerle ilişki ve işbirliği içerisinde olarak birleşik bir fonksiyon yapısına ve stratejik bir öneme sahiptir.

Turkcell'de işe alım süreci incelendiğinde, internet ve bilgisayarlar yaygınlaşmadan önce, elden başvuru veya gazete ilanları ön plandaydı. İnternetin gelişimi ile bu klasik metodun yanında kurumun internet adresine girerek ve online insan kaynağı bulmaya aracılık eden şirketler vasıtasıyla başvuru yapma yöntemi ön plana çıkmıştır. Çünkü hızlılık önem kazanmış ve maliyet odaklılık öne çıkmıştır. Diğer departmanlarda olduğu gibi ERM de, çalışanlara karşı görevlerini yerine getirirken teknolojinin getirdiği bir takım kolaylıklardan yararlanmaktadır.

Önceleri çalışanlar, izin almak istediği zaman, çok fazla prosedürden geçmek zorundaydılar. Elden ele evrak dolaşımı ve imza için bekleme süreci söz konusuydu. Evrakların kaybolma riski vardı. Aynı zamanda onca evrağın saklanması evrak kalabalığına neden olmaktaydı. Web tabanlı uygulamalarla bu süreç değişmiştir. Kişiler, intracell içerisindeki programa girerek online şekilde izin talep edebilmektedir. Bu talebi anında yöneticisinin bilgisayarına işlenmekte, onay verildikten sonra bir üst yöneticisi de aynı süreci izleyerek onay sürecini tamamlamaktadır.

İşe yeni başlayacak olan kişinin SSK(Sosyal Sigortalar Kurumu)'sı yapılıp işe başlamadan en geç 1 gün önce SSK'ya verilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde ceza ödenmektedir. Ancak, çok yeni olmakla beraber, ilk defa SSK'ya bağlı çalışacak olanlar dışında, işe yeni başlayacak olanların SSK'ları internet üzerinden gönderilmektedir. Bu, iş sürecini kısalttığı gibi, cezaya girme riskini de ortadan kaldırmıştır.

Geliştirilen toollar sayesinde kişiler, kendileriyle ilgili her türlü bilgiyi (özlük bilgileri, kalan izin sayısı, kariyer planı, vb.) bilgisayarlarından izleyebilmektedirler.

Eğitim ihtiyaçları için intracell altında online eğitim programı geliştirilmiştir. İş sürecinde mail, şeffaflık ve hız getirmiştir. İş başvurusu için adaylara telefon ile ulaşımın yanında mail de bir araç olmuştur.

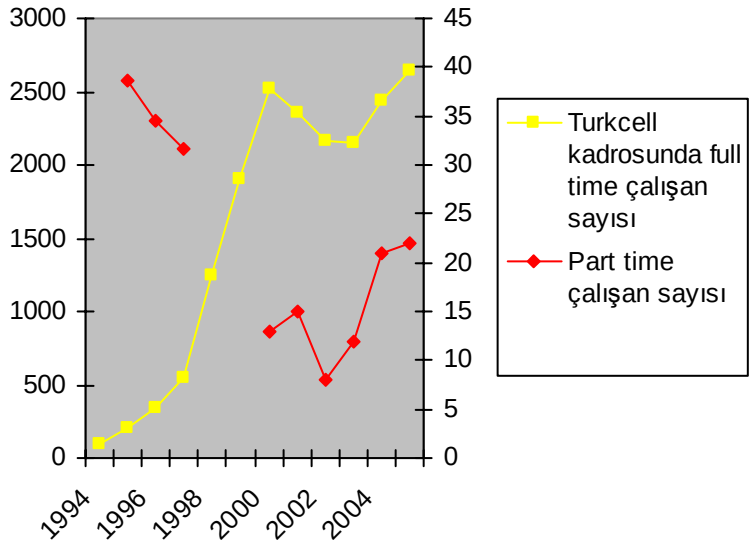
Çalışanlarının sosyal güvenliği de önemlidir. Ücret ve SSK sigortasının yanında, özel sağlık ve özel hayat sigortası yapılmakta, yemek için para yerine geçen ticket verilmektedir. Cep telefonu ve sim kart da verilebilen ek menfaatler içerisindedir. Artan kar oranı ve büyüme, ülke genelindeki ekonomik konjonktür gibi bir takım faktörlere bağlı olarak, zamanla kurumun çalışanına verdiği ek menfaat paketinin içeriğinin artması, işgücü maliyetlerinin de artmasına neden olmuştur. Ancak bu artış, teknolojik gelişme ile beraber işgücü verimliliğinin artması ile fazla bir yük doğurmamaktadır.

Turkcell'in kurulduğu yıldan bu yıla çalışan sayısındaki değişim, şekil 19'daki gibi bir seyir göstermiştir. Kurulduğu yıl olan 1994'te 91 olan çalışan sayısı, 1997'de 553'e, 1998'de 1241'e yükselmiştir. 1997'den 2001'e kadar belirgin bir sıçrama yaşanmıştır. Sırasıyla 1998'de 1241, 1999'da 1909, 2000'de 2523'tür. Bu sıçramada 1998'te Turkcell'in lisans alıp Turktelekom üzerinden yürüttüğü işlere kendisinin hakim olması, 1997'de 6 tane olan TBO'ların 2001'de 17'ye yükselmesi de rol oynamıştır. Böylece işe alımda belirgin bir artış olmuştur. Bu artış 2001'de 2356 çalışan ile tersine dönmüştür. 2004'e kadar bu azalma devam etmiştir. 2002'de 2169'a, 2003'te 2156'ya düşmüştür. Burada enformasyon ve iletişim

teknolojilerindeki gelişmeler, 17 olan TBO'ların kapanma sürecine girip yerine Turkcell Extraların açılması, NCC'nin kurulması etkili olmuştur. 2004'te çalışan sayısı 2440, mayıs 2005 itibariyle de bu sayı 2647'dir.

Yeni ekonomi unsurlarıyla beraber ön plana çıkan esnek çalışma şekillerinden olan part-time çalışma da Turkcell bünyesinde mevcuttur. 2000 yılından Mayıs 2005'e kadar olan her yıla düşen part-time çalışan sayısı sırayla; 13, 15, 8, 12, 21, 22'dir. Zamanla bu tip çalışma şeklinde de artış olduğu görülmektedir.

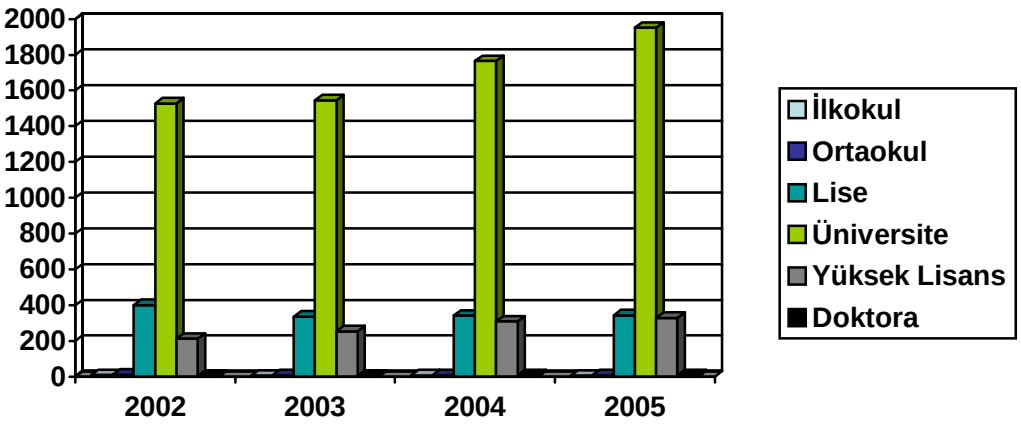
Şekil 19: Turkcell Çalışan Sayısı



Turkcell'de çalışanların öğrenim durumuna baktığımızda 2002'den 2005 yılına kadar geçen sürede ortalama olarak niteliğin arttığı görülmektedir. Teknolojik gelişme ve rekabet koşulları, yüksek nitelikli işgücünü gerekli kılmaktadır. Piyasada başarılı olmak, bilgiye ve bu bilgiyi doğru kullanan yetkin insanlara sahip olmakla mümkündür. Tabii ki teknolojinin iş süreçlerini kolaylaştırması, eskiden emeğe ihtiyaç duyulan yerlerde şimdi bilgisayarların olması ya da bir takım işlerin outsource edilmesi, bazı işlerin önemini azaltırken, bu işler için gerekli emeğin de niteliklerinin azalmasına yol açmıştır. Buralarda çalışan işgünün niteliğinde bir düşüş söz konudur.

