

ÜÇÜNCÜ BİN YIL: BİLGİ ÇAĞI

Dr. Mina ÖZEVREN

M.Ü. İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, Doçent

Summary

The purpose of this article in Turkish, is to investigate into the technological, economic and social changes created by the significant improvements in information technology.

I hope, I will be able to define the dynamics of the changes created by the major strides in information technology. Many authors and students of information technology call the last few decades as "The Information Age" these changes in information technology create many changes around the Globe and result in significant meanings and opportunities for Turkey.

Total Quality Management is one of the developments of this Information Age and the paper summarises the possibilities for implementing TQM in schools, hospitals, as well as business enterprises.

I-GİRİŞ

Üçüncü bin yıla girerken dünyada büyük değişiklikler olmakta ve bu değişikliklerin temelini insanlık tarihi boyunca görüldüğü gibi teknolojik gelişmeler oluşturmaktadır. Teknolojik gelişmeler de sosyal ve siyasal hayatta çeşitli değişimlere neden olmaktadır.

Bu yüzyılın en önemli teknolojik gelişmeleri, iletişim alanında ortaya çıkmıştır. Bu gelişmeler arasında yaşamımızı en çok etkileyenler, bilgisayar ile telecommunicasyonun ve televizyonun bulunmasıdır. Özellikle İkinci Cihan Savaşı'ndan sonra meydana gelen gelişmeler ve son yıllarda bilgisayar, televizyon ve telefonun birlikte kullanılması, bir sinerji etkisi yaparak dünyada büyük değişimlere neden olmuştur. Böylelikle bilgi çoğalmış, paylaşılmış ve daha çok kişinin elde edebilmesine olanak sağlanmıştır.

Kitaplar ve dergiler yoluyla aylar ve yıllar süren bir mekansal değişim sonucunda elde edilen bilgiler, şimdi ışık hızıyla yayılmakta ve anlık sürelerde elde edilebilmektedir(1).

Bilginin bu kadar hızla yayılması ve gelişmesi, içinde bulunduğumuz çağa da adını vermiştir: " Bilgi Çağı". Doğal olarak bu çağda bilgi önem kazanmış, bilgiye

erişebilen ülkeler gelişmiş, erişemeyen ülkeler ise geri kalmıştır. Bir başka açıdan baktığımızda, gelişmiş ülkeler daha çok bilgiye sahip olarak daha da zengin ve güçlü olurken, az gelişmiş ülkeler aynı seviyede bilgiye sahip olamadıkları için, ülkelerarası zenginlik ve fakirlik sınırı da hızla açılmıştır; açılmaktadır.

Artık bilgi, güçtür. Bilgi, gelişmenin ve zenginliğin temelidir. Microsoftun sahibi Bill Gates'in 36 milyar dolarlık servetiyle dünyanın en zengin adamlarından biri olması ve mesai arkadaşlarının ABD'nin en zengin 10'u arasında bulunması rastlantı değildir(2). Yapılan son araştırma ve tahminlere göre, 2016 yılında dünya "bilgi toplumu" olma sürecini tamamlamış olacaktır(3). ABD ise bugün bilgi çağını tamamlamış ve TERA çağına geçmiş bulunmaktadır(4).

II-NELER DEĞİŞİYOR?

Bilgi toplumu olmanın özellikleri ve değişim dinamikleri şimdiden belli olmuştur:

*Bilgi toplumunun en önemli sonucu küreselleşmedir. Küreselleşme ile dünya birbiriyle ilişkili birimlerden oluşan büyük bir köy haline gelmiştir. Ülkelerarası iletişim ve ulaşım artmış, siyasal sınırlar kalkmamış olsa bile, işletmeler dünyaya yayılmak için siyasal sınırların ötesine yayılmışlardır. Malların, paranın insanların serbest dolaşımını artmış, para gibi nesnelerin hareketi ışık hızına ulaşınca, bunların takibi ve denetlenmesi de zorlaşmıştır. Bugün bir ev hanımı bile parasını evinden bütün dünyada değerlendirebilme olmağına kavuşmuştur ve böylece "dünya pazarı", ve "dünya malı" gibi kavramlar oluşmuştur. Örneğin, ABD'de bir fabrikanın işçileri için ürettiği "blue jean" bir dünya malı olarak dünyanın her yerinde üretilmeye ve yoğun bir şekilde kullanılmaya başlamıştır. Yine, konfeksiyonda bir işletme, pamuğu Hindistan'dan alıp, Türkiye'de iplik haline getirip, Çin'de diktirip, ABD'de satabilmektedir. Sizce bu hangi milletin malı olabilir? Bu mallarda milletler değil, şirketler öne çıkmaktadır. Bu yüzden bugün çok uluslu şirketler yerine "uluslar üstü şirketler"(supra national

companies, multi-national companies) ortaya çıkmış bulunmaktadır.