2002’de 1528 olan üniversite mezunu çalışan sayısı, 2003’te 1546’ya, 2004’te 1765’e, Mayıs 2005 itibariyle de 1951’e yükselmiştir. Yüksek lisans mezunları; 2002’de 214, 2003’te 254, 2004’te 310, Mayıs 2005 itibariyle de 300’dur. 2000-2005 arası her yıla düşen doktoralı sayısı da sırayla, 5, 6, 8, 8’dir. Turkcell’de çalışan işgücünün niteliğindeki değişim şekil 20’de net olarak görülebilmektedir.

Şekil 20: Turkcell Çalışan Öğrenim Durum



3.1.4. Turkcell ve Yeni Ekonomi Unsurları

Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş., hizmet üreten bilişim sektöründe faaliyet gösteren, küresel düzeyde iletişim hizmeti veren, dinamik pazar yapısına sahip bir şirkettir.

Kurum, yeni ekonomiye ait enformasyon teknolojisine dayanan bilgisayar, yazılım, internet, CD, microchip vb. yüksek teknolojik ürün ve hizmetlere sahiptir. En yeni teknoloji ve toollar kullanılarak kurum içinde, bireyler ve farklı departmanlar arasında işbirlikçi çalışma söz konusudur. Network ekonomisi ve dijitalleşme hızlı ve ucuz iletişim imkanı yaratmaktadır. Evrak dolaşımının yerini alan mail ortamı işlerin hızlı ve şeffaf bir şekilde yapılmasını mümkün kılmakta ve evrak kalabalığını ortadan kaldırmaktadır.

Hızlı olmanın öneminin artmasıyla, zaman ve mekan kavramı da boyut değiştirmiştir. Toplantılar ortak bir mekanda buluşmaksızın toplu konferans yöntemiyle yapılabilmekte, kablosuz (wireless) teknoloji ile herhangi bir yerden ofisteymiş gibi işler yürütülebilmekte ve böylece zaman ve maliyetten tasaruf sağlanmaktadır.

Kurum, rekabet edebilmek ve bu avantajını korumak için yenilik temelli bir yapı içerisinde ar-ge çalışmalarına önem vermektedir. Piyasada en kısa zamanda ve en kaliteli şekilde yeni servis ve ürünler geliştirmek için bu, kritik bir rol oynamaktadır.

Entelektüel sermaye ön plandadır. Buna sahip olan insandır. Dolayısıyla, insana verilen önem de aynı oranda öne çıkmaktadır. Kurum, yeni ekonomide önemli olan "yaşam boyu öğrenme" ilkesi ile çalışanlarına eğitim vermekte, bu amaçla Learnland adı altında online eğitim sürecini (e-learning) uygulamaktadır. Rekabet arttığından çalışanda aranılan nitelikler de artmaktadır. Bu anlamda fark yaratmak yüksek nitelikteki işgününden en iyi verimi sağlamakla ilgilidir.

Kurum işleyişinde, eski ekonomideki gibi fazla prosedür bulunmamakta, kontrol mekanizması hızlı işlemektedir. İş-müşteri-çözüm odaklı bir yapı söz konusudur. Hiyerarşik-dikey yapı yerini yatay yapılanmaya ve karşılıklı ilişkilere bırakmıştır.

Sonuç olarak Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş., yukarıda incelenen teknik ve teknik olmayan departmanlardaki hizmet ve iş yapısıyla, yeni ekonominin temel unsurlarına sahiptir ve bu unsurlardan en iyi şekilde faydalanmaktadır.

3.2. Alkoç Deri San. Tic. A.Ş. Uygulama Çalışması - Deri Üretimi Sürecindeki Teknolojik Değişmeler ve Bunların İşgücüne Etkileri

Türk deri sektörünün öncü ve lider tabakhanelerinden biri olan Alkoç Deri San.Tic.A.Ş., ayakkabı, çanta ve kemerlik deri (vidala) üretimi yapan bir işletme olarak 1957 yılında Kazlıçeşme'de kurulmuştur. 1992 yılına kadar Kazlıçeşme'de faaliyet gösteren Alkoç, bu tarihten itibaren Tuzla Deri Organize Sanayi Bölgesinde, 10,000 metrekaresi kapalı, toplam 20,000 metrekare alan üzerine kurulu bir fabrikada üretimini sürdürmektedir.

Kurulduğu yıldan bugüne kadar ki süreç içerisinde, teknolojik girdilerin etkin rolleri, başta verimlilik olmak üzere, üretim kapasitesi ve kalite göstergelerinde büyük değişimlere sebep olmuştur. Yapılan görüşmelerde, teknolojik girdi ve gelişmelerin, tüm proses çıktılarının daha kaliteli ve standart olarak elde edilmesinde büyük rol oynadığı not edilmiştir. Bununla birlikte dikkati çeken en önemli nokta, tüm bu gelişmelerin kalite üzerindeki etkilerinin yanı sıra, verimlilik (adam/iş/zaman) ve üretim kapasitelerindeki çarpıcı etkileridir.

Verimlilik ve üretim kapasitelerindeki artışları daha somut ortaya koyabilmek için, teknoloji ile beraber değişen ve gelişen makine parkı, proses bazında tek tek incelenmiştir. Bu incelemeler detaylandırılırken, gelişmelerin verimlilik ve kapasite üzerindeki etkilerinin yanı sıra proses girdi ve çıktılarının tanımlamaları da belirtilmiştir. Buna göre;

Ham (çiğ) deri olarak işletmeye giren deri temelde üç ana bölümden geçerek ayakkabı, çanta ve kemer için yarı mamul hale getirilmektedir. Bunlar ;

1- Tabaklama bölümü (Alt Kat)
   a) Dolaplar
   b) Kavaleta (Etleme)
   c) Sıkma Makinesi

d) Yarma Makinesi

e) Traş Makinesi

2- İskefe bölümü (Mekanik Kat)

a) Açkı-Sıkma Makinesi

b) Vakum Makinesi

c) Kurutma

3- Finisaj Bölümü (Üst Kat)

a) Pistole Makinesi

b) Roller-Coat Makinesi

c) Kurutma Tünelleri

d) Pres

4- Forklift (Genel Taşıma ve Yükleme Aracı)

1- Tabaklama Bölümü (Alt Kat)

a) Dolaplar:

- Proses tanımı: Sırasıyla derilerin, üzerindeki bakterilerden ve kıllardan arındırılması, kireçlenmesi, bu kirecin giderilmesi, kromlanması (sepilenmesi) ve boyanması işlemlerinin aralıklarla - kavaleta, sıkma, yarma, traş proseslerinin ara işlem olarak uygulanmasıyla – su ve çeşitli kimyasallarla yapılmasıdır.

- Teknolojik gelişmeler: 1980'li yılların sonlarına kadar havuzların içine doldurulan deriler, havuzun içindeki kimyasalların derilere penetrasyonu için devamlı sopalarla alt-üst edilip günlerce bekletilmekteydi.

Şekil 21: Kireçleme, Kromlama ve Boyama Prosesi (Havuzlar)



Daha sonra havuzlar yerini, derilerin içine atılıp otomatik olarak dönen ve kimyasalların penetrasyonu için herhangi bir emeği gerektirmeyen dolaplara bırakmıştır.

Şekil 22: Kireçleme, Kromlama ve Boyama Prosesi **(**Dolaplar)



- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Tüm tabaklama işlemlerinin havuzlarda yapıldığı dönemlerde derinin içine nüfuz edilmek istenen kimyasallar homojen olarak derilere bağlanamamaktaydı. Bu da proses çıktısının kalitesinin düşük olmasına ve doğal olarak gireceği bir sonraki proses çıktısının da o oranda düşük kaliteli olmasına sebep olmaktaydı. Havuzların yerini alan dolaplarla, çıktılardaki bu handikap en aza indirilmiştir. Havuzlar içindeki derilerin alt-üst yapılması işleminde

kullanılan emek miktarı dolaplarla sıfıra indirilmiştir. Kapasite olarak havuzun hacmiyle sınırlı kalan üretim kapasitesi ise, dolabın hacmiyle bir seferde tonlarca arttırılmıştır. Şu an dolaplarla 1 kişinin bir günde üretebildiği deri miktarını, emeğe dayalı olarak yapılan havuzlama işleminde 7 kişi üretebilmekteydi.

b) Kavaleta (etleme) makinesı:

- Proses tanımı: Kireçleme dolabından çıkan derilerin üzerlerindeki yağların ve leşlerin giderilmesi işlemidir.

- Teknolojik gelişmeler: Önceleri 40/45 derece eğimli bir tezgah üzerine serilen deri, tamamen insan gücüne dayanarak ve tırpan bıçağı ile kazınarak üzerindeki leş ve yağlardan arındırılmaktaydı.

Şekil 23: Leşlerin Temizlenme Prosesi (Tırpan Bıçağı)



Yeni teknoloji, hareketli ve devamlı dönen sabit kör bıçağa yanaştırılabilen merdane üzerine serilen derinin üzerindeki leşlerin insan gücüne pek ihtiyaç duymadan giderilmesini sağlamıştır.

Şekil 24: Leşlerin Temizlenme Prosesi (Kavaleta Makinesi)



Şekil 25: Kavaleta Makinesi



- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Tırpan kullanılırken tamamen emeğe dayalı olan bu prosesi 1 kişi 20 dakikada yaparken, kavaleta makinesiyle aynı işi 2 kişi 45 saniyede yapmaktadır.

c) Sıkma Makinesi:

- Proses tanımı: Kromlama (sepileme) dolabından ıslak-mavi (wet-blue) olarak çıkan derilerin ıslaklığının %60'lardan %45-50'lere indirilme işlemidir.

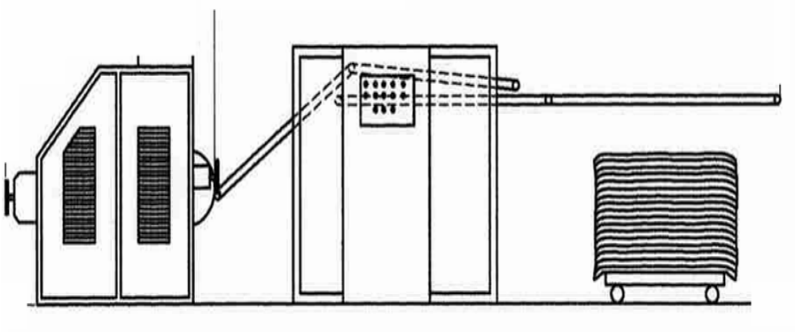
- Teknolojik gelişmeler: Alanı 3 ile 4 metrekare arasında değişen derileri 2 kişi önden vermekte, merdanelerden geçen deriyi arkada 2 kişi almaktaydı. 2000 yılında arkadaki sıkılmış derileri makineden alıp istifleme işlemini, istifleme makinesi yapmaya başlamıştır.

- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Proses, derilerin bundan sonraki gireceği yarma ve traş işlemlerine daha az nemle girerek, daha doğru kesimlerin yapılabilmesini sağlamaktadır. İstifleme makinesi sayesinde, arkadan deriyi alan 2 kişi başka işlere kaydırılabilmiştir.

Şekil 26: Sıkma Prosesi (Sıkma Makinesi)



Şekil 27: İstifleme Makinesi



d) Yarma Makinesi:

- Proses tanımı: Derilerin yatay kesit olarak ikiye ayrılma işlemidir.

- Teknolojik gelişmeler: Hassas ayarları olan ve yararken derinin bir çok noktasında kumpas ayarı yapabilen makineler geliştirilmiştir. Ayrıca sıkma makinesinde olduğu gibi, yarılmış derileri makinenin arkasında istiflemek için istifleme makineleri geliştirilmiştir.

- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Birçok noktada kumpas kontrolü derilerin homojen bir kalınlıkta ve istenen değerlerde yarılmasını sağlamıştır ki bu da bir sonraki proses olan traş makinesine derilerin standart kalınlıkta girmesini sağlamıştır. Yine sıkma prosesindeki gibi, alanı 3 ile 4 metrekare arasında değişen derileri 2 kişi

önden vermekte, merdanelerden geçen deriyi arkada 2 kişi almaktaydı. İstifleme makinesi ile arkada bulunan 2 kişi başka işlere kaydırılabilmiştir.

e) Traş Makinesi:

- Proses tanımı: Müşterinin talep ettiği bitmiş kalınlığın ayarlandığı prosestir.

- Teknolojik gelişmeler: Boyut olarak önceleri küçük olan makine ebatları büyütülmüş ve daha hassas kalınlık ayarları olan makineler geliştirilmiştir. Ayrıca traş edilen deriden ayrılan talaş parçalarının makinenin altından temizleme işlemini yapan insan gücü yerini konveyörlere bırakmıştır.

- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Boyutları küçük olan ve önceleri kara traş diye adlandırılan traş makinelerinden deriler defalarca geçirilerek traş edilmekteydi. Büyük boyutlu ve hassas kumpas ayarlı makinelerin oluşumuyla bir deri, hem çok daha kısa sürede hem de çok daha homojen kalınlıklarda traş edilmeye başlanmıştır. Homojen traş, yani derinin her yerindeki eşit kalınlık sayesinde, boyama dolaplarındaki kimyasallar deriye daha etkin penetre edilebilmektedir. Kara traşla bir derinin traşlanma süresi bir kişiyle 5 dakika sürerken, şimdilerde bu süre 50 saniyelere düşmüştür. Ayrıca makine altına düşen talaşların temizlenmesi işlemi için harcanan toplam 1 saatlik süre, konveyör taşıma sistemiyle tekrar kazanılmıştır.

2- İskefe Bölümü (Mekanik Kat)

a) Açkı-Sıkma Makinesi:

- Prosesin tanımı: Boyama dolabından çıkan derilerin neminin %60'lardan %45'lere indirme ve deri yüzeyinin dönen kör bir bıçak vasıtasıyla açılması işlemidir.

- Teknolojik gelişmeler: Makine basınç güçleri, merdane sayıları ve çalışma hızları arttırılmıştır.

- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Önceleri boyama dolabından çıkan deriler açkı-sıkma prosesi olmadığından direk olarak vakum işlemine tabi tutulmaktaydı. Bu da derilerin sertleşmesine ve alan kayıplarına neden olmaktaydı. Bu gelişmeyle deriler şoklanmadan daha sağlıklı bir şekilde kurutulmaya başlanmış ve derilerin bir sonraki proses olan vakum makinesine daha düz girmesi sağlanmıştır. Günümüz teknolojisinde bu proses 2 kişi ile yapılabilmektedir.

b) Vakum Makinesi:

- Prosesin tanımı: Deri yüzeylerinin ütülenerek düzeltilmesi ve mevcut nemin kısmen alınması işlemidir.

- Teknolojik gelişmeler: Önceleri vakumlama (ütüleme) işlemi, içlerine istim verilmiş oval tavalar üzerinde yapılırken, şimdilerde bu proses çok katlı büyük tavalar üzerinde yapılmaktadır. Bazı işletmelerde açkı-sıkma ve vakum prosesleri birleştirilmiştir. Yani açkı-sıkma makinesine giren deri konveyörlerle vakum üzerine taşınıp vakumlama işlemi yapılmaktadır.

- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Önceleri bir kişi bir deriyi tava üzerinde 10 dakikada ütülerken çok katlı vakumlarla bu süre 2 dakikalara indirilmiştir. Açkı-sıkma ve vakum makinelerinin birleştirilmesiyle bu süre, açkı-sıkma makinesinde de kazanılan süreyle birlikte 1 dakika seviyelerine düşmüştür.

Şekil 28: Açkı-Sıkma Makinesi ve Vakum Makinesinin Birleştirildiği Proses



c) Kurutma:

- Prosesin tanımı: Vakum makinesinden %38 nemle çıkan derilerin ideal nem seviyesi olan %13'lere normal hava koşullarında indirgeme işlemidir.

- Teknolojik gelişmeler: Önceleri tavalardan çıkan deriler insan gücüyle çatılara taşınarak ya da askılara asılarak kurutulmaktaydı. Bu yöntem yerini çatı seviyesinde yürüyen askı sistemine bırakmıştır.

- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Derilerin çatıya taşınması veya askılara asılması işleminde harcanan zaman, hareketli askı sistemiyle dörtte bir seviyelerine indirilmiştir.

Şekil 29: Kurutma Prosesi (Askı Sistemi)



3- Finisaj Bölümü (Üst Kat)

a) Pistol Makinesi:

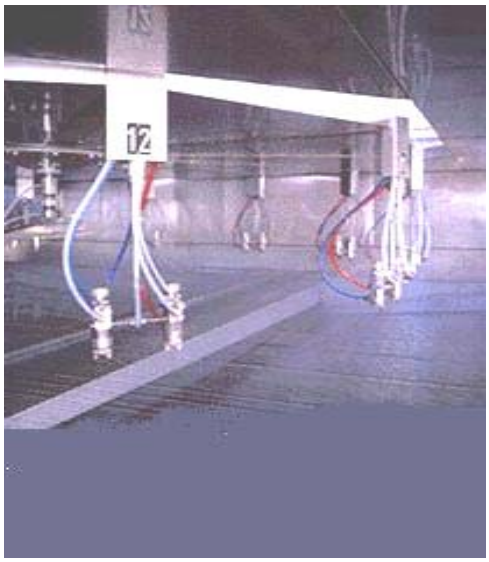
- Prosesin tanımı: Derilerin yüzeyine müşterinin talep ettiği rengin boyanması ve deri yüzeyinde görünen bazı hataların (çizik, yara vs.) boyanarak kapatılması işlemidir.