*Evlerde bilgisayar kullanımıyla hizmet sektöründe birçok işler kişiselleşmeye başlamıştır. Örneğin; artık evinizden seyahat programı yapabilir, biletinizi alabilir, otel odanızı seçebilir, banka hesaplarınızı kontrol edebilir ve alış veriş yapabilirsiniz. Buna "ticaretin elektronikleşmesi" diyebiliriz. Elektronikteki bu dev atılımlar, bir yandan insanların yaşamlarını kolaylaştırırken, öbür yandan onları "sanal bir dünya"da yaşamaya başlatmıştır. Artık bizler, sanal mağazalar, sanal tüccarlar, sanal bebekler, sanal köpekler ve sanal dansözler dünyasında yaşıyoruz.

*Teknolojideki bu büyük değişiklikler, insanların ekonomik ve sosyal hayatında değişime neden olmaktadır. Artık hiç kimse parasını kullanmak için bankaya yaya gitmek zorunda kalmıyor. Her ev bir banka şubesi. Evinizdeki kişisel bilgisayar, ya da bilgisayar terminali ve içindeki programlar aracılığıyla banka şubesindeki hesaplarınıza ulaşabiliyor, oradan ödemeler yapabiliyor ve para aktarabiliyorsunuz. Elinizdeki kartı makinaya koyduğunuzda bilgisayarınız veya televizyonunuz bir banka şubesi olabiliyor. Yine insanlar artık sabah gazetelerini gidip almıyor. İnternette "web sayfasında" günlük gazeteleri okuyabiliyor. "Web TV" de telefonla televizyonun birleşmesinin bir sonucu. Bir doktora gitmek istiyorsanız, yine bu "web sayfaları"ndan konusunda en iyi doktorların isim ve özgeçmişlerini bulup, randevu alabiliyorsunuz. Benzer olarak tansiyonunuzu ölçebiliyor, şeker tahlilinizi evde yapabiliyorsunuz.

Bütün bunlar yeni bir hayat tarzını göstergeleridir.

Dünya bu kadar hızlı değişirken, sınırlar sadece siyasi haritalarda kalmaya başlarken, 6 milyar dünyalı bir bilgisayar şirketinin kapsama alanına girerken, dünyanın iki ucundaki insanlar ışık hızıyla haberleşirken hiç kimse," bunlar beni etkilemez" diyemez. Biz de diyemeyiz.

III-TÜRKİYE BU DEĞİŞİMİN NERESİNDE?

Şüphesiz bir dünya devleti olarak Türkiye bu değişimin içindedir. Bundan kaçmak hem imkansız hem de yanlıştır. Bu yüzdendir ki; ülkelerarası en önemli savaşlar, düşmanı bu gelişme sınırlarının ötesine atmak şeklinde yapılmaktadır(5). Bu nedenle orta çağdaki din ve ırk kavgaları yeniden gündeme getirilmek istenmektedir. Özellikle geri kalmış ülkelerde görülen bu çatışmalar ülkeleri daha da geri götürmekte, bilime ve teknolojiye yapılacak yatırımlar askeri harcamalara gitmekte ve zenginlik - yoksulluk sınırı daha da açılmaktadır. Bu değişimi görmek lazım. Ancak değişimi herkes aynı derecede göremiyor. Bunun birçok nedenleri olabilir.

Descart'çı düşünce tarzından¹ feodal toplum yapımıza ve siyaset adamlarının ahlaki değer yargılarına kadar bu nedenleri çoğaltabiliriz. Her zaman nedenleri aramakta çok önemli olmayabilir. Önemli olan böyle bir değişimin içinde olduğumuzu bilmek ve bunun gereklerini yapabilmektir.

Türkiye'de bu değişimi ilk hisseden iş hayatı, iş hayatı içinde de finans sektörü olmuştur. Çünkü bu bir enerji sorunudur. Sanayi çıktıları hala maddesel hareketle müşteriye ulaşırken, finans sektörünün çıktısı olan para ise ışık hızıyla müşteriye ulaşmaktadır. Anında işlerini yaptırabileceği bir banka varken hangi müşteri gidip saatlerle vezne önünde beklemek ister. Bu bir rekabet sorunudur.

Madem ki küreselleştik o halde işletmeler rekabet edebilmek için dünya standartlarında ürün veya hizmet vermek zorundadırlar.