- Teknolojik gelişmeler: Önceleri el tabancalarıyla tek tek boyanan deriler yenilenen ve gelişen makinelerle otomatik olarak boyama yapan çok tabancalı, deriyi gördüğü yerde devreye giren pistol makinelerine bırakmıştır.

- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: El tabancasıyla boyanan deriler üzerine uygulanan kimyasal ve boyalar doğal olarak tüm yüzeye eşit olarak uygulanamamaktaydı. Otomatik pistollerle deri yüzeyine çok daha homojen ve estetik bir boyama yapılmaya başlanmıştır.

Bunun yanında el tabancasıyla bir kişi bir deriyi 20 dakikada boyarken şimdilerde bu süre 2 dakika seviyelerine inmiştir.

Şekil 30: Boyama Prosesi (Pistol Makinesi)



b) Roller-Coat Makinesi:

- Prosesin tanımı: Boyama, pistol makinesi gibi spreylenerek değil, daha yoğun bir şekilde boyama esasına dayanarak ve sererek yapılmaktadır.

- Teknolojik gelişmeler: Önceleri deriler kadife bezlerle bu işleme tabi tutulurken, günümüzde bu işlem boyalı bölmeye değerek ve dönen bir silindir merdanenin altından deriler geçirilerek yapılmaktadır.

- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Günümüzdeki gelişmelerle boyama işlemi hem daha homojen ve kaliteli hem de daha hızlı yapılabilmektedir. Kadife bezlerle bir kişi bir deriyi 10 dakikada boyarken, şimdilerde bu süre 40 saniyelere düşürülmüştür.

Şekil 31: Yoğun Boyama Prosesi (Kadife Bezle)



Şekil 32: Yoğun Boyama Prosesi (Roller-Coat Makinesi)

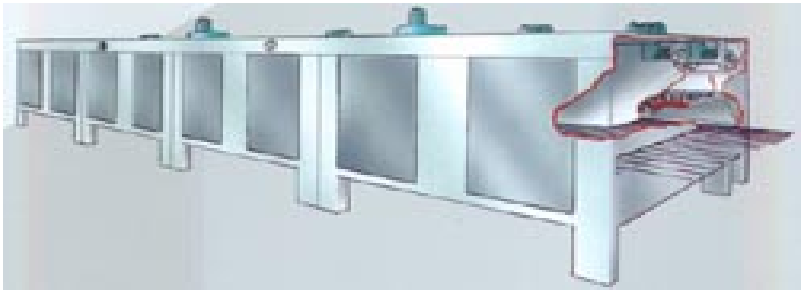


c) Kurutma Tünelleri:

- Prosesin tanımı: Pistole ve Roller-coat makinelerinden boyanarak çıkan deriler üzerindeki boyanın sebep olduğu nemin bu tüneller vasıtasıyla giderilme işlemidir.

- Teknolojik gelişmeler: Bu tünellerin gelişiminden önce pistole ve roller-coat makinelerinden boyanarak çıkan deriler kurutulmak üzere askılara asılmaktaydı. Bu makinelerin çıkışlarına koyulan tünellerle bu işlem bir seferde ve daha sağlıklı bir şekilde yapılmaya başlanmıştır.

Şekil 33: Kurutma Prosesi (Tüneller)



- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Askıların kullanıldığı dönemlerde bir derinin kuruması ve diğer işleme sokulması için 5 dakika gerekirken, tünellerle bu süre 1 dakikaya düşmüştür.

d) Pres:

- Prosesin tanımı: Deriler üzerine istenen desenlerin plakalar yardımıyla presleme işlemidir.

- Teknolojik gelişmeler: Önceleri kara pres diye adlandırılan preslerle desen basma işlemi çok ağır yapılmaktaydı. Bunun yanında basılan desen deri üzerine çok net uygulanamamaktaydı.

- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Gelişen makinelerle presleme işlemi hem çok hızlı hem de darbeleme özellikleri sayesinde çok daha kaliteli yapılabilmektedir. Buna göre kara presle 2 kişi bir deriyi 5 dakikada basarken, şimdilerde bu süre 30 saniyelere inmiştir.

Şekil 34: Kara Pres Makinesi



Şekil 35: Pres Makinesi



4- Forklift:

- Prosesin tanımı: Tüm prosesler arasındaki derilerin taşınması, dolapların içine derilerin doldurulması işlemlerini yapan istifleme makinesidir.

- Teknolojik gelişmeler: Önceleri prosesler arasındaki derilerin taşınma ve dolaplara deri basma işlemleri hep insan gücüyle yapılmaktaydı. Ve gelişen teknolojiyle tüm bu işlemler forklift tarafından yapılmaya başlanmıştır.

- Gelişmenin kalite, verimlilik ve kapasite açısından değerlendirilmesi: Forkliftin kullanılmadığı dönemlerde dolaplara derilerin basılma işlemi insan gücüyle yapılırdı ki hemen hemen bir kişi 50 adet deriyi 30 dakikada taşımaktaydı. Bu süre forklift ile yine bir kişiyle 3 dakikaya inmiştir.

Aynı miktar derinin imalatında tüm prosesler için 1990 öncesi ve bugün için gerekli insan gücü oranları karşılaştırıldığında;

Tablo 12: 1990 Öncesi ve Günümüzdeki Şirket İşgücü Oranları

Proses	**1990 Öncesi İşgücü**	**Bugünkü İşgücü**
Dolaplar	7	1
Kavaleta	27 (yaklaşık)	2
Sıkma	4	2
Yarma	4	2
Traş	6	1
Açkı-sıkma	-	2
Vakum	10	1
Kurutma	4	1
Pistole	10	1
Roller-coat	15	1
Tünel	5	1
Pres	10	1
Forklift	10	1
Toplam	**112**	**17**

Şu anki üretim kapasitesini 1990 öncesi tekniklerle gerçekleştirildiği varsayıldığında, Tablo 12'den çıkan sonuç, gereken iş gücü rakamının mevcut rakamdan 6,5 kat daha fazla (112/17= 6,58) olması gerektiği ve yine harcanması gereken enerji (elektrik, mazot, su) rakamlarının da aynı oran kadar fazla olduğudur.

Özellikle dolaplar (sıkma-yarma-traş) ve pistol gibi verilen kimyasalların homojen dağılımı ve hassas kalınlık ayarlarının önemli olduğu bu proseslerdeki hata payları %40'lardan %2'lere kadar inmiştir.

Teknoloji kullanımı ile beraber, 1990 öncesi ilkokul mezunu işçiler yerini 2000'li yıllara doğru, makinelerin operatörlüğünü ve bakımını yapabilecek, hızlı üretim sürecinde oluşabilecek hataları hemen fark edebilecek nitelikteki lise mezunlarına bırakmıştır.

Yukarıda tek tek incelenen proseslerde görüldüğü gibi tüm makinelerde ciddi bir teknolojik değişim söz konusudur. Bu gelişmeler proses sürelerini kısaltmış, kaliteyi arttırmış ve işgücünden tasarruf sağlamıştır. Bu da genel anlamda işsizliğin artması demektir.

SONUÇ

Bilgi toplumu süreci ile beraber teknoloji ve bilginin ön plana çıkması bireyleri ve kurumları derinden etkilemiştir. Bu etkilerin en önemlilerinden biri de "emek piyasasında" yaşanan değişimdir. Klasik anlamdaki üretim faktörleri olan emek, doğal kaynak, sermaye, girişimci ortadan kalkmamakla beraber, bilgi bir diğer üretim faktörü olarak ortaya çıkmıştır. Bununla beraber, rekabet avantajı, doğal kaynakların varlığından ve sermaye birikiminden, günümüzde beşeri sermayeye ve beşeri sermayenin ne kadar etkin bir şekilde kullanılmasına yönelmiştir.

Bilgi ve teknolojinin öneminin giderek anlaşılması ve bu anlamda eski büyüme modellerinin yeni ekonomik gelişmeleri açıklamakta yetersiz kalması ile yeni büyüme modelleri (içsel büyüme modelleri) büyük ölçüde kabul görmüştür. Eski büyüme teorilerinde, işgücü ve sermaye temel üretim faktörleriyken ve ekonomik büyümede fark sermaye açığı ile açıklanırken; yeni büyüme teorilerinde ise temel üretim faktörleri, bilgi ve teknoloji olarak ön plana çıkmıştır ve ekonomik büyüme bilgi birikimi ile ilişkilendirilmiştir. Emek, sermaye, doğal kaynak ve müteşebbisten oluşan klasik üretim faktörleri ortadan kalkmamakla beraber, bunların yanına bir beşinci faktör olarak bilgi eklenmiştir. İki teori arasındaki en önemli ayrım budur. Schumpeter ile teknolojinin önemi vurgulanmışsa da, teknoloji belli bir temele oturtulamamış, dışsal olarak kalmıştır. Halbuki günümüzde teknoloji içseldir. Ekonomik büyümeyi etkilediği gibi, ekonomik büyümede teknolojiyi etkilemektedir. Eski yaklaşımdaki azalan verimler kanunu, bilginin paylaştıkça değer kazanması ile beraber artan getiriye dönüşmüştür. Bu anlamda beşeri sermaye ve ar-ge faaliyetleri önem kazanmış, ekonomik büyüme için bunlara yapılan yatırımlar artmıştır.

Yeni iş modelleri, elektronik ortamda yapılan işler olarak ifade edilmekte ve ağ üzerinde insanların beraber çalışarak bilgi paylaşımına olanak sağlamakta, ürün ve hizmetlerin oluşumuna imkan vermektedir. Elektronik ortamda yapılan ticaret olarak bilinen elektronik ticaret de, hem üreticiler hem de tüketiciler açısından zaman ve

maliyet tasarrufu sağlamakta, ihtiyaca göre, üretici ve tüketiciyi doğru bir şekilde birleştirmektedir. Dolayısıyla zaman ve mekan kavramı ortadan kalkmıştır. Tüketicilere yönelik kurulan ve internet kitapçısı olan Amazon.com kurduğu web sitesi ile çok başarılı olmuştur. Bu gelişmeler, son yıllara bakıldığında mühendislik, bilim ve bilgisayar sistemleri, elektrik ve elektronik mühendisliği, merkezi ofis sistemi uzmanları, elektronik yarı iletken uzmanları, sistem analistleri, veri işleme işleriyle uğraşanlar vb. yeni meslekleri de getirmiştir.

Yeni iş modellerinin sonucunda yeni bir işletme kültürü ortaya çıkmıştır. İşbirliğini, paylaşmayı, karşılıklı güveni, iletişimi temel alan karmaşık bir yapı olan bu yeni işletme kültürü, geleneksel işletme anlayışının yerini almıştır. Hiyerarşiye dayalı, otoriter, bürokratik süreçlerin esnekleştiği görülmüştür. Ekip çalışmasının, ön planda olduğu, yönetim-çalışan ilişkisinin işbirliğine dayandığı, katmanların az, iletişim kanalları açık olan yatay yapılanmanın olduğu, performans, yetkinlik ve hayat boyu öğrenme ilkesinin önem kazandığı bir öğrenen organizasyon yapısı oluşmuştur.

Sanayi toplumunda fabrikalarda, kol gücü ile çalışan, fazla vasfa sahip olmayan mavi yakalı işçiler ön plandayken, günümüz çalışan profiline baktığımızda, bilgili ve becerili, zihinsel işlevi kuvvetli ve üretim sürecini değiştirebilme kabiliyeti olan, takım çalışmasına yatkın, sorumluluk bilinci gelişmiş, iletişim becerileri yeterli, analitik düşünebilen, insiyatif kullanma ve karar alma yetkinlikleri olan, sorunları çözebilen nitelikler ön plana çıkmıştır.

1900'lü yılların başında mal üretimindeki işgücü, ABD toplam işgücünün % 82'sini oluşturmaktaydı. Bu yüzyıl boyunca bu oran oldukça büyük oranlarda azalmış, 1950'de % 64'e, 1999 yılında ise % 41'e gerilemiştir. 1999 yılında ABD ekonomisi 7.6 milyon profesyonel yaratıcı işgücünü, 2,3 milyon mühendis ve mimarı, 2,9 milyon bilim adamını istihdam etmiştir. Avrupa Birliği ortalamasına göre, 1970'lerde %11 civarında olan tarım sektörü 2000 yılına yaklaşırken %5'ler, %40'a yakın olan sanayi sektörü %30'lar, %50'ye varan hizmetler sektörü ise %65'ler civarına gelmiştir. Türkiye'de ise bu oranlar yaklaşık olarak tarımda

%60'lardan %45'lere, sanayide %13'lerden %22'lere, hizmetler sektöründe ise %27'lerden %32'lere doğru bir gelişim göstermiştir.

Günümüzde hızla gelişen teknoloji, yoğun rekabet ve yeni yapılanmalar, işverenleri düşük devir gücüne sahip tam gün çalışan işgücü istihdam etmek yerine, esnek birtakım uygulamalar benimseyerek işgücünden tasarrufa yöneltmiştir. Esneklik en temel olarak; part-time, geçici süreli çalışma gibi çalışma sürelerine; evde çalışma, taşeron kullanma gibi çalışma yerine, performans ve yeteneklerine bağlı olarak bireysel başarılarının ödüllendirildiği ücrete uygulanabilmektedir. Avrupa Birliği'nde 1995'te açılan işlerin büyük bir bölümü part-time'dır. Kanada'da ise 1976'dan 1995'e kadar part-time istihdam tam gün çalışmaya göre 3 kat büyümüş ve istihdamın oranı da %13'den %20'ye yükselmiştir.

Teknolojik gelişmelerin üretim sürecine uygulanması üretim tarzını da değiştirmiş ve esneklik getirmiştir. Bu yeni post-fordist üretim anlayışı, daha önceki üretim modellerindeki maliyet yüksekliği, katı organizasyon yapısı gibi bir takım olumsuzlukları ortadan kaldırmıştır. Bu model çalışanlarda yüksek vasıf ararken, süreç içerisinde ileri teknolojiye sahip makineler kullanılmaktadır. Stok seviyeleri düşük tutularak maliyetlerde tasarrufa gidilmektedir. Burada amaç, düşük maliyet ve en az hatalı mamul sayısı ile sonsuz ürün çeşitliliğidir.

Sanayi toplumunda sendikal hareketin güçlü olduğu imalat sektörünün yerini bilgi toplumunda hizmet sektörünün alması, sendikaların üye toplama gücünü zayıflatmıştır. Ayrıca, büyük bölümünü erkeklerin oluşturduğu fabrikalarda yapılan standart çalışma şeklinin yerini standart dışı esnek çalışma modellerinin alması, kadınların işgücüne katılma oranlarının artması, istihdamda yer ve zaman sınırlarının kalkması, taşeron işçiliği, küçük ölçekli işletmelerdeki istihdamın artması, post-fordist üretim şekline geçiş, işgücünün vasıf ve eğitim seviyesinin yükselmesi gibi birtakım nedenler, işçilerin örgütlenebilirliğini zayıflatmıştır. Bu da, toplu pazarlık sürecinde işveren sendika işbirliğine yol açmakla beraber, bireysel pazarlık ve sendikasız insan kaynakları yönetimini ifade eden tek yanlı pazarlık biçimini oluşturmaktadır.

İnsan kaynakları yönetimi (İKY) uygulamaları, 1970'li yılların sonlarına doğru hızla artan uluslararası rekabet ortamında önem kazanmıştır. Geleneksel çalışma ve yönetim metodlarının değişmesi, İKY politikalarını gündeme getirmiş ve insan faktörüne olan önemi vurgulamıştır. İKY, klasik personel yönetiminin görevleri yanında çalışanların dilek ve şikayetleriyle ilgilenme, çalışanların korunması, ödüllendirilmesi, motivasyonu ve eğitimi gibi görevler de üstlenmiştir. Böylece, personel yönetimindeki muhalefetçi yapı, emir-eşlik uyumu ve prosedürlere bağlılık yerine, insan kaynakları yönetimi ile esneklik gündeme gelmiştir. Eğitici-geliştirici, iş-müşteri-çözüm odaklı bir yapı ortaya çıkmıştır. Yeni yapılanmada karar mekanizması hızlı, örgütün ihtiyaçları ön plandadır. Araştırmalar kurumsal değişim projesi uygulayan şirketlerin %70'inin insan kaynakları uygulamalarına önem verdiğini göstermektedir.

Ayrıca internet, insan kaynakları açısından da kolaylık sağlamıştır. İşletmeler için doğru zamanda doğru kaynağa ulaşmak, karlılık ve verimlilik için çok önemlidir. Aksi takdirde kaynak israfı ortaya çıkmaktadır. Teknolojik değişmelerle beraber, aday toplama sürecindeki iş bulma büroları, danışmanlık şirketleri, gazete ilanları ve bunun gibi geleneksel metodlar yerini elektronik uygulamalara bırakmıştır.

Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş., hizmet üreten bilişim sektöründe faaliyet gösteren, yeni ekonomiye ait yüksek teknolojik ürün ve hizmetleri kullanan bir şirkettir. Ağ ekonomisi ve dijitalleşme, işlerin hızlı ve şeffaf bir şekilde yapılmasını sağlamaktadır. Kurum, piyasada lider konumunu korumak için yeni ekonomi sürecinde önemli olan ar-ge faaliyetlerine kaynak ayırmakta, çalışanının eğitimine önem vermekle birlikte, çalışanına elektronik ortamda da eğitim fırsatı sunmaktadır. Şirketin kurumsal yapısı, hiyerarşik-dikey yapı yerine, işbirlikçi yatay bir organizasyon yapısına sahiptir. Yeni teknolojiler ve geliştirilen toollar, çalışanların iş yapma şekillerini kolaylaştırmakta, süreçleri kısaltarak zaman ve maliyetten tasarruf sağlamaktadır.