Banka sektöründen sonra bu değişimi hisseden sanayi sektörü olmuştur. Çünkü bu güne kadar gümrük duvarları ile sınırlı ve korumacı politika ve yasalarla çalışan işletmeler küreselleşme sonucu büyük bir rekabetle karşı karşıya kalmışlardır. İlk tepkileri tek başlarına rekabet edemeyeceklerini görüp, dünya çapında rekabet edebilen işletmelerle birleşmek olmuştur. Bu birleşmeler sonucunda üçüncü bin yılın rekabet aracı olan TKY ile tanışmışlardır. Bu, Türk işletmelerinin birleşmelerden sağladığı en büyük faydadır. Türk'ler 1990 dan beri TKY'ni büyük bir başarı ile uygulamakta ve bu başarının sonuçlarını son zamanlarda aldıkları Avrupa Kalite Ödülleri ile ispatlamaktadırlar².

IV-TKY NEDİR?

TKY müşterilerinin beklentilerini sürekli karşılamayı hedefleyen bir yönetim tarzıdır.

Müşterilerin genelde beklentisi belli kalitede bir malı, en ucuz ve istediği anda elde etmektir. Bu maliyet, kalite ve hız üçgeni, işletmenin etkin ve verimli çalışması sonucunda ulaşılabilecek bir hedefdir(6). Burada kalite kelimesi teknik anlamda, müşteriye memnun edecek özellikler anlamında kullanılmıştır(7).

¹ Descart'çı (Kartezyen) düşünce tarzı, parçaları inceleyerek bütünü bulmayı hedefler, oysa her zaman bütün parça gibi değildir.

² 1996 da BRISA Büyük İşletme, 1997 de BEKSA Kobi Ödülünü, 1997 de NETAŞ, EFQM in Başarı Ödüllerini almışlardır.

Her işletmenin veya her sürecin müşterisi farklıdır. Dolayısıyla müşteriye memnun edecek özellikler ve bu özellikleri üretecek kalite sistemi de farklı olacaktır. Ancak bunu gerçekleştirebilmek bazı temel şartlara bağlıdır.

Bunlar TKY yazımında açıkça belirtilmiştir:

*TKY nin amacı iç ve dış müşterileri devamlı tatmin etmektir.

*TKY bir rekabet aracıdır. Küreselleşmenin getirdiği sıkı rekabete karşı 2000'li yılların gereksinimi olan bir yönetim şeklidir. Bir rekabet aracı olduğu için de sistem verimli ve etkin çalışmak zorundadır.

*TKY Hedeflerle Yönetim (Hoshin Kanri) sistemiyle bütünleşmiş bir yönetim aracı olduğu için etkinlik %100 gerçekleştirebilmektedir. Aslında bu teknik Amaçlara Göre Yönetim (AGY) olarak, özellikle ABD ve diğer Batı Ülkelerinde son 30-40 yılda geliştirilmiş uzun vadeli planlama tekniklerinin, Japonlar tarafından Toplam Kalite Teknikleri uygulanarak geliştirilmiş bir ileri safhasında oluşmaktadır. Hedeflerle Yönetim bu uzun vadeli planlama uygulamalarında sonuç almayı daha çok güven altına alıcı bir tekniktir. Bu yöntemle işletmeler düzenli değerlendirmeler yaparak, faaliyetlerinin hedefe ulaştırarak rotadan çıkıp çıkmadığını kontrol edebilirler ve düzeltme tedbirlerini hedefe giderken alabilirler(8).

*TKY Günlük Yönetim (Nichijo Kanri)'e ve detaya önem veren, ve yapılması gereken her işi önemli sayan bir anlayışa sahip olduğu için, verimlilik ve etkinlik devamlı artmaktadır. Günlük yönetim, kontrol seviyelerinin bakım ve denetimi için, Hedeflerle Yönetim ise, iyileştirilmesi için yapılır. TKY içerisinde kontrol işlemlerinin

%80'i günlük kontrol, %20'si ise Hedeflerle Kontrol'dür. Çünkü Hedeflerle Kontrol, Günlük Kontrol doğru yapıldığında etkili olmaktadır(9).

*TKY bilimsel öngörülere dayanır ve bilimsel teknikler kullanır.

*Bilgi çağına girdiğimiz şu günlerde karmaşıklaşan ilişkiler ve küreselleşen işletmeleri idare edebilmek için bir kişinin aklı, fikri, yetenekleri, zamanı ve enerjisi yeterli olamamaktadır. Bu yüzden katılımcı yönetim ve demokratik düşünce tarzını gerektirir.

*TKY devamlı değişen müşteri beklentilerini karşılamayı amaçlayan bir sistem olarak Devamlı Gelişme (Kaizen) kavramıyla bütünleşmiştir(10). Bu yüzden yenilikçi, yaratıcı ve değişime açık insan kaynağı ile çalışmaktadır. Yukarıda özelliklerini saydığım TKY bu özellikleri ile yeni bir yönetim felsefesi geliştirmiştir.TKY

yeni bir yaşam biçimi olarak herkes ve her müessese tarafından benimsenmelidir.Çünkü bir kişinin veya bir bölümün kaliteli olması yeterli değildir.

V-SONUÇ

Yeni dünya düzeni, yeni bir yaşam biçimi yaratmıştır.Teknolojik gelişmeler, sosyal ve siyasal hayatta da değişmelere neden olurken, yeni bir yönetim felsefesini de kaçınılmaz kılmıştır.

Başta üniversiteler olmak üzere ülkemizdeki tüm kurumların, bu değişimleri izleyerek, değişimin temel kriterlerini (paradigmalarını) ve bunlardan hareketle "küresel yönetim felsefesini" belirlemesi ve uygulaması gerekir.

Küresel yönetim felsefesinin temel kriterleri, geleneksel kriterlerle belirlenemez. Önce bu düşünce sistemini kavramak gerekir.

Geleceğe hazırlanmak bugüne hazırlanmaktan daha güçtür. Ancak bugünün yönetim kriterlerini bilmek, gelecekte bu kriterlerin nasıl değişeceğini anlama ve uygulamamıza yardımcı olacaktır.

Türkiye'de bu değişimi ilk hisseden işletmeler olmuştur. İşletmeler bu değişime ve küresel rekabete uyumu TKY ile gerçekleştirmişlerdir. TKY her tür kuruma rahatlıkla uygulanabilecek bir yönetim şekli olduğundan, üçüncü bin yıla girerken, TKY, değişimin ve kalkınmanın dinamosunu oluşturacaktır.

Bizim gibi henüz sanayi toplumu bile olamamış ülkeler, şimdi önemli bir şans elde etmişlerdir. Dünya düzeni okadar çok değişmiştir ki;artık gelecek geçmiş gibi olmayacaktır.Dolayısıyla gelişmekte olan ülkeler, bu değişimin paradigmasını (kriter, dinamiklerini) belirleyerek, TKY ni çok iyi özümseyerek bu gelişmeyi sağlayabilirler.

Bir ülkenin tarım toplumundan bilgi toplumuna dönüşmesi kolay değildir.Bilginin temel olduğu çağda dönüşümün temel faaliyeti de eğitim olmalıdır. Özellikle de TKY ve felsefesini veren eğitimlere ağırlık verilmelidir.

Türkiye, nüfusunun %50'si 20 yaşının altında olan genç bir nüfusa sahiptir.Gençler yeniliğe, yaratıcılığa ve değişime yaşlılardan daha açıktır.Öğrenilmiş alışkanlıkları azdır. Öğrenme yetenekleri de daha fazladır. Eğitim teknolojisindeki gelişmelerde öğrenmenin ivmesini hızlandırmaktadır. Milli servetimiz olan bu eğitilmiş gençler öz değerlerine sahip çıkarak, çağdaş bir eğitim alırsa Türkiye gelişmiş ülkelerle birlikte "bilgi çağını"

tamamlayacaktır, alamazsa gelişmiş ülkelerle aramız daha fazla açılacak ve Türkiye asırlardan beri belki de ilk defa elde ettiği bu şansı kaçıracaktır. İkinci bir şansı da yoktur.

O halde hep beraber **TOPLAM KALİTEYE** ve **TOPLAM DEĞİŞİME!**

KAYNAKÇA

- 1) Nicholas NEGROPONTE, Dijital Dünya, Çeviren: Zülfü Dicleli, Türk Henkel Dergisi Yayınları, Flash Yayıncılık, İstanbul, 1996, s:17-25.
- 2) Şeref OĞUZ, İmparatorlar Çağı, Milliyet Gazetesi, 15 Kasım 1997, s:9.
- 3) Haluk ERKUT, Değişim 97 Semineri, MESS, 29 Ekim - 2 Kasım 1997.
- 4) Şeref OĞUZ, Değişim 97 Semineri, MESS, 29 Ekim -2 Kasım 1997
- 5) Henry KISSINGER, 1996 Kalite Kongresi Kapanış Konuşması,
- 6) İbrahim KAVRAKOĞLU, Toplam Kalite Yönetimi, KalDer Yayınları, Yayın no:1. İstanbul, 1992, s:24.
- 7) Thomas H. BERRY, Manging The Total Quality Transformation, Mc Graw Hill Inc., ASQC Quality Press, 1991, s:2.
- 8) Yoji AKAO, Hoshin Kanri, Productivity Press Inc., 1991, s:1-115.
- 9) Mina ÖZEVREN, Bir Yönetim Tekniği Olarak Hedeflerle Yönetim, 3. Ulusal Yönetim Kongresi, İTÜ Maçka Sosyal Tesisleri, İstanbul, 30 Mayıs 1995. Mina ÖZEVREN, Toplam Kalite Yönetimi, Alfa Basım, Yayın Dağıtım 1997, İstanbul, s:75.
- 10) Masaaki IMAI, Kaizen, Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı, Brisa Yayını, 1994.