Turkcell'in kurulduğu yıl olan 1994'te 91 olan çalışan sayısı, 1998'de 1241'e yükselmiştir. 1997'den 2001'e kadar belirgin bir sıçrama yaşanmıştır. Bu sıçramada,

1998'te Turkcell'in lisans alıp Turktelekom üzerinden yürüttüğü işlere kendisinin hakim olması ve genel ekonomik konjonktürün de etkisi vardır. Bu artış 2001'de 2356 çalışan ile tersine dönmüştür. 2004'e kadar azalma devam etmiş, 2002'de 2169'a, 2003'te 2156'ya düşmüştür. Yaşanan süreçte, enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin etkisi olmuştur. 2004'te yeni ekonomi unsurlarıyla beraber ön plana çıkan esnek çalışma şekillerinden olan part-time çalışma da Turkcell bünyesinde mevcuttur. 2000 yılında 13 kişi olan part-time sayısı, Mayıs 2005 itibariyle 22 olmuştur. Zamanla bu tip çalışma şeklinde de artış olduğu görülmektedir.

Turkcell'de çalışanların öğrenim durumuna baktığımızda; 2002'den 2005 yılına kadar geçen sürede, ortalama olarak çalışan niteliğinin arttığı görülmektedir. Teknolojik gelişme ve rekabet koşulları, yüksek nitelikli işgücünü gerekli kılmaktadır. 2002'de 1528 olan üniversite mezunu çalışan sayısı, Mayıs 2005 itibariyle de 1951'e yükselmiştir. Yüksek lisans mezunları, 2002'de 214, Mayıs 2005 itibariyle de 300'dür. Doktoralı sayısı da 2002'de 5 iken, Mayıs 2005'te 8 olmuştur. Tabii ki teknolojinin iş süreçlerini kolaylaştırması, bazı işlerin önemini azaltırken, bu işler için gerekli emeğin niteliklerinin de azalmasına yol açmıştır. Bu alanlarda çalışan işgücünün niteliğinde bir azalma söz konudur.

Diğer uygulama çalışması olarak alınan Alkoç A.Ş., tekstil ve deri sektöründe faaliyet gösteren, ayakkabılık ve çantalık deri üreten bir şirkettir. Emek-yoğun bir özellik gösteren üretim sektörü olduğu için, yeni ekonominin işgücüne etkisi burada daha açık bir şekilde görülmektedir. Hızla gelişen teknolojiler ile beraber, kullanılan makinelerde değişiklikler meydana gelmiş, böylece çıktı kalitesi artmış, daha az işgücü ile daha fazla üretim yapılmaya başlanmıştır. Firma günümüzde yaptığı üretimi, 1990 öncesine göre, işgücünden 6,5 kat tasarrufa giderek yapabilmektedir. Diğer yandan üretim hata payı oranları, özellikle kimyasalların homojen dağılımının ve hassas kalınlık ayarlarının önemli olduğu proseslerde %40'lardan %2'lere kadar inmiştir. Çalışan nitelikleri de eskiye oranla artmıştır. 1990 öncesi ilkokul mezunu çalışanlar yerini, yeni teknolojilerin kullanılması ile lise mezunlarına bırakmıştır.

Bilişim sektörünün katma değeri ve verimliliği yüksektir. Geliştirilen bir yazılımda %60-80 oranında yurtiçi katma değer yaratılabilmektedir. Goldman Sachs'ın yapmış olduğu araştırmaya göre, firmalar arası sanal ticaretin sağladığı tasarruf, tüm ekonominin tasarruf eğilimlerini ve miktarını etkileyecek boyuttadır. Hammaddelerin ve ara malların internet üzerinden temin edilmesi, kömür sanayiindeki %2'lik toplam maliyet tasarrufundan, elektronik sanayiindeki %40'lık toplam tasarruf düzeyine kadar değişiklik göstermektedir. Ayrıca, telekomünikasyon sektöründe tasarruf oranı, toplam maliyetlerin %14'üne ulaşabilmektedir.

Yeni teknolojiler zamandan ve maliyetten tasarruf sağlayarak, hem işgücünün verimliliğini arttırmakta, hem de kaliteli mal ve hizmetlerin oluşmasına imkan vermektedir. Bunun yanı sıra, yeni ekonomiyle beraber yeni işler yaratılmaktadır. Ancak yeni işler yüksek düzeyde eğitim ve beceri düzeyi gerektirdiğinden, vasıf düzeyi düşük olan işgücü için ciddi bir işsizlik sorunu da ortaya çıkmaktadır. Özellikle, yaşı ilerlemiş kişiler ve eğitimden yeterli düzeyde yararlanamayanlar açısından bu durumun ekonomi üzerinde yaratmış olduğu işsizlik etkisi de net bir şekilde görülmektedir.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

Akdoğan, Abdurrahman; **Kamu Maliyesi**, Genişletilmiş 4. baskı, Gazi Büro Kitabevi, Ankara, 1993.

Akgeyik, Tekin; **Stratejik Üretim Yönetimi**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1998.

Aslan, Özgür; **Yeni Ekonomi, Makro Ekonomik Etkileri ve Türkiye**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2004.

Bozkurt, Veysel; **Enformasyon Toplumu ve Türkiye**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1997.

Bozkurt, Veysel; **Elektronik Ticaret**, Alfa Yayınları, 1. baskı İstanbul, 2000.

Demiröz, Ali; **Yeni Ekonomide Rekabet Kuralları**, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezi, Ankara, 2003.

Dornbusch, Rudiger ve Fischer, Stanley; **Makroekonomi,** Çev. Salih Ak ve Diğerleri, 1. baskı, Ayhan Matbaası, İstanbul, 1998.

Drucker Peter F.; **Kapitalist Ötesi Toplum**, Çev. Belkıs Çorakçı, İnkilap Kitabevi, İstanbul, 1993.

Ekin, Nusret; **Bilgi Ekonomisinde Elektronik Ticaret**, İTO Yayınları, İstanbul, 1998.

Ene, Selda; **Elektronik Ticarette Tüketicinin Korunması ve Bir Uygulama**, 1. baskı, Pusula Yayıncılık, İstanbul, 2002.

Ergin, Canan; **İnsan Kaynakları Yönetimi, Psikolojik Bir Yaklaşım**, Academyplus Yayınevi, 2. baskı., Ankara, 2002.

Erkal, Mustafa E. ve diğerleri; **Ansiklopedik Sosyoloji Sözlüğü**, Der Yayınları, İstanbul, 1997.

Handy, Charles; **Beyond Certainty**, Random House, London, 1996.

Hiç, Mükerrem; **Büyüme Teorileri ve Gelişen Ekonomiler**, Menteş Kitabevi, İstanbul, 1988.

İnceler Serhan, Halime; **Rekabette Başarının Yolu Teknoloji Yönetim**, Desnet Yayınları, İstanbul, 1998.

İzgören, Ahmet Şerif; **İş Yaşamında 100 Kanguru**, Elma Yayınevi, 2000.

Kara, Şinasi; **Ekonomik Gelişim ve Aşamaları (Tarım Ekonomisi, Sanayi Ekonomisi, Bilgi Toplumu)**, Doyuran Matbaası, İstanbul, 1991.

Kazgan, Gülten; **Küreselleşme ve Ulus-Devlet: Yeni Ekonomik Düzen Ne Getiriyor? Ne Götürüyor? Nereye Gidiyor?**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2000.

Kazgan, Gülten; **İktisadi Düşünce veya Politik İktisadın Evrimi,** 2. baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1980.

Kırçova, İbrahim; **İşletmelerarası Elektronik Ticaret**, İTO Yayınları, İstanbul, 2001.

Kırçova, İbrahim ve Öztürk, Pınar; **İnternette Ticaret ve Hukuki Sorunlar**, İTO Yayınları, İstanbul, 2000.

Kutlu, Erol; **Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri**, TC Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2000.

Lessem, Ronnie; **Managing Corporate Culture**, Gower Publishing Company, England, 1990.

Murat, Sedat; **Bütünleşme Sürecinde Türkiye ve Avrupa Birliği'nin Karşılaştırmalı Sosyal Yapısı**, Tez, İstanbul, 2000.

Özgüler, Verda Canbey; **Yeni Ekonomi Anlayışı Kapsamında Gelişmiş ve Gelişmekte Olan Ülkeler: Türkiye Örneği,** Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2003.

Özmen, Şule; **Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu Elektronik Ticaret**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. baskı, İstanbul, 2003.

Parasız, İlker; **Modern Büyüme Teorileri: Dinamik Makro Ekonomiye Giriş**, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa, 1997.

Paya, Merih; **Makro İktisat,** Filiz Kitabevi, İstanbul, 1997.

Savaş, Vural; **İktisadın Tarihi,** 4. baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2000.

Seyidoğlu, Halil; **Uluslararası İktisat**, İstanbul, 1993.

Söylemez, Alev; **Yeni Ekonomi**, Boyut Kitapları, İstanbul, 2001.

Su, Kemal Tahir; "Rekabet Hukukunda Teşebbüslerin Hakim Durumunun Belirlenmesinde Pazar Gücünün Ölçülmesi" **Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezleri Serisi**, Ankara, 2003.

Tapscott, Don; **Digital Ekonomi Ağ Üzerindeki Akıl Çağında Umut ve Tehlike**, Çev. Ece Koç, Koç Sistem, İstanbul. 1998.

TİSK; **Türkiye'nin Bilgi Ekonomisindeki Yeri**, Ankara, 2003.

Tunca, Zafer ; Makro İktisat, Filiz Kitabevi, İstanbul, 1997.

Tutar, Hasan; **Küreselleşme Sürecinde İşletme Yönetimi**, Hayat Yayınları, İstanbul, 2000.

Ünsal, Erdal M.; **Makro İktisat**, Gözden Geçirilmiş 6. baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara, 2005.

Üstel, İsmail; **Hala Yerinde Sayan Şirketler,** Elma Yayınevi, 2003.

Yalçın, Aydın; **İktisadi Doktrinler ve Sistemler Tarihi,** A.Ü.S.B.F. Basın ve Yayın Yüksek Okulu Basımevi, Ankara, 1983.

Yenişen, Derya; **Şebeke Dışsallıkları ve Rekabet**, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezi, Ankara, 2003.

Yıldırım, Kemal ve Karaman, Doğan; **Makroekonomi,** 3. baskı, Eskişehir, Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı, 2003.

MAKALELER

Akın, H. Bahadır; "Yeni Ekonomi: Yeni Olan Nedir? 20..Yüzyılın Son Moda Kavramının İncelenmesi",, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 1-12.

Altıntaş, Levent; “Bilgi Yönetimi ve Değişim”, **Kaynak Dergisi**, Sayı 7, Temmuz 2001, s. 4.

Apak, Sudi; “Bilgi Çağında Endojen (İçsel) Büyüme Modeli ve Gelişmekte Olan Ülkelerde Fakirleştiren Büyüme: Türkiye Örneği", **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Derbent-İzmit, Mayıs 2003, s. 161-168.

Barca, Mehmet; “Yeni Ekonomide Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 517-528.

Bal, Harun ve Diğerleri; “Bilim ve Teknoloji Politikaları, Rekabet Gücü ve Kobi’ler: Doğu Akdeniz Bölgesinde Faaliyet Gösteren Kobi’ler Kapsamında Bir Araştırma”, **DTM** (Çevrimiçi) http://www.dtm.gov.tr/ead/DTDERGI/OCAK2001/bilim.htm, 29 Ağustos 2005.

Bedük, Aykut; “Bilgi Çağı, Örgütlerde Bilginin Önemi ve Bilgi Teknolojilerinin Örgütlere Sundukları Değişim ve Olanaklar”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 695-706.

Benk, Serkan ve Akdemir, Tekin; “Globalleşme ve Ekonomik Değişim”, **Çimento İşveren Dergisi**, Cilt 18, Sayı 1, Ocak 2004, s. 12-27.

Beyhan, Burak; “Yeni Büyüme Kuramı’nın Politika Çıkarsamaları Üzerine: Yeniliğin Biriken Doğası”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 359-370.

Bobe, Bernard; “The New Economy:Myth or Reality?”, **Isuma**, 2002, s. 19-25.

Caravannis, Elias ve Sagi, John; “ “New” vs. “Old” economy: insights on competitiveness in the global IT industry”, **Technovation**, 21 (2001), s. 501-514.

Çolak, Aytül ve Gençler, Ayhan; "Bilgi Çağında Çalışma İlişkileri", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 655-664.

Demir, Osman; "İçsel Büyüme Kapsamında Devletin Değişen Rolü", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 339-358.

Doğan, Zeki ve Hamşioğlu, Ahmet Buğra; "2002 Yılına Doğru Yeni Ekonomi Kavramı Üzerine Genel Bir Değerlendirme ve Elektronik Ticaret Kavramı", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 881-892.

Dursun, Gülten; "Ekonomik Postmodernlik: Üretimin Modernleşmesi ve Bilgi", **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Derbent-İzmit, Mayıs 2003, s. 85-96.

Durusoy, Serap ve Velioğlu, Meltem; "Yeni Ekonomi Kavramına Farklı Bir Bakış: Tekno-Ekonomi ve Elektronik Ticaretin Türkiye Üzerine Yansımaları", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 49-58.

Emek, Uğur; "Posta Hizmetlerinde Özelleştirme, Regülasyon ve Rekabet", **Rekabet Dergisi**, Rekabet Kurumunca düzenlenen 27 Aralık 2001 tarihinde düzenlenen Perşembe Konferansı için hazırlanan metin, s. 20-45.

Eren, Erol ve Eren Erdoğmuş, İrem; "Knowledge Management and Database Marketing Applications", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 5 (1) 2004, s. 1-16.

Es, Muharrem; "Bilgi Toplumu Sürecinde Kentsel Dönüşüm: İstanbul Örneği, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 977-989.

Güloğlu, Tuncay; “Yeni Teknolojilerin Çalışma İlişkilerine Etkileri”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 599-606.

Gürçay, Cemile ve Seçer, Barış; “Internetin İnsan Kaynağı Bulma Sürecinde Aday Toplama Amacıyla Kullanımı”, **Mercek Dergisi**, Nisan 2000, s. 110-120

Hira, İsmail; “Bilgi Toplumu Bağlamında Toplumsalın Yapısal Dönüşümü ve Türkiye”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 75-88.

Jacquelyn, Robinson P.; “What is The New Economy”, **The Work Place A Fact Sheet**, Volume 1, Issue 4, 2000, s. 1-3.

Jaffe, Adam B., Newell, Richard G. and Stavins, Robert N.; “Technological Change and The Environment”, **NBER Working Paper** , No:7970, October 2000.

Karagül, Mehmet; “Beşeri Sermayenin Ekonomik Büyüme ile İlişkisi ve Etkin Kullanımı”, **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi** (5), 2003, s. 79-90.

Karahan, Özcan; “Bilgi Ekonomisine Yönelik Kamu Politikası Stratejisi ve Türkiye”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 371-384.

Keser, Aşkın; “Digital Dünya Sorgulanıyor”, **İş-güç Dergisi,** Cilt 3, Sayı 1, 2001, (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=109, 15 Nisan 2004.

Keser, Aşkın; “ Değişen Yönleriyle Personel Yönetim:İnsan Kaynakları Yönetimi”, **İş-güç Dergisi**, Cilt 4, Sayı 1, 2002, (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=118 15 Nisan 2004.

Keser, Aşkın; " Çok Uluslu Şirketlerde İnsan Kaynakları Yönetimi", **İş-güç Dergisi**, Cilt 5, Sayı 1, 2003, (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=28, 15 Nisan 2004.

Keser, Aşkın; "Yeni Ekonomi Çerçevesinde Çalışma Hayatında Yaşanan Dönüşümler", **İş-güç Dergisi**, Cilt 6, Sayı 1, 2004 (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=177, 15 Nisan 2004.

Küçükgörkey, S. Aslı ; "Yeni Ekonomi ve Elektronik Ticaret", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 869-880.

Makridakis, Spyros; "Bilginin Etkisi", **Executive Excellence**, Sayı 17, Ağustos 1998, s. 5-6.

Mocan, Cevdet; "Öğrenen Organizayonlar", **Executive Excellence**, Sayı 17, Ağustos 1998, s. 10-11.

Mutioğlu, Halil; "Küreselleşme ve E-tik Devlet", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 957-964.

Nakamura Leonard I.; "Economics and the New Economy: The Invisible Hand Meets Creative Destruction", **Business Review**, 2000, s. 15-30.

Öğüt Karakan, Şebnem; "Kurumlarda Kültür Değişimi", **Kaynak Dergisi**, Sayı 7, Temmuz 2001, s. 7.

Özgener, Şevki ; "Global Ölçekte Değer Yaratan Bilgi Yönetimi Stratejileri", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 483-496.

Özgüler, Verda Canbey; "Ağ Etkisi, Ağ Dışsallıkları ve Türkiye'deki Klavye Tartışmaları", **İş-Güç Dergisi**, Cilt 5, Sayı 2, 2003, (Çevrimiçi) http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=142, 22 Mart 2005.

Stenborg, Markku; "Do We Need New Competition Policy in the New Economy?", **The Finnish Economy and Society**, 2002(2), s. 49-60.

Süral, Pınar ve diğerleri; "Bilgi Yönetimi Modelleri: Bileşenlerin İncelenmesine İlişkin Kavramsal Bir Çerçeve", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 469-482.

Şen, Ahmet ve Koç, Oktay; "Bilgi Toplumunun Taşıdığı Risk Unsurları", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 925-936.

Şentürk, Ünal; "Bilgi Toplumu Parametreleriyle Türkiye'nin Sorgulanışı", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 261-274.

Şimşek, Levent; "Öğrenmenin Reçetesi Yoktur", **Executive Excellence**, Sayı 17, Ağustos 1998, s. 4-5.

Tağraf, Hasan; "Küreselleşme Süreci ve Çok Uluslu İşletmelerin Küreselleşme Sürecine Etkisi", **C.Ü İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt 3, Sayı 2, 2002, s. 33-47.

Tarcan, Ertuğrul; "Esnek İstihdamdaki Trend ve İşletmelerle Çalışanlar Üzerine Etkileri", **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 2, Sayı 3, (Çevrimiçi) http://www.econturk.org/Turkiyeekonomisi/ye5.htm, 25 Ocak 2005.

Tekin, Mahmut ve Çiçek, Ercan; "Bilgi Çağında Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisi", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 235-246.

Thurow, Lester; "Ekonomik Güçler", **Executive Excellence**, Sayı 55,Ekim 2001,s. 6.

Tokol, Ayşen; "Yeni Teknolojiler ve Değişen Endüstri İlişkileri", **İş-güç Dergisi**, Cilt 4, Sayı 1, 2000, (Çevrimiçi), http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=80, 15 Nisan 2004, s. 1-10.

Uçkun, Seher; Uçkun, Gazi ve Latif, Hasan; "Bilgi Toplumu ve Türkiye, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 247-260.

Ulusoy, Gündüz; "Küresel Rekabette Kalıcı Tek Rekabet Avantajı: İnsan", **Executive Excellence**, Sayı 55, Ekim 2001, s. 16-17.

Ülker, Halil İ.; "Bilgi Toplumu ve Devlet", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 949-956.

Yakut, Fatih; "Sanayi Toplumundan Günümüze Organizasyonlarda Değişen Eğitim Konsepti", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Hereke-İzmit, Mayıs 2002, s. 851-858.

INTERNET KAYNAKLARI

Acar, Mustafa; "Ekonomik, Siyasal ve Sosyal Boyutlarıyla Küreselleşme: Tehdit mi, Fırsat mı?", Liberal Düşünce Topluluğu, (Çevrimiçi) http://www.liberal-dt.org.tr/dergiler/1dsayi25-26/252603.htm, 7 Ekim 2004.

Akın, H. Bahadır; "Yeni Ekonomi: Kavramlar, Sorunlar ve Beklentiler", (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/yazArk.php,16 Mart 2004.

Akın, H. Bahadır; "2000 Yılına Doğru Bilgi Toplumu Üzerine Genel Bir Değerlendirme ve Bilgi Ekonomisinin Özellikleri", (Çevrimiçi) http://www.mcozden.com/forum9_yen.htm, 17 Mart 2004.

Akkaya, Yüksel; "Küreselleşme, Sendikasızlaştırma ve Yoksullaştırma", (Çevrimiçi) http://www.uzaklar.net/html/makale3.htm, 20 mayıs 2005.

Aktan, C. Can ve Vural, İstiklal Y.; "Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi" (Yayınlanmamış Çalışma), 2003, (Çevrimiçi) http://www.canaktan.org/yeni-trendler/yeni-ekonomi/etkili-faktor.htm, 12 Mart 2004.

Aktan, C. Can ve Vural, İstiklal Y.; "Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi" (Yayınlanmamış Çalışma), 2003, (Çevrimiçi) http://www.canaktan.org/yeni-trendler/yeni-ekonomi/kavram.htm, 12 Mart 2004.

Aktan, C. Can ve Vural, İstiklal Y.; "Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi" (Yayınlanmamış Çalışma), 2003, (Çevrimiçi) http://www.canaktan.org/yeni-trendler/yeni-ekonomi/ozellikleri.htm, 12 Mart 2004.

Atkinson, Robert ve Court, Randolph; **The New Econonmy Index,** Report, 1998, (Çevrimiçi) http://www.neweconomyindex.org, 22 Ekim 2004.

Bayraç, H. Naci; "Yeni Ekonomi'nin Toplumsal, Ekonomik ve Teknolojik Boyutları", (Çevrimiçi) http://www.ceterisparibus.net/yeniekonomi/bilgi_ekonomisi.htm, 16 Mart 2004.

Çelebi, Ahmet; "Global Dünyada Türkiye'nin Rekabet Avantajları Üzerine Bir Deneme", (Çevrimiçi) http://www.bilisimrehber.com.tr/arastirma/tr_arastirma_rekabet_avantajlari.phtml, 26 Ocak 2005.

DTM; Büyüme Modelleri Yeni Ekonominin Makro Ekonomi Üzerindeki Muhtemel Etkileri, (Çevrimiçi) http://www.dtm.gov.tr/DUNYA/buyumod.htm, 2 Mart 2005.

Evcimen, Tunç; "Bilgi Yönetimi", (Çevrimiçi) www.evcimen.com/wht003.htm, 18 Ekim 2004.

Filiz, Atilla; "Çalışma Hayatında Değişim ve Girişimcilik", (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=521, 31 Ocak 2005.

Güneş, İsmail; "Dışsallıklar Teorisi ve Ağ Dışsallıkları", (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=240 5 Haziran 2005.

Işığıçok, Özlem; "Küreselleşme ve Çalışma Hayatında Esnekliğe İlişkin Genel Bir Değerlendirme", (Çevrimiçi) http://iktisat.uludag.edu.tr/dergi/9/06-ozlem/ozlem.htm, 25 Ocak 2005.

Kara, Oğuz; "Bilgi Ekonomisi'nin Olası Mikro Ekonomik Etkilerinin Teorik Analizi", (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=460, 31 Ocak 2005.

Kurt, Mustafa; “Türkiye Ekonomisinin Kalkınma Sorunu İçin Bir Model Önerisi: Bilgi Temelli Kalkınma, (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=551, 31 Ocak 2005.

Kurt, Mustafa; “Bilgi Toplumuna Geçiş ve Bilgi Toplumunun Ekonomik Yönü” (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=186, 31 Ocak 2005.

Soyak, Münevver; “Yeni Ekonomi ve Yansımaları”, (Çevrimiçi), http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/yazArk.php, 16 Mart 2004.

Tonta, Yaşar; “Bilgi Yönetiminin Kavramsal Tanımı ve Uygulama Alanları”, (Çevrimiçi) http://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/yayinlar/BilgiYonetimi.pdf, 4 Haziran 2005.

Uğur, Burcu ve Şahin, Mehmet; “Yeni Ekonominin Mikro ve Makro Ekonomi Üzerine Etkileri”, (Çevrimiçi), http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/yazArk.php, 16 Mart 2004.

U.S. Department of Commerce (2002), **Digital Economy 2002**, (Çevrimiçi) http://www.esa.doc.gov/pdf/DE2002r1.pdf, 25 Ekim 2003.

Uslu, İzzet; “Küresel Pazar ve Elektronik Ticaret”, İstanbul, Haziran 2003, (Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=458, 30 Kasım 2004.

Ülgen, Sinan; “Yeni Ekonomide Rekabet”, (Çevrimiçi) http://www.inet-tr.org.tr/inetconf6/tammetin/ulgen-tam.doc, 8 Ekim 2004.

Yumuşak, İbrahim Güran; “Elektronik Ticaretin Gelişmekte Olan Ülkelere Etkileri ve Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme”, (Çevrimiçi) http://econwpa.wustl.edu/eps/mac/papers/0404/0404032.pdf, 21 Mayıs 2005.

"What Are the Benefits of the Networked World for Developing Countries?", (Çevrimiçi) http://cyber.law.harvard.edu/readinessguide/benefits.html, 16 Temmuz 2005.

(Çevrimiçi) http://members.lycos.co.uk/economyclub/contents.php?id=13, "Büyüme Modelleri", 2002, 16 Temmuz 2005.

(Çevrimiçi) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=502, 2 Şubat 2005.

(Çevrimiçi) www.focusinnovation.net/tipsforsuccess3.html, 18 Ekim 2004.

(Çevrimiçi) www.kho.edu.tr/yayinlar/bytm/bilgibankasi/teknikbil/bilgi_geçerlibilgi.htm, 8 Ekim 2004.